

Segon recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya 2009

A map of Catalonia, Spain, with the names of its 41 local municipalities printed on it. The map is overlaid with a pattern of concentric circles in various shades of red, creating a textured background. The names are arranged geographically across the region.

Arenys de Mar
Arenys de Munt
Argentona
Badalona
Barcelona
Cambrils
Cornellà de Llobregat
Figueres
Gavà
Girona
Granollers
Igualada
L'Escola
La Seu d'Urgell
Lleida
Manlleu
Mataró
Mollet del Vallès
Palamós
Reus
Ripollat
Rubí
Sabadell
Salt
Sant Boi de Llobregat
Sant Cugat del Vallès
Sant Feliu de Guixols
Sant Feliu de Llobregat
Sant Jordi Desvalls
Sant Jaume d'Enveja
Santa Coloma de Gramenet
Tarragona
Terrassa
Tiana
Tortosa
Ulldecona
Viladecans
Vilafranca del Penedès
Vilanova del Vallès
Vilanova i la Geltrú

Agraïments :

Núria Bartrolí Forn (Assessora jurídica del Síndic municipal de greuges de Sabadell)

Munsa Costa Puig (Oficina del Síndic municipal de greuges de Sabadell)

Edició: Fòrum SD

Disseny i maquetació: Joan Laparra

Impressió: Gràfiques Alpres

Presentació

En el context actual, on la crisi econòmica global està duent a les persones que manen al replanteig dels fonaments de l'Estat del benestar, on es retallen drets de la ciutadania en pro del rescat i salvament del sistema econòmic, on els ciutadans/es cada cop mostren una desafecció més gran cap als dirigents polítics, on les ideologies es barregen i confonen, l'existència de la figura del Síndic/a municipal és un alleugeriment, un bastó on recolzar-se, un oasis en el desert.

Els informes anuals dels defensors/es són una manifestació escrita que demostra l'existència d'aquestes institucions, de la seva feina, de la capacitat que tenen de ser el corcò de l'Administració, recordant-li i recomanant-li aquelles actuacions necessàries per aconseguir i fer efectiu el principi i el dret a la bona administració, cim de l'ideari comú i objectiu d'aquestes.

Amb la finalitat de servir a la ciutadania, i més en aquests moments de dificultat, us presento la unió de tots aquests grans de sorra aportats per cada defensor/a en forma de recull, el II Recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

Josep Escartín i Laurito,

Síndic municipal de greuges de Sabadell
President del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors
i Defensores Locals de Catalunya

Índex

El FòrumSD	7
Informe 2009.....	13
Les institucions Locals de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya	39
Anexe - “El FòrumSD“ English version	61

El FòrumSD

FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES,
DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

Joan Antoni Martínez Prat
Adjunt al Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
Administrador del FòrumSD

La institució de l'**ombudsman local** a Catalunya s'ha desenvolupat principalment sota dues denominacions, la de Síndic o Síndica municipal de Greuges, o la de Defensor o Defensora de la Ciutadania.

Antecedents

L'any 1990, Lleida és la primera ciutat que recupera pel món local a la institució del Síndic de Greuges, com un comissionat del ple de l'Ajuntament amb l'encàrrec de vetllar pel respecte i compliment dels drets de la ciutadania a l'àmbit local. Posteriorment, li segueixen altres ciutats i pobles de Catalunya com Vilafranca del Penedès, Tiana, Granollers, Girona, Mataró, Reus, Badalona, Sant Boi o Santa Coloma de Gramenet. Posteriorment, en una darrera etapa també es crea la institució en ciutats destacades com són Barcelona, Viladecans, Arenys de Mar o Cornellà. També es desenvolupa puntualment en la resta de l'estat, en ciutats com Vitoria, Jerez, Gandia, Calvià o Palma de Mallorca.

A data d'avui, Catalunya és la comunitat autònoma de l'estat que té un major nombre de Síndics locals, amb més de 40 ciutats i pobles que disposen ja d'aquesta figura, i la seva expansió és una realitat a la qual poden accedir prop de 4.000.000 habitants de les ciutats i pobles que ja han assumit aquest compromís democràtic amb la ciutadania.

Marc legal

El nostre ordenament jurídic defineix com un principi democràtic el dret de la ciutadania a participar en la gestió dels assumptes públics. La proximitat, l'assumpció de més competències per part dels ens locals en matèries diverses en aplicació del principi de subsidiarietat i la creixent tendència a buscar mecanismes que millorin la protecció de la ciutadania davant l'administració, són els aspectes que promouen i afavoreixen la implantació de la Sindicatura de Greuges en l'àmbit local.

L'objectiu de la institució és la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi, per la qual cosa pot supervisar a l'Administració municipal. La seva actuació suposa examinar i resoldre les queixes formulades d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat. També pot actuar com a mediador sempre que les parts ho consentin o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

Catalunya és l'única comunitat que, amb la intervenció dels mateixos síndics locals, ha regulat formalment aquesta institució a l'estat espanyol. L'any 2002 es va incloure a la Sindicatura municipal de Greuges en la normativa autonòmica, dins de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya (Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) on es concreten els mínims que cal per implantar la figura als municipis (articles 48 i 59).

Els trets sobre l'ombudsman local que s'assenyalen en aquesta normativa i que es complementen amb el reglament de la institució que cada Ajuntament ha d'aprovar són: el síndic/a o defensor/a és nomenat pel ple de la corporació amb una majoria de tres cinquenes parts. El càrrec té una durada de cinc anys.

La institució no està subjecta a cap mandat imperatiu i actuarà d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia, independència i objectivitat. L'informe anual, presentat al Ple de la corporació, és el resum de la seva activitat i el recull de les resolucions i recomanacions presentades per la institució al municipi.

Finalment, l'actual Estatut d'Autonomia de Catalunya, també assumeix i esmenta les relacions de col·laboració que el Síndic de Greuges de Catalunya pot establir amb els síndics i defensors locals.

L'associació

L'any 1999 es va convocar a Granollers la primera trobada de Síndics i Defensors locals i es va acordar mantenir la convocatòria amb caràcter anual. L'any 2002, com a resultat de l'evolució d'aquestes primeres trobades, va sorgir la proposta de creació del "Fòrum de Síndics i Defensors locals", com una eina de treball –la gestió d'una llista de correu electrònic– per aprofitar els avantatges dels mitjans telemàtics.

El FòrumSD va néixer així com una estructura de treball horitzontal i en xarxa, que ha permès mantenir un espai quotidià d'intercanvi, suport i coordinació d'actuacions de les sindicatures locals. El seus objectius es cen-

tren en la promoció, desenvolupament i creixement de la institució en ciutats i pobles on encara no existeix la figura, la coordinació i l'establiment de models de treball i registres conjunts, així com l'oferta d'una xarxa d'informació, intercanvi i assessorament entre els síndics, síndiques, defensors, defensores i els tècnics i personal de les seves oficines.

L'evolució i creixement d'aquesta estructura és la que porta, després d'un període de reflexió i debat intern a la decisió ferma de constituir l'associació. Així, després d'un treball previ i conjunt de redacció i elaboració dels estatuts, es va celebrar l'assemblea constituent del FòrumSD el 10 de novembre de 2005 a la ciutat de Figueres.

El FòrumSD es defineix com una associació sense ànim de lucre, amb domicili social a la Plaça de la Vila, 1; 08921 de Santa Coloma de Gramenet, Barcelona. (NIF: 64072903). L'associació consta inscrita al registre d'associacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, resolució de data 22 de maig de 2006, dins de la secció 1a, amb el núm. 32371.

Les finalitats de l'associació, tal com es recull en els seus estatuts, són:

- Donar suport als síndics i defensors en l'exercici de les competències en l'àmbit local de protecció i defensa dels drets de la ciutadania reconeguts a la Constitució i a l'Estatut, la defensa de les llibertats públiques i els drets fonamentals de la ciutadania, així com els drets humans de proximitat, drets econòmics i socials, d'acord amb la normativa vigent.
- Promoure els contactes i els intercanvis tècnics, facilitar les consultes sobre casos i l'intercanvi d'informació.
- Promoure el desenvolupament i la implantació de la institució en els municipis.
- Establir relacions i convenis amb altres institucions, entitats i organismes per a la consecució dels objectius abans esmentats.

Activitat

Aquests són, amb forma de resum, alguns dels encàrrecs, tasques i actuacions conjuntes assumides des del FòrumSD:

- Assessorament i informació als Ajuntaments sobre la creació de la institució.

- Relació institucional davant el Parlament de Catalunya pel desenvolupament normatiu de la institució.
- Elaboració d'una proposta de reglament unificat de la institució en l'àmbit local.
- Promoció i participació en estudis i articles diversos sobre la institució.
- Participació de síndics locals de Catalunya en els treballs de redacció de la "Carta europea de salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat", Saint Denis, 18 de maig de 2000. Inclusió de la figura de l'ombudsman local com un dels mecanismes de garantia del compliment dels drets humans de proximitat.
- Col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Elaboració i redacció d'un protocol de col·laboració i relació institucional entre els Síndics i Síndiques municipals i la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Organització de sessions conjuntes de formació.
- Promoció i establiment de contactes amb organismes i institucions internacionals d'ombudsmans: Comisariat pels Drets Humans del Consell d'Europa, "European Ombudsman Institute" (EOI), "International Ombudsman Institute" (IOI).
- Relació institucional amb associacions i entitats amb objectius afins que treballen en el camp del desenvolupament dels drets humans i de la promoció dels drets de ciutadania.
- Publicació d'articles col·lectius en premsa sobre la promoció dels drets humans en l'àmbit local.
- Desenvolupament de la normativa legal: incorporació de la institució del "Síndic Municipal de Greuges", en la Llei Municipal i de règim local a Catalunya (Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril), única regulació a l'estat dins de l'àmbit autonòmic i regional de l'ombudsman local.
- Desenvolupament de la normativa legal. Propostes trameses al Parlament de Catalunya sobre la incorporació de la institució de la Sindicatura municipal de Greuges, en qualitat d'ombudsman local, dins del nou Estatut d'Autonomia de Catalunya. (Capítol V, secció segona, article 78.4 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. 2006).

- Organització amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, de trobades i contactes amb altres defensors i ombudsmans locals d'Europa:
 - Badalona. Setembre 2003: Jornada de treball amb síndics i defensors locals de la regió Lombarda (Itàlia)
 - Barcelona. Abril 2004 – Jornada d'anàlisi i debat sobre: “Els ombudsmans locals a Holanda i Catalunya”, amb la Sra. Nora Salomons, Ombudsman municipal d'Amsterdam.
- Participació en el Fòrum de les Cultures. Barcelona 2004. Diàleg “Drets humans, necessitats emergents i nous compromisos”, coordinat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.
- Participació en el Fòrum de les Cultures. Barcelona 2004. Seminari “Drets humans i administració local” organitzat conjuntament pel Comisariat pels Drets Humans del Consell d'Europa i el Congrés de poders locals i regionals.
- Organització de les trobades i assemblees anuals de. Anys 1999 – 2009.
- Creació de la pàgina web del FòrumSD (www.forumsd.cat)
- Organització de les Jornades i els Tallers de Formació.

I Jornades, Sabadell 2006.

Temes tractats: El silenci administratiu. Habitatge i el “mobbing” immobiliari. Urbanisme i la disciplina urbanística. Experiències: el projecte “dret al dret” Universitat de Barcelona. Sr. Hans Ytterberg, Homo-Ombudsman de Suècia.

II Jornades, Mataró 2007.

Temes tractats: Presumpció de veracitat i presumpció d'innocència. Seguretat, civisme i drets. El web del FòrumSD. Les antenes de telefonia. Els drets socials.

III Jornades, Barcelona 2008

Temes tractats: la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.

IV Jornades, Girona 2009

Temes tractats: L'administració electrònica. Valors i administració pública. La mediació a l'àmbit local.

I Taller de Formació, Sabadell, 2008

Monogràfic: La comunicació

II Taller de Formació, Barcelona, 2009
Monogràfic: Procediment sancionador en matèria de trànsit
III Taller de Formació, Tarragona, 2009
Monogràfic: Formació per nous síndics locals
IV Taller de Formació, Barcelona, 2010
Monogràfic: Els drets humans a la Unió Europea
V Taller de Formació, Barcelona, 2010
La mediació

- Trobades Estatals

I Trobada estatal de Síndics i Defensors locals – Màlaga, febrer de 2008. “Declaración de Màlaga”.

II Trobada estatal de Síndics i Defensors locals – Vigo, octubre de 2009. “Declaración de Vigo”.

III Trobada Estatal de Síndics i Defensors Locals – Vitòria, octubre de 2010. “Declaración de Vitoria-Gasteiz”.

- Trobades Internacionals

Presència en la Conferència Internacional “The impact of the Ombudsman”, organitzat per la Ombudswoman de Gante (Bèlgica), l'International Ombudsman Institute. Abril de 2008.

Visita del FòrumSD a les institucions europees - Comissió i Parlament Europeu. Setembre de 2010

- Publicacions Formació

2007 - I Jornades de Formació - Sabadell 2006.

2008 - II Jornades de Formació - Mataró 2007.

2009 - III Jornades de Formació - Barcelona 2008.

2010 - IV Jornades de Formació / Recull formació 2009

- Recull d'informes

2009 - Recull d'Informes 2008 - primer “Recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya”, incloent el resum de les actuacions i activitats fetes pels defensors i defensores locals a l'exercici 2008.

2010 - Recull d'Informes 2009 - segon “Recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya”.

Octubre de 2010

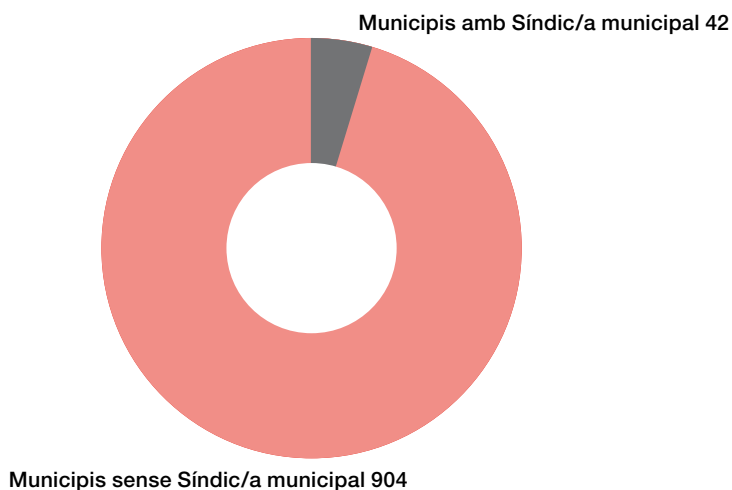
Informe 2009



A. Característiques dels municipis amb Síndic/a de greuges municipal

A.1. Nombre de municipis amb Síndic/a de greuges municipal

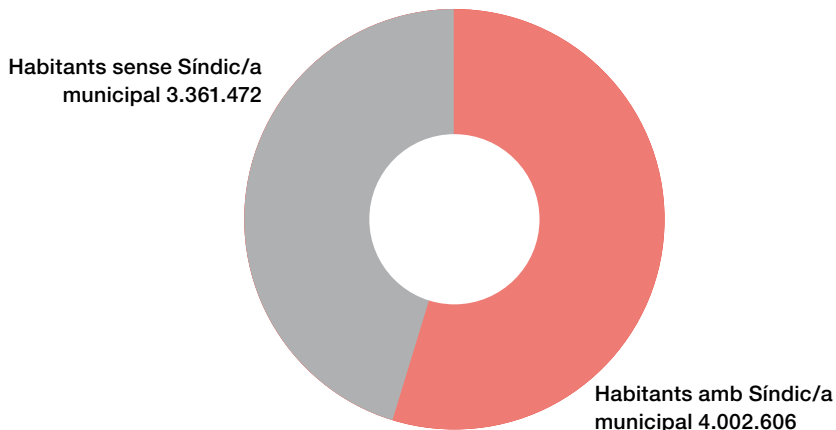
El gràfic següent mostra el nombre de municipis que disposen de Síndic/a municipal respecte de la totalitat de municipis catalans. Així, dels 946 municipis existents, tan sols 42 disposen d'aquesta institució.



	Núm.	%
Total municipis de Catalunya	946	4
Total habitants de Catalunya	7.364.078	54

A.2. Nombre d'habitants de Catalunya amb Síndic/a de greuges municipal

En aquest gràfic es reflecteix el nombre d'habitants de Catalunya que tenen la possibilitat d'acudir al Síndic/a local respecte a la població total catalana. D'aquesta manera, el 54% d'habitants de Catalunya disposen als seus municipis de Síndic/a municipal.



Habitants Catalunya	7.364.078	%
Habitants amb Síndic/a municipal	4.002.606	54
Habitants sense Síndic/a municipal	3.361.472	46

A.3. Municipis més poblats de Catalunya amb Síndic/a de greuges municipal

Cal destacar que dels 10 municipis més poblats de Catalunya, tan sols un no disposa d'aquesta institució.

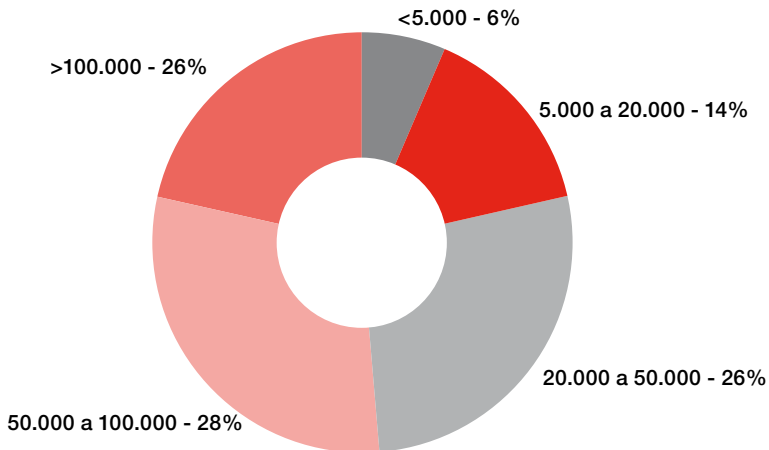
Municipis més poblats de Catalunya	Síndic/a Municipal
Barcelona	•
L'Hospitalet	
Badalona	•
Sabadell	•
Terrassa	•
Tarragona	•
Lleida	•
Santa Coloma de Gramenet	•
Mataró	•
Reus	•

A.4. Tipus de municipis amb Síndic/a de greuges municipal atenent la població d'aquests

Aquest gràfic mostra el percentatge de municipis amb Síndic/a local segons la població. Es divideix els municipis segons la seva població mitjançant franges que van fins als 5.000 habitants, de 5.000 a 20.000 habitants, de 20.000 a 50.000 habitants, de 50.000 a 100.000 habitants i de més de 100.000 habitants.

Així, els resultats són:

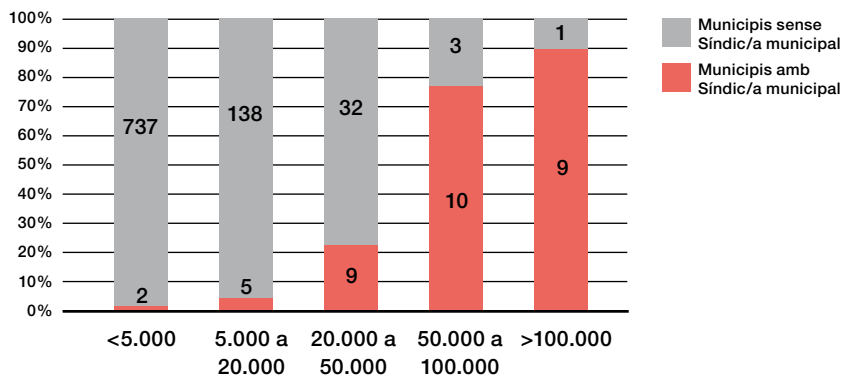
El 28% de municipis amb Síndic/a municipal tenen entre 50.000 i 100.000 hab.
El 26% de municipis amb Síndic/a municipal tenen entre 20.000 i 50.000 hab.
El 26% de municipis amb Síndic/a municipal tenen més de 100.000 hab.
El 14% de municipis amb Síndic/a municipal tenen entre 5.000 i 20.000 hab.
I el 6% tenen menys de 5.000 habitants.



A continuació es presenta una taula amb tots els municipis catalans dividits per les mateixes franges de població que abans s'han utilitzat, per tal de poder comparar i veure la quantitat de municipis dins d'aquestes franges que tenen Síndic/a municipal i quants no.

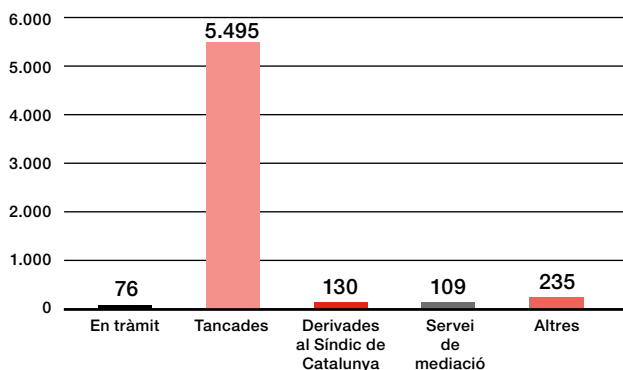
Es comprova que pràcticament el 80% de municipis entre 50.000 i 100.000 habitants i el 90% de més de 100.000 habitants tenen Síndic/a local, mentre que el percentatge baixa fins al 20% en els municipis entre 20.000 i 50.000 habitants i quasi desapareix en la resta de franges, amb un 3,5% en els municipis entre 5.000 i 20.000 habitants i un escàs 0,27% en els municipis de menys de 5.000 habitants.

HABITANTS	<5.000	5.000 a 20.000	20.000 a 50.000	50.000 a 100.000	>100000	total
Municipis amb Síndic/a local	2	5	9	10	9	35
Municipis sense Síndic/a local	737	138	32	3	1	911
Total municipis Catalunya	739	143	41	13	10	946



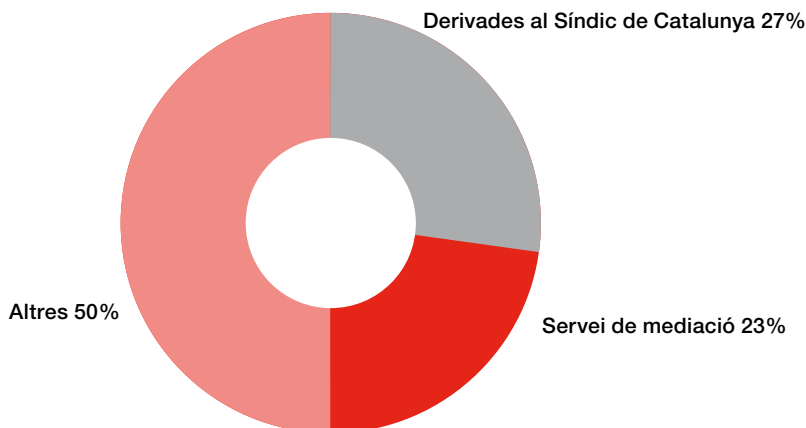
B. Consultes

Durant el 2009, els ciutadans/es van fer un total de 6.045 consultes als Síndics/ques locals, les quals tan poden ser peticions d'informació com d'assessorament. D'aquestes 6.045 consultes, 5.495 es van tancar durant el mateix any, 76 encara estan en tràmit, 130 es van derivar al Síndic de greuges de Catalunya, 109 es van derivar a serveis de mediació i 235 a altres institucions o organismes.



Traslats de les consultes a altres organismes i institucions:

De tots els trasllats que es van fer (474), un 27% es van derivar al Síndic de greuges de Catalunya, un 23% als diferents serveis de mediació i el 50% restant a altres organismes i institucions, com poden ser el Defensor del Pueblo o les oficines d'atenció al consumidor.



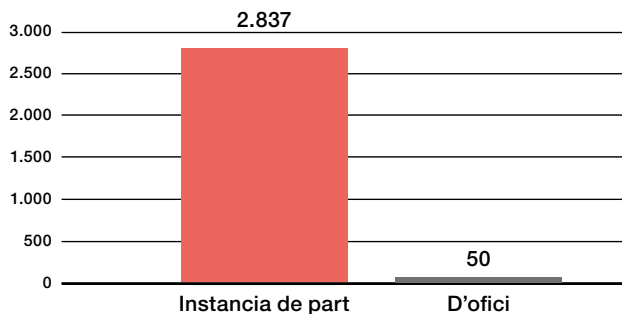
C. Actuacions

Es consideren actuacions totes les queixes o reclamacions que requereixen la incoació i tramitació d'un expedient per tal d'estudiar-les i emetre una resolució concreta.

C.1. Nombre d'actuacions a instància de part i d'ofici

Existeixen dos tipus d'actuacions: les que s'inicien a instància dels ciutadans/es, anomenades 'actuacions a instància de part', i les que s'inicien per pròpia decisió del Síndic/a, anomenades 'actuacions d'ofici'.

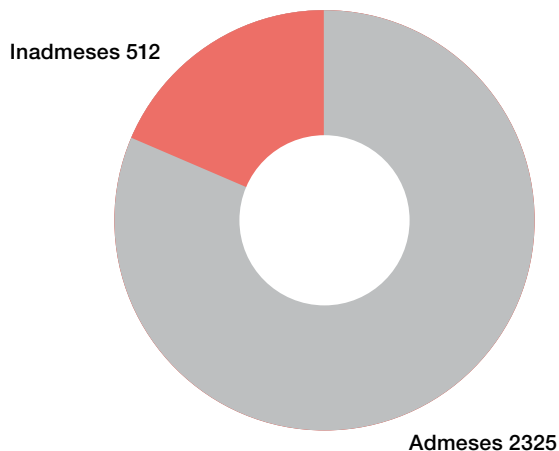
Com és demostra en aquest gràfic, de les 2.887 actuacions, tan sols 50 d'elles s'han iniciat d'ofici, les 2.837 restants s'han iniciat a instància de part.



C.2. Nombre d'actuacions admeses i no admeses a tràmit

Les queixes presentades a instància de part passen per un estudi previ per tal de valorar la seva admissió a tràmit o la seva no admissió. Els motius de no admissió acostumen a estar establerts en els reglaments reguladors de cada Síndic/a local, tot i així es podria convenir que no s'admet aquelles queixes presentades de forma anònima; les que denoten mala fe; les mancades de fonament, motivació o pretensió i les que hagin estat objecte o estiguin pendents de resolució judicial.

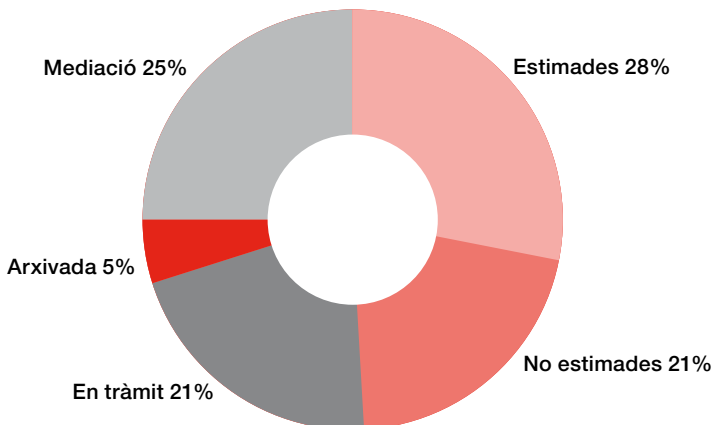
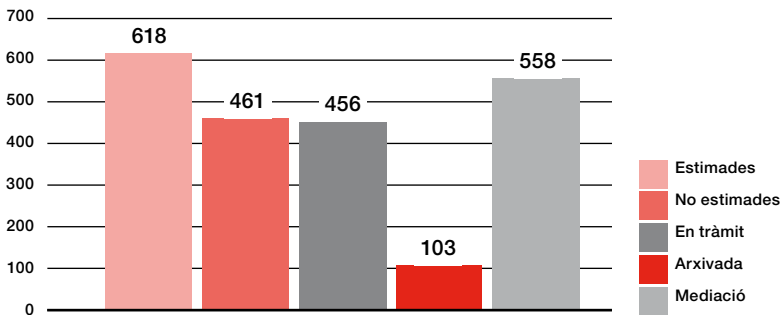
El següent gràfic reflecteix que de les 2.837 queixes iniciades a instància de part durant el 2009, 2.325 s'han admès a tràmit i 512 no.



C.3. Estat de les actuacions admeses a tràmit

Aquest gràfic vol reflectir l'estat actual de tramitació de les actuacions admeses a tràmit. D'aquesta manera, el 28% de les queixes o reclamacions s'han estimat i, per tant, acceptat les al·legacions i raons del ciutadà/na; el 21% s'han desestimat i el 21% encara s'estan tramitant i, per tant, no s'han resolt.

D'aquestes queixes, un percentatge molt important (un 25%) no s'han tancat mitjançant una resolució en què s'estima o es desestima sinó que, atenent les característiques d'aquestes, s'han tancat mitjançant una mediació entre les parts implicades, en la qual el Síndic/a ha fet de mediador, acostant posicions i aconsellant una resolució al conflicte. Finalment, el 5% restant de les actuacions s'han arxivat. L'arxiu de les actuacions normalment succeeix en casos de desistiment exprés o tàcit de l'interessat.

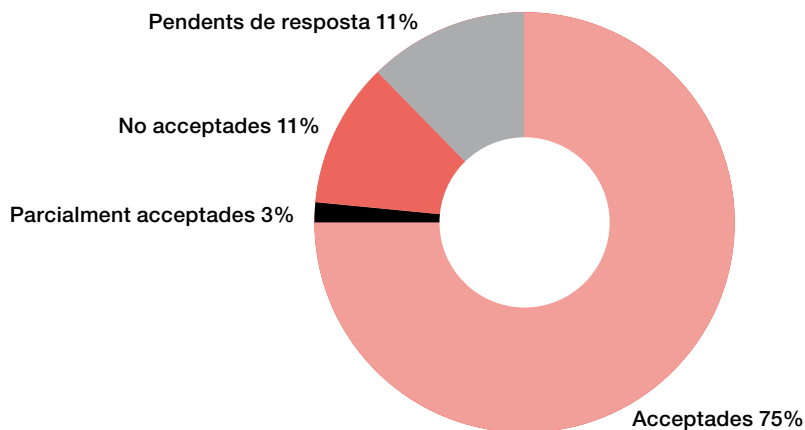


C.4. Estat d'acceptació de les recomanacions realitzades

Les recomanacions són aquells suggeriments que realitzen els Síndics/ques locals quan consideren que alguna actuació, procediment o ordenança de l'Ajuntament hauria de modificar-se per tal de satisfer i protegir els drets i interessos dels ciutadans/es. Atès el caràcter no executiu de la institució del síndic/a local, l'Ajuntament pot acceptar totalment, acceptar parcialment o no acceptar aquestes recomanacions.

Així, de les 672 recomanacions que han fet els Síndics/ques locals, el 75% s'han acceptat, el 11% no i el 3% s'han acceptat parcialment. El 11% restant estan pendents de la resposta dels respectius ajuntaments.

De les 672 recomanacions que s'han fet:	
Acceptades	506
Parcialment acceptades	17
No acceptades	75
Pendents de resposta	74



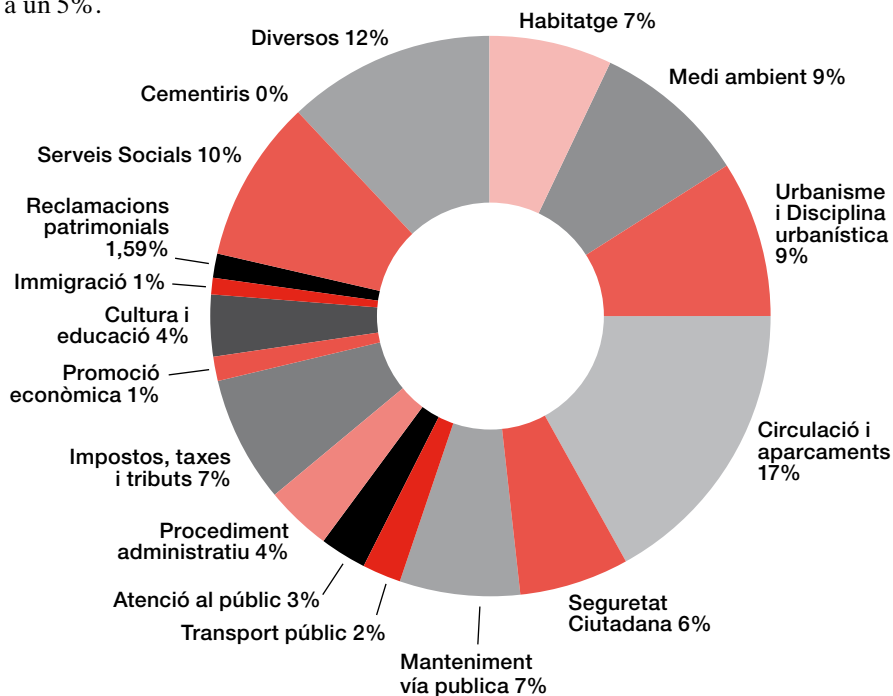
C. 5. Distribució segons les matèries de les actuacions iniciades durant el 2009

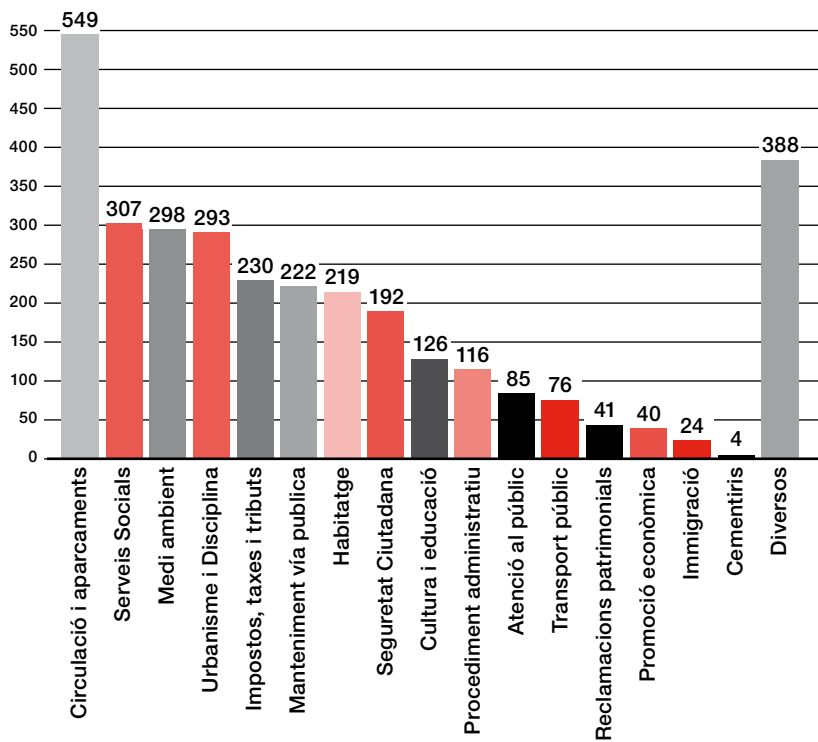
Els següents dos gràfics reflecteixen les matèries sobre les quals van versar les actuacions iniciades durant el 2009 a les oficines de tots els Síndics/ques locals. D'aquesta manera, es pot veure quines van ser les matèries més recurrents i que comporten més queixes i les que no.

Les matèries que van comportar un més elevat nombre d'actuacions van ser:

- Circulació i aparcaments (17%).
- Serveis socials (10%).
- Urbanisme i disciplina urbanística (9%).
- Medi ambient (9%).
- Manteniments de via pública (7%).
- Impostos, taxes i tributs (7%).
- Habitatatge (7%)
- Seguretat ciutadana (6%).

En canvi, cap de les altres (com transport públic, cultura i educació, habitatge, procediment administratiu o atenció al públic) va arribar per separat a un 5%.





Què ens diuen les xifres i gràfics?

1. Hi ha pocs municipis amb Síndic/a de greuges municipal.
2. Tot i així, més de la meitat dels habitants de Catalunya tenen accés a la institució del Síndic/a de greuges del seu poble o ciutat
3. Nou dels deu municipis amb més població disposen d'aquesta figura.
4. El percentatge de municipis que tenen Síndic/a disminueix a mesura que disminueix la població del municipi. Així, mentre la majoria de municipis de més de 50.000 habitants tenen síndic/a de greuges, la majoria dels de menys d'aquesta xifra no en tenen.

Comentari:

Catalunya, seguint la tradició francesa, la nostra és una nació amb gran quantitat de municipis, 946, dels quals 737 tenen menys de 5.000 habitants. Aquests municipis tenen escassos recursos i, consegüentment, serioses dificultats per prestar els serveis públics mínims obligatoris com la recollida de residus o l'abastament d'aigua potable, i es veuen obligats a mancomunar-se o associar-se amb altres per poder-los prestar. Aquest fenomen es coneix com a 'inframunicipalisme'. Aquesta realitat afecta directament la implantació de la figura del Síndic/a de greuges municipal, atès que necessita certs recursos personals i materials, recursos que la majoria d'aquests municipis no tenen. D'aquesta manera, es constata que tan sols un 0,27% dels municipis de menys de 5.000 habitants, un 3,5% dels municipis d'entre 5.000 i 20.000 habitants i un 20% dels municipis entre 20.000 i 50.000 tenen l'esmentada institució.

La situació contrària la trobem en els municipis de més de 50.000 habitants, el 80% dels quals tenen Síndic/a de greuges municipal. De fet, 9 dels 10 municipis més poblats de Catalunya han creat la institució. Això s'explica per diferents motius, però tots són conseqüència directa del fet de tenir més població. Com més població té un municipi, més recursos econòmics té i pot dotar dels mitjans necessaris i crear una estructura organitzativa adequada per al funcionament de la institució. Com més població té un municipi, més demanda de bona administració hi ha i més pressió ciutadana s'exerceix sobre el govern municipal per la creació de l'esmentada figura. Com més població té un municipi, més complicada i gran és l'estructura municipal i més difícil és per a la ciutadania entendre-la; per aquest motiu, el govern municipal decideix la seva creació per afavorir la transparència. Per aquest mateix motiu, perquè l'estructura municipal és més complexa, això també implica dificultats al mateix govern

per poder-la controlar i fiscalitzar, com també poder veure i avaluar les mancances i defectes que té. Com més població té un municipi, més ha de generalitzar els procediments i, per tant, més li costa atendre les particularitats o els casos concrets i singulars que es donen, cosa que no succeeix d'una forma tan patent en els municipis més petits, on les singularitats són més assumibles.

Així, si bé la institució del Síndic/a de greuges municipal és minoritària si atenem el nombre de municipis als quals està implantada, més de la meitat de la població catalana té accés a aquesta gràcies al fet que gran part de la població està concentrada en uns quants municipis, els quals en la seva majoria en disposen de Síndic/a.

5. El Síndic/a no es limita a resoldre queixes i reclamacions, sinó que fa al mateix temps una tasca rellevant de mediació, d'informació, d'assessorament i de trasllat o derivació a altres organismes o institucions competents.

Comentari:

El Síndic/a de greuges municipal i les seves oficines, així com els demés Síndics/ques i defensors nacionals i autonòmics, han hagut d'assumir també funcions d'atenció i informació ciutadana.

D'aquesta manera, en les oficines del Síndic/a no tan sols es tramiten i resolen queixes i reclamacions, sinó que s'ofereix informació dels passos a seguir, orientació i assessorament sobre tràmits i aspectes jurídics, a més d'on dirigir-se en el cas que la queixa no sigui competència del Síndic/a, que pot fer de mitjancer a l'hora de traslladar o derivar els casos a altres institucions o organismes.

D'altre banda, una part molt important de les queixes presentades pels ciutadans, concretament, el 25% d'aquestes, es resolen utilitzant la mediació, procés mitjançant el qual el Síndic actua com a àrbitre i intenta acostar posicions i solucionar el conflicte o malentès existent entre l'Administració i els ciutadà/na reclamant.

6. La pràctica totalitat de les actuacions dels síndics/ques locals són a instància de part.

Comentari:

El fet que la majoria de les actuacions que duen a terme els Síndics/ques de greuges locals siguin a instància de part podria ser degut a dos motius, bàsicament. En primer lloc, la institució del Síndic/a

està concebuda per vetllar i salvaguardar els drets i interessos de la ciutadania enfront de l'Administració; no està pensada per substituir l'Administració local en les seves tasques. Llavors, té sentit que les actuacions s'iniciïn a partir d'una queixa concreta d'un ciutadà o grup de ciutadans. Tot i així, les actuacions d'ofici tenen una importància i sentit per als casos en què el Síndic/a intueix, a partir de les queixes rebudes, que cal fer un estudi més profund i exhaustiu d'una problemàtica o tema concret.

En segon lloc, l'altre motiu del perquè d'aquest baix percentatge d'actuacions d'ofici podria ser degut a la dificultat que impliquen les actuacions d'ofici i les mancances de recursos personals que tenen algunes oficines, donant prioritats, aleshores, a la resolució de les queixes presentades a instància de part.

7. La majoria de queixes que presenten els ciutadans/es són admeses a tràmit.

Comentari:

Aquesta dada s'entén posant-la en relació amb les consultes que fa la ciutadania al Síndic/a. Si la majoria de queixes s'admeten a tràmit no és per una falta de rigor, sinó perquè el Síndic/a i el seu personal fa una fase prèvia a l'obertura d'un expedient consistent, com ja s'ha dit, a informar, assessorar, traslladar i, evidentment, a detectar els motius pels quals no es pot admetre a tràmit una queixa. En aquests casos, quan hi ha motius per no admetre, la queixa o reclamació no es tramita i no s'obre expedient, sinó que computa com a una mera consulta.

D'altra banda, quan no és possible aquesta fase prèvia amb un intercanvi d'impressions en persona o telefònicament, és a dir, quan les queixes es reben per correu ordinari o electrònic, atès que és un document que s'ha de registrar, en aquests casos, el nombre de no admissions s'eleva perquè el ciutadà/na no fa una consulta prèvia, sinó que presenta la queixa directament, augmentant, conseqüentment, les possibilitats de no admissió.

Finalment, hi ha un percentatge també de queixes que en la fase de consulta es creu que es poden admetre a tràmit, però, posteriorment, en una anàlisi més profunda es veu que això no és possible.

8. Els Síndics/ques estimen més queixes que no pas desestimen, tot i que la diferència entre estimacions i desestimacions no és prou significativa.

Comentari:

La dada que no hi hagi gairebé diferència entre estimacions i desestimacions demostra que cada cas és únic i que cal un estudi en profunditat de cadascun, que les primeres impressions no són sempre les que valen, sinó que cal recollir tota la informació possible tant del ciutadà/na com de l'Administració com de recerca pròpia de cada oficina per arribar a una bona resolució, que no ha de ser la que vol el ciutadà/na, sinó la que es creu que és justa i imparcial.

9. Els Síndics/ques són resolutius atès el baix percentatge d'actuacions que tenen en tràmit quan es tanca l'any.

10. L'Administració accepta la majoria de recomanacions que els Síndics/ques fan.

Comentari:

Només un 11% de les recomanacions que fan els Síndics/ques no les accepta l'Ajuntament. Aquesta xifra demostra que la feina del Síndic/a és acurada, fidedigna i apreciada per les Administracions locals, que veuen en aquesta figura un aliat, un instrument útil que serveix d'ulleres d'augment, que les ajuda a veure-hi millor i a detectar i solucionar, així, defectes i mancances en el seu funcionament.

11. El nombre més important d'actuacions que fan els Síndics/ques es refereixen a matèries que afecten la qualitat de vida dels ciutadans/es.

Comentari:

Si s'observa les matèries sobre les quals els Síndics/ques duen a terme més actuacions, és a dir, sobre les quals la ciutadania es queixa més, i s'intenta buscar un nexa comú a totes, és en aquest moment quan s'arriba a l'afirmació que totes afecten la qualitat de vida de les persones o bé s'hi refereixen. Si s'entén per qualitat de vida la salut, la felicitat, el benestar físic i l'econòmic, llavors es comprèn per què les matèries que arrossegueu més queixes són la circulació i l'aparcament (ex. multes de trànsit), l'urbanisme i disciplina urbanística (ex. obres il·legals), el medi ambient (ex. contaminació acústica), els serveis socials (ex. ajudes a la gent sense recursos), els manteniments de via pública (ex. viabilitat carrers i places), els impostos, taxes i tributs i la seguretat ciutadana.

Aspectes comuns a destacar

Enguany, per l'elaboració del Segon Recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, s'ha preguntat a aquests quins aspectes, temes o queixes destacarien de tots aquells que han fet constar en les seves memòries anuals. Aquesta informació s'ha considerat important per tal de poder observar si existeixen similituds entre aquests o, del contrari, si divergeixen els uns dels altres, i de si es pot treure alguna conclusió d'aquesta observació que pugui ser útil i digne d'esment en aquest recull.

Així, després d'estudiar aquests aspectes destacats, es pot dir que molts d'ells coincideixen en la majoria de les oficines, mentre que d'altres són peculiars de cada una d'elles atesa la idiosincràsia del municipi en qüestió. En aquest cas, i tenint en compte la finalitat d'aquest recull, que no és més que tenir una visió i perspectiva global de la institució del Síndic/a de greuges municipal a Catalunya i de la seva tasca, ens fixarem amb aquells aspectes que en són coincidents i, dins d'aquests, els dividirem en dos tipus: aquells que tenen un origen intrínsec a la pròpia Administració Pública i aquells altres tenen un origen extrínsec a aquesta.

QUEIXES QUE TENEN UN ORIGEN INTRÍNSEC A LA PRÒPIA ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Aquestes queixes, que són les més comuns i freqüents, són conseqüència d'un mal funcionament de la pròpia Administració entès en un sentit ampli de terme, és a dir, poden ser producte d'una mala gestió, d'una deficient organització o distribució dels mitjans personals i materials, de mals hàbits adquirits en el temps, d'una manca de recursos econòmics, d'una manca de formació del personal, entre d'altres.

A continuació es farà referència als més comuns:

Manca de resposta expressa de l'Administració Pública i dins del termini establert per la normativa

Aquesta és una queixa recurrent de la ciutadania, tal i com confirma el fet de que quasi tots els defensors/es la mencionen com un aspecte destacat en el seu informe anual. Es constata, així, que, tot i l'existència d'una norma que obliga a les Administracions Públiques a resoldre (i notificar) de forma expressa i dins del termini en tots els procediments, aquestes continuen recurrent massa a la figura del silenci administratiu i, el que és més preocupant, aquest s'utilitza de forma equivocada sovint. D'aquesta

manera, l'Administració fa servir a favor seu una mesura pro ciutadana com és la figura del silenci.

Les raons d'aquesta situació podrien trobar-se en una desconeixença de la normativa reguladora del silenci; en una mala costum del personal de l'Administració adquirida en el temps; en una mala distribució organitzativa del personal i en una manca de recursos econòmics, que provoquen que no hi hagi prou personal per atendre totes les demandes, no havent-hi més remei que resoldre per silenci.

En aquest sentit, cal recordar que l'Administració ha de respondre expressament encara que sigui tard; que el silenci administratiu existeix per protegir als ciutadans/es de la manca de resposta d'aquesta i els permet anar als tribunals sense tenir un acte exprés de l'Administració; i que la resposta expressa posterior al silenci, si aquest és positiu, només podrà ser confirmatòria d'aquest i, en canvi, en cas de silenci negatiu, no estarà vinculada per aquest.

Inactivitat de l'Administració Pública

La inactivitat és la no actuació de l'Administració, l'omissió del que hauria de fer, del que les normes li obliguen a fer. Doncs bé, aquesta també és una de les queixes que més sovint es troben els defensors/es. Aquesta problemàtica es troba, entre d'altres, en els expedients de disciplina d'obres i d'activitats, en què l'Administració hauria de dictar una ordre d'execució, fer-la complir o sancionar i no ho fa, incomplint, d'aquesta manera, la normativa aplicable i provocant, a més, perjudicis als ciutadans/es, tercers, afectats per aquesta no actuació. La prova de que no tan sols es considera incompliment l'actuació incorrecte o il·legal, sinó també la falta actuació quan aquesta era deguda, la tenim en el fet que aquesta inactivitat es considerada activitat administrativa impugnable per la Llei de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Les raons d'aquesta situació podrien trobar-se en una mala gestió o en una manca de personal i recursos necessaris per atendre totes les necessitats i obligacions a què estan obligades les Administracions.

Llenguatge administratiu complicat i utilització de models estandarditzats

La dificultat de comprensió del llenguatge que utilitza l'Administració també és objecte de queixa, provocant seriosos problemes a la ciutadania, la qual es sent insegura i dubta d'haver entès el que ha llegit.

Les raons d'aquesta situació podrien trobar-se en una mal costum i en una manca de formació del personal que treballa a l'Administració i, per aquest motiu, l'Administració hauria de facilitar la realització de cursos de llenguatge administratiu per tal de fer-lo més entenedor i fàcil de comprendre.

També la utilització de models estandarditzats d'actes i de resolucions pot provocar greuges als ciutadans/es. De conformitat amb els que estableix el legislador, l'Administració ha de decidir totes les qüestions plantejades pels interessats/des i aquelles d'altres derivades del procediment, a més, ha de motivar, amb una succinta referència als fets i fonaments de dret la majoria d'actes, sobretot aquells que limiten drets subjectius o interessos legítims, els que resolen recursos administratius, els que es separen del criteri seguit fins llavors, els que es dicten en l'exercici de potestats discrecionals, entre d'altres.

En aquest sentit cal recordar a l'Administració que cal motivar suficientment els seus actes i resolucions, individualitzant al màxim i contestant totes les pretensions formulades pels ciutadans/es, sobretot, en aquells casos en què s'està restringint els drets d'aquests. Així, l'eficiència i rapidesa no poden passar per sobre dels drets de les persones a conèixer els motius pels quals és, per exemple, sancionat, i que se li contestin tots els aspectes esgrimits en, per exemple, un recurs administratiu.

Desconeixença dels drets dels ciutadans en la seves relacions amb les Administracions Públiques

L'art. 35 de la Llei de règim jurídic de les Administracions Públiques i procediment administratiu comú, entre d'altres normatives sectorials, enumera els drets dels ciutadans/es, com són el dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què són interessats i a obtenir-ne còpies, a identificar les autoritats y personal responsables de la seva tramitació, a obtenir còpia segellada dels documents que presentin i que se'ls hi retornin, a no presentar documents no exigits per les normes o que ja tingui l'Administració encara que sigui un departament diferent, a l'accés a registres i arxius de les Administracions, entre d'altres.

Alguns d'aquests drets no són suficientment coneguts pel personal que treballa per l'Administració i, per tant, no són respectats per aquesta, cosa que implica la vulneració de drets reconeguts a les Lleis. Per aquest motiu, cal recordar a l'Administració l'obligació de respectar-los, recomanant-li que faciliti la formació adequada perquè el personal al seu servei els conegui a la perfecció, i que n'avaluï el grau de compliment i coneixement d'aquests .

Falta de coordinació i col·laboració entre els diferents serveis d'una mateixa Administració

Un aspecte que també fan constar els defensors/es i del qual en són testimonis i, de vegades, víctimes, és de la manca de coordinació i col·laboració entre els diferents departaments i serveis d'una mateixa Administració, sobretot, en municipis mitjans i grans amb un entramat organitzatiu complex. Aquest fet afecta negativament al ciutadà/ana interessat, el qual es veu obligat a peregrinar de servei en servei municipal, cosa que allarga la resolució de la problemàtica o, en el pitjor dels casos, que no pugui solucionar-la i, fart, acudeixi al mateix defensor/a. La prova d'aquest fet és la dada, significativa, de que aquests/es solucionen un alt percentatge de les seves queixes a través de la mediació entre ciutadà/na i servei o serveis de l'Administració.

Paradoxalment, al mateix temps que incrementen les mediacions per manca de coordinació, creixen els llocs de treball dins l'Administració relacionades amb llocs de coordinació transversal i gestió. Potser, seria necessari un replanteig d'aquests llocs i avaluar la seva efectivitat, i buscar mesures d'unificació de criteris mitjançant circuits, instruccions i protocols dissenyats amb l'objectiu d'una coordinació des de la base fins als llocs de direcció i gestió i no només en aquestes últimes.

Atenció ciutadana pobre i poca implementació de l'ús de mitjans electrònics, telemàtics i informàtics.

Tot i les diverses Lleis que s'han dictat en aquest àmbit, cal dir que la realitat municipal està encara molt lluny d'aconseguir els objectius marcats per aquestes. En aquest cas, cal fer un especial esment en els casos de municipis petits, en què l'Ajuntament té pocs recursos econòmics i, tant l'atenció ciutadana com l'ús de les noves tecnologies, està en un estadi molt inicial. Tot i així, també hi ha Ajuntaments mitjans i grans que també plantegen la mateixa problemàtica.

En aquest sentit, els motius pels quals hi ha una mancança en l'atenció ciutadana i una poca implementació de les noves tecnologies és possible que sigui degut a una manca de recursos, a una mala gestió de les prioritats i de recursos, i a una incorrecta distribució dels mitjans materials i personals.

Cal recordar a l'Administració que una atenció ciutadana pobre i la no utilització de les noves tecnologies provoca greuges a la ciutadania, que no pot exercir els seus drets, sobretot, el dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics i tècnics que els disposicions vigents imposin als

projectes, actuacions o sol·licituds que pretenguin realitzar. Però, també, a l'Administració, que es veu perjudicada en el seu treball i funcionament diari, a més, de resultar-li molt més difícil arribar a la ciutadania, cosa que sempre acaba perjudicant-la. Tot aquest desgavell implica més trucades, més instàncies, més gent que no fa front a les seves obligacions per desconexença, en definitiva, tot plegat es tradueix en més conflictivitat que afecta l'eficàcia i l'eficiència de l'Administració.

Manca d'ètica del personal de l'Ajuntament

L'any 2009 va ser un any marcat pels escàndols de corrupció en algunes Administracions, algunes d'elles amb Síndic de greuges. Per aquest motiu, alguns defensors/es han destacat la necessitat de que l'Administració, en aquest cas, el Ajuntament es dotin d'un codi ètic de bon govern que reculli tots els principis i valors que hauran de regir l'actuació municipal, la presa de decisions i el comportament de tot el personal que treballa a l'Administració, sigui quina sigui la seva vinculació contractual. Aquest codi serà la manifestació per escrit del dret a la bona administració al qual té dret tota la ciutadania.

Exigència de l'Administració respecte als ciutadans i poca autoexigència

Per últim, cal parlar d'una queixa que la majoria de defensors/es han destacat. Així, la majoria d'ells/es han criticat el fet que l'Administració és molt exigent amb els ciutadans/es a l'hora de fer-los complir amb les seves obligacions i, en canvi, ella no compleix les seves, produint-se un tracte desigual entre ambdues parts. Com a exemple, alguns han esmentat el cas del cobrament de multes, impostos i altres, en què l'Administració és molt estricte i reclama el pagament en data i sinó, ràpidament, ja imposa recàrrecs i, per altre banda, ella tarda molt en pagar deutes, retornar avals o ingressos indeguts.

Per aquest raó, cal recordar a l'Administració que la seva existència rau en ser la garant dels interessos públics, i que aquests tan són procurar que la ciutadania pagui a l'hora com retornar-li allò que és seu. En definitiva, la ciutadania té dret a un tracte no discriminatori i a una bona administració.

QUEIXES QUE TENEN UN ORIGEN EXTRÍNSEC A LA PRÒPIA ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Aquestes queixes, a diferència de les que s'han explicat fins ara, són aquelles que la causa principal del perquè de la seva existència és producte de la complexitat de la pròpia matèria. Això no vol dir que els factors intrínsecs no hi tinguin a veure, però el pes més important se l'enduu les particularitats de la pròpia temàtica.

Així, en volem destacar algunes:

Soroll

La contaminació acústica és una de les xacres de la societat actual i també és un motiu de preocupació de la ciutadania i, consegüentment, dels defensors/es municipals. En aquesta temàtica hi convergeixen diferents factors que fan que el soroll sigui difícil de solucionar. Podríem enumerar els següents:

- El soroll està socialment acceptat. A Catalunya, a Espanya, hi ha molt hàbit de fer vida al carrer, sobretot en èpoques de l'any caloroses, sortir fins avançades hores de la matinada, de parlar fort, de cridar... Aquest fet, el fet que el soroll estigui molt imbricat a la nostre cultura, comporta que costi molt més canviar la percepció que té la gent sobre el soroll que fa.
- Manca de conscienciació ciutadana al respecte. Molt lligat al que s'ha dit anteriorment. Encara hi ha molt camí per recórrer en aquest aspecte, i es necessita un esforç de l'Administració per aplicar mesures de sensibilització ciutadana.
- El soroll és una percepció subjectiva de cadascú, havent-hi gent més sensible a aquest que altres.
- Alguns municipis no han aprovat encara les seves ordenances reguladores de la contaminació acústica, ni els mapes sonors, cosa que dificulta l'aplicació de la normativa i impedeix tractar les problemàtiques més específiques i particulars del municipi, que requeririen d'una ordenança que les contemplés i regulés.
- Falta de recursos materials i personals per fer sonometries. Calen més dispositius homologats per mesurar el soroll i més tècnics que els sàpi-guen utilitzar.

- Algunes vegades, també, és difícil determinar l'origen del soroll.
- Finalment, és realment costós tractar el soroll que prové de la mateixa Administració, com el soroll causat per la recollida de residus o les obres a la via pública. Per aquest motiu, una autocontenció de l'Administració, una autoregulació a través de les ordenances, autoimposant-se horaris i mètodes de control i disminució del soroll, seria una bona solució.
- També el soroll que prové del veïnat i del carrer és un dels que més preocupen i més problemes donen. En aquest sentit, caldria que l'Ajuntament posés a disposició dels ciutadans/es serveis de mediació per a poder solucionar aquestes problemàtiques i, en el cas del soroll que prové del carrer, algunes ordenances que regulen la convivència ciutadana estan donant bons resultats.

Disciplina urbanística i d'activitats

Qui no coneix algú que tingui un bar al costat de casa que no compleix la normativa d'accessibilitat, la de sorolls o l'horari d'obertura i tancament, o que tingui unes obres al costat que li estan causant perjudicis? Doncs bé, els Ajuntaments tramiten anualment una gran quantitat d'expedients de disciplina, tan urbanística com d'activitats, la majoria a instància de la part perjudicada, normalment veïns, aquests i els denunciats són qui, en última instància, acaben acudint a l'oficina del defensor/a. La dificultat d'aquests expedients, la trobem en els següents aspectes:

- La lentitud de l'Administració en tramitar-los. Hi ha expedients que duren anys dins l'entramat municipal.
- La dificultat de fer executar els seus propis actes, és a dir, les seves pròpies ordres d'execució. Un dels motius d'aquest fet podria ser el mitjà que s'utilitza majoritàriament per forçar a l'obligat a l'execució de les ordres i actes. Així, els ajuntaments acostumen a utilitzar, com a mitjà d'execució forçosa, les denominades multes coercitives, multes que es van imposant en els temps i que, sovint, no s'acaben cobrant ni aconseguen el compliment de l'ordre. En aquest sentit, caldria pensar en un canvi de mitjà d'execució forçosa, donant prioritat a l'execució subsidiària a càrrec del subjecte que no compleix l'ordre, fent-lo efectiu a través del procediment de constrenyiment, en aquells casos en què es demostrï que la imposició de multes coercitives no ha donat resultat.

- Els pocs expedients sancionadors que es tramiten. No es pot oblidar que la majoria d'incompliments que impliquen l'inici d'un expedient de disciplina han d'anar acompanyats del corresponent procediment sancionador. Així, es detecta que molts d'aquests expedients només es limiten als procediments de restaurar la legalitat infringida, però no sancionen les conductes infractores, cosa no permesa per la normativa, que obliga també a castigar.
- Hi ha pocs expedients iniciats d'ofici per l'Administració. La majoria d'expedients s'inicien a instància de part, de la part perjudicada, és a dir, la majoria s'inicien pels veïns/es de la persona que no compleix o que infringeix. Aquest fet implica que en la majoria de casos s'acaba convertint en una disputa veïnal.

Es podria dir que, la manca de recursos i de personal, incloent la manca de personal inspector, per desenvolupar aquesta tasca és de les raons principals per les quals succeeixen totes aquestes problemàtiques. Per aquest motiu, cal una major conscienciació per part de l'Administració sobre aquest aspecte i que doti, els serveis municipals encarregats d'aquesta feina, del personal necessari.

Sancions de trànsit i policia municipal

Un altre dels motius de queixa habituals, i que poden arribar a significar entre un 15% i 20% del total de queixes que presenten els ciutadans/es als defensors/es, són les multes de trànsit. Dins d'aquestes, podem diferenciar aquelles que van dirigides a les deficiències en el procediment sancionador seguit per l'Ajuntament, com la manca de notificació o la notificació defectuosa que causa indefensió; la prescripció de les infraccions o de les sancions; els errors en les denúncies; la caducitat del procediment; la manca de resposta expressa dels recursos de reposició; la manca de motivació en les resolucions desestimatives d'aquests; entre d'altres. D'aquelles altres que tenen un origen en l'actuació de la Policia municipal, com l'absència de notificació a l'acte sense motiu justificat i concret i sense haver-lo concretat en la denúncia, i la manca de prova acreditativa de la producció de la conducta infractora.

Tot i així, de tota la problemàtica plantejada la que és més controvertida i més queixes provoca és el conflicte entre la presumpció de veracitat de l'agent de policia i la presumpció d'innocència reconegut per la Constitució Espanyola. En aquest sentit, cal recordar a l'Administració que la presumpció de veracitat de l'agent de policia és una presumpció que admet prova en contra i que només es predica d'allò, d'aquells fets objectius,

consignats en acta i, no de les apreciacions subjectives. També cal recordar que l'Administració té l'obligació de provar les conductes infractores, per aquest motiu, molts municipis disposen de mitjans que les acrediten, com serien les denominades PDAs, mitjançant les quals els agents poden fer fotografies d'aquesta conducta.

Reclamacions patrimonials

Finalment, les reclamacions patrimonials, especialment, arran de caigudes a la via pública també són objecte de queixa. Dos són el motius freqüents de queixa. Un, la lentitud de tramitació del procediment per part de l'Administració que, sovint, passa amb escreix dels sis mesos que dicta la normativa aplicable. L'altre, la desestimació de la reclamació per considerar-se que no està suficientment provat el nexa causal entre la caiguda i l'actuació de l'Administració, seguint, aquesta, la doctrina jurisprudencial de la necessitat de una relació causal immediata i directa entre ambdues. En aquest aspecte, cal tenir en compte que aquest nexa, sovint, es pot convertir en una prova diabòlica, és a dir, en una prova molt difícil de d'aconseguir. Per aquest motiu, hi ha un altre criteri, el de concurrència de culpes, que segueix la jurisprudència en què aquest requisit es flexibilitza, no demanant aquesta relació immediata, però sí que es provi una actuació deficient de l'Ajuntament (com per exemple un forat en el paviment). En aquest criteri, si bé el ciutadà/na que ha caigut no percep la totalitat de la indemnització demanada, sí que s'efectua un repartiment proporcional d'aquesta en funció del percentatge de culpa de cada part.

CONCLUSIÓ

Sigui quin sigui l'origen de les queixes i les característiques de cada una d'elles, sembla clar que els Síndics, Síndiques, Defensors, Defensores locals de Catalunya atenen a similars queixes i problemàtiques, cosa que posa de manifest unes mancances comuns a la majoria dels ajuntaments. Aquest fet, el fet que existeixin mancances comuns, no és res més que un motiu més pel qual sigui necessari trobar espais on els defensors/es puguin posar en comú la seva tasca, experiència, problemàtiques i propostes de solucions, essent aquest recull d'informes un exemple d'aquest espai.

**Les institucions de
Síndics, Síndiques,
Defensors i Defensores
Locals de Catalunya
Any 2009**



Arenys de Mar

Institució: Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar



Síndic/a (any 2009): **Manel Pou Escolan**

Data de nomenament: 17.10.2007

Població: 15.000 h

Adreça: C.C. Calisay Riera del Pare Fita, 31 - 08350 Arenys de Mar

Telèfon: 667 182 532

Correu electrònic: defensorciutada@arenysdemar.cat

Pàgina web: www.arenysdemar.cat

Arenys de Munt

Institució: Síndic de la Vila d'Arenys de Munt



Síndic/a (any 2009): **Elies Surroca i Campàs**

Data de nomenament: 25.07.2007

Població: 8.025 h

Adreça: Masia can Borrel s/núm. - 08358 Arenys de Munt

Telèfon: 685 129 473

Correu electrònic: sindic@arenysdemunt.cat

Pàgina web: www.arenysdemunt.org

Argentona

Institució: Defensor del Vilatà-Vilatana d'Argentona



Síndic/a (any 2009): **Joaquim Mustarós Gel**
Data de nomenament: 12.01.2007

Població: 11.646 h
Adreça: Ramon Par, 1 - 08310 Argentona
Telèfon: 937 974 900
Correu electrònic: defensor@argentona.cat
Pàgina web: www.argentona.net

Badalona

Institució: Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona



Síndic/a (any 2009): **Armand Soler i Alcaraz**
Data de nomenament: 28.10.2008

Població: 221.520 h
Adreça: Francesc Layret, 52-54 int. 3^a - 08911 Badalona
Telèfon: 933 895 502
Correu electrònic: dfciutadania@badalona.cat
Pàgina web: www.badalona.cat/defensaciutadania

Barcelona

Institució: Síndica de Greuges de Barcelona



Síndic/a (any 2009): **Pilar Malla Escofet**
Data de nomenament: 24.11.2004

Població: 1.605.602 h

Adreça: Ronda de Sant Pau, 43/45 - 08015 Barcelona

Telèfon: 934 132 900

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

Pàgina web: www.bcn.es/sindicadegreuges/

Cambrils

Institució: Defensor de la Ciutadania de Cambrils



Síndic/a (any 2009): **Josep Enric Sirvent**
Data de nomenament: 16.07.2009

Població: 30.956 h

Adreça: Plaça d'Espanya, 4 - 43850 Cambrils

Telèfon: 977 794579

Correu electrònic: defensorciutadania@cambrils.org

Pàgina web: www.cambrils.org

Cornellà de Llobregat

Institució: Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat



Síndic/a (any 2009): **Frederic Prieto Caballé**
Data de nomenament: 27.03.2008

Població: 87.942 h

Adreça: Centre Cultural Joan N. García-Nieto

C/ Mossèn Andreu, 13/19 - Cornellà de Llobregat

Telèfon: 933 769 894

Correu electrònic: sindicdegreuges@aj-cornella.cat

Pàgina web: www.cornellaweb.cat/sindic

Figueres

Institució: Síndic municipal de Greuges de Figueres



Síndic/a (any 2009): **Eduard Puig Pujol**
Data de nomenament: 12.12.2002

Població: 44.900 h

Adreça: Empordà, 2 - 17600 Figueres

Telèfon: 972 672 844

Correu electrònic: sindic@figueres.org

Gavà

Institució: Síndic municipal de Greuges de Gavà



Síndic/a (any 2009): **Pere Marrugat Querol**
Data de nomenament: 29.07.2003

Població: 45.000 h

Adreça: Plaça de Jaume Balmes, s/n, baixos - 08850 Gavà

Telèfon: 932 639 199

Correu electrònic: sindic@aj-gava.cat

Pàgina web: www.gavaciutat.cat

Girona

Institució: Defensor de la Ciutadania de Girona



Síndic/a (any 2009): **Ramón Llorente Varela**
Data de nomenament: 15.04.2009

Població: 97.270 h

Adreça: Plaça Marquès de Camps, 17, 3r - 17001 Girona

Telèfon: 972 201 608

Correu electrònic: defensordelaciutadania@ajgirona.cat

Pàgina web: www.girona.cat/defensor/

Granollers

Institució: Defensor del Ciutadà de Granollers



Síndic/a (any 2009): **Jordi Baulies Cortal**
Data de nomenament: 15.09.2008

Població: 60.705 h
Adreça: Plaça de la Porxada, 6 4rt. - 08400 Granollers
Telèfon: 938 426 813
Correu electrònic: jordibaulies@icab.cat
Pàgina web: www.granollers.org

Igualada

Institució: Síndica de Greuges d'Igualada



Síndic/a (any 2009): **Assumpta Sagristà Rodó**
Data de nomenament: 09.05.2006

Població: 38.000 h
Adreça: Pl. Ajuntament, 1 - 08700 Igualada
Telefon: 938 031 950
Correu electrònic: sindicatura@aj-igualada.net
Pàgina web: www.aj-igualada.net

L'Escala

Síndic de Greuges de L'Escala



Síndic/a (any 2009): **Francesc Puig i Condom (†)**
Data de nomenament: 09.05.2008

Població: 9.829 h

Adreça: Pintor Joan Massanet, 34/36 - 17130 L'Escala

Telefon: 972 774 848

Correu electrònic: sindic@lescala-empuries.com

Pàgina web: www.sindicescala.blogspot.com/

La Seu d'Urgell

Institució: Síndic municipal de Greuges de La Seu d'Urgell



Síndic/a (any 2009): **Angel Rubio Salvador**
Data de nomenament: 14.01.2008

Població: 12.986 h

Adreça: Plaça dels Oms, 1 - 25700 La Seu d'Urgell

Telefon: 973 350 010

Correu electrònic: sindicmunicipalgreuges@aj-laseu.net

Lleida

Institució: Síndic municipal de Greuges de Lleida



Síndic/a (any 2009): **Josep Giné Badia**

Data de nomenament: 28.07.2006

Població: 131.731 h

Adreça: Major, 31 - 25007 Lleida

Telefon: 973 700 356

Correu electrònic: sindicatura@paeria.es

Pàgina web: www.paeria.es

Manlleu

Institució: Síndica municipal de Greuges de Manlleu



Síndic/a (any 2009): **Marta Pujol Llagostera**

Data de nomenament: 28.07.2008

Població: 20.505 h

Adreça: Edifici Can Puget, Alta Cortada 1, 1er - 08560 Manlleu

Telefon: 938 507 911

Correu electrònic: defensor@manlleu.cat

Pàgina web: www.manlleu.org

Mataró

Institució: Defensor del Ciutadà de Mataró



Síndic/a (any 2009): **Jordi Puigderrajols Coll**
Data de nomenament: 22.12.2004

Població: 121.746 h
Adreça: Llauder, 2 baixos - 08302 Mataró
Telefon: 937 582 499
Correu electrònic: defensor@ajmataro.es
Pàgina web: www.mataro.org

Mollet del Vallès

Institució: Síndic Personer de Mollet del Vallès



Síndic/a (any 2009): **Vicenç Armadans Vilà**
Data de nomenament: 05.10.2009

Població: 52.698 h
Adreça: Plaça Major, 1 - 08100 Mollet del Vallès
Telefon: 935 440 071
Correu electrònic: sindicpersoner@molletvalles.cat
Pàgina web: www.molletvalles.net

Palamós

Institució: Síndic municipal de Greuges de Palamós



Síndic/a (any 2009): **Jordi Sistach i Roura**
Data de nomenament: 15.02.2010

Població: 17.400 h

Adreça: C/ Mauri Vilar, 17 - 17230 Palamós

Telefon: 972 600 026

Correu electrònic: sindicdegreuges@palamos.org

Pàgina web: www.palamos.cat

Reus

Institució: Síndica municipal de Greuges de Reus



Síndic/a (any 2009): **Misericòrdia Vallès Freixa**
Data de nomenament: 29.09.2006

Població: 115.000 h

Adreça: Raval de Santa Anna, 38, principal - 43201 Reus

Telefon: 977 010 655

Correu electrònic: sindic.de.greuges@reus.cat

Pàgina web: www.reus.net

Ripollet

Institució: Defensor del Ciutadà de Ripollet



Síndic/a (any 2009): **Ramon Costa Viladot**

Data de nomenament: 26.06.2006

Població: 37.464 h

Adreça: Balmes, 2 - 08291 Ripollet

Telefon: 935 046 005

Correu electrònic: defensor@ripollet.org

Pàgina web: www.ripollet.cat

Rubi

Institució: Síndic de Greuges de Rubí



Síndic/a (any 2009): **Jordi Quintas Safons**

Data de nomenament: 03.05.2004

Població: 73.145 h

Adreça: C/ Xile, 1-3 (edifici Ateneu) - 08191 Rubí

Telefon: 936 972 159

Correu electrònic: sindicatura@ajrubi.cat

Pàgina web: www.ajrubi.net

Sabadell

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sabadell



Síndic/a (any 2009): **Josep Escartin i Laurito**
Data de nomenament: 28.03.2006

Població: 203.969 h

Adreça: Rambla, 69 (Casal Pere Quart) - 08201 Sabadell

Telefon: 937 264 211

Correu electrònic: sindicaturagreuges@sabadell.cat

Pàgina web: www.sabadell.net

Salt

Institució: Defensor del Ciutadà de Salt



Síndic/a (any 2009): **Miquel Brugués Costabella**
Data de nomenament: 21.01.2008

Població: 28.763 h

Adreça: Pl. Lluís Companys, 1 - 17790 Salt

Telefon: 972 249 150

Correu electrònic: defensordelaciutadania@salt.cat

Pàgina web: www.webgipal.net

Sant Boi de Llobregat

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Boi



Síndic/a (any 2009): **Carles Dalmau Ausàs**
Data de nomenament: 05.02.2009

Població: 81.851 h

Adreça: Casal L'Olivera, Plaça Montserrat Roig, 1

08830 Sant Boi de Llobregat

Telefon: 936 302 036

Correu electrònic: sindicdegreuges@stboi.cat

Pàgina web: www.stboi.es

Sant Cugat del Vallès

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès



Síndic/a (any 2009): **Jaume Clavell Ymbern**
Data de nomenament: 03.05.2007

Població: 79.635 h

Adreça: Francesc Moragas, 32 - 08172 Sant Cugat del Vallès

Telefon: 935 657 010

Correu electrònic: sindicatura@santcugat.cat

Pàgina web: www.sindic.santcugat.cat

Sant Feliu de Guíxols

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols



Síndic/a (any 2009): **José Luis Mayo Gutiérrez**
Data de nomenament: 30.05.2005

Població: 22.246 h

Adreça: Penitència num. 10 (Casa Albertí) - 17220 Sant Feliu de Guíxols

Telefon: 972 328 040

Correu electrònic: sindic.greuges@guixols.net

Pàgina web: www.guixols.cat

Sant Feliu de Llobregat

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat



Síndic/a (any 2009): **Magí Boronat Francesch**
Data de nomenament: 8.01.2007

Població: 43.026 h

Adreça: Falguera, 2 - 08980 Sant Feliu de Llobregat

Telefon: 936 858 021

Correu electrònic: sindic@santfeliu.cat

Pàgina webe: www.santfeliu.cat

Sant Jaume d'Enveja

Institució: Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja



Síndic/a (any 2009): **Jose Luis Navarro Juan**
Data de nomenament: 22.10.2007

Població: 3.529 h

Adreça: Av. Catalunya, 22-30 - 43877 Sant Jaume d'Enveja

Telefon: 977 46 80 39

Correu electrònic: jlnavarro@santjaume.cat

Sant Jordi Desvalls

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Jordi Desvalls



Síndic/a (any 2009): **Josep Palou i Diaz**
Data de nomenament: 20.10.2003

Població: 670 h

Adreça: Dr. Meseguer - 17464 Sant Jordi Desvalls

Telefon: 972 798 005

Correu electrònic: palou001@telefonica.net

Santa Coloma de Gramenet

Institució: Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet



Síndic/a (any 2009): **Fernando Oteros Salas**
Data de nomenament: 19.10.2004

Adreça: Pl. de la Vila, 1 - 08921 Santa Coloma de Gramenet
Telefon: 934 624 012
Correu electrònic: defensor@gramenet.cat
Pàgina web: www.gramenet.cat

Tarragona

Institució: Síndic municipal de Greuges de Tarragona



Síndic/a (any 2009): **Josep Francesc Ferrer Val**
Data de nomenament: 03.12.2008

Població: 137.536 h
Adreça: Pl. Imperial Tarraco, 1 - 43003 Tarragona
Telefon: 977 226 096
Correu electrònic: sindic@tarragona.cat
Pàgina web: www.sindic.tarragona.cat

Terrassa

Institució: Síndic municipal de Greuges de Terrassa



Síndic/a (any 2009): **Joan Sales Homs**

Data de nomenament: 29.04.2004

Població: 211.793 h

Adreça: Parc de Sant Jordi, s/n (Masia Freixa) - 08224 Terrassa

Telefon: 937 397 421

Correu electrònic: sindic.greuges@terrassa.cat

Pàgina web: www.terrassa.cat/sindicatura/

Tiana

Institució: Síndic de Greuges de Tiana



Síndic/a (any 2009): **Miquel Vilar i Devis**

Data de nomenament: 02.07.2009

Població: 7.505

Adreça: Avda. Issac Albéniz,15 - 08391 Tiana

Telefon: 934 656 559

Correu electrònic: sindic.tiana@diba.cat

Tortosa

Institució: Defensor del Ciutadà



Síndic/a (any 2009): **Joaquim Ricart Baubi**

Data de nomenament: 15.12.2009

Població: 35.143

Adreça: Pl. Espanya, 1 - 43500 Tortosa

Telefon: 977 585 800

Correu electrònic: defensor@tortosa.cat

Ulldecona

Institució: Síndica municipal de Greuges de Ulldecona



Síndic/a (any 2009): **Maria Rita Yvars Rodríguez**

Data de nomenament: 05.12.2005

Població: 7.619 h

Adreça: Major, 49 - 43550 Ulldecona

Telefon: 977 573 034

Correu electrònic: sind.greuges@ulldecona.altanet.org

Viladecans

Institució: Síndic municipal de Greuges de Viladecans



Síndic/a (any 2009): **Vicenç Mazón Hernández**
Data de nomenament: 22.02.2007

Població: 63.266 h

Adreça: Can Modolell, c/ Jaume Abril, 2 - 08840 Viladecans

Telefon: 936 351 817

Correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat

Pàgina web: www.sindicatura.viladecans.cat/

Vilafranca del Penedès

Institució: Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès



Síndic/a (any 2009): **M. Glòria Valeri Ferret**
Data de nomenament: 15.05.2008

Població: 38.274 h

Adreça: Cort, 14 - 08720 Vilafranca del Penedès

Telefon: 938 920 358

Correu electrònic: sindic@vilafranca.org

Pàgina web: www.ajvilafranca.es

Vilanova del Vallès

Institució: Síndica municipal de Greuges de Vilanova del Vallès



Síndic/a (any 2009): **Montserrat Moreno Valero**
Data de nomenament: 23.02.2009

Població: 4.459 h

Adreça: Plaça de l'Ajuntament, 1 - 08410 Vilanova del Vallès

Telefon: 938 459 277

Correu electrònic: sindicdegreuges@vilanovadelvalles.cat

Pàgina web: www.vilanovadelvalles.org

Vilanova i la Geltru

Institució: Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú



Síndic/a (any 2009): **Joan Collell Xirau**
Data de nomenament: 20.12.2005

Població: 62.826 h

Adreça: Plaça de l'Associació d'Alumnes Obrers, s/n

08800 Vilanova i la Geltrú

Telefon: 938 158 042

Correu electrònic: defensor@vilanova.cat

Pàgina web: www.vilanova.cat

Anexe “El FòrumSD” English version

FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES,
DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

Joan Antoni Martínez Prat
Adjunt al Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
Administrador del FòrumSD

The institution of the local ombudsman in Catalonia has mainly developed under two denominations: Síndic / Síndica municipal de Greuges or Defensor / Defensora de la Ciutadania.

I. Background

In 1990, Lleida was the first town to recover the institution of the Ombudsman for the local government, as a commissioner of the plenum of the Town Hall in order to look after the respect and fulfillment of the citizenship's rights in the local area. Later on, other Catalan towns like Vilafranca del Penedès, Tiana, Granollers, Girona, Mataró, Reus, Badalona, Saint Boi and Santa Coloma de Gramenet will join. Further on, in a late stage, the institution will also settle down in outstanding towns such as Barcelona, Viladecans and Arenys de Mar. Finally it will extend to other towns from the rest of the state like Jerez, Gandia, Calvià, Palma de Mallorca and Vitoria.

Today Catalonia is the autonomous community of the state with the most local ombudsmen, counting on nearly 40 towns with this figure whose expansion is a reality to which more than 3.500.000 inhabitants (census of 2005) have access to, cities and towns that have adopted this democratic commitment with the citizenship.

II. Legal frame

The citizenship's right to participate in public matters is considered a democratic principle by our juridical legislation. The proximity, the assumption of more competences by the local entities regarding various matters, in application of the principle of subsidiarity and the increasing tendency to search mechanisms that improve the protection of the citizenship in the front of the administration, are the aspects that promote and favor the implantation of the local ombudsman in the local area.

The goal of the institution is to stand for the fundamental rights and the public freedoms of the neighborhood. Therefore it may supervise the municipal administration. Its performance includes examining and solving the complaints made in accordance with legality and equity criteria. It may also act as mediator whenever the parties agree as well as propose formulas of either conciliation or agreement between the administration and the citizenship.

Catalonia is the only community, with the intervention of the same local ombudsmen's, that has formally regulated this institution in the Spanish state. In 2002 the local ombudsman was included in the autonomic normative, in the Municipal Law of Catalonia (Law 2/2003 approved by Legislative Decree, April 28), where the necessary minimums in order to implant this figure in different towns are specified (articles 48 and 59).

The features about the local ombudsman in these regulations and complemented by the regulations of the institution that each Town Hall has to approve are: the syndic or defender is appointed by the plenum of the corporation with a majority of three fifth parts. This post lasts for five years. The institution is not subject to any imperative mandate and will act according

to legality and equity criteria. It does not receive instructions from any authority and carries out its duties with autonomy, independence and objectivity. The annual report, presented at the Corporation Plenum, is a summary of its activity and a set of resolutions and recommendations presented by this institution in the town.

Finally, the present Autonomous Statute of Catalonia also assumes and mentions the collaboration connections that the Síndic de Greuges de Catalunya may establish with syndics and local defenders (Chapter V, section second, article 78.4 of the Statute of Autonomy of Catalonia. 2006).

III. The Association

In 1999 the first encounter of Catalan local Ombudsmen was arranged in Granollers. It was then agreed to hold an encounter once a year. In 2002, as a result of the evolution of these first encounters, a proposal to create the "Forum de Síndics i Defensors locals" raised, as a tool of work -the management of a mailing list electronic- to use the advantages of telematic means.

FòrumSD was born this way as a structure of horizontal work and connected to the mains that has enabled to keep a daily space of exchange, support and coordination of performances of the syndicating. Its goals focus on the promotion, development and growth of the institution in cities and

towns where this figure does not exist yet. It aims also to coordinate and establish work models and united registries, as well as to offer a network of information, exchange and advice among the syndics, defenders, technicians and staff from its offices.

After a period of reflection and internal debate, the evolution and growth of this structure leads to a solid decision to constitute the association. Thus, after a previous and common work of writing and elaboration of the statutes, the constituent assembly of the FòrumSD was celebrated on November 10 of 2005 in Figueres.

The FòrumSD could be defined as a non-profitmaking association, located at Plaça de la Vila, 1; 08921 Santa Coloma de Gramenet, Barcelona. The association is registered in the Register of Associations at the Department de Justícia de la Generalitat de Catalunya, resolution of May 22 of 2006, within the 1st section, with no. 32371.

The purposes of the association, as gathered in its statutes, are:

- To give support to the syndics and defenders in order to carry out their tasks in the local area of protection and defense of the rights of the citizenship gathered in the Constitution and in the Statute. To support public freedoms and fundamental rights of the citizenship, as well as human rights of proximity, financial and social rights, according to the valid regulations.
- To promote the contacts and technical exchanges, to facilitate consultations about cases and exchange of information.
- To promote the development and implantation of the institution in different towns.
- To establish contact and agreements with other institutions, entities and organizations in order to achieve the above mentioned goals.

IV. Activity

These are, as a summary, some of the tasks and activities carried out in common by the FòrumSD:

- Advice and information to Town Halls about the creation of the institution.

- Institutional relationship in front of the Parliament of Catalonia for the normative development of the institution.
- Elaboration of a proposal for a unified regulation of the institution in the local area.
- Promotion and participation in research and diverse articles about the institution.
- Participation of Catalan local syndics in the works of writing the “European letter of safeguard of the Human Rights in towns”, Saint Denis, May 18 of 2000. Inclusion of the figure of the local ombudsman as one of the mechanisms to guarantee the fulfillment of the human rights of proximity.
- Collaboration with the Sindicatura de Greuges de Catalunya. Elaboration and writing of a protocol of collaboration and institutional relationship between the municipal Syndics and the Sindicatura de Greuges de Catalunya. Organization of training sessions.
- Promotion and establishment of contacts with organizations and international institutions of ombudsmen.
- Institutional relationship with associations and entities with similar goals that work on the development of human rights and the promotion of citizenship's rights.
- Publication of collective articles in Press about the promotion of human rights in the local area.
- Development of the legal regulations: incorporation of the institution of the local Ombudsman, in the Municipal Law of Catalonia (Law 2/2003 approved by Legislative Decree, April 28), only regulation in the state in the autonomic and regional area of the local ombudsman.
- Development of the legal regulations. Proposals sent to the Parliament of Catalonia about the incorporation of the local ombudsman, in the new Statute of Autonomy of Catalonia. (Chapter V, section second, article 78.4 of the Statute of Autonomy of Catalonia. 2006).
- Organizing, together with the Sindicatura de Greuges de Catalunya, encounters and contacts with other defenders and European local ombudsmen:

Badalona. September 2003: Working day with syndics and local defenders from Lombarda (Italy).

Barcelona. April 2004 - Day of analysis and debate about: "The local ombudsmen in Holland and Catalonia", with Mrs. Nora Salomons, municipal Ombudsman of Amsterdam.

- Participation in the Forum of Cultures. Barcelona 2004. Dialog "Human rights, emergent needs and new commitments", coordinated by the Institute of Human Rights of Catalonia.
- Participation in the Forum of Cultures. Barcelona 2004. Seminar "Human rights and local administration" organized together with the Commissariat for the Human Rights of the Council of Europe and the "Congress of local and regional powers".
- Organization of encounters and annual assemblies. In 1999 - 2008.
- Creation of the FòrumSD's web site (www.forumsd.cat)
- Organization of training sessions

I Lectures, Sabadell 2006.

Dealt subjects: The administrative silence. Housing and estate "mobbing". Urban planning and the urbanistic discipline. Experiences: the "right to right" project, University of Barcelona. Mr. Hans Ytterberg, Homo-Ombudsman of Sweden.

II Lectures, Mataró 2007.

Dealt subjects: Presumption of veracity and presumption of innocence. Security, public spirit and rights. The FòrumSD's web site. Telephony arials. The social rights.

III Lectures, Barcelona 2008.

Dealt subjects: The European Charter for the Safeguarding of Human Rights in the City. Local ombudsman and the Charter application

IV Lectures, Girona 2009.

Dealt subjects: electronic administration. Figures (si es refereix a xifres)/ values (si es refereix a principis) and civil service. Intervention in the local field.

I training workshop, Sabadell 2008.

Monograph: communication.

II training workshop, Barcelona 2009.

Monograph: disciplinary procedure.

III training workshop, Tarragona 2009.

Monograph: training for new local Ombudsmen.

IV training workshop, Barcelona 2009.

Human Rights at the European Union

V training workshop, Barcelona 2009.

Mediation

- State encounters

Participation in the I state encounter of Ombudsmen an local
“trustees” - Malaga, February 2008. “Declaration of Malaga”.

Participation in the II state encounter of Ombudsmen and lo-
cal “trustees” - Vigo, October 2009. “Declaration of Vigo”.

Participation in the III state encounter of Ombudsmen and
local “trustees” - Vitoria-Gasteiz, October 2010. “Declara-
tion of Vitoria”.

- International encounters

Presence at the Internatinal Conference “The Impact of the
Ombudsman”, organized by the Ombudswoman from Ghent
(Belgium), International Ombudsman Institute. April 2008.

Visit and institutional relationship with European Union
and European Commision, september 2010.

- Publication of training

2007 - I Lectures, Sabadell 2006.

2008 - II Lectures - Mataró 2007.

2009 - III Lectures - Barcelona 2008.

2010 - IV Lectures and trainig compilation - 2009

- Compilation of reports

2009 - Compilation of reports 2008 - first compilation of Ca-
talan Ombudsmen’s reports, including a summary of activi-
ties carried out by locals ombudsmen in 2008.

2010 - Compilation of reports 2009 - second compilation of
Catalan Ombudsmen’s reports 2009.

More information: www.forumsd.cat

October 2010

Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar
Sindic de la Vila d'Arenys de Munt
Defensor del Vilatà-Vilatana d'Argentona
Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona
Síndica de Greuges de Barcelona
Defensor de la Ciutadania de Cambrils
Síndic municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat
Síndic municipal de Greuges de Figueres
Síndic municipal de Greuges de Gavà
Defensor de la Ciutadania de Girona
Defensor del Ciutadà de Granollers
Síndica de Greuges d'Igualada
Síndic de Greuges de L'Escala
Síndic municipal de Greuges de La Seu d'Urgell
Síndic municipal de Greuges de Lleida
Síndica municipal de Greuges de Manlleu
Defensor del Ciutadà de Mataró
Síndic Personer de Mollet del Vallès
Síndic municipal de Greuges de Palamós
Síndica municipal de Greuges de Reus
Defensor del Ciutadà de Ripollet
Síndic de Greuges de Rubí
Síndic municipal de Greuges de Sabadell
Defensor del Ciutadà de Salt
Síndic municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat
Síndic municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès
Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols
Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat
Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja
Síndic municipal de Greuges de Sant Jordi Desvalls
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
Síndic municipal de Greuges de Tarragona
Síndic municipal de Greuges de Terrassa
Síndic de Greuges de Tiana
Defensor del Ciutadà de Tortosa
Síndica municipal de Greuges de Ulldecona
Síndic municipal de Greuges de Viladecans
Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès
Síndica municipal de Greuges de Vilanova del Vallès
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú



www.forumsd.cat

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Governació
i Administracions Públiques