



SÍNDIC
PERSONER
MOLLET DEL VALLÈS

Informe **2021**



Ajuntament de Mollet del Vallès


“Reconeixent que l’infant, per a aconseguir un desenvolupament ple i harmoniós de la seva personalitat, ha de créixer en un medi familiar, en una atmosfera de felicitat, amor i comprensió.

Considerant que l’infant ha de ser preparat per viure una vida individual en la societat i educat en l’esperit dels ideals proclamats a la Carta de les Nacions Unides, i especialment en un esperit de pau, tolerància, dignitat, llibertat, igualtat i solidaritat.

Tenint present que la necessitat de prestar atenció especial a l’infant ha estat estatuida a la Declaració dels Drets de l’Infant de Ginebra de 1924 i a la Declaració de Drets de l’Infant adoptada per les Nacions Unides el 1959, i reconeguda a la Declaració Universal dels Drets Humans, al Pacte Internacional sobre Drets Civils i Polítics (particularment els articles 23 i 24), al Pacte Internacional sobre Drets Econòmics, Socials i Culturals (especialment a l’article 10) i als estatuts i normatives de les institucions especialitzades i de les organitzacions internacionals relacionades amb el benestar dels infants.

Tenint present que, tal com assenyala la Declaració dels Drets de l’Infant adoptada per l’Assemblea General de les Nacions Unides de 20 de novembre de 1959, “l’infant, per raó de la seva immaduresa mental i física, necessita atenció i salvaguarda especials, i protecció legal adequada, tant abans del seu naixement com després.

**Part del Preàmbul de la Convenció
sobre els Drets de l’Infant
Nacions Unides, 20 de novembre de 1989
Des de llavors cada 20 de novembre
se celebra el Dia Universal de la Infància**



1	Presentació	6
2	Dades d'activitat	8
3	Detall de les queixes	13
4	Recomanacions i propostes	20
5	Relacions amb l'administració i la ciutadania	28
6	El síndic personer a l'escola	30
7	Fòrum SD	31
8	Codi Ètic i de Bon Govern	32
9	Codi Ètic del síndic personer	38
10	Comunicació	39
11	Enllaços d'interès	42

1 Presentació

El síndic personer és la institució que té com a funció defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes de Mollet del Vallès, en les seves relacions amb l'Ajuntament de la ciutat.

El síndic personer compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, i investiga i resol tant els expedients iniciats d'ofici com les queixes formulades a petició de part.

El síndic personer és l'òrgan complementari de l'organització de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, que correspon al síndic municipal de greuges previst a l'article 46.2b de la Llei 8/1987 municipal i de règim local de Catalunya, i les seves actuacions estan regulades pel Reglament Orgànic Municipal (ROM) de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Els articles 144 i 145 del ROM recullen l'obligació de fer rendició de comptes un cop l'any per donar transparència a les activitats desenvolupades pel síndic personer, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any.

En compliment d'aquestes disposicions presento l'Informe Anual 2021 que descriu les actuacions dutes a terme durant el darrer any en l'exercici de les meves responsabilitats. Aquest acte de rendició de comptes és un exercici de transparència institucional que considero un servei de la sindicatura a tota la ciutadania.

El dia 15 de març de 2021 vaig prendre possessió del càrrec de síndic personer de Mollet del Vallès. Va ser un acte celebrat telemàticament des de la Sala de Govern de l'Ajuntament, a causa del que ha estat l'element comú d'aquest primer any d'exercici, la pandèmia originada pel virus SARS-CoV-2 (Covid-19).

Durant aquest primer any espero no haver decebut ningú. En aquest sentit, fent una mirada enrere, durant els mesos de novembre i desembre de 2020 vaig mantenir diverses reunions amb el síndic Lluís Martínez per anar informant-me de totes les activitats i tasques associades a la figura del síndic personer, així com per intentar gestionar de la manera més adequada la transició entre ambdós mandats, la qual s'ha dut a terme d'una manera molt natural i planera.

Aquest primer exercici ha estat un any d'aprenentatge, si bé és cert que, passats aquests primers mesos, m'he adonat que sempre s'ha d'estar en permanent reciclatge.

Ha estat un any difícil i estrany per culpa de la pandèmia: les visites amb mascareta, les finestres obertes amb fred o calor, asseguts sempre ben separats per evitar contactes directes que poguessin derivar en potencials contagis, les salutacions només amb un "bon dia" o "bona tarda", sense poder estrènyer la mà com a senyal de cordialitat i afecte...

Durant les entrevistes he intentat parlar el menys possible i deixar que les persones s'expressin al màxim per així poder exposar correctament la seva queixa o consulta. Crec que, mirant enrere, puc dir que el resultat ha estat molt satisfactori.

En aquest sentit, hi ha una premissa que sempre he intentat aplicar, la gent vol i necessita ser escoltada.

Per això, a l'acabar cada entrevista, sempre els trasllado que s'ha pres nota de tot el que han comentat i que, en tot cas, em comprometo a traslladar-ho, ja sigui amb una queixa o una qüestió a l'administració, per tal que puguin obtenir-ne una resposta. Així, la persona sempre agraeix la predisposició i el servei.



Salvador Rovirosa Olivé
Síndic Personer

En les primeres visites vaig estar acompanyat pel meu predecessor, el Sr. Lluís Martínez, al que vull agrair personalment la seva predisposició a ajudar-me en tot el que he necessitat. Prova d'això és la seva voluntat de continuar impartint les xerrades a les escoles sobre els "Drets i deures dels infants", una activitat totalment necessària per difondre entre les noies i els nois les regles bàsiques de la convivència i, sobretot, del civisme, que tal com veurem a l'apartat corresponent a les queixes, representa un percentatge molt elevat del total de qüestions revisades.

En definitiva, el present Informe anual és un recull exhaustiu de totes les activitats rellevants de la sindicatura per exercir la defensa dels drets de proximitat; divulgar, informar i orientar a les persones sobre els seus drets i deures; i difondre la figura del síndic personer com a garant del bon govern, la transparència i la bona administració en l'àmbit municipal.

Durant l'any 2021, l'Oficina del Síndic Personer ha realitzat un total de 120 actuacions, de les quals 42 queixes i 78 consultes, assessoraments i proveïment d'informació a la ciutadania. Aquest volum d'actuacions és molt similar al de l'any anterior (120 actuacions, amb 40 queixes i 80 consultes).

A final d'exercici, hi havia 10 actuacions en tràmit, una menys que un any abans. D'aquestes, 5 queixes estaven en tràmit per part de l'Ajuntament, i 5 en tràmit a l'Oficina del Síndic Personer.

Pel que fa a la tipologia de les queixes rebudes durant l'any 2021 destaquen les 15 que corresponen a l'àrea de Territori (5 a manteniment i mobilitat a la via pública, 4 a medi ambient/soroll i 6 a temàtiques diverses), i les 5 queixes sobre Administració general (4 relatives a sancions i 1 a servei ciutadania). Les 17 queixes restants corresponen a temàtiques alienes a les competències del síndic personer i, per tant, han estat derivades a altres instàncies (11 al Síndic de Greuges de Catalunya i 6 al Servei de Mediació).

I, ja per acabar la meua intervenció, torno a donar les gràcies al síndic Lluís Martínez Camps per la seva inestimable ajuda, que faig extensiva als altres dos síndics que m'han precedit: en Vicenç Vilà i en Francisco Amaya. Vull agrair també la feina i el suport dels treballadors i treballadores municipals, especialment a la Magda Da Silva, i la confiança que han dipositat en mi tant l'alcalde Josep Monràs com la resta de regidors i regidores de tots els partits polítics.

Espero i desitjo que, en el desenvolupament de la meua tasca com a síndic personer, em mantingui a l'alçada d'aquesta ciutat extraordinària, Mollet del Vallès, i continuar ESCOLTANT amb màxima atenció les queixes, reclamacions i consultes de la ciutadania en defensa dels seus drets davant l'administració.

Moltes gràcies!

Salvador Rovirosa Olivé
Síndic Personer

Mollet del Vallès, febrer de 2022

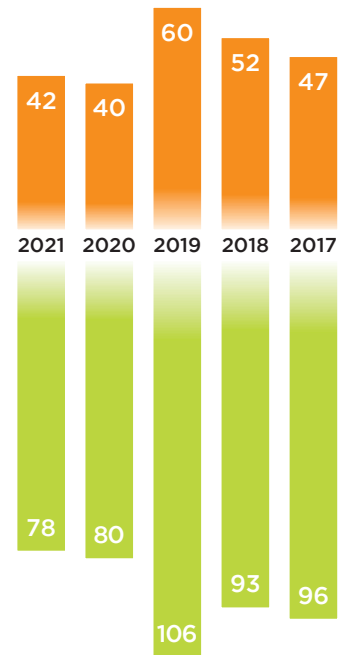


2 Dades d'activitat

2.1 Tipus d'actuació

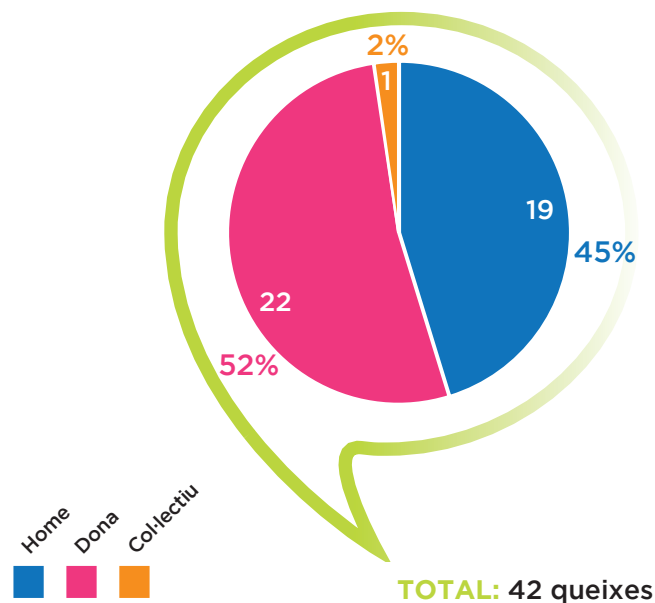
Durant l'any 2021 el número d'activitats realitzades a l'oficina del síndic personer han estat un total de 178. En la taula següent es mostra el desglossament segons el tipus d'activitat realitzada i la seva evolució els darrers cinc anys.

Activitat de l'Oficina	2021	2020	2019	2018	2017
Queixes	42	40	60	52	47
Consultes	78	80	106	93	96
Total actuacions	120	120	166	145	143
Altres activitats	58	105	241	216	162
TOTAL	178	225	407	361	305



2.2 Iniciativa de les queixes

En el gràfic següent es pot observar la distribució per raó de sexe, col·lectiu, i el percentatge que representa cadascú sobre el número total de queixes presentades durant aquest període a l'Oficina del Síndic Personer.



2.3 Estat de les queixes

En el següent esquema es pot observar el detall de les queixes tramitades durant l'any 2021 i el seu estat de tràmit al finalitzar el període.



2.4 Detall de les actuacions en tràmit a final d'any

En el següent esquema es pot observar en quina institució es troben les queixes en tràmit al finalitzar l'any 2021.



2.5 Tipologia i distribució geogràfica de les queixes

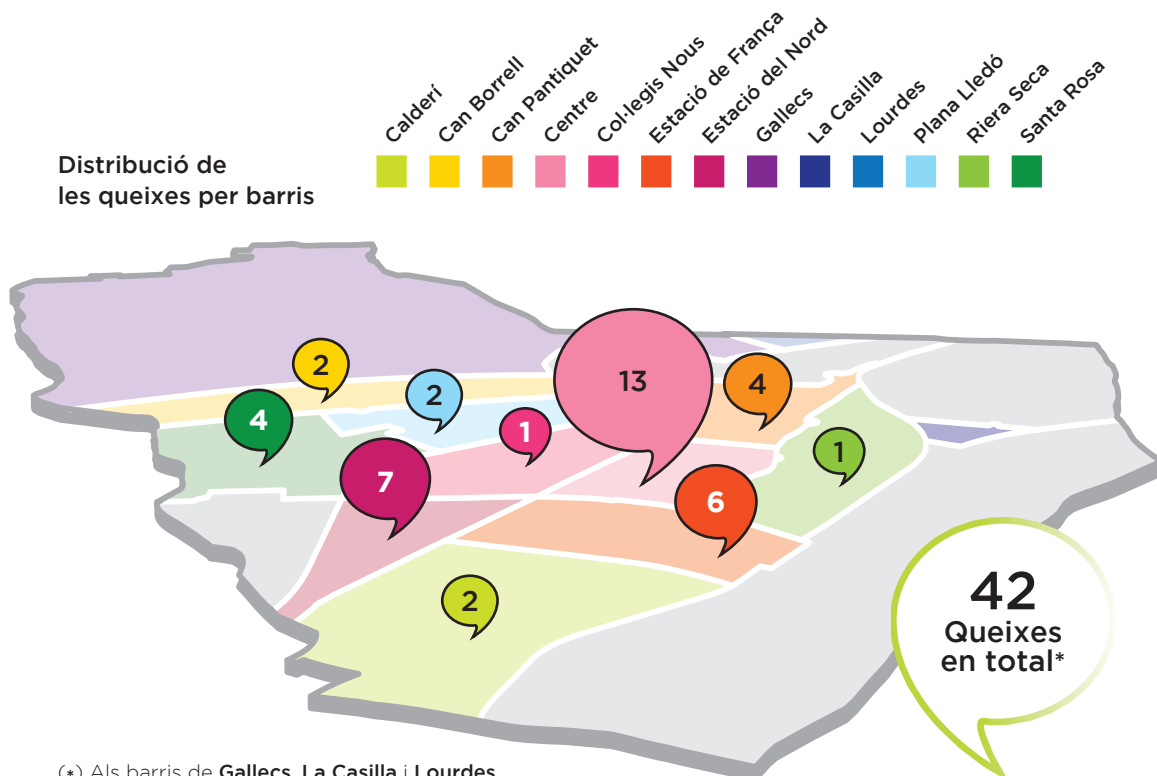
En la taula següent es pot veure la distribució per barri de les queixes rebudes durant l'any 2021, així com la seva tipologia.



(*) Derivacions a SGC, Hospital, OMIC, Jutjats, Mediació, altres síndics locals.



Distribució de les queixes per barris

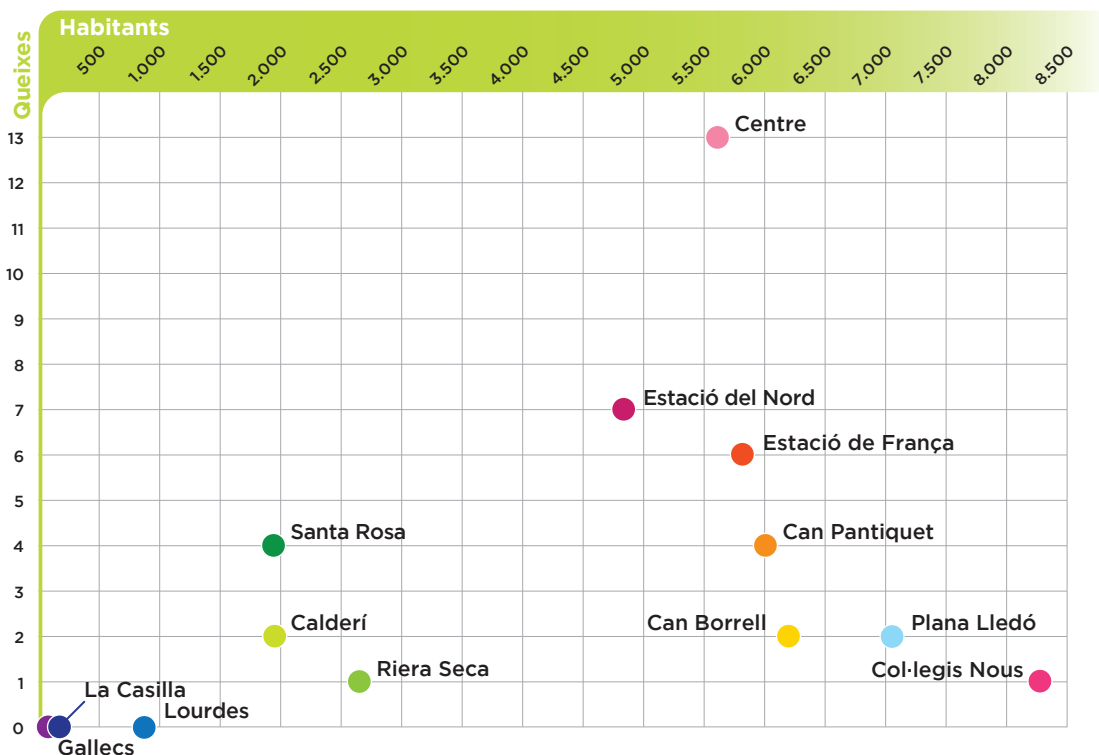


(*) Als barris de **Gallecs, La Casilla i Lourdes** no s'han enregistrat queixes durant l'any 2021.

2.6 Comparació del volum de queixes amb la població dels barris

En el gràfic següent es pot observar el volum de queixes en comparació amb el número d'habitants per cada barri.

Matriu queixes/habitants per barris 2021



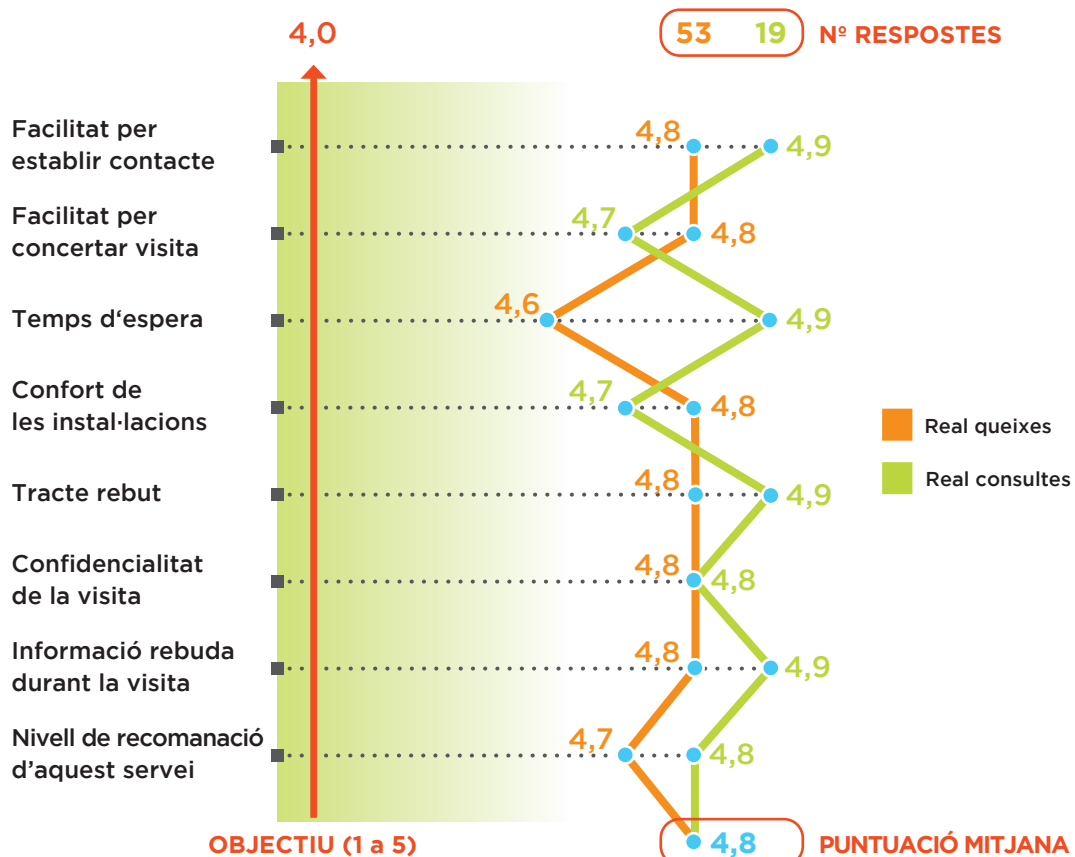
2.7 Resultats indicadors de gestió

En la taula següent es pot observar el resultat dels indicadors de gestió durant l'any 2021.

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real
Temps mitjà d'espera	Núm. dies des de la petició fins a la visita	10	6,40
Temps d'admissió de la queixa	Núm. dies en informar de l'acceptació de la queixa	7	4,88
Temps de proveïdor d'informació	Núm. dies en demanar informació a serveis municipals	15	6,86
Temps de resolució de la queixa	Núm. dies per emetre resolució des de la recepció de l'informe	15	5,60

2.8 Resultats enquesta d'avaluació del servei

Durant l'any 2021 no s'ha pogut recollir l'enquesta d'avaluació del servei degut a les restriccions de la pandèmia per la Covid-19, per aquest motiu es manté en aquest informe els resultats de l'any 2019.



3 Detall de les queixes

En aquest apartat es pot llegir un resum de les 42 queixes tramitades a l'Oficina del Síndic Personer durant l'any 2021, tot respectant les dades personals i confidencials de les persones que s'han dirigit a aquesta oficina.

Expedient 1-2021 - Renda Garantida

Persona que trasllada una queixa referida al desacord amb les reduccions fetes de la quantia percebuda de la renda garantida de ciutadania. Es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que, un cop valorades les dades i allò que s'hi exposa, ha informat a la persona interessada de la conveniència d'adreçar-se a l'òrgan gestor de la prestació per tal que li puguin aclarir els possibles dubtes sobre les modificacions de l'import de la prestació, ja que no ha trobat cap irregularitat en l'actuació administrativa respecte al tràmit. S'informa a la persona interessada i les actuacions es donen per finalitzades.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 2-2021 - Administració general

Petició d'intervenció del síndic en relació a la possibilitat que la ciutadania pugui fer ús dels lavabos de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, tenint en compte que la restauració estava tancada per les mesures de seguretat establertes per la pandèmia de la COVID-19. Tanmateix, la persona refereix que el tracte de la persona empleada no va ser adequat. El síndic fa una recomanació a l'Ajuntament i es revisen els protocols establerts. Actualment la ciutadania pot fer ús del lavabo de l'Ajuntament en cas necessari.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 3-2021 - Sanitat

Queixa al síndic en relació a la demora en la programació de visita amb el Servei d'Urologia de l'Hospital de Mollet del Vallès. Es trasllada la queixa a l'Hospital i ens informen que ja s'han posat en contacte amb la persona i que van mantenir una reunió per aclarir l'assumpte. S'informa a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 4-2021 - Mobilitat

Persona que trasllada una queixa referida al nombre i ubicació de les places destinades a persones amb mobilitat reduïda a l'entorn de l'Hospital de Mollet del Vallès. Es sol·licita informació a l'Ajuntament de Mollet sobre si existeix una normativa que defineixi el número de places que s'han de reservar per a persones amb mobilitat reduïda i es recomana la revisió de la situació d'aquest tipus de places. Els tècnics municipals ens comuniquen la normativa existent, així com el nombre i la ubicació de les places actuals. Tanmateix, ens informen que l'Ajuntament de Mollet té previst, abans de l'estiu, reorganitzar l'estacionament en aquesta zona de la ciutat. En aquest sentit s'habilitaran quatre places exclusives per a aquests usuaris, més de les que correspondria segons la norma. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 5-2021 - Habitatge

Petició d'intervenció del síndic per poder accedir a un habitatge de lloguer social, ja que l'habitatge actual té un lloguer elevat per la pensió que rep. Es parla amb serveis socials i es recomana a la persona interessada que es dirigeixi a l'Oficina Local d'Habitatge per tal de tramitar la inscripció en el Registre de sol·licitants d'habitatge. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 6-2021 - Sancions

Queixa formulada en referència a una sanció que ha rebut la persona interessada després de cinc anys de la infracció, amb els recàrrecs corresponents. El motiu del retard es degut a un error en l'adreça de notificació per part de l'administració gestora (Ajuntament de Barcelona). Es deriva la queixa a la síndica de greuges de Barcelona.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 7-2021 - Impostos

Queixa formulada en referència a la no bonificació de les quotes dels impostos d'una activitat que ha estat tancada per la Covid-19. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que, en aquest cas, l'activitat no estava obligada a tancar per l'Estat d'alarma per ser una activitat de serveis essencials. Per aquest motiu no està previst cap ajut o bonificació en els impostos. S'informa a la persona interessada, així com també se l'informa que actualment hi ha oberta una convocatòria d'ajut de la Generalitat per autònoms. Es recomana anar a Mollet HUB perquè l'ajudin a gestionar el tràmit. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 8-2021 - Convivència

Queixa referida a les molèsties del soroll provocat per les activitats esportives portades a terme e les instal·lacions exteriors d'un centre esportiu de la ciutat. Es trasllada la queixa i el centre esportiu ens informa que estan implementant una sèrie de mesures per tal de resoldre aquestes possibles molèsties. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 9-2021 - Pensions

Petició d'intervenció del síndic en relació a una pensió de viudetat. Un cop revisat l'expedient no s'han pogut detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 10-2021 - Administració General

Persona que trasllada una queixa referida a la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia amb el Servicio Público de Empleo (SEPE). Des de l'Oficina del Síndic Personer es prova amb la persona interessada de sol·licitar cita i es treu justificant per acreditar l'intent de sol·licitud de cita prèvia sense èxit. Es trasllada la queixa i el justificant al Síndic de Greuges de Catalunya, que ens informa que ha donat trasllat de la queixa al Defensor del Poble d'Espanya.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 11-2021 - Sancions

Queixa referida al desacord de les sancions rebudes per excés de velocitat, ja que la persona interessada considera que els radars no estaven funcionant correctament. Després de la reunió mantinguda amb l'Inspector Cap de la Policia Municipal de Mollet del Vallès, s'informa a la persona interessada que l'Ajuntament de Mollet va facilitar un informe al responsable de l'empresa amb els resultats de les comprovacions fetes als radars. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 12·2021 – Registre Civil

Queixa referida a la llarga i ineficaç tramitació d'un expedient matrimonial en el Registre Civil de Mollet del Vallès. Es trasllada queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que la persona interessada va comunicar desistir de la queixa atès que el seu objecte s'havia resolt.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 13·2021 – Convivència

Petició d'intervenció del síndic en relació a les molèsties a la via pública que venen arrossegant perquè hi ha infants i adults que juguen a pilota en la zona interior del parc davant d'una comunitat de veïns. Es trasllada una queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal de Mollet del Vallès. Aquest servei ens informa que ha contactat amb les persones interessades i, després de fer la inspecció en la zona, hi han planificat serveis específics. S'informa a les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 14·2021 – Administració general

Persona que trasllada una queixa referida a la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia amb el Servicio Público de Empleo (SEPE). Des de l'Oficina del Síndic Personer es prova amb la persona interessada de sol·licitar cita i es treu un justificant per acreditar l'intent de sol·licitud de cita prèvia sense èxit. Es trasllada la queixa i el justificant al Síndic de Greuges de Catalunya, que ens informa que ha donat trasllat de la queixa al Defensor del Poble d'Espanya.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 15·2021 – Via pública

Queixa referida a la problemàtica que provoca el nou emplaçament del mercat setmanal que no permet l'entrada ni sortida al pàrquing comunitari amb normalitat. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i, després de la comprovació in situ d'aquesta institució, es comproven les modificacions d'algunes parades per poder donar solució al problema. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 16·2021 – Via pública

Persona que trasllada una queixa al síndic referida a la problemàtica que provoca el nou emplaçament del mercat setmanal que no permet l'entrada ni sortida al pàrquing comunitari amb normalitat. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i, després de la comprovació in situ d'aquesta institució, es comproven les modificacions d'algunes parades per poder donar solució al problema. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 17·2021 – Altres administracions

Petició d'intervenció del síndic en relació a la manca de resposta a una sol·licitud presentada a l'Ajuntament de Vinaixa. Es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que, després de les comprovacions fetes, ha donat per finalitzades les actuacions. S'informa a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 18-2021 – Medi ambient

Queixa referida a la manca de resposta per part de l'Ajuntament a una petició de control de la contaminació atmosfèrica provinent d'una indústria. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que, s'ha donat resposta a la persona interessada on es comunica que han enviat l'escrit de la queixa a la Direcció General de Qualitat Ambiental i Canvi Climàtic de la Generalitat, per tal que facin el seguiment oportú, atès que és l'òrgan competent en matèria de control de la contaminació atmosfèrica. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 19-2021 – Salut pública

Queixa referida a la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a una sol·licitud que es demanava la neteja d'un solar. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que s'ha requerit la neteja a l'empresa propietària. La persona interessada ens confirma que s'ha realitzat la neteja. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 20-2021 – Sorolls

Queixa en relació a la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès en referència a una sol·licitud presentada on es sol·licitava una inspecció en un pis per sorolls i vibracions durant tost els dies, inclòs la nit. Es comprova que la sol·licitud ha estat presentada a l'Ajuntament fa menys d'un mes. S'informa a la persona interessada que un cop transcorregut el termini mínim, legalment previst, sense haver rebut resposta de l'administració es posi en contacte de nou amb l'Oficina del Síndic.

Estat: No admesa.

Expedient 21-2021 – Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic per ajudar a trobar solucions a la situació de vulnerabilitat de la persona interessada. Es parla amb Serveis socials i es recomana a la persona que segueixi les indicacions d'aquest servei i de l'assistenta social. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 22-2021 – Convivència

Persona que trasllada una queixa al síndic en relació als sorolls d'una activitat. La queixa no s'admet per manca de sol·licitud prèvia a l'Ajuntament. En aquest sentit, el síndic fa una recomanació en aquest mateix informe per poder buscar solucions als problemes de convivència derivats dels sorolls d'algunes activitats.

Estat: No admesa.

Expedient 23-2021 – Salut pública

Persona que trasllada una queixa al síndic per manca de resposta a una sol·licitud de sanejament d'un terreny, així com la petició d'informació sobre la situació i definició actual de la finca. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 24-2021 - Impostos

Petició d'intervenció del síndic en relació a diverses filtracions que ha tingut una comunitat de propietaris, les quals han provocat danys per aigües de la xarxa pública. Les persones interessades reclamen l'abonament dels danys causats i indemnització a les persones perjudicades. Es recomana presentar la reclamació davant la Defensora del Client de l'empresa que gestiona l'aigua. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 25-2021 - Medi ambient

Queixa formulada per manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès en relació a una sol·licitud on es demanava solució a la problemàtica que genera la bateria de contenidors que té davant de casa la persona interessada. Es sol·licita informació a l'Ajuntament que ens informa que ha fet arribar la resposta a la persona. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 26-2021 - Registre civil

Queixa referida al malestar amb el Registre Civil de Mollet del Vallès en la gestió d'un expedient per procedir a l'intercanvi de l'ordre de cognoms. Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, que ens informa que s'ha posat en contacte amb la persona interessada per tal d'informar-li del procediment de la tramitació de queixes i denúncies de la ciutadania relatives al funcionament del Jutjats i Tribunals, d'acord amb el Reglament 1/1998. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 27-2021 - Administració general

Persona que trasllada queixa referida a la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia amb el Servicio Público de Empleo (SEPE). Des de l'Oficina del Síndic Personer es prova amb la persona interessada de sol·licitar cita i es treu un justificant per acreditar l'intent de sol·licitud de cita prèvia sense èxit. Es trasllada la queixa i el justificant al Síndic de Greuges de Catalunya, que ens informa que ha donat trasllat de la queixa al Defensor del Poble d'Espanya.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 28-2021 - Sorolls

Petició d'intervenció del síndic en relació a uns sorolls procedents d'una activitat que alteren el descans nocturn de la persona que trasllada la queixa. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que s'ha realitzat inspecció i mesura dels decibels del soroll i segons l'informe tècnic es troben dins dels paràmetres considerats normals. La persona interessada no està d'acord amb la resposta i es torna a sol·licitar una inspecció.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 29-2021 - Via pública

Queixa referida a la manca de resposta per part de l'Ajuntament a la problemàtica ocasionada pels camions que van a descarregar als comerços i utilitzen el gual de la persona interessada com a zona de càrrega i descàrrega. Això provoca que moltes vegades no puguin fer ús del seu propi pàrquing. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 30·2021 – APP zona blava

Petició d'intervenció del síndic en relació a la revisió del cobrament de la zona blava, ja que l'APP "El Pàrking" està descomptant diferents tiquets del mateix vehicle i a la mateixa hora. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 31·2021 – Convivència

Queixa referida a la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a una sol·licitud on es demanava la intervenció de l'Ajuntament per les molèsties ocasionades pels sorolls d'un veí. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 32·2021 – Llicència d'obres

Petició d'intervenció del síndic en relació a la manca de resposta d'una llicència d'obres per poder instal·lar un elevador muntacàrregues. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 33·2021 – Convivència

Petició d'intervenció del síndic en relació a la manca de resposta per part de l'Ajuntament en relació a la queixa de sorolls procedents d'una activitat. Es deriva la queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia municipal, que ens comunica les actuacions previstes. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 34·2021 – Territori

Petició d'intervenció del síndic en relació a la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès en relació a la sol·licitud d'una solució a una esquerda important que hi ha en la cornisa d'una paret del cementeri on té el nínxol la família de la persona interessada. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 35·2021 – Territori

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès on es demanava la seva actuació per requerir, al propietari d'un solar abandonat, la neteja i el manteniment continuat del solar. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals ens comuniquen que s'ha fet inspecció i s'ha comunicat el resultat d'aquesta a la persona sol·licitant. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 36·2021 – Qualitat ambiental

Queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès on es sol·licitava que aquest portés a terme les actuacions i inspeccions necessàries per resoldre el problema i les molèsties ocasionades per una activitat industrial. Es demana informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals ens comuniquen les actuacions i inspecció realitzada, així com l'estat de l'expedient. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 37-2021 - Sancions

Petició d'intervenció del síndic en relació al desacord amb la resposta donada a les al·legacions a una sanció. La persona interessada considera que la resposta es estandarditzada i que no s'han tingut en compte les proves aportades. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 38-2021 - Convivència

Queixa per manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès en relació als sorolls nocturns en la zona de l'Illa de Mollet. Es sol·licita informació a l'Ajuntament

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 39-2021 - Convivència

Petició d'intervenció del síndic en relació als problemes de sorolls diaris d'una activitat. Es deriva la queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal. Es manté una reunió amb aquest Servei i ens informen de les actuacions portades a terme durant l'últim any envers a aquest tema i de les properes actuacions previstes. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 40-2021 - Sanitat

Petició d'intervenció del síndic en relació a la llarga espera d'una intervenció. Es trasllada la queixa presentada per la persona interessada a l'Hospital de Mollet del Vallès. La persona interessada ens informa que l'Hospital s'ha posat en contacte amb ella i que s'ha programat l'operació pendent pel mes de gener de 2022. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 41-2021 - Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic en relació a la situació de vulnerabilitat de la persona interessada. Es trasllada el cas als Serveis socials de l'Ajuntament de Mollet del Vallès que ens comuniquen que es posen en contacte amb la persona interessa. Se l'informa i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 42-2021 - Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic per sol·licitar ajuda d'orientació en el tràmit i gestions derivades d'un familiar amb discapacitat reconeguda. Es trasllada el cas als Serveis socials de l'Ajuntament de Mollet del Vallès que ens comuniquen que es posen en contacte amb la persona per orientar-la. Se l'informa i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

4 Recomanacions i propostes

La raó primordial d'una sindicatura municipal és la gestió de les queixes sobre la vulneració de drets de la ciutadania per part de l'administració local. És un control de qualitat externa pel que fa a la protecció dels drets de les persones. Aquesta funció de control resulta especialment rellevant pel que fa als drets de proximitat, aquells que fan de la ciutat un espai de convivència entre iguals.

Però la tasca d'un síndic o síndica no acaba aquí. Les relacions amb l'administració local poden també adoptar fórmules basades en la col·laboració mútua entre ambdues parts. Tan important és l'exercici de la funció de control com la formulació de recomanacions, suggeriments o propostes per millorar transparència i eficàcia municipals, la qualitat dels serveis públics o el funcionament administratiu, sempre en benefici de la ciutadania.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat reconeix que les sindicatures locals no han de limitar la seva activitat a garantir els drets de la ciutadania que hagin estat malmesos per l'actuació municipal, sinó que també han de treballar en la prevenció de la vulneració d'aquests drets. És a dir, que els síndics hem tenir en compte la necessitat d'adoptar mesures preventives en les nostres actuacions.

Les recomanacions que el síndic personer formula a l'administració no tenen caràcter executiu, ni poden modificar resolucions administratives, però en canvi tenen la virtut d'anar més enllà dels problemes concrets i subjectius de la ciutadania, arribant a plantejar qüestions de tipus més general o global. D'aquesta manera, la recomanació ha d'intentar resoldre tant el problema de la persona com evitar que aquest problema es pugui reproduir en el futur.

4.1 Recomanacions i propostes per al 2022

Implementar una facturació especial en casos de fuga d'aigua involuntària

Derivat d'algunes queixes s'ha pogut comprovar que en alguns casos poden transcorre de tres a sis mesos fins que una persona es pugui adonar que existeix una fuga d'aigua no visible, per exemple, alguna canonada soterrada. Això pot provocar un augment de consum d'aigua i, per tant, un important increment en la facturació. En aquests casos es deriva les queixes a la Defensora dels drets dels clients d'AGBAR, i, en alguns casos, la seva recomanació és una reducció del 50% de totes les factures afectades, si s'ha pogut comprovar la fuga. Per això, es recomana seguir les indicacions o suggeriments de la Defensora dels drets dels clients d'AGBAR.

Revisar els protocols en casos d'incivisme relacionats amb el soroll

Una de les principals conclusions que s'extreuen de l'anàlisi de la tipologia de queixes dirigides a aquesta institució durant l'any 2021 és que, en gran mesura, molts dels conflictes plantejats deriven de situacions on es posen de manifest conductes incíviques relacionades amb el soroll.

En particular, moltes d'aquestes succeeixen de nit a terrasses d'establiments d'hostaleria i/o oci nocturn.

Per tant, es recomana revisar els criteris d'actuació amb tots els agents implicats -Policia, Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia, Agents Cívics...- per tal de poder garantir que aquests esdeveniments deixen de produir-se.

Valorar de manera individual els recursos presentats en relació amb les multes de la zona blava

De les queixes rebudes, es posa de manifest que la resposta de l'administració davant de recursos de la ciutadania relacionats amb multes a la zona blava són estàndards.

Per això, es recomana implementar un procediment de comunicació a la ciutadania que doni resposta a la queixa o el recurs de manera individual i atenent a les circumstàncies particulars de cada cas concret.

Millorar les senyalitzacions especials a la zona blava

El sistema d'avisos puntual de prohibició d'aparcament a la zona blava a causa d'esdeveniments no és sempre efectiu. Sovint són cartells penjats als arbres, que de nit no permeten llegir el missatge amb garanties.

Per això, es recomana reforçar la senyalització i/o informació amb un avís a la mateixa màquina expedidora de tiquets.

Donar a conèixer el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal

Donat que en molts casos s'ha detectat que la ciutadania no coneix la feina realitzada pel Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal i, en d'altres, ni tan sols saben de la seva existència, es recomana reforçar la difusió de les tasques que realitza aquest col·lectiu i, en concret, posar de manifest la feina d'alt valor afegit que duen a terme.

Analitzar el temps mitjà de resposta a la ciutadania

Donat que moltes queixes rebudes tenen relació amb el temps i/o qualitat de la resposta per part dels diferents serveis de l'Ajuntament de Mollet del Vallès es recomana fer-ne un estudi intern que permeti identificar el temps de resposta a la ciutadania en els diferents procediments i, en el seu cas, valorar, mecanismes de millora que, d'una banda, redueixin els temps d'espera i, d'una altra, reverteixin en un increment de la percepció de qualitat envers la ciutadania.

Dret de la ciutadania a rebre informació clara i senzilla de l'administració

En diverses ocasions diferents persones s'han dirigit a l'Oficina del Síndic Personer demanant ajuda per poder entendre l'escrit de la notificació que havia rebut per part de l'Ajuntament de Mollet. En conseqüència, s'ha pogut comprovar que en ocasions els escrits dirigits a la ciutadania estan plens de referències legals, moltes d'elles utilitzant abreviatures que la ciutadania no coneix. Tanmateix, en moltes ocasions s'utilitzen frases molt llargues amb un llenguatge administratiu complex que fa difícil la seva comprensió per molta part de la ciutadania en general i, en especial, de les persones més vulnerables.

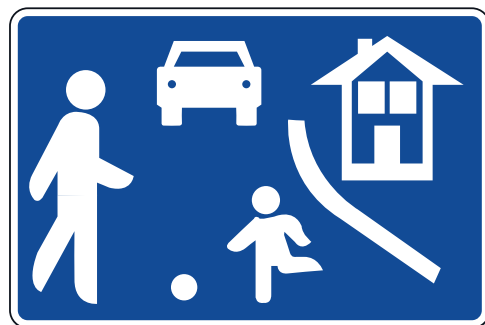
Des de l'Oficina del Síndic es reclama el dret que té la ciutadania a rebre informació clara i comprensible i, per això, es recomana revisar els escrits que es fan arribar a la ciutadania per tal que les comunicacions utilitzin un llenguatge administratiu clar i senzill que permeti a la persona entendre la informació.

Difondre la figura i les funcions del síndic

Tot i els esforços en difondre la existència de la institució del síndic personer durant els últims anys, tant de les persones que m'han precedit en el càrrec com per les diferents instàncies municipals, encara hi ha una gran part de la població de Mollet del Vallès que desconeix aquesta institució dedicada a la defensa dels drets de la ciutadania davant de l'Ajuntament. En conseqüència, hi ha persones que tenen la necessitat de disposar d'aquest servei i no n'estan fent ús per desconeixement. Un moment per donar a conèixer a la ciutadania aquest servei seria en la notificació de resposta a la seva sol·licitud, és a dir, a part de mencionar els recursos existents contra la resolució, es podria informar de l'existència del síndic personer. Per tant, es recomana afegir en les notificacions a la ciutadania sobre la possibilitat de recórrer a la figura del síndic personer, explicant les seves funcions i competències, deixant clar que la tramitació de la queixa davant del síndic no suspèn ni paralitza cap acte administratiu ni judicial relatiu a l'objecte de l'esmentada queixa.

Informar de les implicacions derivades del Senyal S-28 de la DGT

Vist que hi ha hagut algunes queixes referides a les multes per l'incompliment de l'Ordenança de convivència en relació al senyal S-28 de la DGT (foto). Donat que pot existir una interpretació errònia de l'Ordenança respecte al que diu la llei estatal. Es recomana revisar l'Ordenança de convivència en relació a aquest senyal i, si cal, fer un informe de la seva interpretació. Tanmateix es recomana dur a terme una campanya informativa on es detallin tots els aspectes importants relacionats amb aquest senyal.



Reforçar la seguretat als passos de vianants

S'ha pogut comprovar que a la ciutat hi ha molts passos de vianants amb poca visibilitat, i alguns d'ells són de pas freqüentat per la ciutadania. Tanmateix, moltes vegades hi ha obstacles que dificulten la visió de la persona conductora en alguns d'aquests passos de vianants. Per això, es recomana instal·lar senyals d'advertència lumínica activats a través de sensors de moviment quan un vianant s'acosti al pas, de tal manera que serveixi com avís per als vehicles.

4.2 Seguiment de les recomanacions i propostes d'anys anteriors

Actualitzar el Títol V del ROM

Actualitzar el Títol V. Del Síndic Personer o Síndica Personera del ROM de l'Ajuntament de Mollet de Vallès en base a les recomanacions formulades per la Comissió de Venècia, el Síndic de Greuges de Catalunya i el Fòrum SD.

Estat: **en curs**

Revisar el procediment d'empadronament

Revisar els procediments i criteris que aplica l'Ajuntament de Mollet del Vallès per decidir l'empadronament de les persones que ho sol·liciten, a fi d'assegurar que es respecten els drets bàsics en aquests processos.

Estat: **implantat**

Implantar una agenda compartida sobre l'ús i la disponibilitat dels espais municipals

Crear una agenda pública compartida sobre l'ús dels centres cívics i culturals de l'Ajuntament de Mollet per tal que les entitats i associacions de la ciutat tinguin accés a la informació sobre l'ocupació i la disponibilitat d'aquests espais municipals.

Estat: **en curs**

Ampliar l'abast actual de les visites amb cita prèvia

Ampliar l'abast actual de la gestió de les visites amb cita prèvia a altres departaments i dependències municipals per aprofitar els efectes positius d'aquesta pràctica, que permet evitar cues, estalviar temps a la ciutadania i millorar la fluïdesa de l'atenció.

Estat: **implantat**

Assegurar la resposta de l'Ajuntament de totes les queixes

Adaptar els procediments de treball administratiu per tal d'evitar que cap queixa es quedi sense resposta per part dels serveis municipals. En el suposat cas que la complexitat del tema requerís una anàlisi exhaustiva i profunda que demorés en excés la resposta, els serveis municipals haurien de contactar amb la persona interessada per fer-la particip de les circumstàncies, i informant-la de l'estat en que es troba la tramitació de la seva queixa.

Estat: **en curs**

Implantació de la Carta de Serveis

Iniciar el procés d'adopció de Cartes de Serveis als diferents àmbits que componen l'administració municipal.

Estat: **en curs**

Reforçar la presumpció de veracitat de les actuacions de la Policia Municipal

Dotar els agents de la policia municipal amb eines de verificació d'infraccions que permetin acreditar de forma fefaent l'evidència de la infracció.

Estat: **en curs**

Formació específica del Codi Ètic per a nous càrrecs electes

Incloure en el pla d'acollida per a nous càrrecs electes uns mòduls de formació específica sobre el marc d'integritat institucional (codi ètic i de bon govern, sistemes de prevenció, canals, circuits i procediments d'actuació).

Estat: **en curs**

Escurçar els terminis de resposta al síndic personer

Establir els mecanismes de control necessaris per assegurar que, llevat d'una indicació contrària, es doni resposta a les peticions de l'oficina del síndic en el termini de 15 dies establert en l'article 133 del Reglament Orgànic Municipal.

Estat: **en curs**

Treball social en substitució de les sancions econòmiques

Estudiar la viabilitat social i econòmica d'estendre als ciutadans i ciutadanes majors d'edat l'execució de treballs o la prestació de serveis en benefici de la comunitat en substitució, total o parcial, de les sancions econòmiques que se'ls pugui imposar en casos d'infracció de l'Ordenança de Convivència i de la Via Pública.

Estat: **implantat**

Promoció d'habitatge social

Que mitjançant l'Oficina Municipal d'Habitatge, es segueixi treballant per limitar, tant com sigui possible, les dramàtiques situacions d'exclusió residencial de persones en situació de vulnerabilitat, empadronades a Mollet, sigui per la via d'acords amb les entitats bancàries per promoure el lloguer d'habitatges buits o dinamitzant el mercat privat de lloguer creant les condicions més favorables

Estat: **en curs**

Informar a la ciutadania sobre el termini legal de resolució i silenci administratiu

Informar a la persona que formula una queixa davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana del termini legal de resolució i silenci administratiu (i el seu efecte), d'acord amb el procediment administratiu que correspongui.

Estat: **en curs**

Donar a conèixer la figura del síndic personer als treballadors municipals

Posar en marxa un programa de presentacions de la figura del síndic personer als treballadors municipals per millorar el seu coneixement entre el col·lectiu.

Estat: **en curs**

Reforçar la seguretat viària

Reforçar la seguretat dels passos de vianants més freqüentats de la ciutat mitjançant una millora de la visibilitat (p. ex.: sistemes "intel·ligents") i altres mesures complementàries.

Estat: **en curs**

Utilització de la targeta d'estacionament de vehicles de persones discapacitades

Ajustar els criteris a l'hora d'aplicar sancions a discapacitats no conductors per no exhibir la targeta que autoritza estacionar un vehicle en zona reservada per evitar que, en determinats casos, l'aplicació estricta de la norma provoqui indefensió de la persona afectada.

Estat: **en curs**

**Implicar
l'Oficina del Síndic
Personer amb
els Objectius de
l'Agenda 2030**

Contribuir, des de l'Oficina del Síndic Personer, en la localització dels ODS de l'Agenda 2030 a Mollet del Vallès, a través de la sensibilització i promoció dels objectius i de les seves metes, d'acord amb els contextos i necessitats específiques de la ciutat.

Estat: **en curs**

**Integrar l'Oficina
del Síndic Personer
en el Pla local de
civisme**

Incorporar l'Oficina del Síndic Personer al grup de treball per elaborar el Pla local de civisme.

Estat: **en curs**

5 Relacions amb l'administració i la ciutadania

Des de l'Oficina del Síndic Personer s'han mantingut reunions de treball i trobades amb responsables de diferents associacions i entitats de la ciutat, serveis tècnics municipals i grups polítics amb representació a l'Ajuntament.

5.1 Ajuntament

El primer contacte amb l'Ajuntament va ser el dia de la presa de possessió, el passat 15 de març de 2021. Va ser una sessió telemàtica des de la Sala de Govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Al llarg de l'any el síndic ha mantingut reunions de treball amb l'alcalde per tractar la gestió de les queixes i consultes de la ciutadania per a fer-ne el seguiment.

Així mateix, també s'ha reunit en sessions de treball amb la Secretaria de l'Ajuntament, la Gerència, el Gabinet de l'alcaldia, Serveis Jurídics municipals, Serveis Socials i Servei Territori.



5.2 Relacions amb altres grups d'interès

El síndic personer ha participat en sessions periòdiques del Consell de Ciutat de Mollet del Vallès.

També ha participat de manera recurrent en el Consell de Participació Ciutadana de la Fundació Sanitària de Mollet (FSM).

Pel que fa referència als cossos de seguretat, el síndic personer ha mantingut reunions de treball amb la Policia Municipal de Mollet i amb el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal, per exposar els diferents temes que han anat sorgint al llarg de l'any i poder plantejar solucions de manera conjunta.

En aquest sentit, després d'haver parlat amb els responsables de Mediació de la Policia Municipal, se'ns ha traslladat que, a dia d'avui, ja s'estan implementant algunes de les mesures plantejades pel síndic, com ara la realització de treballs de caràcter social envers la comunitat.



Durant aquest any hi ha hagut dues trobades amb els síndics emèrits. Una va ser al mes d'abril i l'altra al mes de desembre. Van ser unes trobades de treball per posar en comú diferents temes de la sindicatura i poder veure els seus diferents punts de vista.



Finalment, el síndic ha participat a la campanya de recollida de joguines organitzada per la Creu Roja.



5.3 Accions previstes per l'any 2022

En aquest apartat es pretén fer, per avançat, un recull de les principals accions que estan ja previstes per aquest any 2022:

- **Reunió amb les següents entitats de Mollet del Vallés:**
 - Menjador Social
 - Càritas
 - Creu Roja
 - Associacions de veïns dels diferents barris
- **Signar un conveni amb AGBAR**

6 El síndic personer a l'escola

Aquest any 2021 hem continuat amb la iniciativa "El Síndic a l'escola", per donar seguiment a l'acord adoptat amb el Consell dels Infants de Mollet de l'any 2017 per difondre la figura del síndic personer i aprofundir en el coneixement que els nois i noies tenen del Drets i Deures del Infants. En particular, es tracta de fer entendre als joves que drets i deures han de ser entesos com dues cares de la mateixa moneda, reconeixent i identificant que l'existència dels primers només es pot entendre de manera conjunta amb l'exigència dels darrers.



D'esquerra a dreta: el síndic personer emèrit, Lluís Martínez Camps, i l'actual síndic personer, Salvador Rovirosa Olivé

A través d'aquest projecte s'imparteixen una dotzena de sessions de treball on està prevista l'assistència d'un total de 425 alumnes. En aquest sentit i a data del present informe, ja hi han assistit 225 alumnes, nenes i nens del cicle superior d'Educació Primària de les escoles de Mollet del Vallés, que són:

- **Escola Montseny** – 50 alumnes.
- **CEIP Sant Jordi** – 50 alumnes.
- **Lestonnac** – 50 alumnes.
- **Col·legis Nous** – 75 alumnes.

Així mateix, està previst que en els propers mesos pugui assistir-hi l'alumnat restant.

- **Escola Can Besora** – 50 alumnes. Suspès degut a la situació epidemiològica derivada de la Covid-19. Pendent definir nova data.
- **Escola Federico García Lorca** – 50 alumnes. Gener 2022.
- **Escola Sant Gervasi** – 100 alumnes. Pendent definir data per 2022.

7 Fòrum SD

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya -del qual el síndic personer de Mollet en forma part- és una associació sense ànim de lucre, formada per les sindicatures i defensories dels municipis catalans. A 31 de desembre de 2021, el Fòrum SD agrupa a un total de 47 sindicatures (43 a Catalunya i 4 a la resta de l'Estat), que donen servei a més de quatre milions dos-cents mil persones a Catalunya. Els objectius del Fòrum SD són promoure el creixement i el desenvolupament de l'associació, facilitar la seva extensió i implantació als municipis; desenvolupar models de treball i d'actuació conjunts; i disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diferents sindicatures.

Al llarg de l'any, el Fòrum SD va presentar diverses monografies sobre temàtiques properes al dia a dia de les sindicatures i les defensories, com ara “Els drets de proximitat en temps de COVID”, publicada a finals de desembre de 2020, i “El dret a ser empadronat i la bona administració (segona edició, ampliada i revisada)” publicada el mes de novembre de 2021.



Tanmateix, durant l'any 2021 el Fòrum SD ha publicat la Memòria d'activitats del Fòrum SD 2020” (gener 2021) i, l'informe de “Digitalització i drets de la ciutadania” (octubre 2021).

Durant l'any 2021 el Fòrum SD també ha realitzat diferents formacions telemàtiques, que han tractat els següents temes:

- 1. Les sindicatures de greuges: origen i realitat.**
Ponent: Eva Abellán.
- 2. Formació en drets.**
Ponent: Isabel Marqués.
- 3. La gestió de l'oficina.**
Ponent: Lluís Martínez Camps
- 4. Relacions amb els grups d'interès.**
Ponent: Lluís Martínez Camps.
- 5. Comunicació.**
Ponent: Lluís Martínez Camps.
- 6. Planificació del desplegament.**
Ponent: Lluís Martínez Camps.
- 7. La gestió de la queixa.**
Ponents: Antonio Martínez i Muntsa Costa.
- 8. Teoria del conflicte. El tracte humà.**
Ponent: Joan Sala.
- 9. Informe anual.**
Ponent: Lluís Martínez Camps.

8 Codi Ètic i de Bon Govern

8.1 Antecedents

L'Ajuntament de Mollet va aprovar l'any 2016 el Codi Ètic i de Bon Govern (CEBG), que va un pas més enllà en relació a la majoria de codis ètics aprovats per altres administracions i fins i tot del mateix encàrrec legal que fa la Llei de Transparència al seu article 55.3, ja que no només s'aplica als **alts càrrecs** de l'organització sinó al conjunt de **persones empleades**.

El CEBG estableix els **valors, principis i estàndards de conducta** que han de respectar els representants polítics locals, els càrrecs institucionals, els membres dels consells d'administració de les empreses municipals i dels consells rectors dels organismes autònoms, el personal directiu i la resta de persones empleades a l'Ajuntament i als seus ens instrumentals.

També recull l'obligació de **gestionar els recursos públics** amb eficiència i sense utilitzar-los per a interessos privats i apunta que, davant l'existència d'un **conflicte d'interessos** o el dubte que pogués existir, com a mesura cautelar, el càrrec públic haurà d'abstenir-se de participar en qualsevol procés de presa de decisions vinculat a aquest interès personal, sigui directe o indirecte.

El CEBG recull els **principis de bon govern** que han de regir l'actuació política, la qual ha d'estar clarament orientada a la ciutadania tant pel que fa a la prestació i avaluació dels serveis com pel que fa a la transparència i a la participació en la presa de decisions.



8.2 El Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern

El CEBG estableix la figura del Comissionat d'Ètica Pública a l'Ajuntament de Mollet, i precisa que aquesta funció serà desenvolupada per la persona que ostenti el càrrec de síndic personer i es configura com el mecanisme de garantia de compliment de tot allò que recull el Codi. El fet que el garant del CEBG sigui el Síndic Personer, assegura la independència i confidencialitat dels assumptes que es tractin al respecte.

El Comissionat és l'òrgan competent per rebre les observacions, consultes i suggeriments, així com per iniciar el procediment per implementar les propostes d'adaptació de les previsions establertes en el Codi.

Les principals funcions del Comissionat d'Ètica Pública són les següents:

- Impulsar la posada en marxa efectiva del Codi Ètic.
- Proposar les modificacions que siguin necessàries en el Codi Ètic.
- Resoldre les consultes formulades en relació al Codi Ètic.

- Rebre les queixes o denúncies, si s'escau, sobre possibles incompliments dels valors, principis o conductes recollits al Codi ètic i donar-los el tràmit que correspongui.
- Plantejar recomanacions sobre el compliment del Codi Ètic.
- Realitzar un informe anual de supervisió del compliment del Codi Ètic.
- Proposar a les instàncies que procedeixin programes de difusió, formació o tallers específics que tinguin per objecte la millora institucional en matèria d'Ètica Pública.

8.3 L'Oficina de compliment normatiu i de bona administració

Existeix cada vegada un major consens sobre la necessitat de que les organitzacions públiques desenvolupin un sistema de gestió de l'acompliment, fonamentalment des de la perspectiva de la prevenció de la corrupció i les males pràctiques administratives, ja que qualsevol incompliment normatiu pot ser constitutiu d'un acte de mala administració i pot comportar incórrer en responsabilitats administratives i penals.

Per això, l'any 2019 es va modificar l'organigrama municipal per crear un àmbit específic responsable del compliment normatiu i la bona administració, assignant aquestes funcions als Serveis Jurídics municipals, per raó de la seva especialitat, amb l'assignació dels recursos humans i tècnics suficients per dur a terme aquestes funcions.

Pel seu impacte en l'organització municipal, de les funcions d'aquesta oficina, se'n destaquen les següents:

- Identificar les obligacions a les quals està subjecta l'entitat. Això inclou el compliment de les normes de dret positiu i les normes de *soft law* com poden ser el Codi ètic, protocols d'actuació, codis de bones pràctiques, entre d'altres.
- Conèixer els processos, procediments i organització de l'Ajuntament per poder integrar el seu desenvolupament amb el marc de les obligacions assenyalat anteriorment.
- Proposar les mesures formatives i informatives en matèria de compliment normatiu, així com donar suport a l'organització per resoldre dubtes i consultes al respecte.
- Identificar i atendre els riscos derivats de les relacions amb empreses proveïdores i contractistes.
- Vetllar per la correcta execució de les polítiques de compliment a les quals estigui subjecte l'Ajuntament.
- Donar suport al Comissionat d'Ètica pública en la divulgació del Codi ètic i en la vigilància del seu compliment.
- Contribuir en la descripció de les obligacions de compliment que siguin inherents a cada àmbit de gestió de l'Ajuntament.
- Implementar les mesures i els controls que li permetin conèixer oportunament els riscos i les incidències.
- Implementar i mantenir un sistema de denúncies i queixes.
- Establir mecanismes de suport directes a les persones empleades que tinguin dubtes sobre si una conducta representa o no un risc, abans d'executar-la.
- Elaborar indicadors de compliment de mesures i d'efectivitat del sistema.
- Monitoritzar el funcionament del sistema de prevenció de riscos de compliment i prendre les mesures preventives i correctives que garanteixin la seva eficàcia i assegurar la seva revisió en els intervals planificats.
- Assessorar a l'organització en matèria de compliment.

L'Oficina de compliment normatiu i bona administració durant 2021 ha treballat en l'elaboració del **Pla d'Integritat de l'Ajuntament de Mollet del Vallès**, en col·laboració amb l'Oficina Antifrau de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis, el qual preveu la identificació i tractament de riscos en els àmbits de contractació, gestió econòmica, subvencions, recursos humans i urbanisme. Aquest Pla està en fase de finalització abans de la seva aprovació per l'òrgan competent de l'Ajuntament. Així mateix, s'ha incorporat el Pla de prevenció del frau en l'àmbit de la Contractació que requereix la normativa europea als ens sol·licitants de fons europeus del Mecanisme de Recuperació i Resiliència.

8.4 El sistema d'integritat institucional

L'aprovació del CEBG l'any 2016 respon a la voluntat de construir un marc d'integritat institucional. L'Ajuntament de Mollet ha apostat per un model incremental d'acord amb el qual les actuacions que s'implementen per desenvolupar el CEBG s'encaminen a consolidar tota una "infraestructura" ètica.

Un marc d'integritat institucional es compon de sis elements:

- Un codi de conducta.
- Un sistema de prevenció i de difusió.
- Uns canals, circuits i procediments que vetllin per la seva implementació.
- Un òrgan de garantia amb autonomia funcional.
- Un sistema d'avaluació.
- Una capacitat d'adaptació permanent.

D'acord amb aquestes característiques, l'Ajuntament de Mollet ja compta amb el CEBG com a eina reguladora d'aquest sistema d'integritat institucional i es dirigeix, no només al personal electe i directiu, sinó també a la resta de persones empleades.

Així mateix, des de la seva aprovació, s'han adoptat mesures de prevenció i difusió del sistema al conjunt de l'organització i se n'han previst de noves. També s'han dissenyat procediments per al plantejament de qüestions relatives a l'aplicació del CEBG davant la figura del Comissionat.

Pel que fa a l'òrgan de garantia amb autonomia funcional, el propi CEBG ja regula la figura del Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern que ostenta el síndic personer de la ciutat.

L'avaluació del sistema d'integritat institucional s'ha d'anar definint a mesura que s'avanci en la seva implementació tot i que anualment ja s'elabora el present informe de supervisió del CEBG. Aquest informe es presenta davant del Ple municipal per part del Comissionat, dins de l'informe anual del Síndic Personer.

Finalment, la voluntat és que aquest sistema d'integritat institucional sigui una eina viva en constant revisió i adaptació a les circumstàncies i requeriments de cada moment.

El model pel qual ha apostat l'Ajuntament de Mollet amb l'aprovació del seu CEBG es troba en la línia d'un veritable sistema d'integritat institucional. Aquest sistema es va implementant i avaluant mitjançant un conjunt d'actuacions que es recullen en aquest informe des de l'any 2016.

8.5 Actuacions realitzades durant l'any 2021

Com a conseqüència de l'actual situació de pandèmia provocada per la COVID-19, la cèl·lula d'innovació ETIVA ha pausat la seva activitat. Per tant, les actuacions previstes per a l'any 2021 en relació a la difusió del codi ètic i de bon govern i a la consolidació d'una "infraestructura" ètica no s'han pogut portar a terme.

A l'espera que la situació es vagi normalitzant, i amb la voluntat de reprendre l'activitat dels diferents grups de treball de l'organització, els projectes i actuacions previstes per a l'any 2021 queden de moment posposats per a l'any 2022.

En aquest punt, cal recordar que **ETIVA** és una cèl·lula d'innovació creada al juny del 2018 que està integrada per un equip multidisciplinari de persones provinents de diferents àmbits de l'Ajuntament. Els seus objectius operatius es poden resumir en:

- Crear un ecosistema d'integritat i honestedat.
- Millorar la comunicació envers i entre els treballadors públics.
- Reforçar les competències dels treballadors públics.
- Millorar el grau de pertinença organitzacional dels treballadors públics.

És en aquest context que ETIVA proposa actuacions i projectes, alguns dels quals ja s'han anat implementant des de la seva creació tal i com es detalla als anteriors informes de supervisió del compliment del CEBG, publicats al portal de transparència de Mollet del Vallès.



Fem-ho ETIVament!!

Així mateix, les restriccions envers l'assistència a seminaris, xerrades i accions formatives han condicionat la possibilitat d'organitzar **sessions presencials de formació i divulgació en relació a l'ètica i els valors públics**. En la mesura que els recursos ho permetin, es planteja la possibilitat d'organitzar i oferir sessions virtuals en aquest àmbit.

No obstant això, durant 2021 s'han efectuat diverses accions formatives en col·laboració amb l'Oficina Antifrau de Catalunya (OAC), efectuades síncrones i online:

- **Pla d'integritat.** Amb motiu de l'elaboració del Pla d'integritat de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, l'OAC, en col·laboració amb l'Associació Catalana de Municipis, es va efectuar formació sobre aquesta eina de planificació per a la detecció i tractament de riscos d'integritat i quines són les mesures que cal prendre per tractar-los i així garantir un servei públic objectiu i neutral. Hi havia 56 persones convocades, i hi van assistir un 89%.
- **Dial Ètic.** Amb motiu de la posada en marxa d'aquesta eina per part de l'OAC, aquell ens va proposar i acordar amb l'Ajuntament realitzar la prova pilot sobre l'eina amb les persones treballadores d'aquesta institució. Hi havia 121 persones convocades, i hi van assistir un 66%.

Finalment, també es va efectuar una sessió síncrona i online amb la Doctora en Filosofia per la Universitat de Barcelona i, entre d'altres, Presidenta del Comitè d'Ètica

dels Serveis Socials de Catalunya i vocal del Comitè de Bioètica de Catalunya; la Sra. Begoña Roman Maestre, sota el títol l'Ètica en les organitzacions públiques. Hi havia 134 persones convocades, i hi van assistir un 68%.

A la vista dels resultats sobre participació en les accions formatives i programes esmentats, cal posar èmfasi en la necessitat que cal assolir nivells més alts de participació. I en aquest sentit es proposa realitzar noves sessions de formació per a les persones que no han pogut assistir a les sessions realitzades, o implementar un canal de formació online, en què estiguin disponibles les sessions, per a totes aquelles persones que vulguin veure les sessions, en especial les noves incorporacions a la plantilla.

Per últim, el passat mes de desembre el Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern es va reunir amb el grup ETIVA amb l'objectiu de conèixer les persones que en formen aquest grup.



8.6 Accions previstes per a l'any 2022

Tal i com s'ha comentat, les actuacions que s'havien previst per a l'any 2020 es traslladen al 2021 com a conseqüència de la pandèmia provocada per la COVID-19. Així, durant l'any 2021, l'Ajuntament de Mollet es planteja com a objectiu seguir avançant en la consolidació del marc d'integritat institucional. A continuació, es relacionen les accions previstes:

- Implementació de **la Bústia Ètica** al conjunt de l'organització per tal de consolidar un procediment de denúncia i suggeriments en relació als valors, principis i estàndards de conducta que es recullen al nostre CEBG. Actualment existeix un procediment d'alerta que consisteix en l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça sindicpersoner@molletvalles.cat No obstant això, malgrat que el CEBG garanteix l'anonimat de les persones que alerten i la confidencialitat de les dades personals que identifiquen a les persones que alerten, es fa necessari disposar d'un sistema que garanteixi l'anonimat de les persones que decideixen denunciar o fer algun suggeriment al Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern.

- En relació al projecte **Connectiva't**, es planteja la possibilitat d'organitzar una **sessió amb electes** tenint en compte les demandes que han sorgit d'entre les persones assistents a les diferents sessions. En qualsevol cas, la sessió queda subjecta a la valoració de la idoneïtat per part dels responsables de la corporació.
- Definició i desplegament del projecte **I tu, com ho faries?** que consisteix en el plantejament de supòsits concrets en els quals s'ha de decidir en base als valors, principis i estàndards de conducta recollits al CEBG. L'objectiu és, novament, la participació de les persones empleades en la "resolució" dels supòsits plantejats i l'exemplificació de l'aplicació de l'ètica i els valors públics en el nostre dia a dia.
Així mateix, es vol aprofitar aquest projecte per elaborar un **mapa de comportaments associats** als diferents valors del nostre CEBG que serveixi de guia a totes les persones destinatàries.
- **Difusió de les activitats i projectes** a través de la nostra xarxa social interna *Yammer* així com a través del compte *Administració que Batega* del correu electrònic, a totes les persones empleades de l'Ajuntament.
- La **distribució del llibret del Codi ètic i de bon govern** entre les noves incorporacions que es garanteix a través del procés d'acollida.
- Seguir avançant en el desenvolupament del **marc d'integritat institucional**.

9 Codi Ètic del síndic personer

El Codi Ètic, de bona conducta i bones pràctiques del síndic personer fou aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Mollet en la seva sessió ordinària de 26 d'octubre de 2020. S'inspira en les directrius marcades per la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, amb la finalitat de prevenir qualsevol actuació contrària a la integritat i les bones pràctiques en el sí de la sindicatura.

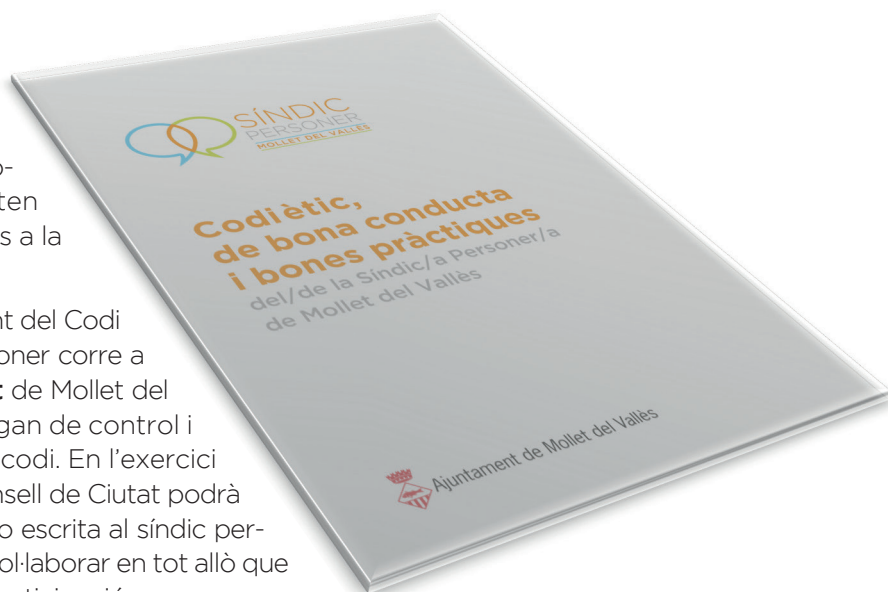
El codi estableix uns **principis**, uns **valors** i unes **regles de conducta ètiques** que vinculen i inspiren l'activitat de la sindicatura municipal, que és una institució ètica, socialment responsable i respectuosa amb la ciutadania que se li adreça buscant empara. Aquest document descriu la finalitat de la institució i les diferents modalitats d'intervenció d'acord amb allò que estableix el Reglament Orgànic Municipal en el seu Títol V.

Els **principis rectors** de l'actuació del síndic personer consisteixen en la legitimitat democràtica, la legalitat, la justícia social de les resolucions emeses, la gratuïtat del servei, l'empara a tota la ciutadania, la independència respecte de l'Administració, la imparcialitat, la confidencialitat, l'exemplaritat i la transparència, que es fa efectiva amb la presentació d'un Informe anual al Ple de l'Ajuntament de Mollet.

Quant a les **normes de conducta i bones pràctiques**, el Codi Ètic del síndic personer garanteix un tracte a la ciutadania amb el màxim respecte i consideració, la confidencialitat sobre la informació a la que té accés la sindicatura, la protecció de l'honor i la intimitat de les persones o els eventuals conflictes d'interessos públics i/o privats, entre altres.

Pel que fa a l'àmbit d'aplicació, queden sotmeses al que disposa el Codi Ètic el propi síndic personer i totes les persones que presten directament els seus serveis a la institució.

El seguiment del compliment del Codi ètic per part del síndic personer corre a càrrec del **Consell de Ciutat** de Mollet del Vallès, que actua com a òrgan de control i avaluació de l'aplicació del codi. En l'exercici de les seves funcions, el Consell de Ciutat podrà demanar informació verbal o escrita al síndic personer, que estarà obligat a col·laborar en tot allò que se li demani per l'òrgan de participació.



10 Comunicació

10.1 Premsa, ràdio i televisió

A continuació es relacionen els enllaços a les publicacions que recullen articles, notícies i altres informacions relatives al síndic personer en mitjans escrits, així com les declaracions i entrevistes a ràdio i televisió.



Número 219. Gener 2021

Reforçar el paper de l'ombudsman (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/219-4C-xarxes.pdf>

Número 220. Febrer 2021

L'entrevista al síndic. Lluís Martínez Camps (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/220-4C-xarxes.pdf>

Número 221. Març 2021

L'entrevista al síndic. Salvador Roviroza Olivé (pàg. 12)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/221-4C-xarxes.pdf>

Número 222. Abril 2021

Solidaritat (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/222-4C-xarxes.pdf>

Número 223. Maig 2021

L'aigua (pàg. 12)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/223-4C-xarxes.pdf>

Número 224. Juny 2021

Què fa el síndic? (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/224-4C-xarxes.pdf>

Número 225. Juliol 2021

Perfil de la Ciutat (pàg. 12)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/225-4C-xarxes.pdf>

Número 226. Setembre 2021

Què fa el síndic? (pàg. 9)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/226-4C-xarxes.pdf>

Número 227. Octubre 2021

Síndic a l'escola (pàg. 9)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/227-4C-xarxes.pdf>

Número 228. Novembre 2021

El civisme (pàg. 9)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/228-4C-xarxes.pdf>

Número 229. Desembre 2021

Encarem amb il·lusió el 2022 (pàg. 13)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/229-4C-xarxa.pdf>



8 de febrer de 2021

Lluís Martínez: 'He estat un Síndic més bomber que piròman'

<https://www.sommellet.cat/noticia/57556/lluis-martinez-he-estat-un-sindic-mes-bomber-que-piroman>

22 de febrer de 2021

Salvador Rovirosa serà el nou Síndic Personer de Mollet

<https://www.sommollet.cat/noticia/57846/salvador-rovirosa-sera-el-nou-sindic-personer-de-mollet>

15 de març de 2021

Rovirosa promet el càrrec de Síndic Personer amb el compromís de 'retornar a la ciutat alguna cosa de tot el que m'ha donat'

<https://www.sommollet.cat/noticia/58270/rovirosa-promet-el-carrec-de-sindic-personer-amb-el-compromis-de-retornar-a-la-ciutat-algu>

28 d'abril de 2021

L'exsíndic personer reprèn el programa per difondre els drets dels infants a les escoles

<https://www.sommollet.cat/noticia/75044/sindic-infancia>

Mollet a mà

9 de febrer de 2021

Lluís Martínez Camps: "He mantingut un perfil baix, que potser no sempre ha estat prou ben entès"

<https://www.molletama.cat/noticia/67329/lluís-martínez-camps-he-mantingut-un-perfil-baix-que-potser-no-sempre-ha-estat-prou-ben-en>

23 de febrer de 2021

Salvador Rovirosa substituirà Lluís Martínez en el càrrec de Síndic Personer de Mollet

<https://www.molletama.cat/noticia/73137/salvador-rovirosa-substituirà-lluís-martínez-en-el-carrec-de-sindic-personer-de-mollet>

28 d'abril de 2021

Mollet reforçarà el programa per difondre els drets i els deures dels infants a les escoles

<https://www.molletama.cat/noticia/75049/mollet-reforcara-el-programa-per-difondre-els-drets-i-els-deures-dels-infants-a-les-escole>



Programes

10 de febrer de 2021

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

Informe 2020 i balanç mandat 2026-20

https://www.radiomollet.com/programas/posalespiles/radiomollet_podcast_16677

18 de febrer de 2021

Entrevista ▪ *Avui xerrem*

Balanç de mandat del síndic personer

https://www.radiomollet.com/programas/avui-xerrem-amb/radiomollet_podcast_16775

22 de març de 2021

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

https://www.radiomollet.com/programas/posalespiles/radiomollet_podcast_17119

2 de juliol de 2021

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

https://www.radiomollet.com/programas/posalespiles/radiomollet_podcast_18270

18 d'octubre de 2021

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_18964

Notícies

9 de febrer de 2021

El Síndic Personer, Lluís Martínez Camps, fa balanç abans de deixar el càrrec

https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_1573

23 de febrer de 2021

Unanimitat plenària: Salvador Rovirosa, nou Síndic Personer de Mollet

https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_1592

15 de març de 2021

Salvador Rovirosa Olivé, nou Síndic Personer de Mollet

https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_1618

28 d'abril de 2021

L'Oficina del Síndic Personer impulsarà de nou la difusió dels Drets dels infants a les escoles

https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_1678



9 de febrer de 2021

Lluís Martínez presenta el seu darrer informe com a Síndic Personer de Mollet

<https://www.vallesvisio.cat/lluis-martinez-presenta-el-seu-darrer-informe-com-a-sindic-personer-de-mollet/>

16 de febrer de 2021

La difusió dels drets humans marca el mandat de Lluís Martínez com a Síndic Personer de Mollet

<https://www.vallesvisio.cat/la-difusio-dels-drets-humans-marca-el-mandat-de-lluis-martinez-com-a-sindic-personer-de-mollet/>

23 de febrer de 2021

El farmacèutic molletà Salvador Rovirosa serà el nou Síndic Personer de la ciutat

<https://www.vallesvisio.cat/el-farmacentic-molleta-salvador-rovirosa-sera-el-nou-sindic-personer-de-la-ciutat/>

16 de març de 2021

Salvador Rovirosa es converteix en el quart Síndic Personer de Mollet

<https://www.vallesvisio.cat/salvador-rovirosa-es-converteix-en-el-quart-sindic-personer-de-mollet/>

13 d'abril de 2021

Parlem-ne: Síndic Personer de Mollet

<https://www.vallesvisio.cat/parlem-ne-sindic-personer-de-mollet/>

28 d'abril de 2021

L'anterior Síndic Personer de Mollet, Lluís Martínez, seguirà difonent els drets humans entre els joves

<https://www.vallesvisio.cat/lanterior-sindic-personer-de-mollet-lluis-martinez-seguira-difonent-els-drets-humans-entre-els-joves/>

11 Documents i enllaços d'interès

11.1 Documents

[Reglament Orgànic Municipal \(Títol V\) de l'Ajuntament de Mollet del Vallès](#)

[Codi Ètic i de Bon Govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès](#)

[Codi Ètic del síndic personer](#)

[Carta de serveis i bones pràctiques de l'Oficina del Síndic Personer](#)

[Declaració Universal de Drets Humans](#)

[Convenció sobre els Drets de l'Infant](#)

[Informe anual del síndic personer 2020](#)

[Informe anual del síndic personer 2019](#)

[Informe anual del síndic personer 2018](#)

[Informe anual del síndic personer 2017](#)

[Informe anual del síndic personer 2016](#)



11.2 Enllaços



[Síndic personer de Mollet del Vallès](#)



[Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya](#)



[Síndic de Greuges de Catalunya](#)



[Defensor del Pueblo](#)



67-2022-63