



SÍNDIC  
PERSONER  
20 ANYS AL TEU SERVEI

# Informe **2023**



Ajuntament de Mollet del Vallès



## Què és el padró?

“El padró municipal és un **registre administratiu que permet comptabilitzar i situar les persones que viuen habitualment en un municipi**. Els certificats que s’emeten de conformitat amb les dades que consten al padró tenen la consideració de documents públics. La seva finalitat última és, doncs, conèixer la població fixa del municipi i **la consecució d’aquesta finalitat ha de ser l’objectiu de l’administració que gestiona el padró**, obviant qualsevol formalitat o pràctica que busqui d’altres finalitats.

El padró és també un **instrument per planificar serveis i polítiques públiques** ja que del nombre real de persones que viuen en un terme municipal en depèn el finançament derivat del repartiment de fons provinents d’altres administracions o l’obligació de prestar determinats serveis.


**Qui viu al nostre país té l’obligació jurídica d’empadronar-se al municipi en el qual resideix**. I, **ahora, l’ajuntament té l’obligació, també jurídica, d’inscriure al padró a totes les persones que resideixen al municipi** i ho sol·licitin amb independència de la seva nacionalitat o status legal, el títol pel qual ocupi un habitatge o la situació legal o física de l’habitatge. Fins i tot es preveuen mecanismes per empadronar persones que no gaudeixen de llar al municipi però que hi viuen permanentment.

El dret a ser inscrit en el padró és la **porta d’accés a un altre conjunt de drets** i, per tant, la seva vulneració pot suposar la vulneració d’altres drets associats, fins i tot, constitucionals i sotmesos a la protecció del recurs d’empara davant del Tribunal Constitucional.

**Drets fonamentals** com el dret a votar i ser candidat en unes eleccions, el dret a la participació en els assumptes públics, el dret a iniciar una consulta popular, el dret a l’educació, l’accés a la sanitat pública i als serveis socials o a drets connectats amb la normativa reguladora dels drets dels estrangers (reagrupament familiar, regularització puntual dels estrangers, permís de residència), **només es poden exercir efectivament si s’està empadronat de forma correcta i no fraudulenta.**”

“El dret a ser empadronat i la bona administració”  
Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores  
Locals de Catalunya





<b>1</b>	Presentació	7
<b>2</b>	Dades d'activitat	12
<b>3</b>	Detall de les queixes	17
<b>4</b>	Recomanacions i propostes	23
<b>5</b>	20 anys del síndic personer	30
<b>6</b>	Relacions amb l'administració i la ciutadania	35
<b>7</b>	El síndic personer a l'escola	37
<b>8</b>	FòrumSD	38
<b>9</b>	Codi Ètic i de Bon Govern	40
<b>10</b>	Codi Ètic del síndic personer	46
<b>11</b>	Comunicació	47
<b>12</b>	Enllaços d'interès	49

Contingut



# 1 Presentació

**La institució del síndic personer 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, investiga i resol tant els expedients iniciats d'ofici com les queixes formulades a petició de part.**

**L'Oficina del síndic personer és un 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.**



**Salvador Rovirosa Olivé**  
Síndic personer

**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.**

Per començar l'informe del 2023 fem una mirada general a l'any que hem deixat enrere. Any, per cert, en el que hem celebrat el 75è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, proclamada per les Nacions Unides el 10 de desembre de 1948.

Els drets humans afecten a totes les persones sense fer distinció de nacionalitats, creences o condició social, són indivisibles i interdependents i constitueixen el fonament de la llibertat, de la justícia i de la pau del món.

Que afectin a totes les persones vol dir que són universals i, per tant, tota persona ha de poder gaudir dels seus drets sense distinció de raça, d'origen ètnic, color, sexe, orientació sexual, discapacitat, idioma, religió, opinió política o d'una altra índole, origen nacional o social, naixement, o qualsevol altra condició social.

L'Assemblea General de les Nacions Unides, reunida a París, va proclamar la Declaració dels Drets Humans el 10 de desembre de 1948. Quasi 30 anys després, el 24 de novembre de 1977, el Sr. Marcelino Oreja Aguirre, com a ministre d'Afers Exteriors espanyol, va signar a Estrasburg el conveni per la protecció d'aquests drets.

Vam acabar l'any 2022 amb una inflació d'aproximadament un 10% fruit dels problemes geopolítics a nivell mundial. La guerra a Ucraïna, que va començar el febrer del 2022 i que encara continua, va tenir gran part de culpa.

Aquesta pujada tan brusca de la inflació va provocar un increment constant dels preus i per contrarestar-la, els bancs centrals tant l'uropeu com l'americà es van veure obligats a apujar el preu del diner. D'aquesta manera, l'euríbor va passar d'estar en negatiu a mitjans de 2022 a sofrir un increment fins a 4 punts bàsics en positiu. Aquesta pujada de tipus d'interès comporta ràpidament un increment de les hipoteques d'interès variable, així una hipoteca de tipus mitjà es va incrementar en uns 200-400 euros mensuals, no cal dir que pujades com aquesta comporta que les butxaques dels ciutadans cada vegada siguin més primes. Per contra, aquest increment del preu del diner no es va veure ni es veu reflectit a la remuneració dels dipòsits que el ciutadà té als bancs. Circumstàncies com aquestes i altres fan que la Creu Roja, Càritas, el Banc dels Aliments i les institucions d'ajut social es vegin desbordades, ja que molta gent no pot arribar a final de mes, el que comporta casos d'exclusió social.

Durant l'any 2023 hi van haver diversos comicis electorals. El 28 de maig van tenir lloc les eleccions municipals i també autonòmiques a algunes comunitats.

A Mollet del Vallès les eleccions municipals van registrar una participació del 50%. La composició del nou consistori va quedar de la següent manera: Partit Socialista, 12 regidors; Ara Mollet- ERC-EUiA, 5 regidors; Mollet en Comú Podem, 3 regidors; Partit Popular, 2 regidores; Vox, 2, regidors i Junts per Catalunya Mollet, 1 regidora. Mireia Dionisio Calé va tornar a ser escollida alcaldessa en la sessió plenària del 17 de juny.

El 23 de juliol de 2023 van tenir lloc eleccions anticipades al govern d'Espanya. Pedro Sánchez, va ser investit novament president del govern espanyol el 16 de novembre conformant-se un govern de Coalició entre el PSOE i Sumar, amb el suport de tots els grups parlamentaris a excepció de PP, Vox i UPN.

A l'àmbit internacional, el mes d'octubre, concretament el dissabte dia 7, va haver-hi un fet que commou al món, em refereixo a l'atac de Hamàs al cor d'Israel, provocant una gran quantitat de morts i uns 200 ostatges. Aquesta guerra avui dia ja ha causat la mort de més de 26.000 palestins, augmentat cada dia aquesta xifra, la majoria civils i quasi la meitat, infants.

I en un món totalment connectat, els canvis polítics, econòmics i socials de qualsevol índole afecten també la vida de la nostra comunitat. A escala local, la crisi afecta moltes famílies. La pujada dels tipus d'interès dificulta el pagament de les hipoteques i en alguns casos fa difícil complir amb el precepte constitucional que tenen totes les famílies a disposar d'un habitatge digne.

Però també les crisis internacionals repercuteixen el nostre poble, per posar un exemple, el nombre de persones vingudes d'Ucraïna ja se situa a Mollet en 265 concitadans a data 16/01/2024.

L'any passat, 6.618 persones van morir quan provaven d'arribar a les costes espanyoles, segons un informe de "Caminando Fronteras", un col·lectiu en defensa dels drets humans, va monitorar els 365 dies del 2023 al servei del rescat. Les xifres no poden ser més alarmants, suposa un 176% més en comparació al 2022, la gran majoria van morir en cayucos o pasteres quan anaven cap a les illes Canàries. L'informe posa en relleu



que aquesta ruta és la més mortífera del món. Van morir una mitjana de 16 persones al dia l'any passat quan provaven d'arribar a les illes Canàries, un total de 6.007. Les morts a la resta de rutes migrants que acaben a Espanya serveixen per informar de la tragèdia canària. 434 van morir a la ruta algeriana amb destinació a les Balears en 34 naufragis, 147 víctimes de la ruta de l'estret de Gibraltar en 45 naufragis i 30 víctimes al mar d'Alboran en 6 naufragis.

A més, l'organització "Caminando Fronteras" té constància que 84 embarcacions van desaparèixer amb totes les persones que hi havia a bord. En tots aquests naufragis se sap que han mort 363 dones i 384 infants. Molts d'aquests immigrants que arriben a les costes espanyoles venen a parar a Catalunya i, per tant, segur que n'hi ha que fan cap a Mollet.

Cal que des de l'Oficina del síndic personer es presti molta atenció no només als problemes habituals que la ciutadania pugui tenir amb l'administració local, sinó també a la perseveració dels drets de les persones més desfavorides. I en aquest sentit cal tenir una actitud proactiva i estar atent a la molt diversa realitat de la ciutadania de Mollet. Per això, i per reforçar la sindicatura de Mollet del Vallès vaig pensar que era del tot necessari crear el Consell Assessor del síndic personer, tal com vaig presentar a l'informe de l'any 2022 fet el febrer de 2023.

Les seves funcions principals són:

- a) Donar suport a les activitats de l'Oficina del síndic personer en matèria de:
  - o Divulgació de la figura del síndic personer.
  - o Desenvolupament del programa escolar.
  - o Complement de la representació institucional de la sindicatura.
  - o Participació en iniciatives ciutadanes diverses relatives als drets humans.
  - o Altres activitats de suport que demani el síndic personer.
- b) Assessorar l'Ajuntament de Mollet, quan aquest ho consideri oportú, sobre qüestions tals com:
  - o El Pla Local d'Infància i Adolescència.
  - o La regulació municipal de la figura del síndic personer.
  - o Els Consells municipals que l'Ajuntament consideri oportuns.
  - o Altres assessoraments que demani l'Ajuntament de la ciutat.

Cal destacar que la figura del Consell Assessor del síndic personer serà pionera en el món de les Sindicatures Locals. Voldria remarcar a més, que la creació d'aquest consell ha estat copiada pel Fòrum de Síndics, institució que agrupa als defensors locals de Catalunya.

D'aquesta manera les experiències dels ex síndics es convertiran en un banc de dades molt útil per a tots els defensors del país.

Durant aquest any 2023 l'activitat del Consell Assessor ha estat centrada en la commemoració del 20è aniversari de la creació de la figura del síndic personer que es va celebrar al mes d'octubre.

Les principals activitats van ser:

- Roda de premsa per donar a conèixer els 20 anys de síndic personer a Mollet del Vallès.
- Portar a Mollet del Vallès una activitat del Fòrum SD.
- Acte central el 25 d'octubre a la Sala de Plens de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Durant l'any 2023, l'Oficina del síndic personer ha realitzat un total de 107 actuacions, de les quals 39 són queixes, i 68 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 12 actuacions en tràmit. D'aquestes, 9 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 2023 destaquen les 19 que corresponen a l'àrea de Territori (8 a manteniment i mobilitat a la via pública, 3 a medi ambient/soroll, 4 a obres i llicències i 4 a habitatge), 9 queixes sobre Administració general (2 relatives a sancions, 4 a tributs, 2 a responsabilitat patrimonial i 1 a servei ciutadania), 8 queixes sobre Serveis a les persones (1 a esports, 5 a serveis socials, 1 atenció ciutadana i 1 a altres). De les queixes restants, 3 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 o l'Hospital de Mollet del Vallès.

Durant l'any 2023, com a síndic he participat en diferents activitats. Un total de 41 de les quals en vull destacar les més representatives:

- Presentació de la revista Notes
- Festa de la Ràdio
- Nit de l'Esport
- Consell de Participació Ciutadana
- Fundació Sanitària Mollet
- Ple d'investidura de l'alcaldesa Sra. Mireia Dionisio
- Actes en commemoració del 20è aniversari de la restitució de la figura del síndic personer a Mollet del Vallès
- Campanya Cap nen sense joguines de Creu Roja
- Participació en el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya
- Participació com a convidats en la jornada "Ètica i sindicatures", organitzada per la Síndica Municipal de Greuges de l'ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

També hem continuat l'activitat del síndic personer a l'escola, que com veureu a l'apartat 7è, hi han participat 8 escoles i un total de 525 nens i nenes de segon cicle de 5è i 6è. Aquesta activitat la porta a terme el ex síndic Lluís Martínez, al qual li vull agrair aquesta tasca educativa i de suport que dona a l'actual síndic.

A l'apartat 8è veureu les activitats del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, on la iniciativa legislativa que impulsa el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, la proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya, continua la seva tramitació al Parlament de Catalunya.

Finalment, a aquest informe, a l'apartat 11è dedicat a la Comunicació, hi trobareu els enllaços a les publicacions, notícies i articles relacionats amb el síndic personer.

I, ja per acabar la meva intervenció, dono les gràcies al síndic Lluís Martínez per la seva inestimable ajuda, que faig extensiva als altres dos síndics: en Vicenç Vilà i en Francisco Amaya. Vull agrair també la feina i el suport dels treballadors i treballadores municipals, especialment en Toni Barcos i la confiança que ha dipositat en mi l'alcaldesa 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

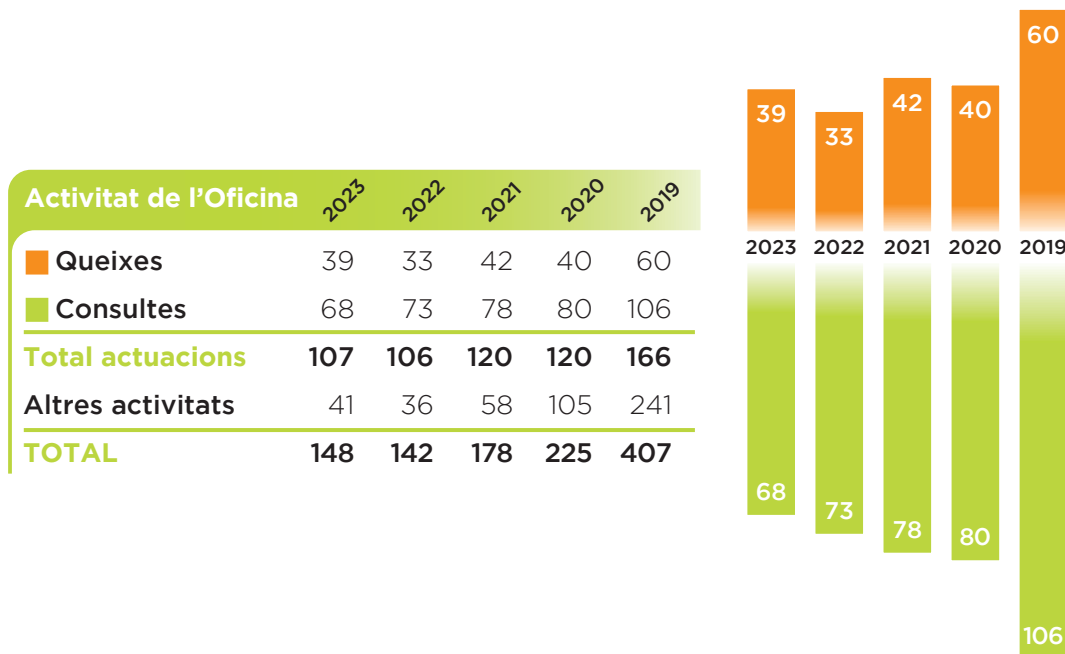
Mollet del Vallès, febrer de 2024



## 2 Dades d'activitat

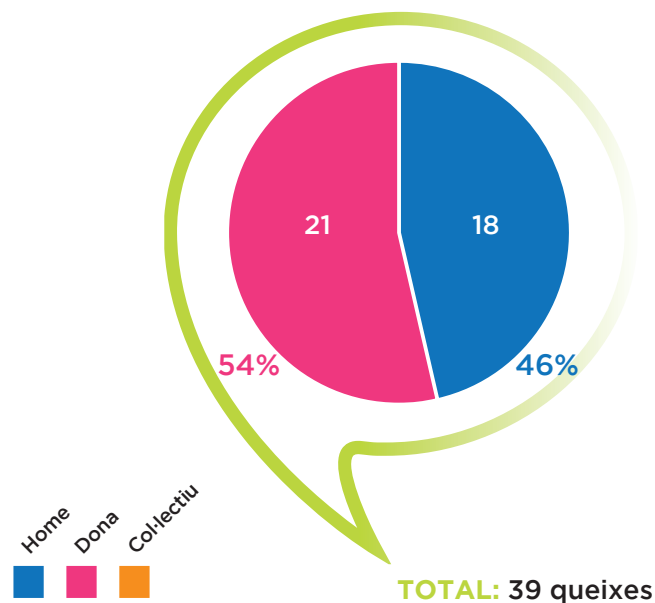
### 2.1 Tipus d'actuació

Durant l'any 2023 el número d'activitats realitzades a l'Oficina del síndic personer han estat un total de 144. En la taula següent es mostra el desglossament segons el tipus d'activitat realitzada i la seva evolució els darrers cinc anys.



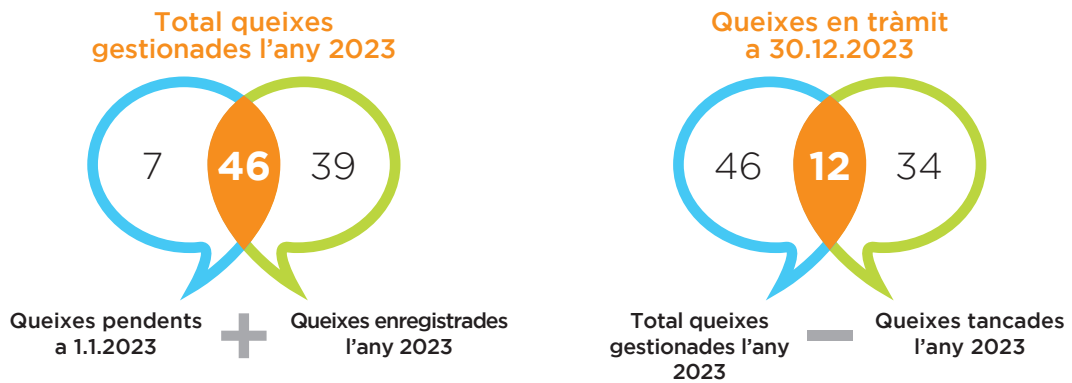
### 2.2 Iniciativa de les queixes

En el gràfic següent es pot observar la distribució per raó de sexe, col·lectius, 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 2023 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 2023.



## 2.5 Tipologia i distribució geogràfica de les queixes

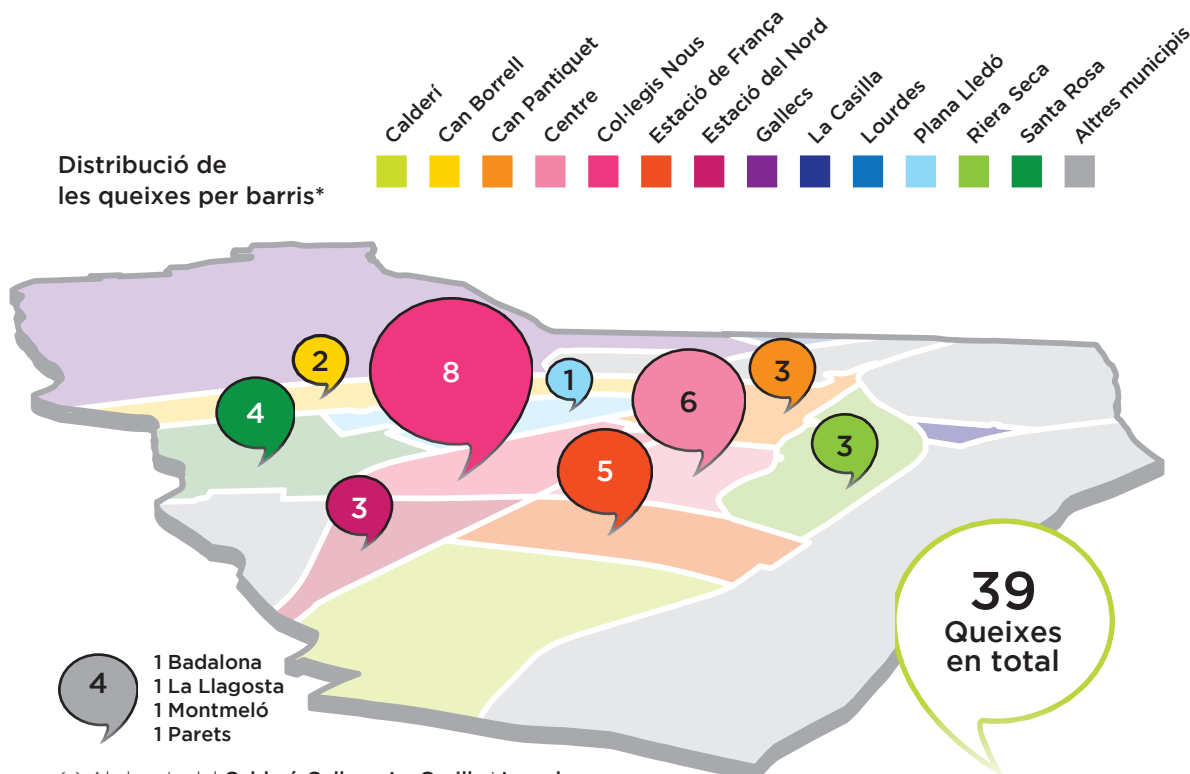
En la taula següent es pot veure la distribució per barri de les queixes rebudes durant l'any 2023, així com la seva tipologia.



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



Distribució de les queixes per barris\*

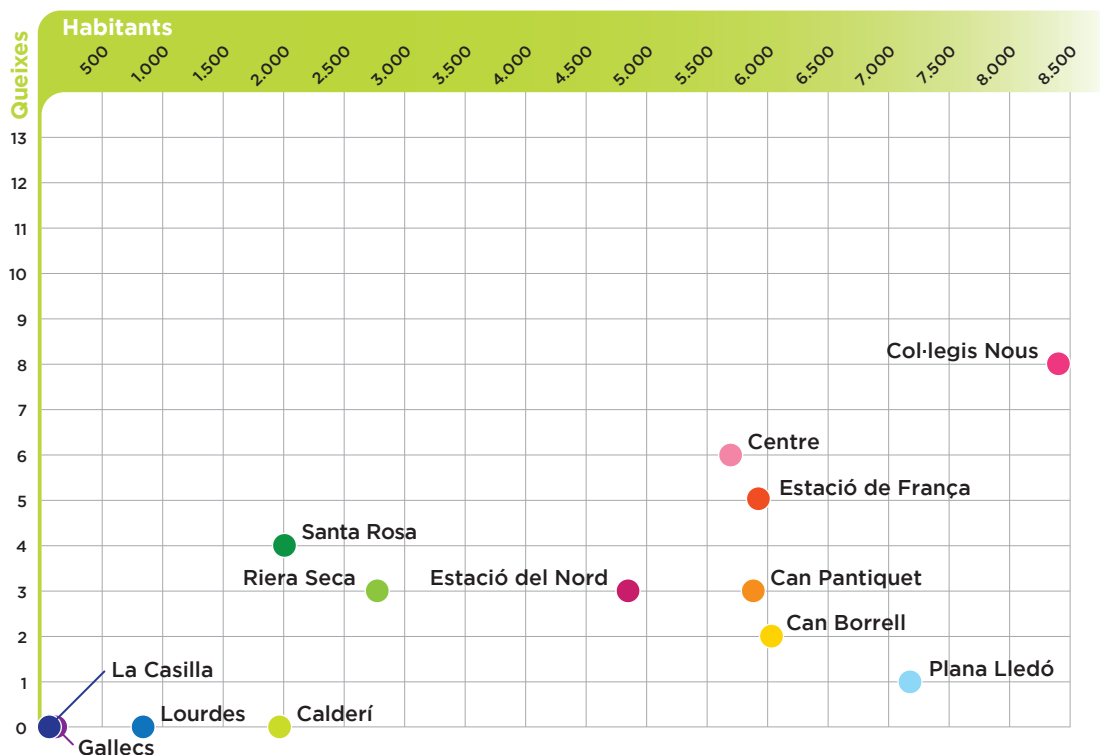


(\*) Als barris del **Calderí, Gallecs, La Casilla i Lourdes** no s'han enregistrat queixes durant l'any 2023.

## 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 2023



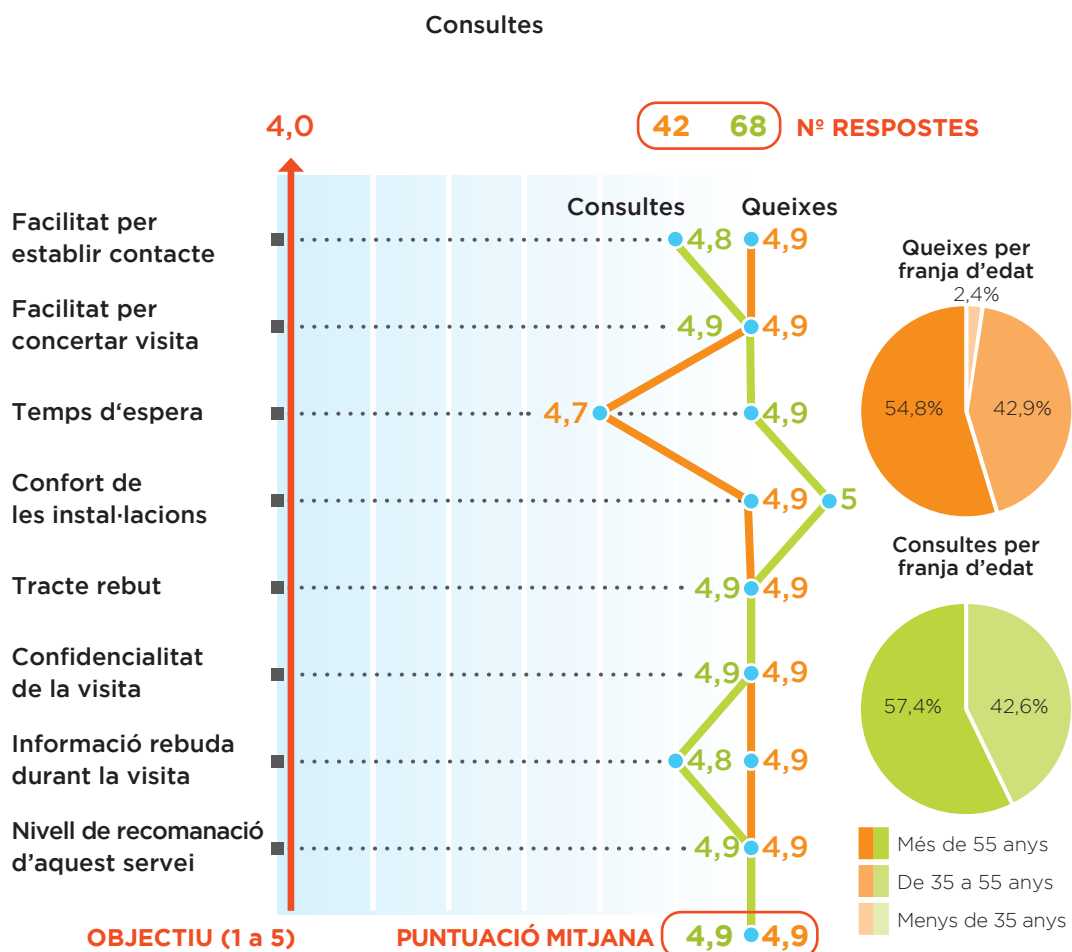
## 2.7 Resultats indicadors de gestió

En la taula següent es pot observar el resultat dels indicadors de gestió durant l'any 2023.

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real
Temps mitjà d'espera	Núm. dies des de la petició fins a la visita	10	9
Temps d'admissió de la queixa	Núm. dies en informar de l'acceptació de la queixa	7	6,30
Temps de proveïdor d'informació	Núm. dies en demanar informació a serveis municipals	15	8
Temps de resolució de la queixa	Núm. dies per emetre resolució des de la recepció de l'informe	15	10

## 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 2023.





## 3 Detall de les queixes

En aquest apartat es pot llegir un resum de les 39 queixes tramitades a l'Oficina del síndic personer durant l'any 2023, tot respectant les dades personals i confidencials de les persones que s'han dirigit a aquesta oficina.

### Expedient 1/23 – Subministraments

Petició d'intervenció del síndic en relació amb el pressupost d'Agbar per donar l'alta d'aigua en un habitatge que havia estat ocupat i on es va donar de baixa el comptador. L'habitatge es va llogar als actuals arrendataris, amb un contracte mixt d'obra més renda mensual. Considera abusiu l'import per regularitzar l'estat de servei d'aigua. Es trasllada el cas a l'Ajuntament de Mollet del Vallès que ens comuniquen que es posen en contacte amb Agbar per trobar una solució adequada.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 2/23 – Mobilitat

Petició d'intervenció amb relació a la no actuació per part dels serveis municipals de pintar la plaça d'aparcament reservada pels usuaris de la farmàcia. Se sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que ja s'han realitzat els treballs pendents. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 3/23 – Serveis socials

Petició d'intervenció del síndic per sol·licitar ajuda en relació amb la necessitat urgent de demanar l'ingrés mínim vital a la Seguretat Social. 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 la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 4/23 – Via pública

Queixa referida a la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a una sol·licitud on es demanava la neteja del parc de la Creueta. Se sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que s'ha realitzat la neteja. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 5/23 – Habitatge

Petició d'intervenció del síndic per sol·licitar ajuda per reparar les humitats existents a l'habitatge on viu, propietat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. Se sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals ens informen que la sol·licitant és llogatera de la Mesa d'Emergència i que ha presentat tota la documentació per tal de demanar la reparació de les humitats existents al seu habitatge.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 6/23 – Mobilitat

Persona que trasllada queixa al síndic per manca de resposta a una sol·licitud de la transmissió d'una llicència de taxi. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i aquest ens informa que el departament de mobilitat ja ha gestionat la transmissió. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 7/23 – Responsabilitat patrimonial

Petició d'intervenció al síndic amb relació al desacord amb la desestimació de la reclamació patrimonial presentada per lesions que, segons la persona interessada, es va produir quan va caure a terra per entrebanc amb un desnivell del terra del parc dels Colors. 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 8/23 – Serveis socials

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

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 9/23 – Obres

Petició d'intervenció del síndic pel desacord amb un expedient sancionador dins l'àmbit de la legalitat urbanística per la realització d'obres il·legalitzables. Actualment el cas es troba en procés judicial. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 10/23 – Gestió tributària

Manca de conformitat amb resolució de denegació de la bonificació de l'aigua i escombraries per ingressos superiors als establerts en l'ordenança. Es comprova que li han denegat pels ingressos econòmics d'un net que està empadronada a casa seva.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 11/23 - Sorolls

Queixa amb relació a les obres que s'estan realitzant a l'estació de Mollet - Sant Fost amb el consegüent augment de la contaminació acústica que segons la persona interessada, supera el que permet la normativa municipal i que en realitzar-se de matinada no permet el seu descans. Se l'informa que les obres les està fent ADIF i per evitar el tall del servei de transport ferroviari es va decidir que l'única manera de poder-les fer era quan no hi havia servei, per tant, de matinada. L'ajuntament ens comenta que és conscient que les obres poden causar molèsties veïnals. Es donen les actuacions per finalitzades.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 12/23 - Medi ambient

Queixa formulada per manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès amb relació a una sol·licitud on es demanava solució a la problemàtica que genera la bateria de contenidors que té davant de casa la persona interessada. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 13/23 - Esports

Petició d'intervenció del síndic amb relació a la situació de les pistes de petanca a Can Pantiquet. Comenten des del club que si no es fa una actuació no podran començar a jugar la lliga. El síndic personer intercedeix amb el departament d'esports perquè es facin les actuacions necessàries. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 14/23 - Inspecció

Queixa formulada per manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès amb relació a una sol·licitud on es demanava una inspecció de les esquerdes que pateix el seu habitatge ubicat dins d'una escola municipal. Se sol·licita informació a l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 15/23 - Gestió tributària

Petició d'intervenció del síndic amb relació a la reclamació d'uns deutes per part de la companyia d'aigües, per un domicili que va tenir llogat. Es recomana presentar la reclamació davant la Defensora del Client de l'empresa que gestiona l'aigua. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 16/23 - Via pública

Petició d'intervenció del síndic en relació a les obres que s'estan realitzant al voltant de l'església. Les clavegueres s'han deixat al descobert i proliferen les rates. Se sol·licita informació a l'Ajuntament de les actuacions previstes. La mateixa interessada ens informa que l'actuació ja s'ha fet i el problema està resolt.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 17/23 - Territori

Propietària d'un local del carrer Gaietà Vínzia que formula queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament on exposava les inundacions que pateix el local quan plou. A més a més, exposa que això es conseqüència de les obres d'urbanització que es va realitzar al carrer i que no van fer la connexió amb la xarxa de clavegueram.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 18/23 - Via pública

Petició d'intervenció del síndic amb relació a les obres que s'estan realitzant al carrer Antònia Canet amb Rambla Nova, concretament referent a la neteja i accessibilitat a la vorera. Es comprova que la tanca instal·lada està ben col·locada i que els problemes són de civisme, ja que hi ha persones que deixen les bosses d'escombraries fora del contenidor, a sobre de la vorera, impeding el pas. Es parla amb l'ajuntament per si és viable el canvi d'ubicació dels contenidors.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 19/23 - Recursos Humans

Problemàtica per la manca de resposta per part del Departament, a la sol·licitud de revisió d'examen en el procés selectiu per a la provisió d'una plaça d'oficial de jardineria.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 20/23 - 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. Se sol·licita informació a l'Ajuntament, i ens fa arribar còpia de la resolució on s'autoritza la devolució del dipòsit. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 21/23 - Serveis Socials

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

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 22/23 – Via pública

Propietari que formula queixa per manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament, on exposa que les arrels de l'arbre que està just davant de la porta de casa seva han aixecat el paviment de la vorera, i això fa posar en risc de patir caigudes a les persones que passegen i del mateix veïnat. A més a més, el seu terrat s'omple de fulles, embossen les canonades i causa al·lèrgia a la seva família.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 23/23 – Mobilitat

Usuària del bus urbà de Mollet de 85 anys, porta un caminador i es queixa de les deficiències que pateix la línia i que els conductors no li baixen la rampa per poder pujar i baixar de l'autobús. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 24/23 – Mobilitat

Queixa formulada per manca de resposta de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a diferents sol·licituds on es demanava la normativa sobre la instal·lació i manteniment de les pilones del carrer Nicaragua així com la de poder mantenir una reunió amb el tècnic de mobilitat i el regidor de l'àrea. Se sol·licita informació a l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 25/23 – Mobilitat

Usuària del bus urbà diàriament, es queixa de les deficiències que pateixen els autobusos: agafadors dels seients trencats, portes de sortida que no funcionen, aire condicionat que en mal estat, vidres trencats, problemes persistents d'horaris. A més a més, males praxis dels conductors. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 26/23 – Activitats

Persona que trasllada queixa referida a la falta de resposta a la sol·licitud d'un permís al departament de Sanitat referent a un centre homologat de medicina estètica, havent pagat les taxes corresponents.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 27/23 – Gestió tributària

Petició d'intervenció del síndic amb relació a l'estat de la baixa de la llicència d'un gual que havia estat de la seva propietat, per estar segur que no haurà de pagar més tributs. Fetes les comprovacions amb l'ajuntament, se l'informa que totes les actuacions són correctes i que no li vindran més càrrecs per aquest concepte.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 28/23 – Sancions

Petició d'intervenció del síndic amb relació amb una sanció imposada, per l'Ajuntament de Mollet, amb un gos considerat potencialment perillós, i del qual no va poder aportar la llicència per la tinença de gossos potencialment perillósos, en el moment dels fets. Se sol·licita còpia de l'expedient a l'Ajuntament i revisat l'expedient no es pot detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració, ja que tot i que posteriorment va tramitar i presentar aquesta documentació, per regular la situació del gos, el dia que es van produir els fets no es disposava de llicència per la tinença d'animals perillósos. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 29/23 – Serveis Socials

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

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 30/23 – Territori

Persona que trasllada queixa al síndic perquè l'ajuntament li ha notificat l'obligació del desmuntatge d'un cobert instal·lat al seu pati. Se 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 s'ha construït sense permís, i que no és ajustat a la normativa i al planejament urbanístic. A l'espera de rebre la informació sobre les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 31/23 – Responsabilitat Patrimonial

Persona que trasllada queixa al síndic amb relació a la denegació d'una indemnització de responsabilitat patrimonial per danys soferts a la canonada de casa seva quan s'estaven realitzant els treballs d'esporga dels arbres mitjançant l'empresa contractada per l'ajuntament. A l'espera de rebre la informació sol·licitada i les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 32/23 – Gestió tributària

Manca de conformitat amb resolució de denegació de la bonificació de l'aigua i escombraries per tenir uns terrenys de la seva propietat.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 33/23- Sancions

Queixa referida al desacord amb la sanció imposada 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 després de revisar totes les actuacions i proves aportades per part dels agents de la Policia Municipal, la sanció és correcta. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 34/23 – Taxes

Persona que trasllada queixa al síndic amb relació al cobrament per part de l'Ajuntament d'una taxa per l'expedició d'uns informes amb actuació d'agents municipals. Consultada l'ordenança fiscal número 2.1 Taxa per expedició de documents administratius, es ratifica que l'import sol·licitat es correcte. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 35/23 – Empadronament

Petició d'intervenció del síndic en referència a la manca d'empadronament d'una persona i en conseqüència no poder accedir a ajudes de tipus socials. Es trasllada queixa a l'Ajuntament que ens informa que la finca on constava empadronat va passar a ser 100% propietat d'una altra persona, qui comunica a l'ajuntament que el promotor

de la queixa ja no viu. S'inicia en aquell precís moment un expedient de baixa d'ofici que finalitza amb informe favorable del Consell d'Empadronament i a conseqüència d'això, se li dona de baixa per inclusió indeguda.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 36/23 – Hospital de Mollet

Petició d'intervenció del síndic amb relació a la falta de designació d'especialista tal com havia sol·licitat el seu metge de capçalera. Es trasllada la queixa de la persona interessada a l'Hospital de Mollet del Vallès. El mateix interessat ens informa que l'actuació ja s'ha fet i el problema està resolt.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 37/23 – Soroll

Queixa formulada per manca de resposta de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a diferents sol·licituds on s'informava de les molèsties que estaven patint amb la instal·lació de les aigües grises del seu edifici, que produïa tremolors i sorolls superiors als permesos per l'ordenança. Informen que han estat patint aquestes molèsties 24 hores al dia durant 7 mesos sense rebre cap resposta per part de l'ajuntament ni de l'empresa constructora. A l'espera de rebre la informació sobre les actuacions previstes per part de l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### Expedient 38/23 – 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 la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### Expedient 39/23 – Serveis Socials

La persona interessada trasllada al síndic la difícil situació per la qual està passant la família degut a manca de feina i malalties i sol·licita la possibilitat d'optar a un habitatge de protecció oficial adaptat. 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 la persona interessada dels tràmits que havia de seguir i la documentació que havia de presentar. Es recomana que segueixin les recomanacions dels serveis socials de l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

## 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, com ho han estat l'eliminació de les senyalitzacions mòbils per indicar un estacionament de prohibit estacionar excepcional, la informació dels terminis d'al·legacions i pagaments en els casos d'entrega de la butlleta de la denúncia per l'agent municipal a la persona denunciada en el moment dels fets i la utilització adequada de la pirotècnica (revetlla de Sant Joan).

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

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

Estat: **implantada**

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.

### Millorar la informació dels terminis d'al·legacions i pagaments en els casos d'entrega de la butlleta de la denúncia per l'agent municipal a la persona denunciada en el moment dels fets

Estat: **implantada**

Donat que, segons la normativa vigent, quan la persona denunciada rep la butlleta de la denúncia de l'agent, ja comença a comptar el termini d'al·legacions o pagament amb bonificació. Vist des de les diferents queixes ateses a l'Oficina del síndic personer que la ciutadania no és coneixedora d'aquesta informació i espera rebre la notificació de la sanció al domicili per tal de poder fer les al·legacions corresponents o el pagament.

Es recomana millorar la informació proporcionada a la ciutadania, quan es denuncia i s'entrega la butlleta a la persona en el moment, informant-la que el termini de pagament o d'al·legacions comença a comptar des d'aquell moment.

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

Estat: **implantada**

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.



**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**

**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**

**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**

**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**

### **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 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 partícip 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**

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

Establir els mecanismes de control necessaris per assegurar que, llevat d'indicació en contra, 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, se 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 20 anys del síndic personer

### 5.1 Resum històric del síndic personer

Sabem pel resum històric fet per l'historiador Xavier Pérez, del Centre d'Estudis Molletans i publicat al llibre anomenat MOLEDO l'any 1993, amb motiu del mil·lenari de la ciutat, que entre els segles XV al XVII, el Consell Municipal format pel conjunt de les tres poblacions de Mollet, Parets i Gallecs, es reunia com a mínim una vegada a l'any sota els roures d'en Manent, lloc on avui trobem l'actual deixalleria municipal i en cas de pluja la reunió es feia a la masia de Can Ros d'Amunt, avui encara dins l'escola de Policia de Catalunya. De fet, distància equidistant de les tres poblacions. Era habitual la trobada el dia de Sant Antoni Abat, el mes de gener.

Aquest Consell Municipal estava format per les següents figures:

**BATLLE**, el presidia amb un manament per tres anys.

**CLAVARI**, figura semblant a l'actual tresorer, controlava els diners municipals.

**JURATS**, eren dos, ajudats pel Batlle. Un d'ells sempre era de Mollet, amb un manament d'un any.

**CONSELLERS**, eren vuit, quatre de Mollet. Eren consultors, amb un manament d'un any i triats a sort.

L'any del Mil·lenari de la ciutat i, per aquest motiu, es va plantar un roure al Parc de Can Mulà i el Ple corresponent es va celebrar sota el roure.

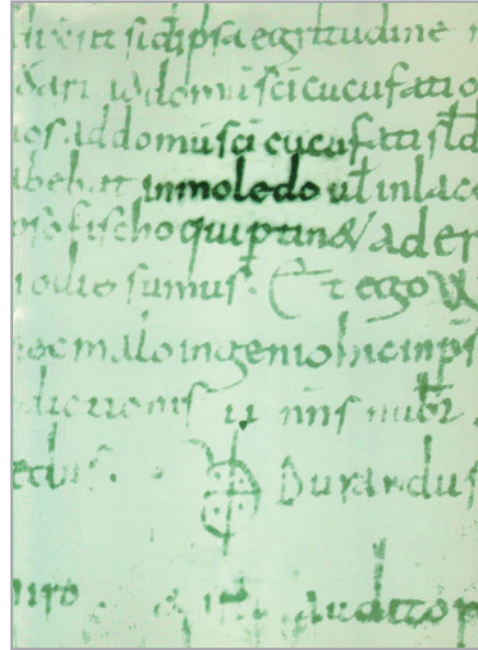
Amb el Decret de Nova Planta, l'any 1716, aquesta estructura municipal canvia totalment reduint-se a cinc membres. Un batlle i quatre regidors.

Entre 1760-66, apareixen les figures del Procurador Síndic i el síndic personer, el primer per controlar i fiscalitzar les activitats de regidors i alcaldes i el segon per defensar els interessos del veïnat.

Segons un document de 1771, els regidors es renovaven cada any i els que sortien proposaven dos noms per ocupar el càrrec, amb la condició que no fossin familiars seus i haguessin estat fora de l'ajuntament durant dos anys.

En aquest document consta que aquell any el batlle, nomenat directament per la Reial Audiència de Barcelona, era en Pau Jornet, els regidors sortints eren en Vicenç Ros i en Jaume Tiana de Mollet, en Josep Castells de Parets i l'Isidre Blanch de Gallecs.

I a continuació en el mateix document s'anomenen el Procurador Síndic, en Francesc Puig i per primera vegada apareix el nom del síndic personer de Mollet, en Bernat Comadran.



## 5.2 20 anys de servei a la ciutadania

Fa 20 anys (2003) l'alcaldesa Montserrat Tura va tenir la decisió i l'encert de tornar a reincorporar la figura del síndic personer a Mollet. El primer síndic va ser el Sr. Francisco Amaya acompanyat per la tècnica de l'ajuntament Sra. Begoña Ballvé.

Al cap de poc temps la Sra. Tura deixà l'alcaldia perquè la van demanar de la Generalitat de Catalunya per ostentar el càrrec de consellera d'Interior.

La va succeir en el càrrec el Sr. Josep Monràs, que com tots vostès saben, va ser alcalde de Mollet durant 18 anys i mig (desembre 2003, maig 2022). Durant el seu mandat hi ha hagut els altres síndics Sr. Vicenç Vilà, Sr. Lluís Martínez i jo mateix. L'alcalde Monràs ha donat sempre molta importància a la figura del síndic personer així com també al Fòrum de Síndics Defensors. L'actual alcaldessa està compromesa amb donar el màxim suport al síndic.



**Els quatre síndics de Mollet en aquest període (Francisco Amaya, Vicenç Vilà, Lluís Martínez i Salvador Rovirosa) amb Montserrat Tura, Josep Monràs i l'alcaldesa Mireia Dionisio**

Per commemorar aquests 20 anys es va organitzar una trobada del Fòrum de síndics i síndiques de Catalunya, el 10 d'octubre a la Marineta, on el Sr. Ramon Llorente, ex síndic de Girona i expresident del Fòrum SD, ens va estar parlant sobre el tema de la "Proposició de llei de les Sindicatures locals de Catalunya".

I com a colofó final, el 25 d'octubre vam celebrar l'acte central a la sala de Plens de l'ajuntament, que va constar dels següents elements:

- Lliurament de diplomes als tècnics que han format part de la sindicatura durant aquests 20 anys.
- Intervenció de la presidenta del Fòrum SD, Sra. Dolors Vallejo, amb el tema: "Les sindicatures locals, present i futur".
- Intervenció de l'adjunt al síndic de greuges de Catalunya, Sr. Jaume Saura, amb el tema: "La defensa del dret a la bona administració com a raó de ser de les sindicatures"



Els quatre síndics que ha tingut Mollet i els tècnics i les tècniques que han treballat amb ells durant l'acte de commemoració del 20è aniversari de la figura del síndic personer

### 5.3 Funcions del síndic

Les principals funcions del síndic es atendre les consultes, queixes i reclamacions de la ciutadania, en tot el que fa referència a l'ajuntament i a les empreses municipals. També orienta a la ciutadania en com resoldre els problemes que tenen relació amb la Generalitat, entitats financeres, empreses de telecomunicacions, serveis, etc.

Durant aquests 20 anys, el síndic ha rebut més de 800 queixes i unes 1.700 consultes i assessoraments, total més de 2.500 actuacions.

De les quals es poden destacar els següents percentatges:

- Territori, medi ambient i disciplina urbanística (llicències, obres...) **19%**
- Derivacions a tercers **14%**:  
Síndic de Greuges 8% - Defensor del Pueblo 1% - altres defensors 5%
- Salut Pública **8%**
- Obres, serveis i transports **6%**
- Serveis socials **5%**
- Seguretat ciutadana i convivència **5%**
- Mobilitat i accessibilitat **4%**
- Tributs i preus públics **4%**
- Policia Municipal **4%**

També la funció del síndic es fer recomanacions a l'ajuntament. Se n'han fet més de 30 durant aquests anys. Totes elles han estat admeses per l'ajuntament i més de la meitat han estat implementades.

Una de les de major transcendència va ser la d'incloure, a les notificacions de l'ajuntament, un peu de pàgina informant que, si la persona no està d'acord amb la resolució que se li comunica, es pot adreçar al síndic personer.

El síndic manté sessions de treball periòdiques amb alcaldia, grups polítics, tècnics municipals, Policia Municipal.



### Altres activitats del síndic

- La participació activa al Fòrum SD, que agrupa 47 síndics de Catalunya que donen servei a uns 4,5 milions de ciutadans.
- Presència als mitjans de comunicació.
- Comissionat d'Ètica Pública de l'ajuntament.
- Codi ètic de l'oficina del síndic personer.
- Carta de serveis de l'Oficina del síndic personer.
- El programa escolar "Drets i deures dels infants" a escoles de primària. Més de 500 escolars cada any.
- El síndic personer també forma part dels Consells Municipals: Consell de Ciutat, Consell de Participació Ciutadana (Fundació Sanitària Mollet).
- Trobades amb el servei de mediació que depèn de la Policia Municipal i derivació de certs casos.

## 5.4 Consell Assessor del síndic personer

El Consell de síndics, una iniciativa pionera a Catalunya, va començar a caminar fa gairebé 1 any.

Les circumstàncies que concorren en el cas de la nostra ciutat (mandat únic de 5 anys, no renovable) fan possible l'existència d'un total de quatre síndics (l'actual síndic personer i els tres ex síndics), fet que no és habitual en altres poblacions de Catalunya, on la possibilitat de repetir mandat fa que no hi hagi un grup tan nombrós.

El Fòrum SD sosté, des de la seva creació, la necessitat de treure profit de la figura dels ex síndics, tant per l'experiència que han acumulat al llarg del seu mandat com pel coneixement de la institució.

En aquest sentit, la iniciativa pionera del Consell de síndics de Mollet és plenament consistent amb el posicionament del Fòrum SD, ja que en la pràctica representarà la primera concreció de la col·laboració formal entre el síndic vigent i els ex síndics a nivell municipal de la que es tingui coneixement.

El síndic personer va considerar especialment adient triar l'any 2023 per posar en marxa aquest Consell Assessor ja que coincidia amb la commemoració del 20è aniversari de la creació de la figura del síndic personer a Mollet del Vallès.

Per què neix? Perquè la dedicació parcial tant del síndic com del tècnic, fa que no s'arribi a tot el que s'ha de fer. Hi ha voluntat per part del síndic d'anar més enllà del mínim exigible i per tant es pot comptar amb l'experiència i la bona dedicació dels 3 ex síndics.

### Composició

Està format pel síndic personer en actiu i pels ex síndics de la ciutat que voluntàriament en vulguin formar part.

Es contempla també que en formi part alguna persona que no hagi sigut síndic i vulgui formar part d'aquest Consell Assessor.

### **Funcions principals**

- Assegurar la representació institucional i la presència al Fòrum SD.
- Assumir funcions no essencials del síndic.
- Desenvolupar el programa escolar “Drets i deures dels Infants”.
- Fer jornades de portes obertes a l'Oficina del síndic personer.
- Ampliar el programa escolar als instituts de la ciutat.
- Iniciatives de promoció dels drets humans a la ciutat.
- Assessorament a l'ajuntament en aquelles tasques o qüestions que cregui oportunes, com ara:
  - a) Pla local d'infància i adolescència.
  - b) Regulació municipal de la figura del síndic personer.
  - c) Els consells municipals que l'ajuntament consideri oportú.

### **Balanç dels primers 6 mesos del Consell Assessor**

- Preparació del 20è aniversari de la reinstauració de la figura del síndic personer a la ciutat.
- 6 reunions durant aquests 6 mesos, on han assistit sempre els 4 síndics més el tècnic de l'oficina.
- Preparació de la ronda de premsa per presentar els actes previstos en la commemoració del 20è aniversari.

### **Properes passes**

- Fer efectiva l'obertura del Consell Assessor a membres externs.
- Donar continuïtat i contingut a les sessions de treball.
- Identificar punts febles a reforçar.
- Aprofitar el potencial dels membres del Consell.

## **5.5 Per acabar**

És la meva voluntat seguir enfortint la sindicatura, treballar per la defensa dels drets de la ciutadania, i reduir el dèficit de visibilitat que encara arrossega la institució, per a la qual cosa compto també amb tots vostès.

I contribuir a millorar el funcionament de l'administració municipal.

## 6 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.

### 6.1 Ajuntament

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

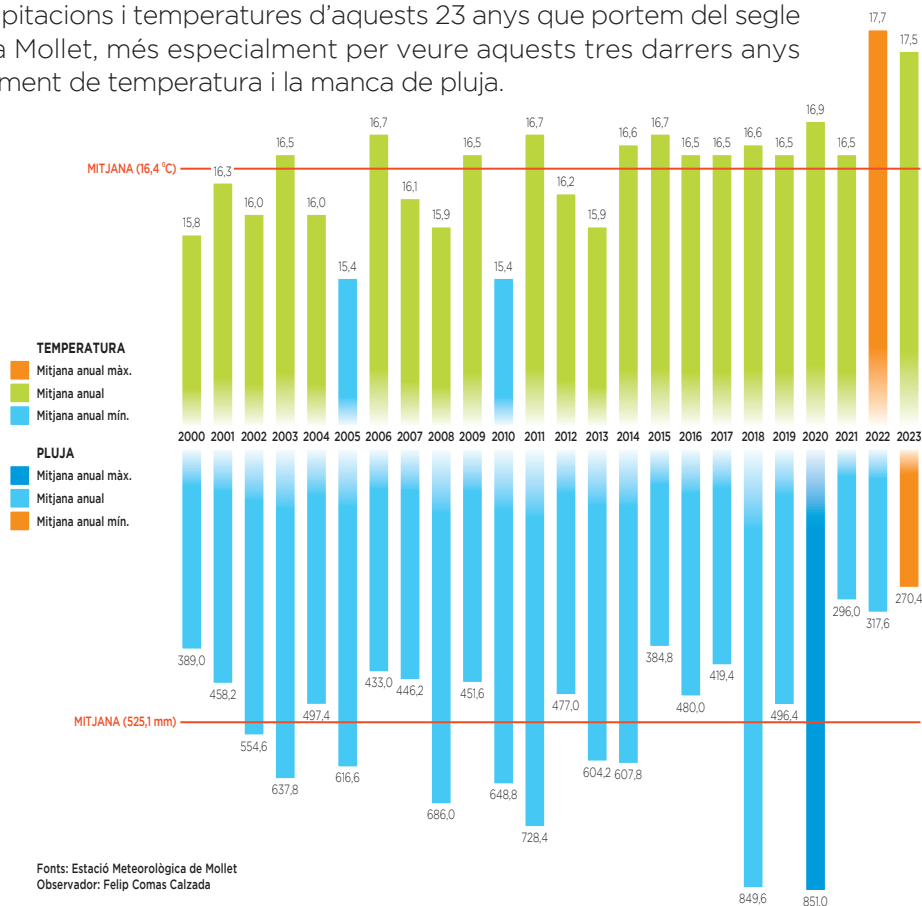
Així mateix, també s'ha reunit en sessions de treball amb la Secretaria de l'Ajuntament, la Gerència, el Gabinet de l'alcaldeia, Serveis Jurídics municipals, Serveis Socials i Serveis Territorials, Seguretat Ciutadana i Mobilitat.

Va participar en el Consell de Ciutat del dia 20 d'abril de 2023, on es va parlar de mesures sobre sequera. En aquesta reunió es va explicar que Mollet estava gastant menys aigua per habitant i dia del que podia consumir en un estat d'excepcionalitat per la sequera, que és de 230 litres per persona i dia.

Mollet està consumint 150 litres per habitant i dia. Mollet té la sort de tenir una gran quantitat d'aigua de pous i això li permet treure diàriament 2.400 metres cúbics d'aigua al dia per arribar al 25 % d'aportació d'aigua de pous propis a la xarxa d'aigua de la ciutat.

Aquesta aigua de pou passa per una planta potabilitzadora i es bombeja fins al dipòsit dels Pinetons així és permès gràcies a un informe favorable de l'ACA (Agència Catalana de l'Aigua).

Perquè puguem visualitzar millor el tema de la sequera i perquè hi ha aquesta regulació en el consum d'aigua, s'aporta un quadre de precipitacions i temperatures d'aquests 23 anys que portem del segle XXI a Mollet, més especialment per veure aquests tres darrers anys l'augment de temperatura i la manca de pluja.



## 6.2 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 diverses entitats de la ciutat.

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.

Finalment, el síndic ha participat a la campanya de Cap nen sense joguina de Creu Roja.



## 6.3 Accions previstes per l'any 2024

En aquest apartat es pretén fer, per avançat, un recull de les principals accions que estan ja previstes per aquest any 2024:

### ■ 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
- Protecció Civil

### ■ Signar un conveni amb AGBAR

## 7 El síndic personer a l'escola

Una de les activitats més destacades de l'Oficina del síndic personer està vinculada directament amb els 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 2022-2023, el síndic personer ha impartit un total de divuit sessions, amb l'assistència de 525 nens i nenes del cycle superior de primària 5è i 6è.

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

- o **Escola Montseny** - 50 alumnes.
- o **Escola Col·legis Nous** - 100 alumnes.
- o **Lestonnac** - 50 alumnes.
- o **Escola Federico García Lorca** - 25 alumnes.
- o **CEIP Sant Jordi** - 50 alumnes.
- o **Escola Can Besora** - 50 alumnes.
- o **Escola Sant Gervasi** - 100 alumnes.
- o **Escola Cal Músic** - 50 alumnes.
- o **Escola Joan Abelló** - 50 alumnes.

Soc 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 l'obligació de comportar-nos d'una manera determinada i d'això se'n diu tenir deures.

Durant aquest curs 2023-2024, 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.



L'ex síndic, Lluís Martínez, en el transcurs d'una sessió del programa "El síndic a l'Escola"

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.

El FòrumSD és una associació que aplega 47 defensories locals, la pràctica totalitat de les que hi ha a Catalunya.

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 2023 el FòrumSD ha publicat la "Memòria d'activitats del FòrumSD 2022" (gener 2023).



## Durant l'any 2023 el FòrumSD també ha realitzat altres actuacions:

### Setembre 2023

Una representació del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) s'ha reunit amb la MH Presidenta del Parlament de Catalunya, Anna Erra. A més de presentar l'entitat a la presidenta aprofitant la seva recent elecció, la reunió ha servit també per explicar-li el contingut de la proposta de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya, que diferents formacions parlamentàries van registrar fa uns mesos per a la seva tramitació parlamentària. En aquest sentit, el Fòrum ha traslladat a Erra la preocupació per l'alentiment del tràmit de la nova normativa, "inexplicable atès el consens que genera el text proposat". Erra s'ha compromès a comprovar en quin punt es troba el projecte, però s'ha mostrat optimista sobre la tramitació.

La visita a la presidenta del Parlament ha servit també per presentar la versió de la proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya en format de text fàcil i traslladar-li la proposta per tal que aquesta sigui la primera normativa que s'aprovi en les dues versions, obrint camí per tal que es faci en totes lleis que promulgui la cambra catalana.

### Setembre 2023

El FòrumSD s'integra a la plataforma Mediem, per fomentar la mediació en matèria d'habitatge.

El FòrumSD va signar el juliol passat la seva adhesió al programa i es va convertir en la 33a entitat que se suma a aquesta iniciativa.

Mediem va néixer el 2020 com una xarxa de serveis de mediació en l'àmbit de l'habitatge de Catalunya, de la qual es beneficien els professionals de la mediació de les diverses administracions, universitats, col·legis professionals i entitats del tercer sector social, així com entitats que col·laboren amb el servei d'Ofideute. L'objectiu és que tots i totes les professionals dels serveis de mediació de les administracions i de les entitats del tercer sector social de Catalunya disposin dels millors recursos per resoldre les situacions problemàtiques relacionades amb l'habitatge amb les quals es troben, ja que la mediació aporta solucions més ràpides, econòmiques i menys estressants per a les famílies.

### **Octubre 2023**

*Jornada: Com millorem l'atenció a la ciutadania entre les sindicatures de greuges i serveis socials?*

La Jornada ha estat organitzada conjuntament pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (TSCAT) i el Col·legi d'Educatores i Educadors Socials de Catalunya (CEESC).

La iniciativa s'ha dirigit específicament a professionals de l'educació i el treball social i membres dels equips de les defensories i sindicatures locals. Les problemàtiques que es tracta en tots dos àmbits són, molt sovint, les mateixes i, de fet, els serveis socials municipals i les sindicatures treballen habitualment de forma molt estreta. En aquest sentit, la trobada ha permès consolidar aquesta relació, compartir experiències, fomentar el coneixement mutu i, amb tot plegat, millorar l'atenció i la defensa dels drets de la ciutadania.

### **Desembre 2023**

La Síndica de Greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, i la presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) i Síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, han signat un conveni de col·laboració amb la voluntat d'avançar conjuntament en la defensa decidida dels drets de les persones. A partir d'aquest objectiu comú, i perquè les seves accions tinguin més impacte, les dues institucions estableixen unes bases de col·laboració, cooperació i comunicació mútues, que puguin derivar en intercanvis d'informació i d'experiències.

El conveni també recull la necessitat de compartir preocupacions i accions de formació, alinear posicionaments, aprendre i generar sinèrgies que permetin millorar l'atenció que tant la sindicatura catalana com les sindicatures i defensories municipals ofereixen a la ciutadania.

## 9 Codi Ètic i de Bon Govern

### 9.1 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.



### 9.2 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 amb 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 L'Oficina de compliment normatiu i de bona administració

Existeix cada vegada un major consens sobre la necessitat de què 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.

## 9.4 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.

## 9.5 Actuacions realitzades durant l'any 2023

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, en l'informe de l'any 2022 es mencionava que s'havia constatat que l'Ajuntament va implementar 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 estenent-les fins i tot més enllà aplicant-les a procediments selectius que convoca l'Ajuntament. Tanmateix, es feia referència a que, calia seguir implementant les eines previstes, tot tenint en compte les modificacions introduïdes per la Llei General de Pressupostos de l'Estat per a 2023.

Al respecte, s'ha constatat que l'Ajuntament, durant l'any 2023, l'Ajuntament ha implementat el **Canal Intern d'Informació** de l'Ajuntament i dels seus ens dependents, mitjançant el qual es pretén establir una via de comunicació segura que s'adeqüi als requeriments de la normativa europea i, garanteixi, a partir del compliment de les exigències de seguretat, la protecció de la identitat de la persona alertadora. Així, com afavorir la cultura de l'alerta com a mitjà per enfortir la integritat institucional.

A més a més, l'Ajuntament va aprovar la **declaració institucional d'integritat**, mitjançant la qual l'Ajuntament manté i referma el seu compromís a consolidar els estàndards més elevats de qualitat jurídica, ètica i moral, a adoptar la màxima aplicació dels principis d'integritat, imparcialitat i honestedat, i a desplegar les accions necessàries per evitar conflictes d'interès i per lluitar contra el frau i la corrupció.

Pel que fa a la cèl·lula ETIVA, s'ha produït una renovació de l'equip amb l'objectiu de donar pas a altres propostes i visions. El síndic personer s'ha reunit amb el nou equip per conèixer els nous membres, així com per conèixer les actuacions que s'estan portant a terme durant aquest any 2023. En aquest punt, cal recordar que **ETIVA** és una cèl·lula d'innovació creada al juny del 2018 que està integrada per un equip multidisciplinari de persones provinents de diferents àmbits de l'Ajuntament. Els seus objectius operatius es poden resumir en:

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



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

Durant aquest any s'ha pogut constatar que s'ha seguit treballant 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 el Canal Intern d'Informació 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 la Llei 2/2023, del 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. Es va celebrar el 10 de novembre de 2023 el V congrés Nacional de Compliance al Sector Públic 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 110 treballadors i treballadores, el que suposa un 30% de la plantilla.

A més a més, s'ha pogut constatar que s'ha anat implementant les accions previstes al Pla antifrau en la gestió dels projectes finançats amb fons del Pla de resiliència i transformació (Next Generation).

Pel que fa a la difusió del Codi Ètic i de Bon Govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, la cèl·lula d'innovació ETIVA, juntament amb la participació del síndic personer, va realitzar la campanya "Detectiu Ètic".

Una activitat que plantejava a totes les persones treballadores de l'Ajuntament de Mollet del Vallès un total de set casos, un per setmana. A cadascun dels casos, les persones participants havien de reflexionar sobre certs conflictes ètics simulant que eren detectius privats, analitzant les proves enviades. En aquesta activitat es van enviar més de 160 participacions.



Tal com es va mencionar en l'informe de l'any 2022 i 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 en línia, en què estiguin disponibles les sessions, per a totes aquelles persones que vulguin veure les sessions, en especial les noves incorporacions a la plantilla.

## 9.6 Accions previstes per a l'any 2024

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

### ■ PROJECTES ETIVA:

- Pla de comunicació del marc d'integritat institucional: l'objectiu d'aquest projecte és explicar el marc d'integritat de l'Ajuntament i els diferents elements que el componen, mitjançant vídeos, infografies,... i esmorzars informatius amb les persones treballadores per resoldre dubtes.
- I tu què 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.
- Presentació i difusió del canal intern d'informació mitjançant vídeos de durada màxima de 3-4 minuts per explicar com s'accedeix al canal, com ho veu l'òrgan gestor i com es garanteix l'anonimat i què es pot denunciar.

- Seguir avançant en el desenvolupament del **marc d'integritat institucional**.

## 9.7 Recomanacions

Es valora molt positivament els avenços en el desenvolupament del marc d'integritat institucional, però RECOMANO que, atenint-nos a què el mes de juny de l'any 2023 es va produir un canvi de mandat de la corporació, es pugui portar a terme una formació específica sobre el CEBG i de les eines del marc d'integritat institucional a les 25 regidores i regidors que conformin la nova corporació municipal.

## 10 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 si de la sindicatura.

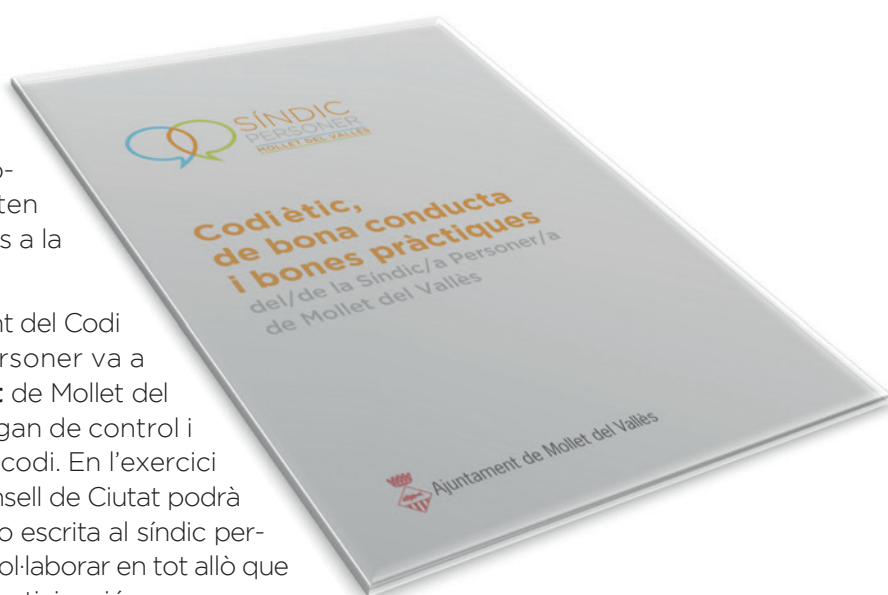
El codi estableix uns **principis**, uns **valors** i unes **regles de conducta ètiques** que vinculen i inspiren l'activitat de la sindicatura municipal, que és una institució ètica, socialment responsable i respectuosa amb la ciutadania que se li adreça buscant empara. Aquest document descriu la finalitat 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 qual té accés la sindicatura, la protecció de l'honor i la intimitat de les persones o els eventuais 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 va 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.



# 11 Comunicació

## Prensa, ràdio i televisió

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



### Número 248. Febrer 2023

**Presentació Informe any 2022** (pàg. 8)

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

### Número 253. Setembre 2023

**Debat entorn a l'escola** (pàg. 9)

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

### Número 256. Desembre 2023

**Orgull de ciutat** (pàg. 13)

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



### 24 de febrer de 2023

**Salvador Rovirosa va presentar dilluns en el Ple l'informe de la seva activitat durant l'any passat i va plantejar tres reptes pel 2023**

<https://www.sommollet.cat/documents/revistes/sommollet-1073.pdf>



## Programes

### 24 de febrer de 2023

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

[https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_23991?s=675&ref=tw](https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_23991?s=675&ref=tw)

### 14 de juny de 2023

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

[https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_25234?s=690&ref=tw](https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_25234?s=690&ref=tw)

### 19 d'octubre de 2023

Entrevista ▪ *Posa't les piles*

[https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_26157?s=725&ref=tw](https://www.radiomollet.com/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_26157?s=725&ref=tw)

**15 de desembre de 2023**

Entrevista ■ Marató en favor de la campanya de joguines de Creu Roja  
[https://www.radiomollet.com/programs/radiomolletespecials/radiomollet\\_podcast\\_26723?ref=tw](https://www.radiomollet.com/programs/radiomolletespecials/radiomollet_podcast_26723?ref=tw)

## **Notícies**

**21 de febrer de 2023**

**El síndic personer proposa la creació d'un Consell de síndics de Mollet**  
[https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet\\_news\\_2414](https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_2414)

**10 d'octubre de 2023**

**El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya es reuneixen a Mollet**  
[https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet\\_news\\_2756](https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_2756)

**26 d'octubre de 2023**

**2500 actuacions del síndic personer de Mollet en 20 anys**  
[https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet\\_news\\_2783](https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_2783)



**21 de febrer de 2023**

**El síndic personer de Mollet presenta el seu informe anual**  
<https://www.vallesvisio.cat/el-sindic-personer-de-mollet-presenta-el-seu-informe-anual/>

**27 de febrer de 2023**

**Parlem-ne: Salvador Rovirosa síndic personer de Mollet**  
<https://www.vallesvisio.cat/parlem-ne-salvador-rovirosa-sindic-personer-de-mollet/>

**4 d'octubre de 2023**

**Mollet presenta els actes per celebrar els 20 anys de la restitució del síndic personer**  
<https://www.vallesvisio.cat/mollet-presenta-els-actes-per-celebrar-els-20-anys-de-la-restitucio-del-sindic-personer/>

**25 d'octubre de 2023**

**Mollet celebra els 20 anys del síndic personer al municipi**  
<https://www.vallesvisio.cat/mollet-celebra-els-20-anys-del-sindic-personer-al-municipi/>



## 12 Documents i enllaços d'interès

### 12.1 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 2022](#)

[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](#)



### 12.2 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](#)







176-2024-63