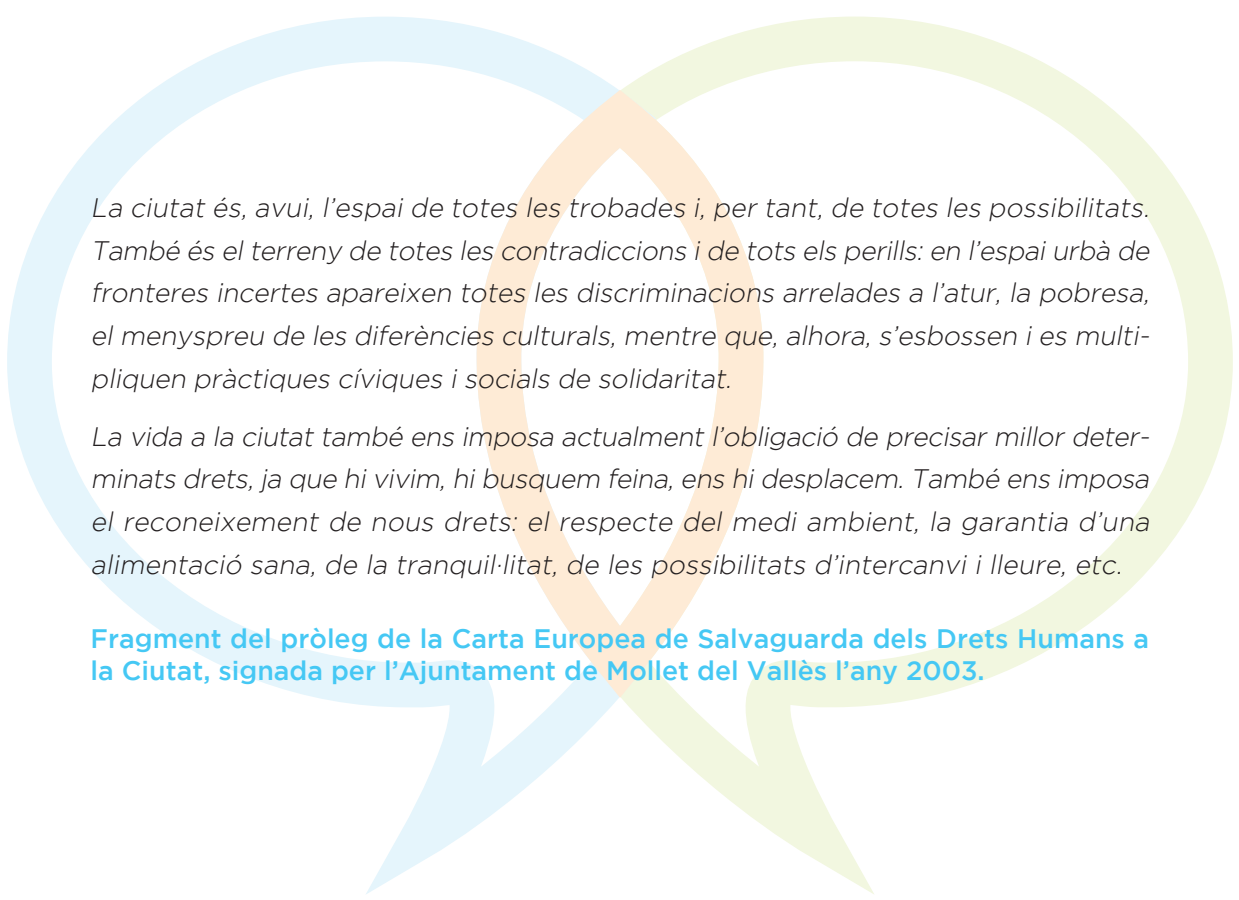




Informe 2018





La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviqves i socials de solidaritat.

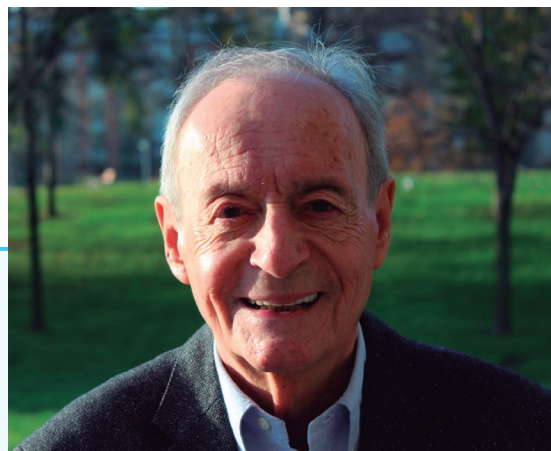
La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Fragment del pròleg de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès l'any 2003.

Contingut

1. Presentació	6
2. Dades d'activitat	12
2.1. Tipus d'actuació	12
2.2. Iniciativa de les queixes	12
2.3. Estat de les queixes de 01.01.2018 a 31.12.2018	13
2.4. Detall de les actuacions en tràmit a final d'any	13
2.5. Tipologia i distribució geogràfica de les queixes	14
2.6. Comparació del volum de queixes amb la població dels barris	15
3. Detall de les queixes rebudes durant l'any 2018	16
4. Recomanacions i propostes	27
4.1. Recomanacions i propostes per al 2019	27
4.2. Seguiment de recomanacions i propostes pendents d'anys anteriors	30
5. Relacions amb l'administració i la ciutadania	33
5.1. Corporació municipal	33
5.2. Relacions amb altres grups d'interès	34
5.3. Altres sindicatures i defensories	35
6. El síndic personer a l'escola	36
6.1. Consell dels Infants de Mollet	36
6.2. Programa escolar curs 2018/2019	37
7. Les jornades del síndic personer	39
7.1. Jornada sobre rumors i xarxes socials	39
7.2. Jornada sobre els drets dels infants i dels adolescents	40
8. Fòrum SD	42
9. Codi Ètic i de Bon Govern	45
9.1. Antecedents	45
9.2. El Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern	45
9.3. El sistema d'integritat institucional	46
9.4. Actuacions realitzades durant l'any 2018	47
9.5. Accions previstes per a l'any 2019	49
10. Altres activitats	50
10.1. XV aniversari de la recuperació de la institució del síndic personer	50
10.2. Xarxa Antirumors de Mollet	51
10.3. Ciutats Defensores dels Drets Humans	52
10.4. Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'oficina del síndic personer	53
11. Comunicació	54
11.1. Xarxes socials	54
11.2. Premsa, ràdio i televisió	55
12. Enllaços d'interès	62

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.

Els articles 144 i 145 del Reglament Orgànic Municipal de l'Ajuntament de Mollet del Vallès 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 2018** 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 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 2018, l'oficina del síndic personer ha realitzat un total de **145 actuacions**, de les quals **52 queixes** i **93 consultes**, assessoraments i proveïment d'informació a la ciutadania. Aquest volum d'actuacions és molt similar al de l'any anterior (143 actuacions, amb 47 queixes i 96 consultes).

A final d'exercici, hi havia **11 actuacions en tràmit**, dues més que un any abans. D'aquestes, 5 queixes estaven pendents de resposta per part de l'ajuntament, 2 pendents de resposta per part del Síndic de Greuges de Catalunya, i 4 pendents de tràmit a l'oficina del síndic personer.

Pel que fa a la **tipologia de les queixes** rebudes durant l'any 2018 destaquen les 23 que corresponen a l'àrea de Territori (8 relatives a obres i llicències urbanístiques, 8 a manteniment i mobilitat a la via pública, i 7 a temàtiques diverses), i les 13 queixes sobre Administració general (6 relatives a sancions i 5 a tributs). Les 10 queixes restants corresponen a temàtiques alienes a les competències del síndic personer i, per tant, han estat derivades a altres instàncies (4 al Síndic de Greuges de Catalunya i 6 a altres diversos).

En quant a la **distribució geogràfica**, els barris amb més queixes son també dels que compten amb més població: Centre (11 queixes), Can Pantiquet (8), Col·legis Nous (8), Estació de França (8), Plana Lledó (5), Can Borrell (4) i Estació del Nord (4). Aquests set barris van concentrar el 92% de totes les queixes rebudes a l'oficina del síndic personer l'any 2018.

A més de les queixes i consultes ateses durant l'any, l'oficina del síndic personer ha participat en un total de **216 activitats diverses** (jornades, taules rodones, consells de participació, actes institucionals, etc...), de les quals 36 corresponen a l'exercici de la presidència del Fòrum SD.

De l'experiència acumulada en la gestió de queixes i consultes per part de la ciutadania, així com de la resta d'activitats desenvolupades per l'oficina del síndic personer, en resulten un conjunt de **recomanacions i propostes** que el síndic sotmet a la consideració de l'ajuntament de Mollet i que son aquestes:

- Ecurçar el termini de resposta de l'Ajuntament a les peticions d'informació del síndic personer.
- Estudiar la viabilitat de substituir sancions econòmiques per treballs per a la comunitat.
- Avançar en el procés de simplificació administrativa.
- Informar als interessats del termini legal de resolució i silenci administratiu i el seu sentit.
- Potenciar les mesures destinades a reduir les situacions d'exclusió residencial.
- Impulsar la regulació de la circulació de vehicles de mobilitat personal per la ciutat.

El síndic personer, juntament amb la Gerència municipal, fa un seguiment periòdic del procés d'implantació de les recomanacions i propostes fetes per la sindicatura. Pel que fa a les recomanacions formulades pel síndic personer en informes d'anys anteriors, pendents d'implementació a 31 de desembre de 2017, al llarg de l'any se n'han implantat dues, tres es troben en curs, i tres més continuen pendents d'implantar, amb aquest detall:

- **Implantades:**
 - Cobrament de taxes municipals en casos especials.
 - Commemoració del XV aniversari de la implantació de la figura del síndic personer.

▪ **En curs:**

- Implantació de cartes de serveis.
- Simplificació de tràmits en l'aportació de documentació.
- Assegurar la resposta de l'ajuntament a totes les queixes.

▪ **Pendents:**

- Informació a la ciutadania durant el tràmit d'una queixa.
- Reforçar la presumpció de veracitat en les actuacions de la Policia municipal.
- Formació específica sobre el Codi Ètic per a nous càrrecs electes.

En el capítol de **relacions amb els grups d'interès**, el síndic personer ha mantingut, al llarg de l'any, diverses reunions amb els diferents **responsables de la corporació municipal**: alcalde i equip de govern, grups municipals, secretaria i diversos serveis, departaments, oficines i instituts municipals. En quant a les **relacions amb la ciutadania**, el síndic ha mantingut reunions amb diverses associacions de veïns, entitats i col·lectius socials. També s'ha treballat amb altres sindicatures i defensories locals catalanes, amb l'objectiu d'intercanviar experiències i cercar solucions a problemàtiques comunes. En conjunt, s'han dut a terme més de 90 sessions de treball amb aquests col·lectiu.

L'any 2018 es va caracteritzar, en l'àmbit de l'oficina del síndic personer, per una dedicació molt especial al tema de d'educació infantil en matèria de drets i deures. Sota el lema de **"El síndic a l'escola"**, es va treballar amb el Consell dels Infants de Mollet per difondre la figura del síndic personer i aprofundir en el coneixement dels drets i deures dels infants. Aquesta activitat va consistir en una vintena de sessions de treball amb quasi 700 nenes i nenes del cicle superior de primària de totes les escoles de Mollet. Fruit d'aquesta experiència, l'oficina del síndic personer, a instàncies de l'esmentat Consell dels Infants, va dissenyar un programa dedicat especialment a alumnes del cicle mitjà i superior de primària, a desenvolupar al llarg del curs escolar 2018-2019. Durant el darrer trimestre de 2018, es van realitzar les primeres sessions amb alumnes de les escoles de Mollet que continuaran al llarg de la resta del curs.

Com en anys anteriors, l'oficina del síndic personer ha organitzat enguany dues **Jornades sobre convivència i drets humans**. La primera jornada va tenir lloc el mes de setembre, sobre **"Rumors i xarxes socials"**, a càrrec del consultor i professor Marc Argemí, en la que es va tractar dels rumors i les notícies falses com a elements distorsionadors de la convivència ciutadana. La segona jornada es va celebrar el mes de desembre, coincidint amb el 70è aniversari de la proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans, tractà dels **"Drets dels Infants i dels Adolescents"**, i va consistir en un diàleg entre Maria Jesús Larios, adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya, i Carlos Villagrasa, president de l'Associació per a la Defensa dels Drets dels Infants i dels Adolescents.

El **Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya** (Fòrum SD) va celebrar eleccions el mes de maig. Com a resultat d'aquest procés, el síndic personer de Mollet va ser elegit president de l'associació per a un període de dos anys, tal

com indiquen els seus estatuts. Aquesta circumstància ha comportat un creixement d'activitat que s'ha hagut de gestionar amb el suport administratiu que proporciona el propi Fòrum, i amb la intensificació de l'activitat a l'oficina del síndic.

L'activitat del síndic personer com a comissionat d'ètica pública i bon govern de l'ajuntament durant l'any 2018 ha consistit en fer un seguiment continuat de les tasques dutes a terme per l'administració municipal de cara a consolidar i potenciar el compliment del Codi Ètic i de Bon Govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. En concret, destaca la creació d'ETIVA (ètica i valors), una cèl·lula d'innovació orientada al canvi cultural de l'organització, basat en els valors i l'ètica pública. També, s'ha emès una recomanació a partir d'una consulta formulada per una treballadora municipal, així com un seguiment del procés desencadenat arrel d'una operació policial per les presumptes irregularitats comeses per un tècnic municipal en la contractació d'aplicacions tecnològiques relatives a elements de seguretat.

Durant l'any 2018 s'ha continuat treballant en la **Xarxa Antirumors**, mitjançant la difusió del manifest "Per un Mollet lliure de rumors" i la recollida d'adhesions, tant de caràcter individual com col·lectiu. A final d'any, s'havien recollit una cinquantena d'adhesions, xifra que s'espera poder fer créixer al llarg dels propers mesos. També cal incloure en aquest capítol la Jornada sobre rumors i xarxes socials celebrada el mes de setembre de 2018.

També es va fer realitat, l'any 2018, el projecte d'incorporar Mollet a les **Ciutats Defensores dels Drets Humans**, que promouen diverses entitats i que lidera el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament. El dia 8 d'abril, Mollet va acollir la jornada inaugural de l'edició de primavera del projecte.

Des d'un punt de vista més intern, cal destacar l'elaboració de la **Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'oficina del síndic personer** i la seva implantació a partir del dia 1 de gener de 2019, per tal de practicar des de l'exemple, ja que una de les recomanacions del síndic a l'ajuntament en el seu Informe Anual 2017 fou la d'iniciar la implantació de cartes de serveis a diferents departaments municipals.

Tot seguint una de les recomanacions fetes pels nens regidors i les nenes regidores del Consell dels Infants, el mes de juny de 2018 es van posar en marxa els **comptes del síndic personer a les xarxes socials** (twitter i facebook). Des de llavors, aquest nou canal de comunicació i relació amb la ciutadania ha estat utilitzat assíduament per mantenir informada a la població de les novetats produïdes en relació a la sindicatura. Confiam en que aquest nou canal permeti millorar encara més el coneixement de la ciutadania sobre la figura del síndic personer, les seves funcions i activitats.

No puc acabar aquest resum de les activitats desenvolupades al llarg de l'any sense fer esment a la commemoració del **XV aniversari de la recuperació de la figura del síndic personer** per part de l'ajuntament l'any 2003. Tant Francisco Amaya, síndic personer entre 2003 i 2009, com Vicenç Vilà, síndic personer entre 2009 i 2015, van contribuir a la celebració donant tot el seu suport a la iniciativa i participant en dues tertúlies, una a

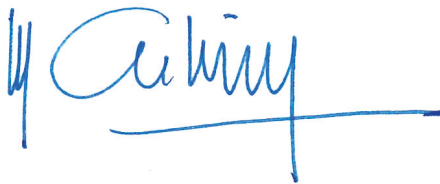
Ràdio Mollet i l'altra a Vallès Visió, en les que es va parlar de l'origen i l'evolució d'aquesta figura al llarg dels seus 15 anys de vida. Moltes gràcies a ambdós síndics emèrits pel seu suport incondicional.

Vull fer extensiu el meu agraïment a totes les persones que, amb el seu esforç en uns casos, i amb la seva implicació i col·laboració en altres, han fet possible que els projectes del síndic personer s'hagin anat convertint en realitat al llarg dels darrers dotze mesos.

I demanar disculpes a totes les persones que, havent dipositat la seva confiança en el síndic personer, no han pogut veure satisfetes les seves expectatives. Malgrat els esforços realitzats, no sempre s'ha aconseguit allò que hauríem volgut. Però, tanmateix, vull fer una crida a la ciutadania perquè faci ús dels serveis del síndic personer i em faci arribar les seves queixes i reclamacions, perquè allò que no es reclama ja està perdut.

Seguiré treballant durant els dos anys de mandat que em resten amb tanta il·lusió i entrega com ho he fet fins avui, amb la confiança de què el treball de l'oficina del síndic sigui un instrument que contribueixi a millorar el bon govern de la ciutat i la defensa dels drets de la ciutadania de Mollet.

Moltes gràcies,



Lluís Martínez Camps

Síndic Personer





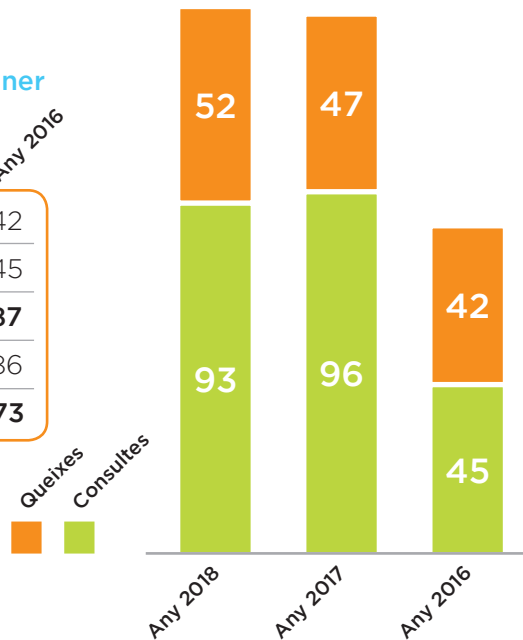
2 Dades d'activitat

2.1 Tipus d'actuació

Durant l'any 2018 el número d'activitats realitzades a l'oficina del síndic personer han estat un total de 361. En el gràfic següent es pot observar el desglossament segons el tipus d'activitat realitzada.

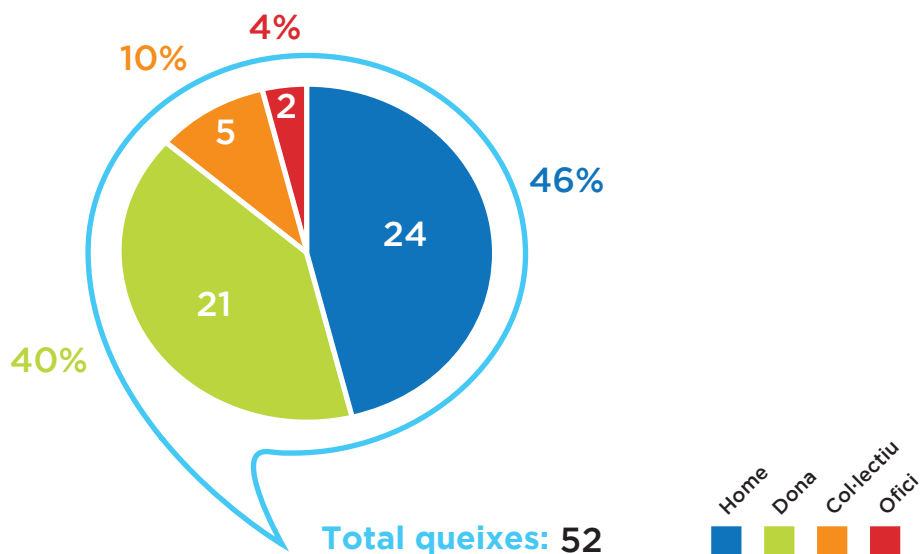
Activitat de l'oficina del síndic personer de Mollet del Vallès

	Any 2018	Any 2017	Any 2016
Queixes	52	47	42
Consultes	93	96	45
Total actuacions	145	143	87
Altres activitats	216	162	86
Total	361	305	173



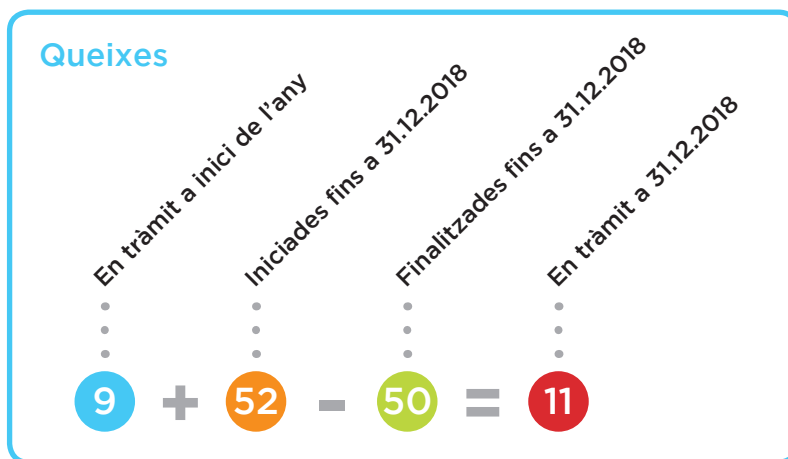
2.2 Iniciativa de les queixes

En el gràfic següent es pot observar la distribució per raó de sexe, col·lectius, d'ofici, i el percentatge que representa cadascú sobre el número total de queixes presentades durant aquest període a l'oficina del síndic personer.



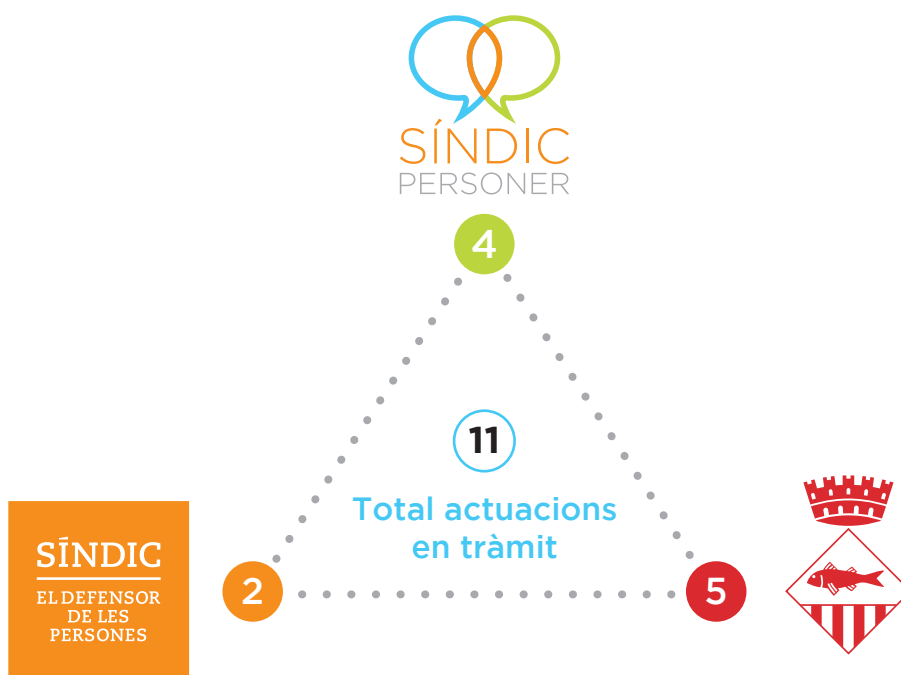
2.3 Estat de les queixes de 01.01.2018 a 31.12.2018

En la taula següent es pot observar el detall de les queixes tramitades durant l'any 2018 i el seu estat de tràmit al finalitzar el període.



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

En el gràfic següent es pot observar les queixes pendents de tramitar en quina institució es troben al finalitzar el període.

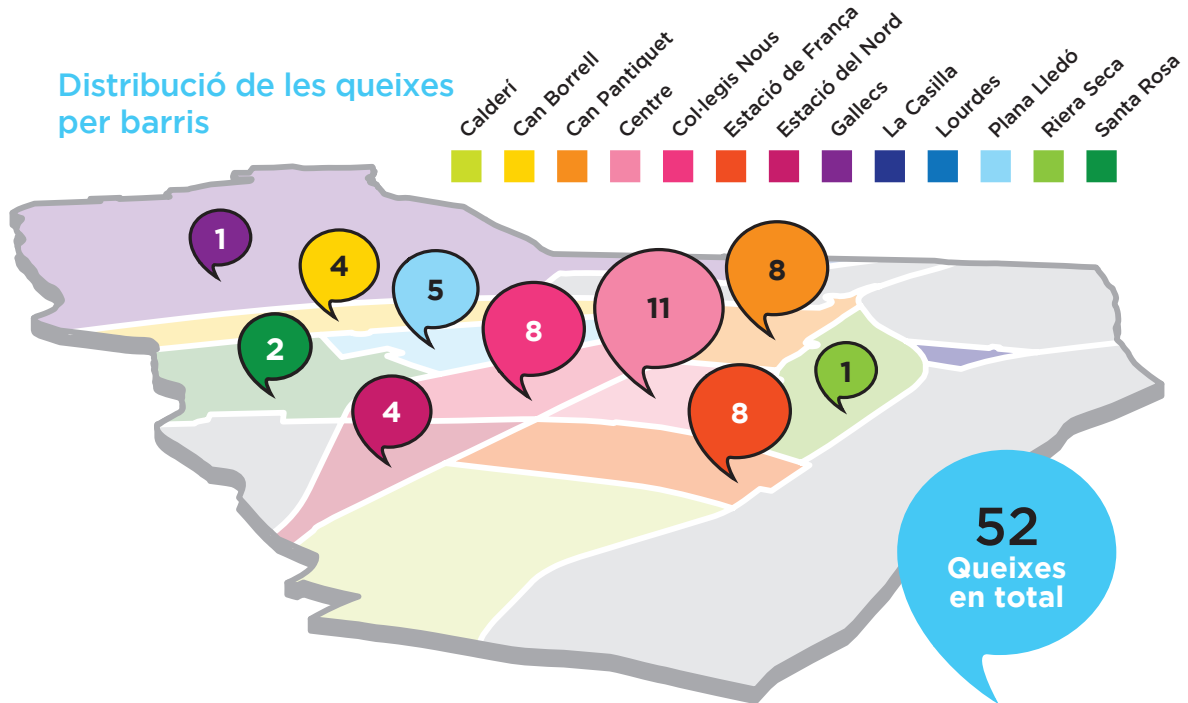


2.5 Tipologia i distribució geogràfica de les queixes

En la taula següent es pot veure la distribució per barri de les queixes rebudes durant l'any 2018, així com la seva tipologia.

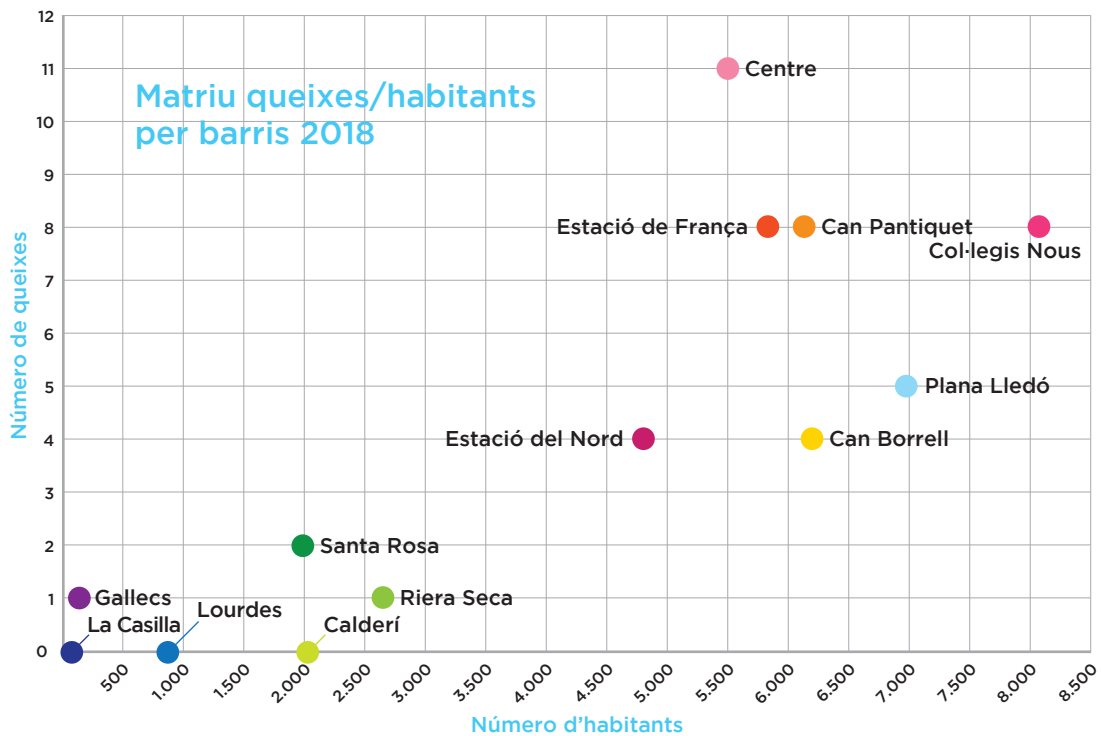
	Total	Calderi	Can Borrell	Can Pantiquet	Centre	Col·legis Nous	Estació de França	Estació del Nord	Gallecs	La Casilla	Lourdes	Plana Lledó	Riera Seca	Santa Rosa
Administració general	13													
Tributs	5		1	1	1		2							
Sancions	6	2		1	2		1							
Responsabilitat patrimonial	1										1			
Altres	1							1						
Territori	23													
Activitat econòmica, comerç i mercat	1			1										
Medi ambient i soroll	1												1	
Obres i llicència urbanística	8		2	1	1	2				2				
Llicències activitats	2	1				1								
Seguretat ciutadana	0													
Habitatge	2	1		1										
Manteniment i mobilitat via pública	8		4	1	1	1							1	
Altres (convivència)	1			1										
Serveis a les persones	6													
Consum	0													
Cultura, educació i esports	0													
Salut pública	1					1								
Serveis socials	5				2	1	1				1			
Informació i atenció ciutadana	0													
Altres	0													
Derivades	10													
Defensor del Pueblo	0													
Síndic de Greuges de Catalunya	4			2	1						1			
Altres defensors	1			1										
Altres derivacions (Hospital Mollet, OMIC, Jutjat...)	5		1	1		2						1		

Distribució de les queixes per barris



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.



3 **Detall de les queixes rebudes durant l'any 2018**

En aquest apartat es presenta un resum de les 52 queixes tramitades a l'Oficina del síndic personer durant l'any 2018, tot respectant les dades personals i confidencials de les persones que s'han dirigit a aquesta oficina.

Expedient 1/18 · Seguretat Ciutadana

La persona interessada sol·licita la intervenció del síndic perquè no està d'acord amb l'expedient sancionador com a presumpte responsable pel fet d'abocar residus a l'espai rural de Gallecs. Des de l'oficina, s'informa a la persona interessada que en el moment del tràmit en que es troba l'expedient pot presentar un recurs de reposició davant l'administració i que en tot cas, que el fet d'haver presentat la queixa en aquesta oficina no paralitza els terminis per recórrer. Posteriorment, es sol·licita còpia de l'expedient al servei tècnic municipal i un cop examinada la documentació i les proves aportades no s'ha pogut detectar una actuació irregular per part de l'administració. S'informa a la persona interessada i es dona per finalitzada la intervenció.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 2/18 · Obres

Queixa formulada per una suposada paralització d'un expedient administratiu on es declara manifestament il·legalitzable les obres fetes a una terrassa comunitària d'ús privatiu, sense llicència urbanística ni comunicació prèvia d'obres. Un cop revisada la documentació, s'informa a la persona que no es pot admetre la queixa perquè l'expedient està pendent de resolució judicial.

Estat: No admesa.

Expedient 3/18 · Serveis socials

La persona interessada trasllada al síndic la difícil situació per la qual està passant, per manca de feina, afegit a que ha deixat de rebre la prestació de renda mínima d'inserció, i que això deriva en no poder fer front als pagament dels serveis bàsics. Després d'una reunió amb els serveis tècnics municipals, es constata que la persona interessada està sent atesa per l'assistenta social. Que la renda mínima d'inserció la va deixar de rebre perquè l'administració competent la va suspendre al haver deixat de complir els requisits de l'ajut, i des de serveis socials no van poder justificar la condició de beneficiària de la persona interessada perquè aquesta no va acudir durant cinc citacions certificades que li van fer arribar des de 2015. Després de citar a la persona interessada a l'oficina per explicar-li la situació i, aquesta no presentar-se, es donen per finalitzades les actuacions, informant-li mitjançant escrit.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 4/18 · Seguretat ciutadana

Petició d'intervenció del síndic per manca de resposta a les al·legacions presentades sobre un expedient sancionador. Des dels serveis tècnics municipals ens informen que estan tramitant l'expedient i que aviat es farà arribar la notificació. Es dona per finalitzada l'actuació un cop la persona interessada ha rebut la notificació.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 5/18 · Seguretat ciutadana

La persona interessada sol·licita la intervenció del síndic perquè no està d'acord amb l'expedient sancionador com a presumpte responsable pel fet d'abocar una caixa de cartró al costat dels contenidors. Es sol·licita còpia de l'expedient als serveis tècnics municipals i, un cop analitzat el contingut de l'expedient i, vista tota la documentació i les proves aportades no es poden detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració. S'informa a la persona interessada i es tanca l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 6/18 · Obres

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament de Mollet on es demanava la devolució de dipòsit per runes d'assabentat d'obres que no s'havia fet efectiva. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa de la notificació lliurada a la persona interessada, on se l'informa que es resol retornar el dipòsit ingressat en concepte de dipòsit per garantir la gestió de residus de la construcció, ja que s'ha acreditat la correcta gestió de les runes esmentades. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 7/18 · Seguretat ciutadana

Petició d'intervenció del síndic per estar en desacord amb una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Mataró. Es trasllada el cas a la sindicatura de Mataró. S'informa a la persona interessada i es finalitzen les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 8/18 · Obres

Queixa formulada per manca de resposta de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a diferents sol·licituds on es demanava la devolució corresponent a un dipòsit d'obres. Es sol·licita informació a l'Ajuntament, i ens fa arribar còpia de la resolució on s'autoritza la devolució del dipòsit. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 9/18 · Seguretat ciutadana

La persona interessada sol·licita la intervenció del síndic perquè no està d'acord amb l'expedient sancionador com a presumpte responsable pel fet d'abocar una caixa de cartró al costat dels contenidors. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 10/18 · Sanitat

Persona que trasllada al síndic una queixa referida al protocol seguit en la programació de la intervenció que té pendent de realitzar, perquè va empitjorant i el dolor continuat està afectant a la seva vida quotidiana. Es trasllada la queixa a l'Hospital, que ens comunica que el cap de servei ha valorat el cas i que la persona ja està informada del dia de la intervenció. Així li notifiquem a la persona interessada i donem per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 11/18 · Obres

Comunitat de propietaris que formula queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament on exposava el mal estat dels panots de la vorera d'entrada al pàrquing, així com del mal estat de la rigola que provoca dificultats a l'entrar els vehicles baixos. A més a més, exposa que això es conseqüència del trànsit pesat durant els dies del mercat setmanal municipal. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que segons el que estableix l'ordenança de guals, l'obligació i manteniment correspon al titular de la llicència de gual, en cap cas és de l'Ajuntament. S'informa al representant de la comunitat i es dona per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 12/18 · Salut pública

Denúncia de molèsties provocades per males olors que han de suportar derivades del patí d'un veí. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que des de novembre de 2017 fins a l'abril de 2018 s'han portat a terme diferents actuacions per part dels tècnics municipals i per part del Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal, i s'ha comprovat l'existència d'aquestes males olors i el seu origen. En conseqüència, l'Ajuntament ha requerit al veí que netegi el patí de l'habitatge i en el futur el mantingui en bones condicions higièniques, decisió que s'ha notificat a l'interessat, per part de la Policia municipal. Es cita a la persona que va sol·licitar la intervenció del síndic, se li explica les actuacions fetes i es recomana que si continuen les molèsties ho posi en coneixement de l'Ajuntament perquè aquest pugui actuar. Es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 13/18 · Serveis socials

La persona interessada trasllada al síndic la difícil situació per la qual està passant per manca de feina i sol·licita la possibilitat d'optar a un habitatge de protecció oficial. Es consulta amb els tècnics municipals de l'Ajuntament de Mollet i ens informen que és una família que està essent atesa pels serveis socials. En referència a la sol·licitud d'optar a un habitatge de protecció oficial, l'Oficina Local d'Habitatge va assessorar a la persona interessada dels tràmits que havia de seguir i la documentació que havia de presentar. Estaven a l'espera de la presentació de la sol·licitud i documentació per part de la família. S'informa a la persona interessada i es recomana que presentin la documentació el més aviat possible i que segueixin les recomanacions dels serveis socials de l'Ajuntament. Es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 14/18 · Activitats

Petició d'intervenció en relació a un nou comerç, obert des de principis d'any, que el propietari de l'activitat considera que l'Ajuntament li demana complir unes normatives que en principi no li demanava i, arran de la pressió veïnal, vol que les apliqui. L'interessat demana pactar uns terminis per poder complir-les ja que ara mateix no té capacitat econòmica per poder-les assolir i es posa en perill la continuïtat del negoci. Analitzat el cas, s'ha parlat

amb el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal, ja que considerem que el problema de fons és un problema entre veïns i se'ls hi ha fet trasllat de l'expedient. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 15/18 · Manteniment i mobilitat a la via pública

Persona que informa al síndic que va presentar un escrit a l'Ajuntament, el mes de maig de 2017, on comunicava la manca de visibilitat de la cantonada del carrer Vidal i Barraquer amb Jaume I degut a la manca de vorera. L'Ajuntament, el mes de juny de 2017, li va comunicar que en breu senyalitzaria la zona per crear una vorera en tot el carrer Vidal i Barraquer, actuació que un any més tard no s'ha portat a terme. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que s'ha executat un apartador de vehicles en el carrer esmentat anteriorment per permetre la sortida dels vehicles de l'aparcament de manera segura respecte als vianants que circulen per la vorera de l'Avinguda Jaume I, i que s'ha reforçat la visibilitat amb un mirall d'acord amb la petició feta pel síndic. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 16/18 · Manteniment i mobilitat a la via pública

La persona interessada sol·licita la intervenció del síndic perquè manifesta el seu desacord amb la resposta de l'Ajuntament en relació al seu escrit, mitjançant el qual sol·licitava informació sobre si les reixes interceptores de recollides d'aigües situades a la baixada de Can Rota s'ajustaven a la normativa, ja que el seu disseny suposava un perill per a aparells amb rodes petites. Després de valorar la situació in situ, el síndic recomana a l'Ajuntament que consideri la possibilitat de canviar el tipus de reixa per una d'amplada més petita. Els tècnics municipals informen que el tipus de reixa col·locat va en funció del nivell de cabdal de recollida d'aigua que es preveu en aquella zona, i per tant en aquesta zona no es pot posar una d'amplada més petita perquè no faria la seva funció. Tant bon punt es trobi un model que es fabriqui seguint la normativa i que compleixi amb les condicions per itineraris accessibles valoraran aquesta col·locació. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 17/18 · Manteniment i mobilitat a la via pública

Peticció d'intervenció en relació a la no actuació per part dels serveis municipals de pintar els passos de vianants que estan en l'avinguda del Tir Olímpic, en el túnel situat sota l'autopista i, que uneix el barri de Can Pantiquet amb el barri de Lourdes. L'Ajuntament, en resposta a l'escrit de sol·licitud de la persona interessa, li va comunicar que es faria fa uns cinc mesos i a data de la petició de la intervenció del síndic no s'ha efectuat. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que es va pintar un zebrejat a la calçada que indiqués als vehicles el possible pas de vianants pel túnel esmentat i s'ha anat esborrant amb el pas de vehicles. Està previst de fer-se el repintat, i la seva previsió és que es faci a l'inici de l'any 2019. S'informa a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 18/18 · Manteniment i mobilitat a la via pública

Comunitat de propietaris que formula queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament, on exposava que les arrels dels arbres situats al carrer Joaquim Mir han aixecat el paviment de la vorera, i això fa posar en risc de patir caigudes a les persones que passegen i del propi veïnat. A més a més, la Comunitat sol·licitava que en aquell carrer no ha estat instal·lada la fibra òptica. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals m'informen que han fet la inspecció en el lloc esmentat i que han comprovat que hi ha panots aixecats, tot i que aquests panots no es troben en la zona de pas habitual de vianants ja que estan al voltant de l'escocell de l'arbre, tocant l'espai d'aparcament de vehicle a la calçada. S'ha passat a la brigada municipal perquè ho incorpori a la seva llista de tasques a realitzar. En referència a la fibra d'òptica, m'informen que no és competència municipal, que són les companyies subministradores, que fent estudis de mercat, decideixen per quins trams de carrers i zones de la població actuar, i depenen també, de l'autorització dels propietaris d'edificis de permetre el pas de la xarxa de la fibra òptica. Tot i això, manifesten l'interès de l'Ajuntament per facilitar la implantació de fibra òptica a tots els edificis de la ciutat. S'informa a la persona representat de la comunitat.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 19/18 · Serveis socials

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics m'informen que havien requerit una documentació que faltava a la persona interessada. Un cop presentada la documentació requerida es dona resposta a la sol·licitud. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions,

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 20/18 · Educació

Petició referida a la denegació de la beca d'ajuts de necessitats específiques de suport educatiu, que segons la persona interessada va presentar recurs i no havia rebut resposta el dia del trasllat de la petició al síndic. Es deriva la queixa al síndic de greuges de Catalunya i ens informa que ha demanat documentació dos cops a la persona interessada, per escrit, per continuar la tramitació de la queixa. Havent transcorregut ambdós terminis sense haver rebut cap resposta, el síndic ens comunica que finalitza les seves actuacions. S'informa a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 21/18 · Impostos

La persona interessada demana la intervenció del síndic en relació a l'embargament en compte per un deute corresponent a un impost de vehicle de tracció mecànica (IVTM), i que havia sol·licitat fraccionament a l'Organisme de gestió tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT), sense haver rebut resposta. Es va fer arribar una resposta a la persona interessada on es comunicava una estimació parcial. En una nova entrevista a l'oficina, la persona ens va traslladar el seu desacord perquè el vehicle,

pel qual li reclamen el deute de l'impost, estava donat de baixa temporal des de l'any 2016, per tant considerava que no corresponia pagar l'impost d'IVTM de l'any 2017. Quedem amb la persona interessada que ens farà arribar la documentació de la baixa. Després de diversos requeriments, sense haver tingut resposta, se l'informa que donem per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 22/18 · Habitatge

La persona interessada trasllada al síndic un tema referit a ocupació i convivència, desistint posteriorment de la seva sol·licitud. Tot i això es recomana a la persona posar-se en contacte amb el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal per tractar el tema en qüestió. Donem per finalitzades les actuacions i arxivem l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 23/18 · Impostos

Persona que sol·licita la intervenció del síndic perquè manifesta el seu desacord amb la resposta de l'Ajuntament en relació al cobrament de la taxa per recollida de residus municipals d'un local perquè està tancat. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals ens traslladen còpia de l'expedient. Un cop comprovada tota la documentació no s'ha pogut detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració. S'informa a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 24/18 · Convivència

Petició d'intervenció en relació a un problema de convivència entre veïns. Ens posem en contacte amb el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal i recomanem a la persona interessada que sol·liciti aquest servei mitjançant sol·licitud a l'Ajuntament. El servei de mediació es fa càrrec del cas.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 25/18 · Obres

Comunitat de propietaris que exposa que precisen d'un grup de pressió per poder fer arribar el subministrament d'aigua a tots els veïns, cosa que consideren un greuge en relació a altres veïns de Mollet. La persona interessada ha presentat sol·licitud a l'Ajuntament per traslladar la seva queixa, sense haver rebut resposta. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 26/18 · Sanitat

Persona que trasllada queixa al síndic en relació al desacord amb el temps d'espera i els canvis de programació de visites amb el servei d'oftalmologia de l'Hospital de Mollet. Es trasllada queixa a l'Hospital i ens informen que ja s'han posat en contacte amb la persona interessada i que ja ha estat informada del dia i hora de la visita.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 27/18 · Guals

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament que demanava una llicència de gual. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 28/18 · Subministrament

Sol·licitud d'intervenció del síndic en relació a un tall de subministrament durant diversos dies, per un tema de substitució del comptador. La persona interessada ha intentat parlar amb la companyia subministradora sense èxit. Es deriva el cas al defensor de la companyia de subministrament. La persona ens informa que s'ha solucionat el tema.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 29/18 · Subministrament

Petició referida a la llarga espera de la instal·lació del comptador definitiu del subministrament de la llum. Es deriva queixa al síndic de greuges de Catalunya.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 30/18 · Manteniment i mobilitat a la via pública

El síndic inicia una actuació d'ofici en relació al trasllat de la preocupació de diferents veïns pel perill que observen en la circulació de vehicles per la cruïlla dels carrers Sant Francesc, Sabadell i Santa Perpètua, on sol·licita a l'Ajuntament que consideri la possibilitat d'instal·lar una esquena d'ase al carrer Sant Francesc, just abans de la cruïlla, per fer disminuir la velocitat dels vehicles que hi circulen.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 31/18 · Subministrament

Petició referida a la dificultat de comunicació amb la companyia de subministrament de llum. Es deriva queixa al síndic de greuges de Catalunya, que ens informa que ha informat i donat resposta a la persona interessada. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 32/18 · Serveis socials

Queixa formulada per manca de resposta a una sol·licitud de valoració de situació de risc d'exclusió residencial. Es demana informació al tècnics municipals de l'Ajuntament. Ens informen que la família sol·licitant no disposa de la titularitat del comptador del subministrament i que han intentat parlar amb ella, via telefònica, sense èxit. Just quinze dies abans de la nostra petició han fet arribar una comunicació escrita a la família explicant els tràmits que han de seguir. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 33/18 · Manteniment i mobilitat de la via pública

Sol·licitud d'intervenció del síndic en relació al perill que suposen la circulació d'alguns patinets elèctrics. Es recomana a l'Ajuntament que es desenvolupi una normativa per regular la circulació de patinets elèctrics i assimilats en zones de vianants. Recomanació que es desenvolupa en el següent apartat d'aquest informe.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 34/18 · Habitatge

Persona que trasllada al síndic la seva queixa en relació a un desnonament i el difícil moment que està passant. Comprovem que la persona interessada no es veïna de Mollet, per la qual cosa suspenem les actuacions, segons el que estableix el Reglament orgànic municipal. Tot i així, ajudem a la persona interessada dirigir la seva queixa al síndic de greuges de Catalunya.

Estat: No admesa.

Expedient 35/18 · Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic en relació a l'ajut denegat pel servei de menjador. Es sol·licita informació als tècnics municipals i ens informen que l'ajut s'havia demanat per les dues filles, que un ha estat denegat perquè l'institut no disposa de servei de menjador, i l'altre està pendent de resolució per part del Consell Comarcal, que en breu la rebrà. S'informa a la persona interessada, que dies més tard ens confirma que ha rebut la resolució.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 36/18 · Guals

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament que demanava una llicència de gual. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 37/18 · Manteniment i mobilitat a la via pública

Persona que trasllada queixa al síndic en relació al desacord amb la resposta donada per part de l'Ajuntament a la seva petició de poder accedir amb el vehicle de càrrega de mercaderies a la vorera, davant del local de la seva activitat, perquè el paviment no està preparat per l'accés d'aquests, i de manera permanent es malmetia. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 38/18 · Administració electrònica

El síndic inicia una actuació d'ofici derivada de les visites de diferents persones que li traslladen que, quan fan una queixa escrita a través de la web de l'Hospital de Mollet, no poden obtenir una còpia del text que han fet arribat ni un missatge de confirmació de rebuda per part del servei corresponent de l'hospital, la qual cosa crea una sensació d'inseguretat respecte al seguiment i la gestió posterior de la queixa. L'hospital ens informa que en un parell de dies els usuaris que enviïn un correu per la web rebran un missatge automàtic de confirmació. Un cop rectificada la implantació de la mesura proposada per l'oficina del síndic, es dona per finalitzada l'actuació.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 39/18 · Impostos

Persona que trasllada queixa al síndic on demana que es reconsideri i/o es modifiqui el percentatge de discapacitat que es requereix com a criteri en les bases de la convocatòria publicades en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona

(BOPB) el passat 8 d'octubre de 2018. El mateix dia de l'entrevista es comenta amb la persona interessada que, al ser unes bases ja publicades, l'actuació del síndic consistiria en fer una recomanació a l'Ajuntament de Mollet del Vallès perquè consideri per les properes convocatòries, la possibilitat d'ampliar el repartiment d'aquest ajuts a famílies que tinguin al seu càrrec familiars amb menor grau de discapacitat, així com considerar tenir en compte un major valor cadastral de l'habitatge, sense que això suposi una major dotació de la subvenció. S'ha traslladat aquesta recomanació a l'Ajuntament i s'ha informat a la persona interessada del tràmit fet.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 40/18 · Responsabilitat patrimonial

Petició d'intervenció al síndic en relació al desacord amb la desestimació de la reclamació patrimonial presentada per lesions que, segons la persona interessada, es van produir quan va caure a terra per entrebanc amb un desnivell del terra de l'avinguda Caldes de Montbui. En l'entrevista s'aconsella a la persona interessada que, si ho considera oportú, presenti les al·legacions pertinents davant l'Ajuntament, ja que el document que li han fet arribar li dona un termini de deu dies, a comptar des de l'endemà de la recepció, per poder fer les al·legacions que consideri oportunes. Es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 41/18 · Sorolls

Queixa en relació a un augment de l'activitat industrial en una fàbrica, amb el conseqüent augment de la contaminació acústica que segons la persona interessada, supera el que permet la normativa municipal. El mateix dia de l'entrevista a l'oficina, la persona interessada ens comenta que ja ha concertat entrevista amb el tècnic de l'Ajuntament. Posteriorment, mitjançant trucada telefònica, ens informa que els tècnics municipals ja havien passat i que el tràmit segueix el seu procediment. Es donen les actuacions per finalitzades.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 42/18 · Convivència

Petició d'intervenció al síndic en relació al desacord amb la iniciació d'un procediment sancionador per presumpta comissió d'una infracció administrativa, consistent en faltes de respecte i consideració dirigides a un membre dels cossos de seguretat. Em reuneixo amb l'inspector cap de la Policia Municipal per explicar-li els fets. Un cop fetes les comprovacions corresponents, valoro que la intervenció i la gestió del servei, per part dels agents, va ser correcta. S'informa a la persona interessada i es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 43/18 · Convivència

Persona que trasllada queixa al síndic referida a la dificultat que té per sortir del pàrquing degut a que moltes vegades hi ha vehicles estacionats que dificulten la maniobra. Em reuneixo amb l'inspector cap de la Policia Municipal per explicar-li

els fets, i m'informa que activarà una actuació de reforç de seguiment de la zona. S'informa a la persona interessada i es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 44/18 · Impostos

Queixa formulada per manca de resposta a diverses sol·licituds en referència a la petició d'una resolució expressa per donar resposta a un pagament presumptament indegut de l'Impost sobre Béns Immobles (IBI). Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que s'ha donat resposta a la persona interessada. S'informa a aquesta i es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 45/18 · Guals

Persona que trasllada queixa al síndic referida a la denegació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Es sol·licita còpia de la resolució i es comprova, tal i com es va comentar el dia de la visita, que l'assignació de les places depèn d'un barem. El motiu de la denegació radica en que el grau de disminució és inferior al mínim requerit per autoritzar la reserva d'una plaça d'estacionament. Vista la situació es recomana a la persona interessada demanar una revisió de la valoració del grau de disminució per part dels serveis mèdics corresponents de la Generalitat en el moment que correspongui o, si cal, demanar una revisió abans per si el seu deteriorament de salut pot ser reconegut amb un percentatge més alt de disminució.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 46/18 · Sanitat

Petició d'intervenció del síndic en relació al desacord amb el temps d'espera i els canvis en la programació de visites amb el servei d'oftalmologia de l'Hospital de Mollet. Dies després de l'entrevista a l'oficina, la persona interessada, ens truca per comentar que el problema ja està resolt, per tant, es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 47/18 · Sanitat

Petició referida a la demora en el tractament i temps d'espera d'una intervenció quirúrgica pendent. Es deriva queixa al síndic de greuges de Catalunya.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 48/18 · Taxes

Es trasllada queixa al síndic en relació al cobrament de diferents períodes de la taxa del servei de gestió de residus municipals domèstics d'un immoble que la persona interessada té llogat a un altre titular i que, per tant, considera que no li correspon pagar d'acord amb el contracte de lloguer. Donat que ha presentat reclamació a l'Ajuntament de Mollet del Vallès i encara està dins del termini que l'administració disposa per contestar, la queixa no s'admet. Tot i així, es sol·licita la informació pertinent per poder aclarir a la persona interessada quins períodes exactament ha pagat perquè no ho té clar i es concerta una nova entrevista per explicar-li.

Estat: No admesa.

Expedient 49/18 · Taxes

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament on es demanava l'ampliació de l'ocupació de la via pública per terrassa de bar. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 50/18 · Convivència

Petició d'intervenció en relació a un problema de convivència entre veïns. L'oficina del síndic personer es posa en contacte amb el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal i els hi deriva la petició. S'informa a la persona interessada.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 51/18 · Activitats

Associació que trasllada al síndic la seva preocupació per la instal·lació d'una nova activitat de subministrament de carburants (benzinera). Al tancament d'aquest informe l'expedient es troba en tràmit a l'oficina del síndic, per sol·licitar informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

Expedient 52/18 · Empadronament

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament, on es demanava el reconeixement de residència per al tràmit d'empadronament. Al tancament d'aquest informe l'expedient es troba en tràmit a l'oficina del síndic, per sol·licitar informació a l'Ajuntament.

Estat: Actuació en tràmit.

4 Recomanacions i propostes

4.1 Recomanacions i propostes per al 2019

I Ecurçar els terminis de resposta al síndic personer

Tal com s'explicava en l'informe de l'any 2016, el síndic personer actua, en la majoria de casos, a petició d'una persona que discrepa de la resposta que l'Ajuntament ha donat a la seva queixa o reclamació. El procediment que se segueix des de l'oficina del síndic és requerir informació complementària al departament municipal corresponent per avaluar la resposta i analitzar, si s'escau, possibles alternatives.

Per assegurar un funcionament correcte del procediment, és necessari que les informacions o aclariments que demana el síndic personer siguin atesos per l'Ajuntament en el termini de temps més breu possible. En aquest sentit, cal recordar que el Reglament Orgànic Municipal estableix que, com a regla general, el termini de resposta a les peticions del síndic personer serà de 15 dies.

Article 120.

L'Administració municipal està obligada a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic Personer o Síndica Personera en les seves investigacions

Article 133.

Una vegada admesa la queixa a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic Personer o Síndica Personera adoptarà les mesures d'investigació que consideri oportunes per aclarir els fets objecte de la queixa.

El Síndic Personer o Síndica Personera podrà donar compte de la queixa o de l'inici de l'expedient al departament, organisme, entitat o dependència administrativa d'aquest Ajuntament afectats, per tal que la persona responsable li trameti un informe escrit sobre la matèria. Aquest informe s'ha d'emetre en el termini de quinze dies, excepte si el Síndic Personer o Síndica Personera amplia el termini en funció de les circumstàncies que concorrin en el cas.

El síndic personer recomana que l'Ajuntament estableixi els mecanismes de control necessaris per assegurar que, llevat d'indicació en contrari, 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.

I Treball social en substitució de sancions econòmiques

L'article 139 de la Llei 57/2003, de mesures per a la modernització del govern local, habilita als ajuntaments per ordenar les relacions de convivència d'interès local i l'ús dels seus serveis, equipaments, infraestructures, instal·lacions i espais públics. Segons aquesta llei, els ens locals podran establir els tipus d'infracció o sancions per l'incompliment de deures, prohibicions o limitacions continguts en les corresponents ordenances.

En aquest context, existeixen les mesures alternatives a la sanció econòmica que es poden definir com un conjunt d'accions que un ajuntament pot oferir a les persones infractores com a alternativa a la sanció econòmica prevista en les ordenances municipals.

Aquestes mesures pretenen potenciar una relació propera i de col·laboració entre la ciutadania, l'administració i les entitats de la ciutat; promoure la coresponsabilitat de la ciutadania envers l'espai, els equipaments públics i el mobiliari urbà; i fomentar el compromís i la participació activa en favor de la convivència.

L'Ajuntament de Mollet del Vallès ofereix ja actualment la possibilitat de fer treballs i/o prestacions en benefici de la comunitat per part dels adolescents i/o joves dels 14 als 18 anys, quan hi ha una infracció de l'Ordenança de Convivència Ciutadana i de la Via Pública.

L'experiència ha demostrat que educativament s'aconsegueix modificar algunes conductes i repercuteix en una millora de la consciència i assumpció de la responsabilitat dels fets. Atesos aquests bons resultats:

El síndic personer recomana que l'Ajuntament estudiï la viabilitat legal, social i econòmica d'estendre als ciutadans i ciutadanes majors d'edat l'execució de treballs o la prestació de serveis en benefici a la comunitat en substitució, total o parcial, de les sancions econòmiques que se'ls puguin imposar en casos d'infracció de l'Ordenança de Convivència i de la Via Pública.

Simplificació de procediments administratius en la tramitació d'ajuts socials

En nombroses ocasions, l'oficina del síndic personer ha rebut queixes de persones en situació de vulnerabilitat en relació a la multiplicitat de tràmits que cal fer per obtenir determinats ajuts socials de l'administració municipal.

Sens dubte, existeixen limitacions a la simplificació de determinats procediments de gestió documental, en molts casos fruit dels diferents requeriments de la legislació i normativa aplicable o, en ocasions, degut a la manca d'un desenvolupament reglamentari que clarifiqui els requisits a exigir i la forma de fer-los efectius.

El síndic personer reconeix que s'ha avançat en la implantació d'una anterior recomanació, de simplificació dels tràmits administratius en l'aportació de documentació, gràcies a la implantació de consultes a través de plataformes a documents que estan en poder d'altres administracions.

A la vista dels avanços aconseguits, notables però encara limitats en quant al seu abast:

El síndic personer recomana a l'Ajuntament seguir avançant en el procés de simplificació administrativa, unificar les convocatòries per a diferents tipus d'ajuts, unificar criteris de valoració econòmica per a l'accés a diferents ajuts, i avançar en sistemes de gestió de documentació compartida de les prestacions dels diferents departaments municipals, per tal de facilitar la consulta a bases de dades homogènies, amb l'objectiu d'avançar cap a una finestra única.

Informació a la ciutadania sobre terminis de resposta

L'oficina del síndic personer rep sovint reclamacions de persones que han presentat una queixa als serveis municipals sense haver obtingut cap resposta després de transcorregut un cert temps.

Més enllà del neguit que la falta de resposta crea en qui ha presentat la queixa, la reacció de les persones afectades és molt variable. En alguns casos, es presenten a l'oficina del síndic personer pocs dies després d'haver tramitat la queixa davant l'oficina d'atenció a la ciutadania, i se'ls informa que, abans de poder intervenir el síndic, s'ha d'esgotar el termini de temps previst en el procediment administratiu per rebre una resposta.

Per evitar situacions com la descrita, més freqüent del que seria desitjable:

El síndic personer recomana que s'informi 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.

Promoció d'habitatge social

Un dels majors reptes que afronten els municipis és garantir l'accés universal a una llar assequible i confortable. La crisi econòmica i social, així com l'especulació, han agreujat la vulneració de drets tan fonamentals com el de l'habitatge.

Han augmentat les dificultats per accedir a un habitatge digne, a causa de la reducció del poder adquisitiu i el sobreendeutament d'una part important de la població i, simultàniament, a l'increment dels preus de lloguer i de compra dels pisos, que superen el que és socialment acceptable. En un escenari com el descrit, l'accés a un habitatge digne es fa molt difícil per a moltes famílies.

El síndic personer valora positivament les mesures que darrerament ha adoptat el govern municipal, entre les que destaca la promoció de 80 habitatges socials a La Vinyota, un barri en el que tots els habitatges son de protecció social, si bé cal tenir present que la demanda ha quadruplicat l'oferta municipal.

Vista la limitació de recursos pressupostaris disponibles per replicar operacions com la descrita amb la freqüència que caldria per satisfer tota la demanda, la dimensió reduïda del parc d'habitatge de lloguer i la pràctica impossibilitat d'accés al mercat privat per part dels més necessitats,

El síndic personer recomana que l'Ajuntament, mitjançant l'Oficina Municipal d'Habitatge, segueixi treballant per limitar, tant com sigui possible, les dramàtiques situacions d'exclusió residencial de persones en situació de vulnerabilitat, empadronades a Mollet, tot donant a conèixer els incentius i ajuts municipals destinats a al lloguer social i reclamant a l'administració competent la legislació i l'adopció de mesures que facin possible els acords amb les entitats bancàries per promoure el lloguer habitatges buits i la dinamització del mercat privat de lloguer creat les condicions més favorables.

■ Impulsar la regulació de la circulació de vehicles de mobilitat personal

La proliferació dels anomenats vehicles de mobilitat personal (VMP) pels carrers de la ciutat, que ha augmentat exponencialment en poc temps, s'ha convertit en una preocupació d'una part important de la ciutadania, pel risc d'accidents que pot arribar a provocar.

Tot reconeixent que es tracta d'una modalitat de desplaçament especialment indicada per circular per dins de les ciutats, entre el col·lectiu de persones d'edat avançada s'ha creat un estat d'alerta per les conseqüències que pot tenir per a ells qualsevol ensopagada amb un d'aquests aparells, atesa la velocitat a que poden arribar en determinades circumstàncies, com així ho han posat en coneixement del síndic personer en diverses ocasions. Per tant,

El síndic personer recomana que l'Ajuntament impulsi l'actualització de l'Ordenança de Convivència i de la Via Pública, a fi de regular la circulació dels vehicles de mobilitat personal (VMP), en aspectes com ara l'espai pel que poden circular (calçades, carril-bici, voreres), la velocitat màxima a que poden desplaçar-se, l'obligació per als usuaris de protegir-se amb casc, les zones habilitades per a estacionar, entre altres.

4.2 Seguiment de recomanacions i propostes pendents d'anys anteriors

■ Informació a la ciutadania durant el tràmit d'una queixa

Estat: pendent

El síndic personer recomana a l'Ajuntament que estableixi els mecanismes necessaris per assegurar que, quan la resposta a una queixa es demori més enllà d'un cert termini de temps raonable, s'informi a qui ha promogut la queixa de l'estat en que es troba l'expedient.

■ Implantació Carta de Serveis

Estat: en curs

El síndic personer recomana a l'Ajuntament iniciar el procés d'adopció de Cartes de Serveis als diferents àmbits que componen l'administració municipal.

■ **Presumpció veracitat actuacions Policia Municipal**

Estat: pendent

El síndic personer recomana a l'Ajuntament dotar els agents de la policia municipal amb eines de verificació d'infraccions que permetin acreditar de forma fefaent l'evidència de la infracció.

■ **Cobrament taxes municipals en casos especials**

Estat: implantada

El síndic personer proposa adequar l'art. 26 de l'Ordinanza municipal sobre llicències d'accés de vehicles als locals per evitar incórrer en greuges quan a l'obligatorietat de fer efectiva la nova llicència en cas de canvis de titularitat entre cònjuges o per causa d'herència.

■ **Simplificació tràmits en aportació de documentació**

Estat: en curs

El síndic personer proposa revisar els procediments en virtut dels quals es requereix, a la persona que realitza un tràmit amb l'Ajuntament, a aportar documentació elaborada per qualsevol administració pública que sigui accessible a través de bases de dades existents.

■ **Formació específica Codi Ètic per a nous càrrecs electes**

Estat: pendent

El síndic personer proposa 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).

■ **Commemoració 15è aniversari implantació figura síndic personer**

Estat: implantada

El síndic personer proposa commemorar el 15è aniversari de la recuperació de la figura del Síndic Personer amb un seguit d'actes a celebrar durant l'any 2018 orientats a difondre aquesta institució i a divulgar els drets de proximitat (i els deures) de la ciutadania.

■ **Assegurar la resposta de l'Ajuntament a totes les queixes**

Estat: en curs

El síndic personer recomana 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 participar de les circumstàncies, i informant-la de l'estat en que es troba la tramitació de la seva queixa.

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 de Mollet.

5.1 Corporació municipal

El dia 12 de febrer de 2018, el síndic personer va presentar el seu Informe Anual 2017 en un Ple extraordinari convocat per l'Ajuntament, en que va fer una exposició dels fets més rellevants enregistrats en l'activitat de l'oficina del síndic al llarg dels darrers dotze mesos. Prèviament, el dia 8 de gener, s'havia fet la presentació a la Junta de Portaveus.

Al llarg de l'any, el síndic ha mantingut reunions de treball amb l'alcalde de la ciutat (gener, abril, setembre i novembre), per tractar del funcionament de l'oficina, la gestió de les queixes i consultes de la ciutadania i per fer seguiment de la implantació de les recomanacions i propostes recollides en l'Informe Anual de l'any anterior.

Pel que fa als grups polítics amb representació al Ple, el síndic s'ha entrevistat amb tots els regidors de l'equip de govern així com amb portaveus i representants dels grups municipals del PSC, Canviem Mollet-Entesa, Ara Mollet-ERC-MES-AM, i Ciutadans, i ha mantingut contactes amb el PDeCAT i el PP.

També s'han fet reunions de treball amb la Secretaria de l'Ajuntament, la Gerència, el Gabinet d'alcaldia, l'Organisme de Gestió tributària de la Diputació de Barcelona, la Direcció de Desenvolupament Econòmic i Urbà, el Servei de Disciplina Urbanística, el Servei Jurídic, el Servei d'Organització, Administració Electrònica i Recursos Humans, el Servei de Territori, els Serveis Socials, Sanitat i Salut Pública, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, la Secretaria Tècnica d'Empreses Municipals i l'Institut Municipal d'Educació, el departament de Premsa i Comunicació i MercaMollet.



5.2 Relacions amb altres grups d'interès

En l'àmbit de les entitats socials, el síndic ha mantingut reunions de treball amb diverses associacions de veïns de la ciutat (Plana Lledó i Santa Rosa), la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH), l'associació de famílies nombroses de Mollet (AFAN), el col·lectiu Mollet Opina, l'associació Convivència sin Fronteras, l'associació de Voluntaris de Protecció Civil de Mollet i el Centre SPOTT (servei públic i d'assistència, tractament i prevenció comunitària per a persones drogodependents).

El síndic personer també ha participat en reunions periòdiques del Consell de Ciutat de Mollet del Vallès (maig i novembre), el Consell de Participació Ciutadana de la Fundació Sanitària Mollet (març, juny, setembre i desembre), el Consell de Participació del Consorci Teledigital Vallès Visió (juny), la Taula d'Habitatge i Pobresa Energètica (juny) i la Plataforma en Defensa de la Sanitat Pública (setembre).

Pel que fa referència als cossos de seguretat, el síndic personer ha mantingut reunions de treball amb els comandaments de l'Àrea Bàsica de Policia dels Mossos d'Esquadra (març i maig), de la Policia Municipal de Mollet (juliol i novembre), així com amb el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal (juny) i amb els Agents Cívics de la ciutat (maig).



Comandaments de l'Àrea Bàsica de Policia dels Mossos d'Esquadra amb el síndic personer.

El sergent en cap de proximitat i els agents cívics amb el síndic personer.



L'oficina del síndic ha participat durant el mes de maig en diverses reunions de treball del Pla Local d'Inclusió Social, concretament en les sessions dedicades a l'àmbit educatiu, laboral i econòmic, l'àmbit sociosanitari, i l'àmbit habitatge, medi ambient i territori.

El mes de maig, el síndic personer es va reunir amb el jutge degà dels Jutjats de Mollet per tractar temes d'interès comú.

5.3 Altres sindicatures i defensories

Sigui pel desenvolupament ordinari de la tasca de síndic local o per la seva condició de president de Fòrum SD des del mes de maig de 2018, el síndic personer ha mantingut relacions i ha intervingut en diversos actes organitzats per altres sindicatures i defensories.

El mes de setembre, el síndic personer, juntament amb altres membres de la junta directiva del Fòrum SD, es van reunir amb el Síndic de Greuges de Catalunya i el seu adjunt general, per exposar el programa de treball i el posicionament de l'associació respecte de diversos temes d'interès comú.

Al llarg de l'any, el síndic personer ha mantingut reunions de treball, assistit a presentacions d'informes o preses de possessió d'altres col·legues, com ara els síndics o les síndiques de greuges d'Igualada (gener), Vic (febrer), Barcelona (març), Sant Cugat del Vallès (abril), Rubí (abril), Arenys de Mar (abril), Calella (maig), Vilafranca del Penedès (juny), Santa Coloma de Gramenet (setembre), Sabadell (setembre), Manlleu (octubre) i Terrassa (octubre).

El mes de juny, el síndic personer va intervenir, en nom del Fòrum SD, en el congrés del Programa Regional de Ayuda a las Defensorias Iberoamericanas, organitzat per la universitat d'Alcalà d'Henares i dedicat a reflexionar sobre el repte dels Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.

6 El síndic personer a l'escola

6.1 Consell dels Infants de Mollet

Tal com es va informar en l'anterior informe anual, el **Consell dels Infants de Mollet (CIM)** va decidir dedicar l'activitat del curs 2017-18 a conèixer i donar a conèixer la figura del síndic personer a la ciutadania, així com treballar la temàtica dels drets i deures dels infants, tot plegat coincidint amb la commemoració del 15è aniversari de la recuperació de la figura del síndic a la ciutat.

Durant els primers mesos del curs, els nens i nenes de les escoles de Mollet van aprendre la importància que té la política en la societat, què és la democràcia i com els afecta, com està organitzat l'Ajuntament de la ciutat i com funciona un procés electoral, entre altres temàtiques.

Els mesos de gener i febrer de 2018 es van dedicar a desenvolupar una vintena de sessions de treball en diferents centres cívics municipals amb uns 650 alumnes del cycle superior de primària dels centres escolars de Mollet. L'objectiu principal era que els infants coneguessin els drets que garanteixen les necessitats bàsiques de les persones, com ara l'alimentació, l'educació, la salut, l'habitatge, etc.



Els regidors i regidores del Consell dels Infants amb el síndic personer.

Mitjançant unes dinàmiques de grup, l'alumnat va treballar sobre situacions habituals relacionades amb els drets humans fent servir com a base els principis establerts en la Convenció dels Drets Humans de la Infància i l'Adolescència, que recull els drets que tenen les persones menors de 18 anys de tot el món i les obligacions dels Estats que l'han signada. Es tracta d'un acord internacional que recull en un únic document tots els drets que tenen els infants i que són de compliment obligat.

En acabar aquestes activitats, es va repartir una enquesta als nens i nenes per avaluar el grau de coneixement adquirit sobre la figura del síndic. Aquesta enquesta l'havien d'omplir ells mateixos i fer-ne un parell o tres més a familiars, veïns o amics. Es van complimentar un total de 1.700 enquestes, de les quals quasi 600 eren respostes dels mateixos alumnes.

De l'anàlisi de les respostes a les enquestes contestades per adults, que eren al voltant de 1.100, es van treure conclusions molt interessants de cara a identificar els punts forts i febles de la sindicatura i les oportunitats de millora. En síntesi, els aspectes que presentaven un nivell de coneixement més alt eren els relatius al funcionament de la institució del síndic, les seves competències i la gratuïtat del servei. Per contra, la ubicació de l'oficina del síndic personer i el nom de la persona que actualment exerceix la funció de síndic, van ser els aspectes menys coneguts per les persones enquestades.

Per tancar les activitats del CIM relatives al síndic personer, el diumenge 18 de març es va celebrar el Ple del Consell dels Infants amb la presència de l'alcalde de la ciutat i diversos representants dels grups polítics amb representació al màxim òrgan municipal. Allà, els 25 nens regidors i les nenes regidores del XII CIM van llegir les conclusions de les activitats dutes a terme durant els darrers mesos així com les propostes, entre les que destacaren:

- La necessitat d'augmentar la presència del síndic personer a les xarxes socials.
- L'oportunitat d'utilitzar altres mitjans de comunicació per al mateix fi.
- La celebració d'una festa per commemorar el Dia dels Drets dels Infants.
- L'organització d'un programa a les escoles sobre drets i deures dels infants.

Algunes d'aquestes iniciatives han estat dutes a terme per l'oficina del síndic personer durant la resta de l'any, concretament el llançament del compte del síndic personer a les xarxes socials (twitter i facebook), que va tenir lloc el mes de juny.

6.2 Programa escolar curs 2018/2019

També es va posar fil a l'agulla per preparar un **programa sobre drets i deures dels infants i els adolescents**, adreçat especialment a alumnes del cicle superior de primària, que va ser ofert a la comunitat educativa de Mollet a partir d'aquest mateix curs 2018-19 i al que s'han adherit ja mitja dotzena d'escoles. Durant el primer trimestre, s'han dut a terme sessions en l'escola Can Besora, l'escola Montseny i l'escola del Bosc. A partir de gener, es repetiran les sessions a les escoles Lestonnac, Sant Gervasi i Sant Jordi, i a totes aquelles altres que s'inscriguin en el programa del síndic a l'escola.



Xerrada sobre els drets i els deures dels infants dins del programa escolar 2018/19 del síndic personer.



Xerrada sobre els drets i els deures dels infants dins del programa escolar 2018/19 del síndic personer.

Com en anys anteriors, el síndic personer va ser convidat a donar la conferència inaugural del curs 2018-19 a un centenar d'alumnes de l'especialitat d'integració social de l'INS Gallecs. En aquest mateix institut, el síndic personer va presentar el mes d'abril el projecte de la xarxa antirumors de Mollet.

També, per segon any consecutiu, el síndic personer va dedicar una sessió monogràfica a explicar les seves funcions i activitats a un grup de mediadors escolars de l'INS Vicenç Plantada de la ciutat.

Finalment, el mes de febrer el Centre d'Estudis Mollet va convidar al síndic personer a explicar la seva feina als alumnes de segon de primària.

7 Les jornades del síndic personer

Com en anys anteriors, l'any 2018 l'oficina del síndic personer va organitzar dues jornades, procurant abordar problemàtiques d'actualitat i d'interès per a la ciutadania, combinant temes relacionats amb la convivència ciutadana i diferents aspectes de la cultura dels drets humans, i convidant a experts coneixedors de la matèria a exposar els seus arguments.

7.1 Jornada sobre rumors i xarxes socials

Aquesta jornada, celebrada el dia 26 de setembre de 2018, al Centre Cultural La Marineta, es va emmarcar en les iniciatives dutes a terme per la xarxa antirumors de Mollet, de la que se'n parla abastament en un altre apartat d'aquest Informe.

Com és sabut, la ciutat progressa sobre els avanços ètics en convivència, desenvolupament sostenible, justícia, igualtat i participació ciutadana. En aquest context, els rumors són un element desestabilitzador que cal combatre amb informació, transparència i diàleg. Ara, més que mai, hem d'aprendre a fer servir les xarxes socials, l'hàbitat que estava esperant el rumor per recuperar la seva hegemonia en el competitiu món de la informació.

El ponent convidat va ser **Marc Argemí**, llicenciat en periodisme i doctor per la UAB amb una tesi sobre la credibilitat dels rumors i les notícies. També treballa com a consultor especialitzat en comunicació i big data. Argemí és autor de *Rumors en guerra. Desinformació, internet i periodisme* (2013) i *El sentido del rumor. Cuando las redes sociales ganan a las encuestas* (2017).



En la seva conferència, Argemí va explicar que, avui en dia, les xarxes socials són la versió digital de la cafeteria de la plaça major, per donar a entendre la funció social que desenvolupen. També va explicar que els rumors no són sempre falsos, ja que avui dia els mitjans tradicionals de comunicació, que eren els que tenien la última paraula sobre la fiabilitat d'un rumor, han cedit bona part del terreny a les xarxes socials, on la veracitat és molt difícil de demostrar.

El ponent va definir el rumor com una unitat d'informació, i que està en la base de cada receptor decidir quin valor li dona. El més curiós és que un rumor pot començar sent fals i pot acabar sent cert. Fins i tot el rumor més increïble té un públic que el considera una notícia. Un pot començar a difondre que un banc té problemes de liquiditat i potser no ser estrictament cert, en el sentit que no té més problemes que el del costat, però si això genera un efecte crida de tots els clients, automàticament aquell rumor es converteix en cert.

La conducció de l'acte va anar a càrrec de **José Luis Rodríguez Beltran**, periodista de Ràdio Mollet.

7.2 Jornada sobre els drets dels infants i dels adolescents

Aquesta jornada tingué lloc el dia 10 de desembre de 2018, coincidint amb el 70è aniversari de l'aprovació i proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans per part de l'assemblea General de les Nacions Unides, reunida al Palau de Chaillot de París.

L'any 2018 vam decidir dedicar la jornada al drets dels infants i dels adolescents, atesa la important tasca duta a terme per l'oficina del síndic personer al llarg de l'any en el camp de l'educació dels infants i adolescents. En un altre apartat d'aquest Informe es detalla l'activitat del síndic tant en el marc del Consell dels Infants com del programa *El síndic a l'escola*.



D'esquerra a dreta: Maria Jesús Larios, el síndic personer, Maria Assumpció Vilà, Carlos Villagrasa i l'alcalde de Mollet.

Per tractar el tema elegit vàrem convidar dos professionals experts en els drets de la infància i l'adolescència: Maria Jesús Larios i Carlos Villagrasa. Maria Jesús és l'adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya per a la Defensa dels Drets dels Infants i dels Adolescents i professora titular de Dret Constitucional de la Universitat de Barcelona. Carlos Villagrasa és professor titular de Dret Civil de la Universitat de Barcelona i president de l'Associació per a la Defensa dels Drets de la Infància i l'Adolescència.

Maria Jesús Larios va comentar els resultats de l'Informe sobre els Drets de l'Infant 2018 del síndic de greuges de Catalunya, presentat al Parlament de Catalunya el mes de novembre, i va dibuixar un panorama de l'estat en que es troben aquests drets a Catalunya. També va fer esment de l'important increment de l'arribada d'adolescents migrats a Catalunya, que ha generat encara més dificultats en el sistema de protecció per gestionar-ne l'acollida i més mancances en les garanties dels drets bàsics de menors d'edat en situació de vulnerabilitat.

Juntament amb aquests aspectes, Maria Jesús Larios va exposar també les actuacions realitzades en relació als drets de la Convenció, referits a les llibertats civils, a la violència contra l'infant, a l'entorn familiar i les modalitats alternatives de cura, a la discapacitat, a salut bàsica i benestar, a l'educació, el lleure i les activitats culturals, i a les mesures especials de protecció.

Carlos Villagrasa, per la seva banda, en la seva condició de director del comitè científic, va fer un exposició de les conclusions del *VIII Congreso Mundial por los Derechos de la Infancia y la Adolescencia*, celebrat a Màlaga el mes de novembre de 2018 amb la presència de més de 400 participants, i va complementar a nivell internacional el panorama descrit en la primera intervenció sobre la realitat a Catalunya.

Carlos Villagrasa va desengranar els diferents aspectes tractats en el congrés (pobresa, família, educació inclusiva, violència, drets socials, empresa i responsabilitat social, tecnologia, internet i xarxes socials) des de l'òptica dels drets dels infants i adolescents en els diferents països presents en aquesta trobada internacional.

L'acte va ser conduït per **Maria Assumpció Vilà**, síndica de greuges de Barcelona.

8 Fòrum SD

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya és una associació sense ànim de lucre, formada per les sindicatures i defensories dels municipis catalans. A 31 de desembre de 2018, el Fòrum SD agrupa a un total de 46 sindicatures (41 a Catalunya i 5 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.

La Junta de l'associació, escollida en l'assemblea general extraordinària del mes de maig de 2018 -arran de la renúncia presentada pel fins llavors president- per a un període de dos anys, està formada per les següents persones:

- President** **Lluís Martínez Camps**, síndic personer de Mollet del Vallès
- Vicepresident** **M. Assumpció Vilà Planas**, síndica de greuges de Barcelona
- Secretària** **Isabel Marquès Amat**, síndica de greuges de Terrassa
- Tresorer** **Ramon Palacio León**, síndic de greuges de Sant Cugat del Vallès
- Vocals** **Milagros Calleja Gutiérrez**, síndica de greuges de Rubí
Rosa Sánchez Fuertes, síndica de greuges d'Igualada
Joan Sala Baiget, síndic de greuges de Vic
Josep Rius Graners, síndic de greuges de Sant Feliu de Guíxols



Els membres de la Junta Directiva de Fòrum SD.

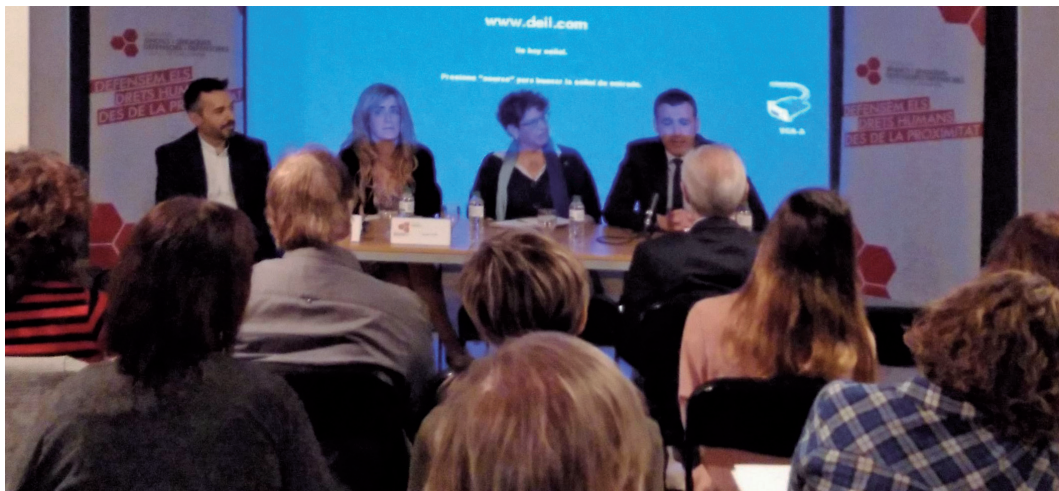
Entre les activitats realitzades l'any 2018 pel Fòrum SD destaquen l'organització de tres tallers de formació, adreçats a les sindicatures i defensories locals. El mes de juny, es va celebrar a Mollet del Vallès un taller sobre ètica pública i bon govern, que comptà amb la participació de representants de l'Ajuntament de Mollet per explicar l'experiència d'implantació del codi ètic i el model d'integritat institucional a la nostra ciutat.

El mes de juny, la ciutat de l'Hospitalet de Llobregat va acollir un taller destinat especialment als nous síndics i síndiques recentment incorporats a aquesta responsabilitat i es van exposar conceptes bàsics sobre el funcionament d'una oficina i les responsabilitats inherents al càrrec.

El mes d'octubre es va celebrar el tercer i últim taller de l'any a Vilafranca del Penedès, coincidint amb el XXV aniversari de la implantació de la sindicatura de greuges en la ciutat. En aquesta ocasió el tema tractat fou la comunicació en l'àmbit de les sindicatures i defensories locals de Catalunya.

El més de juny, el Fòrum SD va participar en una taula rodona sobre el paper de les defensories locals en la defensa dels drets de proximitat del congrés del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), organitzat per la Universitat d'Alcalà d'Henares.

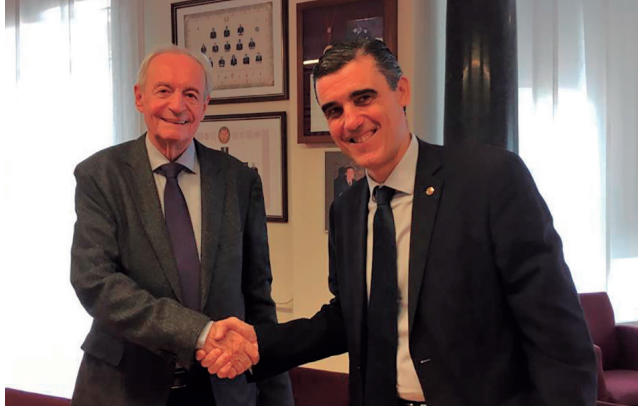
El mes de juliol, el Fòrum SD va signar un conveni de col·laboració amb l'Associació Catalana de Municipis (ACM), que complementa el signat l'any 2015 amb la Federació de Municipis de Catalunya (FMC), per al finançament de les activitats incloses en el Programa de Treball anual de la nostra associació.



Taller sobre Ètica Pública i Bon Govern del Fòrum SD a Mollet del Vallès.

El mes de setembre, la Junta Directiva del Fòrum SD es va reunir amb el Síndic de Greuges de Catalunya, per exposar el programa de treball i el posicionament de l'associació respecte de diversos temes d'interès mutu.

Cal destacar també, la signatura d'un conveni amb el Consell de l'Advocacia de Catalunya (CICAC) en virtut del qual els síndics i defensors que ho necessitin i no disposin dels mitjans d'assessorament legal propis, podran accedir als serveis dels col·legis territorials de l'advocacia. També està prevista la celebració d'activitats formatives i altres de forma compartida entre el CICAC i el Fòrum SD.



Signatura del conveni entre el Consell de l'Advocacia Catalana i el Fòrum SD.

En la seva condició de president de l'associació, el síndic personer de Mollet ha participat al llarg de l'any en diferents trobades de caràcter professional en representació de totes les sindicatures i defensories locals de Catalunya com, per exemple, el VI Congrés de la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya, celebrat el mes de novembre de 2018 a l'Hospitalet, en la taula rodona *El dret a l'habitatge i a l'energia, una col·laboració necessària del món local i les entitats socials* per explicar el paper de les sindicatures locals davant aquesta greu problemàtica social.

9 Codi Ètic i de Bon Govern

9.1 Antecedents

El Ple de l'Ajuntament de Mollet aprovà, l'any 2016, el Codi Ètic i de Bon Govern (CEBG en endavant), que determina 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 rectorors dels organismes autònoms, el personal directiu i la resta de persones empleades a l'Ajuntament i als seus ens instrumentals.

El CEBG aprovat a l'Ajuntament de Mollet 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. Així, el CEBG aposta per un model integral, un veritable sistema d'integritat institucional al govern local.

El CEBG 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.

Finalment, el CEBG, tal i com el seu nom indica, recull els principis de bon govern que han de regir l'actuació política, que 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.



9.2 El Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern

El CEBG crea la figura del Comissionat d'Ètica Pública a l'Ajuntament de Mollet, que serà desenvolupada per la persona que ostenti el càrrec de Síndic Personer i que es configura com el mecanisme de garantia de compliment de tot allò que recull el Codi. A més a més, el fet que el garant del CEDG 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.

9.3 El sistema d'integritat institucional

Tal com s'ha apuntat, 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 adoptant mesures de prevenció i difusió del sistema al conjunt de l'organització i se n'han previst de noves, tal i com explicarem al següent apartat. 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 de Mollet del Vallès.

L'avaluació del sistema d'integritat institucional s'ha d'anar definint a mida que avanci en la seva implementació tot i que anualment ja s'elabora el present informe de supervisió del CEBG el qual 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.

Amb tot, es pot apuntar que 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.

9.4 Actuacions realitzades durant l'any 2018

A més de totes les actuacions relacionades a l'informe de supervisió del 2017, les accions que s'han portat a terme de l'1 de gener al 31 de desembre de 2018 són:

- **Recomanació 1/2018**, d'11 de maig, relativa a la consulta formulada per una treballadora municipal en relació a un expedient corresponent als procediments administratius de llicència d'obres i d'activitats, per la gestió del qual va ser per la persona sol·licitant de la demanda davant dels Mossos d'Esquadra i sobre la qual també s'havia iniciat, i posteriorment arxivat, una actuació de la Fiscalia Provincial. Vistes les circumstàncies que concorrien en aquest cas, el Comissionat d'Ètica Pública recomanà a la citada treballadora que fes ús de l'abstenció prevista legalment per tal d'apartar-se de la tramitació de l'esmentat expedient administratiu, i a l'ajuntament que acceptés l'esmentada abstenció, com així va fer.
- **Presumpció de delictes d'un funcionari públic**. El mes de juliol de 2018, es va desplegar una operació policial a nivell estatal, per presumptes adjudicacions irregulars en aplicacions tecnològiques relatives a elements de seguretat viària, que va comportar la detenció d'un treballador municipal, posteriorment posat en llibertat amb càrrecs. L'Ajuntament de Mollet va comparèixer en la causa i va adoptar diverses mesures : a) crear una comissió per auditar i analitzar tots els contractes municipals en els quals va intervenir el funcionari investigat; b) ordenar suspensió de funcions que tenia assignades aquest tècnic municipal a l'espera de la resolució judicial; i c) crear una comissió especial informativa (amb un representant de cadascun dels grups municipals, més el comissionat d'ètica pública) d'estudi i anàlisi en relació als contractes i gestió dels sistemes de radars i càmeres de trànsit, així com d'altres contractes on hagi intervingut el mateix treballador públic.

En el moment de redactar aquest Informe Anual, la causa segueix instruint-se en diligències preliminars i sota secret de sumari.

- **Creació d'ETIVA** al juny del 2018. ETIVA és una cèl·lula d'innovació, conformada per persones treballadores de l'Ajuntament, orientada a la gestió del canvi organitzatiu a través de la immersió en valors i principis de l'ètica pública, el qual es tracte d'un projecte més ambiciós pel que fa a la difusió del contingut del Codi Ètic i de Bon Govern (CEBG) de l'Ajuntament de Mollet .

Es tracta d'un equip de treball de caràcter multidisciplinar emmarcat en el projecte de transformació cultural en un entorn digital que l'organització està implementant a nivell general. ETIVA té "licència per innovar" en l'àmbit de la transformació cultural en valors públics i ètica pública i, en aquesta línia, proposa actuacions i projectes amb aquest objectiu. En concret, ETIVA ha elaborat i publicat a la xarxa social interna *Yammer* donant a conèixer el seu logo i produint un vídeo amb la seva presentació en que s'explica què és ETIVA i quins són els seus objectius.

A més, ETIVA ha definit i celebrat la primera sessió del projecte *Connectiva't* el qual pretén donar un espai per parlar al voltant de valors continguts al CEBG en diferents àmbits de l'organització. Així, a més de donar a conèixer els valors, aquest projecte permet el coneixement i relació entre les persones que conformen l'organització.



Membres del grup ETIVA amb el síndic personer.



Fem-ho ETIVament !!



Logo d'ETIVA.

- Reunió i **presentació d'ETIVA** al Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern el dia 18 d'octubre de 2018.
- **Anàlisi i reconeixement del projecte ETIVA** per part de *Innovación OnTour* el dia 21 de novembre de 2018 al Centre Cultural La Marineta.
- Lliurament del llibret del CEBG al **pack d'acollida** del nou personal a l'Ajuntament de Mollet.
- Elaboració i publicació al **portal de transparència** de l'informe de supervisió del compliment del CEBG relatiu a l'any 2017.

9.4 Accions previstes per a l'any 2019

Durant l'any 2019, 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 per aquest any:

- Implementar el projecte *12 mesos 12 causes* definit per ETIVA a través del qual es difonen i es donen a conèixer els valors del CEBG d'una manera lúdica i participativa cada mes de l'any.
- Més projectes sota el paraigües d'ETIVA i difusió a la xarxa social interna *Yammer* i el compte de correu electrònic *Abatega*, reservat per comunicar tot allò que té a veure amb la transformació cultural de l'organització. Està pendent definir més accions orientades a la transformació cultural basada en ètica i valors públics.
- Completar la distribució del llibret del CEBG entre la resta del personal de l'Ajuntament en el marc del projecte *Connectiva't* i a través del procés d'acollida.
- Consolidació i difusió del procediment de plantejament de qüestions relatives a l'aplicació del CEBG al Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern.
- Avançar en el desenvolupament del marc d'integritat institucional.

10 Altres activitats

L'any ha estat ple d'activitats en diferents àmbits. Fins ara, s'han descrit diferents aspectes de la tasca duta a terme per l'oficina del síndic personer, però aquesta descripció quedaria incompleta si no es fes una referència explícita a tres iniciatives a les que volem fer referència abans de donar per tancat a aquest Informe Anual.

10.1 XV aniversari de la recuperació de la institució del síndic personer

L'any 2018 hem celebrat el XV aniversari de la recuperació del síndic personer a Mollet. La institució fou creada pels nostres avantpassats durant la primera meitat del segle XVIII amb la finalitat de controlar i fiscalitzar les activitats dels regidors i alcaldes i defensar els interessos del veïnat arran de les reformes reaccionàries del Decret de Nova Planta.

Aquesta figura va desaparèixer al cap d'uns seixanta anys de funcionament, quan les lleis municipals es van vincular a les institucions democràtiques. L'any 2003 es va recuperar aquesta figura amb un sentit molt diferent del de llavors: el de reforçar el bon govern i la democràcia a la ciutat.

Per tal de commemorar aquesta efemèride, es va preparar un programa, comptant amb la col·laboració dels dos síndics emèrits de la ciutat, Francisco Amaya, síndic personer entre els anys 2003 i 2009, i Vicenç Vilà, síndic personer entre els anys 2009 i 2015.



Tertúlia amb els tres síndics personers de la ciutat a Ràdio Mollet, amb el periodista Joel Gascón.

L'aspecte més rellevant de la celebració va consistir en dues tertúlies, una a Vallès Visió, el dia 2 de juliol, i l'altra a Ràdio Mollet, el dia 26 de setembre, coincidint amb el 15è aniversari del nomenament de Francisco Amaya com a síndic personer l'any 2003. En ambdós col·loquis es posaren de manifest els canvis que ha experimentat la tasca del síndic al llarg d'aquests 15 anys, seguint l'evolució social i econòmica de la ciutat, i com la institució s'ha anat adaptant a aquests canvis per seguir donant resposta a les necessitats de la ciutadania i en defensa dels drets de proximitat.

En aquests 15 anys, l'oficina del síndic personer ha atès més de 600 queixes i unes 1.300 consultes, a més d'una quinzena d'actuacions d'ofici.

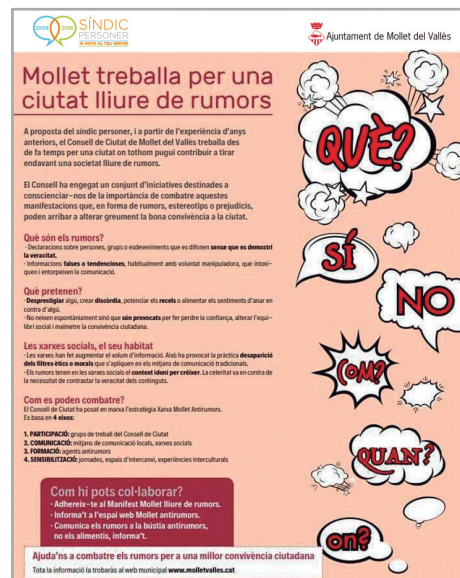
10.2 Xarxa Antirumors de Mollet

Durant l'any 2018 s'ha continuat treballant en la configuració d'una xarxa antirumors a la ciutat, d'acord amb el mandat rebut del Consell de Ciutat i donant prioritat a la campanya de recollida d'adhesions al manifest. Durant el primer trimestre, es va distribuir una carta a totes les entitats, associacions i clubs de Mollet, convidant-los a adherir-se al manifest.

Les adhesions recollides fins a final d'any superen la vintena pel que fa a entitats, associacions i partits polítics, mentre que les adhesions a títol individual ratllen la trentena. Son xifres encara insuficients per la qual cosa la tasca de recollida d'adhesions continuarà en el proper any, tot esperant reunir-ne un nombre suficient que justifiqui l'organització d'un programa de formació adreçat als futurs *agents antirumors*.

A continuació es relacionen les entitats, associacions, clubs i partits polítics que s'han adherit al *Manifest Mollet Lliure de rumors* fins a 31 de desembre de 2018.

- Agrupació Cs Mollet
- AMPA CEIP Cal Music
- Associació d'Autònoms
- Associació de Veïns de Col·legis Nous
- Associació de Veïns Fira d'Artesans
- Associació Famílies Nombroses de Mollet del Vallès
- Associació de Voluntaris de Protecció Civil de Mollet del Vallès
- Club Atlètic Mollet
- Club Bàsquet Mollet
- Club Muntanyenc Mollet
- Creu Roja Mollet del Vallès- Baix Vallès
- Grup Municipal Ara Mollet- ERC- MES- AM
- Grup Municipal Canviem Mollet
- Grup Municipal Ciutadans Mollet del Vallès
- Grup Municipal PP de Mollet
- Mollet a Mà i Clicama.cat
- Mollet amb Cuba
- Partit dels Socialistes de Catalunya, Agrupació Mollet del Vallès
- Partit Demòcrata- PDeCAT Mollet
- Partit Junts per Mollet
- Plataforma Sanitat Pública Baix Vallès
- Ràdio Mollet
- SomMollet
- Vallès Visió



Des de l'oficina del síndic personer donem la benvinguda a totes aquestes entitats i les encoratgem a que segueixin treballant per combatre els rumors que malden a la convivència a la ciutat. També animem als qui encara no s'han decidit perquè donin un pas endavant i se sumin als que ja ho han fet, seguint aquella dita que diu que la unió fa la força. Les adhesions es poden fer directament a l'apartat del síndic personer dins la web de l'Ajuntament.

Dins del programa d'activitats del síndic en matèria de rumors a la ciutat, destaca la Jornada organitzada per la nostra oficina i que es va celebrar el mes de setembre, amb el títol *Rumors i xarxes socials*, a càrrec del consultor Marc Argemí. Un detall d'aquesta jornada es pot trobar en un altre apartat d'aquest Informe Anual.

10.3 Ciutats Defensores dels Drets Humans

En l'Informe Anual 2016 del síndic personer, es proposava incorporar Mollet al projecte de Ciutats Defensores dels Drets Humans. L'adhesió es va produir durant el segon semestre de 2017 i el projecte es va fer realitat el mes d'abril de 2018.

Es tracta d'un projecte conjunt entre el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament, la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat, l'Institut de Drets Humans de Catalunya i l'Institut Català Internacional per la Pau amb la participació d'altres municipis i institucions catalanes que vol donar a conèixer la feina dels defensors i defensores dels drets humans, ajudant a conscienciar la ciutadania de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels drets humans en la nostra tasca quotidiana.

Dos cops l'any, amb municipis diferents participants a l'edició de Primavera i de Tardor, el projecte organitza la visita a Catalunya d'un grup de defensors i defensores dels drets humans durant un període d'uns 7 o 8 dies en què participen en una sèrie d'activitats de diferent naturalesa (xerrades, trobades, reunions institucionals, visites a escoles,...) que serveixen per donar a conèixer la seva tasca i la importància de recolzar-los.



Acte inaugural de l'edició de primavera de Ciutats Defensores dels Drets Humans, amb Chema Caballero, Dimir Viana i Yolanda Oqueli.

Mollet va ser la seu de la jornada inaugural, el diumenge dia 8 d'abril. Durant la setmana següent va acollir a tres activistes pels drets humans: Yolanda Oqueli, Dimir Viana i Chema Caballero.

La guatemalenca Yolanda Oqueli, activista perseguida i atacada per defensar els drets humans de la seva comunitat mitjançant l'oposició activa a la construcció d'una mina d'or, tant pels seus perjudicis socials com mediambientals, va explicar les seves vivències amb alumnes d'ESO de l'IES Gallecs i el Col·legi Lestonnac. El brasiler Dimir Viana, que dirigeix una cooperativa de recollida de paper per al seu posterior reciclatge a la ciutat brasilera de Belo Horizonte, va compartir les seves experiències als alumnes d'ESO de l'IES Mollet i del Col·legi Lestonnac. L'extremenya Chema Caballero, ex-missioner i cooperant especialitzat en la reinserció dels *nens i nenes soldat* a Sierra Leone, el país africà dels diamants de sang, va explicar les seves vivències als nens i nenes de l'Agrupació Escolar Anselm Clavé i de l'Escola Sant Gervasi.

10.4 Carta de Serveis i Bones Pràctiques de l'oficina del síndic personer

Les administracions públiques, en l'esforç per aconseguir els seus objectius i adaptar la seva capacitat de resposta a les demandes i expectatives de la ciutadania, han dissenyat diverses estratègies de millora basades en polítiques de qualitat. Un dels instruments per a la gestió de la qualitat centrada en la ciutadania i la seva satisfacció en la prestació dels serveis és la Carta de Servei.

Una de les recomanacions del síndic personer en el seu Informe Anual 2017 era, precisament, la d'implantar cartes de servei als diferents àmbits que componen l'administració municipal. I així es va fer, començant per l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, un dels punts neuràlgics de la percepció de la qualitat de servei per part de la ciutadania.

Ara, el síndic personer vol predicar amb l'exemple i durant els darrers mesos de l'any hem estat treballant en una Carta de Serveis i Bones Pràctiques per a la nostra oficina, amb l'objectiu de promoure la millora de la qualitat dels serveis que oferim a la ciutadania. Aquesta carta, que explicita un conjunt de compromisos de qualitat i uns indicadors per mesurar el seu compliment, entre ells una enquesta de satisfacció per a les visites a l'oficina del síndic, entrarà en vigor a partir de l'1 de gener de 2019.

11 Comunicació

En aquest apartat es recull la presència de l'oficina del síndic personer a les xarxes socials i els mitjans de comunicació tradicionals al llarg de l'any. Es tracta d'una informació molt útil de cara a avaluar el coneixement de la figura del síndic entre la ciutadania per assegurar-ne una correcta difusió pública.

11.1 Xarxes socials

El Consell dels Infants de Mollet, en el seu informe al Ple de l'Ajuntament del mes de març de 2018, va recomanar que el síndic personer tingués una presència continuada a les xarxes socials, que assegurés un coneixement de la institució per part de la ciutadania.

Recollint aquesta recomanació dels nens regidors i les nenes regidores, el mes de juny es va llançar el compte institucional del síndic personer a les xarxes de twitter i facebook. Des de llavors, s'ha mantingut una presència continuada en aquests mitjans que s'han convertit en un canal de comunicació molt important a l'hora de donar a conèixer informacions i novetats relatives al funcionament de l'oficina del síndic personer.

Amb el nom de **@SindicdeMollet**, des de mitjans de juny s'han publicat a twitter un total de 245 missatges, dels quals se'n mostren a continuació uns quants exemples.

Anunci Jornada



Sindic Personer de Mollet @SindicdeMollet · 28 nov.
L'oficina del síndic personer de #Mollet organitza #LesJornadesDelSindic

📅 10/12/2018
🕒 19:30
📍 La Marineta

Diàleg amb:
✓ Maria Jesús Larios Paterna
✓ Carlos Villagrasa Alcaide

Presenta:
✓ M. Assumpció Vilà Planas

Parlaran dels Drets dels Infants i els Adolescents.

Informació activitat



Sindic Personer de Mollet @SindicdeMollet · 20 oct.
A partir dia 19 d'octubre va començar el programa del Síndic Personer de #Mollet sobre drets i deures dels infants a l'escola @EscolaCanResora

📷 Traducir Tweet



Dades de contacte



Sindic Personer de Mollet @SindicdeMollet · 3 nov.
Saps on es troba l'oficina del Síndic personer de #Mollet?

📍 Carrer Comte d'Urgell, 26
(Masia de Can Liedó)
📍 08100 Mollet del Vallès
☎ 93 544 00 71
✉ sindicpersoner@molletvalles.cat

molletvalles.cat/continguts/ser...

T'esperem!

En aquests tuits s'anuncien els actes en que participa el síndic personer, les activitats que s'organitzen des de la seva oficina, les notes informatives sobre el dia a dia de la institució o els articles que publiquen els mitjans locals, i es reben comentaris i consultes, o es demanen cites per part de la ciutadania. A finals de 2018, el compte tenia quasi 200 seguidors.

També a Facebook, amb el mateix perfil @SindicdeMollet, s'arriba a una altra comunitat digital, en la que unes 140 persones seguien al síndic personer a final d'any.

Anunci Jornada

 **Sindic de Mollet** ha añadido un nuevo vídeo. 9 sept. a las 11:44 • 🌐

T'esperem el proper 26 de setembre a les 19:00 a La Marineta, farem una nova 'Jornada del Síndic' amb Marc Argemí.

#XarxaAntirumors
#XarxesSocials

Aquí t'ho expliquem!!
↓ ↓ ↓ ↓ ↓

"Rumors i xarxes socials"

Informació activitat

 **Sindic de Mollet** 17 nov. a las 10:38 • 🌐

Aquesta setmana el síndic personer de #Mollet ha visitat dues escoles de la nostra ciutat, concretament l'Escola Montseny i l'Escola del Bosc, per explicar els drets i deures dels infants als alumnes de 4t de primària.

Us deixem un vídeo on **Vallès Visió** informa d'aquestes visites.

#Elsindicaescola

Dades de contacte

 **Sindic de Mollet** 3 nov. a las 11:43 • 🌐

Saps on es troba l'oficina del Síndic personer de #Mollet?

📍 Carrer Comte d'Urgell, 26
🏠 (Masia de Can Lledó)
📞 08100 Mollet del Vallès
☎ 93 544 00 71
✉ sindicpersoner@molletvalles.cat

<https://www.molletvalles.cat/continguts/serveis-a-mollet/sndic-personer/>

T'esperem!

11.2 Premsa, ràdio i televisió

Com en anteriors edicions d'aquest Informe Anual, a continuació es relacionen els enllaços a les publicacions que s'ocupen del síndic personer en mitjans escrits, així com les declaracions i entrevistes a Ràdio Mollet i a Vallès Visió.



4 cantons

Nº 202. Desembre 2018

Desigualtats socials, solucions locals (pàg. 8)

Els drets dels Infants i dels Adolescents (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-202-web.pdf>

Nº 201. Novembre 2018

El síndic a l'escola (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-201-web.pdf>

Nº 200. Octubre 2018

Eradicar la Pobresa (pàg. 6)

El Síndic visita cinc escoles per explicar als alumnes els seus drets i deures (pàg. 6)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-200-web.pdf>

Nº 199. Setembre 2018

Saber escoltar (pàg. 8)

Rumors i xarxes socials (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-199-web.pdf>

Nº 198. Juliol 2018

Pas de l'Equador (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C198web.pdf>

Nº 197. Juny 2018

Els síndics locals i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (pàg. 6)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-197-web.pdf>

Nº 196. Maig 2018

La unió fa la força (pàg. 6)

Martínez Camps, nou president del Fòrum de Síndics i Síndiques Locals de Catalunya
(pàg. 6)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-196-web.pdf>

Nº 195. Abril 2018

Vides exemplars (pàg. 7)

Tres defensors i defensores parlen dels drets (pàg. 7)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-195-web.pdf>

Nº 194. Març 2018

Coneixes el Síndic? (pàg. 9)

El CIM ens apropa la figura del Síndic Personer (pàg. 9)

El síndic i l'Ajuntament conviden la ciutadania a adherir-se al manifest Mollet lliure de rumors (pàg. 9)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-194-web.pdf>

Nº 193. Febrer 2018

El Síndic Personer i els drets dels infants (pàg. 8)

La figura del Síndic es consolida (pàg. 8)

https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/24511_4C-193-web.pdf

Nº 192. Gener 2018

Fer de mediador (pàg. 4)

15 anys ajudant a les molletanes i molletans (pàg. 4)

El Consell d'Infants difon la figura del síndic personer (pàg. 4)

https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/24297_4C-192-web.pdf

somMollet

11 de desembre de 2018

Els síndics alerten que hi ha alguns drets dels infants i adolescents que no estan garantits a Catalunya

<https://www.sommollet.cat/noticia/45084/els-sindics-alerten-que-hi-ha-alguns-drets-dels-infants-i-adolescents-que-no-estan-garanti>

22 d'octubre de 2018

El síndic personer visita cinc escoles per explicar als alumnes els seus drets i deures

<https://www.sommollet.cat/noticia/44218/el-sindic-personer-visita-cinc-escoles-per-explicar-als-alumnes-els-seus-drets-i-deures>

27 de setembre de 2018

Cal veure què hi ha darrera els rumors i entendre perquè s'han produït

<https://www.sommollet.cat/noticia/43798/cal-veure-que-hi-ha-darrera-els-rumors-i-entendre-perque-shan-produit>

8 de maig de 2018

Martínez Camps, nou president del Fòrum de Síndics de Catalunya

<https://www.sommollet.cat/noticia/41746/martinez-camps-nou-president-del-forum-de-sindics-de-catalunya>

2 d'abril de 2018

Cinc defensors internacionals dels drets humans faran xerrades en escoles i instituts

<https://www.sommollet.cat/noticia/41052/cinc-defensors-internacionals-dels-drets-humans-faran-xerrades-en-escoles-i-instituts>

19 de març de 2018

Els infants de Mollet demanen que es faci més difusió sobre la figura del Síndic Personer

<https://www.sommollet.cat/noticia/17820/els-infants-de-mollet-demanen-que-es-faci-mes-difusio-sobre-la-figura-del-sindic-personer>

27 de febrer de 2018

El Síndic Personer demana als veïns que signin el manifest contra els rumors

<https://www.sommollet.cat/noticia/17683/el-sindic-personer-demana-als-veins-que-signin-el-manifest-contra-els-rumors>

14 de febrer de 2018

Les consultes al Síndic Personer es dupliquen en només un any

<https://www.sommollet.cat/noticia/17611/les-consultes-al-sindic-personer-es-dupliquen-en-nomes-un-any>

15 de gener de 2018

Mitja dotzena d'actes per celebrar els 15 anys de Síndic Personer a Mollet

<https://www.sommollet.cat/noticia/17431/mitja-dotzena-dactes-per-celebrar-els-15-anys-de-sindic-personer-a-mollet>

mollet mà

clicama

17 de juny de 2018

El síndic personer de Mollet crea un perfil de Twitter

<https://www.clicama.cat/articulo/societat/sindic-persones-mollet-es-crea-perfil-twitter/20180617123336030869.html>

6 de maig de 2018

Lluís Martínez Camps, nou president del Fòrum de Síndics i Síndiques Locals de Catalunya

<https://www.clicama.cat/articulo/societat/lluis-martinez-camps-nou-president-forum-sindics-i-sindiques-locales-catalunya/20180506211531030466.html>

13 de març de 2018

El Consell dels Infants proposa reforçar la difusió del Síndic

<https://www.clicama.cat/articulo/politica/cim-potencia-figura-sindic/20180319123319030092.html>

28 de febrer de 2018

El Síndic i l'Ajuntament conviden la ciutadania a adherir-se al manifest Mollet lliure de rumors

<https://www.clicama.cat/articulo/politica/sindic-i-l-ajuntament-conviden-ciutadania-adherir-manifest-mollet-lliure-rumors/20180228155424029839.html>

14 de febrer de 2018

Suport unànim pel Síndic Personer de Mollet

<https://www.clicama.cat/articulo/politica/suport-unanime-pel-sindic-personer-mollet/20180214171858029652.html>

19 de gener de 2018

15 anys de Síndic Personer a Mollet

<https://www.clicama.cat/articulo/politica/15-anys-sindic-personer-mollet/20180119104607029383.html>



20 de novembre de 2018

Entrevista d'actualitat Parlem del Drets dels Infants amb el Síndic Personer de Mollet

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_10300&s=154&ref=tw 24 de setembre de 2018

3 d'octubre de 2018

Tertúlia amb els tres síndics sobre el XV aniversari síndic personer (Tertúlia)

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=latertulia&podcast_id=radiomollet_podcast_9884&ref=tw

29 de setembre de 2018

Rumors i xarxes socials, a debat en les Jornades del Síndic (Mollet al dia notícies)

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=molletaldia&podcast_id=radiomollet_podcast_9823&s=119&ref=tw

24 de setembre de 2018

Parlem de la jornada sobre rumors i xarxes socials organitzada pel Síndic Personer de Mollet

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_9786&s=162&ref=tw

4 de juliol de 2018

Avui ens acompanya el Síndic Personer (Posa't les piles)

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_9490&s=139&ref=tw

4 d'abril de 2018

Parlem amb el Síndic Personer de la Setmana de les Ciutats Defensores dels Drets Humans

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_8773&s=141&ref=tw

21 de març de 2018

Parlem amb el síndic personer del Consell municipal d'infants (Posa't les piles)

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_8672&s=147&ref=tw

19 de març de 2018

Mollet accepta la proposta del Consell dels Infants per fer un mural sobre el Síndic a la ciutat (Mollet al dia notícies)

http://radiomollet.com/#!/programs/molletaldia/radiomollet_podcast_8655?s=120

15 de febrer de 2018

Parlem de l'informe anual del Síndic Personer (Posa't les piles)

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_8416&s=133&ref=tw

7 de febrer de 2018

Parlem dels 15 anys del síndic personer (Posa't les piles)

http://enacast.com/sharer/?type=podcast&radio=radiomollet&program=posalespiles&podcast_id=radiomollet_podcast_8352&s=113&ref=tw

11 de desembre de 2018

Els síndics posen de manifest que alguns menors viuen situacions de desigualtat a Catalunya

<http://www.vallesvisio.cat/els-sindics-posen-de-manifest-que-alguns-menors-viuen-situacions-de-desigualtat-a-catalunya/>

15 de novembre de 2018

El Síndic Personer de Mollet visita les escoles

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-personer-de-mollet-visita-les-escoles/>

27 de setembre de 2018

Una xerrada antirumors recorda als molletans la importància de contrastar la informació de les xarxes

<http://www.vallesvisio.cat/una-xerrada-antirumors-recorda-als-molletans-la-importancia-de-contrastar-la-informacio-de-les-xarxes/>

18 de setembre de 2018

Les dificultats de combatre notícies falses

<http://www.vallesvisio.cat/les-dificultats-de-combatre-noticies-falses/>

5 de juliol de 2018

15 anys del Síndic Personer de Mollet

<http://www.vallesvisio.cat/15-anys-del-sindic-personer-de-mollet/>

3 de juliol de 2018

Parlem-ne: 15 anys del Síndic Personer de Mollet

<http://www.vallesvisio.cat/parlem-ne-15-anys-del-sindic-personer-de-mollet/>

28 de juny de 2018

El Síndic de Mollet estrena noves vies de comunicació

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-de-mollet-estrena-noves-vies-de-comunicacio-twitter-i-youtube/>

30 de maig de 2018

El Síndic Personer s'apropa als veïns de Plana Lledó

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-personer-sapropa-als-veins-de-plana-lledo/>

3 de maig de 2018

El Síndic de Mollet, nou president del Fòrum de Síndics de Catalunya

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-de-mollet-nou-president-del-forum-de-sindics-de-catalunya/>

4 d'abril de 2018

Noves adhesions al manifest Mollet lliure de rumors

<http://www.vallesvisio.cat/noves-adhesions-al-manifest-mollet-lliure-de-rumors/>

18 de març de 2018

El Consell d'Infants vol donar a conèixer la figura del Síndic Personer

<http://www.vallesvisio.cat/el-consell-dinfants-vol-donar-a-coneixer-la-figura-del-sindic-personer/>

8 de març de 2018

El síndic Personer de Mollet vol formar agents antirumors

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-personer-de-mollet-vol-formar-agents-antirumors/>

13 de febrer de 2018

El Síndic Personer ha fet 140 actuacions al 2017

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-personer-ha-fet-140-actuacions-al-2017/>

12 de febrer de 2018

El Síndic duu a terme un 64% més d'actuacions que el 2016

<http://www.vallesvisio.cat/el-sindic-duu-a-terme-143-actuacions-el-2017-un-64-mes-que-el-2016/>

5 de febrer de 2018

El Consell d'Infants de Mollet amb els drets dels nens

<http://www.vallesvisio.cat/el-consell-dinfants-de-mollet-reflexiona-sobre-els-drets-dels-mes-petits/>

15 de gener de 2018

15 anys del Síndic Personer a Mollet

<http://www.vallesvisio.cat/15-anys-del-sindic-personer-a-mollet/>

12 Enllaços d'interès

Reglament Orgànic Municipal (Títol V)

https://seuelectronica.molletvalles.cat/arxius/normatives/reglamentsMunicipals/Reglament_org_nic_municipal.pdf

Codi Ètic i Bon Govern

http://transparencia.molletvalles.cat/documentos/crrctgcf9/Codigo_EBG.pdf

Declaració Universal de Drets Humans

<https://www.parlament.cat/web/serveis-educatius/drets-humans/index.html>

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/24117_CARTA-DRETS-OK-marques-tall.pdf

Els Drets dels Infants

<https://www.parlament.cat/document/cataleg/48039.pdf>

Dret a l'habitatge

<http://www.sindicsdecatalunya.cat/assets/files/2018/Monografia-habitatge-def-BAIXA.pdf>

Declaració de Girona (I Congrés Internacional de Síndics Locals)

<http://www.sindicsdecatalunya.cat/assets/files/2018/Declaració-de-Girona.pdf>

Defensor del Pueblo

<https://www.defensordelpueblo.es/ca/>

Síndic de Greuges de Catalunya

<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=1>

Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

<http://www.forumsd.cat/inici/>

Informe anual del síndic personer 2017

https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/24441_informe-sindic-2017.pdf

Informe anual del síndic personer 2016

https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/24111_Informe-2016.PDF

Informes anuals del síndic personer anys anteriors

<https://www.molletvalles.cat/continguts/serveis-a-mollet/sndic-personer/informes-des-del-2004---any-en-curs/>

