

SINDICATURA DE GREUGES
municipal



Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans
C/ Jaume Abril, 2

INFORME 2007

Març 2008

PRESENTACIÓ

Senyor Alcalde, regidores i regidors,

Bona tarda

Avui em presento davant del Ple Municipal per donar compliment al mandat que disposa l'article 183 del ROM, que preveu que anualment el Síndic municipal informi de la seva activitat durant l'any anterior.

Després d'aquestes primeres paraules, el meu agraïment al senyor Alcalde i a tots els grups municipals per la seva presència i per la confiança que continuen donant-me.

Vull sintetitzar en aquest primer informe que presento al Ple Municipal, on es reflecteix la tasca portada a terme per aquesta Sindicatura durant l'any 2007, amb dues voluntats davant els ciutadans: una que dóna a conèixer el treball realitzat mitjançant la divulgació del seu contingut; i l'altra, que les propostes de resolucions que he realitzat a l'Ajuntament serveixi per ajudar a millorar el deure que l'Ajuntament té amb els seus ciutadans.

La publicació d'aquesta memòria no tindrà modificacions de contingut, però sí pel que fa a correccions ortogràfiques i d'expressions, com també al seu disseny final.

Com a preàmbul, cal indicar que aquesta memòria considera tres aspectes: un és la posada en funcionament de l'Oficina i la seva divulgació; un altre, l'atenció i gestió de les sol·licituds ateses, i, finalment, l'impuls de les relacions amb altres institucions.

Per tant, en primer lloc, vull dir-vos que des que vaig ser nomenat com a Síndic el 22 de febrer de 2007, i fins que es va obrir l'Oficina el 18 de juny del mateix any, es van realitzar tasques per a la definició de la imatge institucional i la confecció d'un tríptic informatiu, així com la dotació dels mitjans necessaris per a la posada en marxa de la Sindicatura. A més, vaig participar en la selecció de la persona de suport administratiu i la d'assessorament jurídic.

Una altra tasca important ha estat la visita a altres sindicatures que porten més temps en funcionament, per tal de recollir i aprendre de les seves experiències.

En relació amb la divulgació, destacaria la distribució del tríptic a les associacions, comerços i entitats del municipi, l'entrevista publicada a la *Revista de Viladecans* al mes d'abril, així com la inserció d'un anunci a la mateixa revista, sense oblidar les intervencions a Viladecans TV.

Des d'aquesta institució es continua treballant perquè ens conegui tothom. Per això, us demano la vostra col·laboració per aconseguir aquesta tasca.

En segon lloc, en aquesta memòria he realitzat el desenvolupament del contingut de les actuacions realitzades a petició de la ciutadania, des del començament a mitjan mes de juny fins a finals del 2007; per tant, gairebé mig any.

En aquest breu període s'han realitzat 91 atencions als ciutadans, de les quals 31 s'han gestionat com a queixes i les 60 restants han estat considerades consultes.

Les considerades com a consultes són aquelles en què s'ha facilitat informació i assessorament a la ciutadania d'allò que els preocupava i, en alguns casos, tot i no haver obert expedient per no complir els requisits mínims, s'hi ha dedicat força temps.

En relació amb el tipus de queixes, aquestes han estat molt diverses, i hem pogut resoldre el 70% de les que van ser admeses a tràmit, una tasca intensa i variada amb una voluntat constant per donar una millor atenció al ciutadà. Així mateix, vull destacar la informació facilitada a l'Ajuntament per a una millora del servei, i també ressaltar que la majoria de les queixes s'han fonamentat per la manca de resposta a les instàncies presentades pels ciutadans.

M'agradaria aclarir que, en totes les resolucions realitzades, el ciutadà ha estat informat del seu contingut, i en els casos en què hi havia qualsevol GREUGE, s'ha donat trasllat a l'Ajuntament amb unes propostes anomenades: RECORDATORIS del compliment de la normativa; RECOMANACIONS per tal de millorar el servei, i SUGGERIMENTS en casos concrets en què, malgrat no haver-hi norma, es realitzen per part de l'Ajuntament accions encaminades a corregir o compensar el perjudici que ha patit el ciutadà en els seus drets.

Cal significar que hem realitzat, fins i tot, un AGRAÏMENT, per la seva bona predisposició en la modificació del seu protocol d'actuació.

Per acabar aquest apartat, vull dir-vos que la majoria de les resolucions presentades a l'Alcaldia han estat contestades i majoritàriament acceptades. De les acceptades parcialment, s'ha de fer una menció molt especial a la primera queixa, ja que no s'ha donat una resposta per resoldre-la, per la qual cosa em sento decebut perquè crec que, en casos com aquest, s'ha de parlar més d'equitat o sentit comú que de drets.

Un cop he parlat de la posada en marxa i el contingut de les actuacions realitzades, vull tornar al tercer i darrer aspecte del contingut d'aquesta memòria. Cal destacar l'impuls donat a la relació amb dues institucions: el FòrumSD (Associació dels Síndics i Sindiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya), que fomenta la formació, l'ajuda tècnica i la col·laboració entre les sindicatures locals. També amb el Síndic de Greuges de Catalunya, havent signant un conveni de col·laboració amb l'objectiu de millorar el servei als ciutadans de Viladecans, respectant la independència d'ambdues institucions en allò que fa referència a la gestió de les queixes de la seva competència.

I, per finalitzar, el meu agraïment per la col·laboració de les àrees implicades en els expedients de queixa, perquè la gran majoria ha donat resposta dins dels terminis establerts al reglament, amb excepció de determinats casos que, per la seva complexitat, ha estat superat aquest termini.

També cal indicar que el tracte rebut dels funcionaris de l'Ajuntament ha estat amable i correcte, és per això que em sento satisfet i vull agrair-los la comprensió, el suport i la col·laboració que han tingut amb l'Oficina.

El meu especial reconeixement als meus col·laboradors més directes, el José Luis i la Núria, ja que són dues peces fonamentals per al bon funcionament de la Sindicatura.

Així mateix, vull expressar el meu agraïment a tots el ciutadans que s'han acostat a aquesta Sindicatura, tant per donar-hi suport, com per demanar una defensa imparcial, objectiva i amb equitat, amb l'objectiu de trobar una solució als drets que creien que se'ls havia vulnerat, demostrant així la seva confiança en aquesta institució.

No vull finalitzar aquesta primera intervenció davant del Ple sense compartir amb vosaltres una reflexió feta abans d'entrar en aquesta sessió: fa gairebé 29 anys que vaig formar part d'aquell primer Ple democràtic i no m'hauria imaginat mai que tornaria com a primer Síndic Municipal de Greuges per vetllar i defensar els drets dels ciutadans envers l'Administració local. És tota una satisfacció.

Moltes gràcies a tots i totes per la vostra atenció.

Índex

Pàgina

1. INTRODUCCIÓ	1
2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS	2
3. DADES ESTADÍSTIQUES	3
3.1 De les sol·licituds ateses	3
3.1.1 Tipus de sol·licituds	3
3.1.2 Mitjà utilitzat	3
3.1.3 Per edats	4
3.1.4 Per gènere	4
3.1.5 Per mesos	5
3.2 De les queixes rebudes	5
3.2.1 Admeses a tràmit	6
3.2.1.1 Per motiu	6
3.2.1.2 Per àmbits	7
3.2.1.3 Per temàtica	7
3.2.1.4 Per districtes	8
3.3 De les queixes resoltes	9
3.3.1 Estimades	9
3.3.2 Desestimades	9
4. RESUM DE LES QUEIXES	10
4.1 Activitats	10
4.2 Ciutadania	13
4.3 Consum	15
4.4 Espai públic	16
4.5 Gent gran	21
4.6 Infància	22
4.7 Sanitat	23
4.8 Serveis jurídics	24
4.9 Tributs	24
4.10 Urbanisme	25
5. REFLEXIONS JURÍDIQUES I DRETS VULNERATS	28
6. ENTREVISTA A UN CIUTADÀ	33
7. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA	34
ANNEXOS	36
I. Informació per tramitar una queixa	36
II. FòrumSD, els síndics i defensors locals	40
III. Reglament del Síndic municipal	42
IV. Discurs presa de possessió	45
V. Conveni de col·laboració amb el Síndic de Catalunya	46

1. INTRODUCCIÓ

Aquesta és la primera memòria que reflecteix l'activitat de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, que correspon a l'any 2007 i es presenta al Ple Municipal en compliment del que disposa l'article 183 del Reglament Orgànic Municipal (ROM), que regula aquesta Institució i prescriu l'obligació de presentar anualment un informe de les actuacions realitzades durant l'any anterior.

En aquesta memòria trobem un recull de les atencions que s'han donat a la ciutadania en defensa dels seus drets, i en funció de les sol·licituds que han estat ateses es diferencien, per una banda, les consultes, assessorament i informació donada al ciutadà en funció del que ens planteja; i d'una altra banda, hi ha les queixes pròpiament dites.

A l'any 2007, tenint en compte que l'Oficina de la Sindicatura va obrir el 18 de juny, hem estat mig any al servei del ciutadà. En aquest breu període de temps hem atès un nombre importat de sol·licituds.

A la memòria es fa una anàlisi d'unes dades estadístiques, en funció del tipus de ciutadà que ha demanat els nostres serveis, el tipus de problemàtica, la temàtica que més preocupa; així mateix, es desenvolupen aquells expedients ja resolts per aquesta Sindicatura, que ha tramès uns recordatoris de les obligacions que té l'Administració envers els ciutadans, unes recomanacions per millorar el servei que dona i uns suggeriments en casos concrets perquè, malgrat que no hi ha norma, es realitzin per part de l'Ajuntament accions encaminades a corregir o compensar el perjudici que ha patit el ciutadà en els seus drets.

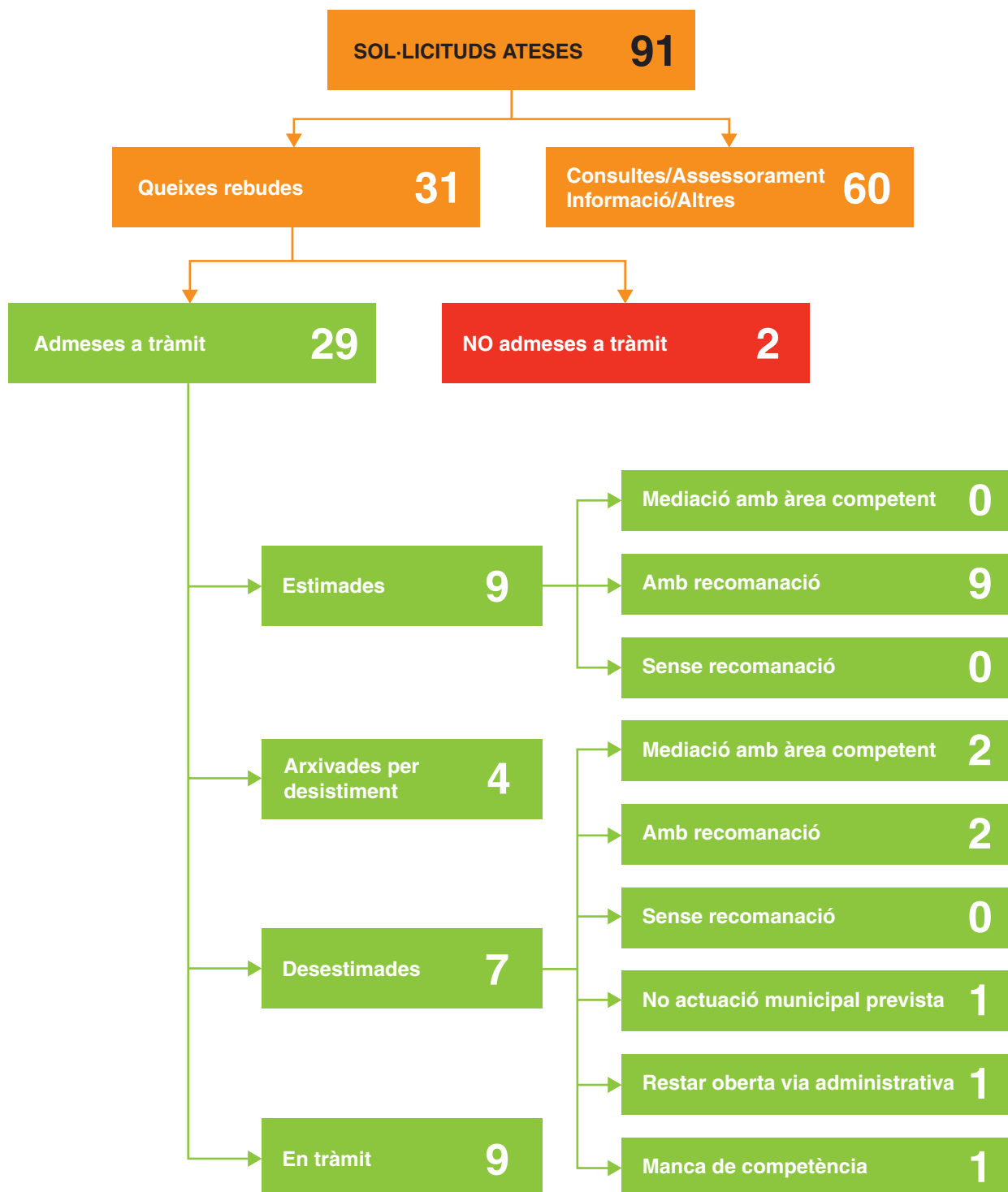
En el transcurs d'aquest any 2007, ens hem adonat de la desinformació que pateix el ciutadà en relació amb els seus drets i la manera com s'han de fer valer aquests drets, i com són vulnerats.

El silenci administratiu és palès en gairebé totes les actuacions portades a terme; és una pràctica habitual d'aquest Ajuntament.

Per una altra banda, també hem trobat la inactivitat en relació amb el seguiment i execució de les resolucions d'expedients sancionadors, disciplinaris, sentències judicials, la qual cosa dona una imatge de deixadesa i despreocupació. Pot ser que sigui per manca de recursos humans i materials, o bé és per descoordinació, però els processos s'allarguen en el temps sense una execució ferma, fins i tot, en alguns casos vulnereu drets dels ciutadans que afecten la salut, en problemàtiques relacionades amb el soroll.

Des d'aquesta Sindicatura hem patit també la demora en algunes respostes per part de l'àrea competent en la matèria de la queixa presentada pel ciutadà. Hem hagut de recordar en algunes ocasions l'obligació que té l'Administració local, d'acord amb el Reglament Orgànic Municipal (ROM), de donar resposta en un termini de 15 dies. Tot i això, hi ha una predisposició a cooperar amb aquesta Sindicatura.

2. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

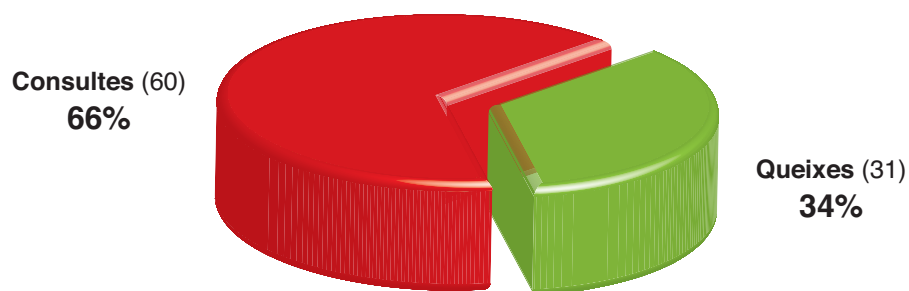


3. DADES ESTADÍSTIQUES

3.1 DE LES SOL·LICITUDS ATESES

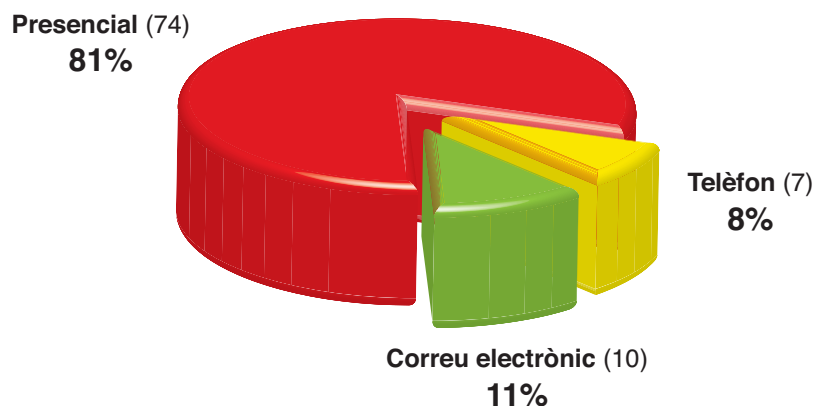
3.1.1 TIPUS DE SOL·LICITUDS

En aquest gràfic es pot veure el resultat de les atencions realitzades, perquè el ciutadà acudeix a l'Oficina davant una problemàtica, inicialment amb la voluntat de presentar una queixa. Després de l'assessorament donat, aquesta atenció s'ha considerat com a consulta. Això representa el 66 % del total.



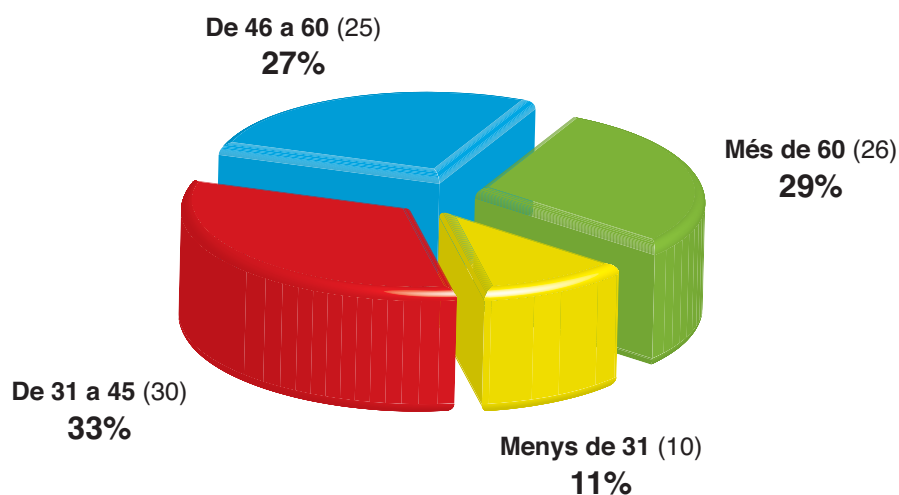
3.1.2 MITJÀ UTILITZAT

Analitzant els mitjans de comunicació utilitzats, el més majoritari ha estat l'atenció donada a l'Oficina de forma presencial, seguit del correu electrònic, que serveix per recaptar informació i, finalment, el telèfon, el qual ha estat una eina per informar d'algun cas concret que no ha requerit presència i, a més, s'ha informat del funcionament i finalitat de la Sindicatura.



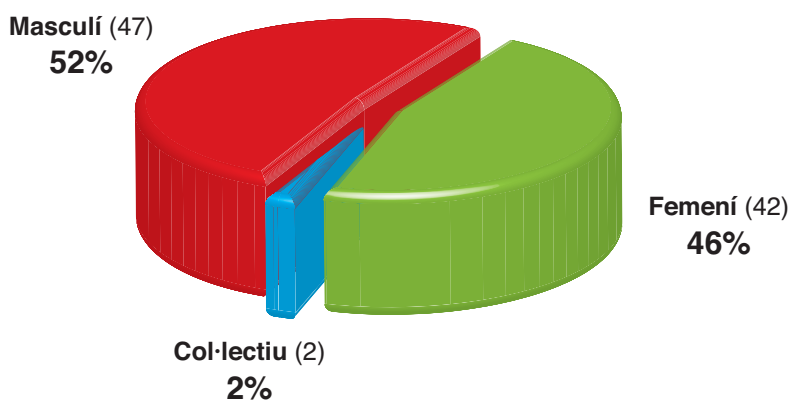
3.1.3 PER EDATS

Les sol·licituds rebudes per edats, agrupades per trams d'anys, donen com a resultat que les sol·licituds han estat molt homogènies, destacant el grup de 31 fins a 45 anys, el qual suposa el 33% del total i molt a prop del grup de ciutadans més grans de 60 anys amb un 29%.



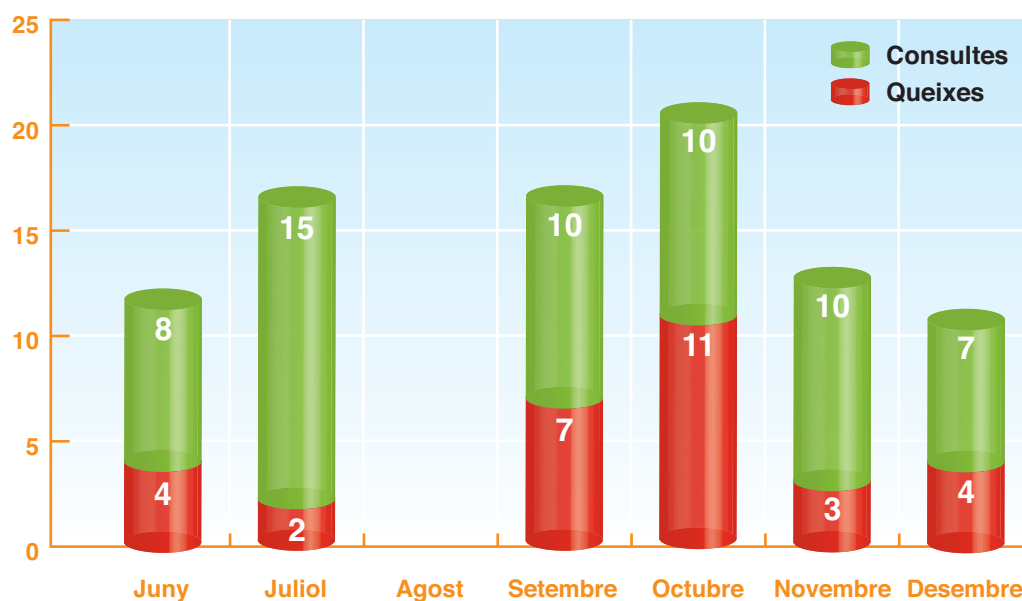
3.1.4 PER GÈNERE

Les sol·licituds rebudes per gènere han estat minses, i molt semblants les presentades en representació d'entitats o col·lectius.



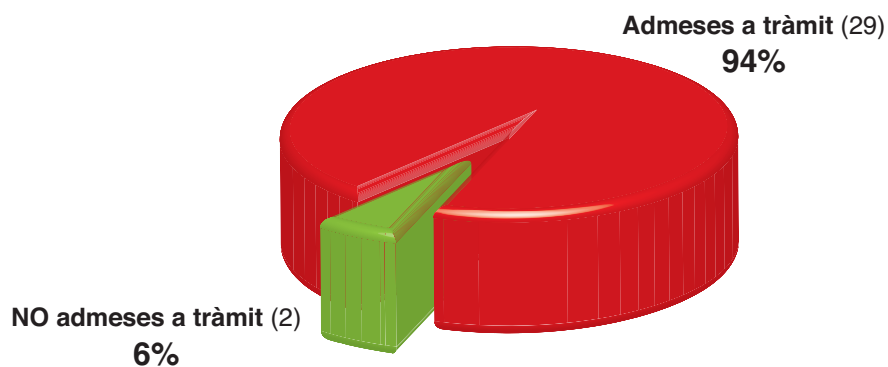
3.1.5 PER MESOS

Les sol·licituds ateses per mesos, com a mitjana, han estat d'unes quinze mensuals. Si considerem els dies que ha estat oberta la Sindicatura, el mes de juny ha estat dels més alts (recordem que es va obrir la Sindicatura a mitjan mes de juny); els mesos de juliol, setembre i octubre han estat molt igualats i per sobre de la mitjana; novembre i desembre dels més baixos, i l'agost amb una absència total de sol·licituds. Cal destacar que al mes d'octubre van haver-hi més queixes que consultes.



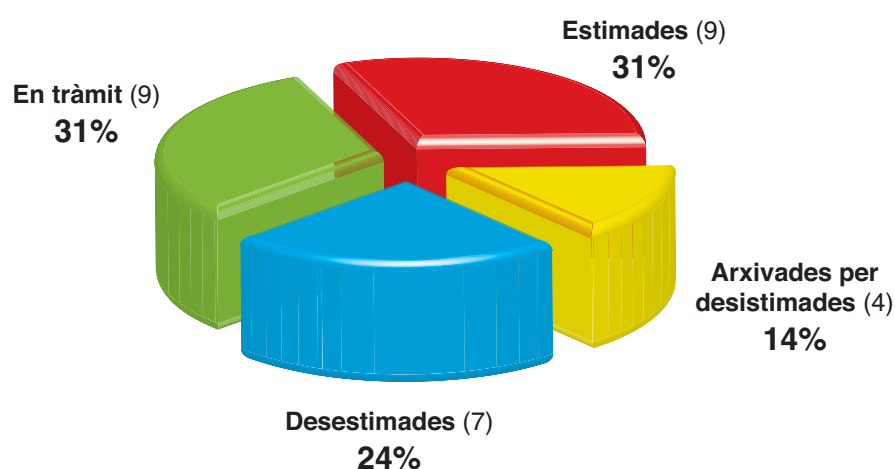
3.2 DE LES QUEIXES REBUDES

De les 31 queixes presentades, dues no han estat admeses a tràmit, bàsicament per haver-nos informat d'alguna problemàtica i no haver formalitzat la corresponent sol·licitud. La resta han estat admeses a tràmit.



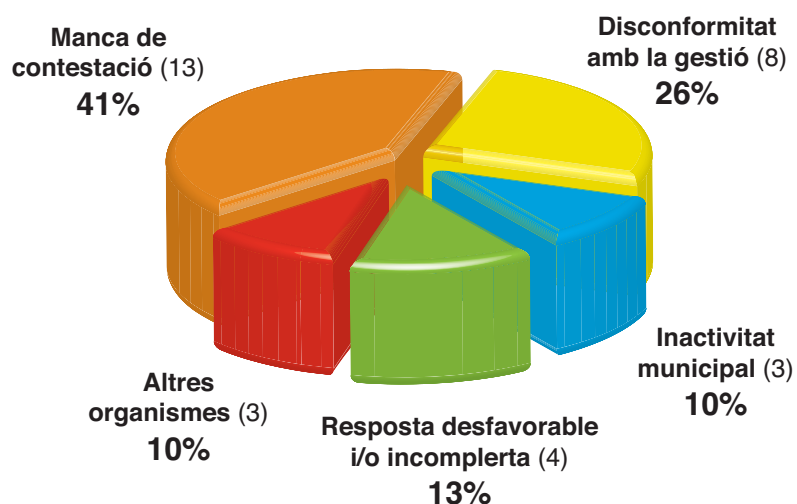
3.2.1 ADMESES A TRÀMIT

De les queixes admeses a tràmit, la majoria dels expedients resolts que han estat estimats, el ciutadà ha patit un greuge en els seus drets; els que han estat desestimats ho han estat per no haver trobat cap greuge envers el ciutadà; malgrat això, en alguns casos s'ha realitzat alguna recomanació i/o suggeriment, o bé s'ha realitzat una mediació per agilitar la resolució de la problemàtica plantejada; els expedients que han estat arxivats per desistiment són aquells que hem rebut per correu electrònic, se'ls ha requerit per formalitzar la sol·licitud i no s'han personat, adduint que no poden acreditar cap actuació prèvia davant l'Ajuntament —per tant no poden presentar la sol·licitud corresponent—i, finalment, els que encara tenim en tràmit i que estan en procés de gestió i estudi, per tant, pendent de resolució. Un cop estiguin resoltes, seran incloses a la memòria de l'any 2008.



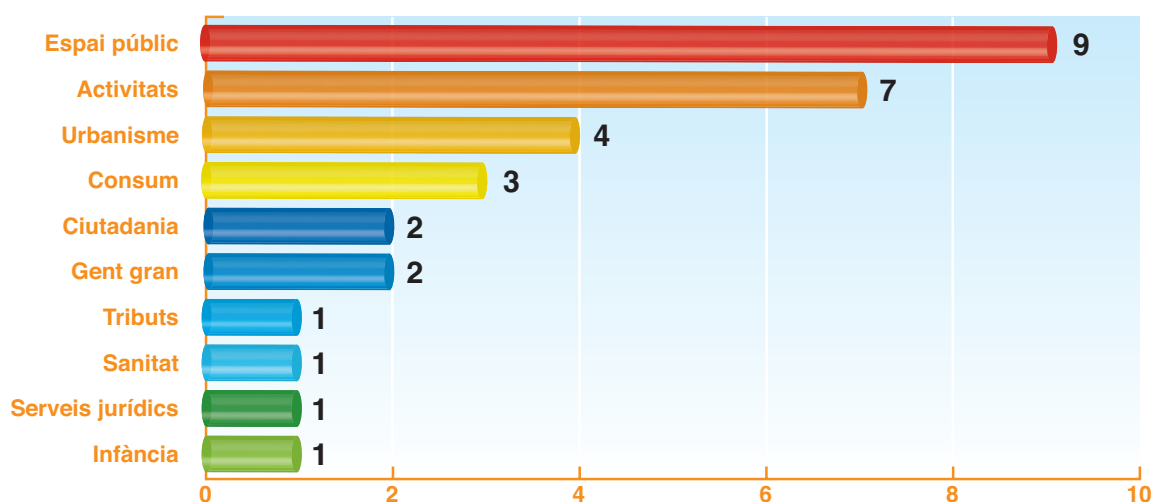
3.2.1.1 Per motiu

El motiu pel qual el ciutadà ha presentat la queixa, independentment de la problemàtica que planteja, ha estat, de manera més significativa, la manca de contestació a les instàncies en un 41%, i la disconformitat en la gestió municipal en un 26%, el que representa entre les dues el 67% del total.



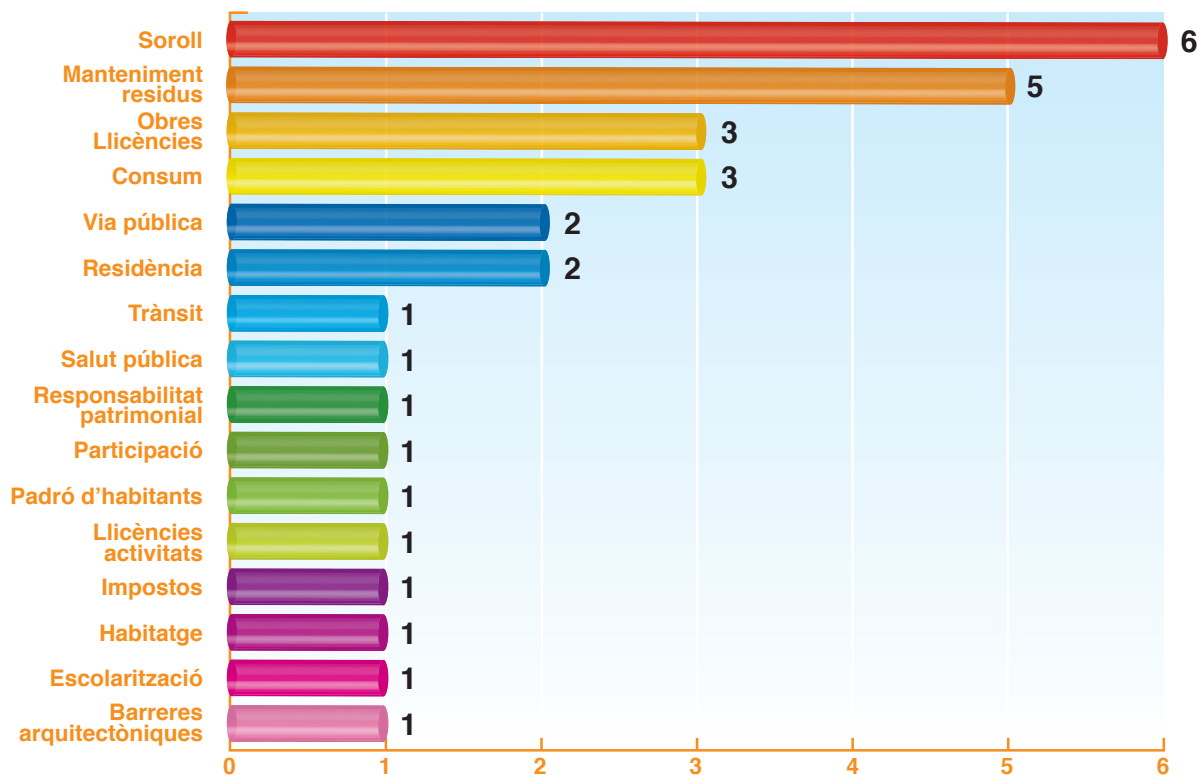
3.2.1.2 Per àmbits

L'àmbit més tractat en aquest any 2007 ha estat l'espai públic, seguit de les activitats, el que representa entre les dues el 53% del total.



3.2.1.3 Per temàtica

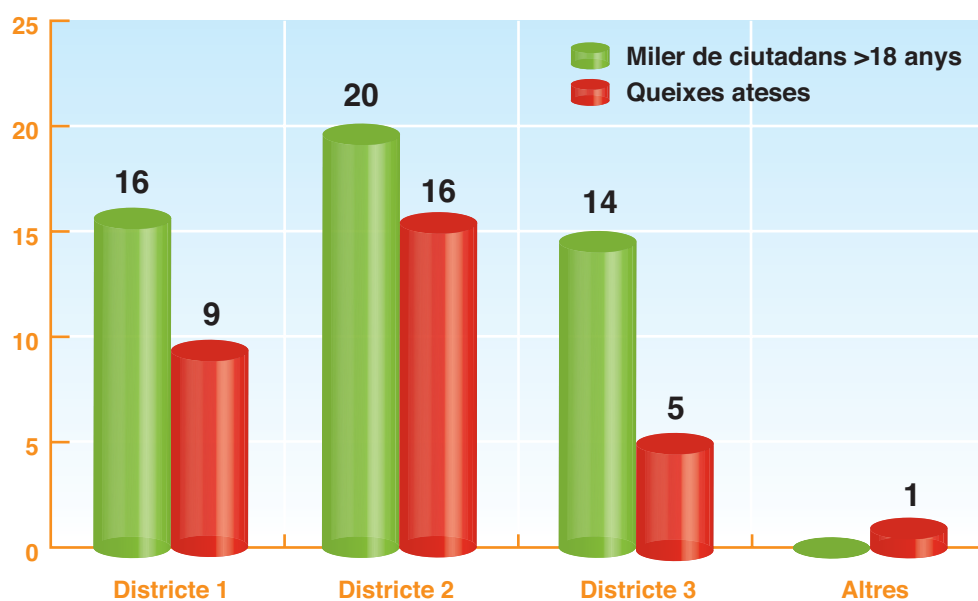
La temàtica que més s'ha reclamat ha estat el soroll, que representa el 20% i després el manteniment / residus de la via pública, que representa el 16%.



3.2.1.4 Per districtes

El segon districte és el que ha presentat més sol·licituds (representa més de la meitat de les queixes presentades), i el més elevat considerant el nombre de ciutadans al districte.

S'ha considerat com "altres" aquelles queixes presentades per ciutadans que no són de Viladecans.



3.3 DE LES QUEIXES RESOLTES

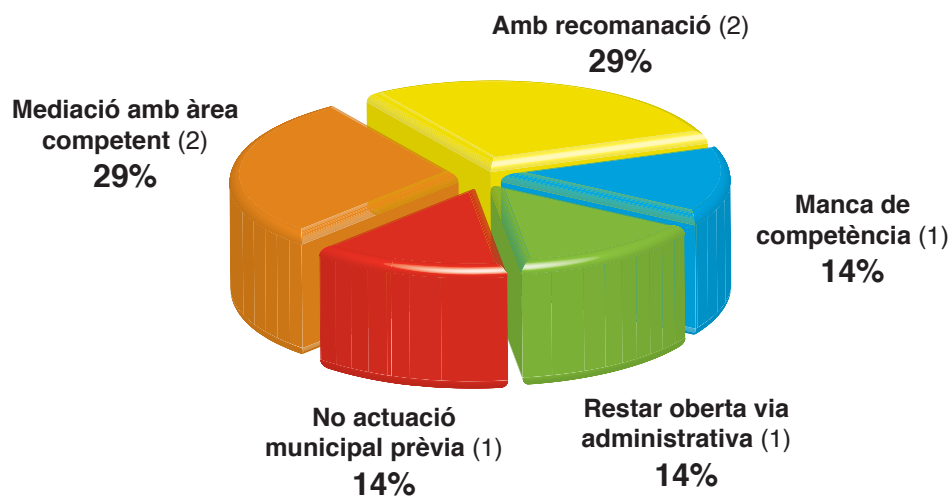
De les vint-i-nou queixes que han estat admeses a tràmit, vegeu el gràfic 3.2.1: setze han estat resoltes i, d'aquestes, nou han estat estimades i set desestimades.

3.3.1 QUEIXES ESTIMADES

De les nou queixes estimades, totes han estat amb recordatoris, recomanacions, i /o suggeriments a l'Ajuntament.

3.3.2 QUEIXES DESESTIMADES

Pel que fa a les set queixes desestimades, l'actuació i la motivació en la resolució de l'expedient ha estat molt dispersa.



4. RESUM DE LES QUEIXES

Distribució de les queixes per temes.

TEMES	Subtemes	Expedients	Total
4.1 ACTIVITATS	4.1.1 Llicències	1	7
	4.1.2 Soroll	6	
4.2 CIUTADANIA	4.2.1 Padró d'habitants	1	2
	4.2.2 Participació	1	
4.3 CONSUM	4.3.1 Consum	3	3
4.4 ESPAI PÚBLIC	4.4.1 Barreres arquitectòniques	1	9
	4.4.2 Manteniment / residus	5	
	4.4.3 Transít	1	
	4.4.4 Via pública	2	
4.5 GENT GRAN	4.5.1 Residència	2	2
4.6 INFÀNCIA	4.6.1 Escolarització	1	1
4.7 SANITAT	4.7.1 Salut pública	1	1
4.8 SERVEIS JURÍDICS	4.8.1 Responsabilitat patrimonial	1	1
4.9 TRIBUTS	4.9.1 Impostos	1	1
4.10 URBANISME	4.10.1 Habitatge	1	4
	4.10.2 Obres / llicències	3	

Total 31

4.1 ACTIVITATS

4.1.1 Llicències

Canvi de nom d'una llicència d'activitat

EXP. 2007Q019

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 6 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, on manifestava que va demanar a l'Ajuntament el canvi de nom d'una activitat i aquest li va requerir que havia de treure una llicència nova.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada, significant que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

4.1.2 Soroll

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat

EXP. 2007Q002

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 2 de juliol de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada pel fet de no haver rebut resposta a les dues instàncies presentades a l'Ajuntament. Es queixava que un establiment comercial situat als baixos de l'edifici provoca sorolls molestos que pateix al seu domicili, situat sobre de l'establiment.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que l'Àrea de Medi Ambient i Ciutat Sostenible elabora un informe en què descriu les actuacions realitzades i que ha requerit mesures correctores a l'activitat en qüestió, així com que l'activitat ha estat sotmesa a un procés d'adequació per condicionar les instal·lacions perquè no sobrepassin els límits màxims permesos en el municipi.
- que des que la ciutadana va tramitar la primera instància i el termini fixat per resoldre les molèsties que pateix la ciutadana, han transcorregut més de set mesos.
- que durant aquest període de temps, malgrat les actuacions realitzades per l'Àrea de Medi Ambient i Ciutat Sostenible, no s'ha donat cap resposta a la ciutadana sobre les dues instàncies presentades.

Per tot això, el síndic va ESTIMAR la queixa presentada, en primer lloc, perquè l'Ajuntament no ha facilitat la informació demandada a les instàncies presentades sobre l'estat del procediment; i en segon lloc, entenem que no ha actuat amb la celeritat que caldria; per tant, va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat. En conseqüència, a l'Ajuntament el síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, complint així amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
Que si a causa de la seva complexitat s'esgota el termini establert per a la corresponent resposta, l'Ajuntament informi a la ciutadania de la complexitat i estat de la seva petició, així com la planificació de les accions realitzades i per realitzar, i l'estimació del seu termini. Amb aquesta senzilla mesura, de ben segur que ens estalviarem procediments innecessaris, malestar i incertesa de la ciutadania.
- RECOMANAR que es faci un seguiment més exhaustiu de les sol·licituds per tal que no s'allarguin en el temps, i es posi així fi a la pràctica de dilacions indegudes del procediment i de resolució per silenci administratiu, aquestes dilacions o silencis ocasionen un greu perjudici al ciutadà amb patiments de salut innecessaris.
- SUGGERIR que es faciliti la informació que fa referència a l'expedient iniciat per la denúncia presentada per la persona afectada, incloent-hi la informació dels amidaments, el mètode d'anàlisi i les conclusions.

Donada la complexitat del cas i donat que l'establiment estava en un procés d'adequació de l'activitat que realitza, així com que aquesta Sindicatura volia que es resolgués el patiment de la ciutadana, aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans, el 18 d'octubre de 2007, entenent que l'establiment ja complia amb tots els requisits legals corresponents, malgrat que la ciutadana continuava manifestant que encara sentia sorolls. Per això, en reiterades ocasions, el Síndic va intentar concertar visita amb la ciutadana al seu domicili per comprovar "in situ" les seves manifestacions. Al tancament d'aquesta memòria està pendent de resposta per part de l'Ajuntament.

En data 13 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR el recordatori, la recomanació i el suggeriment del Síndic de Greuges Municipal.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat**EXP 2007Q003**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud al mes d'abril de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada perquè unes instal·lacions esportives provoquen unes molèsties per soroll.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, es comprova que la darrera instància aportada és de l'any 1996, així mateix, va haver-hi una sentència al Tribunal Contenciós Administratiu a l'any 2005.

Per tot això, el Síndic va DESESTIMAR la sol·licitud presentada per manca d'actuació prèvia davant l'Ajuntament i haver transcorregut més d'un any des que es van produir els fets causants; per això, se li va suggerir al ciutadà que presentés una nova instància a l'Ajuntament.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat agrícola**EXP 2007Q004**

La Sindicatura va rebre una documentació al mes d'abril de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada per no haver rebut resposta a una instància presentada a l'Ajuntament, en la qual manifesta que hi ha una explotació agrària, en una temporada concreta, que fa una emissió d'explosions semblant a un canó cada dos minuts.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, es comprova que va presentar una instància a l'Ajuntament el 13 de febrer del 2007, demanant una còpia de l'autorització donada per l'Ajuntament per efectuar les esmentades canonades d'explosió. Així mateix, el ciutadà aporta un correu electrònic que va rebre en què se li informava que l'ús de les canonades en explotacions agrícoles serveix per espantar ocells a l'època de fructificació de les cireres, on és habitual l'ús de gravacions sonores amb cants de rapinyaires i crits d'angoixa d'ocells per espantar els estornells i garses. Aquests sons també resulten molt molestos prop de les urbanitzacions.

Donat que en el moment que va presentar la documentació ja no existia l'activitat molesta, el ciutadà no va presentar la corresponent sol·licitud davant aquesta Sindicatura, és per això que el Síndic va ARXIVAR l'expedient per DESESTIMENT del ciutadà.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat**EXP 2007Q018**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per manca de resposta a una instància presentada el 5 de juliol de 2007, motivada per les molèsties que provoca el soroll d'unes instal·lacions esportives.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada, significat que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

Molèsties de soroll pel funcionament d'una activitat**EXP 2007Q026**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 15 de novembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per la manca de resposta a instàncies presentades a l'Ajuntament en què es queixa d'una activitat de Bar que provoca sorolls i olors molestos.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada, significant que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

Molèsties de soroll de la comissaria dels Mossos d'Esquadra

EXP 2007Q030

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans en representació d'una associació de veïns, motivada pel soroll que origina la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Viladecans.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada, significant que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

4.2 CIUTADANIA

4.2.1 Padró d'habitants

Baixa del padró d'habitants

EXP 2007Q007

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 4 de setembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per manca de contestació a una instància en què demanava la baixa del padró d'una senyora que no vivia al seu domicili, i que havia estat qui li havia venut l'habitatge.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que l'Àrea d'Economia i Gestió Interna elabora un informe on descriu les actuacions realitzades i queda acreditat que, des del mes d'abril, quan la ciutadana va presentar la instància i es van iniciar els tràmits davant l'Institut Nacional d'Estadística i amb l'Ajuntament de Segur de Calafell, i fins el 16 d'octubre de 2007, l'expedient ha quedat paralitzat sense donar resposta a la ciutadana.
- que des que la ciutadana va tramitar la instància, i la data que va rebre l'escrit de resposta satisfactòria, han transcorregut més de sis mesos.
- que, arran de la present queixa, s'ha procedit a modificar el protocol de funcionament per part de l'àrea: s'enviarà escrit a cada sol·licitant de baixa en un termini no superior a 15 dies i s'informarà sobre l'inici de l'expedient.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada, i va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat per la manca de resposta i informació escrita per part de l'Ajuntament, i perquè no ha actuat amb la celeritat que caldria. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, complint així amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
Que a causa de la seva complexitat, s'esgota el termini establert per a la corresponent resposta, l'Ajuntament informi a la ciutadania de la complexitat i estat de la seva petició, així com de la planificació de les accions realitzades i per realitzar, i l'estimació del seu termini. Amb aquesta senzilla mesura, de ben segur ens estalviarem procediments innecessaris, malestar i incertesa de la ciutadania.

- RECOMANAR que es faci un seguiment més exhaustiu de les sol·licituds per tal que no s'allarguin en el temps, i es posi així fi a la pràctica de dilacions indegudes del procediment i de resolució per silenci administratiu, aquestes dilacions o silencis ocasionen un perjudici al ciutadà.
- RECOMANAR també que, quan es faci una consulta a l'INE i/o altres Ajuntaments i no se n'obtingui resposta, l'Ajuntament ha de continuar insistint per obtenir aquesta informació, per tal de finalitzar l'expedient, donant de baixa d'ofici si s'escau.
- AGRAIR les mesures correctores preses en el protocol de funcionament per a futurs casos de peticions, entenent que aquesta decisió beneficia la relació de l'Ajuntament amb el ciutadà.
- SUGGERIR que, malgrat que s'hagi RESOLT EN TRÀMIT i s'ha procedit a modificar el protocol de funcionament, a més, s'hauria d'informar també dels terminis màxims previstos de resolució.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 21 de novembre de 2007.

En data 13 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR PARCIALMENT el recordatori en tot allò que fa referència a informar el ciutadà en aquells casos en els quals, per qüestions raonades, un tràmit determinat dilata el seu procés de resolució. Recordatori: Resulta acceptable el recordatori d'informar al ciutadà una vegada ha transcorregut un temps raonable sense que el tràmit s'hagi complert. No es poden considerar altres parts del recordatori: a més dels sis mesos de tramitació previstos per l'Ajuntament, hi ha la participació d'altres administracions i un procés que salvaguarda els drets de l'altra part. Tot això fa molt difícil que l'Ajuntament pugui controlar tot el procés i les seves demores. Recomanació: La recomanació d'un seguiment més exhaustiu no és acceptable en aquest cas, ja que la implicació d'altres administracions, generadores del retard, ho fan impossible. Així mateix, resulta acceptable el suggeriment d'una millor política d'informació dels terminis previstos de resolució.

4.2.2 Participació

Petició d'intervenir al Ple Municipal

EXP 2007Q014

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 9 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, en representació d'una plataforma, motivada perquè van demanar la participació en un Ple de conformitat amb el Reglament de Participació Ciutadana i els van denegar aquest dret.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, i es desprèn el següent:

- que, des de la plataforma, va presentar instància el dies 19 i 21 de desembre de 2006, demanant fer ús del dret de participació al Ple municipal per formular una pregunta.
- l'Ajuntament va denegar la petició, manifestat el canal establert per al cas plantejat, i que l'esmentada informació que demana li serà facilitada pels serveis corresponents de l'àrea municipal competent.
- la plataforma va presentar queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, el qual els va donar la referència **15836/06**, que encara està pendent de resolució.

Per tot això, en aplicació del principi "non bis in ídem", pel qual no es poden tenir dos processos oberts pel mateix motiu, el Síndic va DESESTIMAR la sol·licitud presentada i es va retre comptes al Síndic de Greuges de Catalunya.

4.3 CONSUM

4.3.1 Consum

Reclamació de consum

EXP 2007Q005

La Sindicatura va rebre una documentació al mes de juny de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, que consistia en una reclamació de consum presentada a l'Ajuntament de Viladecans el 18 de gener de 2007.

Un cop estudiada la documentació i, donat que no ha presentat cap sol·licitud davant aquesta Sindicatura on manifestés la seva queixa, aquesta NO HA ESTAT ADMESA A TRÀMIT.

Servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

EXP 2007Q008

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 14 de setembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada perquè creu que ha patit una pèrdua de temps en la resolució del seu cas de consum, a causa de l'assessorament rebut des de l'OMIC de Viladecans.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura sense haver realitzat cap actuació prèvia davant l'Ajuntament,
- que des de la presentació de la queixa davant el Consell Comarcal de la Selva, i la resolució de l'expedient, no ha passat més de tres mesos,
- que la problemàtica plantejada pel ciutadà ha estat resolta dins dels terminis establerts, i
- que ha existit una descoordinació de criteris a l'hora de tramitar les queixes entre les diferents oficines d'informació al consumidor, unes tramiten totes les que reben i altres només les dels seus ciutadans, sense prendre en consideració l'adreça de l'empresa reclamada.

Per tot això, el Síndic va DESESTIMAR la queixa presentada per la manca de d'actuació prèvia davant l'Ajuntament, per no haver trobat cap incompliment en el procediment administratiu per a la resolució de la seva reclamació, malgrat la descoordinació expressada, i per la manca de competència en la coordinació entre els diferents organismes públics de consum; per tant, va RESOLDRE que NO HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat, però s'ha realitzat MEDIACIÓ amb el tècnic de consum per resoldre amb agilitat la problemàtica plantejada pel ciutadà. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic no li va realitzar cap recomanació al respecte.

Per una altra banda, el Síndic va informar al ciutadà que les competències són de la Generalitat de Catalunya, i caldria presentar una queixa al Síndic de Catalunya o, si més no, autoritzar a aquesta Sindicatura el trasllat de l'expedient.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 21 de novembre de 2007.

En data 25 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR la resolució del Síndic de Greuges Municipal. Es pren nota del descontentament del ciutadà i de la gestió del Síndic de Greuges amb el tècnic de consum.

Servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**EXP 2007Q028**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada per la seva disconformitat de rebre resposta del mateix tècnic de consum. Es queixava d'una instància que va presentar a l'Ajuntament en què relatava el desenvolupament dels fets d'un expedient de consum i la disconformitat amb la informació i servei que va rebre per part del tècnic de consum.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà va presentar el 18 de setembre de 2007 una instància manifestant la seva disconformitat pel servei rebut a l'Oficina Municipal de Consum.
- que el tècnic de consum va utilitzar un mateix ofici per comunicar dos actes administratius diferenciats, un per tancar un expedient de reclamació de consum i un altre per contestar la instància del ciutadà.
- que l'Ajuntament, arran de la queixa a la Sindicatura, dona una nova resposta expressa, signada pel superior jeràrquic, manifestant que era coneixedora de l'esmentada reclamació i de la resposta efectuada.

Per tot això, el Síndic va DESESTIMAR la queixa presentada pel ciutadà per entendre que se li havia donat resposta a la seva instància dins del temps legal establert, així mateix, per haver-li donat unes explicacions posteriors amb un ofici signat pel superior jeràrquic, malgrat que les formes de resposta inicials no han estat les adequades. Per tant, va RESOLDRE que NO HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat per entendre que s'ha RESOLT EN TRÀMIT amb la nova resposta donada, però a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECOMANAR que s'estableixi un protocol de respostes a les instàncies, en el cas que no estigui fet, per evitar situacions similars.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 20 de gener de 2008 i al tancament d'aquesta memòria està pendent de resposta per part de l'Ajuntament.

4.4 ESPAI PÚBLIC**4.4.1 Barreres arquitectòniques****Supressió de barreres arquitectòniques****EXP 2007Q021**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada per la manca de contestació a una instància presentada, demanant la supressió d'unes barreres arquitectòniques.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà va presentar una instància demanant una supressió de barreres arquitectòniques d'accessibilitat a la plaça Salvador Espriu.
- que fins que el ciutadà no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.

- que la resposta donada per l'Ajuntament ha estat poc aclaridora amb relació a la normativa que fa menció, sense desenvolupar el contingut de l'article o articles que fan que la resolució hagi estat desfavorable a les seves pretensions.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada, en primer lloc, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal. En segon lloc, per no haver contestat fins que la Sindicatura va tramitar la queixa a l'àrea competent; i en tercer lloc, per donar una resposta poc explícita i detallada, malgrat que l'Ajuntament tingui raó en la seva resolució final en matèria de competències. Per tant, va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat, només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts i per no haver donat una informació orientativa per poder resoldre per altres vies la problemàtica plantejada. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
- RECOMANAR que es prenguin les mesures adients per resoldre la situació que existeix d'incompliment en els terminis de resposta a les instàncies i evitar que es produeixi inactivitat administrativa.

i per la resposta donada al ciutadà

- va SUGGERIR que, malgrat que s'ha procedit a contestar al ciutadà durant la tramitació de la present queixa, es procedeixi per part de l'àrea competent en la matèria a contestar amb un altre escrit més detallat on indiqui possibles solucions que des de l'Ajuntament es poden donar per resoldre la problemàtica plantejada, entre d'altres, vies alternatives, ajuts que pot sol·licitar i organismes on pot adreçar-se, així com el procediment que ha de seguir.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 19 de desembre de 2007.

En data 25 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal. Respecte del suggeriment fet pel Síndic sembla més raonable derivar el ciutadà al departament de Serveis Socials on faran un seguiment acurat i personalitzat de les problemàtiques, solucions i suports més adients al seu cas.

4.4.2 Manteniment / residus

Manteniment i neteja del parc de la Torre Roja

EXP 2007Q009

La Sindicatura va rebre un correu electrònic el 18 de setembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la seva disconformitat amb el deteriorament de part de la Torre Roja.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va requerir en diverses ocasions que havia de formalitzar la seva sol·licitud davant la Sindicatura, acompanyant a la mateixa, com a requisit important, un document amb el qual manifestés la seva queixa davant l'Ajuntament. Malgrat això, la ciutadana entenia que aquesta Sindicatura era la que havia d'informar al departament corresponent del contingut de les seves manifestacions.

Donat que la ciutadana no va formalitzar la seva sol·licitud i tampoc va demostrar cap actuació prèvia davant l'Ajuntament, el Síndic va ARXIVAR l'expedient per DESESTIMENT de la ciutadana.

Olors al carrer Doctor Reig**EXP 2007Q010**

La Sindicatura va rebre un correu electrònic el 18 de setembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant el problema d'olors que es pateix al carrer Doctor Reig.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va requerir en diverses ocasions que havia de formalitzar la seva sol·licitud davant aquesta Sindicatura, acompanyada de les instàncies a què fa referència en el seu escrit. Malgrat això, la ciutadana no va respondre a aquesta Sindicatura.

Donat que la ciutadana no va formalitzar la seva sol·licitud i tampoc va aportar cap document que acredités cap actuació prèvia davant l'Ajuntament, el Síndic va ARXIVAR l'expedient per DESESTIMENT de la ciutadana.

Reparació i conservació d'un carrer**EXP 2007Q015**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud l'11 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, motivada per la manca de contestació a una instància presentada, demanant la reparació i conservació del carrer Balletbó.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà en dues ocasions ha presentat instàncies demanant la reparació de l'estat de conservació del carrer Balletbó.
- que malgrat el compromís adquirit per l'Ajuntament en el seu escrit de novembre de 2006, pel qual s'havien proposat com a norma contestar en un termini de trenta dies, no va donar resposta a la segona instància.
- que fins que el ciutadà no va presentar la sol·licitud davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.
- que en la resposta donada el 13 de desembre de 2007 l'Ajuntament manifesta el compromís de millorar l'espai públic del nucli antic, i entre d'altres hi ha el carrer Balletbó.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada, en primer lloc, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal i, en segon lloc, per no haver contestat fins que la Sindicatura va tramitar la queixa a l'àrea competent. Per tant, va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no en la resposta donada al ciutadà per entendre que ha estat resolta amb un compromís de resolució del cas plantejat. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
- RECOMANAR que s'adoptin les mesures necessàries per resoldre la situació que existeix d'incompliment en els terminis de resposta a les instàncies i evitar que es produeixi inactivitat administrativa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 19 de desembre de 2007.

En data 25 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal.

Col·locació contenidors d'escombreries**EXP 2007Q016**

La Sindicatura va rebre un correu electrònic l'11 d'octubre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, manifestant la dificultat d'obertura dels contenidors d'escombreries per mitjà de la palanca per la col·locació d'aquests a la via pública, molt a prop de la vorera. Això fa que no s'obrin prou per llançar-hi la brossa.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va requerir en diverses ocasions que havia de formalitzar la seva sol·licitud davant aquesta Sindicatura, acompanyant a la mateixa, com a requisit important. Malgrat això, la ciutadana va manifestar que no podia aportar res i només calia sortir al carrer i verificar el que exposava.

Donat que la ciutadana no va formalitzar la seva sol·licitud i tampoc va aportar cap document que acredités cap actuació prèvia davant l'Ajuntament, el Síndic va ARXIVAR l'expedient per DESESTIMENT de la ciutadana.

Senyalització vial i pivots**EXP 2007Q020**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 22 d'octubre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per la manca de contestació a una instància presentada en què demanava la col·locació d'uns pivots i la millora de la senyalització dels pas de vianants.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que la ciutadana va presentar una instància d'una situació que existeix a la via pública concretament a la cruïlla dels carrers Jaume I i Granada, en relació amb la col·locació d'uns pivots existents, així com del mal estat de la pintura dels pas de vianants.
- que l'Ajuntament no només no va donar resposta, sinó que tampoc va fer res per corregir les deficiències indicades per la ciutadana.
- que fins que la ciutadana no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha actuat ni ha donat resposta a la instància.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada, en primer lloc, per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal i, en segon lloc, per no haver contestat fins que la Sindicatura va tramitar la queixa a l'àrea competent; per tant, va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no en la resposta donada a la ciutadana, per entendre que ha estat suficientment motivada. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
- RECOMANAR, malgrat que s'hagi RESOLT EN TRÀMIT, que es prenguin les mesures necessàries per resoldre la situació que existeix d'incompliment en els terminis de resposta a les instàncies i evitar que es produeixi inactivitat administrativa.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 19 de desembre de 2007.

En data 25 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal.

4.4.3 Trànsit

Trànsit a la C31 com a conseqüència de les obres de l'AVE

EXP 2007Q024

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 30 d'octubre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, per la problemàtica del trànsit que pateix a conseqüència de les obres de l'AVE, i les avaries de Rodalies.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, se li va informar a la ciutadana que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya. Per tant, s'hauria de presentar, si ho estima adient, una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya o, si més no, autoritzar a aquesta Sindicatura el trasllat de l'expedient.

Donat que la ciutadana no va donar resposta al nostre escrit, el Síndic va DESESTIMAR l'expedient per MANCA DE COMPETÈNCIA, i no s'ha pogut donar trasllat de la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

4.4.4 Via pública

Limitació d'aparcament a la via pública

EXP 2007Q011

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 25 de setembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l'Ajuntament a una instància que demanava la col·locació d'uns pivots que limitessin l'aparcament de vehicles sota el seu balcó per evitar robatoris.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà va presentar una instància demanant una col·locació de pivots al carrer per evitar l'aparcament de vehicles i així dificultar l'accés al seu domicili perquè té un balcó a baix.
- que fins que el ciutadà no va presentar la queixa davant aquesta Sindicatura i es va tramitar la mateixa, l'Ajuntament no ha donat una resposta a la instància.
- que malgrat les fotografies aportades, l'Ajuntament no ha localitzat l'adreça exacta on planteja el ciutadà la seva problemàtica, i que aquesta Sindicatura ha pogut comprovar "in situ" l'adreça del ciutadà, i la problemàtica que planteja.
- que la resposta donada al ciutadà no ha estat suficientment motivada, i amb ambigüitats com "...no se cree adecuada la instalación de pivotes", "...no se considera oportuno dejar obsoleto de estacionamientos dicho tramo".

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal, per no haver contestat fins que la Sindicatura va tramitar la queixa a l'àrea competent, i per una manca de motivació suficient a la resposta donada poc convincent, malgrat que la resolució donada en aquest cas, pel bé general, hagi de ser desfavorable en les seves pretensions. Per tant, el Síndic va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat, només per la manca de contestació a la instància dins dels terminis establerts, però no en la resposta donada al ciutadà per entendre que en aquest cas s'ha de mantenir el bé general. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, per tal de donar compliment amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.

- RECOMANAR que s'adoptin les mesures necessàries per resoldre la situació que existeix d'incompliment en els terminis de resposta a les instàncies, i evitar que es produeixi inactivitat administrativa.

i per la resposta donada al ciutadà

- RECORDAR l'obligació legal de dotar les seves resolucions de la suficient motivació i fonamentació, guardant congruència amb el que al·leguen els ciutadans interessats, encara que es desestimin.

Aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans el 19 de desembre de 2007.

En data 25 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR el recordatori i la recomanació del Síndic de Greuges Municipal.

Nom d'un carrer

EXP 2007Q017

La Sindicatura va rebre un correu electrònic el 14 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Gavà, pel qual manifestava i ens demanava canviar el nom del carrer de Viladecans Marquès d'Estella.

En l'estudi del contingut del manifestat pel ciutadà, el Síndic NO HA ADMÈS A TRÀMIT la sol·licitud per no complir els requisits i no haver realitzat cap actuació prèvia davant l'Ajuntament. Per tant, se li va informar que havia d'adreçar-se en primer lloc a l'Ajuntament per requerir i/o suggerir el que demanava.

4.5 GENT GRAN

4.5.1 Residència

Denegació d'ingrés a la residència

EXP 2007Q012

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de setembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, per la qual manifestava que li havien denegat a la seva mare l'accés a la residència Frederica Montseny.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada, significat que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

Denegació d'ingrés a la residència

EXP 2007Q023

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 29 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la qual manifestava que, com a matrimoni, havien demanat l'ingrés a la residència Frederica Montseny de Viladecans. La seva dona va ser ingressada el 16 d'octubre de 2007 i a ell li han desestimat el servei.

De l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, es desprèn el següent:

- que va rebre el 12 de juliol de 2007 resolució denegatòria del recurs per motius de perfil individuals, de l'estat de necessitat i la normativa vigent aplicable.
- que a la resolució li informen que si en el transcurs del temps es produeix un canvi de circumstàncies personals, prèvia acreditació de la mateixa, podrà procedir a la revisió d'aquest expedient.

- que la seva dona va rebre el 23 de juliol de 2007 concessió del dret d'accés al servei social d'Acol·liment Residencial de Mitja Dependència.
- que aquesta Sindicatura ha mantingut contactes amb Serveis Socials de l'Ajuntament de Viladecans, per mediar en aquest cas i altres de què tinguin coneixement.
- que durant el procés de mediació, aquesta Sindicatura va rebre el 26 de novembre de 2007 comunicació de Serveis Socials de l'Ajuntament, indicant que des del 22 de novembre de 2007 el ciutadà ha estat ingressat al centre juntament amb la seva dona.

Per tot això, el Síndic va emetre una diligència d'arxiu de l'expedient en què va DESESTIMAR la queixa presentada per manca de competència. Per tant, va RESOLDRE que NO HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat.

4.6 INFANCIA

4.6.1 Escolarització

Escolarització d'una menor

EXP 2007Q006

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 16 de juliol de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, motivada per haver-li estat assignada a la seva filla una plaça escolar diferent de les sol·licitades en el formulari oficial d'escolarització.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada per la ciutadana, aquesta Sindicatura va admetre a tràmit la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que s'ha rebutjat la petició d'escolarització a l'escoles indicades a la sol·licitud perquè els serveis d'inspecció de l'Ajuntament han considerat que les dades d'empadronament de la menor i els seus pares presenten incidències i que el domicili de residència de la menor és al carrer Joan Maragall,
- que a l'alumna se li va assignar el CEIP Pau Casals, lluny de qualsevol dels dos domicilis, és a dir, lluny del que consta al padró municipal, carrer Onze de Setembre, i lluny del que els serveis d'inspecció de l'Ajuntament indiquen, carrer Joan Maragall,
- que no se li dóna validesa al fet de dret que es desprèn del registre administratiu del padró, on les dades constitueixen prova de la residència al municipi i del domicili habitual del mateix; i tampoc la certificació expedida del registre administratiu tenint en compte el caràcter de document públic i fefaent per a tots els efectes administratius,
- que no s'ha tingut en compte cap dels centres demanats a la preinscripció, un d'ells a la zona d'escolarització on els serveis d'inspecció de l'Ajuntament consideren que és el domicili de residència de la menor,
- que no s'ha considerat la indicació senyalada a la preinscripció a l'apartat de criteris generals, indica que el domicili al·legat a efectes de proximitat és: el familiar dins l'àrea de proximitat on quedaria inclosa en els centres demanats en primer i tercer lloc,
- que no s'ha considerat la figura de "guardadora de fet", considerat a la normativa vigent que, en aquest cas, és l'àvia, a més, al domicili on està empadronada la menor, i

- que la menor no ha estat escolaritzada durant 15 dies, fet imputable per ambdues parts, per no haver trobat en uns terminis raonables una solució amb equitat pel bé de la menor.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada, i va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR l'obligació legal de respectar el que consta al padró com a registre administratiu i en cas d'esmenar allò que diu el registre, realitzar els tràmits administratius corresponents,
- RECORDAR també que es faci una interpretació positiva de la normativa en concret de l'article 7 Decret 75/2007 de 27 de març, amb relació a la figura dels guardadors de fet, tal com va al·legar en els criteris generals indicats a la sol·licitud de preinscripció, "el familiar dins de l'àrea de proximitat", no havent-hi cap altra especificació del formulari que indiqui si el domicili és el dels pares o dels guardadors de fet, entenent que el significat "familiar" també pot ser l'àvia o la tieta, tenint en compte també el que diu l'article 3 3.2) de l'esmentat Decret, que fa referència a qui és el responsable de l'admissió o no de l'alumnat en un centre concertat, i l'OME només supervisa.
- RECOMANAR que en tot cas l'Ajuntament ha de realitzar unes accions preventives a l'empadronament, per esbrinar la finalitat dels empadronaments de menors a un domicili sense els seus pares i no arribar als extrems que ens hem trobat en aquest cas, si més no, si l'Ajuntament accepta un empadronament inicial sense cap impediment, després no pot dir que el que consta en els seus arxius no és cert.
- SUGGERIR que es realitzin les gestions per part de l'Ajuntament per esmenar el greuge patit en primer lloc per l'alumna, la qual no ha estat escolaritzada durant un temps, en el sentit que sigui traslladada en compliment de la voluntat dels pares.

Per una altra banda, el Síndic va informar a la ciutadana que les competències són atribuïdes a la Generalitat de Catalunya, i que s'hauria de presentar una queixa al Síndic de Catalunya o, si més no, autoritzar a aquesta Sindicatura el trasllat de l'expedient.

Donada la complexitat del cas i donat que les atribucions són compartides entre l'Ajuntament de Viladecans i la Generalitat de Catalunya, aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans, el 21 de novembre de 2007.

4.7 SANITAT

4.7.1 Salut publica

Olors i gasos nocius

EXP 2007Q031

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 21 de desembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, en què manifesta que té molèsties de l'habitatge adjacent perquè hi ha pous morts, abandonament, acumulació de residus i crematori de residus nocius. Ha presentat instàncies a l'Ajuntament manifestant els perjudicis de salut que pateix, sense obtenir una resposta satisfactòria.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

4.8 SERVEIS JURIDICS

4.8.1 Responsabilitat patrimonial

Responsabilitat patrimonial per caiguda al carrer

EXP 2007Q029

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, en què manifesta que va demanar a l'Ajuntament responsabilitat patrimonial per haver caigut a la via pública de Viladecans, per un desnivell entre una tapadora de Telefònica i el paviment, i malgrat haver presentat testimonis, fotografies, i informes mèdics, li han desestimat la reclamació.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

4.9 TRIBUTS

4.9.1 Impostos

Informació prèvia dels impostos

EXP 2007Q022

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l'Ajuntament a una instància, demanant una informació prèvia del contingut i desglossament dels impostos a pagar.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament el 9 de juliol de 2007 i no li han donat resposta.
- que el ciutadà voldria tenir la informació prèvia, estigui domiciliat o no el tribut corresponent, per revisar-lo i poder fer una previsió de pagament com fan les companyies subministradores de llum, aigua i telèfon.
- que la resposta donada per part de l'Ajuntament a aquesta sindicatura ha estat suficientment motivada i justificada.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal. Per tant, va **RESOLDRE** que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat només per la manca de contestació a la instància presentada, però no en el fons del que pretén el ciutadà. Per tant, a l'Ajuntament li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, complint així amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
- RECOMANAR que, malgrat la normativa vigent, indiqui que amb la publicació en el Butlletí Oficial de la Província produirà els efectes de notificació de la liquidació a cadascun dels subjectes passius, però tenint en compte l'obligació de donar informació i assistència dels seus drets i obligacions del

4.8 SERVEIS JURIDICS

4.8.1 Responsabilitat patrimonial

Responsabilitat patrimonial per caiguda al carrer

EXP 2007Q029

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 18 de desembre de 2007, d'una ciutadana de Viladecans, en què manifesta que va demanar a l'Ajuntament responsabilitat patrimonial per haver caigut a la via pública de Viladecans, per un desnivell entre una tapadora de Telefònica i el paviment, i malgrat haver presentat testimonis, fotografies, i informes mèdics, li han desestimat la reclamació.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

4.9 TRIBUTS

4.9.1 Impostos

Informació prèvia dels impostos

EXP 2007Q022

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 23 d'octubre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l'Ajuntament a una instància, demanant una informació prèvia del contingut i desglossament dels impostos a pagar.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l'Ajuntament, es desprèn el següent:

- que el ciutadà va presentar una instància a l'Ajuntament el 9 de juliol de 2007 i no li han donat resposta.
- que el ciutadà voldria tenir la informació prèvia, estigui domiciliat o no el tribut corresponent, per revisar-lo i poder fer una previsió de pagament com fan les companyies subministradores de llum, aigua i telèfon.
- que la resposta donada per part de l'Ajuntament a aquesta sindicatura ha estat suficientment motivada i justificada.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada per no haver donat resposta a la instància dins del termini legal. Per tant, va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat només per la manca de contestació a la instància presentada, però no en el fons del que pretén el ciutadà. Per tant, a l'Ajuntament li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, complint així amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
- RECOMANAR que, malgrat la normativa vigent, indiqui que amb la publicació en el Butlletí Oficial de la Província produirà els efectes de notificació de la liquidació a cadascun dels subjectes passius, però tenint en compte l'obligació de donar informació i assistència dels seus drets i obligacions del

- SUGGERIR que a la mateixa plana de la pàgina web de “Queixes i Suggeriments” hi hagi el link on el ciutadà pugui accedir al model d’instància en format “pdf”, tant sigui per imprimir i emplenar després, o bé emplenar i després imprimir; així com també les adreces dels punts administratius on es poden presentar les instàncies.

Aquesta resolució va ser lliurada a l’Alcaldia de Viladecans el 19 de desembre de 2007.

En data 25 de març de 2008, l’Ajuntament manifesta ACCEPTAR el recordatori i el suggeriment del Síndic de Greuges Municipal.

4.10.2 Obres / Llicències

Trasllat de instal·lacions que passen per la seva propietat

EXP 2007Q001

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 19 de juny de 2007, d’un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l’Ajuntament a cinc instàncies en què demanava l’execució d’unes actuacions que hauria de realitzar l’Ajuntament, per donar compliment a una clàusula d’una llicència d’obres de construcció del seu habitatge; la segona fase de construcció no la podia realitzar per incompliment per part de l’Ajuntament de l’execució de les esmentades actuacions.

En l’estudi del contingut de la documentació aportada pel ciutadà, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada. De la informació que ens ha facilitat l’Ajuntament, es desprèn el següent:

- que a cap de les cinc instàncies presentades pel ciutadà s’ha donat resposta formal, essent la primera l’11 de març de 2004 i la darrera el 13 de febrer de 2007, aquesta última ha motivat la present queixa davant aquesta Sindicatura Municipal de Greuges.
- que no ha donat cap proposta alternativa al trasllat de la línia de mitja tensió i d’altres serveis públics, malgrat tenir la darrera sentència desfavorable emesa pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, de data 23 de desembre de 2005. Per tant, ha existit una paralització de l’expedient.
- que causa un perjudici al ciutadà la suspensió de la segona fase de la llicència d’obres 08/02, per estar condicionada al trasllat de línia de mitja tensió i no poder utilitzar el garatge per a la finalitat per a la qual va ser construït.
- que entenem que el ciutadà està pagant la contribució per la totalitat del que està construït, malgrat no poder utilitzar-lo per causes imputables a l’Ajuntament.
- que fins que aquesta Sindicatura no ha posat en coneixement a l’àrea competent de la present queixa, no s’ha reactivat l’expedient.
- que segons manifestacions del ciutadà, encara avui no se li ha donat cap informe escrit, malgrat el que es diu en el darrer paràgraf de l’informe de 24 de setembre de 2007.
- que d’allò que es desprèn de l’escrit de l’Ajuntament amb referència a la situació tributària de les finques afectades en aquest cas, encara no s’ha actualitzat d’acord amb la sentència de 23 de setembre de 2005.

Per tot això, el Síndic va ESTIMAR la queixa presentada, en primer lloc, per la manca de resposta i informació escrita de l’Ajuntament a les cinc instàncies presentades; i en segon lloc, que, malgrat la sentència

de 23 desembre de 2005, no s'ha actuat per trobar altres solucions; i va RESOLDRE que HI HA GREUGE municipal en el cas denunciat. En conseqüència, a l'Ajuntament el Síndic li va

- RECORDAR el deure legal que té l'Administració de donar una resposta dins del termini que legalment està estipulat, complint així amb el dret que té la ciutadania a rebre una resposta a les seves sol·licituds i escrits adreçats a l'Administració local.
Com també si, a causa de la seva complexitat, s'esgota el termini establert per a la corresponent resposta, l'Ajuntament informi a la ciutadania de la complexitat i estat de la seva petició, així com la planificació de les accions realitzades i per realitzar, i l'estimació del seu termini. Amb aquesta senzilla mesura, de ben segur que ens estalviarem procediments innecessaris, malestar i incertesa de la ciutadania
- RECOMANAR que es faci un seguiment més exhaustiu de les sentències i la seva execució perquè ha variat la situació cadastral, des de la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya el 23 de desembre de 2005. Per això, que s'adeqüi a la nova realitat,
- SUGGERIR que es faciliti la informació que fa referència a l'expedient iniciat en relació amb una denúncia presentada per la persona afectada, donat el deure legal d'informació que té l'Ajuntament davant el ciutadà, que es remunta a l'any 2004,
- SUGGERIR també que es faci una regularització respecte de la diferència de tributació de l'impost de béns immobles a conseqüència de la modificació cadastral d'acord amb la normativa aplicable,
- SUGGERIR també que per part de l'Ajuntament s'arribi a un acord o conveni escrit amb el ciutadà pel que fa al trasllat de línia de mitja tensió i altres serveis públics, per tal de facilitar i agilitar el seu trasllat, tenint en compte que l'Ajuntament hauria de compensar el greuge que pateix fins a l'execució de la solució acordada, tot això sense perjudici que també pugui arribar a un acord o conveni amb el propietari per on haurien de passar les instal·lacions.

Donada la complexitat del cas i el retard en les respostes donades per part de l'Ajuntament, aquesta resolució va ser lliurada a l'Alcaldia de Viladecans, el 21 de novembre de 2007.

En data 13 de març de 2008, l'Ajuntament manifesta ACCEPTAR PARCIALMENT el recordatori respecte de l'obligació de l'Administració de donar resposta dins del temps estipulat. Recomanació: No es pot acceptar la recomanació, des del punt de vista tributari, la competència per variar el cadastre correspon al Centre de Gestió Cadastral i Cooperació Tributària, depenent del Ministeri d'Economia. Suggeriment: No resulta acceptable el suggeriment, la regularització a l'impost sobre béns immobles requereix d'una prèvia modificació del valor cadastral, aspecte que ha de ser resolt pel Centre de Gestió Cadastral i Cooperació Tributària, depenent del Ministeri d'Economia. La Unitat de Gestió Tributària, considerant l'excepcionalitat de la situació podrà, una vegada s'aporti la documentació necessària a efectes cadastrals, realitzar un acompanyament i seguiment a la persona interessada per agilitar els tràmits de revisió dels valors cadastrals, que en el seu cas pugui realitzar el Centre de Gestió Cadastral.

Tancament il·legal d'un pati

EXP 2007Q025

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 5 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l'Ajuntament a una instància per incompliment per part de l'Ajuntament d'una resolució del tancament il·legal d'un pati.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significant que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

Porta d'emergència escola d'idiomes**EXP 2007Q027**

La Sindicatura va rebre una sol·licitud el 27 de novembre de 2007, d'un ciutadà de Viladecans, per la manca de contestació per part de l'Ajuntament a una instància on manifestava la disconformitat d'ubicació d'una porta d'emergència d'una escola d'idiomes que dona a un pàrquing.

En l'estudi del contingut de la documentació aportada, aquesta Sindicatura **va admetre a tràmit** la sol·licitud presentada, significat que a la confecció de la present memòria aquest expedient encara està EN TRÀMIT per a la seva resolució.

5. REFLEXIONS JURÍDIQUES I DRETS VULNERATS

En queixes que afecten els drets dels ciutadans en el procediment administratiu, enguany el nombre total d'actuacions del Síndic en aquest àmbit ha estat de 31, de les quals 13 fan referència a retard o falta de contestació per part de l'Administració.

L'article 29.1 de la Constitució reconeix a tots els ciutadans espanyols el dret de petició individual i col·lectiva per escrit, en la forma i amb els efectes que determini la llei.

El contingut d'aquest dret no s'esgota amb la possibilitat d'exercir-lo formulant la sol·licitud o petició, sinó que comprèn quelcom més, en la mesura que inclou l'exigència que l'escrit al qual s'incorpori la petició sigui admès, es tramiti correctament o sigui tramès a l'òrgan competent, es resolgui en termini i, a més a més, de forma motivada.

El procediment administratiu és un sistema de garantia dels drets individuals dels ciutadans i de participació en els mecanismes de presa de decisió dels òrgans administratius.

No obstant això, els defectes formals i els dubtes que es puguin plantejar s'han de resoldre en el sentit més favorable a la continuació dels expedients, per assegurar una decisió sobre el fons de la qüestió objecte del procediment.

Nom hem d'oblidar les obligacions que la normativa de la Llei 30/1992, de 26 de novembre de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, considera respecte de la necessitat de motivar els actes administratius.

Així mateix es pot dir respecte de l'obligació de contestar qualsevol sol·licitud presentada a l'Ajuntament pel ciutadà en l'exercici del seu dret.

L'Administració local està obligada a realitzar la tramitació de l'expedient per tal de resoldre les sol·licituds presentades dins del termini establert i de conformitat amb la regulació legal del mateix.

La falta de resposta o endarreriment en la tramitació dels expedients o de la contestació a una sol·licitud realitzada pels ciutadans és una situació que de forma reiterada es produeix en l'Administració.

Amb aquesta situació es vulnera el dret a obtenir un pronunciament de l'Ajuntament en un termini raonable, sense que es pugui considerar que la institució del silenci administratiu compensi aquesta vulneració.

És a dir, el ciutadà pot presentar recurs davant la institució del silenci administratiu negatiu com a resposta de l'Administració. No obstant això, no es dona la resposta amb la motivació de l'acte administratiu que pot ajudar al ciutadà a exercir la defensa dels seus drets.

Tanmateix, en situacions de sentències judicials en les quals s'estima la petició del ciutadà al jutjat, hem de recordar l'obligació de l'Administració d'executar el seu contingut.

La falta d'execució de les sentències per part de l'Administració pot provocar una situació de greuge al ciutadà, cosa que priva de la garantia que té de poder reconèixer els seus drets.

SOROLL

Hi ha activitats que poden ser objecte de denúncies veïnals per molèsties per soroll.

Pot ser que aquestes activitats disposin de llicència però, en tot cas, no s'haurà de permetre l'exercici d'una activitat que ocasioni molèsties degudes a deficiències.

En el supòsit que això succeeixi i després de comprovar els fets denunciats, procedeix per part de l'Administració ordenar que s'adoptin les mesures correctores adients per tal d'aconseguir la paralització consegüent dels focus causants de les molèsties.

Posteriorment a les correccions i l'eficàcia de les mesures adoptades, cal efectuar una anàlisi dels motius pels quals s'ha arribat a aquesta situació i corregir-la perquè no es reproduïxi en el futur.

PADRÓ

Pel que fa a la baixa d'ofici de la inscripció padronal en casos de sobreocupació, cal recordar que la legislació vigent no estableix el nombre d'habitants com un requisit per denegar la inscripció al padró municipal.

L'Ajuntament pot efectuar la comprovació de la residència habitual dels qui consten empadronats i té la facultat per acordar la baixa o l'alta d'ofici del padró segons els casos.

Hem de fer un recordatori del deure legal de complir amb la normativa vigent i evitar pràctiques per les quals s'alteri o modifiqui el seu contingut sense respecte del procediment.

I, tot això, tenint en compte que el padró municipal es configura com un registre administratiu en el qual consten els veïns d'un municipi.

ESCOLARITZACIÓ

És una realitat que la gestió del procés d'admissió de l'alumnat per part dels Ajuntaments és difícil principalment per la pressió que exerceix la demanda molt superior a l'oferta.

Prova d'aquesta situació és la gestió que alguns Ajuntaments fan del procediment d'admissió de l'alumnat.

Hem de tenir en compte que el marc normatiu dona un important marge de decisió als Ajuntaments per realitzar aquestes gestions, l'avantatge de la proximitat que l'Administració local gaudeix és una garantia d'una gestió eficaç i eficient. Però tot això es veu contrastat amb la dificultat per desenvolupar la gestió motivat per l'augment de la demanda en relació amb les ofertes.

És per això que hem de fer un esforç per garantir una gestió en el procés d'admissió de l'alumnat que respecti els criteris d'igualtat d'accés i respecte al procediment.

DRET D'ACCÉS A CENTRES DE LA GENT GRAN DEPENDENT.

Els ingressos en centres és molt difícil, no hi ha suficients llocs o residències per poder facilitar l'atenció necessària a la gent gran amb dependència.

L'Administració té la responsabilitat de facilitar l'accés de la gent gran a un centre amb el foment d'un paper més actiu en la creació de més centres per atendre, així, totes les demandes. D'aquesta forma, es pot establir la protecció dels drets de les persones grans dependents.

Es tracta de garantir el màxim possible la capacitat d'elecció de les persones grans amb dependència sobre l'estil de vida que volen viure i poder tenir el servei que necessiten rebre.

La realitat és que el ritme de creixement de les necessitats per a aquest col·lectiu és molt superior als recursos públics; per tant, l'Administració haurà de fer un esforç per tal d'evitar fer recaure la càrrega d'aquesta atenció a les famílies.

NORMATIVA D'APLICACIÓ A LES RESOLUCIONS

La carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat

L'article XIII estableix el dret a l'educació.
L'article XVI estableix el dret a l'habitatge.
L'article XVIII estableix el dret al medi ambient.
L'article XXII, drets dels Consumidors.
L'article XXIII, eficàcia dels serveis públics.
L'article XXIV, Principi de transparència.

La Constitució espanyola

L'article 27, 1. *Tothom té dret a l'educació. Es reconeix la llibertat d'ensenyament.*
L'article 33, 1. *Es reconeix el dret a la propietat privada i a l'herència.*
L'article 43, *Es reconeix el dret a la protecció de la salut.*
L'article 45, *Tots tenen el dret a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona, així com el deure conservar-lo.*
L'article 51, 1. *Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i dels usuaris.*
L'article 103, 1. *L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Llei i al Dret.*

Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

L'article 16, *El Padró Municipal es el registre administratiu on consten els veïns d'un municipi.*
L'article 17, *La formació, manteniment, revisió i custòdia del Padró municipal correspon a l'Ajuntament, i realitzaran les actuacions i operacions encasaries per mantenir actualitzats els seus padrons de manera que les dades contingues en aquestos concordin amb la realitat.*
L'article 18.1 *Drets i deures dels veïns.*
L'article 25, *competències municipals.*

La llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, modificada per la llei 4/1999 de 13 de gener.

L'article 3. *Principis generals.*
1. *Les Administracions públiques serveixen amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al Dret.*

Igualment, haurien de respectar en la seva actuació els principis de bona fe i de confiança legítima.

2. Les Administracions públiques, en les seves relacions, es regeixen pel principi de cooperació i col·laboració, i en la seva actuació pels criteris d'eficiència i servei als ciutadans.

L'article 35.a) que estableix el dret dels ciutadans a conèixer en qualsevol moment l'estat de la tramitació.

L'article 42 de que estableix l'obligació de resoldre per part de l'Administració.

L'article 53. Producció i contingut dels actes administratius que dictin les administracions públiques.

L'article 54. Motivació. 1. Seran motivats amb succinta referència de fets i fonaments de dret.

L'article 58 estableix l'obligació de la notificació.

L'article 70 Sol·licituds d'iniciació.

1. Les sol·licituds que es formulin han de contenir:

A) Nom i cognoms de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representa, així com la identificació del mitjà preferent o del lloc que se senyali a efectes de notificacions.

B) Fets i raons en que es concreti, amb tota claredat, la sol·licitud.

C) Lloc i data.

D) Signatura del sol·licitant o acreditació de l'autenticitat de la seva voluntat expressa per qualsevol mitjà.

E) Òrgan, centre o unitat administrativa a la que es dirigeix.

Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, modificada per la Llei 10/2004, de 24 de desembre.

L'article 42 Drets i deures dels propietaris de sòl urbà i deures dels propietaris de sòl urbà consolidat.

La llei 27/2006, de 18 de juliol, reguladora dels drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient (incorpora les Directives 2003/4CE y 2003/35/CE)

L'article 12. Mètode utilitzat en l'obtenció de la informació. "En la contestació a les sol·licituds sobre la informació ambiental relativa a les qüestions a les quals es refereix l'article 2.3.b), les autoritats públiques haurien d'informar, si així se sol·licita i sempre que estigui disponible, del lloc on es pot trobar informació sobre els següents extrems: a) El mètode de mesurament, inclòs el mètode d'anàlisi, de mostreig i de tractament previ de les mostres, utilitzat per a obtenció d'aquesta informació, o b) La referència al procediment normalitzat emprat."

L'article 2.3 b) Definicions. De persones interessades en rebre informació en un expedient en matèria de medi ambient i contingut de la informació a que té accés.

L'ordenança municipal reguladora de l'emissió i recepció de soroll i vibracions

L'article 43è Correspon a l'Ajuntament exercir el control del compliment d'aquesta Ordenança, exigir l'adopció de mesures correctores necessàries, assenyalar limitacions, realitzar totes aquelles inspeccions que siguin necessàries i aplicar les sancions corresponents en cas d'incompliment.

L'article 44.1 1.- Les denúncies formulades donen lloc a l'obertura de les diligències corresponents per tal de comprovar la veracitat dels fets denunciats i, si s'escau, a la incoació de l'expedient sancionador corresponent, i s'han de notificar als denunciants les resolucions que s'adoptin.

L'article 72 del Reglament de Població i demarcació Territorial de les Entitats Locals:

L'Ajuntament donarà de baixa d'ofici, per inscripció indeguda, als qui figurin empadronats incomplint els requisits establerts a l'article 54 de l'esmentat reglament. Una vegada comprovada aquesta situació a l'expedient, es donarà audiència a l'interessat.

La resolució de 9 d'abril de 1997, de la subsecretària per la qual es disposa la publicació de la Resolució d'1 d'abril, de la Presidenta de l'Institut Nacional d'Estadística i del Director General de Cooperació Territorial, per la que es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió i revisió del Padró.

Al seu annex II 1 c) baixes per inscripció indeguda. Procediment.

Decret 75/2007 de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics

L'article 2 Principis generals.

2.3 El dret a l'educació es regeix pels principis d'equitat, igualtat, integració i cohesió social. El règim d'admissió de l'alumnat en els ensenyaments sufragats amb fons públics garanteix la llibertat d'elecció de centre, que ha de ser atesa sempre que l'oferta del centre o centres elegits ho permeti.

L'article 3 Funcions dels òrgans de govern dels centres i dels òrgans de garantia d'admissió, en el procés d'admissió de l'alumnat.

L'article 6 Formalització de sol·licituds d'admissió.

L'article 7 Criteris d'admissió de l'alumnat.

Són criteris generals de prioritat en l'admissió de l'alumnat per cursar ensenyaments sufragats amb fons públics, quan en un centre el nombre de sol·licituds és superior al de llocs escolars disponibles, els següents: L'existència de germans matriculats al centre o pares o tutors legals que hi treballin.

La proximitat del domicili de l'alumne o alumna al centre o, si s'escau, la proximitat del lloc de treball del pare, la mare, tutor o tutora, guardador o guardadora de fet, o de l'alumne o alumna quan sigui major d'edat.

L'article 20 Les oficines municipals d'escolarització.

L'article 21 Les comissions d'escolarització.

L'article 23 Reclamacions i recursos.

Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

L'article 16 *El Padró Municipal es el registre administratiu on consten els veïns d'un municipi. Les dades constitueixen prova de la residència al municipi i del domicili habitual al mateix. Les certificacions que de les esmentades dades s'expedeixen tindran caràcter de document públic i fefaent per tots els efectes administratius.*

L'article 17 1. *La formació, manteniment, revisió i custòdia del Padró municipal correspon a l'Ajuntament, d'acord amb el que estableix la legislació de l'Estat.*

2. *Els Ajuntaments realitzaran les actuacions i operacions necessàries per mantenir actualitzats els seus padrons de manera que les dades contingues en aquestos concordin amb la realitat.*

La resolució de 9 d'abril de 1997, de la subsecretària per la qual es disposa la publicació de la Resolució d'1 d'abril, de la Presidenta de l'Institut Nacional d'Estadística i del Director General de Cooperació Territorial, per la qual es dicten instruccions tècniques als Ajuntaments sobre la gestió i revisió del Padró.

Al seu annex II 1 c) baixes per inscripció indeguda. Procediment.

Llei 26/1984, de 19 de juliol, General per la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

L'article.- 14 *Funcions de les oficines d'informació al consumidor.*

Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'Agència Catalana del Consum.

Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya

L'article 49 *Protecció dels consumidors i usuaris.*

L'article 123 *Consum.*

6. ENTREVISTA A UN CIUTADÀ

Des de la Sindicatura hem cregut oportú conèixer l'opinió d'un ciutadà respecte de la Sindicatura, i s'ha escollit un perfil de persona que, contràriament a la resta dels ciutadans que han presentat alguna queixa a la Sindicatura, ha plantejat problemes de la vida quotidiana en benefici de tots. És per això que s'ha cridat a VTV, TV de Viladecans, per fer-li una entrevista sobre la seva visió del Síndic, la seva experiència i sobre tot allò que cregui oportú comentar.

De l'entrevista realitzada el 14 de març de 2008 es desprèn el següent:

P – Per què decideix d'acudir a la Sindicatura?

R – He vist al Síndic com una figura nova que podria aportar al ciutadà un ajut, perquè els que dirigeixen l'Administració tenen una visió diferent a la del ciutadà; el Síndic podria ser el conductor o el guia perquè aquests tinguin la visió del ciutadà.

P – Quin és el motiu que el porta a la Sindicatura?

R – Diferencio dos temes: la senyalització a la C-245 per accedir a l'hospital, que no s'aprecia gaire i no està suficientment clara i a la vista per facilitar l'accés; i l'altre, les rotondes que hi ha a l'avinguda Ballester amb unes voreres molt altes, que poden ser un perill per als motoristes i una dificultat afegida per als autobusos de línia quan troben altres impediments a la circulació, cosa que fa que no puguin pujar a la rotonda per evitar aquest impediment, dificultant més la circulació de la via pública i provocant cues innecessàries.

P – Per norma general, els ciutadans presenten problemàtiques d'interès particular o també per al bé comú?

R – Generalment, la ciutadania busca una solució als seus problemes, i convindria que tots penséssim a contribuir a bé general que, al cap i a la fi, també és per un bé individual.

P – Sap com funciona la Sindicatura?

R – Sembla com una mena de gestor, però no és així: et donen un assessorament respecte de les respostes que ha donat l'Administració, si cal continuar en el procediment o no, i en el cas de no haver obtingut una resposta a una petició, es llavors quan s'ha de reclamar aquesta resposta.

P – En quin moment es troba la seva queixa?

R – S'ha provocat una resposta per part de l'Ajuntament, que explica els seus motius però no dóna solucions, i encara està pendent de resolució.

7. ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

El 22 de febrer de 2007 al Ple de l'Ajuntament es va realitzar el nomenament amb el vot favorable de tots els grups polítics amb l'abstenció de Convergència i Unió. A partir d'aleshores, es van iniciar les activitats d'aquesta Sindicatura.



El 26 de febrer de 2007, a Figueres, es va assistir a l'assemblea de l'**Associació Fòrum de Síndic i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya**, agrupats amb el FòrumSD i a la qual la Sindicatura de Viladecans està associada. A l'assemblea es van rendir comptes i es van aprovar les properes activitats. Va servir també d'espai perquè es coneguessin els síndics i síndiques municipals i compartir experiències.

El 16 de març de 2007 es va donar a conèixer la Sindicatura i el nomenament del Síndic a través de Viladecans TV.

El 17 de març de 2007, a la sala d'exposicions de Torre del Baró, es va signar l'acta de presa de possessió i d'acceptació del càrrec de Síndic Municipal de Greuges de Viladecans.



El 28 de març de 2007 es va participar al programa Plató OBERT de Viladecans TV, on es va debatre de l'evolució de l'**associacionisme veïnal**. Van intervenir-hi la senyora Maria Salmeron, primera tinenta d'alcalde de l'Ajuntament de Viladecans; el senyor Leandro Ortiz, president de la Federació d'AAVV de Viladecans; el senyor Carles Viñas, polític; i el senyor Vicenç Mazón, Síndic Municipal de Greuges de Viladecans.

El 26 d'abril de 2007 es va realitzar una entrevista, que va ser publicada a la Revista de Viladecans del mes de abril del 2007, amb el títol "**Defensar els drets dels ciutadans és una tasca engrescadora**", destacant els principis de la Sindicatura amb la funció fonamental de la defensa dels drets de la ciutadania davant l'actuació de l'Administració municipal.

El **9 de maig de 2007** el Síndic de Greuges de Catalunya va organitzar a Barcelona una jornada de treball per tractar “**la responsabilitat patrimonial de les administracions i de les empreses prestadores de serveis públics**” i “**la contaminació acústica**”, i també compartir experiències d'interès comú amb els síndics locals.

El **25 de juliol de 2007** es va realitzar una entrevista a Viladecans TV per donar a conèixer a la ciutadania la posada en marxa de la Sindicatura, la persona nomenada com a Síndic i el servei que es donarà a l'oficina.

El **26 de juliol de 2007** es va assistir a Sant Feliu de Llobregat a la signatura de l'acord de col·laboració entre el Síndic Municipal de Sant Feliu i el Síndic de Greuges de Catalunya.

El **3 de setembre de 2007** es va procedir a realitzar l'enviament d'unes 1.350 cartes a les entitats, comerços de Viladecans i portaveus municipals, per donar a conèixer la creació de la Sindicatura i les seves funcions, adjunta el tríptic explicatiu.

El **20 de setembre de 2007** es va celebrar a Sabadell una reunió amb els síndics i síndiques de la província de Barcelona. En aquesta sessió, la Junta directiva del FòrumSD va informar de l'evolució de diverses qüestions del Pla de Treball aprovat a l'assemblea de Figueres.

El **23 d'octubre de 2007** es va assistir a Barcelona a les **22es Jornades de Coordinació de Defensors**, organitzades pel Síndic de Greuges de Catalunya, amb taula rodona moderada per Aitana Sanchez-Gijón i amb els ponents: Javier Marías, Manuel Rivas, Carme Riera i Luisa Etxenike.

El dies **25 i 26 d'octubre de 2007** es va assistir a Mataró a les **II Jornades de formació dels Síndics Locals de Catalunya**, organitzades pel FòrumSD.

El 25 d'octubre es van tractar els temes:

- **Presumpció de veracitat i presumpció d'innocència.**
- **Seguretat, Civisme i drets.**
- **El web del FòrumSD: una eina de participació i comunicació.**

El 26 d'octubre, es van tractar els temes:

- **Antenes de telefonia.**
- **Els drets socials.**

El **28 de novembre de 2007** es va assistir a la jornada “**Bona Administració i Administració Local**”, organitzada per la Síndica de Greuges de Barcelona. Aquesta conferència va ser impartida pel Sr. Joaquín Turmo, Catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona.



El **18 de desembre de 2007**, a Can Modolell de Viladecans, es va produir la signatura del conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, i el Síndic Municipal de Greuges de Viladecans, Vicenç Mazón, per oferir una millor atenció al ciutadà en la defensa dels seus drets i facilitar l'atenció de proximitat a les persones.

El mateix dia es va realitzar un reportatge de l'acte a Viladecans TV, on es va informar de la finalitat d'aquest conveni de millorar l'atenció al ciutadà. Així mateix, la missió d'aquest organisme és la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans, a més de supervisar les activitats de les diferents administracions. També es va emetre una entrevista amb el senyor Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya, en què va donar un missatge als governants perquè vegin els síndics com a col·laboradors, que hi són per millorar l'Administració malgrat que semblin una certa crítica envers l'Administració; és tot el contrari: és un oferiment per millorar.

Així mateix, es va emetre l'entrevista al senyor Vicenç Mazón, qui va fer un balanç de les atencions que ha donat la Sindicatura en el transcurs de la seva posada en marxa a mitjan mes de juny, significant que han estat un centenar d'atencions, majoritàriament consultes i d'assessorament, i només un 20% s'ha considerat com a queixa per poder tramitar.

ANNEXOS

I. INFORMACIÓ PER TRAMITAR UNA QUEIXA

La ciutadania que hagi esgotat les vies administratives que té previstes l'Ajuntament de Viladecans i que, després d'haver transcorregut els terminis establerts per respondre, no rep una resposta de l'Ajuntament, i si la rep, se sent agreujat, podrà exposar la seva queixa a la Sindicatura Municipal de Greuges, posant-se en contacte utilitzant un dels mitjans següents:

- presentant-se al carrer Jaume Abril 2, on la Sindicatura té l'oficina, en l'horari següent:
de dilluns a divendres de 10 a 13 hores
les tardes de dimarts i dijous de 17 a 19 hores
- enviant un correu electrònic a sindicatura@viladecans.cat
- per correu i dirigida a
Sindicatura Municipal de Greuges
C/ Jaume Abril, 2
08840 Viladecans
- per telèfon, trucant al 93 635 18 17
- per fax, al 93 658 05 51

Quan a la Sindicatura Municipal de Greuges es rep una queixa, en el **termini màxim de quinze dies** des de la presentació de la queixa, el ciutadà o ciutadana rebrà una notificació d'aquesta Sindicatura en què se li comunicarà l'admissió de la queixa i l'inici de les actuacions o, en el seu cas, la desestimació.

Es rebutjaran totes aquelles peticions que estiguin fora de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura, d'acord amb el que estableix **l'article 178 del Reglament del Síndic municipal**, tals com aquelles que siguin anònimes, denotin mala fe o estiguin mancades de fonament, no vinguin motivades per l'actuació de l'Ajuntament, estiguin pendents de resolució judicial o que hagi transcorregut més d'un any.

Una vegada admesa la queixa, des de la Sindicatura s'iniciaran les actuacions oportunes amb l'entitat o dependència municipal que resulti afectada per l'esclariment dels fets exposats amb la petició, que haurà de resoldre i notificar la resolució que adopti en el **termini màxim de tres mesos**.

Tríptic de difusió



QUÈ ÉS LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES?

És una institució que defensa els drets i llibertats de les ciutadanes i els ciutadans en relació amb l'actuació de l'Ajuntament i els seus organismes dependents.

El Síndic Municipal es troba al capdavant d'aquesta institució i compleix les seves funcions amb independència i objectivitat. Vicenç Mazón va ser nomenat com a Síndic Municipal de Greuges pel Ple de l'Ajuntament el 22 de febrer de 2007.

El Síndic ofereix assessorament sobre consultes que li facin les persones físiques o jurídiques i estudia les queixes que li formulin. Les actuacions són gratuïtes per les persones. També pot intervenir d'ofici quan cregui que es vulneren els drets ciutadans.

Les resolucions del Síndic suposen recomanacions a l'administració local, però no poden modificar ni anul·lar actes administratius ni poden ser objectes de recurs.

QUAN POT I NO POT INTERVENIR EL SÍNDIC?

sí

A petició de qualsevol persona física o jurídica, davant les queixes que consideren que s'ha vulnerat algun dret que la legislació de règim local reconeix als ciutadans i ciutadanes, com ara:

- Retards indeguts o injustificats en l'actuació administrativa.
- Errors o arbitrietats en l'aplicació de les normes legals.
- Inexecució de les resolucions.
- Tracte indegut als ciutadans.
- Motivació insuficient de les resolucions.

no

- Queixes anònimes.
- Existència de mala fe o manca de fonamentació en la queixa.
- Queixes que no versen sobre la seva competència o àmbit d'actuació.
- Queixes de persones amb dependència funcional, laboral o contractual amb l'Ajuntament o els organismes dependents.
- Si l'objecte de reclamació de la queixa està pendent de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.
- Si ha transcorregut més d'un any des que es van produir els fets causants de la queixa.

COM ES PRESENTA UNA QUEIXA?

Personalment a l'oficina o mitjançant un escrit acompanyat de les dades personals i la signatura.

L'escrit ha de ser clar i concís, amb la motivació de la queixa, l'aportació dels documents que puguin contribuir a clarificar el cas i la petició que es realitza al Síndic.

Abans de presentar la queixa han d'haver esgotat les vies de reclamació previstes per l'Ajuntament.

EL CAMÍ DE LES QUEIXES



Oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges

Can Modolell Telèfon: 93 635 18 17
C/ Jaume Abril, 2 Fax: 93 658 05 51
08840 Viladecans Correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres, de 9 a 13 hores
De dimarts a dijous, de 16 a 19 hores

Horari d'estiu: de l'1 de juny

al 15 de setembre
De dilluns a divendres, de 10 a 13 hores
Dimarts de 17 a 19 hores

AJUNTAMENT DE VILADECANS



Full de queixa

SINDICATURA DE GREUGES					
QUEIXA / QUEJA Tipus de queixa: DADES PERSONALS En representació/n (si s'escau/en su caso): DNI o NIF: Cognoms/Apellidos: Nom/Nombre: Domicili o raó social/Domicilio o razón social: Població/Población: Dte.: Telèfon/s: E-mail: DESCRIPCIÓ DE LA QUEIXA / descripción de la queja <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Tema</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Subtema</td> <td></td> </tr> </table> SOL·LICITUD / Solicitud DOCUMENTS QUE ACOMPANYA / Documentos que acompaña La presentació d'aquesta queixa no interromp els procediments administratius en curs. Abans de 15 dies del seu registre, es comunicarà a la persona interessada l'admissió o no a tràmit de la seva queixa. Viladecans / Signatura/Firma	Tema		Subtema		Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans Registre / / Entrada expedient nº
Tema					
Subtema					
<table style="width: 100%; border-top: 1px solid black;"> <tr> <td style="width: 20%;">DADES ESTADÍSTIQUES</td> <td style="width: 10%;"> SEXE ☐ DONA ☐ HOME ☐ COL·LECTIU </td> <td style="width: 10%;"> DISTRICTE EDAT APROX </td> <td style="width: 20%;"> PROFESSIÓ </td> </tr> </table>		DADES ESTADÍSTIQUES	SEXE ☐ DONA ☐ HOME ☐ COL·LECTIU	DISTRICTE EDAT APROX 	PROFESSIÓ
DADES ESTADÍSTIQUES	SEXE ☐ DONA ☐ HOME ☐ COL·LECTIU	DISTRICTE EDAT APROX 	PROFESSIÓ 		
AJUNTAMENT DE VILADECANS Tel. 936 351 817 Fax 936 380 551 sindicatura@viladecans.cat Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans Can Modolell C/ Jaume Abril, 2					

II. FÒRUM SD, ELS SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS



Membres del FòrumSD

LOCALITAT	INSTITUCIÓ / TITULAR	TELÈFON	EMAIL
Amposta	Defensor de la Ciutadania Eloi Toldà Andreu	977 706 153	defensor.amposta@altanet.org
Arenys de Mar	Defensor del Ciutadà Manel Pou i Escolán		defensor@arenysdemar.cat
Argentona	Defensor del Vilatà-Vilatana Joaquim Mustarós Gel	937 974 900	defensor@argentona.cat
Badalona	Síndic Defensor de la Ciutadania Armand Soler Alcaraz	933 895 502	dfciutadania@aj-badalona.es
Barcelona	Síndica de Greuges de Barcelona Pilar Malla Escofet	934 132 902	sindicadegreuges@mail.bcn.es
Cambrils	Defensor de la Ciutadania Francesc Amela Traver	977 794 579	defensorciutadania@cambrils.org
Figueres	Síndic municipal de Greuges Eduard Puig Pujol	972 672 844	sindicmgreuges@figueresciutat.com
Gava	Síndic municipal de Greuges Pere Marrugat Querol	932 639 199	sindic@aj-gava.net
Girona	Defensora del Ciutadà M. Teresa Seseras Vicens	972 419 444	defensoradelciutada@ajgirona.org
Granollers	Defensor del Ciutadà Jordi Baulies Cortal	938 426 635	jbaulies@bcn.cat
Igualada	Síndica de Greuges Assumpta Sagristà Rodó	938 031 950	sindicatura@aj-igualada.net
La Seu d'Urgell	Síndic municipal de Greuges Angel Rubio Salvador	973 350 010	sindicmunicipalgreuges@aj-laseu.net
L'Escala	Síndic de Greuges Francesc Torrent Rustey	972 774 848	sindic@lescala-empuries.com
Lleida	Síndic municipal de Greuges Josep Giné Badia	973 700 356	sindicatura@paeria.es
Manlleu	Síndic municipal de Greuges Miquel Torrents Espuña	938 507 911	defensor@manlleu.diba.es
Mataró	Defensor del Ciutadà Jordi Puigderrajols Coll	937 582 499	defensor@ajmataro.es
Mollet	Síndic Personer Francisco Amaya Moreno	935 719 500	bballve@molletvalles.net
Palamós	Síndic municipal de Greuges Jordi Sistach i Roure	972 600 026	sindicdegreuges@palamos.org

Reus	Síndica de Greuges Misericòrdia Vallès Freixa	977 759 664	Sindic.de.greuges@reus.cat
Ripollet	Defensor del Ciutadà Ramon Costa Viladot	935 046 005	defensor@ripollet.org
Rubi	Síndic de Greuges Jordi Quintas Safons	936 972 159	sindicatura@ajrubi.es
Sabadell	Síndic municipal de Greuges Josep Escartin i Laurito	937 264 211	sindicaturagreuges@sabadell.net
Salt	Defensor del Ciutadà Miquel Brugués Costabella	972 249 150	mbrugues@viladesalt.org
Sant Boi de Llobregat	Síndic municipal de Greuges Carles Dalmau Ausàs	936 351 200	sindicdegreuges@stboi.es
Sant Feliu de Guíxols	Síndic municipal de Greuges José Luis Mayo Gutiérrez	972 328 040	sindic.greuges@guixols.net
Sant Feliu de Llobregat	Síndic municipal de Greuges Magí Boronat Francesch	936 858 021	sindic@santfeliu.cat
Santa Coloma de Gramenet	Defensor de la Ciutadania Fernando Oteros Salas	934 624 012	defensor@gramenet.diba.es
Terrassa	Síndic municipal de Greuges Joan Sales Homs	937 397 421	sindic.greuges@terrassa.org
Tiana	Síndic de Greuges Lluís Carreras Fontserè	933 955 011	tiana@diba.es
Ulldecona	Síndica municipal de Greuges Maria Rita Yvars Rodríguez	977 573 034	sind.greuges@ulldecona.altanet.org
Viladecans	Síndic municipal de Greuges Vicenç Mazón Hernández	936 351 817	sindicatura@viladecans.cat
Vilafranca del Penedès	Síndica municipal de Greuges M. Glòria Valeri Ferret	938 920 358	sindic@ajvilafranca.org
Vilanova del Vallès	Síndica municipal de Greuges Núria Villanueva Rey	938 459 277	villanuevarn@diba.es
Vilanova i la Geltru	Defensor de la Ciutadania Joan Collell Xirau	938 158 042	defensor@vilanova.cat
* Palma	Defensor de la Ciutadania Miguel Lladó Oliver	971 225 900	mlladoo@a-palma.es
* Vitoria	Síndico Defensor Vecinal Javier Otaola Bajeneta	945 162 690	jotaola@vitoria-gasteiz.org
* Argentona	Ex – Defensor del Vilatà Ferran Merino Coloma	667 421 115	f.merino@houghton-ib.com
* Tiana	Ex – Síndic de Greuges Rafael Armenteros Navarro	609 616 013	rafel.armenteros@grupobbva.com

III. REGLAMENT DEL SÍNDIC MUNICIPAL

TÍTOL IV DEL SÍNDIC/A MUNICIPAL DE GREUGES

CAPÍTOL I. De la denominació i funcions.

Article 163. La Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, defensora de les persones és la institució que té com a finalitat vetllar, amb criteris de legalitat i d'equitat, pels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi en relació amb l'actuació de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen.

Article 164. El síndic o síndica municipal de greuges de Viladecans ha de complir les seves funcions amb independència i objectivitat. No està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i desenvolupa les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

CAPÍTOL II. Del suport de l'Ajuntament.

Article 165. L'Administració municipal i els organismes que en depenen auxiliaran amb caràcter preferent i urgent el síndic o síndica en les seves causes. Li facilitaran tota la informació, dades i documentació que necessiti i l'entrada a totes les dependències municipals, en relació amb la queixa concreta o amb la seva actuació. Les actuacions del síndic o síndica estaran subjectes, quan sigui necessari, als deures de confidencialitat i reserva.

Article 166. El síndic o síndica disposarà d'un suport administratiu i d'un assessorament legal propis amb plena independència de les altres funcions habituals atribuïdes. Disposarà també d'un local digne per a l'atenció al públic amb accés independent de les oficines municipals.

Article 167. En el pressupost de cada any es consignarà una partida específica per atendre les despeses que comporti l'oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, defensora dels veïns, i el desenvolupament de la seva tasca, que el síndic o síndica administrará d'acord amb el pressupost aprovat en el Ple Municipal i amb les normes que siguin d'aplicació. El projecte de pressupost serà elaborat pel síndic o síndica i se sotmetrà a l'aprovació del Ple de forma conjunta amb el pressupost general.

CAPÍTOL III. Del seu nomenament, exercici del càrrec i cessament.

Article 168. El síndic o síndica de greuges és escollit, a proposta de l'alcalde i amb la consulta prèvia als grups municipals i, si s'escau, a les entitats ciutadanes del municipi, pel Ple de l'Ajuntament per una majoria de les tres cinquenes parts del nombre legal de membres, en primera votació. Si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta. Correspon a l'alcalde o alcaldessa de nomenar el síndic o síndica, nomenament que es publicarà al BOP.

Article 169. La durada del mandat serà de cinc anys. Una mateixa persona no podrà exercir el càrrec més de dos mandats consecutius, però podrà continuar exercint el seu càrrec fins al nomenament de la persona que la succeeixi. Aquesta pròrroga no pot excedir de tres mesos. L'alcalde o alcaldessa presentarà al Ple el candidat o candidata amb un mes d'antelació a l'expiració del termini per al qual fou escollit el síndic o síndica vigent o, si es produeix un cessament abans de l'expiració del seu mandat, en el termini màxim d'un mes des del seu cessament.

Secció 1a. Condicions per accedir al nomenament.

Article 170.

1. Ésser major d'edat i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics.
2. Tenir la condició política de persona catalana, d'acord amb el que estableix l'article 7 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

Article 171. El nomenament determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, els mitjans que se li assignen i la retribució o compensació econòmica que pugui correspondre-li.

Article 172. El càrrec tindrà caràcter gratuït, si bé s'indemnitzarà el síndic o síndica de greuges per les despeses i el lucre cessant que l'exercici de la seva activitat li pugui ocasionar. Aquesta compensació estarà inclosa en el pressupost que administrarà el síndic.

Secció 2a. Incompatibilitats amb l'exercici del càrrec.

Article 173.

1. Qualsevol altre mandat representatiu de naturalesa pública.
2. Càrrec polític o funció administrativa a l'Ajuntament o als organismes que en depenen.
3. Compliment de funcions directives en partits polítics, sindicats i organitzacions empresarials.
4. Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti una relació contractual o estatutària amb el municipi.
5. Mantenir interessos contraposats respecte a l'Ajuntament o organismes que en depenen o tenir-hi plets.

Abans de prendre possessió, el síndic o síndica de greuges haurà de cessar en el seu càrrec o activitat incompatible o bé sol·licitar una excedència en la funció. Si no ho fes en els vuit dies següents a l'elecció, s'entendrà que no accepta el nomenament.

Secció 3ª. Causes de cessament.

Article 174.

1. Defunció.
2. Finalització del termini per al qual fou elegit.
3. Renúncia expressa.
4. Incompatibilitat o incapacitat sobrevinguda.
5. Condemna ferma per delictes dolós.

CAPÍTOL IV. De la tasca de la Sindicatura de Greuges de Viladecans, defensora dels veïns.

Secció 1a. Del Procediment de tramitació de les queixes.

Article 175. Qualsevol veí/na de Viladecans que demostrï un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, amb l'excepció d'aquelles que tenen una dependència funcional o laboral de l'Administració municipal o dels organismes que en depenen, en aquelles qüestions relatives a l'àmbit de relacions laborals o de servei.

Article 176. El síndic o síndica de greuges haurà de vetllar perquè l'Administració municipal resolgui dins el termini i en la forma escaient les peticions i els recursos que els veïns hagin formulat o presentat a l'Ajuntament o als organismes que en depenen.

El síndic o síndica de greuges podrà actuar de mediador envers les parts enfrontades sempre que les parts ho consentin, o bé proposar fórmules d'acord.

Entre la producció del fet que és objecte del greuge i la presentació i formulació escrita d'aquest al síndic o síndica de greuges no podrà transcórrer més d'un any.

El síndic o síndica de greuges podrà actuar d'ofici o a instància de qualsevol veí / na del municipi. Les seves actuacions són gratuïtes i no és necessària l'assistència d'advocat ni procurador.

Article 177. Les queixes podran presentar-se oralment o per escrit. En cas que es formuli una queixa oral, la persona interessada haurà de signar-ne la transcripció. En qualsevol cas, hi haurà de constar el nom complet i l'adreça de la persona que formula la queixa, i els fets i les circumstàncies que en són objecte, acompanyant-hi els documents que s'estimi adient per acreditar-la.

Article 178. No s'admetran les queixes anònimes, aquelles en les quals s'adverteixi mala fe o les mancades de fonament. Tampoc aquelles la tramitació de les quals comporti un perjudici per al legítim dret de tercera persona ni les que versin sobre una matèria que no sigui competència de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, defensora dels veïns.

El síndic o síndica de greuges de Viladecans no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial. Pot suspendre la seva actuació si, havent-la iniciada, una persona interessada interposa demanda o recurs davant dels tribunals; l'haurà de suspendre obligatòriament, però, quan el procediment es trobi pendent de sentència. És obligació de qui formula la queixa comunicar al síndic o síndica aquesta circumstància.

La inadmissió d'una queixa serà notificada a la persona interessada mitjançant un escrit motivat i, quan sigui possible, s'informarà de les vies que es considerin més oportunes per a l'exercici de la seva acció.

Article 179. Les actuacions s'hauran de fer amb la reserva i discreció necessàries, vetllant pel manteniment del dret a la intimitat de les persones afectades, en especial pel que es refereix a la custòdia d'informació de caràcter privat i confidencial, sens perjudici d'incloure les conclusions i valoracions generals dels casos en els informes anuals.

La infracció dels deures de confidencialitat i secret comportarà les responsabilitats pertinents.

Secció 2a. Del procés que se segueix

Article 180. L'oficina de la Sindicatura de Greuges de Viladecans, defensora dels veïns, comptarà amb un registre propi en el qual es faran constar totes les queixes rebudes, de les quals acusarà rebuda expressant si són admeses o no a tràmit.

Article 181. El síndic o síndica de greuges donarà compte i sol·licitarà, si s'escau, un informe escrit i la documentació necessària als responsables polítics o tècnics de l'organisme, servei o àrea afectada, els quals procediran a contestar la sol·licitud d'informació, en un termini màxim de quinze dies.

Si el síndic o síndica observa que l'actuació d'alguna persona que estigui al servei de l'Ajuntament o dels organismes que en depenen podria constituir infracció disciplinària o conducta delictiva, ho comunicarà al superior o superiora jeràrquica perquè prengui les mesures oportunes.

Secció 3a. Dels informes de la seva activitat.

Article 182. El síndic o síndica finalitzarà els expedients que iniciï com a resultat de les seves funcions d'investigació d'ofici o d'atenció de queixes, mitjançant resolucions que contindran un pronunciament exprés sobre l'actuació concreta amb formulació de recomanacions, suggeriments, advertiments i recordatoris relatius als seus deures legals. Aquesta resolució es farà arribar a totes les parts implicades.

Les recomanacions del síndic o síndica no poden ser objecte de recurs de cap mena, sense perjudici d'aquelles que procedeixin contra la resolució o actuació que hagi originat la seva intervenció.

El síndic o síndica no pot modificar ni anul·lar les resolucions o actes administratius, tot i, com s'indica més amunt, poder formular recomanacions, suggeriments, advertiments i recordatoris en relació amb les actuacions de l'Ajuntament o dels organismes que en depenen.

Les recomanacions del síndic o síndica no exclouen ni paralitzen els terminis de presentació dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents de l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

Article 183. El síndic o síndica de greuges presentarà un informe anual al Ple dins del primer trimestre de cada any i podrà comparèixer i intervenir al Ple per pròpia iniciativa quan ho consideri convenient, amb la comunicació prèvia als òrgans municipals corresponents indicant quins són els motius de la seva petició, quinze dies abans de la sessió, a fi que la seva petició sigui inclosa en l'ordre del dia. Podran presentar-se al Ple informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets.

Article 184. L'informe anual contindrà el nombre i tipus de queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici, els fets que les han causades, les que han estat rebutjades i les que han estat admeses a tràmit, les gestions fetes, i les recomanacions i els suggeriments pertinents.

No hi han de constar les dades personals que permetin la identificació de les persones interessades en la tramitació de les queixes. Podrà fer públic el nom de les persones, àrea, departament o òrgan que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions.

Igualment, presentarà al Ple la liquidació del pressupost en relació amb l'exercici anterior dins del primer trimestre de l'any natural.

Article 185. Establirà relacions de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb altres defensors de ciutadans.

IV. DISCURS PRESA DE POSSESSIÓ

El Ple Municipal del dia 22 de febrer de 2007, es va aprovar el meu nomenament com a Síndic municipal de greuges de Viladecans, i que amb la presa de possessió del 17 de març de 2007, vaig dir el següent.

Ciutadanes i ciutadans de Viladecans, Alcalde, representant del Síndic de Greuges de Catalunya, companys Síndics Municipals, regidores, regidors, amics i amigues:

Quan em van fer la proposta d'encarregar-me de la Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans, ara fa uns mesos, moltes coses se'm van passar pel cap. Vaig recordar etapes passades, vinculades amb el municipi de Viladecans, i que recordo amb enyorança: la participació en la construcció del primer Ajuntament democràtic, l'impuls de l'associació de veïns, de pares i mares de alumnes, entre d'altres. Aquest projecte que m'han encarregat és per a mi un nou repte engrescador en la meua vida, que he acceptat amb molt de gust i il·lusió. Estic, doncs, content d'estar avui aquí amb vosaltres, per a dir-vos les primeres paraules com a Síndic de Greuges de Viladecans.

Aquesta Sindicatura Municipal de Greuges neix amb la voluntat clara de servei a la ciutadania de Viladecans, que en som tots i totes. Sóc conscient que és una feina important i complicada, però també crec que serà molt agraïda, i que el camí serà llarg i no fàcil, però amb ganes, il·lusió i sobretot l'ajut de tots vosaltres, ciutadania, entitats, i representants polítics, estic convençut que assolirem els objectius que ens proposem. No podem permetre que aquesta Institució que avui neix fracassi, i es converteixi simplement en una figura.

Aquest Síndic treballarà per a què la relació entre el govern local i la ciutadania sigui el més harmònic possible i sempre prestant el servei a la ciutadania, on hem de saber explicar amb llenguatge clar i planer les resolucions, fer-les entenedores per a tothom, fugint d'aquell llenguatge allunyant de la gent. Hem de ser una eina útil per garantir els drets de la nostra ciutadania. El Síndic Municipal de Greuges no es cap òrgan de poder que estigui per sobre de ningú, ni es la porta del darrere de les reclamacions. La seva força es la independència, el fet de saber escoltar amb empatia i, explicar-ho amb sinceritat. Hem de saber convèncer i no vèncer.

El càrrec que avui prenc possessió és un servei que potser algun dia tots els que estem aquí presents haurem de menester en alguna ocasió, ciutadans amb responsabilitat de govern en l'actualitat i ciutadans sense aquesta responsabilitat. Us demano per tant, que m'ajudeu a dignificar-lo, i a promocionar-lo. Aquest Síndic Municipal de Greuges complirà les seves funcions amb independència i objectivitat i, actuarà d'acord amb els criteris de legalitat, equitat i transparència.

Ningú neix ensenyat, i la Sindicatura de Greuges no és cap excepció. Per sort, municipis veïns ja tenen aquesta Institució, i contem amb la seva experiència per a què a Viladecans aquest projecte sigui tot un èxit, tot i que és ben cert que cada vila té la seva idiosincràsia.

Amb aquesta primavera que meteorològicament ja hem començat, també iniciem el camí per l'obertura abans de l'estiu de l'Oficina del Síndic, on duran aquest període anirem informant a les entitats i la ciutadania de quina serà la nostra missió, i de quina forma caldrà procedir per a presentar les queixes que aquesta tingui. No vull acabar sense donar les gràcies al Sr. Matias Vives, Director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, per la seva presència com a representant del Síndic de Greuges de Catalunya, i per la seva tasca de acostar aquesta Institució a tothom, i a qui també li demano el seu suport.

Vull i espero que m'ajudeu. Gràcies a tots per estar acompanyant-me aquí, i especialment als nostres regidors i regidores per la confiança que m'han dipositat.

V. CONVENI DE COL·LABORACIÓ AMB EL SÍNDIC DE CATALUNYA

El **18 de desembre del 2007**, a Can Modolell de Viladecans, es va celebrar l'acte de signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i el Síndic Municipal de Greuges de Viladecans. Vaig dir el següent.

Bon dia, Senyors, Síndic de Greuges de Catalunya, Tinent d'Alcalde, companys Síndics municipals, amics i amigues.

Avui comparteixo amb vosaltres aquest acte per reafirmar la voluntat de servei d'aquesta Sindicatura municipal, i com és una inquietud compartida pel Síndic de Greuges de Catalunya, ens hem reunit aquí per firmar aquest conveni de col·laboració, que té per objectiu agilitzar els tràmits entre les dues sindicatures i poder donar un millor servei a la ciutadania, així com optimitzar la proximitat de les actuacions del Síndic de Catalunya a la ciutat de Viladecans.

Comentar-vos que als ciutadans molt sovint no ens és gens fàcil canalitzar les inquietuds, no confiem que les mateixes siguin ateses. Pot ser que alguna cosa d'això sigui veritat, però no és menys cert que a través de la nostra acció quotidiana de servei es reforça el vincle entre la ciutadania i la seva administració.

Així és com desitjo que sigui la Sindicatura municipal de greuges de Viladecans, una institució amb caràcter objectiu i independent, que atengui les queixes plantejades pels ciutadans que considerin que han patit un greuge o manca d'actuació de l'administració, i que recomani a l'Ajuntament, s'escau, que posi més seny i

sensibilitat en la interpretació de les ordenances i reglaments, ja que una resolució ajustada i respectuosa és un valuós instrument per escoltar, donar confiança i guanyar en participació ciutadana.

Finalment donar-vos a tots les gràcies per acompanyar-nos en aquest acte, i no voldria finalitza sense tenir un record molt especial al meu alcalde, perquè estic ben segur, que li hauria agradat estar aquí compartint aquest acte amb nosaltres.

Document del conveni signat

**CONVENI DE COL·LABORACIÓ
ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA
I EL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE VILADECANS**

Viladecans, 18 de desembre de 2007

D'una banda, l'l. Sr. Rafael Ribó i Massó, síndic de greuges de Catalunya, amb domicili al carrer Josep Anselm Clavé, 31, de Barcelona,

i, de l'altra, el Sr. Vicenç Mazón i Hernández, síndic municipal de greuges de Viladecans, amb domicili al carrer Jaume Abril, 2, de Viladecans

MANIFESTEN

Que la societat catalana, en instaurar la figura del Síndic de Greuges, ja des del moment de l'aprovació de l'Estatut d'autonomia, reclama un major control de les seves administracions, amb l'objectiu de millorar-ne el funcionament i de garantir la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans.

En l'exercici de llur funció, els síndics es configuren com una institució propera als ciutadans, fonamentada en una relació personal, de caràcter no executiu, que actua amb independència i objectivitat, amb l'ètica com a divisa de comportament, i l'exercici permanent de la crítica a l'hora de supervisar i controlar l'aplicació del marc legal i normatiu.

L'existència de diversos nivells territorials en l'àmbit d'actuació dels síndics, derivada de la creació de síndics i defensors locals, fruit de l'autonomia municipal i de llur potestat d'autoorganització, fa necessari el treball conjunt d'aquests amb el Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'objectiu de garantir el millor servei als ciutadans que s'hi adrecen.

El Síndic de Greuges de Catalunya i els diversos síndics i defensors locals entenen que és convenient establir les bases d'una col·laboració necessària per a assegurar al conjunt de la ciutadania la resolució ràpida i eficaç de les queixes, i al mateix temps cooperar en les actuacions d'ofici en l'àmbit municipal.

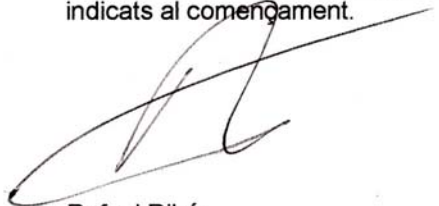
Per això, el Síndic de Greuges de Catalunya i els diversos síndics i defensors locals estan d'acord a establir que la relació entre les respectives institucions en els diversos àmbits territorials de llur competència, s'ha de fonamentar en els següents

PRINCIPIS

- La **independència** de cadascuna de les institucions, pel que fa a la gestió de les queixes i els greuges de llur competència, atesa la inexistència de cap relació de jerarquia, ni de dependència orgànica o funcional entre si.
- La **recepció**, per part del Síndic de Greuges de Catalunya, de les queixes o les reclamacions formulades davant el Síndic Municipal de Greuges que, malgrat ser competència municipal, se li puguin remetre per raons fonamentades, sempre que la persona interessada hi estigui d'acord.
- La **col·laboració** entre les institucions en tots els àmbits d'actuació, per a donar més força als síndics i els defensors locals, i millorar alhora les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges de Catalunya.
- El **respecte envers la voluntat de les persones**, signants d'un greuge referit a l'àmbit municipal, amb relació a la tramitació d'aquest per una o altra institució. A aquest efecte, els signants d'una queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya han de ser degudament informats de la possibilitat de presentar la queixa davant del síndic o el defensor local.
- La **informació** als síndics i defensors locals dels greuges tramitats pel Síndic de Greuges de Catalunya que afectin llur municipi, tot respectant les degudes garanties legals. Així mateix, el Síndic de Greuges de Catalunya pot demanar als síndics i els defensors locals informació sobre els greuges tramitats i llurs conclusions, en els casos que siguin d'interès comú.
- La **tramesa ràpida dels greuges** referits a administracions distintes de la municipal cap al Síndic de Greuges de Catalunya, sempre que la persona interessada hi estigui d'acord, quan la queixa s'hagi presentat davant els diversos síndics i els defensors locals. En aquests casos, els síndics i els defensors locals poden incorporar un informe propi per a col·laborar en la tramitació i la resolució de la queixa pel Síndic de Greuges de Catalunya i rebran les resolucions que es produeixin en la tramitació esmentada.

- El **suport del Síndic de Greuges de Catalunya vers els síndics i els defensors locals**, en allò que té a veure amb llur formació, l'assessorament jurídic, l'exercici de llurs competències i el treball en xarxa, amb la promoció de les reunions conjuntes que siguin necessàries.
- La participació dels síndics i els defensors locals en la capacitat **d'iniciativa normativa** que la llei reconeix al Síndic de Greuges de Catalunya, tot proposant-li'n l'exercici i col·laborant-hi.
- La promoció de les actuacions legislatives i pressupostàries necessàries per a garantir **la independència i la suficiència financera dels síndics i els defensors locals**.
- L'ajuda a **la divulgació i l'extensió de la figura del Síndic o defensor local** al conjunt dels municipis de Catalunya.

I en prova de conformitat, signen el present conveni, per duplicat, en el lloc i data indicats al començament.



Rafael Ribó
Síndic de Greuges de Catalunya



Vicenç Mazón
Síndic Municipal de Greuges
de Viladecans

