



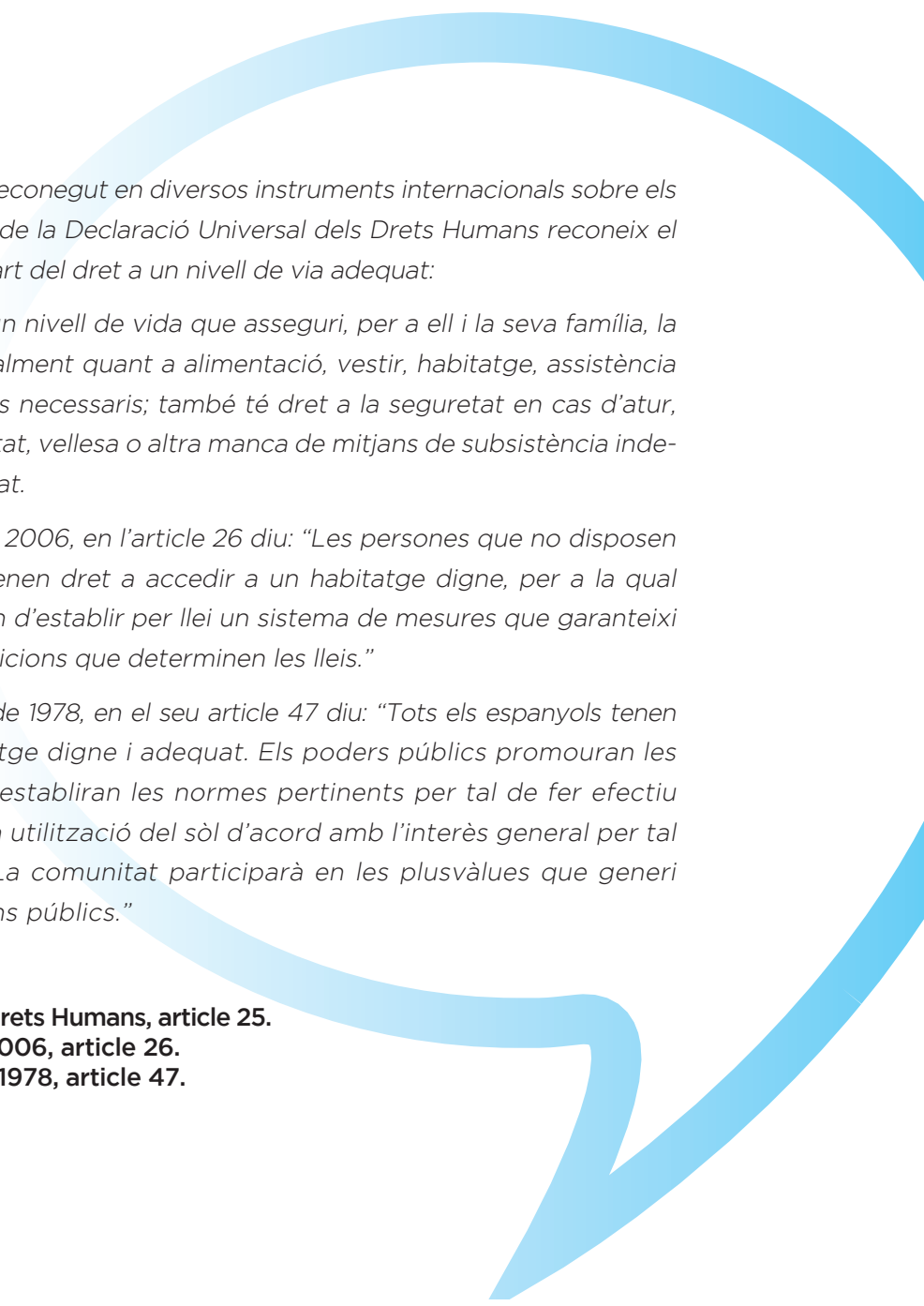
SÍNDIC  
PERSONER  
MOLLET DEL VALLÈS

# Informe **2022**



Ajuntament de Mollet del Vallès





*“El dret a l’habitatge està reconegut en diversos instruments internacionals sobre els drets humans. L’article 25 de la Declaració Universal dels Drets Humans reconeix el dret a l’habitatge com a part del dret a un nivell de via adequat:*


*1. Tota persona té dret a un nivell de vida que assegurï, per a ell i la seva família, la salut i el benestar, especialment quant a alimentació, vestir, habitatge, assistència mèdica i als serveis socials necessaris; també té dret a la seguretat en cas d’atur, malaltia, incapacitat, viduïtat, vellesa o altra manca de mitjans de subsistència independent de la seva voluntat.*

*L’Estatut de Catalunya de 2006, en l’article 26 diu: “Les persones que no disposen dels recursos suficients tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poder públics han d’establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret, amb les condicions que determinen les lleis.”*

*La Constitució espanyola de 1978, en el seu article 47 diu: “Tots els espanyols tenen dret a gaudir d’un habitatge digne i adequat. Els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i regularan la utilització del sòl d’acord amb l’interès general per tal d’impedir l’especulació. La comunitat participarà en les plusvàlues que generi l’acció urbanística dels ens públics.”*

**Declaració Universal dels Drets Humans, article 25.  
Estatut de Catalunya de 2006, article 26.  
Constitució espanyola de 1978, article 47.**





<b>1</b>	Presentació	7
<b>2</b>	Dades d'activitat	10
<b>3</b>	Detall de les queixes	15
<b>4</b>	Recomanacions i propostes	21
<b>5</b>	Relacions amb l'administració i la ciutadania	29
<b>6</b>	El síndic personer a l'escola	31
<b>7</b>	FòrumSD	32
<b>8</b>	Codi Ètic i de Bon Govern	34
<b>9</b>	Codi Ètic del síndic personer	39
<b>10</b>	Comunicació	40
<b>11</b>	Enllaços d'interès	42



# 1 Presentació

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

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

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

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

L'any 2022 podem dir que tant a nivell nacional, com europeu i mundial ha estat un any dolent, o si més no, no gaire bo socialment.

M'explico:

A principis d'any estàvem immersos en plena pandèmia de la Covid, degut sobretot a la interacció social de les festes nadalenques. Recordem que per aquestes festes hi havia una gran falta de testos ràpids d'antígens i tothom anava per les farmàcies desesperadament buscant-ne.

La gent volia reunir-se en família i amics i tothom era responsable. No volia contaminar als altres.

La majoria de ciutadans portaven posades dues dosi de vacunes Covid i acabant l'any amb els major de 60 anys en un percentatge elevat de 4 dosis.

A finals de febrer esclata la guerra d'Ucraïna i comporta a nivell mundial una gran crisi energètica, com feia anys que no es veia i com a conseqüència una inflació superior a dos dígitos, una inflació que no es veia feia més de 40 anys.

Aquesta crisi energètica ha fet disparar el preu de les matèries primeres (gas, petroli...) i en conseqüència pujada de la benzina, del gas domèstic i dels aliments de primera necessitat. Arribant a pujar un 20, 30 i fins un 50% alguns productes.

El gas s'ha encarit un 300% i com a conseqüència d'aquesta pujada, la ciutadania ha hagut de reduir les hores de calefacció i tenir la temperatura de confort al mínim possible per tal que no es disparés la factura del gas o de l'electricitat. Sort que la climatologia ha estat benèvola durant els mesos de novembre i desembre.

Un altre tema negatiu està sent el canvi climàtic. Aquests anys hem pogut comprovar la falta de pluja.

Es el segon any consecutiu de sequera. Fa dos anys que estem al 50% del que havia d'haver plogut. A Mollet l'any 2021 van caure 365 l/m<sup>2</sup> i el 2022 218 l/m<sup>2</sup>.



La mitja de temperatura a Mollet és de 16,3 graus i aquest darrer any la mitjana ha sigut de 17,7 graus.

A finals del 2022 hi ha hagut varies pujades dels tipus d'interès. L'Euríbor a principis d'any estava en negatiu i l'ha acabat en positiu, per sobre del 3%, concretament al 3,018. Aquesta mesura s'ha pres per frenar la inflació però això ha comportat la pujada de les hipoteques que estan a tipus variable, per tant, les butxaques estan més primes i amb menys recursos econòmics per cobrir les necessitats més bàsiques.

Tot aquest cúmul de situacions negatives acaben passant factura a les economies domèstiques però els que més pateixen són les famílies més vulnerables.

I per acabar la llista negativa d'aquest 2022 és la xacra de violència de gènere. Ha estat un any negre i sobretot un desembre molt preocupant amb 5 dones mortes a Catalunya, tres de les quals en només 5 dies.

Durant l'any 2022, l'Oficina del Síndic Personer ha realitzat un total de 106 actuacions, de les quals 33 queixes i 73 consultes, assessoraments i proveïment d'informació a la ciutadania. Aquest volum d'actuacions continua sent molt similar als anys anteriors.

A final d'exercici, hi havia 7 actuacions en tràmit. D'aquestes, 4 queixes estaven en tràmit per part de l'Ajuntament, i 3 en tràmit a l'Oficina del Síndic Personer.

Pel que fa a la tipologia de les queixes rebudes durant l'any 2022 destaquen les 14 que corresponen a l'àrea de Territori (5 a manteniment i mobilitat a la via pública, 5 a medi ambient/soroll, 2 a obres i llicències i 2 a temàtiques diverses), i les 5 queixes sobre Administració general (3 relatives a sancions i 2 a tributs i responsabilitat patrimonial). De les queixes restants, 6 corresponen a temàtiques alienes a les competències del síndic personer i, per tant, han estat derivades a altres instàncies com ara el Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Pueblo o l'Hospital de Mollet del Vallès.

Durant l'any 2022, com a Síndic he participat en diferents activitats. Un total de 36 de les quals en vull destacar les més representatives: Presentació del llibre Notes, Festa de la Ràdio, Nit de l'Esport. Trobades amb la Creu Roja, Consell de Participació Ciutadana, Fundació Sanitària Mollet i amb l'Associació de Mollet contra el Càncer, Acte homenatge a Josep Fortuny, Ple extraordinari de renúncia de l'alcalde Sr. Josep Monràs, lliurament de les medalles d'or de la ciutat, entrega de joguines a la Creu Roja. Participació en el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya en la ponència sobre Justícia Restaurativa i sobre pobresa energètica.

Durant l'any 2022 he fet tres recomanacions a l'Ajuntament pe mirar de millorar la convivència de la ciutadania, les veurem a l'apartat 4.1 "Recomanacions i propostes per el 2023".

També hem continuat l'activitat del Síndic Personer a l'escola, que com veureu a l'apartat 6: han participat 7 escoles i un total de 400 nens i nenes de cicle de primària de 5è i 6è. Aquesta activitat la porta a terme el Síndic emèrit Lluís Martínez, al qual li vull agrair aquesta tasca educativa i de suport que dona a l'actual Síndic.

A l'apartat 7è veureu les activitats del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, que demana que el II Pla Nacional de Drets Humans, que està redactant el Govern espanyol, reconegui i posi en valor el concepte del dret a la ciutat com a vehicle dels drets de proximitat.



A finals del mes de novembre, els Síndics i Síndiques de Catalunya es troben per conèixer la nova Síndica de Greuges de Catalunya, la Sra. Esther Giménez-Salinas i Colomer.

El mes de desembre de 2022, una iniciativa legislativa que impulsa el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, la proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya inicia la seva tramitació al Parlament de Catalunya.

Per acabar aquest informe, a l'apartat 10è dedicat a la Comunicació, trobareu els enllaços a les publicacions, notícies i articles relacionats amb el Síndic Personer.

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

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



**Salvador Rovirosa Olivé**  
Síndic personer

Mollet del Vallès, febrer de 2023

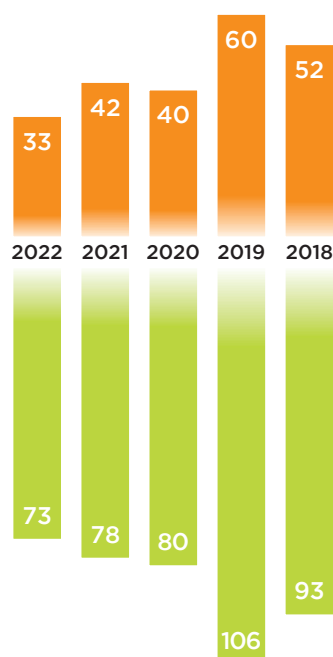


## 2 Dades d'activitat

### 2.1 Tipus d'actuació

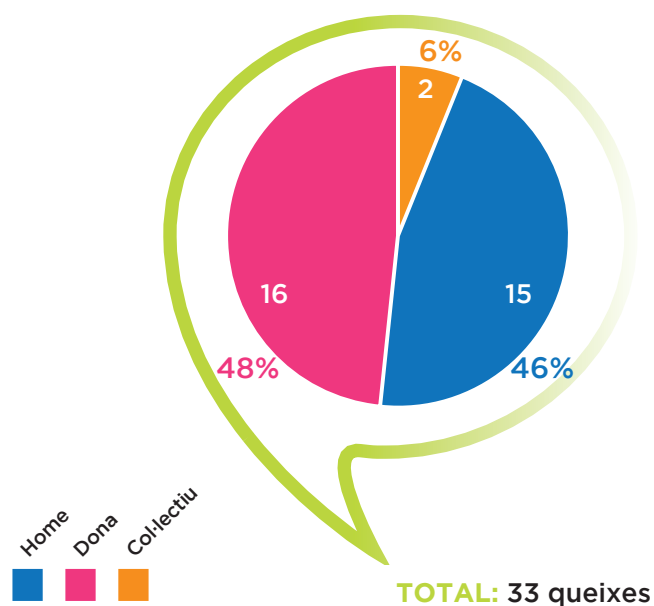
Durant l'any 2022 el número d'activitats realitzades a l'Oficina del Síndic Personer han estat un total de 142. En la taula següent es mostra el desglossament segons el tipus d'activitat realitzada i la seva evolució els darrers cinc anys.

Activitat de l'Oficina	2022	2021	2020	2019	2018
Queixes	33	42	40	60	52
Consultes	73	78	80	106	93
<b>Total actuacions</b>	<b>106</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>166</b>	<b>145</b>
Altres activitats	36	58	105	241	216
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>178</b>	<b>225</b>	<b>407</b>	<b>361</b>



### 2.2 Iniciativa de les queixes

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



### 2.3 Estat de les queixes

En el següent esquema es pot observar el detall de les queixes tramitades durant l'any 2022 i el seu estat de tràmit al finalitzar el període.



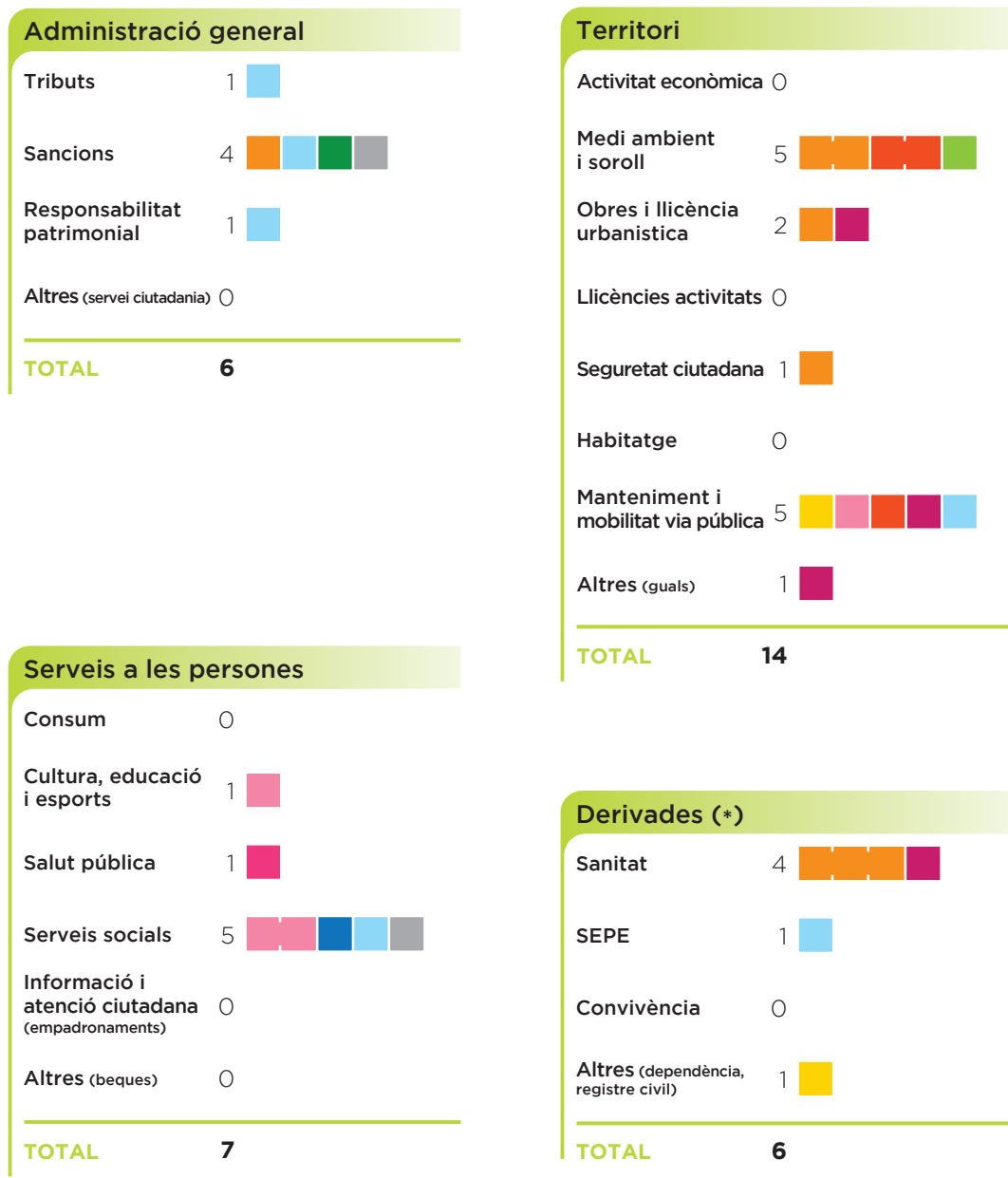
### 2.4 Detall de les actuacions en tràmit a final d'any

En el següent esquema es pot observar en quina institució es troben les queixes en tràmit al finalitzar l'any 2022.



## 2.5 Tipologia i distribució geogràfica de les queixes

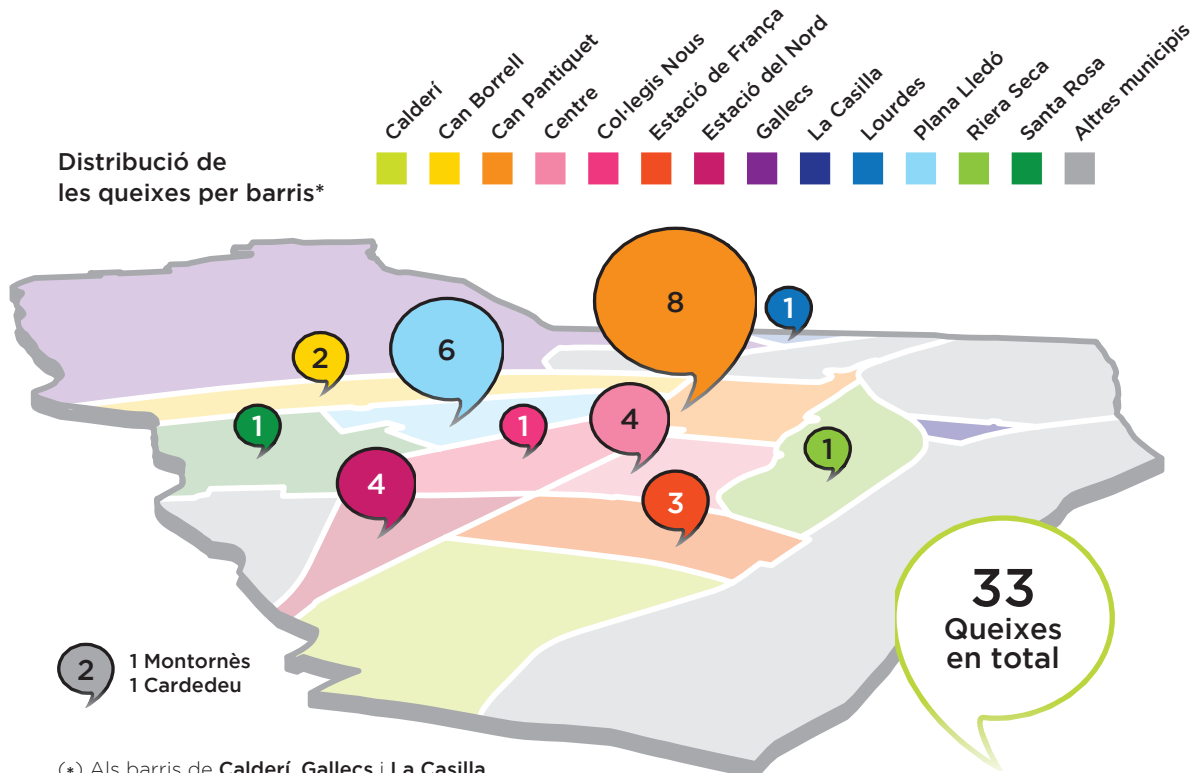
En la taula següent es pot veure la distribució per barri de les queixes rebudes durant l'any 2022, així com la seva tipologia.



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



Distribució de les queixes per barris\*



(\*) Als barris de **Calderí, Gallecs i La Casilla** no s'han enregistrat queixes durant l'any 2022.

## 2.6 Comparació del volum de queixes amb la població dels barris

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

Matriu queixes/habitants per barris 2022



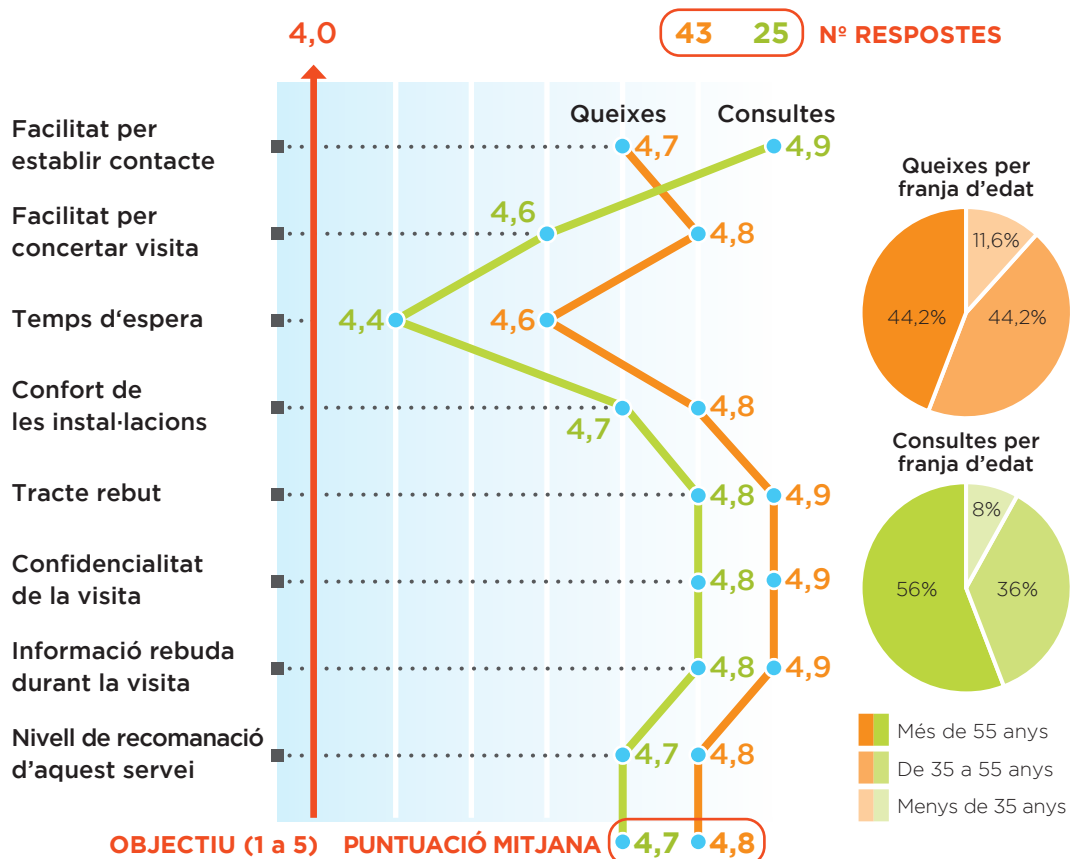
## 2.7 Resultats indicadors de gestió

En la taula següent es pot observar el resultat dels indicadors de gestió durant l'any 2022.

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real
<b>Temps mitjà d'espera</b>	Núm. dies des de la petició fins a la visita	10	<b>7</b>
<b>Temps d'admissió de la queixa</b>	Núm. dies en informar de l'acceptació de la queixa	7	<b>5,20</b>
<b>Temps de proveïdor d'informació</b>	Núm. dies en demanar informació a serveis municipals	15	<b>7,26</b>
<b>Temps de resolució de la queixa</b>	Núm. dies per emetre resolució des de la recepció de l'informe	15	<b>6,50</b>

## 2.8 Resultats enquesta d'avaluació del servei

En el gràfic següent es pot observar el resultat dels indicadors de l'enquesta d'avaluació durant l'any 2022.



## 3 Detall de les queixes

En aquest apartat es pot llegir un resum de les 33 queixes tramitades a l'Oficina del Síndic Personer durant l'any 2022, tot respectant les dades personals i confidencials de les persones que s'han dirigit a aquesta oficina.

### Expedient 1-2022 - Serveis Socials

Petició d'intervenció del síndic en relació amb la situació de vulnerabilitat de la persona interessada. Es trasllada el cas als Serveis socials de l'Ajuntament de Mollet del Vallès que ens comuniquen es posen en contacte amb la persona interessada per iniciar els tràmits de les possibles ajudes. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 2-2022 - Sorolls

Petició d'intervenció del síndic en relació a uns sorolls procedents d'una activitat que altera el descans nocturn de la persona que trasllada la queixa. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que es van dur a terme mesures sonomètriques a casa de la persona interessada i es fa constar que el soroll de l'activitat no sobrepassa els valors màxims establerts a la normativa de referència. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 3-2022 - Sancions

Persona que trasllada queixa per l'equivoca informació proporcionada per part de l'ajuntament, en el tràmit per poder substituir les sancions imposades a un menor per conduir sense casc un patinet, per treballs a la comunitat. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informen que s'estima la seva sol·licitud de substituir la multa econòmica per un curs formatiu que haurà de realitzar el seu fill menor d'edat. Un cop superat l'acció formativa s'arxivarà definitivament el procediment sancionador. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 4-2022 - Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic per sol·licitar ajuda en relació amb la necessitat urgent d'un servei d'assistència domiciliària per un familiar. Es trasllada el cas als Serveis socials de l'Ajuntament de Mollet del Vallès que ens comuniquen que es posen en contacte amb la persona per orientar-la. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 5-2022 - Grau de dependència

Persona que trasllada queixa referida al desacord amb el grau de dependència atorgat a un familiar. Es deriva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que s'ha resolt el problema. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 6-2022 - Serveis socials

Persona que trasllada queixa referida al desacord en les actuacions realitzades per part de serveis socials. Es trasllada el cas a Serveis socials i després de l'entrevista mantinguda amb el servei, es pot comprovar que s'ha està donant suport a la seva situació i que la Generalitat està valorant una mesa d'emergència. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 7-2022 - Sancions

Queixa referida al desacord amb el tracte rebut per part dels agents de policia i en les sancions imposades per circular amb patinet elèctric. Es demana informació a l'Ajuntament i no es pot detectar indicis d'irregularitat en l'actuació de l'administració, els expedients sancionadors han estat correctes per circular sense casc, per la vorera i de manera negligent. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 8-2022 - Sancions

Persona que trasllada queixa referida a què ha sigut notificat per primera vegada de dues sancions sense la bonificació del 50% i amb recàrrec. Sancions imposades al seu fill menor per circular sense cas un patinet elèctric. Es demana informació a l'Ajuntament i no es poden detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració, ja que la normativa que regula el procediment sancionador, entén com la primera notificació, la que l'agent de policia lliura la butlleta municipal en mà i per tant, es pot comprovar que la notificació de la sanció s'ha realitzat correctament. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 9-2022 - Mobilitat

Persona que trasllada queixa per l'ocupació de la seva plaça reservada per minusvàlids, per la realització d'unes obres. Es demana informació a l'ajuntament i els serveis tècnics de mobilitat ens indiquen que la persona que demana la llicència d'estacionament puntual, té coneixement que no es podrà ocupar places d'estacionament reservades per a altres usuaris. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 10-2022 - Territori

Persona que trasllada queixa en relació a les conductes incíviques a l'espai públic. Se l'informa que perquè el Síndic Personer pugui actuar ha d'haver-hi una sol·licitud a l'ajuntament en el darrer any, en la qual ha d'exposar els fets que manifesta.

**Estat:** No admesa.

### Expedient 11-2022 - Seguretat Social

Queixa per la impossibilitat de sol·licitar cita prèvia en la Tresoreria General de la Seguretat Social de Mollet del Vallès, per poder presentar una reclamació davant la retenció total de la seva pensió de jubilació per cancel·lar un deute amb la Seguretat Social. Es deriva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que, ha comunicat a l'interessat que cal presentar reclamació prèvia a la tresoreria General de la Seguretat Social, requisit necessari per adreçar la seva queixa al Defensor del Poble, competent en els assumptes que es planteja. Des de l'oficina li aconseguim cita prèvia amb la Tresoreria de la Seguretat Social de Mollet. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 12-2022 - Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic en referència a la denegació d'una sol·licitud de comptador d'emergència i d'un lloguer social. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que la denegació es deriva dels conflictes existents amb la comunitat. El no tenir conflictes veïnals és un requisit per a poder disposar d'un comptador de subministrament d'aigua d'urgència i per optar a un lloguer social. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.



### Expedient 13-2022 - Sanitat

Queixa al síndic en relació a la demora en la programació de visites amb els Serveis d'Unitat de fatiga crònica, digestiu i psiquiatria de l'Hospital de Mollet del Vallès. Es trasllada queixa a l'Hospital i ens informen que ja s'han posat en contacte amb la persona per programar les visites. S'informa a la persona interessada.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 14-2022 - Convivència

Petició d'intervenció del síndic en relació amb les molèsties en la via pública que van arrossegant amb motiu d'infants que juguen a pilota en la zona del parc davant d'una comunitat de veïns. Es trasllada queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal de Mollet del Vallès. Aquest servei ens informa que valoraran intervencions específiques en la zona. S'informa a les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 15-2022 - Salut Pública

Persona que trasllada queixa al síndic per manca de resposta a una sol·licitud de sanejament d'un solar adjacent a la seva finca, per evitar la presència de rates. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i aquest ens informa que el servei de Salut Pública va realitzar inspecció i es va tractar el clavegueram per la situació que explicava a la instància respecte a problemes de rosegadors. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 16-2022 - Convivència

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

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 17-2022 - Mobilitat

Petició d'intervenció del síndic en relació a la manca de solucions al problema que té per poder entrar i sortir amb el cotxe del gual de casa seva, degut a que aparquen cotxes que dificulten o impedeixen la seva sortida. A l'espera de rebre la informació sol·licitada i les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Pendent.

### Expedient 18-2022 - Taxes

Persona que trasllada queixa al síndic per disconformitat en el cobrament d'una taxa de recollida de residus municipals d'un local del qual és propietària. Es demana informació a l'Ajuntament i ens informen que la liquidació de la taxa és correcta, ja que en ser un local de 40 metres quadrats construïts, està subjecte al pagament de la taxa de servei de recollida de residus. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 19-2022 – Altres administracions

Petició d'intervenció del síndic en relació a la manca de resposta de l'Ajuntament de Cabrera d'Anoia a les seves sol·licituds, demanant la seva intervenció degut al cas omís a les peticions realitzades als seus veïns, de talar els arbres que envaeixen la seva propietat. Es deriva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 20-2022 – Responsabilitat Patrimonial

Persona que trasllada queixa al síndic en relació en la demora del pagament per part de l'Ajuntament d'una indemnització de responsabilitat patrimonial per danys i subtracció d'objectes personals al seu vehicle, estacionat en un pàrquing municipal l'any 2016. Es demana informació a l'Ajuntament i ens informa, que la compensació econòmica està pendent de pagament a tresoreria per tenir deutes amb l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 21-2022 – Mediació

Petició d'intervenció del síndic en relació a problemes greus de comunicació entre el propietari de l'habitatge i els llogaters. Es deriva la queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia municipal. Aquest servei ens informa que han realitzat les intervencions necessàries per a solucionar la problemàtica. S'informa a les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 22-2022 – Territori

Persona que trasllada queixa al síndic en relació en la demora per part de l'Ajuntament en la devolució de les fiances dipositades per a la construcció d'habitatges, obres finalitzades l'any 2021. A l'espera de rebre la informació sol·licitada i les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Pendent.

### Expedient 23-2022 – Grau de dependència

Petició d'intervenció del síndic en relació a la seva disconformitat en la retroactivitat del pagament de la prestació reconeguda per cuidador no professional i en la resposta rebuda pel Departament de Drets Socials de la Generalitat a la reclamació efectuada. Es deriva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 24-2022 – Taxes

Persona que trasllada queixa al síndic en relació al cobrament per part de l'Ajuntament d'una taxa de reserva d'estacionament i senyalització provisional per mudança, quan el servei va ser anul·lat amb prou antelació i, per tant, no es va efectuar. A l'espera de rebre la informació sol·licitada i les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Pendent.

### Expedient 25-2022 – Territori

Persona que trasllada queixa al síndic per manca de resposta a una sol·licitud d'intervenció per part de l'Ajuntament, per tal d'obligar al propietari de l'habitatge adjacent al desmuntatge d'una teulada instal·lada a la paret de la seva propietat i que els ha produït esquerdes i humitats en el menjador. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i als tècnics municipals, que informen que es va fer una inspecció de l'immoble. El Servei de Territori emet un informe tècnic en el qual conclou que el cobert, si bé s'ha construït sense permís, és ajustat a la normativa i planejament urbanístic.

S'aconsella acudir a les assegurances de les parts on la concurrència d'interessos particulars impedeix la intervenció de l'Ajuntament, que no té competència en assumptes privats d'ordre civil. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### Expedient 26-2022 – Territori (activitats)

Queixa per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament on es sol·licitava que es portés a terme les actuacions i inspeccions necessàries per resoldre les molèsties de sorolls i vibracions ocasionades per una activitat. A l'espera de rebre la informació sol·licitada i les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Pendent.

#### Expedient 27-2022 – Hospital de Mollet

Petició d'intervenció del síndic en relació a la llarga espera d'una intervenció quirúrgica. Es trasllada la queixa de la persona interessada a l'Hospital de Mollet del Vallès, que ens informa que s'està treballant per reduir les llistes d'espera, però que no es pot prioritzar el cas, degut ha que el metge especialista a indicat una prioritat ordinària. S'informa a les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### Expedient 28-2022 – Cementiri Municipal

Queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant l'Ajuntament on es sol·licitava la reparació de les esquerdes del nínxol del qual és propietària i demanant el manteniment de la zona antiga del Cementiri Municipal, queixa a la qual s'afegeixen 193 persones afectades amb la mateixa problemàtica. A l'espera de rebre la informació sol·licitada i les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Pendent.

#### Expedient 29-2022 – Ca n'Arimon

Persona que trasllada queixa al síndic per la temperatura de l'aigua de la piscina interior de centre esportiu Ca n'Arimon, que ha baixat de 27-30 graus a uns 25 graus. Es demana informació a l'Ajuntament i als serveis tècnics municipals. Un cop fetes les corresponents comprovacions, des de l'Ajuntament informen que degut a la situació global s'han hagut de prendre mesures correctores per reduir la despesa energètica. La mesura correctora que s'ha començat a aplicar és a través d'una baixada molt sensible de la temperatura dels vasos de la zona de piscina, intentant mantenir al màxim la qualitat del servei del seus abonats. I dins dels paràmetres regits per la llei (Decret 95/2000 de 22 de febrer), que en el seu article 20 diu textualment: Temperatura de l'aigua de 24 a 30° C a les piscines climatitzades. S'informa a les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### Expedient 30-2022 – Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic en referència a la denegació de ser inclosa en la taula d'emergència o lloguer social per desnonament. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que la denegació es deriva dels conflictes existents amb veïns. El no tenir conflictes veïnals és un requisit per a poder optar a un lloguer social.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 31-2022 - Sancions

Queixa referida al desacord amb les sancions imposades per estacionar el seu vehicle en zones destinades al pas de vianants i a la manca de resposta per part de l'Ajuntament a les al·legacions presentades. Es demana informació a l'Ajuntament i ens informen que ja tenen prevista una entrevista per entregar les resolucions a les al·legacions presentades.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 32-2022 - Territori (activitats)

Queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès on es sol·licitava que aquest portés a terme les actuacions i inspeccions necessàries per resoldre el problema i les molèsties ocasionades per una activitat de restauració. Es demana informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals perquè ens comuniquin les actuacions i inspeccions realitzades.

**Estat:** Pendent.

### Expedient 33-2022 - Territori

Queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès on es sol·licitava que aquest portés a terme les actuacions necessàries per resoldre el problema del clavegueram a l'alçada del seu habitatge ja que quan plou l'aigua entra a casa seva.

**Estat:** Pendent.

## 4 Recomanacions i propostes

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

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

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

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

A poc a poc i a petites dosis les recomanacions i propostes del Síndic Personer es van implantant.

El 2018 el Síndic Personer recomanava que l'Ajuntament estudiés la viabilitat legal, social i econòmica d'estendre a la ciutadania major 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 pogués imposar en cassos d'infracció de l'Ordenança de Convivència i de l'Via Pública.

Doncs bé, l'opció de substituir la sanció econòmica de determinades infraccions per mesures alternatives com un curs, és possible des que el 2020 l'Ajuntament de Mollet aprovés la modificació de l'Ordenança de circulació de vehicles i vianants.

La normativa diu que la infracció ha d'estar relacionada amb la conducció de vehicles de mobilitat personal VMP, patinets elèctrics o bicicletes i que sigui la primera sanció. El sol·licitant ha de participar i superar un curs de tres hores. Aquest curs es divideix en dos blocs: un primer on s'explica la normativa actual sobre circulació, seguretat vial i mobilitat sostenible i un segon bloc de sensibilització impartit per persones que han tingut accidents de trànsit.

Aquest any 2022 s'han dut a terme tres cursos que ha realitzat la Policia Municipal i pels que han passat un total de 42 persones.

Una altra de les recomanacions fetes pel Síndic era implantar una agenda compartida sobre l'ús i la disponibilitat dels espais municipals. A finals de 2022 ja s'ha creat aquesta agenda pública compartida sobre l'ús dels centres cívics i culturals de l'Ajuntament de Mollet per tal que les entitats i associacions de la ciutat tinguin accés a la informació sobre l'ocupació i la disponibilitat d'aquests espais municipals.

Una altra recomanació també implantada ha estat la de reforçar la presumpció de veracitat de les actuacions de la Policia Municipal. Des del mes de novembre de 2022, la Policia Municipal de Mollet ja disposa de càmeres personals pels seus efectius. Una eina per reforçar la presumpció de veracitat que ja tenen per llei els agents de l'autoritat i que alhora garanteix la gestió de la Seguretat Pública amb total transparència i amb protecció jurídica per policies i ciutadania. Així mateix es graven les trucades a la sala de comandament.

#### 4.1 Recomanacions i propostes per al 2023

##### **Eliminació de les senyalitzacions mòbils per indicar un estacionament de prohibit estacionar excepcional**

El sistema de senyalització utilitzat per tal d'indicar una prohibició d'aparcament puntual, ja sigui per mudança, esdeveniments culturals, poda d'arbres, entre altres, no és sempre del tot eficaç. Moltes vegades s'utilitzen elements mòbils per indicar la prohibició, que poden ser sostrets o manipulats per altres persones, deixant sense indicar la zona d'estacionament prohibit, i produint com a conseqüència que altres persones puguin ser sancionades.

Per això, es recomana eliminar les senyalitzacions mòbils i fer ús únicament d'elements fixos, que no puguin ser desplaçats ni traslladats i que no causin una indefensió al conductor que no ha rebut l'avís.

##### **Sancions**

Es recomana millorar la informació proporcionada a la ciutadania, quan es sanciona en el moment, la gent es pensa que el termini de pagament o de alegacions comença en el moment de rebre la notificació al domicili i no quan es rebuda la butlleta municipal pels agents de l'autoritat.

##### **Utilització adequada de la pirotècnica (revetlla Sant Joan)**

Es recomana regular horaris, llocs i ubicacions. L'ús indiscriminat de pirotècnica provoca perjudicis a persones amb trastorns de l'espectre autista, hipersensibilitat auditiva o sensorial, malalties mentals o degeneratives i trastorns del son. També causa alteracions en animals domèstics, com els gossos.

Delimitar un recinte, amb horaris específics, que sigui un dia en una plaça i un dia en una altra, perquè l'afectació als veïns sigui només durant unes hores d'uns dies determinats i que es pugui tenir un control de qui fa ús de la pirotècnica.

## 4.2 Seguiment de les recomanacions i propostes d'anys anteriors

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

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

Estat: **en curs**

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

Revisar els criteris d'actuació amb tots els agents implicats -Policia, Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia, Agents Cívics...- per tal de poder eliminar els conflictes derivats de conductes incíviques, principalment les que succeeixen de nit a terrasses d'establiments i/o oci nocturn.

Estat: **implantada**

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

Implementar un procediment de resposta a la ciutadania pels recursos de multes que presentin davant l'administració, atenent a les circumstàncies individuals de cada cas concret, evitant donar respostes estàndards.

Estat: **en curs**

### Millorar les senyalitzacions especials a la zona blava

Reforçar la senyalització i/o informació de prohibició d'aparcament a la zona blava a causa d'esdeveniments amb un avís a la mateixa màquina expedidora de tiquets.

Estat: **en curs**

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

Es recomana reforçar la difusió del Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal a la ciutadania, de les tasques que realitza aquest col·lectiu i, en concret, posar de manifest la feina d'alt valor afegit que duen a terme.

Estat: **implantada**

**Analitzar el temps mitjà de resposta a la ciutadania**

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **en curs**

**Difondre la figura i les funcions del síndic personer**

Es recomana afegir en les notificacions a la ciutadania sobre la possibilitat de recórrer a la figura del síndic personer, explicant les seves funcions i competències, deixant clar que la tramitació de la queixa davant del síndic no suspèn ni paralitza cap acte administratiu ni judicial relatiu a l'objecte de l'esmentada queixa.

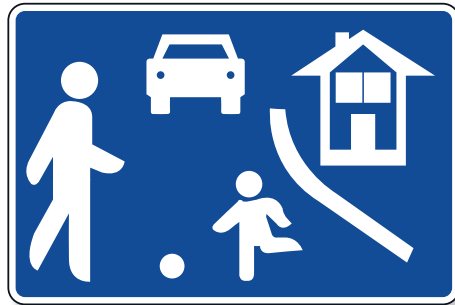
Estat: **implantada**



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

Revisar l'Ordenança de convivència pel que fa a aquest senyal i, si cal, fer informe de la interpretació d'aquesta. Tanmateix es recomana dur a terme una campanya informativa on es detallin tots els aspectes importants relacionats amb aquest senyal.

Estat: **en curs**



**Reforçar la seguretat als passos de vianants**

Es recomana instal·lar senyals d'advertència lumínica activats a través de sensors de moviment quan un vianant s'acosti al pas, de tal manera que serveixi com avís pels vehicles.

Estat: **en curs**

**Actualitzar el Títol V del ROM**

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **implantada**

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

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

Estat: **en curs**

**Implantació de la Carta de Serveis**

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **implantada**

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

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

Estat: **implantada**

**Escurçar  
els terminis  
de resposta al  
síndic personer**

Establir 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.

Estat: **en curs**

**Promoció  
d'habitatge  
social**

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **en curs**

**Donar a  
conèixer la figura  
del síndic personer  
als treballadors  
municipals**

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **en curs**

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

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

Estat: **en curs**

## 5 Relacions amb l'administració i la ciutadania

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

### 5.1 Ajuntament



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

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

### 5.2 Relacions amb altres grups d'interès

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

També ha participat de manera recurrent en el Consell de Participació Ciutadana de la Fundació Sanitària de Mollet (FSM) i ha mantingut reunions amb la Creu Roja Mollet - Baix Vallès i l'Associació Mollet contra el Càncer.

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

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



Reunió amb l'Associació Mollet contra el Càncer

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



### 5.3 Accions previstes per l'any 2023

En aquest apartat es pretén fer, per avançat, un recull de les principals accions que estan ja previstes per aquest any 2023:

- **Reunió amb les següents entitats de Mollet del Vallès:**
  - Menjador Social
  - Càritas
  - Creu Roja Mollet - Baix Vallès
  - Associació Mollet contra el Càncer
  - Associacions de veïns dels diferents barris
- **Signar un conveni amb AGBAR**
- **20è Aniversari de la recuperació de la figura del Síndic Personer a Mollet del Vallès**



## 6 El síndic personer a l'escola

Una de les activitats més destacades de l'Oficina del Síndic Personer està vinculada directament amb el centres escolars de Mollet del Vallès.

Es tracta del programa "El Síndic a l'Escola". Una iniciativa que es va adoptar en el Consell dels Infants de Mollet (CIM) de l'any 2017 amb l'objectiu de difondre la figura del síndic personer i aprofundir en el coneixement que els nois i les noies tenen dels drets dels infants.

Es tracta, doncs, de fer entendre a la joventut que drets i deures han de ser entesos com dues cares de la mateixa moneda, reconeixent i identificant que l'existència dels drets només es pot entendre de manera conjunta amb l'exigència dels deures.

M'agradaria recordar que durant el curs 2021-2022, el síndic personer ha impartit un total de setze sessions, amb l'assistència de 400 nens i nenes del cycle superior de primària 5è i 6è.



El síndic personer emèrit, Lluís Martínez Camps, en el transcurs d'una sessió del programa "El Síndic a l'Escola"

Les sessions van ser fetes en els centre escolars de la ciutat que ho van sol·licitar:

- **Escola Montseny** – 50 alumnes.
- **Escola Col·legis Nous** – 75 alumnes.
- **Lestonnac** – 50 alumnes.
- **Escola Federico García Lorca** – 25 alumnes.
- **CEIP Sant Jordi** – 50 alumnes.
- **Escola Can Besora** – 50 alumnes.
- **Escola Sant Gervasi** – 100 alumnes.

Sóc del parer que és imprescindible que, ja des de ben joves, aprenguin que un dret és allò que els altres han de respectar de tu i que un deure és allò que has de fer obligatòriament. Per tenir drets, la gent que ens envolta en els ha de donar i nosaltres, a canvi, tenim la obligació de comportar-nos d'una manera determinada i d'això se'n diu tenir deures.

Durant aquest curs 2022-2023, el síndic personer torna a les escoles de Mollet que ho demanin, amb moltes ganes d'explicar al nou alumnat els drets i deures que han de tenir presents.

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya - del qual el síndic personer de Mollet en forma part- és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

Actualment (amb dades de maig de 2018) agrupa a un total de 47 sindicatures (41 a Catalunya i 6 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

Els objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diverses sindicatures de proximitat.

Durant l'any 2022 el FòrumSD ha publicat la Memòria d'activitats del FòrumSD 2021" (gener 2022), i, l'informe "La proximitat, un element clau en la defensa dels drets humans?" (juliol 2022).



## Durant l'any 2022 el FòrumSD també ha realitzat altres actuacions:

### Maig 2022

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) demana que el II Pla Nacional de Drets Humans, que està redactant el Govern Espanyol, reconegui i posi en valor el concepte del dret a la ciutat com a vehicle dels drets de proximitat i, en aquest sentit, reconegui la tasca que les sindicatures i defensories locals tenen a l'hora de garantir els drets humans. El FòrumSD ho argumenta en un document que ha presentat al Pla aprofitant el procés de consulta pública obert pel Ministeri de la Presidència.

El dret a la ciutat fa referència a la materialització a escala local del conjunt de drets humans reconeguts internacionalment (civils, polítics, econòmics, socials, culturals i ambientals). El seu objectiu és la implementació universal, indivisible, interdependent i interrelacionada dels drets humans en l'àmbit urbà, de forma que converteix els drets consagrats universalment en drets de proximitat.

El document aportat pel FòrumSD, amb el suport tècnic de la Sindicatura de Barcelona, fa referència al reconeixement de les ciutats com a actors clau del sistema democràtic i recorda que la Carta Europea d'Autonomia Local estableix que les autoritats locals han de garantir drets com l'habitatge digne, la salut, la mobilitat, la seguretat, la integració multicultural, l'urbanisme de qualitat, el desenvolupament econòmic, la participació o la igualtat, entre d'altres.



### Octubre 2022

La Junta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) s'ha reunit amb la nova Síndica de Greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, amb l'objectiu d'establir les bases de treball i col·laboració entre totes les persones i estaments implicats, a diferent nivell, en la defensa dels drets de la ciutadania.

La principal conclusió de la trobada és la total sintonia entre el FòrumSD i la Síndica de Catalunya, de forma que totes dues parts s'emplacen a fer nous actes i trobades que permetin omplir de contingut i de feina aquesta nova etapa. En aquest sentit, a més, Giménez-Salinas va voler destacar el paper de les defensories locals com a part fonamental de la xarxa de defensa dels drets de la ciutadania motiu pel qual és imprescindible la col·laboració mútua i el treball compartit per millorar l'atenció a les persones i garantir els seus drets.

### Desembre 2022

La proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya inicia la seva tramitació al Parlament. Una iniciativa legislativa que impulsa el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FSD) per estendre la figura dels defensors i defensores locals i homologar-ne el funcionament entre els diferents municipis.

Les sindicatures o defensories locals garanteixen el control de l'administració local i els drets de la ciutadania des de la proximitat. Estan descrites a l'Estatut i, a hores d'ara, ja estan implantades a 46 ajuntaments de Catalunya, donant servei a 4,6 milions d'habitants. No generen duplicitats amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, amb la que estan en coordinació, i tenen un cost molt baix per als municipis. En aquest sentit, resolen un 80 per cent de les queixes de la ciutadania, evitant les despeses de defensa d'eventuals processos contenciosos-administratius que acaben sent més cars per a l'administració que la pròpia sindicatura.

Malgrat això, no disposen d'un marc jurídic desenvolupat ni d'una implantació generalitzada. Aquestes són, precisament, les mancances que vol resoldre el projecte de llei presentat, que es basa en el principi d'universalitat dels serveis públics i els drets a la igualtat i la bona administració.

## 8 Codi Ètic i de Bon Govern

### 8.1 Antecedents

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

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

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

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



### 8.2 El Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern

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

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

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

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

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

### 8.3 L'Oficina de compliment normatiu i de bona administració

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

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

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

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

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

#### 8.4 El sistema d'integritat institucional

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8.5 Actuacions realitzades durant l'any 2022

L'objectiu d'aquesta sindicatura i com a comissionat d'ètica pública ha estat comprovar l'evolució dels projectes i les eines que comprenen el sistema d'integritat abans exposat.

En aquest sentit, he constatat que l'Ajuntament ha implementat el Pla antifrau específic per a la gestió dels programes finançats a través dels fons europeus del Pla de resiliència i transformació (Next Generation), establint un sistema de gestió de les declaracions d'absència de conflicte d'interès i estenen-les fins i tot més enllà aplicant-les a procediments selectius que convoca l'Ajuntament. Al respecte, cal seguir implementant les eines previstes, tot tenint en compte les modificacions introduïdes per la Llei General de Pressupostos de l'Estat per a 2023.

Pel que fa a la cèl·lula ETIVA, aquesta s'ha reactivat després de la pausa originada per la pandèmia COVID-19. En aquest punt, cal recordar que **ETIVA** és una cèl·lula d'innovació creada al juny del 2018 que està integrada per un equip multidisciplinari de persones provinents de diferents àmbits de l'Ajuntament. Els seus objectius operatius es poden resumir en:

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

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



## Fem-ho ETIVament !!

Finalitzades les restriccions originades per la pandèmia envers l'assistència a seminaris, xerrades i accions formatives han condicionat la possibilitat d'organitzar **sessions presencials de formació i divulgació en relació a l'ètica i els valors públics**, he constatat que s'ha treballat en formació sobre integritat al personal de l'Ajuntament i dels ens dependents, en concret en tot allò relatiu al marc d'integritat institucional de forma més general, i sobre la bústia ètica o canal d'alertes i en la protecció de l'alertador en els termes continguts a la Directiva UE 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions

del Dret de la Unió, i sobre el projecte de llei de transposició de la directiva a l'Estat espanyol. Les activitats es van celebrar els dies 21 de març i 1 de desembre de 2022. La primera d'elles en col·laboració amb la Universitat de Barcelona per tractar els plans d'integritat i antifrau en el món local. I la segona, en col·laboració amb la World Compliance Associations, entitat sense ànim de lucre especialitzada en la prevenció del frau i la mala administració. A aquesta formació hi va participar 144 treballadors, el que suposa un 38% de la plantilla.

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

## 8.6 Accions previstes per a l'any 2023

A continuació, es relacionen les accions previstes per part de l'Ajuntament durant el proper exercici:

- Implementació dels canals d'alerta establerts a la Directiva UE 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió, i sobre el projecte de llei de transposició de la directiva a l'Estat espanyol, atès que la directiva és vigent i aplicable malgrat que no s'hagi desenvolupat la transposició de la directiva a l'ordenament jurídic espanyol.
- Implementació de les accions previstes al Pla antifrau en la gestió dels projectes finançats amb fons del Pla de resiliència i transformació (Next Generation).
- **PROJECTES ÈTICA:**
  - Connectiva't v2.0: l'objectiu d'aquest projecte és crear un espai de trobada per donar a conèixer el codi ètic i on compartir, mitjançant un diàleg informal i amb la participació de totes les persones assistents, com s'apliquen els valors i principis ètics en el lloc de treball.
  - I tu com ho faries?: mitjançant el plantejament d'una situació i el debat sobre aquesta es busca poder definir els millors comportaments associats a cada principi ètic així com poder detectar males pràctiques per a poder-les corregir.
- Seguir avançant en el desenvolupament del **marc d'integritat institucional**.

## 8.7 Recomanacions

Es valora molt positivament els avenços en el desenvolupament del marc d'integritat institucional, però RECOMANO que, atenent a què al mes de juny d'aquest any es produirà un canvi de mandat de la Corporació, es pugui fer una formació específica sobre el CEBG i de les eines del marc d'integritat institucional als 25 regidores i regidors que conformin la nova corporació municipal.

## 9 Codi Ètic del síndic personer

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

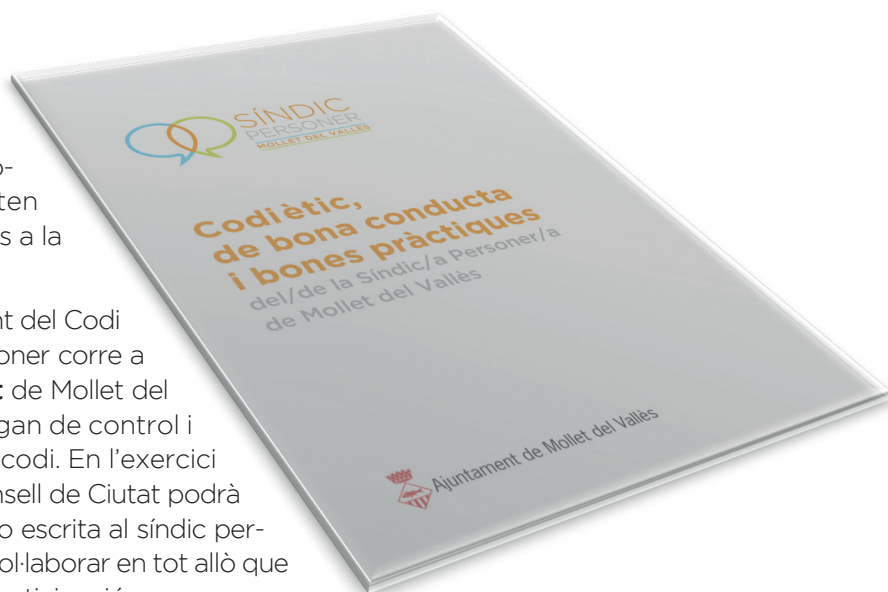
El codi estableix uns **principis**, uns **valors** i unes **regles de conducta ètiques** que vinculen i inspiren l'activitat de la sindicatura municipal, que és una institució ètica, socialment responsable i respectuosa amb la ciutadania que se li adreça buscant empara. Aquest document descriu la finalitat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

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

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

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

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



## Premsa, ràdio i televisió

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

## 4cantons

### Número 230. Gener 2022

**No hi ha camí per la pau: la pau és el camí** (pàg. 13)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/xabj/#p=12>

### Número 231. Febrer 2022

**Presentació Informe any 2021** (pàg. 3)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/rskz/#p=2>

**El síndic recomana** (pàg. 13)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/rskz/#p=13>

### Número 232. Març 2022

**No a cap guerra** (pàg. 9)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/njnk/#p=9>

### Número 234. Abril 2022

**Defensem qui defensa** (pàg. 9)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/jrca/#p=8>

### Número 236. Maig 2022

**Mollet Migrant** (pàg. 9)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/vfhy/#p=8>

### Número 239. Juliol 2022

**El síndic va a... l'escola** (pàg. 9)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/kvkf/#p=8>

### Número 241. setembre 2022

**Normalitat en l'inici del curs escolar** (pàg. 9)

<https://online.fliphtml5.com/awnxf/kvkf/#p=8>

## som Mollet\*

### 23 de febrer de 2022

**Salvador Rovirova va presentar dilluns l'informe de la seva activitat el 2021 i va encoratjar la ciutadania a fer-hi queixes**

<https://www.sommellet.cat/noticia/79646/el-sindic-presoner-va-rebre-120-queixes-i-consultes-el-2021-gairebe-un-28-menys-que-abans->





## Programes

**23 de febrer de 2022**

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

**Presentació informe 2021**

[https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_20349?month=2](https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_20349?month=2)

**16 de juny de 2022**

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

[https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_21717](https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_21717)

**4 de novembre de 2022**

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

[https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_22848?month=11&year=2022](https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_22848?month=11&year=2022)

## Notícies

**22 de febrer de 2022**

**El Síndic Personer presenta el seu informe d'actuacions 2021**

[https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet\\_news\\_1970](https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_1970)



**22 de febrer de 2022**

**Les queixes relacionades amb l'incivisme centren l'informe de 2021 del Síndic Personer de Mollet**

<https://www.vallesvisio.cat/les-queixes-relacionades-amb-lincivisme-centren-linforme-de-2021-del-sindic-personer-de-mollet/>

## 11 Documents i enllaços d'interès

### 11.1 Documents

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

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

[Codi de Bones pràctiques i bona conducta del Síndic Personer](#)

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

[Declaració Universal de Drets Humans](#)

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

[Informe anual del síndic personer 2021](#)

[Informe anual del síndic personer 2020](#)

[Informe anual del síndic personer 2019](#)

[Informe anual del síndic personer 2018](#)

[Informe anual del síndic personer 2017](#)

[Informe anual del síndic personer 2016](#)



### 11.2 Enllaços



[Síndic personer de Mollet del Vallès](#)



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



[Síndic de Greuges de Catalunya](#)



[Defensor del Pueblo](#)





128-2023-63