

# INFORME D'ACTUACIONS ANY 2024



Sr. JOSEP RIUS GRANERS  
SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES

---







## INDEX

---

|                                                                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Presentació de l'Informe .....                                                                                                                           | 5  |
| 2. La Sindicatura municipal de Greuges .....                                                                                                                | 7  |
| 3. Memòria 2024 – Resum de les actuacions.....                                                                                                              | 10 |
| 4. Dades estadístiques.....                                                                                                                                 | 17 |
| 5. Recomanacions, Suggeriments i altres Actuacions d'Ofici.....                                                                                             | 25 |
| 6. Actes, articles i participació del Síndic municipal en activitats organitzades<br>per l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols i l'Associació FòrumSD ..... | 35 |

## ANNEXOS

---

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Declaració Universal dels Drets Humans .....                                               | 61 |
| II. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat .....                          | 67 |
| III. Principis de Venècia – sobre la protecció i promoció de la Institució de l'Ombudsman ... | 79 |
| IV. Declaració de Girona – Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16) .....           | 87 |





## 1. Presentació

---



*“ Vull creure que som molts més els que volem avançar positivament cap a un món millor, on la justícia no brilli per la seva absència, on la solidaritat i la fraternitat tinguin carta de naturalesa, on l'honestedat, la sinceritat i el respecte exquisit a les diverses creences facilitin el treball comú i la cooperació mútua”.*

Per un món millor (fragment d'article d'opinió)  
Publicat a Diari de Girona, 16 desembre 2024  
Ramón Llorente Varela

Em plau posar a la vostra disposició l'Informe d'actuacions que la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols ha realitzat durant l'any 2024 i, d'acord amb el què disposa el ROM de l'Ajuntament, cal exposar anualment al Ple Municipal.

Aquesta responsabilitat envers els representants polítics i tota la ciutadania forma part de la transparència a què està obligada l'Administració i que coincideix amb el mateix desig del Síndic.

Per complir aquest objectiu, passo un detall de les actuacions i de les gestions que han ocupat el temps de la Sindicatura, ja siguin consultes, assessoraments, informacions, queixes o actuacions d'ofici.

Es constata a l'informe que s'han iniciat 387 actuacions, de les quals 337 són consultes, assessoraments i mediacions; 25 són queixes i 25 actuacions d'ofici, d'aquestes, a 8 se'ls ha donat tràmit i, la resta, 17, corresponen a expedients de treball i de gestió de l'oficina (recull i estudi de documentació, formació, preparació d'actuacions...).

En aquests vint anys que la nostra ciutat disposa de la figura del Síndic/a, és gratificant comprovar que moltes persones, demostrant la seva confiança cap a nosaltres, es dirigeixen a la nostra oficina quan no saben com resoldre els seus dubtes o quan una resposta de l'Ajuntament no ha satisfet les seves expectatives.

Si bé, una bona Administració no és la que mai no s'equivoca, sinó la que té en compte les seves ineficiències i els seus errors, però n'aprèn i són oportunitats de millora constant. Reconèixer i tenir consciència de possibles imperfeccions és el que fa que eines com la Sindicatura siguin necessàries.

Les Sindicatures i Defensories perseguim el principi d'equitat, totes les persones han de tenir les mateixes oportunitats i ningú no s'ha de trobar en desavantatges que es puguin evitar.

Vull donar les gràcies a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols per mantenir la confiança en la institució que tinc l'honor de representar, i que –juntament amb el treball fet pel Síndic

emèrit, José Luis Mayo Gutiérrez, fa 20 anys que la Sindicatura municipal de Greuges és una garantia per a la ciutadania.

Enguany hem tingut l'oportunitat de commemorar el 20è aniversari de la creació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols, ha estat una oportunitat per valorar la institució, per fer balanç de la feina feta, explicar com és el dia a dia de la nostra oficina i per a reafirmar el valor de la Sindicatura com a pont entre l'Administració i les persones.

Disposar de sindicatura és un potent indicador de maduresa democràtica com es reconeix, en l'àmbit europeu, a la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i als Principis de Venècia sobre la institució de l'ombudsperson.

Vull agrair a l'equip de govern, des de responsabilitats molt diferents, la seva actitud receptiva amb la institució i el saber que compartim la il·lusió per una ciutat millor, per arribar a acords, solucions i millores per a la ciutadania, amb confiança i mantenint un tarannà obert, mantenint el diàleg i espais de consens.

A tots els grups municipals, perquè continueu comptant amb l'oficina, agrair-vos també que mantingueu aquesta bona disposició amb relació a la tasca de la sindicatura.

Al personal municipal, que res d'això seria possible sense el seu compromís i a totes les persones que fan possible el meu treball.

Reafirmo el meu compromís personal amb la institució, i una de les prioritats és continuar escoltant la gent i continuar trepitjant el carrer.

Moltes gràcies per la vostra atenció.

*Josep Rius i Graners*  
*Síndic municipal de Greuges*  
*Sant Feliu de Guíxols, juliol de 2025*



# La Sindicatura municipal de Greuges



## Què és?

El Síndic de Greuges és una institució que té per missió vetllar pels drets de la ciutadania en relació amb l'actuació de l'administració municipal, dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de serveis públics amb capital municipal i dels concessionaris dels serveis públics.

## Quan pot intervenir?

El Síndic de Greuges pot intervenir a petició de qualsevol persona física o jurídica que li presenti una queixa en assumptes relatius a l'administració municipal de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols.

També, quan les circumstàncies ho requereixin, pot promoure accions per iniciativa pròpia.

Per tant, el Síndic de Greuges pot intervenir en els casos següents:

- Errors o arbitrarietats en l'aplicació de les normes legals o quan les normes no s'apliquin com cal.
- Tracte indegut als ciutadans.
- Retards indeguts en l'actuació administrativa.
- Inexecució de les resolucions adoptades.
- Negativa a facilitar la informació que els ciutadans poden sol·licitar.
- I, en general, davant d'aquelles actuacions que impedeixin o deteriorin al legítim exercici dels drets reconeguts en la legislació de règim local.

## Quan no pot intervenir?

- Quan les queixes es trobin fora de l'àmbit competencial del síndic local. Com són:
  - Conflictes entre particulars.
  - Conflictes que afecten altres administracions (Estat, Generalitat).
  - Conflictes que són competència de la Síndica de Greuges de Catalunya.
- Quan les queixes siguin anònimes.
- Quan les queixes denotin mala fe per part de la persona interessada.
- Quan les queixes no tinguin fonament o justificació.
- Quan no s'hagin estat prèviament formulades davant l'administració municipal.
- Quan la tramitació de les queixes pugui comportar perjudicis al dret legítim de terceres persones.

- Quan l'objecte de les queixes o reclamacions es trobi pendent de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit.
- Quan les queixes siguin formulades per persones amb dependència funcional o laboral de l'administració municipal, en qüestions relatives a l'àmbit de les relacions laborals o de servei.
- Quan hagi transcorregut més d'un any des que es varen produir els fets causants de la queixa.

En els casos en què no pot intervenir, el Síndic de Greuges proporciona assessorament sobre l'assumpte exposat i orienta sobre les possibles gestions a realitzar.

## Com actua el Síndic de Greuges?

El Síndic de Greuges no rep instruccions de cap autoritat, i actua amb total independència i objectivitat. Les actuacions del Síndic de Greuges són gratuïtes per a tothom.

L'activitat del síndic s'organitza en **tres tipus d'actuacions**:

### 1. Informació i assessorament.

En aquest tipus d'actuació s'hi inclou la demanda d'informació, les consultes, els assessoraments i les orientacions que la ciutadania planteja sovint a la Sindicatura Local. Són demandes que no arriben a convertir-se en queixa per manca de competències o per no presentar-se en segona instància. En aquest cas, a banda d'informar, fem un assessorament i orientem a la persona cap a serveis públics o privats que puguin resoldre la problemàtica, com serveis d'advocacia, serveis tècnics o altres administracions.

Alguns dels organismes, entitats i altres amb els que ens hem relacionat durant l'any 2024 han estat: Oficina d'Atenció Ciutadana a Girona (GenCat); Departament de Drets Socials, Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural; Agència Catalana del Consum; Oficina de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà; Agència Estatal d'Administració Tributària – AEAT; Agència Tributària Catalana – ATC; Ministeri de Justícia, Oficina d'Estrangeria a Girona; Servei Estrangeria CCBE; Jutjat núm. 2 de Sant Feliu de Guíxols; Registre Civil; Servei d'Assessorament; Jurídic; Col·legi de l'Advocacia de Girona; Institut Nacional de la Seguretat Social – INSS; Tresoreria General de la Seguretat Social – TGSS; Oficina de Treball – SOC; Servei Públic d'Ocupació Estatal – SEPE; Inspecció Tècnica de Vehicles – ITV; Comissaria Nacional de Policia; oficina de Relacions amb la Comunitat MMEE; Distribuïdores i Comercialitzadores de subministrament de llum, gas i aigua; operadors de telefonia, entitats bancàries: Deutsche Bank Palafrugell, BBVA, Banc de Sabadell ...



## 2. Queixes.

Per tal que una demanda es pugui admetre com a queixa cal que tingui relació amb les competències pròpies de l'administració local, els organismes o les empreses públiques que en depenen.

La queixa ha d'arribar a la Sindicatura com a segona instància, és a dir, que l'Ajuntament ja n'ha de tenir coneixement i ha hagut d'oferir una resposta dins dels terminis previstos.

També es considera una queixa si els terminis per a respondre han estat sobrepassats, si hi ha error, manca d'aplicació, retard en l'execució de la resolució o bé si la persona considera que la resposta o la decisió de l'Ajuntament vulnera algun dels seus drets.

## 3. Actuacions d'ofici.

Amb independència de les actuacions que es derivin d'una petició o queixa de la ciutadania, el Síndic també pot obrir i presentar actuacions d'ofici a l'Ajuntament, com ara **recomanacions, suggeriments o recordatoris**.

Aquestes actuacions poden sorgir del coneixement directe del Síndic sobre casos puntuals que puguin implicar un possible greuge, o bé d'una visió general de problemàtiques o dificultats en l'àmbit de ciutat. El Síndic també pot obrir una actuació d'ofici quan observa una acumulació de queixes o consultes sobre un mateix tema que requereix un estudi en profunditat. Es formula exclusivament amb l'objectiu d'aconseguir el benestar, el respecte i el màxim compliment de tots i cadascun dels drets de la ciutadania.

També és possible que les problemàtiques objecte de recomanació es trobin en espais amb dubtes pel que fa al marc normatiu i amb competències creuades o concurrents entre diverses administracions.

Les sindicatures locals, així com cada Síndic/a o Defensor/a local, també fan política. La diferència amb la resta d'actors és que la seva acció no es deriva ni es veu condicionada per cap política partidista, sinó que es basa en la concepció i la defensa dels drets de les persones, el respecte als Drets Humans i la seva materialització en drets econòmics, socials i culturals de proximitat.

L'actuació d'ofici és una oportunitat perquè la sindicatura manifesti, de manera clara i evident, la seva independència i objectivitat.

Per la transcendència i pel compromís que representen les actuacions d'ofici amb relació al respectiu ajuntament i la ciutadania, han de tenir una motivació acurada i consistent. Un cop plantejat l'assumpte, la missió del Síndic/a és sempre intentar anar més enllà: proposar millores i aconseguir un major respecte i compliment dels drets de les persones.

*Sota aquesta denominació s'inclouen:*

- **Recomanacions.** Quan es pronuncia una recomanació específica és perquè es considera convenient esmenar una forma de procedir per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.
- **Suggestiments.** És l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al/ a la responsable del servei perquè la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar el context que la genera. Es tracta, en definitiva, d'aconsellar allò que es creu que és bo, millor, útil i oportú.
- **Advertiments.** Un advertiment a un servei municipal és una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a una persona que, en opinió del síndic, mereix una reparació.



## MEMÒRIA 2024 – Resum de les actuacions

Durant l'any 2024 l'Oficina del síndic ha dut a terme **387 actuacions**, que inclouen un total de:

**337 consultes** (de les quals **38** s'han derivat a l'Agència Catalana del Consum i en **1** es va fer mediació)

### 25 Queixes a instància de la ciutadania

#### 25 Actuacions d'Ofici:

- > **8 a instància del Síndic que s'han presentat a l'Ajuntament** (4 Recomanacions i 3 Suggestiments) i **1 actuació d'ofici conjunta** amb altres Sindicatures del Baix Empordà.
- > **17 actuacions que s'estan treballant a la Sindicatura.** Corresponen a expedients de treball i de gestió de l'oficina (recull i estudi de documentació, formació, preparació d'actuacions...)

## ACTUACIONS

### Consultes, assessoraments i mediacions.

L'any 2024 es varen registrar un total de **337 actuacions entre consultes, assessoraments i mediacions**. Representa el percentatge més alt d'intervencions dels últims anys.

La resolució de les consultes i els assessoraments varia en funció de la complexitat i tipologia. Tot i que l'atenció del síndic és immediata i acostumen a ser resoltes al moment, algunes peticions requereixen la realització de gestions que impliquen més dedicació i temps.

Dintre d'aquest apartat s'inclouen assessoraments sobre temes plantejats, informacions, derivacions a altres administracions o departaments, mediacions, tràmits de suport administratiu, temes de consum i de gestió realitzats a petició de la ciutadania.

## Queixes

La pertinença d'una queixa a l'actuació de la sindicatura local està condicionada a què tingui relació i sigui objecte d'alguna de les competències pròpies o que assumeixi l'Administració municipal, els organismes o les empreses públiques que en depenen.

L'entrevista presencial és una ocasió excepcional per aclarir, contrastar, opinar i finalment canalitzar la queixa, veure si la problemàtica plantejada és o no un greuge que junt amb el detall de documents que facilita la persona ens donarà una idea de si existeix vulneració d'algun dret.

Quan la intervenció del síndic local respon a la seva tasca de supervisió de les activitats de l'administració municipal, s'inicia un procediment d'investigació, estudi i resolució de la queixa.

L'any 2024 es van presentar **25 queixes**, de les quals **8** varen ser acceptades, **6** acceptades parcialment, **1** en tràmit, **7** no acceptades, **2** derivades, **1** desistiment.

### ACCEPTADES

|    |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Queixa per la demora en tramitar la baixa del contracte de subministrament d'aigua d'una finca a petició del propietari.                                          | Aquàlia comunica que hi va haver un error en el protocol. No van poder contactar amb el promotor de la queixa i van tancar la reclamació. Li enviaran un annex de la sol·licitud de baixa del contracte de subministrament d'aigua.                                                          |
| 02 | Queixa per una bateria de contenidors prop de l'edifici del carrer Vicenç Martorell. Hi ha espais més adients a la vora.                                          | L'Àrea de Gestió de residus i neteja urbana respon que es mirarà de moure la bateria de manera que no molesti als veïns. Es valorarà novament la petició presentada pels veïns.                                                                                                              |
| 03 | Queixa per la retirada d'un gual que havia estat autoritzat i demora en resoldre el cas per l'àrea corresponent.                                                  | L'Àrea de Vialitat ens comunica que la placa de gual ha estat regularitzada i autoritzada degudament, per altra banda, la bateria de contenidors que s'havia ubicat davant la porta de garatge s'ha desplaçat a un altre espai.                                                              |
| 04 | Queixa per la manca de solució al problema d'excés de velocitat a la carretera de Girona, incomplint la normativa de circulació.                                  | La previsió era fer un pas elevat a la Cra. De Girona amb el carrer Sant Adolf, no obstant això, finalment caldrà variar el projecte pensat, perquè a la zona hi ha un pàrquing col·lectiu en pendent i en cas de fortes pluges l'aigua entraria en el garatge.                              |
| 05 | Queixa per molèsties de sorolls provinents d'uns aparells d'aire condicionat d'un pis turístic que afecta els veïns de la finca veïna al carrer Nou de Garrofers. | Els serveis tècnics d'Urbanisme informen que l'equip avariats que feia soroll s'ha substituït per un equip nou i l'estructura ja no toca a la mitgera. També s'ha instal·lat nous silenciosos blocs per evitar vibracions. Es farà també un mesurament de soroll per garantir el compliment. |



|    |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 06 | Queixa pel mal estat de la vorera que hi ha vora la barana de mar a partir del Beach Club en direcció al port.                                                               | La regidoria d'Espai Públic i Vialitat informa que s'hi van fent actuacions tot l'any prop. Les arrels dels pins aixequen moltes zones ja reparades. S'aturen les actuacions durant la temporada d'estiu per l'alt trànsit de vianants per la vorera. |
| 07 | Queixa per la manca de neteja i presència d'herbes a les voreres al carrer Rafael Aixada cantonada amb Cra. De Girona i carrer Hernán Cortés cantonada carrer Antoni Ferrer. | Pel servei corresponent es porten a terme els treballs de neteja i desherbat de les voreres.                                                                                                                                                          |
| 08 | Queixa per la ubicació recent d'una bateria de contenidors al carrer Tueda cantonada al carrer Sant Miquel a tocar d'una façana.                                             | Ens informen que la bateria de contenidors que hi havia sobre la vorera s'ha desplaçat i ara queda fora de la vorera.                                                                                                                                 |

#### ACCEPTEDES PARCIALMENT

|    |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Es demana que s'agilitzi un tràmit dels Serveis Socials, consistent en l'emissió d'un informe, davant la possibilitat que la promotora de la queixa pugui ser atesa per una entitat social.      | Des d'Acció Social es fa la gestió. L'associació és a Barcelona. Comenten que la promotora no és el perfil de persones que ells atenen. L'orientació que li donen des de Serveis Socials és que s'empadroni on realment viu i on té la feina actualment, perquè pugui ser atesa si ho necessita a la seva zona.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 02 | El promotor de la queixa demana, com a propietari d'un immoble, poder tenir els mateixos drets reconeguts que un resident i poder fer ús dels aparcaments de la ciutat en idèntiques condicions. | El Síndic va presentar un Suggeriment que es detalla en aquest informe. En resposta al mateix es comunica que es pren nota del Suggeriment a l'hora de valorar i analitzar la viabilitat del servei, en el cas que, en un futur, aquesta bonificació es fes extensiva a les persones que no viuen ni treballen a la ciutat, però disposen d'una segona residència i contribueixen amb l'abonament de l'IBI i la taxa d'escombraries a l'economia local.                                                                                                                                         |
| 03 | Queixa per la presència d'una colònia de gats a la carretera de Pedralta prop d'un edifici del carrer Vicenç Martorell i manca d'actuació per part de l'Ajuntament.                              | Ens informen que l'Ajuntament porta a terme el "Projecte Gat" des del 2020. Té com a objectius bàsics l'aplicació de la normativa de benestar animal. Prioritat programa CER (Captura, esterilització i retorn dels gats a la colònia) i control veterinari. Traslladar colònies a centres d'acollida és impossible i la mateixa llei ho prohibeix, a més si es poden agafar, tornaran al lloc d'on venen. En el punt de Mas Balmanya hi ha 3 colònies de gats controlades. S'informa d'això al promotor de la queixa i per a més informació se'ls deriva als serveis municipals corresponents. |
| 04 | Queixa per l'excessiu volum de la música en fires i altres celebracions en el Passeig dels Guíxols.                                                                                              | De l'àrea corresponent s'informa que en el Festival d'Aquí 2024 ja es va reduir l'horari inicial del diumenge i que per a pròximes edicions es reconsiderarà l'horari de tancament els dies que l'endemà sigui dia hàbil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 05 | Queixa per la nova ubicació d'una bateria de contenidor que es va traslladar perquè es va cremar i va causar desperfecte a la façana d'una finca. Ara es                                         | Es recomana a la promotora de la queixa que presenti una instància a l'Ajuntament demanant que es torni a col·locar la bateria de contenidors en el carrer dels Metges a la ubicació que es consideri més adequada i, si                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                                                                                                                                |                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | troba allunyada i hi ha dificultat per accedir-hi.                                                                             | és el cas, es retiri el contenidor de paper de la bateria per tal d'evitar que s'hi torni a calar foc.                                                 |
| 06 | Queixa per la demora en arranjar el carrer Baixada dels Metges que ocasiona desperfectes per filtracions d'aigua en una finca. | Hi ha el compromís manifestat d'encarregar la redacció d'un projecte. Els serveis tècnics d'Urbanisme li recomanen la reforma interior de l'habitatge. |

## EN TRÀMIT

|    |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Desacord amb la resolució de desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a la via pública. | Els serveis jurídics de l'Ajuntament ens comuniquen que s'ha iniciat un nou procediment com a recurs extraordinari de revisió. En aquest tipus de recurs és preceptiu el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora. S'està a l'espera de la seva resolució. |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## NO ACCEPTADES

|    |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Queixa per la denúncia per estacionar a la zona blava a l'Avinguda de S'Agaró. Es manifesta que no està prou senyalitzat.                                                                            | La Policia Local manifesta que la senyalització de la zona blava és adequada i totalment visible i en les màquines expenedores s'especifica clarament els horaris.                                                                                                                                                                                                          |
| 02 | Queixa amb relació a l'informe d'un atestat de la Policia Local. La promotora de la queixa manifesta que s'ha interpretat erròniament la posició i la identificació dels vehicles.                   | L'inspector en cap de la Policia Local manifesta que hi ha una errata en la declaració amistosa i que en la reunió que té prevista demà amb la promotora de la queixa n'hi parlarà.                                                                                                                                                                                         |
| 03 | Queixa per una denúncia d'aparcament a les 23.58 h de la nit. El promotor de la queixa manifesta que va ser l'únic vehicle sancionat i que no molestava.                                             | De Policia Local es manifesta que si hi havia altres vehicles que també incomplien segur que es van denunciar. El cas és que la infracció està tipificada i no és prou argumentació el fet que hi hagués altres vehicles que també incomplissin ni l'hora de la denúncia. S'aconsella pagar amb bonificació perquè en el cas de presentar al·legacions serien desestimades. |
| 04 | Queixa per la resposta rebuda dels serveis d'Urbanisme amb relació al control que va sol·licitar d'una activitat per molèsties de soroll. Manifesta que li han dit que haurà de pagar la sonometria. | No es tracta que ara se li vulgui cobrar aquesta quantitat, sinó que ja s'ha fet la prova de sonometria i que en aquest cas s'ha vist que es complia amb la normativa. En el cas que pel seu compte volgués fer alguna altra prova caldria que pagués la taxa si volgués que la fes el mateix Ajuntament o bé podria fer l'encàrrec en alguna empresa especialitzada.       |
| 05 | Queixa per les dificultats per obtenir la cèdula d'habitabilitat per un error en la instal·lació d'un ascensor, la qual cosa fa que superi l'altura que permet la normativa.                         | No compleix amb el Pla de Millora Urbana aprovat per la Comissió Territorial d'Urbanisme de Girona. Es recomana que acabi l'habitatge i sol·liciti la cèdula d'habitabilitat, atès que és prioritari a la demanda de l'ascensor.                                                                                                                                            |
| 06 | Queixa per la demora en solucionar la circulació del carrer Londres atès que actualment els                                                                                                          | No es preveu que la circulació del carrer Londres torni a ser de doble direcció. S'està arranjan un tram del carrer Berna que facilita l'entrada al carrer Londres. Des                                                                                                                                                                                                     |



|    |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | veïns han de fer una gran volta, cap a Cap Ducal, per accedir al carrer. Considera que l'alternativa provisional de pas pel carrer Doctor Fleming té les mateixes problemàtiques. | d'Urbanisme s'està valorant la compactació d'aquest tram de carrer.                                                                                                                                                                                                                             |
| 07 | Queixa pel cobrament doble del parquímetre de la zona blava del carrer Gavines de Sant Pol                                                                                        | S'ha fet la comprovació en línia amb la seva entitat bancària i solament consta en el sistema d'Aparcaments de Sant Feliu de Guíxols que s'hagi carregat en el compte una de les transaccions. Es recomana que es posi en contacte amb la seva entitat bancària perquè facin la regularització. |

## DERIVADES

|    |                                                                                            |                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Queixa pel tracte rebut per uns agents de la Comissaria Nacional de Policia.               | Es deriva al Defensor del Pueblo.                                                                                                                                                         |
| 02 | Queixa pel tracte rebut a les persones grans en unes dependències de Santa Cristina d'Aro. | El Síndic no té competència en aquest terme municipal. Com que no disposa de Sindicatura la ciutat de Santa Cristina d'Aro, es deriva la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. |

## DESISTIMENT

|    |                                                                               |                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Queixa pel mal estat de conservació i deficiències en el cementiri municipal. | Passats uns dies, la promotora de la queixa manifesta que de moment no vol que donem tràmit a la queixa. |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Actuacions d'ofici

**A instància del síndic, s'han iniciat un total de 25 expedients**, dels quals, **4** són Recomanacions, **3** Suggeriments i **1** actuació conjunta amb les Sindicatures de Palamós i Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura i Defensoria del ciutadà de Palafrugell.

|    |                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Actuació d'ofici conjunta de Síndics de la Comarca del Baix Empordà, reclamant una millora en el transport públic interurbà, presentada al Consell Comarcal del Baix Empordà. |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

S'explica amb més detall a l'apartat 4 d'aquest Informe, a Recomanacions, Suggeriments i altres actuacions d'ofici.

Les **17** actuacions restants corresponen a expedients de gestió interna de l'oficina.

**El grau d'acceptació** de les recomanacions i suggeriments, presentats a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols, és el següent:

| Grau d'acceptació      |          |
|------------------------|----------|
| Acceptades             | <b>3</b> |
| Acceptades parcialment | <b>2</b> |
| No acceptades          | <b>0</b> |
| Pendents de resposta   | <b>3</b> |
| <b>TOTAL</b>           | <b>8</b> |

### Mitjà de presentació de les consultes / queixes

La ciutadania pot sol·licitar la intervenció del síndic a través de diversos canals. L'any 2024:

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Presencial        | 306 |
| Telefònic         | 51  |
| Correu electrònic | 30  |
|                   | 387 |

### Iniciativa de les consultes/ queixes

L'any 2024, les intervencions del Síndic han estat sol·licitades per

|                    |            |
|--------------------|------------|
| <b>Home:</b>       | <b>183</b> |
| <b>Dona</b>        | <b>171</b> |
| <b>Col·lectiu:</b> | <b>8</b>   |
| <b>D'ofici:</b>    | <b>25</b>  |



### 3. Dades estadístiques

---

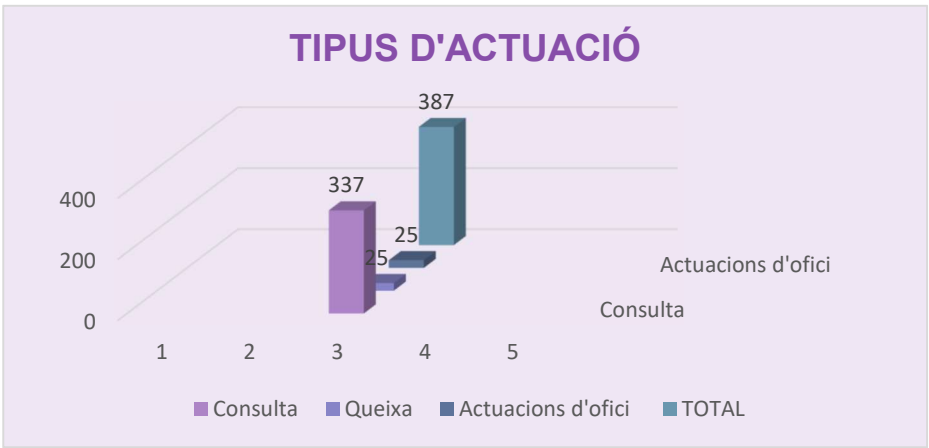




## ACTUACIONS REALITZADES - ANY 2024

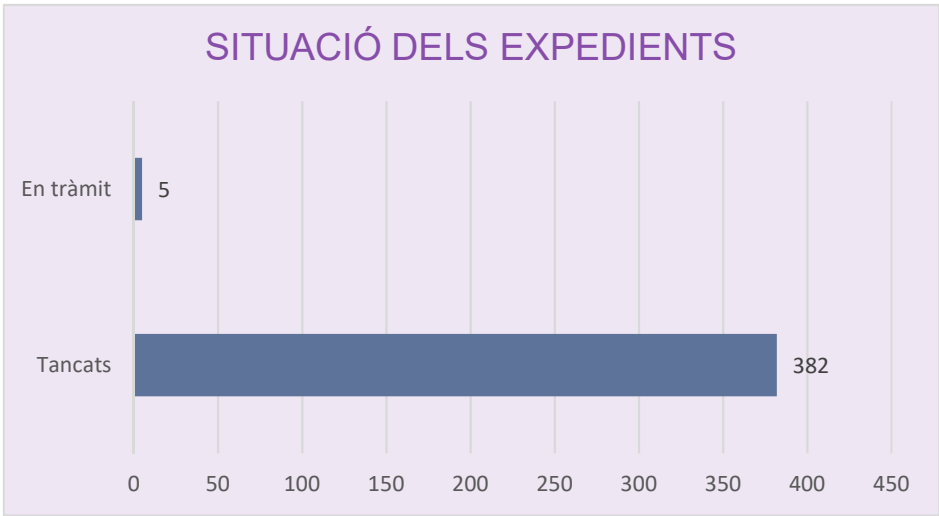
### EXPEDIENTS OBERTS – TIPUS D'ACTUACIÓ

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Consulta           | 337 |
| Queixa             | 25  |
| Actuacions d'Ofici | 25  |
| Total              | 387 |



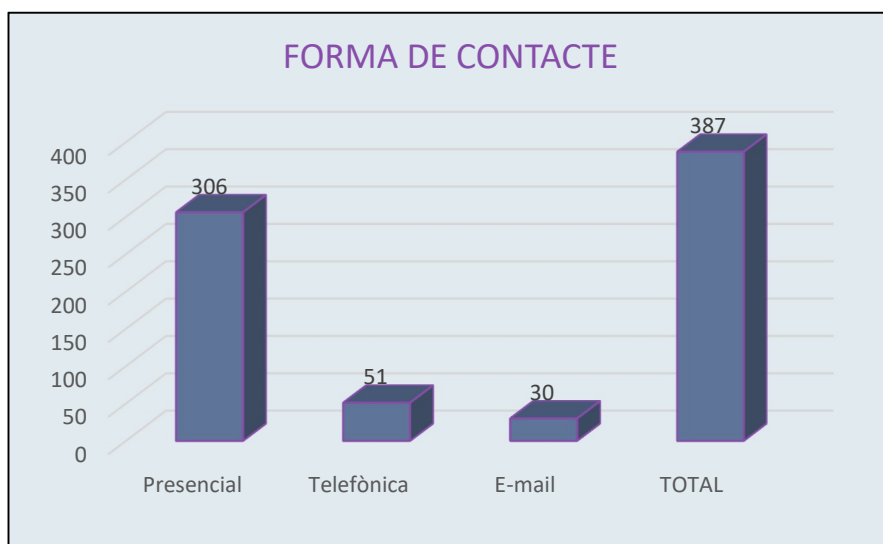
### SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS

|           |     |
|-----------|-----|
| Tancats   | 382 |
| En tràmit | 5   |
| Total     | 387 |



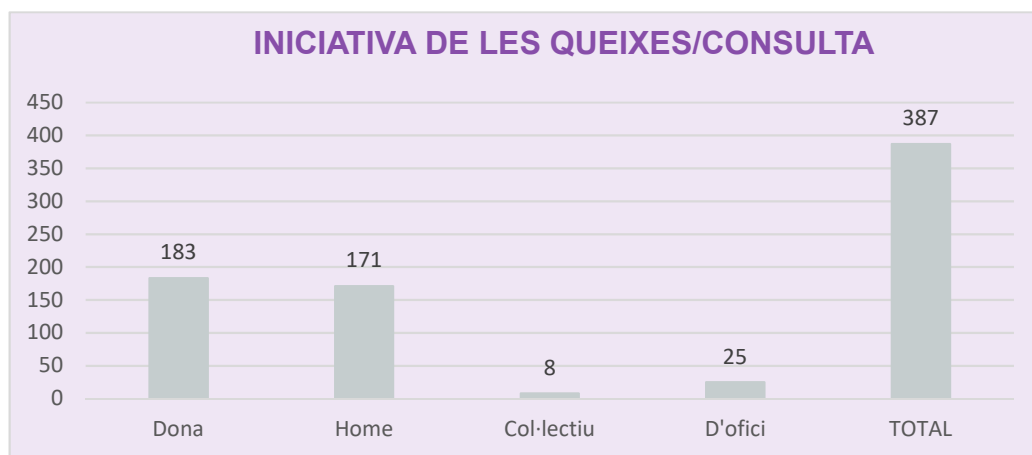
## FORMA DE CONTACTE DE LA CIUTADANIA

|            |     |
|------------|-----|
| Presencial | 306 |
| Telefònica | 51  |
| E-mail     | 30  |
| Total      | 387 |



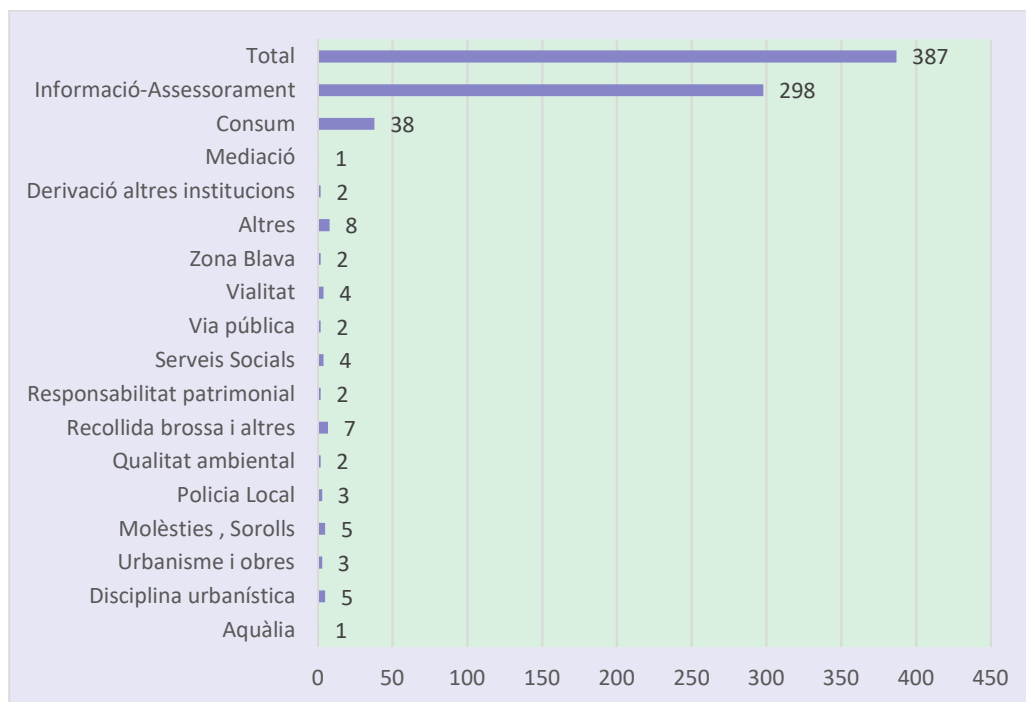
## INICIATIVA DE LES QUEIXES / CONSULTES

|            |     |
|------------|-----|
| Dona       | 183 |
| Home       | 171 |
| Col·lectiu | 8   |
| D'ofici    | 25  |
| Total      | 387 |



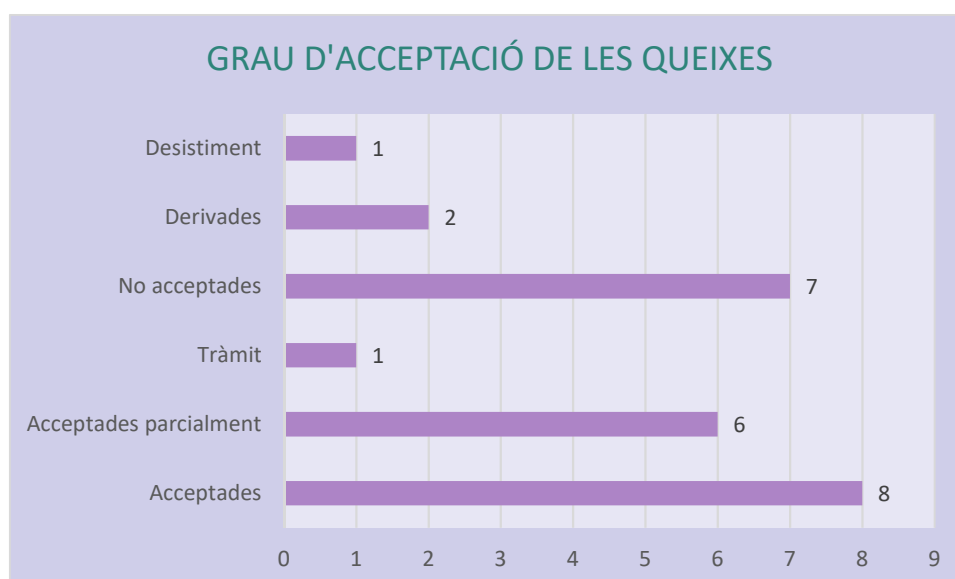


## ÀMBIT DE LES CONSULTES I QUEIXES



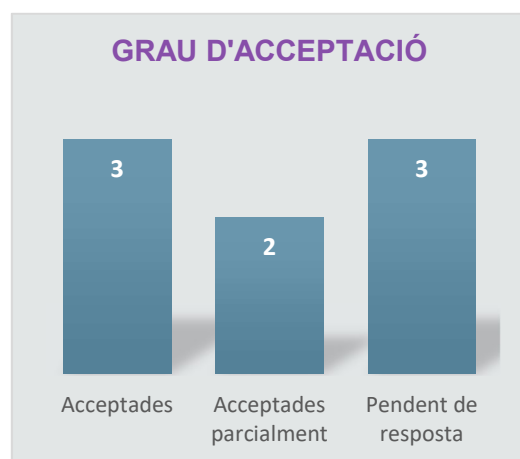
## QUEIXES

|                        |    |
|------------------------|----|
| Acceptades             | 8  |
| Acceptades parcialment | 6  |
| Tràmit                 | 1  |
| No acceptades          | 7  |
| Derivades              | 2  |
| Desistiment            | 1  |
| Total                  | 25 |



## ACTUACIONS D'OFICI: RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

|                        |   |
|------------------------|---|
| Acceptades             | 3 |
| Acceptades parcialment | 2 |
| No acceptades          | 0 |
| Pendent de resposta    | 3 |
| Total                  | 8 |





|            |                                      |                                                                         |                           |                       |    |
|------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|----|
| ACTUACIONS | Consultes, Informació, Assessorament |                                                                         |                           | 337                   |    |
|            |                                      | TOTAL CONSULTES                                                         |                           | 337                   |    |
|            | Derivades                            | Defensor del Pueblo                                                     |                           | 1                     |    |
|            |                                      | Síndica de Greuges de Catalunya                                         |                           | 1                     |    |
|            |                                      | Altres defensors                                                        |                           | 0                     |    |
|            |                                      | Mediació                                                                |                           | 1                     |    |
|            |                                      | Altres deriv.                                                           |                           | 38                    |    |
|            |                                      | TOTAL DERIVADES                                                         |                           | 41                    |    |
|            | Queixes                              | Admeses                                                                 |                           |                       |    |
|            |                                      |                                                                         | Estimades amb recomanació | Acceptada total       | 8  |
|            |                                      |                                                                         |                           | Acceptada parcialment | 6  |
|            |                                      |                                                                         |                           | NO acceptada          | 7  |
|            |                                      |                                                                         |                           | Pendent de Resposta   | 2  |
|            |                                      |                                                                         | Desestimades              |                       | 0  |
|            |                                      |                                                                         | Arxivades per desistiment |                       | 1  |
|            |                                      |                                                                         | En tràmit                 |                       | 1  |
|            |                                      | NO admesa                                                               |                           | 0                     |    |
|            |                                      | TOTAL QUEIXES                                                           |                           | 25                    |    |
|            | Actuacions d'ofici                   | Amb recomanació                                                         | Acceptada                 |                       | 3  |
|            |                                      |                                                                         | Acceptada parcialment     |                       | 2  |
|            |                                      |                                                                         | No acceptada              |                       | 0  |
|            |                                      |                                                                         | Pendent de resposta       |                       | 3  |
|            |                                      | Altres intervencions i actuacions de gestió, formació a les escoles...) |                           | 17                    |    |
|            |                                      | En tràmit                                                               |                           | 0                     |    |
|            |                                      |                                                                         |                           | TOTAL OFICI           | 25 |
|            | TOTAL ACTUACIONS                     |                                                                         |                           | 387                   |    |





## 4. Recomanacions, Suggestiments i Altres actuacions d'ofici

---





## RECOMANACIONS

*1. EXPEDIENT: X2024009344. ES RECOMANA LA REPARACIÓ DE L'ASFALTAT DEL PÀRQUING, ZONA BLAVA, QUE ES TROBA AL CARRER GAVINES, DARRERE DEL VALVI SUPERMERCATS DE SANT POL.*



El Síndic recomana la reparació de la part asfaltada del pàrquing, zona blava, del carrer Gavines, darrere del Valvi supermercats de Sant Pol.

N'ha informat a la regidoria de Vialitat i s'ha tramès una sol·licitud a l'àrea de Brigada Municipal de la necessitat de millora de l'asfaltat en aquella zona.

Sant Feliu de Guíxols, 26 de març de 2024

**Recomanació acceptada.** En data 16/7/2024 es realitza la reparació dels sots que hi havia a l'aparcament

*2. EXPEDIENT: X2024012439. ES RECOMANA LA REPARACIÓ D'UN TRAM DEL CARRER FRANCESC FERRER I GUÀRDIA.*



Des de fa temps en el carrer Francesc Ferrer i Guàrdia estan senyalitzats trams amb pintura i tanques on s'ha de fer la intervenció, però d'això ja fa un temps i els vehicles han d'anar maniobrant per sortejar les senyalitzacions i el mal estat de la calçada.

El mal estat en què es troben alguns trams del carrer Francesc Ferrer i Guàrdia, en especial el tram passat

l'encreuament amb el carrer Carles Rahola, fa que el Síndic en demani la seva reparació.

La regidoria de Vialitat comenta que efectivament hi ha trams d'aquest carrer que estant en mal estat i que es preveu la seva reparació.

Sant Feliu de Guíxols, 27 de març de 2024

**Recomanació acceptada.** En data 16/7/2024 es realitza la reparació de l'asfaltat del carrer Ferrer i Guàrdia.

*3. EXPEDIENT: X2024049061. ES RECOMANA QUE ES FACIN LES REPARACIONS OPORTUNES AL CARRER PENITÈNCIA PER TAL QUE QUEDI EN DEGUDES CONDICIONS PER TRANSITAR-HI.*

[...] Actualment, el carrer Penitència presenta diverses zones que es troben en força mal estat. Les llambordes es troben aixecades i desnivellades, la qual cosa representa un risc per possibles caigudes.



Considero que caldria fer, de manera urgent, alguna actuació per millorar l'estat d'aquest carrer. També evitaria el soroll de les llambordes quan hi passa alguna persona o vehicle pel damunt.

I, especialment, fer d'aquest carrer una via segura atès que és d'accés a una escola.



Per les motivacions exposades,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols,

Que, al més aviat possible, es facin les reparacions oportunes al carrer Penitència per tal que quedi en degudes condicions per a transitar-hi.

Sant Feliu de Guíxols, 3 de desembre de 2024 [...]”

**Recomanació pendent de resposta.**

*4. EXPEDIENT: X2024051163. RECOMANACIÓ QUE ES REVISI EL TEXT DE L'ORDENANÇA MUNICIPAL SOBRE LA QUALITAT DE L'AIRE PER TAL D'ADAPTAR-LA A LA LEGISLACIÓ VIGENT.*

” [...] L'Ordenança municipal sobre la qualitat de l'aire de Sant Feliu de Guíxols, fou aprovada pel Ple Municipal en data 30 de juny de 1993.

He pogut constatar que no es troba adaptada a la normativa vigent i és convenient portar a terme una revisió d'aquesta.



En diferents articles d'aquesta normativa es fa referència a disposicions estatals que ja han estat derogades.

A l'article 28è sobre les sancions a aplicar en cas d'infracció, l'import de les multes és en pessetes.

Encara que a la Disposició final, s'indiqui "4.- En el cas que en el futur l'Administració de l'Estat o l'Autonòmica fixin disposicions que rectifiquin i siguin més restrictives d'allò preceptuat en aquesta Ordenança afectada quedarà substituïda per les disposicions esmentades.", considero que la informació que hi ha a la web ha d'estar actualitzada i ha de ser clara i entenedora per a la ciutadania.

En conseqüència, RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols,

Faci una revisió del text de l'ordenança municipal sobre la qualitat de l'aire per tal d'adaptar-la a la legislació vigent.

Sant Feliu de Guíxols, 17 de desembre de 2024

**Recomanació pendent de resposta.**

## SUGGERIMENTS

### *1. EXPEDIENT X2024018924. SUGGERIMENT AMB RELACIÓ A LA RECOLLIDA DE VOLUMINOSOS DEIXATS AL COSTAT DE LES BATERIES DE CONTENIDORS.*

[...] Algunes persones, més habitual del que seria desitjable, no respecten les indicacions del servei de recollida de mobles i trastos vells.

Per desfer-nos de les deixalles de volum podem fer-ho directament portant-los a la deixalleria municipal o bé trucant al telèfon 972 82 26 47 que ens indiquen el dia i l'hora que les podrem baixar al carrer. És un servei que funciona bé.

No obstant això, hi ha persones que continuen abandonen trastos i voluminosos al costat de les bateries de contenidors.

Fa uns dies vam comunicar a l'àrea de Neteja Urbana que hi havia uns voluminosos des de fa tres dies al carrer Penitència, entre l'antic hotel Mediterraneo i Casa Albertí.

Veure voluminosos durant dies al costat d'una bateria de contenidors i, quan aquesta es retira, els trastos o voluminosos continuen en el mateix espai, dona molt mala imatge i fa que la ciutadania ho percebi com una descurança, tot i ser conseqüència de l'incivisme d'algunes persones.

Sens dubte el servei que fa la recollida de les deixalleries mòbils també han vist aquests voluminosos durant aquests dies.

Per les motivacions exposades,

SUGGEREIXO que, en aquestes ocasions, quan hi hagin dipositats voluminosos al costat d'alguna bateria de contenidors, el servei de recollida de residus en prengui nota i ho comuniqui a la unitat o servei que correspongui per tal que els reculli al més aviat possible.

Sant Feliu de Guíxols, 13 de maig de 2024 « «

**Suggeriment acceptat parcialment. Els voluminosos es retiren en aquells casos que poden representar un perill tant per la circulació de vehicle com de persones.**

*2. EXPEDIENT X2024042508. SUGGERIMENT ES VALORI L'AMPLIACIÓ DE POLÍTICA DE BONIFICACIONS EN MATÈRIA D'APARCAMENT A ALTRES COL·LECTIUS, A BANDA DELS RESIDENTS I DE LES PERSONES QUE TREBALLEN EN AQUESTA CIUTAT.*

[...] He rebut la reclamació del Sr. XXXX qui manifesta és contribuent per un habitatge al carrer Vicenç Martorell d'aquesta ciutat, pel qual paga l'IBI i la taxa d'escombraries.

La seva reclamació ve motivada

- Perquè no pot fer ús dels aparcaments de la ciutat amb bonificació, tot i ser-ne contribuent, i
- considerar que hi ha una discriminació entre residents i persones que venen a treballar a la ciutat (que no paguen impostos), amb persones que sí que paguen impostos (encara que no hi resideixin habitualment).

Per aquestes motivacions, sol·licita tenir reconeguts els mateixos drets que un resident a l'hora de fer ús de l'aparcament del darrere de l'estació d'autobusos o de la resta d'aparcaments de la ciutat.

El servei municipal en matèria d'aparcaments, m'ha comunicat que el criteri que es va adoptar de bonificacions dels aparcaments municipals es va enfocar a donar facilitats a les persones residents, amb vehicles que tributen l'impost de circulació en aquesta ciutat, i a les persones que treballen al municipi i ho acrediten documentalment.

Tot i això, des del mateix servei es va traslladar la demanda del Sr. XXXXX perquè es tingui en consideració en pròximes revisions.

D'acord amb el que antecedeix,

Presento aquest Suggeriment a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols per tal que, previ estudi d'aquesta reclamació, es valori l'abast que pot tenir i, si escau, s'ampliï la política de bonificacions en matèria d'aparcament a altres col·lectius, com ara contribuents de l'IBI.

Sant Feliu de Guíxols, 22 d'octubre de 2024""



**Suggeriment acceptat parcialment.** S'informa que en aquesta primera fase de posada en marxa de la municipalització del servei d'aparcaments en superfície –zones blaves i verdes- i els aparcaments soterrats, s'ha tingut en compte de fer una primera bonificació a aquells usuaris que tenen necessitats d'aparcament diari a la ciutat, residents i persones que treballen a Sant Feliu de Guíxols i, per tant, califa buscar una alternativa directa per a ells. Es pren nota del suggeriment, a l'hora de valorar i analitzar la viabilitat del servei, en el cas que, en un futur, aquesta bonificació es fes extensiva a les persones que no viuen ni treballen a la ciutat, però disposen d'una segona residència i contribueixen amb l'abonament de l'IBI i la taxa d'escombraries a l'economia local.

*3. EXPEDIENT X2024050926. SUGGERIMENT ES REDACTI I APROVI L'ORDENANÇA MUNICIPAL REGULADORA DEL SOROLL I LES VIBRACIONS I S'ELABORI I APROVI EL MAPA DE CAPACITAT ACÚSTICA MUNICIPAL .*

[...] En dues Memòries d'actuacions del Síndic, s'ha fet referència i he recomanat la necessitat que s'adapti l'Ordenança municipal reguladora del soroll i les vibracions al Decret 176/2009, atès que l'existent no s'ajusta a la normativa. Les recomanacions han estat acceptades.

Per altra banda, la revisió d'aquesta ordenança s'ha aprovat en diversos Plans Normatius pel Ple Municipal.

L'any 2023 se'm va informar que s'havia fet una consulta prèvia a la ciutadania, d'acord amb la Llei 39/2015 de procediment administratiu i que s'estaven fent reunions de treball en les quals s'avançava en el tema, fent preveure que aviat es podria iniciar el tràmit d'aprovació.

Atès que, actualment, encara no es disposa d'aquesta ordenança.

SUGGEREIXO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols,

1. Que es redacti i s'aprovi, al més aviat possible, l'Ordenança municipal reguladora del soroll i les vibracions al Decret 176/2009, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.
2. S'elabori i aprovi el mapa de capacitat acústica municipal, seguint els criteris que estableix el Decret 245/2005, de 8 de novembre, modificat pel Decret 176/2009.

Sant Feliu de Guíxols, 13 de desembre de 2024""

**Suggeriment pendent de resposta.**

---

# Altra actuació conjunta

---

*1. EXPEDIENT X2024047097. ACTUACIÓ D'OFICI CONJUNTA DE SÍNDICS DE LA COMARCA DEL BAIX EMPORDÀ, RECLAMANT UNA MILLORA EN EL TRANSPORT PÚBLIC INTERURBÀ A LA COMARCA. ES PRESENTA EN EL CONSELL COMARCAL.*

En data 20 de novembre de 2024 es dona inici a l'actuació d'ofici conjunta de les Sindicatures de Sant Feliu de Guíxols, Palamós, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura i la Defensoria del Ciutadà de Palafrugell, que és presentada al Consell Comarcal del Baix Empordà:

“Les Sindicatures de Greuges i Defensories del Ciutadà del Baix Empordà, davant d'una pròxima concessió del servei de transport públic interurbà, fem pública la nostra demanda d'un replantejament a fons del servei que acabi amb les mancances actuals, respongui eficaçment a les necessitats de la comarca i contribueixi a crear uns hàbits de mobilitat més sostenibles en la població fent ús del transport públic d'acord amb els criteris mediambientals contemplats a l'agenda 2030. Aquesta demanda l'hem traslladat als Ajuntaments respectius per tal que sigui elevat al Departament corresponent de la Generalitat.

L'actuació es realitza d'ofici de manera coordinada per les quatre Sindicatures i Defensories actives al Baix Empordà (Palafrugell, Palamós, Sant Feliu de Guíxols i Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura) i té el seu fonament en les diverses queixes rebudes a les nostres oficines de ciutadans descontents amb el transport públic de la comarca. Un servei que té dos dèficits estructurals bàsics: la comunicació entre les poblacions de la comarca i la comunicació amb les capitals, Girona i Barcelona.

Pel que fa a les comunicacions entre els municipis de la comarca, cal tenir en compte les característiques específiques del Baix Empordà, una comarca que té quatre poblacions demogràficament importants que es reparteixen capitalitats en diversos àmbits (administratius, sanitaris, educatius...) i no disposen d'un transport públic que les comuniqui adequadament. Pel que fa a les comunicacions amb Girona i Barcelona, hi observem durades excessives dels trajectes i retards molt importants i sistemàtics en els horaris. Aquest fet es fa especialment greu quan ho considerem des de la perspectiva de Palamós i Palafrugell, dues poblacions que sumen més de quaranta mil habitants i que no disposen de connexió directa amb les capitals. Un dèficit que s'agreuja considerablement a l'estiu a causa de la massificació turística.

Considerem que, ara que la concessió d'aquest servei està a prop de vèncer, és un bon moment per fer un nou plantejament que reculli les necessitats d'una comarca que cada vegada s'assembla més a una àrea metropolitana, donada l'altíssima mobilitat entre els diferents centres d'activitat econòmica i social. La nova concessió no necessita retocs sinó un replantejament que doni solució als greus problemes de mobilitat en transport públic a la comarca.

El nou plantejament s'ha de fer amb la voluntat d'incidir en els hàbits de mobilitat d'una població acostumada al transport privat a causa de la ineficiència del transport públic i amb l'objectiu de trencar amb la concepció que el transport públic és un últim recurs per a les persones sense recursos econòmics o amb limitacions d'altra mena.

Aquesta nova perspectiva ens ve exigida, també, per una consciència mediambiental que, en aquest moment, ja és inexcusable. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible continguts a l'Agenda 2030 amb què estan compromesos els nostres municipis ens obliguen a prendre mesures



per reduir les emissions d'efecte hivernacle promovent, entre altres estratègies de contenció del vehicle privat i de potenciació del transport públic.

Tenint en compte aquestes consideracions, les recomanacions genèriques que presentem als nostres ajuntaments, sense perjudici de les que cada sindicatura vulgui afegir en el seu àmbit local, són les següents:

1. Tot i que el transport públic interurbà no és de competència municipal, els ajuntaments haurien de vetllar perquè, aprofitant el fet que l'actual concessió està a punt de vèncer, el plec de condicions per a una nova concessió tingui en compte els criteris exposats. Això és:
  - Tenir en compte l'estructura poblacional de la comarca, caracteritzada per una capitalitat compartida de diverses poblacions, per tal de facilitar la connexió entre elles com si es tractés d'una àrea metropolitana.
  - Millorar la comunicació de la comarca amb les capitals, Girona i Barcelona, i amb les estacions de tren de Caldes de Malavella i Flaçà.
  - Elaborar el nou disseny del transport públic que no respongui simplement a la demanda actual sinó amb voluntat educativa i responnent a criteris de sostenibilitat i de protecció ambiental.
2. Instar els grups municipals que estudiïn i es facin seva la necessitat d'una revisió integral del transport públic de la comarca.
3. Instar els governs municipals i al Consell Comarcal a elevar aquesta recomanació al Departament de la Generalitat de Catalunya que correspongui. ""

El secretari de Mobilitat i Infraestructures del Govern ha confirmat que, durant l'any 2025, el Baix Empordà s'integrarà a l'Autoritat Territorial de la Mobilitat de Girona (ATMG). La mesura suposarà una rebaixa important dels preus del transport públic. També que es milloraran les freqüències d'autobusos i les connexions amb les estacions de tren més properes al Baix Empordà: Flaçà i Caldes de Malavella.





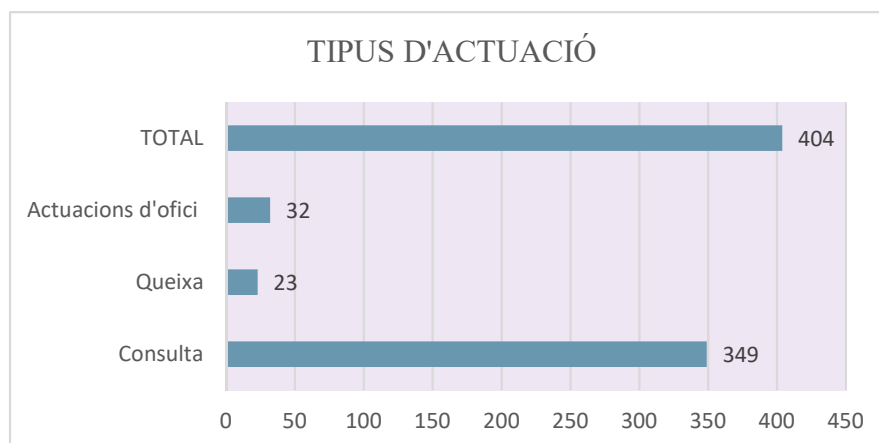
## 5. Actes, articles i participació del Síndic municipal en activitats organitzades per l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols i l'Associació FòrumSD





## PRESENTACIÓ DAVANT EL PLE DE L'AJUNTAMENT DE LA MEMÒRIA D'ACTUACIONS DUTES A TERME DURANT L'ANY 2023

En data 30 de maig de 2024 el síndic va fer la presentació de l'Informe de les actuacions dutes a terme per la Sindicatura durant l'any 2023. Van ser un total de 404 actuacions.



## PROGRAMA EDUCATIU – EDUCACIÓ EN VALORS

La llei 14/2010 de 27 de maig dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix el marc en el qual s'han de desenvolupar activitats de participació i promoció dels drets i el benestar dels infants i els adolescents i les activitats per tenir-ne cura i protegir-los davant de situacions de risc o desempara.

El programa Educació en valors és la via per la qual l'alumnat entra en contacte amb el concepte de drets, a partir de la definició d'aquest concepte el síndic explica que els infants i els adolescents tenen uns drets especials i que existeix la figura del Defensor de l'Infant. La proposta educativa del síndic té com a eix vertebrador els drets i deures de la ciutadania, buscant la proximitat i la complicitat dels joves estudiants, per a fer-los protagonistes d'una acció social necessària.



Enguany, he continuat amb aquesta difusió en els centres d'ensenyament de la ciutat i donant a conèixer la institució de la Sindicatura municipal de Greuges entre els estudiants de cicle secundari.

## PROJECTE RADARS



En el discurs de presentació de la Memòria d'Actuacions de l'any 2016 vaig manifestar que estava valorant el projecte "RADARS a Sant Feliu" d'acció comunitària per a persones grans.

L'objectiu d'aquest projecte era ajudar i facilitar que les persones grans del barri poguessin continuar a la seva llar i garantir-ne el benestar amb la complicitat del seu entorn. La prioritat era reduir la solitud i el risc d'aïllament i d'exclusió social.

Enguany, les àrees d'**Envel·liment Actiu i Acció Social de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols** l'han posat en marxa, l'objectiu és detectar a les persones grans de la ciutat que es troben en situació de risc per a una soledat no desitjada i que tenen una xarxa de suport limitada.

Amb el projecte Radars es crea una xarxa entre les persones grans, el veïnat, comerços i serveis professionals, públics i privats, per detectar aquests casos de soledat no volguda i que moltes vegades passen desapercibuts.

La intenció del projecte és que si es detecta algun canvi de comportament o aspecte d'una persona gran o hi ha la sospita que pot estar en situació de soledat no volguda, es posi en contacte amb el programa Radars, que es coordina amb l'equip de gent gran de Serveis Socials i el Centre d'Atenció Primària.

Per adherir-se al projecte, les persones interessades poden trucar al 660 18 94 42, envair un correu electrònic a [radars@guixols.cat](mailto:radars@guixols.cat) o bé dirigir-se als centres cívics de Tueda o Vilartagues.

**UN GRAN PROJECTE!!**



## JORNADA SOBRE LA BONA ADMINISTRACIÓ A L'ÀMBIT LOCAL. ROL I OPORTUNITATS DE LES SINDICATURES LOCALS.



El dia 14 de novembre de 2024 va tenir lloc a la seu de la Federació de Municipis de Catalunya una sessió de formació sobre la bona administració a l'àmbit local, organitzada pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD), amb la col·laboració de la Federació de Municipis de Catalunya, l'ACM i les diputacions de Barcelona, Girona i Lleida.

L'acte respon a la finalitat d'iniciar un grup de treball sobre bona administració amb les sindicatures i defensories locals

L'acte va estar inaugurat per Joan Carles Garcia Cañizares, secretari general adjunt de la Federació de Municipis de Catalunya, que va donar la benvinguda i va agrair la dedicació i el rigor en la defensa dels drets de la ciutadania davant de l'administració, així com la col·laboració entre els associats a l'FMC i el FòrumSD.

Els ponents van ser Juli Ponce, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona, i Ismael Peña-López, exdirector de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. La primera part de l'acte es va parlar sobre què és la bona administració i en la segona es va informar del decàleg elaborat a la trobada de defensors autonòmics de la bona administració.

### DECÀLEG SOBRE LA BONA ADMINISTRACIÓ

1. La bona administració exigeix situar la ciutadania al centre de les actuacions de les administracions públiques, garantint un tracte just i equitatiu en totes les seves interaccions. Les i els servidors públics, en l'exercici de potestats i funcions públiques, han d'actuar amb empatia i sensibilitat social, de manera proactiva, posant-se al lloc de les persones intervinents en cada cas facilitant l'exercici dels seus drets.

**2.** La bona administració exigeix també que totes les actuacions administratives es realitzin amb la diligència deguda, evitant disfuncions, i utilitzant els recursos de manera òptima per assolir els resultats desitjats.

**3.** La bona administració necessita la transparència en les actuacions administratives i requereix la participació activa de la ciutadania en els processos de presa de decisions. En particular, les i els joves necessiten que se n'escolti la veu, facilitant la seva participació en les decisions que els afecten. Igualment, cal respectar el dret de la gent gran a continuar prenent part en les decisions sobre els seus projectes vitals.

A més, la ciutadania té dret a relacionar-se amb l'administració de manera comprensible, la qual cosa exigeix un llenguatge clar, proper i accessible dels textos normatius, documents i resolucions.

**4.** La bona administració és incompatible amb la manca de resposta, la motivació insuficient i la inacció administrativa, que no només són exemples de mala administració, sinó que suposen un incompliment de les obligacions legals, podent generar situacions de greu indefensió.

A més la manca de col·laboració de les administracions públiques amb les sindicatures de greuges o defensories de la ciutadania, no només és contrària a la llei, sinó que perpetua irregularitats que perjudiquen greument l'exercici dels drets ciutadans.

**5.** La bona administració exigeix una actitud proactiva per garantir la plena efectivitat dels drets reconeguts constitucionalment i legalment.

**6.** La bona administració implica actuar amb equitat i sense discriminació, respectant els drets i les llibertats fonamentals. En particular, requereix prestar una atenció especial a les persones en situacions de vulnerabilitat. En aquest sentit, cal garantir drets tan bàsics com els de ser atès de manera presencial i amb immediatesa, sense que estigui justificada la imposició de cita prèvia obligatòria o l'extensió desmesurada de l'obligació de relacionar-se telemàticament amb l'administració.

**7.** La bona administració és essencial per fomentar la confiança en les institucions públiques i el funcionament correcte de l'Estat de Dret. L'administració ha d'assumir la responsabilitat en què pugui incórrer i reconèixer els seus errors, demanar disculpes, si escau, i reparar el dany causat.

El dret a una bona administració guarda una relació especial amb el dret a la tutela judicial efectiva, a la redefinició de la qual ha de contribuir, ja que ningú no hauria de ser obligat a litigar per obtenir allò a què té dret.

**8.** La bona administració requereix la dotació de recursos humans adequats i la provisió de vacants per a la prestació dels serveis públics, així com la formació contínua i la sensibilització del personal sobre els principis i els valors de la bona administració. Això també exigeix adoptar mesures per garantir el relleu generacional i una planificació que permeti anticipar-se a les necessitats actuals i emergents.

**9.** La bona administració demana incorporar la innovació tecnològica, per tal de millorar l'eficiència i l'accessibilitat dels serveis públics. La digitalització de l'administració, que ha de ser responsable en clau social, necessita assegurar l'assistència en l'ús d'eines electròniques a les persones usuàries, així com la seguretat i la privadesa de les dades.

La implantació de procediments electrònics no ha de menyscar les garanties que assisteixen els ciutadans en les relacions amb l'administració, especialment la protecció que mereix el dret a la correcció de l'error digital.



**10.** La bona administració també necessita aprofitar els beneficis de la intel·ligència artificial per millorar la qualitat dels serveis públics. Tot i el seu potencial significatiu, és també crucial identificar i corregir els riscos associats al seu ús per protegir els drets i les llibertats de la ciutadania. Això inclou garantir la intervenció humana en les decisions, la transparència i evitar biaixos i discriminacions.

La Sindicatura de Sant Feliu de Guíxols, forma part de l'Associació FORUMSD (Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya). És una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa **poden supervisar l'Administració municipal**. La seva actuació permet examinar i resoldre les queixes formulades pels ciutadans i ciutadanes **d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat**.

Una de les iniciatives d'aquesta Associació ha estat presentar al Parlament de Catalunya, una proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya.

### MEMÒRIA 2024

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



[https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/2025-02-10-FSD-Memoria-2024-DEF\\_PL.pdf](https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/2025-02-10-FSD-Memoria-2024-DEF_PL.pdf)



## ES CONSTITUEIX EL CONSELL CONSULTIU DEL FÒRUMSD



Amb l'ànim de recollir tot el coneixement, energia i capacitat de treballar de totes les persones que han estat síndiques i defensors/es locals, s'ha constituït el Consell Consultiu del FòrumSD. Aquest organisme neix per convertir-se en un actiu del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya a l'hora de reforçar la tasca de difusió, formació, mentoria i coneixement de la tasca de defensa dels drets de la ciutadania que desenvolupen les prop de 50 sindicatures i defensories locals agrupades a l'entitat. El Consell tindrà una organització i unes dinàmiques pròpies, sempre, però, en coordinació amb l'activitat del FòrumSD. A l'acte de constitució hi han participat la presidenta del Fòrum i Síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo; Carles Aluju, únic candidat a la presidència del Fòrum en l'Assemblea prevista per a la setmana que ve i Síndic de Rubí i els exsindics/ques Lluís Martínez (Mollet), Beta Marquès (Terrassa), Milagros Calleja (Rubí), Maria Glòria Valeri (Vilafranca), Jaume Rafecas (Vilafranca) i Ramon Costa (Ripollet).

La creació del Consell està contemplada als estatuts del FòrumSD, que estableixen una que les persones que han estat al capdavant de les sindicatures i defensories adquireixen la condició de socis emèrits quan deixen el càrrec i permet la seva participació en comissions o grups de treball a petició de la junta directiva. La formalització del Consell suposa un pas endavant en aquest sentit, en agrupar aquests socis en un organisme amb personalitat i estructura pròpia. El Consell tindrà un president i proposarà un dels seus membres per assistir a les reunions ordinàries de la junta amb veu però sense vot. A més, podrà ser escoltat abans de l'aprovació de qüestions importants.

Entre les seves funcions concretes hi haurà la de prendre iniciatives de promoció del FòrumSD, respondre els requeriments de la Junta per a posicionaments i estudis, la creació i participació en comissions de treball i accions de formació o difusió de la figura dels defensors/es locals en diversos àmbits. Els seus membres, a més, actuaran també com a mentors/es de nous síndics/ques, a proposta de l'equip tècnic de l'entitat.

7 de març de 2024

## CARLES ALUJU, SÍNDIC DE RUBÍ, NOU PRESIDENT DEL FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA



El Síndic Municipal de Greuges de Rubí, Carles Aluju Ferrer, és el nou president del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) per al mandat 2024-2026. L'Assemblea que l'entitat ha celebrat avui a la CIBA de Santa Coloma de Gramenet ha validat la seva candidatura per rellevar Dolors Vallejo, Síndica de Greuges de Sant Boi del Llobregat, que ha exhaurit el seu mandat de dos anys.

Juntament amb el síndic rubinenc, la integren els síndics/ques que han passat a formar part de la nova Junta Directiva. Es tracta de Josep Escartín, Síndic de Sabadell, que ocuparà la vicepresidència; David Tejero, Síndic de Lloret; Fina Camós, Síndica de Palamós; Pepa González, Defensora de Santa Coloma de Gramenet; Salvador Torres, Defensor de Vidreres; Rosa Vandellós, Síndica de Deltebre; David Bondia, Síndic de Barcelona; i Rosa Sánchez, Síndica d'Igualada.



La nova junta del FòrumSD es planteja dos grans objectius per als propers dos anys: D'una banda, incrementar el nombre de sindicatures locals arreu del territori, i de l'altra, posar en valor les figures dels defensors i síndics emèrits.

En aquest sentit, una de les prioritats serà el seguiment de la tramitació de la nova Llei de Sindicatures Locals de Catalunya que actualment es troba en debat de comissió al Parlament i que està cridada a ser una eina estratègica per homogeneïtzar la figura i les condicions de treball dels síndics locals, així com per fixar uns criteris de creació de noves sindicatures als diferents ajuntaments de Catalunya en funció del nombre d'habitants. El repte de la nova Junta és passar de les 44 sindicatures locals actuals a les 50 al final del mandat.

Una altra de les prioritats serà dinamitzar el nou Consell Consultiu del FòrumSD, amb l'objectiu de posar al servei de la institució l'expertesa de totes les persones que han estat al capdavant de sindicatures i defensories locals i treballar plegades per assolir els objectius de l'entitat.

13 de març de 2024



## LA LLEI DE SINDICATURES LOCALS DE CATALUNYA “REINICIA” LA SEVA TRAMITACIÓ AL PARLAMENT



La proposició de Llei de Sindicatures Locals de Catalunya, que impulsa el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD), reiniciarà ben aviat la seva tramitació al Parlament de Catalunya. Representants del FòrumSD s’han reunit aquesta setmana amb responsables de diversos grups parlamentaris per instar-los a reprendre el procés, que es va interrompre per la convocatòria d’eleccions a la cambra catalana i que, per tant, cal tornar a començar des de zero.

“El compromís dels grups amb els quals hem parlat és que tot plegat sigui el més ràpid possible, ja que es podrà aprofitar part de la feina ja feta”, explica el president del FòrumSD i Síndic de Rubí, Carles Aluju. Es preveu que la proposició de Llei es registri aviat de manera conjunta per part dels grups parlamentaris del PSC, Junts, ERC, ECP i la CUP, amb la possibilitat que el PP també s’hi sumi.

La Llei de Sindicatures Locals de Catalunya l’impulsa el FòrumSD amb l’objectiu d’estendre la figura dels defensors i defensores locals i homogeneïtzar el seu funcionament entre els diferents municipis catalans. La iniciativa es va registrar al Parlament l’1 de desembre de 2022 amb el suport d’ERC, PSC-Units, JxCat, CUP i ECP. El 8 de novembre de 2023, el text va ser admès a tràmit, però la convocatòria d’eleccions va coincidir amb la creació de la ponència encarregada de debatre el text original, que no es va arribar a constituir...

Les sindicatures o defensories locals garanteixen el control de l’administració local i els seus organismes. Estan descrites a l’Estatut i actualment ja estan implantades a 46 ajuntaments de Catalunya, donant servei a 4,6 milions d’habitants. No generen duplicitats amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, que té competències per al Govern i els seus organismes, i tenen un cost molt baix per als municipis. En aquest sentit, resolen un 80% de les queixes de la ciutadania, evitant les despeses associades a processos contenciosos administratius que resulten més costosos per a l’administració que la mateixa sindicatura...

La seva actuació, a més d’una garantia per la ciutadania, és una mostra de maduresa democràtica de la institució municipal i una xarxa de seguretat de la mateixa administració local per assegurar que ningú queda exclòs de la seva actuació i que aquesta segueix els principis d’equitat i bona administració.

A la reunió del FòrumSD amb els grups parlamentaris celebrada aquesta setmana hi ha participat Carles Aluju; Pepa González, portaveu del FòrumSD i Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet; Oriol Puig, cap de gabinet de la Sindicatura de Greuges de Barcelona; Toni Martínez, adjunt a la Defensora de Santa Coloma de Gramenet i Francesc Mateu, director del FòrumSD.

Per part dels grups parlamentaris hi han assistit Jesús Becerra (PSC), Irene Negre (Junts), Najat Driouech (ERC), Eva García (PP), Andrés García Berrio (ECP) i Pilar Castillejo (CUP).

També ha participat Ismael Rins, president de l'Aliança Global d'Ombudsperson Locals (AGOL), entitat internacional que agrupa defensories locals de tot el món. Rins ha garantit que l'AGOL seguirà amb atenció el procés legislatiu de la Llei de Sindicatures Locals de Catalunya, atès "l'interès que genera".

15 de novembre de 2024



## HOLA, SOM LES SINDICATURES LOCALS!

**La Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i el Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) col·laboren plegades des del 2015. Ara, amb la recent renovació de la voluntat de continuar treballant juntes, l'FMC ofereix al FòrumSD l'oportunitat de fer sentir la seva veu a través d'aquesta revista**

Comencem per presentar-nos. La figura dels síndics locals està recollida a l'Estatut, a la Llei municipal i de règim local de Catalunya, a la Llei 24/2009 del Síndic de Greuges i a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Què us hem de dir de les bondats de la proximitat, de la subsidiarietat i de l'autonomia local? Les coneixeu perfectament. Les sindicatures i defensories locals no som institucions partidistes i tenim la sort de treballar a un ritme diferent del funcionament de l'administració. I com ho fem? Oferint un temps i un espai d'escolta davant d'un problema no resolt. Aconseguint que la gent se senti escoltada, fem el primer pas per reduir el seu malestar. A partir d'aquí comença la nostra feina d'intermediació i esbrinar, cas per cas, si s'ha produït un greuge o no. L'actuació de les sindicatures permet examinar i resoldre les queixes formulades per la ciutadania d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat.

En paraules de Josep Monràs, alcalde de l'Ajuntament de Mollet del Vallès entre el 2004 i el 2022, i que va impulsar la creació del síndic personer, "el seu paper reforça la democràcia i els drets i deures de la ciutadania i penso que és una figura necessària i que caldria que fos present a tots els municipis". I aquest és un dels objectius del FòrumSD des de la nostra fundació el 2005, però us necessitem a vosaltres, alcaldes i alcaldesses, càrrecs electes i gestors i gestores dels ajuntaments.

Des del FòrumSD considerem que disposar d'una sindicatura local és un signe més de maduresa democràtica. És una institució que s'emmarca en l'àmbit del bon govern i la bona administració i, al mateix temps, actua com una xarxa de seguretat per als ajuntaments, ja que la nostra activitat dona una visió polièdrica sobre la realitat dels pobles i ciutats.

El FòrumSD és una associació sense ànim de lucre que agrupa 47 sindicatures i defensories d'arreu de Catalunya que cobreixen el 55% de població. També és un referent per a 6 sindicatures locals de ciutats espanyoles. Els nostres objectius són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis i el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts.

En aquest sentit, durant l'anterior legislatura vam presentar al Parlament de Catalunya la proposició de llei de defensories i sindicatures locals de greuges per homogeneïtzar aquestes institucions. Quan arrenqui la nova legislatura, tornarem a impulsar-ne la seva aprovació. I un cop aprovada, ens agradarà comptar amb la complicitat d'aquells pobles i ciutats que no disposeu de sindicatura local. Ens teniu a la vostra disposició per acompanyar-vos a fer una societat més justa.

**Carles Aluja i Ferrer**

**President del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya**



## EINES\_1

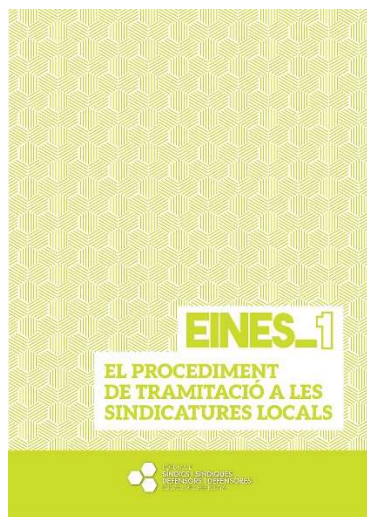
### NOVA COL·LECCIÓ DEL FÒRUM DE SÍNDICS SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

Aquest any 2024 s'ha iniciat una nova col·lecció del FòrumSD, **EINES\_1** que vol proporcionar a les Sindicatures/Defensories de proximitat instruments que faciliten la seva feina i, a la vegada, ens permetin homologar una manera de fer comuna tot respectant les peculiaritats pròpies de cada oficina.

L'objectiu d'aquest primer manual és proporcionar una eina de treball accessible i comprensible que, alhora, estableixi criteris comuns entre les Sindicatures i Defensories locals. D'aquesta manera, en la mesura del possible, es podran recollir dades anuals conjunts i homogènies que permetin dimensionar amb més exactitud la ingent feina que desenvolupen els organismes de defensa de la ciutadania des de la proximitat.

La primera edició **Eines\_1** es dedica a "*El procediment de tramitació a les Sindicatures Locals*" aquest manual busca reflectir totes les situacions que es poden presentar en l'atenció a la ciutadania per part de les Sindicatures/Defensories locals. També unificar criteris en la manera de treballar i en la terminologia emprada per garantir l'eficàcia, la coherència i la col·laboració entre aquestes institucions.

Aquest manual és una eina viva, oberta a canvis, propostes, revisions i millores.



[https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/2024-12-30-FSD-Eines-1-DEF\\_opt.pdf](https://sindicatureslocals.cat/assets/files/2025/2024-12-30-FSD-Eines-1-DEF_opt.pdf)



## RECOMANEM – NOVA EINA DEL FÒRUMSD



És un butlletí de difusió i coneixement de les resolucions que fem les sindicatures i d'anàlisi de casos concrets, a fi de fer-les arribar a totes les altres sindicatures, donar a conèixer temes, i resolucions i afavorir que, si es considera oportú, es puguin replicar a altres ciutats.

### L'ACCESSIBILITAT EN L'ÀMBIT DEL TAXI A LA CIUTAT

---

En la societat actual, l'accessibilitat i la inclusió s'han convertit en pilars fonamentals per garantir que totes les persones, independentment de les seves capacitats físiques, tinguin les mateixes oportunitats per desenvolupar-se i participar activament en la comunitat. En aquest context, la disponibilitat de serveis de taxis adaptats és una necessitat ineludible, que si no es garanteix significa una vulneració dels drets humans de les persones, com el d'accessibilitat i mobilitat, i els de promoció de l'autonomia personal i la igualtat d'oportunitats.

Les persones amb mobilitat reduïda, incloent-hi aquelles que utilitzen cadira de rodes, sovint troben barreres importants a l'hora de desplaçar-se. Encara que s'han fet avanços significatius en la millora de l'accessibilitat dels transports públics, aquests sovint no cobreixen totes les necessitats específiques d'aquest col·lectiu. És aquí on el servei de taxis adaptats esdevé essencial.

### CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

---

Totes les persones que vivim en un municipi assumim la condició de **veí o veïna**, cosa que implica una sèrie de **drets i obligacions** respecte a la resta del veïnat. Són costums i normes que permeten una qualitat de vida millor basada en la convivència entre les persones i la cohesió social. La convivència veïnal es basa en valors com la solidaritat, el respecte, la responsabilitat mútua i la cooperació. L'exercici d'aquests valors afavoreix el sentit de pertànyer a la comunitat i ser-ne considerat membre. Són també la base del civisme, que es pot entendre com el conjunt de qualitats (actituds i comportaments) que permeten als ciutadans i ciutadanes viure en comunitat, tot respectant i acceptant les regles del joc de la democràcia i els drets fonamentals. **L'exercici de la convivència i el**

**civisme correspon al conjunt de persones que viuen en una població.** Així doncs, la vida en societat comporta una sèrie de drets i deures, conèixer-los i practicar-los ens ajudarà a relacionar-nos i conviure amb la resta de veïns i veïnes i, en definitiva, a millorar la qualitat de vida de tothom.

La ciutadania cada vegada valora més la llibertat, tant d'actuació com moviments, i, per contra, s'enfronta radicalment amb actituds que directament són ofensives i van contra les normes de convivència més elementals. Per establir valors comuns en un entorn tan divers i heterogeni com l'actual, només es pot aconseguir des de la proximitat de l'àmbit local. Els elements comuns són: el sentiment de pertànyer a la comunitat i el benestar de la comunitat. Per tant, la ciutadania com a titular de drets i deures s'ha de sentir part del projecte comú. En aquest sentit, **l'Ajuntament és la institució clau per fomentar la cultura cívica**, per implicar les persones en allò que passa al barri i a la ciutat però també per lluitar contra conductes incíviques. Les causes de l'incivisme són múltiples, i només des de les **polítiques socials es pot contribuir a enfortir la convivència i el sentit cívic**. **L'Ajuntament com a administració més propera a la ciutadania** s'enfronta diàriament amb problemes de convivència i ha de prendre les mesures necessàries perquè la vida i la convivència diària siguin de qualitat per tothom.

Any rere any creix el percentatge de **persones que viuen en nuclis urbans, de forma que la concentració d'activitats, i el seu corresponent impacte ambiental augmenta** progressivament en la majoria de localitats. Cada vegada, doncs, es fa més necessari **gestionar la coexistència** en un mateix espai d'activitats com l'oci, els desplaçaments, les obligacions laborals o el descans. Per això, la sensibilització de la població s'està convertint cada vegada més en una eina essencial per tal d'assolir una satisfactòria convivència entre habitants, tot celebrant campanyes innovadores que facin replantejar-se a la població actuacions habituals que poden provocar molèstia o queixa al seu voltant, en aquest cas amb relació al soroll.



## SILENCI ADMINISTRATIU



**Ramon Llorente Varela**  
**Defensor emèrit de la ciutat de Girona**

*Llicenciat en dret a la Universitat de Barcelona, finalitzant el 1977. Des de març de 1978 es va dedicar al dret laboral, defensant treballadors. Activista social en diverses entitats i organitzacions. Del 2009 al 2021, defensor de la ciutadania de Girona.*

**Entre els diversos problemes que la ciutadania pateix** en relació amb el seu tracte amb les diverses administracions, al marge de la dura i distant burocràcia i de la immensitat de temps que incomprensiblement ens fan perdre, hi ha el que s'anomena silenci administratiu.

**Quan l'administració, i aquí em refereixo a totes les administracions públiques**, sigui la municipal, autonòmica o estatal, la judicial o la tributària deixa de respondre, dins el termini i en la forma escaient, qualsevol queixa, recurs, reclamació o escrit de qualsevol persona està incomplint el seu deure i està perjudicant el dret de la ciutadania.

**La societat té dret a gaudir d'una bona administració**, eficient, atenta i servicial respecte als que, amb els nostres impostos, fem viable i sostenible els llocs de treball i els sous de qui hi treballen i dirigeixen totes aquestes administracions. I el propietari de les administracions és la ciutadania en conjunt, i no els dirigents polítics o administratius que temporalment i provisionalment les dirigeixen.

**No hem d'oblidar que tota administració pública té l'obligació de donar resposta** expressa, clara i motivada a les reclamacions que formulen els ciutadans, obligació que de manera explícita es recull a les mateixes lleis reguladores del seu funcionament.

**Els fets demostren que la realitat és bastant diferent del que s'espera** i al que, de manera imperativa, disposen les mateixes lleis. Si el ciutadà no compleix dintre dels terminis que se'n imposen, paguem indubtablement les conseqüències, però això no sol passar amb els responsables de les administracions. És la popular dita de la llei de l'embut.

**El poder de l'administració ofega massa sovint la voluntat de reformes**, expressada per persones de bona fe i que no comparteixen ni les rutines viciades, ni les disfuncions, ni la ineficiència d'un establishment burocràtic, que tendeix més a protegir el malentès "poder", que no pas servir els drets de la ciutadania.

**I un dels elements que posen en relleu tal situació és l'anomenat silenci administratiu.** Malauradament, des de les instàncies burocràtiques de les administracions el principi constitucional de la presumpció d'innocència sol convertir-se en la presumpció de culpabilitat respecte a la ciutadania, i contra aquest estat de coses cal revelar-se, convertint-nos en militants per una bona administració, a tots nivells.

**Ni hem d'admetre com a normal la pèrdua de temps que tan habitualment s'imposa** en els diversos i obligats tràmits administratius, ni hem de permetre que el silenci sigui una pràctica consentida. En definitiva, el no contestar, dins el termini i en la forma escaient, de qualsevol administració, és un incompliment dels principis que regulen la bona administració, que causa indefensió i greus perjudicis a la ciutadania. Cal actuar i posar-hi remei.

Article publicat a la revista INFORUM – FORUMSD, el dia 28 de novembre de 2024

## EL DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ



**Carles Aluju Ferrer**  
**Síndic Municipal de Greuges de Rubí**

*Llicenciat en Periodisme i Màster en Relacions Públiques i Gabinetes de Comunicació per la UAB. Ha exercit de periodista en mitjans locals i comarcals, i ha treballat a diversos gabinets de comunicació d'administracions públiques locals i col·legis professionals. Format com a coach. Síndic Municipal de Greuges de Rubí des del novembre del 2022 i vocal del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.*

**En la feina diària d'una sindicatura o defensoria local de greuges** hi ha el compromís de treballar per l'enfortiment de la democràcia, de l'estat de dret, de la bona administració i en la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals. De totes aquestes responsabilitats, avui poso l'accent en el principi d'una bona administració. En el nostre cas, els ajuntaments.

**El principi d'una bona administració està regulat per diverses lleis** —a Catalunya, l'Estatut— i són múltiples els acords i cartes internacionals que destaquen la importància que la ciutadania sigui governada per les institucions de govern garantint la constitucionalitat i la legalitat en l'exercici de les seves funcions. I la legalitat és el cor, és el nucli dur d'una bona administració.



**En una recent formació organitzada pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD), els equips de les defensories de proximitat hem refermat com n'és d'important que els nostres ajuntaments posin al centre de la seva activitat administrativa a la ciutadania.**

**Tenim un model d'administració implantat fa 200 anys.** Si bé durant una bona part d'aquest temps podem acordar que va tenir el seu sentit governar a la gent d'una certa manera, la societat ha anat avançant i cada vegada es fa més inevitable i necessària la transició d'un model basat en la funció pública cap a un nou model que busca el servei i la política pública amb un impacte sobre la societat. No es tracta de fer front a problemes o queixes individuals, sinó de donar respostes a situacions complexes amb una àmplia varietat d'actors socials implicats.

**L'exdirector de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, Ismael Peña-López,** ho resumia així: "Hem de passar del sistema a l'ecosistema. Hem de passar de tenir un conjunt d'elements estructurats, amb actors definits i jerarquitzats, treballant sota unes normes i funcionant com un tot, a anar cap a un ecosistema format per una estructura de suport comú amb serveis bàsics, actors formals i informals convivint, oferint serveis, solucions i components especialitzats, i fer-ho a través d'instàncies i aplicacions específiques".

**El catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona, Juli Ponce,** constatava l'existència d'una mala administració sistèmica i, després de ressaltar els aspectes més importants del decàleg sobre la bona administració aprovat pel Defensor del Poble, la Síndica de Catalunya i la resta de síndics autonòmics de l'Estat, deia: "la feina de les sindicatures millora el funcionament de la democràcia i l'administració, i això contribueix a legitimar-la".

**Les sindicatures i les defensories locals hem de tendir a fer molt més permeable la gestió dels nostres ajuntaments en tots i cadascun dels àmbits.** L'aplicació del procediment administratiu ha de tendir cap al servei i la política pública que tingui un impacte en les necessitats de les nostres ciutats. La selecció de les plantilles municipals ha de fer compatible exigir el coneixement de la norma alhora que també dona més pes a les competències i les habilitats de l'empleat públic per a l'acompliment de les funcions que haurà de fer al llarg de la seva trajectòria professional. Les relacions entre les diferents unitats de treball hauria de ser capaç de passar de les competències pròpies per anar cap a una col·laboració i complementarietat entre elles. O també, l'organització jeràrquica hauria de transitar cap a l'organització per projectes.

**I aquests i més canvis, els hem d'entendre amb la capacitat dels ajuntaments** d'anar incorporant la innovació tecnològica al mateix temps que aprofiten els beneficis de la intel·ligència artificial per a millorar la qualitat dels serveis públics.

**La bona administració ens interpel·la a totes.** A la ciutadania perquè li pertoca estar al centre de la vida municipal. Als ajuntaments perquè són els encarregats d'actuar complint les obligacions per actuar amb la diligència deguda. I a les sindicatures i defensories locals de greuges perquè som l'instrument de proximitat per assolir l'equitat i la justícia social en tota l'activitat pública municipal. En essència, defensem el dret a la bona administració.

## DIA DELS DRETS HUMANS ... A MITGES!



**Lluís Martínez Camps**  
**Ex Síndic Personer de Mollet**

*Economista. Ha ocupat càrrecs de direcció en empreses com el Consorci de la Zona Franca de Barcelona o Aigües de Barcelona. Ha estat síndic personer de Mollet i president del Fòrum SD. Actualment, és conseller de la Fundació Consell de la Informació de Catalunya (FCIC), membre de diferents consells d'ètica pública i assessor de diverses institucions dedicades a la defensa dels drets de proximitat.*

**Celebrar cada any el Dia dels Drets Humans té un avantatge i un inconvenient.** L'avantatge és que la commemoració contribueix a la divulgació d'un dels documents més transcendents del segle XX per a la humanitat: la Declaració Universal dels Drets Humans, proclamada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el dia 10 de desembre de 1948. Es tracta d'una fita històrica perquè, per primera vegada, es fa un reconeixement dels drets humans fonamentals i es dibuixa un ideal comú per a tots els pobles i nacions del món. Tornarem més endavant sobre aquest punt.

**L'inconvenient és caure en el parany de convertir-la en una rutina òrfena de propòsit.** Si no som capaços d'utilitzar aquest acte anual per remoure consciències i mentalitzar-nos de la necessitat d'actuar amb una bel·ligerància activa en la defensa dels drets, estarem condemnats, en el millor dels casos, a la irrellevància i l'absurditat de la nostra missió.

**Quan mirem al voltant nostre descobrirem infinitat d'infraccions a les conductes** si som coherents amb els principis que contempla la declaració, des de la manca d'igualtat entre els éssers humans, fins a la limitació de les llibertats de les persones, sigui quin sigui el seu origen, religió, sexe, raça o color, passant per la inseguretat ciutadana, per citar-ne només algunes.

**Però, si en lloc de fixar-nos en el que ens envolta, portem la mirada més enllà** i observem les condicions de vida de la major part de la humanitat, la que viu en situacions d'extrema vulnerabilitat aquí i més enllà, descobrirem que l'objectiu de la declaració promulgada ara fa 76 anys, a París, és molt lluny encara. Un document, per cert, criticat d'etnocentrista per aquells que interpreten que va ser concebut per ser aplicat exclusivament en un context de



democràcies liberals, principalment en els països occidentals i, per tant, excloent de fet a milers de milions de persones d'arreu del món.

**En termes de drets humans, el nostre és un món a diferents velocitats.** Nosaltres tenim la fortuna de viure en una ciutat i un país on existeix un alt grau de compliment dels drets proclamats en la declaració universal, sobretot en els que considerem més bàsics i essencials: la salut, l'educació, l'habitatge, la seguretat, etc. Però a molts països i racons del món la velocitat és una altra ben diferent.

**Els “drets humans” són un concepte en permanent evolució.** Mal hauríem fet si ens haguéssim dedicat a esculpir sobre marbre allò que es va promulgar l'any 1948. En aquells moments, amb dos conflictes bèl·lics d'abast mundial acabats de tancar, el que calia era posar unes bases a partir d'uns mínims irrenunciables. Però els drets humans són dinàmics i evolucionen al ritme de les societats. Han sorgit nous drets anomenats “emergents” que recullen aspiracions de la societat per fer front a noves necessitats que han anat aflorant amb el pas del temps.

**Aspectes com el dret a un medi ambient net, la defensa dels col·lectius LGTBI o l'avortament,** la renda bàsica, la mort digna, la interculturalitat, entre altres, són reivindicacions legítimes de la societat civil que requereixen ser incorporades progressivament a l'agenda d'aquests drets nous o evolucionats. Tot plegat, sense perdre de vista l'obligació de reforçar allò que ja està consolidat per evitar retrocessos, especialment en moments com els actuals on els principis democràtics semblen cada vegada més afeblits.

**Hem fet referència a la desigualtat existent en matèria de drets arreu del món.** I estarem tots d'acord a dir que això és inacceptable. Alguns fets recents estan accentuant aquestes desigualtats i s'han convertit en grans amenaces globals al desenvolupament dels drets humans. El fet que l'1% més ric de la població mundial té tanta riquesa com el 95% més pobre és tan greu i exagerat que és evident que no és suportable.

**La desigualtat està en l'origen de quasi tots els mals.** I no només l'econòmica sinó també la de caràcter social. Pensem per un moment en la discriminació de les dones en molts països basats en economies de subsistència, on aquestes són les que carreguen amb les feines més dures i les que, en bona part, permeten assegurar la supervivència de les seves famílies, sense accés a l'educació, sense el dret a un treball digne o sense possibilitat de gaudir dels serveis de salut, entre molts altres.

**Celebrem doncs el Dia dels Drets Humans, però a mitges.** La meitat de satisfacció pel que hem avançat i l'altra meitat per la lluita que encara ens queda per arribar a un punt de justícia social i drets per tothom.

## DRETS SÍ, PERÒ OBLIGACIONS, TAMBÉ



**Ramon Llorente Varela**  
**Síndic emèrit de la ciutat de Girona**

Vivim uns moments difícils i crítics en el nostre món, en el que, com deia Zygmunt Bauman, tenim una societat líquida, en la que sembla que no hi hagi res consistent ni estable. Són molts els que exigeixen drets, com també són molts els responsables polítics i socials que, acovardits enfront dels drets exigits, solen continuar oferint més drets, sense fer esment de les naturals obligacions, que tots tenim.

I s'ha de dir amb claredat, agradi o no, que drets i obligacions són les cares d'una mateixa moneda. Ni drets sense obligacions, ni obligacions sense drets. En la societat, els drets i les obligacions són dos pilars fonamentals que garanteixen la convivència harmònica i el respecte mutu entre els seus membres. D'un cert temps ençà, a cada cantonada, a cada publicació, a cada míting trobem profetes i predicadors de tota classe de drets, fins i tot més enllà dels drets bàsics de les persones. Però difícilment trobem recordatoris que incitin i animin a les persones a ser respectuoses amb els drets dels altres i a complir amb les seves pròpies obligacions. Perquè cal exigir respecte pel que anomenem drets fonamentals, com el dret a la vida, a la llibertat d'expressió i associació, a l'educació, a la salut o a la igualtat davant la llei, a la seguretat, etc. Però al mateix temps cal insistir en l'obligació de contribuir generosament a fomentar el compliment de les mateixes obligacions, a fer possible que els altres puguin gaudir, també, dels drets que volem per a nosaltres.

Cada persona té la responsabilitat de respectar els drets de les altres persones i de contribuir al benestar de la comunitat de què formem part, participant activament en la vida social, i aportant alguna cosa al bé comú. Vivim en un teixit social interconnectat, on les nostres accions i omissions solen afectar les altres persones. Tenim dret al treball, però també tenim l'obligació de treballar, tenim dret al descans, però també hem de respectar el dret al descans dels altres, tenim dret a opinar, però aquest mateix dret d'opinió tenen els altres, tenim el dret a la seguretat; així i tot, tenim l'obligació de respectar la integritat física i moral dels altres. Pel que fa al dret a la llibertat d'expressió cal que vagi acompanyada de l'obligació de no difondre falsedats i mentides, tan abundants avui en dia. Els drets no cauen del cel, com la pluja o la neu. Els drets són una conquesta humana, de llarg i penós recorregut, que cal preservar i ampliar, però simultàniament cal implicar-nos, tots, en fer efectives les nostres obligacions. I en això hi han de col·laborar les famílies, les institucions d'ensenyament, els responsables socials i polítics, els mitjans de comunicació, entre d'altres.

Afortunadament, no som súbdits, som persones amb drets que garanteixen la llibertat i la dignitat de cada persona, i les obligacions asseguren que la nostra llibertat no malmeti la dels



altres, amb un equilibri que ens permeti a tots viure en un entorn just i respectuós. En resum, els drets i obligacions són essencials per al funcionament d'una societat justa i equitativa. Fomentar una cultura de respecte i responsabilitat és clau per construir comunitats més fortes i solidàries. Conèixer i exercir els nostres drets, així com complir les nostres obligacions, contribuirà a fer un món millor per a tots. I no cal dir que no totes les persones estem en la mateixa situació, i per això cal tenir present que una societat plural, diversa i desigual, com la nostra, necessita la compassió, de la solidaritat i la humanitat, tot remarcant que d'una manera o altra tots hem de contribuir a fer una societat millor, tot i les desigualtats. Però això serà objecte d'un pròxim article.

En anteriors ocasions, analitzant situacions reals de la nostra societat, he comentat que la persona individual, cadascú de nosaltres, sovint es troba més indefens i desprotegit davant el pes de la burocràcia i el poder efectiu de les administracions i grans empreses. I el que sembla que són avenços per protegir, suposadament, les persones i els seus drets, com ara la Llei sobre protecció de dades, es converteix massa vegades en una excusa més per posar traves en l'exercici de la llibertat i dels drets individuals. Mentre reiteradament solen dir que no ens poden informar de determinades qüestions o fets al·legant com a excusa la protecció de dades. Però, no obstant això, a hores i deshores, companyies de telefonia o de llum, o comercials de tota mena ens importunen i ens assetgen sense el nostre consentiment, utilitzant les nostres dades personals.

La veritat és que el pes de les grans corporacions financeres i administratives, públiques i privades, ens deixen molt poc marge per a l'exercici de la nostra pròpia llibertat. I en aquest punt val a dir que, pels que contribuïm honestament a l'erari públic, que som la majoria, pagant els nostres impostos i obligacions socials, constatem com hisenda s'ha convertit en el principal controlador de les nostres vides i un dels que més temps ens roba per facilitar-li la feina, com si fóssim treballadors seus, però sense recompensa.

Un altre capítol que mereix també ser comentat és el judicial i el de l'ordre públic. La indefensió i la desprotecció de la gent és palesa cada dia. Les formalitats, el laberint de normes i disposicions i la marca de celeritat en donar solucions als problemes reals deixen a les persones de bé en la indefensió. Si vols protegir cada teva, t'has de gastar diners per contractar alguna companyia de seguretat, si necessites una sentència per recuperar els teus drets o que se't compensi pel dany rebut d'un tercer t'has de carregar de paciència, patint la lentitud inacceptable dels tribunals.

L'estat disposa de mitjans per facilitar que els ciutadans puguem gaudir dels nostres drets, fent lleis justes que facilitin la vida i no que la sotmetin al seu servei, convertint-nos en súbdits o clients obligats. Com deia el gran polític i escriptor romà, Marc Tuli Ciceró, "salus populi, suprema lex". El benestar de la gent és la llei suprema. I aquest és el camí per facilitar la protecció i la defensa de les persones. I no podem oblidar que el millor ingredient per facilitar la protecció de les persones, en qualsevol societat i circumstància, és la justícia, el respecte i la solidaritat, virtuts que s'han d'impulsar des de la família, des de les escoles i s'han de promoure des de les institucions, que haurien de donar exemple.





## ANNEXOS

---

- I. Declaració Universal dels Drets Humans*
- II. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*
- III. Principis de Venècia – sobre la protecció i promoció de la Institució de l'Ombudsman.*
- IV. Declaració de Girona–Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16)*





## DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS HUMANS

### Preàmbul

Considerant que el reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana és el fonament de la llibertat, la justícia i la pau en el món,



Considerant que el desconeixement i el menyspreu dels drets humans han originat actes de barbàrie que han ultratjat la consciència de la humanitat; i que s'ha proclamat com l'aspiració més elevada de tothom l'adveniment d'un món on els éssers humans, deslliurats del temor i la misèria, puguin gaudir de llibertat d'expressió i de creença,

Considerant que és essencial que els drets humans siguin protegits per un règim de dret per tal que les persones no es vegin forçades, com a últim recurs, a la rebel·lió contra la tirania i l'opressió,

Considerant també que és essencial de promoure el desenvolupament de relacions amistoses entre les nacions,

Considerant que els pobles de les Nacions Unides han ratificat en la Carta llur fe en els drets humans fonamentals, en la dignitat i el valor de la persona humana i en la igualtat de dret d'homes i dones; i que han decidit de promoure el progrés social i millorar el nivell de vida dins d'una llibertat més àmplia,

Considerant que els Estats membres s'han compromès a assegurar, en cooperació amb l'Organització de les Nacions Unides, el respecte universal i efectiu dels drets humans i les llibertats fonamentals,

Considerant que una concepció comuna d'aquests drets i llibertats és de la més gran importància per al ple compliment d'aquest compromís,

### L'Assemblea General

Proclama aquesta Declaració Universal de Drets Humans com l'ideal comú a assolir per a tots els pobles i nacions amb el fi que cada persona i cada institució, inspirant-se constantment en aquesta Declaració, promoguin, mitjançant l'ensenyament i l'educació, el respecte a aquests drets i llibertats i assegurin, amb mesures progressives nacionals i internacionals, el seu reconeixement i aplicació universals i efectius, tant entre els pobles dels Estats membres com entre els dels territoris sota llur jurisdicció.

### Article 1

Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets. Són dotats de raó i de consciència, i han de comportar-se fraternalment els uns amb els altres.

## **Article 2**

Tothom té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

A més, no es farà cap distinció basada en l'estatut polític, jurídic o internacional del país o del territori al qual pertanyi una persona, tant si és independent com si està sota administració fiduciària, si no és autònom, o està sota qualsevol altra limitació de sobirania.

## **Article 3**

Tota persona té dret a la vida, a la llibertat i a la seva seguretat.

## **Article 4**

Ningú no serà sotmès a esclavitud o servitud: l'esclavitud i el tràfic d'esclaus són prohibits en totes llurs formes.

## **Article 5**

Ningú no serà sotmès a tortures ni a penes o tractes cruels, inhumans o degradants.

## **Article 6**

Tota persona té el dret arreu al reconeixement de la seva personalitat jurídica.

## **Article 7**

Tots són iguals davant la llei i tenen dret, sense cap distinció, a igual protecció per la llei. Tots tenen dret a igual protecció contra qualsevol discriminació que violi aquesta Declaració i contra qualsevol incitació a una tal discriminació.

## **Article 8**

Tota persona té dret a un recurs efectiu prop dels tribunals nacionals competents que l'empari contra actes que violin els seus drets fonamentals reconeguts per la constitució o per la llei.

## **Article 9**

Ningú no serà detingut, pres o desterrat arbitràriament.

## **Article 10**

Tota persona té dret, en condicions de plena igualtat, a ser escoltada públicament i amb justícia per un tribunal independent i imparcial, per a la determinació dels seus drets i obligacions o per a l'examen de qualsevol acusació contra ella en matèria penal.



#### **Article 11**

1. Tots els acusats d'un delict tenen el dret que hom presumeixi la seva innocència fins que no es provi la seva culpabilitat segons la llei en un judici públic, en què hom li hagi assegurat totes les garanties necessàries per a la seva defensa.
2. Ningú no serà condemnat per actes o omissions que en el moment que varen ésser comesos no eren delictius segons el dret nacional o internacional. Tampoc no s'imposarà cap pena superior a l'aplicable en el moment de cometre el delict.

#### **Article 12**

Ningú no serà objecte d'intromissions arbitràries en la seva vida privada, la seva família, el seu domicili o la seva correspondència, ni d'atacs al seu honor i reputació. Tothom té dret a la protecció de la llei contra tals intromissions o atacs.

#### **Article 13**

1. Tota persona té dret a circular lliurement i a triar la seva residència dins les fronteres de cada Estat.
2. Tota persona té dret a sortir de qualsevol país, àdhuc el propi, i a retornar-hi.

#### **Article 14**

1. En cas de persecució, tota persona té dret a cercar asil en altres països i a beneficiar-se'n.
2. Aquest dret no podrà ser invocat contra una persecució veritablement originada per delictes comuns o per actes oposats als objectius i principis de les Nacions Unides.

#### **Article 15**

1. Tota persona té dret a una nacionalitat.
2. Ningú no serà privat arbitràriament de la seva nacionalitat, ni del dret de canviar de nacionalitat.

#### **Article 16**

1. Els homes i les dones, a partir de l'edat núbil, tenen dret, sense cap restricció per motius de raça, nacionalitat o religió, a casar-se i a fundar una família. Gaudiran de drets iguals pel que fa al casament, durant el matrimoni i en la seva dissolució.
2. Només es realitzarà el casament amb el lliure i ple consentiment dels futurs esposos.
3. La família és l'element natural i fonamental de la societat i té dret a la protecció de la societat i de l'Estat.

#### **Article 17**

1. Tota persona té dret a la propietat, individualment i col·lectiva.
2. Ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat.

#### **Article 18**

Tota persona té dret a la llibertat de pensament, de consciència i de religió; aquest dret inclou la llibertat de canviar de religió o de creença, i la llibertat, individualment o col·lectivament, en públic

o en privat, de manifestar la seva religió o creença per mitjà de l'ensenyament, la pràctica, el culte i l'observança.

#### **Article 19**

Tota persona té dret a la llibertat d'opinió i d'expressió; aquest dret inclou el de no ser molestat a causa de les pròpies opinions i el de cercar, rebre i difondre les informacions i les idees per qualsevol mitjà i sense límit de fronteres.

#### **Article 20**

1. Tota persona té dret a la llibertat de reunió i d'associació pacífiques.
2. Ningú no pot ser obligat a pertànyer a una associació.

#### **Article 21**

1. Tota persona té dret a participar en el govern del seu país, directament o per mitjà de representants lliurement elegits.
2. Tota persona té dret, en condicions d'igualtat, a accedir a les funcions públiques del seu país.
3. La voluntat del poble és el fonament de l'autoritat de l'Estat; aquesta voluntat ha d'expressar-se mitjançant eleccions autèntiques, que hauran de fer-se periòdicament per sufragi universal i igual i per vot secret o per altre procediment equivalent que garanteixi la llibertat del vot.

#### **Article 22**

Tota persona, com a membre de la societat, té dret a la seguretat social i a obtenir, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat.

#### **Article 23**

1. Tota persona té dret al treball, a la lliure elecció de la seva ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball, i a la protecció contra l'atur.
2. Tota persona, sense cap discriminació, té dret a salari igual per igual treball.
3. Tothom que treballa té dret a una remuneració equitativa i satisfactòria que asseguri per a ell i la seva família una existència conforme a la dignitat humana, completada, sic al, amb altres mitjans de protecció social.
4. Tothom té dret a constituir sindicats per a la defensa dels seus interessos i a afiliar-s'hi.

#### **Article 24**

Tota persona té dret al descans i al lleure i, particularment, a una limitació raonable de la jornada de treball i a vacances periòdiques pagades.

#### **Article 25**

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



2. La maternitat i la infantesa tenen dret a una cura i a una assistència especials. Tots els infants, nascuts d'un matrimoni o fora d'un matrimoni, gaudeixen d'igual protecció social.

#### **Article 26**

1. Tota persona té dret a l'educació. L'educació serà gratuïta, si més no, en la instrucció elemental i fonamental. La instrucció elemental serà obligatòria. L'ensenyament tècnic i professional es posarà a l'abast de tothom, i l'accés a l'ensenyament superior serà igual per a tots en funció dels mèrits respectius.
2. L'educació tendirà al ple desenvolupament de la personalitat humana i a l'enfortiment del respecte als drets humans i a les llibertats fonamentals; promourà la comprensió, la tolerància i l'amistat entre totes les nacions i grups ètnics o religiosos, i fomentarà les activitats de les Nacions Unides per al manteniment de la pau.
3. El pare i la mare tenen dret preferent d'escollir la mena d'educació que serà donada als seus fills.

#### **Article 27**

1. Tota persona té dret a participar lliurement en la vida cultural de la comunitat, a gaudir de les arts i a participar i beneficiar-se del progrés científic.
2. Tota persona té dret a la protecció dels interessos morals i materials derivats de les produccions científiques, literàries o artístiques de què sigui autor.

#### **Article 28**

Tota persona té dret a un ordre social i internacional en què els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració puguin ser plenament efectius.

#### **Article 29**

1. Tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat.
2. En l'exercici dels drets i les llibertats, tothom estarà sotmès només a les limitacions establertes per la llei i únicament amb la finalitat d'assegurar el reconeixement i el respecte deguts als drets i llibertats dels altres i de complir les justes exigències de la moral, de l'ordre públic i del benestar general en una societat democràtica.
3. Aquests drets i llibertats mai no podran ser exercits en oposició als objectius i principis de les Nacions Unides.

#### **Article 30**

Res en aquesta Declaració no podrà interpretar-se en el sentit que doni cap dret a un Estat, a un grup o a una persona a emprendre activitats o a realitzar actes que tendeixin a la supressió de qualsevol dels drets i llibertats que s'hi enuncien.





## CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

Dirigida als homes i dones de la ciutat

Per què, al llindar del segle XXI, una Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat? La Declaració de Drets Humans (1948) és universal. Que potser no ha estat reforçada i completada per molts altres compromisos que insistien en la protecció de determinats drets de diferent abast? La Convenció Europea (1950) ofereix el que anomenem una garantia jurisdiccional. I, tanmateix, existeixen nombrosos drets que encara no són "efectius" i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics.

Com garantir millor els drets humans? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cada persona?

Aquí sorgeix la Ciutat.

Perquè, arreu on els habitants de les àrees rurals prossegueixen el seu camí cap a les ciutats i on aquestes acullen un gran nombre de ciutadans i ciutadanes de pas, però també i sobretot, estrangers que cerquen la llibertat, el treball i l'intercanvi de coneixements, la ciutat ha esdevingut el futur de l'ésser humà.

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

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

Finalment, davant la crisi que assola la democràcia delegada en l'àmbit dels estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuais violacions i posar-hi fi.

Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Les ciutats sotasignades:

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Conveni per a la Salvaguarda dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea i els altres instruments internacionals per a la protecció dels drets humans s'apliquen als habitants de les ciutats com a qualsevol altra persona;

Recordant que els drets humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia, però que el seu reconeixement i els mecanismes que en permeten l'execució encara són insuficients, sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals;

Convençudes que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels drets humans per a tots els habitants de les ciutats sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció dels més vulnerables;

Convençudes per aquestes raons de la necessitat de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los en el respecte de les competències i dels poders que detenen legalment segons els termes de les seves legislacions nacionals respectives;

Inspirades en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom.

Assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera del ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat el 17 d'octubre de 1998 per les ciutats que van participar en la Conferència Europea Ciutats pels Drets Humans, de millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de cap tipus, han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

## **PART I**

### **DISPOSICIONS GENERALS**

#### **Art. I - DRET A LA CIUTAT**

1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les



condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

#### **Art. II - PRINCIPI D'IGUALTAT DE DRETS I DE NO-DISCRIMINACIÓ**

1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.

2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per raó de color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.

#### **Art. III - DRET A LA LLIBERTAT CULTURAL, LINGÜÍSTICA I RELIGIOSA**

1. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a exercir i desenvolupar la llibertat cultural.

2. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a exercir la seva llibertat lingüística i religiosa. Les autoritats municipals, en col·laboració amb les altres administracions, fan tot allò necessari per tal que els infants de grups lingüístics minoritaris puguin estudiar la seva llengua materna.

3. La llibertat de consciència i de religió individual i col·lectiva queda garantida per les autoritats municipals a tots els ciutadans i ciutadanes. En el marc de la legislació nacional, les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per garantir aquest dret i vetllen per evitar la creació de guetos.

4. En el respecte del laïcisme, les ciutats afavoreixen la tolerància mútua entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.

5. Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

#### **Art. IV- PROTECCIÓ DELS COL·LECTIUS I CIUTADANS MÉS VULNERABLES**

1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.

3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de suport a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadania.

4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter exclouent.

## **Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT**

1. La comunitat local està unida per un deure de solidaritat recíproca. Les autoritats locals hi participen i fomenten el desenvolupament i la qualitat dels serveis públics.
2. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans i ciutadanes, i controlaran la bona execució dels deures públics.

## **Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL**

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.
2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.
3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

## **Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT**

1. El principi de subsidiarietat que regeix el repartiment de les competències entre l'estat, les regions i les ciutats ha de ser permanentment acordat per tal d'evitar que l'estat central i les altres administracions competents no descarreguin les seves pròpies responsabilitats sobre les ciutats.
2. Aquesta concertació té l'objectiu de garantir que els serveis públics depenguin del nivell administratiu més proper a la població per tal que siguin més eficaços.

## **PART II**

### **DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL**

## **Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.
2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.
3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un referèndum municipal, o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.



4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i de conformitat amb les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

#### **Art. IX - DRET D'ASSOCIACIÓ, DE REUNIÓ I MANIFESTACIÓ**

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.
2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.
3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

#### **Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR**

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.
2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desafavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.
3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.
4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.
5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi que els infants puguin gaudir de la seva infantesa.

#### **Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.
2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

### **PART III**

## **DRETS ECONÒMICS, SOCIALS, CULTURALS I AMBIENTALS DE PROXIMITAT**

### **ART. XII - DRET GENERAL ALS SERVEIS PÚBLICS DE PROTECCIÓ SOCIAL**

1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels drets humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.
2. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.
3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

### **Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ**

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.
2. Les ciutats contribueixen a la posada en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.
3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

### **Art. XIV - DRET AL TREBALL**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.
2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.
3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.



4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratgen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.

5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

#### **Art. XV - DRET A LA CULTURA**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.

2. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició dels ciutadans i ciutadanes espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom.

#### **Art. XVI - DRET A L'HABITATGE**

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

#### **Art. XVII - DRET A LA SALUT**

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitàries.

2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa.

#### **Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.
2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.
3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries perquè els ciutadans i ciutadanes apreïin, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i perquè siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

#### **Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.
3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

#### **Art. XX - DRET A LA CIRCULACIÓ I LA TRANQUIL·LITAT A LA CIUTAT**

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.
2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.
3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

#### **Art. XXI - DRET AL LLEURE**

1. Els governs locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar de temps lliure.



2. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.
3. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per a la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.
4. Les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat i el benestar social i ambiental dels ciutadans i ciutadanes.

#### **Art. XX II - DRETS DELS CONSUMIDORS**

Les ciutats vetllen, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors. A aquest efecte, i pel que fa als productes alimentaris, garanteixen o fan garantir el control dels pesos i les mesures, de la qualitat, la composició dels productes i l'exactitud de les informacions, com també de les dates de caducitat dels aliments.

### **PART IV**

#### **ELS DRETS RELATIUS A L'ADMINISTRACIÓ DEMOCRÀTICA LOCAL**

#### **Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS**

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.
2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

#### **Art. XXIV- PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA**

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.
2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.
3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a: la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal; la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.
4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

## **PART V**

### **MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT**

#### **Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL**

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.
2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.
3. Si s'escau, la justícia municipal, exercida pels jutges de pau independents (homes de bé), elegits pels ciutadans i ciutadanes o pels governs locals, té la competència per resoldre amb equitat els conflictes que oposen els ciutadans i ciutadanes i l'administració municipal i que presenten caràcter de recurs.

#### **Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT**

Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions d'agents de seguretat i convivència. Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

#### **Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ**

1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius: - mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables; - Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.
2. Per tal de facilitar l'exercici dels drets inclosos en aquesta Carta i sotmetre al control de la població l'estat de la seva concreció, cada ciutat signatària crea una comissió d'alerta constituïda per ciutadans i ciutadanes que s'encarregarà de l'avaluació de l'aplicació de la Carta.

#### **Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS**

1. Les ciutats signatàries es comprometen a establir els seus pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets enunciats en aquesta Carta. Poden implantar a aquest efecte un sistema de pressupost participatiu. La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot en associacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.
2. Les ciutats signatàries es comprometen, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes davant les càrregues públiques, a no permetre que els àmbits o activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre; i actuen de manera que les àrees d'excepció a la legalitat desapareguin allà on existeixen.



## DISPOSICIÓ FINAL

### VALOR JURÍDIC DE LA CARTA I MECANISMES D'APLICACIÓ

1. Un cop adoptada, la Carta romandrà oberta a la signatura individualitzada de totes les ciutats que s'adhereixin a aquest compromís.
2. Les ciutats signatàries incorporen dins l'ordenament local els principis i les normes, com també els mecanismes de garantia, establerts en aquesta Carta i en fan menció explícita en els fonaments jurídics dels actes municipals.
3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta Carta i es comprometen a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, en particular qualsevol contracte municipal, les conseqüències del qual serien un obstacle per al compliment dels drets reconeguts o serien contràries a la seva realització, i a actuar de manera que els altres subjectes de dret reconguin així el valor jurídic superior d'aquests drets.
4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la menció expressa a totes les seves ordenances municipals com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.
5. Les ciutats signatàries es comprometen a crear una comissió encarregada d'establir cada dos anys una avaluació de l'aplicació dels drets reconeguts per la Carta i a fer-la pública.
6. La Reunió de la Conferència Ciutats pels Drets Humans, constituïda com a assemblea plenària de les ciutats signatàries, decidirà implantar un mecanisme de seguiment adient per tal de verificar la recepció i acompliment d'aquesta Carta per les ciutats signatàries.

## DISPOSICIONS ADDICIONALS

### PRIMERA

Les ciutats signatàries es comprometen a actuar davant els seus estats de manera que les legislacions nacionals permetin la participació dels ciutadans i ciutadanes residents no nacionals en les eleccions municipals, en el sentit expressat a l'Article VIII.2 d'aquesta Carta.

### SEGONA

Per tal de permetre el control jurisdiccional dels drets continguts d'aquesta Carta, les ciutats signatàries es comprometen a demanar als seus estats i a la Unió Europea que completin les declaracions constitucionals de drets humans o la Convenció Europea de Drets Humans.

### TERCERA

Les ciutats signatàries elaboraran i executaran programes Agenda 21, en aplicació dels acords adoptats a la Conferència de l'ONU sobre Medi Ambient i Desenvolupament que es va celebrar a Rio de Janeiro l'any 1992.

#### **QUARTA**

En cas de conflicte armat, les ciutats signatàries vetllaran pel manteniment del govern de la municipalitat en el respecte dels drets proclamats en aquesta Carta.

#### **CINQUENA**

La signatura del representant de la ciutat present el divuit de maig de 2000 a Saint-Denis està subjecta a la seva ratificació pel Ple Municipal, que podrà establir les reserves al text de l' articulat que consideri adequades.

Fet a Saint-Denis, el divuit de maig de dos mil.



## **PRINCIPIS SOBRE LA PROTECCIÓ I LA PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ DE L'OMBUDSMAN ("ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA")**

La Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret, més coneguda com la Comissió de Venècia del Consell d'Europa, és un òrgan consultiu d'experts independents en matèria constitucional. El 15-16 de març de 2019 va aprovar els Principis de Venècia. Establerta el 1990, des de llavors ha tingut un paper destacat en l'adopció de constitucions que s'ajusten als estàndards del patrimoni constitucional europeu. La Comissió es reuneix quatre cops l'any a Venècia per a sessions plenàries i treballa en tres camps: assistència constitucional, justícia constitucional i matèria electoral.

A proposta seva, el 2 de maig de 2019 el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va aprovar els Principis de Venècia, que han de servir per recolzar, blindar, consolidar, protegir, potenciar i difondre les institucions d'ombudsman i reconeix el seu important paper com a garants per enfortir la democràcia, l'estat de dret, la bona administració, i la protecció i la promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.

En aquesta qualitat, exigeix als governs que les institucions d'ombudsman es configurin amb uns paràmetres que garanteixin la seva consolidació, solidesa i protecció. D'aquesta forma, els Principis de Venècia constitueixen una nova eina en mans de totes les defensories, a escala nacional, local o sectorial, per treballar amb més fermesa en favor dels drets de les persones.

Estrasburg, 18 de març de 2019

CDL-AD (2019) 005

Opinió núm. 897/2017

Or. angl.

**COMISSIÓ EUROPEA PER A LA DEMOCRÀCIA PEL DRET**

**(COMISSIÓ DE VENÈCIA)**

**PRINCIPIIS**

**SOBRE LA PROTECCIÓ I LA PROMOCIÓ  
DE LA INSTITUCIÓ DE L'OMBUDSMAN**

**("ELS PRINCIPIIS DE VENÈCIA")**

**Adoptats per la Comissió de Venècia en la  
seva 118a sessió plenària  
(Venècia, 15-16 de març de 2019)**

**sobre la base dels comentaris de:**

**Lydie ERR (membre, Luxemburg)**

**Jan HELGESEN (membre, Noruega)**

**Johan HIRSCHFELDT (membre suplent, Suècia)**

**Jørgen Steen SØRENSEN (membre, Dinamarca) Igli**

**TOTOZANI (expert, Albània)**



## **PRINCIPIS SOBRE LA PROTECCIÓ I LA PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ DE L'OMBUDSMAN (Principis de Venècia)**

***Comissió Europea per a la Democràcia pel Dret  
(Comissió de Venècia)***

*Tenint en compte* que actualment hi ha institucions d'ombudsman en més de 140 estats, a escala nacional, regional o local, amb competències diferents;

*Reconeixent* que aquestes institucions s'han adaptat al sistema legal i polític dels estats respectius;

*Tenint en compte* que els principis fonamentals de les institucions d'ombudsman, incloses la independència, l'objectivitat, la transparència, l'equitat i la imparcialitat, es poden aconseguir per mitjà de diversos models diferents;

*Destacant* que l'ombudsman és un element important en un estat basat en la democràcia, l'estat de dret, el respecte dels drets humans i les llibertats fonamentals i una bona administració;

*Destacant* que les tradicions constitucionals arrelades i una cultura política constitucional i democràtica madura constitueixen un element que facilita el funcionament jurídic i democràtic de la institució de l'ombudsman;

*Destacant* que l'ombudsman té un paper important en la protecció dels defensors dels drets humans;

*Destacant* la importància de la cooperació nacional i internacional de les institucions d'ombudsman i institucions similars;

*Recordant* que l'ombudsman és una institució que actua de forma independent contra la mala administració i les presumptes violacions dels drets humans i les llibertats fonamentals que afecten les persones físiques o jurídiques;

*Destacant* que el dret a queixar-se davant de l'ombudsman s'afegeix al dret d'accés a la justícia a través dels tribunals;

*Afirmant* que els governs i els parlaments han d'acceptar les crítiques en un sistema transparent que ret comptes davant del poble;

*Posant l'accent* en el compromís de l'ombudsman de convidar els parlaments i els governs a respectar i promoure els drets humans i les llibertats fonamentals, paper que és de gran importància especialment durant períodes de dificultats i conflictes en la societat; *Expressant* profunda preocupació pel fet que la institució de l'ombudsman sigui de vegades l'objectiu de diverses formes d'atacs i amenaces, com la coerció física o mental, accions legals que amenacen la immunitat, represàlies de supressió, retallades pressupostàries i una limitació del seu mandat;

*Recordant* que la Comissió de Venècia, en diverses ocasions, ha treballat àmpliament sobre el paper de l'ombudsman;

*Remetent-se* a les Recomanacions del Comitè de Ministres del Consell d'Europa R (85) 13 sobre la institució de l'ombudsman; R (97) 14 sobre l'establiment d'institucions nacionals independents per a la promoció i la protecció dels drets humans; R (2000) 10 sobre codis de conducta per a funcionaris; CM/Rec (2007) 7 sobre bona administració; CM/Rec (2014) 7 sobre la protecció dels denunciants, i CM/Rec (2016) 3 sobre drets humans i empreses; a les Recomanacions de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa 757 (1975) i 1615 (2003) i en particular a la Resolució 1959 (2013); i també a les Recomanacions 61 (1999), 159 (2004), 309 (2011) i la Resolució 327 (2011) del Congrés de les Autoritats Locals i Regionals del Consell d'Europa i a la Recomanació de política general núm. 2 de l'ECRI: òrgans d'igualtat per combatre el racisme i la intolerància a escala nacional, adoptada el 7 de desembre de 2017;

*Remetent-se* a la Resolució 48/134 de l'Assemblea General de les Nacions Unides sobre els principis relatius a la situació de les institucions nacionals per a la promoció i la protecció dels drets humans ("els Principis de París"), de 20 de desembre de 1993; la Resolució 69/168, de 18 de desembre de 2014, i la Resolució 72/186, de 19 de desembre de 2017, sobre el paper de l'ombudsman, mediador i altres institucions nacionals de drets humans en la promoció i protecció dels drets humans; la Resolució 72/181, de 19 de desembre de 2017, sobre institucions nacionals per a la promoció i protecció dels drets humans; el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o càstigs cruels inhumans o degradants, aprovat per l'Assemblea General el 18 de desembre de 2002, i la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat adoptada per l'Assemblea General el 13 de desembre de 2006;

*Després d'haver consultat* l'Alt Comissionat de Drets Humans de les Nacions Unides, el relator especial de l'ONU sobre la situació dels defensors dels drets humans, el comissari dels drets humans del Consell d'Europa i el Comitè Director per als Drets Humans del Consell d'Europa (CDDH), l'Oficina de les Institucions Democràtiques i els Drets Humans de l'OSCE (OSCE/ODIHR), l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea, el Defensor del Poble Europeu, l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), l'Associació d'Ombudsmans de la Mediterrània (AOM), l'Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Francofonia (AOMF), la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i la Xarxa Europea d'Institucions Nacionals de Drets Humans (ENNHRI);

**en la seva 118a sessió plenària (15-16 de març de 2019) ha adoptat aquests principis obre la protecció i la promoció de la institució de l'ombudsman ("els Principis de Venècia"):**

1. Les institucions d'ombudsman tenen un paper important en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals. Tot i que no hi ha cap model normalitzat entre els estats membres del Consell d'Europa, l'Estat ha de recolzar i protegir la institució de l'ombudsman i abstenir-se de qualsevol acció que perjudiqui la seva independència.
2. La institució de l'ombudsman, inclòs el seu mandat, ha de tenir una base jurídica ferma, preferiblement des d'un punt de vista constitucional, mentre que les seves característiques i funcions es poden elaborar des d'un punt de vista legislatiu.



3. La institució de l'ombudsman ha de tenir un rang suficientment elevat, que es reflecteixi també en la remuneració de l'ombudsman i en el seu règim de jubilació.

4. L'elecció d'un model únic o plural d'ombudsman depèn de l'organització de l'Estat, de les seves particularitats i de les seves necessitats. La institució de l'ombudsman pot organitzar-se a diferents nivells i amb competències diferents.

5. Els estats han d'adoptar models que compleixin plenament aquests principis, reforcin la institució i augmentin el nivell de protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals al país.

6. L'ombudsman ha de ser elegit o nomenat d'acord amb procediments que reforcin en la mesura que sigui possible l'autoritat, la imparcialitat, la independència i la legitimitat de la institució.

L'ombudsman ha de ser preferiblement elegit pel Parlament amb una majoria qualificada adequada.

7. El procediment de selecció dels candidats ha d'incloure una convocatòria pública i ser públic, transparent, basat en els mèrits, objectiu i estar previst per la llei.

8. Els criteris de nominació de l'ombudsman han de ser prou amplis per fomentar que hi hagi una gran varietat de candidats idonis. Els criteris essencials són una gran autoritat moral, integritat i uns coneixements i una experiència professional adequats, també en el camp dels drets humans i les llibertats fonamentals.

9. L'ombudsman no pot exercir, durant el seu mandat, activitats polítiques, administratives o professionals incompatibles amb la seva independència o imparcialitat. L'ombudsman i el seu personal estan obligats per codis ètics d'autoregulació.

10. El mandat de l'ombudsman és més llarg que el mandat de l'organisme nomenador. El mandat s'ha de limitar preferentment a un sol termini, sense opció de reelecció; en tot cas, el mandat de l'ombudsman només s'ha de poder renovar una vegada. Preferiblement, el termini únic no ha de ser inferior als set anys.

11. L'ombudsman només pot ser suspès de les seves funcions d'acord amb una llista exhaustiva de condicions clares i raonables establertes per llei. Aquestes condicions es refereixen únicament a criteris essencials d'“incapacitat” o “incapacitat per exercir les funcions del càrrec”, “conducta indeguda” o “faltes de conducta”, que s'han d'interpretar en termes molt estrictes. La majoria parlamentària requerida per al cessament de les funcions de l'ombudsman -per part del mateix Parlament o per un tribunal a petició del Parlament- ha de ser com a mínim igual, i preferiblement superior, a la requerida per a l'elecció. El procediment d'eliminació ha de ser públic, transparent i previst per la llei.

12. El mandat de l'ombudsman inclou la prevenció i la correcció de la mala administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.

13. La competència institucional de l'ombudsman comprèn l'Administració pública a tots els nivells.

El mandat de l'ombudsman inclou els serveis d'interès general, tant si els presten l'Estat, els municipis, organismes estatals o entitats privades.

La competència de l'ombudsman en relació amb el poder judicial es limita a garantir l'eficàcia dels procediments i el funcionament administratiu d'aquest sistema.

14. L'ombudsman no rep ni segueix cap instrucció de cap autoritat.

15. Qualsevol persona física o jurídica, incloses les ONG, té dret a un accés lliure, sense restriccions i gratuït a l'ombudsman i a presentar una queixa.

16. L'ombudsman ha de tenir la facultat discrecional per investigar els casos, a iniciativa pròpia o com a conseqüència d'una queixa, tenint en compte els recursos administratius disponibles. L'ombudsman té dret a demanar la cooperació de qualsevol persona o organització que pugui ajudar en les seves investigacions. L'ombudsman ha de tenir el dret legalment exigible d'accés il·limitat a tots els documents, bases de dades i materials rellevants, inclosa la informació legalment privilegiada o confidencial. Això inclou el dret al lliure accés a edificis, institucions i persones, incloses les persones privades de llibertat.

L'ombudsman ha de poder entrevistar les persones funcionàries i les autoritats o sol·licitar-los explicacions per escrit, i, a més, prestar una atenció i una protecció especials als denunciants del sector públic.

17. L'ombudsman ha de tenir la facultat d'adreçar recomanacions individuals a qualsevol organisme o institució dins els límits de la seva competència. També té el dret legalment exigible de requerir les persones funcionàries i les autoritats perquè responguin en un termini raonable establert per l'ombudsman.

18. En el marc del seguiment de l'aplicació a escala nacional d'instruments internacionals ratificats relacionats amb els drets humans i les llibertats fonamentals i també de l'harmonització de la legislació nacional amb aquests instruments, l'ombudsman ha de poder presentar, en públic, recomanacions al Parlament o a l'executiu, inclosa la modificació de la legislació o l'adopció d'una de nova.

19. Després d'una investigació, l'ombudsman ha de tenir preferentment la facultat de desafiar la constitucionalitat de les lleis i els reglaments o actes administratius generals.

L'ombudsman ha de tenir preferentment la facultat d'intervenir davant dels organismes jurisdiccionals i els tribunals competents.

La presentació oficial d'una queixa a l'ombudsman pot tenir efectes suspensius sobre els terminis d'aplicació al tribunal, en virtut de la llei.

20. L'ombudsman ha de presentar un informe al Parlament sobre les activitats de la institució com a mínim un cop l'any. En aquest informe, l'ombudsman pot denunciar al Parlament la manca de compliment per part de l'Administració pública. L'ombudsman també es pot pronunciar sobre qüestions específiques, si ho considera oportú. Els informes de l'ombudsman s'han de fer públics, i han de ser tinguts en compte per les autoritats.

Això també és aplicable als informes presentats per l'ombudsman designat pel poder executiu.



21. S'han de garantir recursos pressupostaris suficients i independents a la institució de l'ombudsman. La llei ha d'establir que l'assignació pressupostària dels fons a la institució de l'ombudsman ha de ser adequada a la necessitat d'assegurar el compliment complet, independent i eficaç de les seves responsabilitats i funcions. S'ha de consultar l'ombudsman i se li ha de demanar que presenti un projecte de pressupost per a l'exercici següent. El pressupost adoptat per la institució no pot ser reduït durant l'exercici pressupostari, llevat que la reducció s'apliqui generalment a altres institucions de l'Estat. L'auditoria financera independent del pressupost de l'ombudsman ha de tenir en compte només la legalitat dels procediments financers i no l'elecció de les prioritats en l'execució del mandat.

22. La institució de l'ombudsman ha de disposar de personal suficient i d'una flexibilitat estructural adequada. La institució pot disposar d'un o més adjunts, nomenats per l'ombudsman. L'ombudsman ha de tenir la capacitat de contractar el seu personal.

23. L'ombudsman, els adjunts i el personal de direcció han de gaudir d'immunitat davant de qualsevol procés judicial respecte de les activitats i les paraules, orals o escrites, relacionades amb l'exercici de les seves funcions per a la institució (immunitat funcional). Aquesta immunitat funcional ha de perdurar igualment un cop l'ombudsman, els adjunts o el personal de direcció abandonin la institució.

24. Els estats s'han d'abstenir de dur a terme qualsevol acció destinada a suprimir la institució de l'ombudsman o a obstaculitzar-ne el funcionament eficaç, i han de protegir-la de manera eficaç contra totes les amenaces d'aquest tipus.

25. Aquests principis s'han de llegir, interpretar i utilitzar per consolidar i reforçar la institució de l'ombudsman. Tenint en compte els diferents tipus, sistemes i situació legal de les diverses institucions d'ombudsman i el seu personal, es convida els estats a emprendre totes les accions necessàries, inclosos els ajustaments constitucionals i legislatius necessaris, per proporcionar les condicions adequades que reforcin i desenvolupin les institucions d'ombudsman i la seva capacitat, independència i imparcialitat d'acord amb els Principis de Venècia i, per tant, per garantir-ne una aplicació adequada, oportuna i eficaç.





## DECLARACIÓ DE GIRONA – CONGRÈS INTERNACIONAL DE DEFENSORS LOCALS

La Declaració de Girona és el llegat del I Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16), que el FòrumSD va organitzar a Girona el novembre de 2016. La Declaració, acordada per tots els participants en la trobada, reivindica el paper dels síndics i síndiques de proximitat en la protecció dels Drets Humans a les ciutats en un moment en

que la crisi econòmica i els canvis socials i polítics n'han provocat una important retallada. Reclama que la Llei de Goversns Locals de Catalunya inclogui l'obligatorietat de crear la figura d'un síndic o defensor local per als municipis de més de 20.000 habitants i valora les defensories locals i el treball conjunt entre aquestes institucions, agrupant-les en una xarxa internacional.



## DECLARACIÓ DE GIRONA



**DECLARACIÓ DE GIRONA**  
**DECLARACIÓN DE GIRONA**  
**DECLARATION OF GIRONA**  
**DÉCLARATION DE GIRONA**

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

**DECLARACIÓ**

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: *ensem globalment, defensem localment*.

**I. - LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT.**

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.



En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resiliència de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per reduir i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

## II. - LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER.

Les funcions de les defensories locals són:

- Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.
- Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat.

En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:

- 1.- Mandat democràtic.
- 2.- Independència, objectivitat i equitat.
- 3.- Mitjans suficients.
- 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.
- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.
- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

### III. - EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA.

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI és fonamental implantar la institució de la defensoria local, en coherència amb el principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsmen, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució per tal de promoure el seu desenvolupament i generalització.

### IV. – COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS.

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.



Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

1.- Impulsar la xarxa de defensors locals. Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO) la reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball perquè assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions

3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Governos Locals i Regionals<sup>1</sup> i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans<sup>2</sup>.

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans  
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos  
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights think globally, defend locally

Droits de l'Homme  
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016

---

<sup>1</sup> <https://www.uclg.org/es/home>

<sup>2</sup> <http://www.uclg-cisdp.org/es/home>





SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT FELIU DE GUÍXOLS  
C/ Penitència, núm. 10 (Casa Albertí)  
Telèfon: 972 32 80 40  
E.mail: [sindic.greuges@guixols.cat](mailto:sindic.greuges@guixols.cat)