
INFORME DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT FELIU DE GUÍXOLS CORRESPONENT A L'ACTIVITAT DESENVOLUPADA DURANT L'ANY 2016

JOSEP RIUS GRANERS,
SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES.

INDEX

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Discurs de presentació al Ple | 05 |
| 2. Presentació de l'Informe | 14 |
| 3. Dades estadístiques | 24 |
| 4. Recomanacions | 31 |
| 5. Suggeriments | 42 |
| 6. Actuacions d'ofici..... | 47 |
| 7. Articles publicats i participació del Síndic en activitats organitzades per l'Associació FòrumSD | 49 |

ANNEXOS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Declaració de Girona. Congrés Internacional de Defensors Locals LOIC'16..... | 70 |
| II. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat | 75 |
| III. Declaració Universal dels Drets Humans | 87 |
| IV. Reglament Orgànic Municipal de Sant Feliu de Guíxols | 92 |
| V. Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols | 95 |

DISCURS DE PRESENTACIÓ AL PLE

1) SALUTACIÓ

Sr. Alcalde, senyores i senyors Regidors, Sr. Secretari, Sra. Interventora, Sr. José Luis Mayo ex-síndic-, públic present i oient de Ràdio Sant Feliu, mitjans de comunicació conciutadans i conciutadanes

2) INTRODUCCIÓ

Des de fa ja més de 25 anys, diverses ciutats i viles catalanes disposen de la figura del síndic, defensor local. Encapçalades per Lleida l'any 1990, una quarantena de municipis disposen avui dia d'aquesta institució, la principal responsabilitat de la qual és vetllar per la defensa dels drets de la ciutadania davant de possibles incompliments dels respectius ajuntaments, així com formular recomanacions, suggeriments i propostes que ajudin a millorar el seu funcionament.

Una de les característiques més rellevants de la feina de l'*ombudsman* local és la proximitat. El caràcter local de la institució fa que aquesta pugui treballar amb un coneixement alt de les especificitats pròpies de cada indret, de la seva realitat social, de les necessitats i dels requeriments ciutadans. La dimensió local és, per tant, clau per a una bona feina de les defensories.

3) PRESENTACIÓ

Fer el resum de l'activitat de l'oficina del Síndic de Greuges de qualsevol any sempre és difícil, però la del 2016 és, si més no, especial. Durant la primera meitat de l'any el síndic era J. Luis Mayo (aprofito per agrair un cop més la seva feina). Des de el 8 de juliol sóc jo qui s'ocupa de la tasca de Síndic de Greuges de la nostra ciutat i estic molt satisfet de fer-la. He descobert un nou món. Intuïa que la feina m'agradaria i la veritat és que poder servir a les persones té un atractiu molt singular, engrescador, apassionant.

En aquesta primera etapa m'he dedicat, sobretot, a aprendre (encara em falta molt), a conèixer moltes persones tant de càrrecs polítics i administratius com de la ciutadania i a saber entendre els elements essencials de la tasca d'un síndic local.

Hem intentat resoldre els eventuais conflictes que han pogut sorgir entre la ciutadania i els administradors de la ciutat, sempre vetllant per la defensa dels drets humans. Hem donat ajuda i suport a qui ens l'ha demanat. Hem assessorat i aconsellat els qui han visitat la nostra oficina.

Tot això és el que hem intentat fer aquest any. De vegades, satisfet per haver obtingut resultats útils. Altres amb un cert regust amarg en no poder resoldre alguns casos de manera satisfactòria.

Resum de les actuacions

Durant l'any 2016 l'Oficina del Síndic ha obert **202 expedients**. Amb tot, cal dir que en realitat són més les actuacions que s'han realitzat si bé no han comportat l'obertura d'un expedient (es poden incloure atencions telefòniques, gestions d'acompanyament, etc.)

Aquests 202 expedients, inclouen un total de **135 consultes** (de les quals 28 es varen derivar a altres institucions o departaments i en 2 es va fer mediació), **49 queixes a instància de la ciutadania i 18 a instància del Síndic**.

Mitjà de presentació de la queixa/consulta

Una de les característiques més rellevants de la feina del síndic és la proximitat i la ciutadania valora aquesta atenció personal i directa.

La via d'entrada inicial a l'Oficina preferida per la ciutadania és la *presencial*. Enguany per aquest canal s'han fet **151** peticions, per *correu electrònic* **14** peticions i *per telèfon* **19** peticions.

Les actuacions es donen principalment en els següents: obres/disciplina urbanística (19), seguretat ciutadana (14), via pública (10) recollida i neteja viària (6), qualitat ambiental/soroll (5), etc.

He emès i presentat a l'Ajuntament **18 Recomanacions i Suggestiments**, fan referència a contaminació acústica, vialitat, sancions de trànsit, zona blava, responsabilitat patrimonial, entre altres. Es concreten i detallen a la Memòria.

El grau d'acceptació per part de l'Ajuntament és alt. De les 18 actuacions d'ofici presentades, 16 han estat acceptades, 1 rebutjada i 1 pendent de resposta.

A data de tancament d'aquesta Memòria resten dos expedients oberts (retorn fiança obres carrer Garrofers, vialitat a la zona del Puig).

4) DONAR A CONÈIXER LA FEINA DEL SÍNDIC

El coneixement de l'existència del Síndic de Greuges i la seva feina és, encara, una assignatura pendent. La ciutadania coneix poc i, de vegades, malament l'existència d'aquesta institució.

Durant l'any 2016 tant en J. Luis Mayo com jo mateix hem fet xerrades a dues escoles (Institut Sant Elm i Col·legi sant Josep), amb un total de 105 alumnes de 3r i 4t d'ESO, per donar a conèixer tot el que fa referència a la figura i activitat del Síndic.

5) CONGRÉS INTERNACIONAL DE DEFENSORS LOCALS A GIRONA

Sota el lema de "Drets Humans: pensem globalment, defensem localment " ens vam reunir al Palau de Congressos de Girona el passat més de novembre, durant 3 dies, 200 assistents, 137 congressistes, 60 sindicatures, 11 nacionalitats. Dels 60 síndics a més a més dels de Catalunya n' hi havien de Sud Amèrica (Argentina, Colòmbia), d'Europa (Bèlgica, Bulgària, França, Holanda, Islàndia, Suïssa, Sèrvia, Ucraïna), d'Àfrica (Tunísia) i de la resta de l'estat espanyol (Granada, Mallorca, Menorca, Paterna, Requena, Segòvia, Vitòria).

La presència institucional va tenir un nivell màxim: President de la Generalitat, Alcaldessa de Girona, President de la Diputació de Girona, Conseller de Governació, Vicepresident del Parlament de Catalunya, Regidors, Alcaldes,... A nivell internacional l'Associació de Mediateurs de França i ILO (Institut Ilatino Americà Ombudsman).

L'objectiu era consolidar el compromís dels municipis en defensa i promoció dels drets humans. A la jornada de cloenda es va aprovar l'anomenada "Declaració de Girona" on es reivindica el paper dels OMBUDSMAN en la protecció dels drets humans.

També es va avaluar la situació dels refugiats. Com atendre'ls. Com acollir-los.

6) AL NOSTRE AJUNTAMENT

No vull deixar passar l'ocasió d'elogiar el nostre ajuntament, sobretot per l'organització en relació al síndic. Tenim l'oficina en un lloc privilegiat com és Casa Albertí. Tenim el suport administratiu necessari i ens sentim respectats. Moltes Gràcies.

Però des del meu punt de vista no pot ser d'una altra forma. L'administració ja no funciona com abans, jerarquitzada, mera executora de la norma. Tota l'activitat de l'administració i la seva gestió gira, al meu entendre, a l'entorn de la ciutadania. Aquesta és la destinatària final de tot el servei públic i té dret a una bona administració basada en el sentit comú, l'eficàcia, la qualitat, el seny, l'objectivitat, la coherència.

Això vol dir que la bona administració és un veritable dret de la ciutadania. No n'hi ha prou que l'administració actuï d'acord amb la llei (que ho ha de fer). Li és exigible molt més. Escoltar també.

La força que tenim els síndics és la que ens dona la ciutadania. El sentit comú, convèncer per la raó.

7) MÉS AGRAÏMENTS

Al senyor Alcalde, a l'equip de govern i a la resta de regidors per acollir-me quan ha fet falta.

Als mitjans de comunicació de la nostra ciutat (Gràcies Pere. Gràcies Sé.).

Als senyors David i Esteve, mossos conciliadors. Bona feina.

A tots els treballadors de l'Ajuntament per la seva professionalitat, especialment als que tenen el seu lloc de treball a Casa Albertí.

A la senyora Patrícia Martínez, abans de l'OMIC, pel seu eficaç assessorament en tots els temes relacionats amb consum.

A l'Assumpció i a l'Esther, secretàries de l'oficina del Síndic per la seva professionalitat i empatia.

Als centres Educatius Sant Elm i Sant Josep per permetre als Síndics adreçar-nos als seus alumnes per explicar la nostra feina.

Al Fòrum de Síndics de Catalunya i al fins fa poc president Senyor Ramon Llorente, també Defensor de la Ciutadania de Girona.

A tots els membres de la Taula d'Habitatge. Tant a la PAH, Càritas, Creu Roja, Oficina Municipal d'Habitatge i Serveis Socials que fan una feina espectacular.

Des d'aquí us animo a tots a seguir treballant i lluitant com fins ara doncs els problemes hi són i amb un creixement exponencial.

8) NOU PROJECTE PER A SANT FELIU

El 19,38 % dels habitants de Sant Feliu (21.899) són persones de més de 65 anys. O sigui que a la nostra ciutat hi ha 4.265 persones majors de 65 anys. D'aquestes persones majors de 65 anys n'hi ha 1039 que viuen soles.

Aquest envelliment de la població anirà en augment segons informe de INSOCAT.

Algunes d'aquestes persones ens han visitat a la nostra oficina per algun problema. En algun cas hem detectat que el problema que ens exposaven no era el més greu que els passava. Hi ha persones grans a la nostra població que han de fer front a moltes qüestions: salut física o mental, pobresa, dependència, vulnerabilitat, etc.

D'aquestes 1039 persones que viuen soles la majoria tenen la família a prop o ja estan controlades i ateses pels serveis socials. Però n'hi ha que no.

El projecte que estic valorant és "RADARS Sant Feliu" és un projecte d'Acció Comunitària per a persones grans.

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

Els principals valors han de ser el respecte a les persones grans i el treball conjunt entre l'administració pública i la ciutadania per construir un Sant Feliu més humà, més solidari i més compromès amb el seu entorn.

Properament presentaré una Actuació d'Ofici en aquest sentit per tal que es valori la possibilitat d'estudiar-lo i portar-lo en funcionament.

9) COSES NEGATIVES. NO M' HA AGRADAT GENS. ESTIC DECEBUT

1r) A nivell global (primer pensarem globalment per després defensar localment) estic decebut de com responen la majoria de països el tema dels refugiats, sobretot dels que fugen de la guerra a Síria. Concretament a l'estat

espanyol el tema és preocupant segurament ens falla la memòria. Quants espanyols van haver de fugir del país durant la guerra civil.

Quan has de marxar del teu país a causa de la guerra te'n vas, primer, als països veïns amb l'esperança de que la guerra s'acabi aviat. Turquia per exemple ha acollit fins a 3 milions de refugiats. 3 milions de persones que han de menjar cada dia, han de viure. Quan veuen que la guerra no s'atura busquen refugi a altres països d'Europa. Així a Alemanya, per exemple, ja han arribat cap a 1 milió. Espanya ha comunicat a la Unió Europea que només en podrà acollir uns 3.000 però posant- hi molts inconvenients. Deixem- ho aquí.

2n) Decebut pels INCIVISMES. El senyor Vilà parlava de tot això el dia de la festa de la Policia Local. Deia que si la gent no pren consciència, per més policia que posem als carrers, els problemes no es solucionaran. Tota la raó.

De quins problemes parlo jo? Doncs molts i variats per exemple el maltractament animal. No n' hi ha prou en donar menjar i beure als gossos, per exemple. Se'ls ha de treure al carrer. S'han de relacionar. Si no és així, no cal tenir mascotes. Ah i si vols denunciar algun cas de maltractament resulta que la normativa municipal és del 1990 i no respon a les necessitats actuals.

També es incivisme abocar olis i residus de vehicles al bosc. A Sant Feliu passa i els hem enregistrat. No podria ser que a la nostra ciutat hi haguessin tallers de reparacions de vehicles fora de la legalitat?.

Incivisme també és no posar tiquet a l'aparcament de la zona blava. Quan el vigilant et posa la sanció hi ha persones que demanen el tiquet a algú que ja marxa de la zona i fan veure que aquell tiquet era el seu i que el vigilant no el va veure (potser la papereta havia relliscat?)

Per evitar tot això seria recomanable fotografiar el cotxe dins la zona blava, on es veïés també la matrícula i la falta de tiquet. Actualment, que tot plegats fem fotografies de qualsevol cosa i les pengem quasi totes a les xarxes socials no seria fer quelcom estrany i ens evitaríem les especulacions.

3r) No m' ha agradat gens la lentitud d'una part de l'administració en respondre tant als ciutadans com a mi mateix. Senyors d'urbanisme, encara espero des de fa molts mesos algun correu vostre.

També he notat i no m' ha agradat gens una reticència als nostres suggeriments i a les nostres recomanacions. Hi ha qui encara no veu amb bons ulls la figura dels Síndics i la necessitat de la nostra existència.

Tampoc m'agrada el silenci administratiu, encara que sigui positiu, que quasi mai ho és. Encara que el silenci administratiu sigui una pràctica regulada per la llei jo crec que és contrària al sentit comú. Inacceptable des del meu punt de vista.

4t) El tema dels OCUPES. Actualment molts ocupes han rebut la clau de l'habitatge de les mini màfies organitzades que han entrat als pisos per fer negoci.

Les famílies desnonades se'ls ha de buscar habitatge. Aquest és un procés altament complicat però crec que és un tema prioritari. Sé que, darrerament, hem aconseguit algun habitatge encara per reformar. Els felicito però no n'hi ha prou. Hem d'acabar amb les ocupacions especulatives i això es podrà fer quan tinguem prou habitatges de lloguer social.

Crec també que el pressupost destinat a Serveis Socials s'hauria d'incrementar notablement.

5è) Sant Feliu és una ciutat amb un paisatge que enamora. Contemplar el mar des dels camins de ronda és tot un espectacle. Tenim, però, un camí de ronda on hi entren els vehicles que recullen els contenidors d'escombraries. Contenedors al camí de ronda? Doncs sí. A la zona de Sant Elm hi ha un hotel que té els contenidors al camí de ronda. Inexplicable. Posin fil a l'agulla. Indispensable.

6è) Voldria, per últim, adreçar-me al Sr. Saballs. Sóc conscient que la seva regidoria és complicada i que és impossible tenir a tota la ciutadania satisfeta.

Sóc conscient que els seus projectes tenen com a finalitat la millora de la nostra ciutat. Darrerament la quantitat de carrers tallats han suposat inquietud per part de molta gent. A l'oficina ens ha vingut força gent a reclamar que se'ls escolti, que les mesures no han de ser sempre unidireccionals.

Fa poc, el Síndic de Greuges de Catalunya, s'adreçava a l'Ajuntament de Barcelona per un tema semblant que ha generat malestar en molts veïns d'un barri en concret. Considera el Sr. Ribó que l'equip de govern ha actuat sense consensuar res amb els veïns i de manera precipitada. Caldria, sempre, minimitzar les molèsties als veïns afectats. Per això fa falta escoltar a tothom.

D'aquí poc ens visitarà un ex veí de Sant Feliu, el Sr. Pau Donés. Una persona que ha estat capaç de relativitzar tant el càncer com el suïcidi. Caldria aprendre'n d'en Pau. I escoltar-lo també.

Depende, todo depende, de según como se mire todo depende.

Si vol, Sr. Saballs, podem anar a veure'l junts.

ACOMIADAMENT

Res més, tan sols demanar-los que continuïn creient en els Síndics i la necessitat de la seva existència i que col·laborem junts pel bé de la nostra ciutadania

Moltes gràcies!!

Josep Rius Graners
Maig 2017

INFORME DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT FELIU DE GUÍXOLS CORRESPONENT A L'ACTIVITAT DESENVOLUPADA DURANT L'ANY 2016

1. Presentació



Per primera vegada comparec davant de tots vostès, en aquest plenari, per presentar la Memòria de les activitats i la feina portada a terme durant l'any 2016, en compliment del que disposa el ROM.

Per acord del Ple municipal de 8 de juliol de 2016 es va produir un relleu en la Sindicatura municipal de Greuges. Aquesta Memòria doncs comprèn totes les actuacions del meu predecessor, José Luis Mayo Gutiérrez, i a partir del dia 8 de juliol, data del meu nomenament, les gestionades per mi. El seu acompanyament ha fet que la meva incorporació resultés més còmoda i fàcil.

Una de les característiques més rellevants de la feina del síndic local és la proximitat. El caràcter municipal de la institució fa que aquesta pugui treballar amb un coneixement alt de les especificitats pròpies de cada indret, de la seva realitat social i dels requeriments ciutadans. Per tant, la dimensió local és clau per a una bona feina de les defensories. Tanmateix, aquesta visió local necessita com a complement una aproximació global als problemes de la societat per entendre els canvis que hi ha al món. Cal integrar els plantejaments macro en l'estratègia local de cada síndic.

Actuacions que incideixen en l'activitat quotidiana de la ciutat, com la contaminació acústica, la mobilitat, l'habitatge i la capacitat de l'Administració per a respondre amb rapidesa i efectivitat a les demandes dels ciutadans.

En el treball de protecció al ciutadà, des de l'Administració municipal encara hi ha camí per recórrer pel que fa a una major interrelació entre departaments, al treball en xarxa i a la superació de rutines que tendeixen a una excessiva compartimentació que frena la diligència en el resultat final.

Fomentar el dret a una bona administració, posar a les persones per damunt de tot, posant les coses fàcils, i si la norma atempta contra el principi de bona administració, canviar-la.

La durada de la crisi econòmica i social, ha tingut com a conseqüència, entre altres, un creixement molt elevat de la desocupació, i ha abocat al risc de pobresa a persones que mai haurien pensat que es trobarien en aquesta situació a causa de la pèrdua del lloc de treball. Cal tenir present que, si fins fa uns anys el fet de tenir una ocupació remunerada era un factor clau per evitar el risc de pobresa, ara ens trobem que la precarietat laboral, agreujada amb feines a jornada parcial i contractes temporals de curta durada amb baixos ingressos, que ni tan sols són suficients per cobrir les necessitats essencials d'una família, aboca a les persones que es troben en aquesta situació de precarietat laboral a situacions de pobresa i d'emergència social.

No vull deixar passar aquest moment sense denunciar la política migratòria que s'està duent a terme des de la Unió Europea i de tots els estats que en formen part, vulnerant de forma continuada i greu els drets fonamentals i la dignitat de les persones, denegant el dret d'asil a tots aquells que, posant en un greu risc les seves vides, estan arribant a les costes mediterrànies. No és per una qüestió política ni ideològica, sinó totalment humanitària.

Per finalitzar, vull agrair l'ajuda i la comprensió que tinc per part del Sr. Alcalde i de tots els regidors que integren la Corporació. Demanar-los que continuïn creient en els Síndics i la necessitat de la seva existència i que col·laborem junts pel bé de la nostra ciutadania.

Agrair també la col·laboració i suport del personal de l'Ajuntament i dels organismes i empreses que en depenen, que demostren amb la seva professionalitat, coneixements i ofici una bona disposició per facilitar-me les coses. I a tots els companys del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, amb ells el camí resulta més planer i enriquidor al poder treballar i compartir coneixements.

Josep Rius i Graners
Síndic municipal de Greuges

Anàlisi de les actuacions

La intervenció dels síndic / defensor de les persones té per objecte ajudar als ciutadans a fer efectius els seus drets, exercint la seva funció amb independència i objectivitat. En aquesta tasca, l'activitat del síndic s'organitza en tres grans tipus d'actuacions:

1. Consultes, assessoraments i mediacions.

Atenció informativa personalitzada dels ciutadans que s'adrecen a l'oficina, oferint assessorament sobre els seus drets o remetent-los a les instàncies pertinents.

2. Queixes

El procediment d'investigació i resolució de les queixes que formalment li són plantejades a instància de la persona o entitat interessada.

3. Actuacions d'ofici

El defensor o síndic pot iniciar una actuació d'ofici si considera que existeix motivació suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones del seu municipi.

Resum de les actuacions

Durant l'any 2016 l'Oficina del Síndic ha realitzat **202 actuacions**.

Les 202 actuacions, inclouen un total de **135 consultes** (de les quals 28 es varen derivar a altres institucions o departaments i en 2 es va fer mediació), **49 queixes a instància de la ciutadania** i **18 a instància del Síndic**.

Dintre l'apartat consultes incloc assessorament sobre temes plantejats, informacions, derivacions a altres administracions o departaments, mediacions i tràmits de suport administratiu o de gestió realitzats a petició dels ciutadans.

Consultes, assessoraments i mediacions.

Des de la creació de la Institució, una part important de la tasca del Síndic consisteix en assessorar i orientar les persones sobre diversos temes que moltes vegades no estan

relacionades amb les seves competències. Malgrat això, el Síndic creu que la ciutadania té dret a ser escoltada i tinguda en compte i, tot i que aquestes qüestions no formin part del seu àmbit d'actuació, les atén entenent que mereixen una especial atenció. Sovint els temes presentats són fruit de la crisi econòmica i social. Davant d'aquestes situacions el Síndic, com a defensor dels drets i de les llibertats de la ciutadania, escolta, informa i assessora les persones que acudeixen a la Institució i sempre intentant que la persona afectada se senti acollida, respectada i orientada cap a la solució dels seus problemes. Per tant, una important vessant de l'activitat de la institució és l'atenció a totes les persones que s'adrecen a l'Oficina cercant ajuda per a la resolució d'un "problema".

S'inclouen també en aquest tipus d'actuacions: tasques de col·laboració administrativa, sempre a petició del ciutadà/ana, consistents en la preparació de peticions a adreçar a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols o a altres administracions o organismes, recursos, reclamacions i altres gestions.

Cal assenyalar que en aquesta Institució també s'atenen consultes i es fan assessoraments que no són pròpiament competència del Síndic al no estar relacionades amb l'administració local, si bé, donat que existeix un Conveni signat entre el Síndic municipal de Greuges i el Síndic de Catalunya, el ciutadà pot personar-se a la nostra oficina i presentar una queixa sobre matèries d'àmbit competencial autonòmic que seran derivades per a la seva resolució al Síndic de Catalunya.

Tanmateix, les tasques de difusió de la Sindicatura han fet que la ciutadania s'adreci al Síndic pensant que, com a defensor dels drets de les persones, pot intervenir en qualsevol tema de caire públic i privat. Tot i que hi ha ciutadans que plantegen queixes de caire privat, el Síndic escolta i assessora amb la finalitat que aquestes persones sàpiguen on i com fer valer els seus drets davant les diferents problemàtiques plantejades.

La manera preferent en què els ciutadans i ciutadanes es comuniquen amb l'Oficina del Síndic és presencial, però també cal destacar que s'efectua atenció telefònica que en moltes ocasions no genera cap expedient.

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 el ciutadà donarà una idea de si existeix vulneració d'algun dret.

Nombre de consultes, assessoraments i mediacions de l'any 2016

L'any 2016, es varen registrar un total de **135 actuacions de consultes, assessoraments i mediacions**, consolidant la tendència de la tasca informativa i de suport tècnic i administratiu a la ciutadania del defensor local.

La resolució de les consultes i 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 de la realització de gestions o consultes que impliquen més dedicació i temps.

La durada de les gestions pot ser diversa, des de la simple i ràpida comunicació de la informació sobre l'àmbit competencial del Síndic o l'òrgan al que el ciutadà s'ha d'adreçar, fins a gestions que poden durar diversos dies. En general, les consultes són resoltes i tancades en un breu termini de temps i, en el seu cas, traslladades de forma immediata a l'organisme o institució que correspon.

En el dia a dia de les oficines, aquesta tasca d'atenció de consultes, assessoraments i mediacions suposa el percentatge més alt d'intervencions.

Queixes

La condició de queixa ve determinada per la pertinença de l'assumpte plantejat a l'àmbit d'actuació de la competència del Síndic/Defensor local, és a dir, assumptes o matèries de competència de l'Ajuntament i de les empreses i organismes que en depenen.

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 2016 es van presentar **49 queixes**.

Es va donar **resposta a 48** de les **49 queixes admeses**, quedant-ne únicament 1 en tràmit.

Mitjà de presentació de la queixa/consulta

Els ciutadanes poden sol·licitar la intervenció dels síndic local a través de diversos canals:

Presencialment, a l'oficina del síndic / defensor local. Aquest és el mitjà més utilitzat pels ciutadans per presentar les seves queixes. L'any 2016, **151 de les sol·licituds** d'intervenció van ser formulades per aquesta via.

Per correu electrònic, es varen presentar **14 peticions**.

Per telèfon, amb la posterior confirmació per escrit de les dades identificatives de la persona, un total de **19 peticions**.

D'ofici, es varen presentar a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols **18 actuacions**, que inclouen recomanacions i suggeriments.

Iniciativa de les queixes/consultes

Qualsevol persona que resideixi o transiti per Sant Feliu de Guíxols pot presentar una queixa al síndic de greuges, només ha d'acreditar un interès legítim en relació amb l'objecte de la queixa.

Es pot presentar la queixa oralment o per escrit, però sempre s'ha de documentar. Hi ha de constar el nom i els cognoms, el DNI i el domicili de la persona o persones interessades, i han d'acompanyar les seves queixes dels documents i altres mitjans de prova que les fonamentin.

L'any 2016, les queixes presentades a instància de la ciutadania ho han estat segons la distribució següent :

| | |
|--------------------|-----|
| Home: | 093 |
| Dona: | 088 |
| Col·lectiu: | 003 |
| D'ofici: | 018 |

Admissió a tràmit de les queixes

Les peticions a instància de la ciutadania són registrades i se'n determina posteriorment la seva admissió, sempre que es trobin dins de l'àmbit competencial – material i territorial – del síndic local, i compleixin amb els requisits d'identificació de l'interessat i l'interès legítim en l'objecte de la queixa.

No són admeses a tràmit:

- Les que es trobin fora de l'àmbit competencial del síndic local. Com són:
 - Conflictes entre particulars.
 - Conflictes que afecten a altres administracions (Estat, Generalitat).
 - Conflictes que són competència del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Les queixes anònimes.
- Les queixes que denotin mala fe per part de l'interessat.
- Les queixes amb manca de fonament o justificació.
- Les que no hagin estat prèviament formulades davant l'administració municipal.
- Les queixes sobre assumptes pels quals hagi transcorregut un any des que la persona afectada hagi tingut coneixement dels fets.

- Les queixes sobre assumptes que siguin objecte d'un procediment judicial en curs o finalitzat.

La no admissió de la queixa es comunica a l'interessat mitjançant un escrit motivat i, quan és possible, se l'informa de les vies més oportunes per a l'exercici de la seva acció.

Estat de tramitació de les queixes admeses

Admesa a tràmit la queixa, el síndic local pren les mesures d'investigació que considera oportunes per a l'estudi i la resolució de l'assumpte plantejat per l'interessat (entrevistes amb els regidors delegats de la matèria de que es tracti, sol·licitud d'informació als tècnics responsables municipals, visites *in situ* al lloc dels fets, petició de còpies de la documentació que integra l'expedient administratiu, etc.).

La decisió del síndic, que es dicta com a resultat de la investigació, es comunica a les persones que han formulat la queixa.

Aquesta labor facilitadora i propera és molt valorada per la ciutadania i contribueix també a que els ciutadans gaudeixin del dret a una bona administració de forma eficaç i transparent.

A INICIATIVA DEL SÍNDIC: RECOMANACIONS – SUGGERIMENTS – ACTUACIONS D’OFICI

Recomanacions – Suggestiments

En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'una sol·licitud, quan el síndic local / defensor considera que l'administració pot implementar mesures o criteris que permetin assolir una millora en les seves actuacions, pot formular *Recomanacions*.

Sota aquesta denominació s'inclouen les propostes següents :

- *Recomanacions*. Quan es pronuncia una recomanació específica és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una forma de procedir en el sentit que s'indiqui per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.
- *Suggestiments*. Si el pronunciament és un suggeriment, això significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable dels serveis 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 ser 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 un ciutadà que, en opinió del síndic, mereix una reparació.

Les recomanacions, els suggestiments i els advertiments que emet el síndic en les seves decisions constitueixen la veritable raó de ser de la institució, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació.

En aquest sentit, les aportacions que he realitzat a l'Ajuntament han tingut un alt grau d'acollida i en força ocasions s'han aplicat les propostes de millora plantejades. Resulta gratificant el reconeixement de la tasca de la Institució de col·laboració amb l'Administració per garantir el dret a una bona administració.

Actuacions d'ofici

Amb independència de les actuacions derivades d'una petició o queixa de la ciutadania, el síndic pot iniciar una actuació d'ofici si considera que existeix motivació

suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones.

Aquestes actuacions es poden generar a partir del coneixement del propi síndic on pugui haver un possible greuge o també a partir d'una visió més general, a nivell de ciutat, de l'observació d'una determinada problemàtica o dificultat.

Durant l'exercici de 2016, a instància del Síndic, s'han presentat 18 expedients (10 Recomanacions, 4 Suggestiments, 1 Recordatori i 3 Actuació d'ofici).

El grau d'acceptació, és el següent :

| Grau d'acceptació | |
|--------------------------|-----------|
| Acceptades | 16 |
| No acceptades | 01 |
| Pendent de resposta | 01 |
| | 18 |

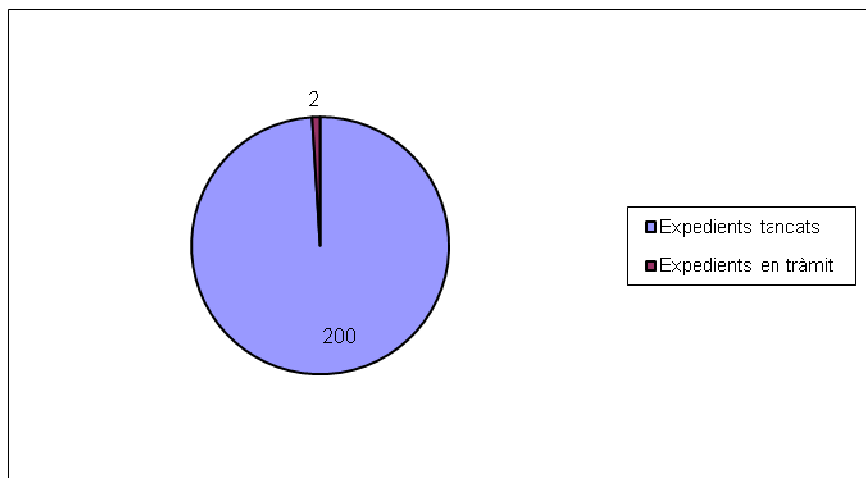
2. Dades estadístiques

Dades estadístiques

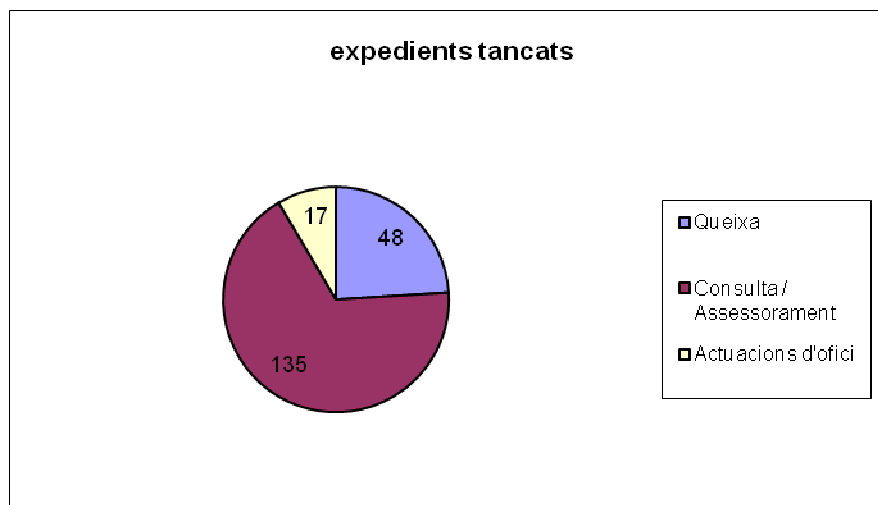
ACTUACIONS REALITZADES PER L'OFICINA DEL SÍNDIC DURANT L'ANY 2016

Situació dels expedients

| | | |
|----------------------|-----|--------|
| Expedients tancats | 200 | 99,01 |
| Expedients en tràmit | 2 | 0,99 |
| | 202 | 100,00 |



| | tancats | en tràmit |
|------------------------------|---------|-----------|
| 49 Queixa | 48 | 1 |
| 135 Consulta / Assessorament | 135 | 0 |
| 18 Actuacions d'ofici | 17 | 1 |
| 202 | 200 | 2 |

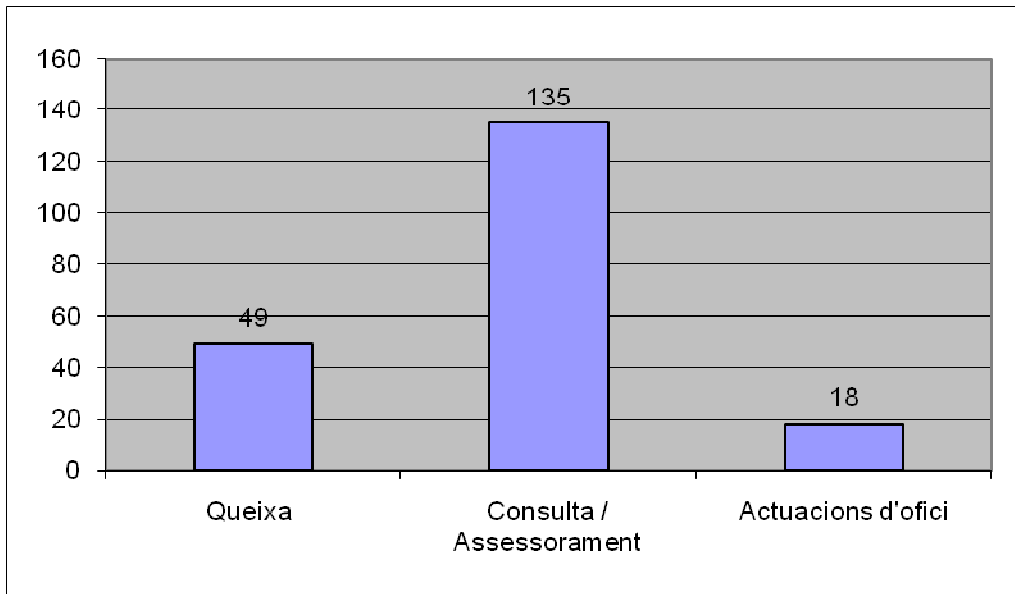


Expedients oberts - any 2016

202

%

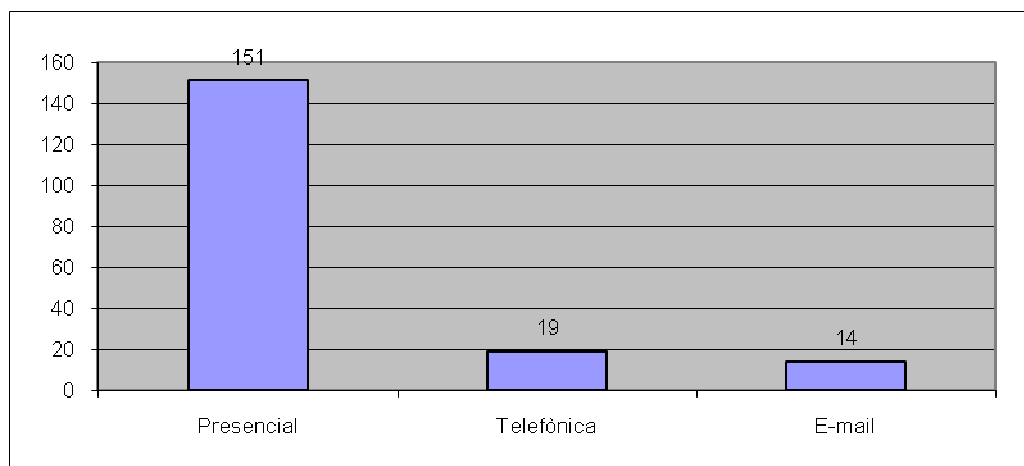
| | | |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Queixa | 49 | 24,26 |
| Consulta / Assessorament | 135 | 66,83 |
| Actuacions d'ofici | 18 | 8,91 |
| | 202 | 100,00 |



Forma de contacte de la ciutadania **184**

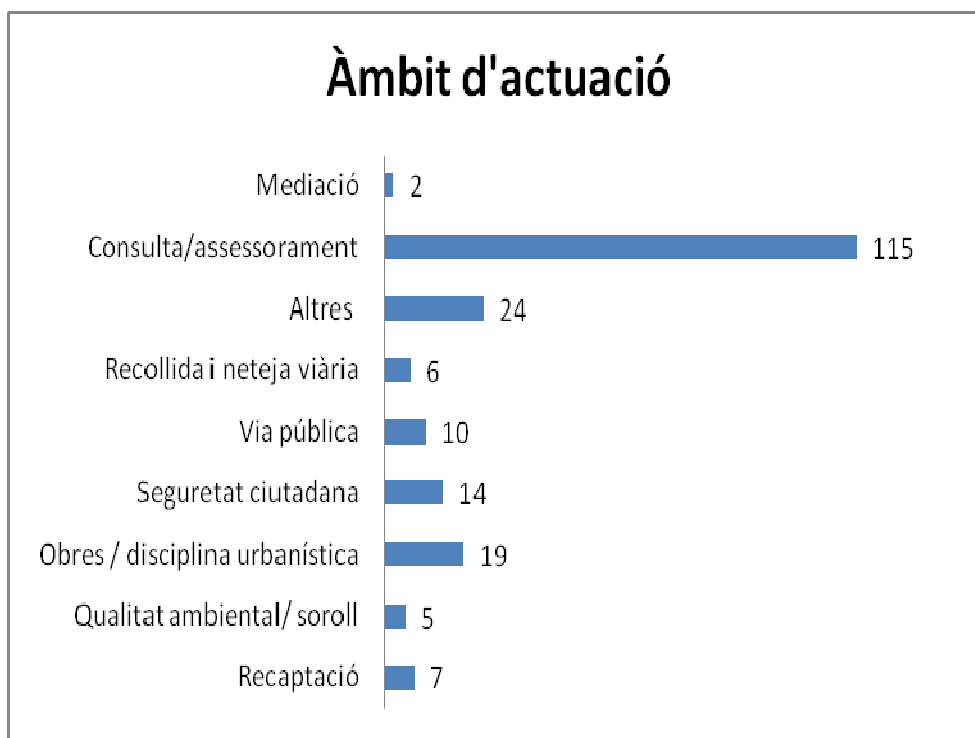
| | | |
|-------------------|------------|---------------|
| Presencial | 151 | 82,07 |
| Telefònica | 19 | 10,33 |
| E-mail | 14 | 7,61 |
| | 184 | 100,00 |

Actuacions d'ofici **18**



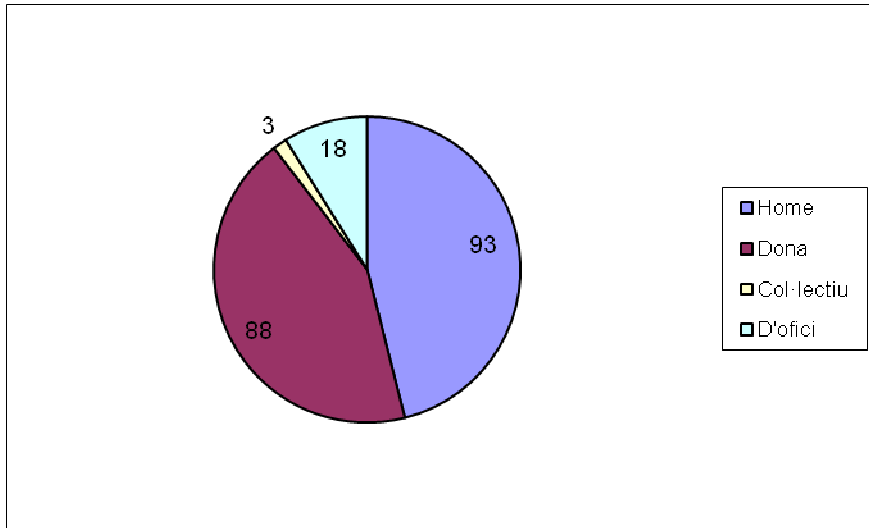
Àmbit de les actuacions

| | | % |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Recaptació | 7 | 3,47 |
| Qualitat ambiental/ soroll | 5 | 2,48 |
| Obres / disciplina urbanística | 19 | 9,41 |
| Seguretat ciutadana | 14 | 6,93 |
| Via pública | 10 | 4,95 |
| Recollida i neteja viària | 6 | 2,97 |
| Altres | 24 | 11,88 |
| Consulta/assessorament | 115 | 56,93 |
| Mediació | 2 | 0,99 |
| | 202 | 100,00 |



Iniciativa

| | | % |
|------------|------------|---------------|
| Home | 93 | 46,04 |
| Dona | 88 | 43,56 |
| Col·lectiu | 3 | 1,49 |
| D'ofici | 18 | 8,91 |
| | 202 | 100,00 |



| | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-----------|----|
| ACTUACIONS | Consultes, Informació, Assessorament | | 135 | | | |
| | | | TOTAL CONSULTES 135 | | | |
| | Derivades | Defensor del Pueblo | | 1 | | |
| | | Síndic de Greuges de Catalunya | | 6 | | |
| | | Altres defensors | | 0 | | |
| | | Altres deriv. | | 21 | | |
| | | | TOTAL DERIVADES | 28 | | |
| | Queixes | Admeses | Mediació - Solució amistosa | | 2 | |
| | | | Estimades amb recomanació | Acceptada total | | 43 |
| | | | | Acceptada parcialment | | 1 |
| | | | | NO acceptada | | 1 |
| | | | | Pendent de Resposta | | 1 |
| | | | Desestimades | | 1 | |
| | | Arxivades per desistiment | | 0 | | |
| | | En tràmit | | 0 | | |
| | | NO admesa | | | 0 | |
| | | | | TOTAL QUEIXES | 49 | |
| | Act. d'ofici | Amb recomanació | Acceptada | | 16 | |
| | | | Acceptada parcial | | 0 | |
| | | | No acceptada | | 1 | |
| Pendent de resposta | | | 1 | | | |
| Arxivada sense recomanació | | | 0 | | | |
| En tràmit | | | 0 | | | |
| | | TOTAL OFICI | 18 | | | |
| | | TOTAL ACTUACIONS | 202 | | | |

3. Recomanacions i suggeriments

RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

Recomanacions i Suggeriments adreçats a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols, durant l'any 2016.

RECOMANACIONS

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. RECOMANACIÓ QUE S'EXTREMIN LES MESURES DE SEGURETAT EN LES CURSES, ESPECIALMENT QUAN SE CELEBREN A LA NIT. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

“”[...] *Queixa: Falta de seguretat en la cursa de Sant Silvestre*

Fets:

El passat dia 31 vaig anar a veure la cursa Sant Silvestre Ganxona 2015.

Em vaig situar, juntament amb un grup de persones a la vorera que toca a mar just davant del pas de vianants de la prolongació de la Rambla d'Antoni Vidal. Lloc per on passaven els corredors una vegada donada la sortida per seguir el recorregut corresponent a la cursa.

La cursa té, com és sabut, dos recorreguts, un de 4,4 km (1 volta al circuit) i l'altre de 8,8 km (dues voltes), amb sortida i arribada al Passeig del Mar / Rambla Vidal.

La sortida no reverteix cap problema ni perill, donat que tothom surt a la vegada hi ha un policia local que regula la circulació perquè els corredors puguin creuar la calçada del Passeig de forma segura.

El perill es planteja quan els primers corredors han completat la primera volta han de creuar de nou la calçada del passeig per arribar a la meta.

Han de fer un gir de 90° per arribar al centre del passeig. L'escassa il·luminació, l'aglomeració de la gent en aquest punt, la falta de personal de l'organització en aquest lloc, la falta de visibilitat de l'agent que dirigeix la circulació provoca situacions de risc per al corredor que ha de creuar el passeig, com va succeir amb diversos participants que s'havien d'aturar per passar, fins que l'agent tallava la circulació.

El públic reunit en aquest espai cridava al policia local per avisar-lo que venia un participant per tal que aturés el trànsit.

L'agent que dirigia la circulació, el Sr. xxxx, pot donar testimoni d'això que es descriu en aquesta queixa. Més tard el Sr. xxxx va ser substituït pel Sr. xxx en aquesta funció.

La preocupació i el nerviosisme dels espectadors eren palesos i al reconèixer al Síndic entre ells li van demanar que actués.

Així doncs, vistos els fets i sent conscient del grau de perillositat que comporta la situació descrita,

RECOMANO:

Que s'extremen les mesures de seguretat en aquest tipus d'activitats, especialment quan se celebren a la nit, amb l'agregant d'aglomeració de persones, circulació abundant i no bona visibilitat.

Al mateix temps i per col·laborar en la solució dels problemes objecte d'aquesta queixa, donat que més val preveure que curar. [...]

Sant Feliu de Guíxols, 11 de gener de 2016””

Recomanació acceptada.

2. RECOMANACIÓ QUE QUAN S'HAGI DE PROHIBIR L'APARCAMENT DE MANERA PROVISIONAL AMB MOTIU D'ACTIVITATS AUTORITZADES, A BANDA DE LA COL·LOCACIÓ DE SENYALS PROVISIONALS, ES COMUNIQUI TAMBÉ A TRAVÉS DELS MITJANS DE DIFUSIÓ QUE ES CONSIDERIN MÉS IDONIS, COM PODRIEN SER LA WEB O L'EMISORA DE RÀDIO MUNICIPAL.

“”[...] He rebut l'escrit presentat per un veí del carrer Indústria qui manifesta que habitualment estaciona en el referit carrer i que amb motiu de la rua de Carnaval li va ser retirat el vehicle per la grua municipal. Fa proposta que a través de la web de l'Ajuntament s'avisí des dies que es prohibirà l'aparcament en aquest carre al llarg de l'any amb motiu de desfilades.

Tot i tenir constància que es va col·locar la senyalització provisional de prohibició d'aparcament en la zona de pas de la rua de Carnaval, considero que seria dient recollir el suggeriment i que s'ampliï la difusió bé amb la publicació de la notícia a la web municipal, bé mitjançant falques a l'emissora de ràdio o altres mitjans informatius que es considerin oportuns.

És amb aquesta voluntat que

RECOMANO

Que quan s'hagi de prohibir l'aparcament de manera provisional amb motiu d'activitats autoritzades, a banda de la col·locació de senyals provisionals, es comuniqui també la prohibició a través dels mitjans de difusió que es considerin més idonis, com podrien ser la web o l'emissora de ràdio municipals.

Aquesta recomanació ve avalada per allò que disposa l'art. 15 de l'Ordenança municipal de circulació, punt 23): *A les zones que, eventualment, hagin de ser ocupades per activitats autoritzades, o que hagin de ser objecte de reparació, senyalització o neteja. En aquests supòsits es comunicarà la prohibició a través dels mitjans de difusió oportuns, i a més es col·locaran senyals provisionals o altres sistemes de senyalització. Aquesta informació prèvia es farà amb 72 hores d'antelació, llevat de casos de justificada urgència.*

Sant Feliu de Guíxols, 8 de març de 2016 “”

Recomanació acceptada.

3. RECOMANACIÓ QUE ES VALORI LA POSSIBILITAT DE REVISAR UN EXPEDIENT SANCIONADOR I QUE QUAN ES PROCEDEIXI A LA RETIRADA DE VEHICLES DE LA VIA PÚBLICA ES DOCUMENTI AMB PROVES GRÀFIQUES.

“[...] He rebut una queixa per sanció i posterior retirada d'un vehicle el dia de la Rua de Carnaval, tot i que han estat més les persones afectades.

Aquesta sanció va ser al carrer Rufo davant el núm. 26. *Exp. 2016-Z-00081615 de 05/02/2016.*

El promotor de la queixa manifesta que quan va estacionar el vehicle, no va veure cap senyal que indiqués que en aquell lloc estigués prohibit l'estacionament.

En resposta a la meua sol·licitud el cap de la Unitat de Brigada municipal m'informa que no es disposen de proves gràfiques de la senyalització dels carrers afectats per la rua de Carnaval si bé es varen seguir les instruccions rebudes i que ell va revisar les feines i que es va fer amb antelació suficient. L'inspector en cap de la Policia municipal informa també que no es disposen de proves gràfiques però que el carrer Rufo estava degudament senyalitzat, tot i que no hi passava la Rua era un lloc clau que havia de quedar expèdit de vehicles perquè des d'allí es distribuïen els combois de carrosses a les diferents poblacions, quan finalitzaven el recorregut.

No obstant això, de la informació que m'ha estat facilitada per la Policia Local resulta que del mateix lloc, carrer Rufo 26, varen ser retirats tres vehicles per la grua municipal. Queda el dubte si en aquest lloc concret la senyalització existent era suficient, per contra d'altres indrets que sí es va respectar la prohibició.

Per les motivacions exposades, RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols

- 1) Que es valori la possibilitat de revisar l'expedient sancionador instruït *Exp. 2016-Z-00081615 de 05/02/2016.*
- 2) Que quan es procedeixi a la retirada de vehicles de la via pública es documenti en proves gràfiques per tal de que quedi acreditada la sanció.
- 3) Que en properes edicions quedi clara i visible la senyalització d'on comença i on acaba la prohibició, essent una bona opció la col·locació de cinta que agafi tot el tram on es prohibeix estacionar.

Sant Feliu de Guíxols, 3 de febrer de 2015”

Recomanació acceptada.

4. RECOMANACIÓ COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA QUEIXA PER SOROLL I CONTAMINACIÓ PROVINENTS DEL FUNCIONAMENT D'UNA ACTIVITAT.

“[...] Amb data 28/09/2011 el Sr. xxxx va presentar a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols una denúncia per contaminació acústica provinent del funcionament de la maquinària de la fàbrica xxx.

Atès la demora en trobar una solució, amb data 1/9/2014, el Sr. xxxx va presentar una queixa a aquest Síndic qui, després de revisar l'expedient i de les entrevistes mantingudes tant amb els

serveis tècnics de l'Ajuntament com amb el promotor de la queixa, va derivar en la presentació d'una Recomanació a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols.

En l'apartat de Consideracions de la Recomanació, deia:

“”[....]

L'Ajuntament ha constatat de forma comprovada i objectivada, que els veïns d'aquesta activitat estan suportant molèsties per sorolls (informe de l'Àrea Urbanisme de 16/10/2012) i que l'activitat realitzada per la fàbrica xxx. vulnera la normativa de contaminació acústica en superar de forma considerable els nivells màxims permesos d'immissió en l'àmbit exterior. Han transcorregut més de tres anys des de les primeres denúncies (28/09/2011) sense que s'hagi efectuat cap actuació eficaç per part de l'Ajuntament per solucionar-ho, s'han fet requeriments que no han estat atesos, i no s'han adoptat mesures de cap tipus davant els incompliments.

Els ajuntaments tenen l'obligació de fer complir la normativa, aplicant les mesures que la llei li permet, incloses les coercitives i també la possibilitat de la suspensió cautelar del funcionament de les activitats amb llicència quan no es compleixen els requisits legals exigits en tant no es rectificuin els defectes trobats.

En aquest cas, es pot parlar d'una certa passivitat municipal que es pot interpretar com contrària a l'exercici de les competències municipals en matèria de protecció contra la contaminació acústica i a l'exercici de les potestats d'intervenció de les activitats per tal que aquestes ajustin llur funcionament a l'ordenament jurídic vigent en cada moment.

L'Ajuntament ha dirigit escrits a l'empresa: requeriments, correus electrònics, etc., però encara no es té constància de cap resolució amb mesures correctores o coactives que obliguin a complir la normativa vigent.

El procés des que es va interposar la denúncia per contaminació acústica (28 de setembre de 2011, fa 3 anys i 4 mesos) i atmosfèrica produïts per la fàbrica xxx, situada al carrer xxx. d'aquesta ciutat, sense que s'hagi arribat a una solució per tal de resoldre la situació, tot i quedar clarament constatat l'incompliment de la normativa en aquestes matèries, s'ha dilatat en el temps sense haver arribat a una solució definitiva, la qual cosa no diu res en favor de l'Administració Municipal. [....] “”

El Sr. xxxx des d'aleshores ha contactat en diverses ocasions amb aquesta Sindicatura manifestant que encara no s'ha resolt la seva queixa i perduren les molèsties per sorolls i que afecten els seus drets i la seva qualitat de vida.

Per les motivacions exposades,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols,

Faci un nou requeriment a la propietat de la fàbrica xxx perquè, sense més dilació, porti a terme les mesures correctores necessàries per posar fi a les molèsties per sorolls, fixant un termini improrrogable i, en el cas de no donar compliment al requeriment, es procedeixi al tancament del focus emissor.

Sant Feliu de Guíxols, 29 d'abril de 2016””

Recomanació pendent de resposta.

5. RECOMANACIÓ EN RELACIÓ A LA POSSIBILITAT D'ESTUDIAR UN CANVI DE SENTIT DE CIRCULACIÓ EN EL CARRER PERE MÀRTIR ESTRADA.

“[...] He rebut la queixa presentada per xxxx (Hotel xxx) motivada per la desestimació de la seva sol·licitud de canvi de sentit de la circulació del carrer Pere Màrtir Estrada.

La desestimació ha estat per Decret de 14/04/2016. El promotor de la queixa considera que la denegació no es troba suficientment motivada i no dóna resposta a les raons per les quals es demana aquest canvi.

Amb data 29/03/2016, el representant d'Hotel xxx, va presentar una instància en la qual manifestava que la seva activitat necessita l'accés d'autocars per millorar la seva capacitat de servei i donat que aquest tipus de vehicles no poden sortir pel Camí de la Caleta, degut al pronunciat desnivell a l'encreuament amb la Carretera de Sant Pol i la impossibilitat d'eliminar aquest desnivell per permetre el pas d'autocars, demanaven procedir a efectuar el canvi de sentit de la circulació del carrer Pere Màrtir Estrada, per on podrien sortir els autocars que porten els seus clients.

En el Decret de denegació es manifesta que es denega la petició per diverses raons, textualment diu : *“[...] Cal denegar aquesta petició per diverses raons; el Camí de la Caleta es va reurbanitzar, de forma que la calçada resta amb amplada suficient per on circular els autocars, així com voreres transitables; els serveis tècnics de vialitat consideren que la circulació actual a tota la zona és l'adient; per a produir-se un canvi a la circulació caldria tenir en compte molts condicionants com a altres veïns, serveis de neteja, guals, circulació de pas,... És per això, entre d'altres raons, per les quals s'ha de denegar aquesta petició, no contemplant-se, hores d'ara, realitzar canvis a la circulació en aquesta zona, cosa que de realitzar-se seria dintre d'un estudi global.[...]”*

Actualment els clients que acudeixen a l'hotel amb autocar han de fer el trajecte a peu des de la rotonda del càmping Sant Pol, que és on els deixa l'autobus. Hi ha col·lectius que tenen especials dificultats per arribar-hi a peu i amb l'equipatge. Per altra banda, l'establiment vol ampliar la temporada d'obertura i oferir-se com una de les seues per acollir participants del MIC. Seria beneficiós per a la promoció turística que els participants es poguessin allotjar a la mateixa ciutat.

Per aconseguir aquesta finalitat seria important que els autobusos poguessin arribar fins a l'Hotel xxx, tant per deixar com per recollir els usuaris de l'establiment.

És evident que tal com està disposada la circulació pel Camí de la Caleta l'arribada i sortida es fa gairebé impossible degut al desnivell amb el seu encreuament amb la Carretera de Sant Pol.

Caldria la possibilitat d'estudiar el canvi de sentit del carrer Pere Màrtir Estrada, fer-ho en direcció al Passeig de Sant Pol, des de l'encreuament amb el Camí de la Caleta (a l'inrevés de com està ara) i conseqüentment modificar també la part final del Camí de la Caleta des de la intersecció amb el carrer Pere Màrtir Estrada fins a la Carretera a Sant Pol per la costa.

En el Decret de resposta a la instància presentada per Hotel S'Agaró Mar es nega aquesta possibilitat.

Examinat detingudament el Decret aquest Síndic considera que el raonament pel qual es denega la sol·licitud no apareix prou fonamentat i no dóna una resposta convincent.

El problema no radica en que la reurbanització del Camí de la Caleta permeti la circulació d'autocars, per tenir una amplada suficient, el problema està en la impossibilitat tal i com està concebuda la circulació per aquest carrer de que l'autobús arribi amb seguretat i bones

condicions de circulació a l'encreuament amb la Carretera de Sant Pol pel pronunciat desnivell, la qual cosa dificulta l'arribada d'aquest tipus de vehicles fins a l'hotel.

És evident que per produir-se un canvi de circulació s'han de tenir en compte molts condicionants tal com s'exposa en el Decret, però en tot cas si la modificació de circulació reporta un benefici a un establiment sense causar perjudici en els demés seria convenient estudiar-ho amb deteniment i raonar suficientment l'acceptació o la denegació de la sol·licitud. Pel que fa a un altre establiment que hi ha proper a la zona, sembla que no li causaria cap perjudici.

Per les motivacions exposades, RECOMANO :

Es torni a estudiar la petició atenent a altres paràmetres com ara els indicats.

Sant Feliu de Guíxols, 12 de maig de 2016””

Recomanació acceptada.

6. RECOMANACIÓ QUE ES REVISI UN EXPEDIENT SANCIONADOR DE TRÀNSIT I POSSIBLE DEVOLUCIÓ DE L'IMPORT DE LA TAXA PER RETIRADA DE VEHICLE DE LA VIA PÚBLICA PER PART DE LA GRUA MUNICIPAL.

[...] He rebut la queixa per la retirada d'un vehicle per la grua municipal, el 7/2/2015, degut a què a la zona on estava estacionat s'havia d'asfaltar (Rambla de la Generalitat)

El promotor de la queixa manifesta que en el lloc on va estacionar el vehicle, Renault Clio matrícula xxx, no hi havia cap senyalització de prohibició d'aparcament.

En la notificació de l'acord es manifesta que la denúncia és per infracció administrativa de l'article 15-23-OMC Ordenança Municipal de Circulació (*núm. Justificant: 2015-Z-00057039*).

En el primer punt de la part dispositiva es manifesta que es considera prescrita l'acció per sancionar, *expedient 2015/00008761*, arxivant i donant per conclòs l'expedient. Si bé, en el tercer punt, es desestima la petició de la devolució de l'import de la grua satisfet.

Per tal d'estudiar la queixa he fet consulta en relació a si quan s'han de fer obres a la via pública, com podria ser l'asfaltatge d'un carrer, i s'hi ha de prohibir l'estacionament, la Brigada en té coneixement i si s'avisava a les àrees de Policia Local i Vialitat per tal que supervisin que la senyalització estigui visible i col·locada en el termini de 72 hores que fixa l'ordenança de circulació.

En resposta, els serveis d'urbanisme m'informen que les obres municipals que es realitzen amb empresa externa, com és aquest cas, és la mateixa empresa qui fa la senyalització prèviament.

Atenent la meva petició, l'empresa adjudicatària em comunica que va utilitzar per a la senyalització de les obres, tanques d'obra i senyals de "prohibició d'estacionament" amb cartells indicadors del dia de la prohibició i amb una antelació de 48 hores.

Atès el què disposa l'Ordenança municipal de circulació:

Art. 15. Prohibició d'aparcament:

... 23) A les zones que, eventualment, hagin de ser ocupades per a activitats autoritzades, o que hagin de ser objecte de reparació, senyalització o neteja. En aquests supòsits es comunicarà la prohibició a través dels mitjans de difusió oportuns, i a més es col·locaran senyals provisionals o altres sistemes de senyalització. Aquesta informació prèvia es farà amb 72 hores d'antelació, llevat de casos de justificada urgència.

Art. 25. Retirada o desplaçament de vehicles per causa de necessitat.

En cas d'emergència o necessitat, l'Ajuntament pot retirar o desplaçar vehicles de les vies, encara que no estiguin en situació d'infracció.

Aquests trasllats no comportaran cap mena de despesa al titular del vehicle.

Atès que no s'hauria donat compliment al termini de 72 hores que fixa l'art. 15.23) de l'Ordenança que és d'aplicació,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols

Que revisi novament el cas, atenent la circumstància exposada i, si escau, es procedeixi a la devolució de l'import de la taxa per la retirada del seu vehicle per la grua municipal.

Sant Feliu de Guíxols, 23 de maig de 2016””

Recomanació acceptada.

7. RECOMANACIÓ QUE ES REVISI UN EXPEDIENT SANCIONADOR DE TRÀNSIT I PROPOSTA D'APORTAR PROVA FOTOGRÀFICA PER ACREDITAR LA INFRACCIÓ.

[.....] He rebut la queixa d'una veïna d'aquesta ciutat motivada per una denúncia amb la infracció: “estacionar un vehicle en zona d'estacionament amb horari limitat i no tenir o no posar en lloc visible el comprovant horari”. La promotora de la queixa manté que sí va pagar i que va deixar el comprovant i quan va anar a treure el cotxe de l'aparcament va veure un avís de denúncia en el parabrises. Donat que s'havia excedit del temps va pensar que l'avís era per aquest motiu i va pagar 4 € per anul·lar la possible denúncia.

Revisat l'expedient instruït pel Xaloc i la Resolució emesa, indica que tot i l'al·legació que es va presentar no es va tenir en compte donat que el tiquet aportat no corresponia al motiu de la sanció.

En resposta, he comunicat a la promotora de la queixa que per tal d'acreditar que sí va obtenir el tiquet d'aparcament en zona blava caldria que aportés el primer comprovant, seria una prova inequívoca i quedaria desvirtuat el motiu de la denúncia.

Cal recordar que les sancions de la zona blava que s'imposen per denúncia d'un vigilant autoritzat, en no tenir presumpció de veracitat, equival a la denúncia d'un particular i és a aquest a qui correspon l'aportació de les proves pertinents.

En revisar l'expedient, he pogut comprovar que les proves aportades de la infracció són únicament una fotografia de la matrícula del vehicle, la qual cosa no demostra de manera fefaent el fet denunciat, ni tan sols demostra que el cotxe estigués aparcat a la zona blava.

Per les motivacions exposades,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols

- a) Que donat la falta de proves clares i definitives, es revisi d'ofici l'expedient de la sanció.
- b) Que quan es posi una denúncia pel motiu “*estacionar un vehicle en una zona d'estacionament amb horari limitat i no tenir o no posar en un lloc visible el comprovant horari*” acreditati la manca de justificant mitjançant una fotografia de la part interior del davant del vehicle, atès que actualment només es fa una fotografia de la matrícula, la qual cosa pot generar dubtes en el presumpte infractor. Amb aquesta prova fotogràfica, que seria inequívoca, s'evitaria temps en revisions d'expedients, al·legacions i recursos.

Sant Feliu de Guíxols, 29 de juny de 2016””

Recomanació denegada, en base a que la promotora de la queixa no aporta proves que desvirtuin la sanció.

8. RECOMANACIÓ DE REVISIÓ D'OFICI D'EXPEDIENT SANCIONADOR PER MANCA DE PROVES CLARES I DEFINITIVES I ESTUDI DE LA SENYALITZACIÓ DE LA ZONA DE LA PLAÇA DEL PUIG I CARRER DEL SOL.

“”[...] *Assumpte: La deficient col·locació de senyals o la incompleta senyalització.*

He rebut la queixa d'un veí motivada per una denúncia amb la infracció: “*no obeir un senyal de circulació prohibida per a tota classe de vehicles*”. El promotor de la queixa manifesta que no té coneixement de que se l'hagués sancionat i que cap agent li hagués cridat l'atenció per haver comès aquesta infracció.

Amb tot, revisant l'expedient sancionador (*núm. Expedient 2015/00137060. Butlleta 2015-2-00076754. Data 29/09/2015 19:49h. Ciclomotor. Matrícula xxxxx* i en concret en la notificació de la denúncia s'expressa que el motiu de no haver lliurat la butlleta en mà va ser *per estar el Conductor Absent en el moment de la denúncia* i el fet denunciat *No obeir un senyal de circulació prohibida per a tota classe de vehicles*, la qual cosa resulta incongruent perquè si el conductor estava absent no podia circular o no obeir un senyal de direcció prohibida.

A més cal considerar també que el Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre Trànsit, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Vial, disposa a l'art. 89 que les denúncies es notificaran a l'acte al denunciat i contempla únicament com a excepcions a l'entrega en mà que es doni alguna de les següents circumstàncies:

- a) Que la denúncia es formuli en circumstàncies en què la detenció del vehicle pugui originar un risc per a la circulació. En aquest cas concret, l'agent haurà d'indicar els motius concrets que impedeixen la notificació.
- b) Que la denúncia es formuli estant el vehicle estacionat, quan el conductor no estigui present.
- c) Que s'hagi tingut coneixement de la infracció a través de mitjans de captació i reproducció d'imatges que permetin la identificació del vehicle.
- d) Que l'agent denunciant es trobi realitzant tasques de vigilància, control, regulació o disciplina del trànsit i li manquin mitjans per a procedir al seguiment del vehicle.

Cap d'aquests casos queda reflectit a la butlleta.

Per altra banda la senyalització no és visible des de la plaça del Puig i és ben cert que no es veu cap senyal de circulació prohibida abans de girar pel carrer del Sol tal i com es pot comprovar a les imatges:



Feta una visita d'inspecció a la zona observo :

- a) La deficient col·locació de la senyal de direcció prohibida. Està situada a la part esquerra segons es realitza el gir, la qual cosa dificulta la seva visibilitat més circulant en motocicleta i al capvespre.

Si estigués situada segons la lògica de la circulació a la part dreta seria més visible para el conductor. Possiblement està situada a la part esquerra per estètica donat que a la part dret estaria a tocar de la tanca dels safareigs.

- b) A la Plaça del Puig no hi ha cap senyalització de prohibició del girar a l'esquerra, al carrer del sol. De ser-hi, aquesta senyal a més de reforçar la prohibició justificaria la raó estètica de no col·locar la senyal de direcció prohibida al costat dret.

Exemple de correcta senyalització de les senyals i que no deixa lloc a dubtes és la que apareix en el document annex, situada en el carrer Comerç cantonada al carrer Luchana i que és la recomanada pel Servei Català de Trànsit. *Dossier tècnic de Seguretat Viària*.

Per les motivacions exposades,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols

- a) Que donat la falta de proves clares i definitives del fet denunciat, es revisi d'ofici l'expedient de la sanció.
- b) Que es faci un estudi de la senyalització d'aquesta zona i, en especial, la conveniència de col·locar una senyal a la Plaça del Puig, a l'alçada del carrer del Sol, de prohibició de girar a l'esquerra.



Sant Feliu de Guíxols, 6 de juliol de 2016”””

Recomanació acceptada.

9. RECOMANACIÓ DE REPARACIÓ DE ZONA DE LA RAMBLA DE LA GENERALITAT QUE ES TROBA DETERIORADA.

“”[.....] Fa uns dies vaig rebre un veí d'aquesta ciutat qui em va manifestar el mal estat en què es troba un punt de la calçada de la Rambla de la Generalitat a l'alçada dels núms. 41-47. El seu fill que circulava en bicicleta va patir una forta caiguda en quedar-li la roda frenada a dintre d'un forat que hi havia a l'asfalt a tocar d'una reixa de desguàs. Arrel de la caiguda ha patit importants lesions.



Ha comunicat que presentarà una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys causats.

Després de comprovar personalment la perillositat d'aquest punt i la necessitat de que es mantinguin les vies en les degudes condicions per tal d'evitar accidents,

RECOMANO :

Es procedeixi a una intervenció immediata per a la reparació d'aquest tram de carrer, complint així amb el deure de conservació de les vies i garantir la seguretat de les persones i béns.

Sant Feliu de Guíxols, 28 de juliol de 2016

Recomanació acceptada.

10. RECOMANACIÓ D'ACTUACIONS DE MANTENIMENT I NETEJA EN EL PARATGE DE SANT POL.

“”[.....] He rebut la queixa d'una veïna del Paratge de Sant Pol qui manifesta que representa al sentir de nombrosos veïns, per l'estat en què es troba l'entorn de Sant Pol des de fa anys.

Fa una relació dels greuges que pateixen:

1. Manca total de tasques de neteja de voreres i carrers.
. Explica que només hi passa algun vehicle dels que escombra el diumenge, durant el dia, de forma que tot està ple de cotxes aparcats i no pot escombrar a les vores, que és on hi ha brutícia.

- . No passa mai cap escombriaire i hi ha brutícia acumulada des de fa molt de temps. Tampoc es buiden els contenidors grisos prou sovint.
2. Manca de tasques de manteniment del paviment de les voreres.
. Hi ha un gran nombre de voreres amb els rajols aixecats, trencats, forats... Només es va arranjar un tram pròxim a l'hotel S'Agaró. Això ha fet que diverses persones patissin lesions als peus.
 3. Manca de manteniment dels elements del mobiliari urbà i altres.
. Hi ha les passarel·les de fusta trencades o amb desperfectes, fanals amb els cables a la vista i altres elements en un estat deplorable.
 4. Picnic al parc de les dunes.
. Tot i que està prohibit, als turonets d'aquest parc s'hi congreguen darrerament un gran nombre de persones amb cadires, taules, neveres ... En marxar deixen totes les escombraries sobre la gespa i l'entorn malmès.

Exposa que l'única forma d'eradicar aquesta pràctica seria que fes acte de presència alguna patrulla de la Policia Local i hi restés durant un temps cada cap de setmana d'estiu.

Per acreditar tot això adjunta algunes fotografies, que s'acompanyen a aquesta Recomanació i manifesta que resta a disposició per si cal alguna consulta concreta.

Realitzada una visita d'inspecció he pogut percebre la realitat de les manifestacions fetes.

Algunes de les qüestions plantejades es poden resoldre gairebé de manera immediata i altres, possiblement, requereixen un tràmit més llarg per a la seva reparació o arranament però caldria iniciar les actuacions.

Atès el que s'exposa,

RECOMANO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols,

1. Que es faci una visita d'inspecció a la zona de Sant Pol i es prenguin les mesures adients per a resoldre el més aviat possible aquelles mancances de fàcil solució i, per altra banda, iniciar el tràmit d'aquelles reparacions que requereixin treballs de més planificació per tal que de cares al proper any es presenti i es pugui gaudir d'un entorn més cuidat.

..... [.....]

Sant Feliu de Guíxols, 17 d'agost de 2016''''

Recomanació acceptada.

SUGGERIMENTS

1. SUGGERIMENT QUE S'ESTUDIÏ LA POSSIBILITAT DE CANVIAR EL PUNT DE SORTIDA DE LA SANT SILVESTRE GANXONA.

[....]

Queixa: Falta de seguretat en la cursa de Sant Silvestre

SUGGEREIXO :

Que s'estudii la possibilitat de canviar el punt de sortida de la Sant Silvestre Ganxona bé a la vorera del mar, a l'espai davant el pas de vianants i els gronxadors, o bé a la zona dels Jardins de Juli Garreta, al costat d'on abans estava situada la màquina del carrilet, segona zona que s'utilitza com a final de la trailwalker o altre lloc adient que l'organització consideri oportú per evitar que s'hagi de traspasar la calçada del Passeig del Mar i els perills que això comporta. Tot això tenint en compte que tallar la circulació pel Passeig durant el temps que dura la cursa, la tarda de fi d'any, podria ser una mesura contraproduent per mantenir l'equilibri entre l'oci i el negoci, aspiració del bon governant.

Sant Feliu de Guíxols, 11 de gener de 2016”””

Suggeriment acceptat.

2. SUGGERIMENT QUE ES DONIN LES OBRES OPORTUNES PER TAL QUE AL PRINCIPI DEL CAMÍ SENSE ASFALTAR, FINAL DEL CARRER DOCTOR LIGOÑA O CARRER MONTICALVARI, PER PART DE L'EMPRESA CONSTRUCTORA ES POSI UN PANELL QUE INDIQUI ZONA D'OBRES I DURADA APROXIMADA DE LES MATEIXES.

[....] *Queixa: tall del camí (pista de terra de menys de 4 metres) que neix al final dels carrers Dr. Ligoña, Monticalvari amb el Camí de Les Penyes amb motiu de les obres que es fan al sector SMU-05.*

Fets:

Realitzada una inspecció ocular a l'espai motiu de la queixa, el dia 22 de març de 2016, es comprova que el camí, sender o pista de terra que uneix els espais abans esmentats està tallat just al punt on comencen les obres. Hi figura un escrit amb capçalera de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols on s'informa de l'autorització a l'empresa constructora per tallar el camí de referència.

Posat en contacte amb l'àrea d'Urbanisme em confirma que l'obra compta amb tots els permisos i llicències pertinents.

Consideracions:

- a) És evident que la realització d'obres a la ciutat comporta la necessitat de tallar carrers, vies de servei o camins per on circulen o caminen els ciutadans.
- b) No és menys evident que és obligació de l'Ajuntament garantir alternatives que permetin el desplaçament, malgrat les incomoditats que inevitablement comporta la modificació de l'ús dels carrers, vies de desplaçament, en especial en obres de llarga durada.
- c) La seguretat en les obres públiques és un principi que l'Ajuntament ha de fer complir en benefici de tots, malgrat que en alguns casos pugui provocar una molèstia encara que sigui temporal per als ciutadans.
Conjugar satisfactòriament aquests dos principis: seguretat i drets de la ciutadania és signe de bona política.
- d) El tall de camí afecta aproximadament una quart part de la seva longitud i ocupa la part final si prenem com a punt de partida des del final del carrer Doctor Ligoña o el carrer de Monticalvari.

No obstant s'ha de reconèixer que l'avís amb la informació sobre el tall del camí és manifestament millorable.

Aquest camí és utilitzat majoritàriament per senderistes o persones que fan exercici caminant per aquesta zona, a més d'aquells, que a peu arriben a les cases de les urbanitzacions situades prop de la zona d'obres.

La falta d'informació adequada té com a conseqüència que el caminant, després d'un recorregut un tant incòmode, es trobi amb els indicadors que li prohibeixen el pas i hagi de girar cua.

Per tot això, reconeguda la dificultat per poder assenyalar un camí alternatiu,

SUGGEREIXO que es donin les ordres oportunes perquè al començament del camí sense asfaltar, final del carrer Doctor Ligoña o carrer de Monticalvari o en la proximitat de la font de Monticalvari, per part de l'empresa constructora es posi un panell de fusta o altre material resistent que indiqui :

- a) Zona en obres. Camí tallat. Prohibit el pas.
- b) Durada aproximada del temps en què no es podrà utilitzar el camí.

Sant Feliu de Guíxols, 5 d'abril de 2016''''

Suggeriment acceptat.

3. SUGGERIMENT QUE ES VALORI LA POSSIBILITAT DE CONCEDIR UNA PRESTACIÓ ECONÒMICA D'URGÈNCIA.

“”[.....] El passat dia 14 de juny va acudir a l'Oficina un veí d'aquesta ciutat, el Sr. xxxxx, demanant ajut per sortir de la situació econòmica en la qual es troba en aquests moments.

Arrel d'un accident laboral l'any 2004, encara pendent de resolució judicial, pateix una discapacitat de moment valorada en un 49 % i ha passat per diverses intervencions y proves quirúrgiques. El seu estat actual de salut no li permet treballar.

Els Serveis Socials li varen tramitar i se li va aprovar una Renda Mínima d'Inserció de xxx €/mensuals. És família monoparental i té dos fills al seu càrrec. Viuen en un pis de lloguer i paga 350 euros mensuals, a banda de les factures de serveis bàsics.

Degut a diverses circumstàncies fa dos mesos se li va acumular un deute que l'impedeix posar-se al dia.

Atès que en aquests moments no disposa de recursos econòmics suficients per fer front al pagament del rebut de lloguer del darrer mes i del rebut de la taxa d'escombraries, imports que li reclama insistentment el propietari de la vivenda.

Que l'afectat considera que si rep un ajut per fer front a aquestes despeses podrà tornar a la normalitat.

Per les motivacions exposades

SUGGEREIXO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols

Valorin, amb caràcter d'urgència, la possibilitat de que li sigui concedida una prestació econòmica d'urgència social per tal d'atendre aquesta situació de necessitat puntual, urgent i bàsica, en allotjament, acollint-se a la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic (art. 30 Prestacions d'urgència social).

Sant Feliu de Guíxols, 23 de juny de 2016””

Suggeriment acceptat.

4. SUGGERIMENT QUE ES FACIN ACTUACIONS DE NETEJA I VIGILÀNCIA AL PARAGE DE SANT POL.

“”[.....] He rebut la queixa d'una veïna del Paratge de Sant Pol qui manifesta que representa al sentir de nombrosos veïns, per l'estat en què es troba l'entorn de Sant Pol des de fa anys.

Fa una relació dels greuges que pateixen:

1. Manca total de tasques de neteja de voreres i carrers.

- . Explica que només hi passa algun vehicle dels que escombra el diumenge, durant el dia, de forma que tot està ple de cotxes aparcats i no pot escombrar a les vores, que és on hi ha brutícia.
 - . No passa mai cap escombriaire i hi ha brutícia acumulada des de fa molt de temps. Tampoc es buiden els contenidors grisos prou sovint.
2. Manca de tasques de manteniment del paviment de les voreres.
 - . Hi ha un gran nombre de voreres amb els rajols aixecats, trencats, forats... Només es va arranjar un tram pròxim a l'hotel S'Agaró. Això ha fet que diverses persones patissin lesions als peus.
 3. Manca de manteniment dels elements del mobiliari urbà i altres.
 - . Hi ha les passarel·les de fusta trencades o amb desperfectes, fanals amb els cables a la vista i altres elements en un estat deplorable.
 4. Picnic al parc de les dunes.
 - . Tot i que està prohibit, als turonets d'aquest parc s'hi congreguen darrerament un gran nombre de persones amb cadires, taules, neveres ... En marxar deixen totes les escombraries sobre la gespa i l'entorn malmès.

Exposa que l'única forma d'eradicar aquesta pràctica seria que fes acte de presència alguna patrulla de la Policia Local i hi restés durant un temps cada cap de setmana d'estiu.

Per acreditar tot això adjunta algunes fotografies, que s'acompanyen a aquesta Recomanació i manifesta que resta a disposició per si cal alguna consulta concreta.

Realitzada una visita d'inspecció he pogut percebre la realitat de les manifestacions fetes.

Algunes de les qüestions plantejades es poden resoldre gairebé de manera immediata i altres, possiblement, requereixen un tràmit més llarg per a la seva reparació o arranjamant però caldria iniciar les actuacions.

Atès el que s'exposa,

SUGGEREIXO a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols,

.....

2. S'estudi la possibilitat d'incrementar la freqüència del servei de neteja viària i s'ubiquin els contenidors necessaris, dimensionant així el servei a les necessitats derivades de l'augment de població que hi ha els mesos d'estiu.

3. S'augmenti la freqüència en la neteja de contenidors, en especial els de recollida de brossa i orgànica. [.....]

Sant Feliu de Guíxols, 17 d'agost de 2016''''

Suggeriment acceptat.

RECORDATORI

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. RECORDATORI DE LA NECESSITAT QUE ELS TREBALLADORS DE L'ADMINISTRACIÓ PROSSEGUÏXIN EN ACTITUD DE DONAR UN BON SERVEI A LA CIUTADANIA.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

[...] La millora de la qualitat en l'atenció dels veïns és un repte important per a tots els qui treballem a l'Administració en la perspectiva d'incrementar l'eficàcia i l'eficiència en una de les prestacions que pot fer propers, transparents i efectius els serveis públics que s'hi presten.

Un dels objectius principals dels serveis d'atenció a la ciutadania rau en el fet que la qualitat "relacional" entre l'Administració i els usuaris sigui altament eficaç, aspecte que s'aconsegueix mitjançant una bona informació i comunicació: factors tan importants com la capacitat d'escoltar, les habilitats per oferir un consell, la preparació per induir canvis i l'aptitud per donar una orientació encertada, són els que conformen un bon resultat global al servei que es presta.

En els darrers temps m'han preocupat dues queixes en les quals els veïns es lamentaven del tracte que havien rebut i d'haver estat mal atesos.

Alguns dels fets que exposen, entre altres, són: excessiva espera per ser atesos sense haver rebut cap tipus d'explicació, informació insuficient per aclarir els fets o circumstàncies que han originat la situació en la qual es troba el contribuent, derivació i atribució de la responsabilitat per complet al mateix contribuent i poca empatia.

Cert és que a vegades, les persones usuàries realitzen crítiques contra els serveis o contra les persones. Algunes vegades les crítiques poden ser certes, d'altres no. En qualsevol cas, cal respondre-les sempre, sigui quines siguin les circumstàncies.

El Síndic de Greuges té la facultat de fer les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que cregui oportuns a l'administració municipal, per tal de millorar el funcionament en benefici del respecte als drets legítims dels ciutadans, i és en base a aquesta facultat que

Faig el recordatori de la necessitat que els treballadors de l'Administració prossegueixin en l'actitud de donar un bon servei a la ciutadania.

Sant Feliu de Guíxols, 20 de juny de 2016"

Suggeriment acceptat.

4. Actuacions d'ofici

Actuacions d'ofici

1. ACTUACIÓ EN RELACIÓ A ACTIVITAT QUE ES PUBLICITA D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA A LA TERCERA EDAT I DISCAPACITATS.

[...] Una veïna d'aquesta ciutat fa arribar a l'oficina una publicitat d'una empresa que s'ofereix per fer assistència domiciliària a la tercera edat i a discapacitats.

Es demana informació als serveis municipals per tal de saber si aquesta empresa disposa de llicència o bé si aquesta està en tràmit.

Realitzada visita d'inspecció pel tècnic competent observa que en el local s'hi desenvolupa una activitat administrativa i comercial destinada a oficina i a agència immobiliària i una altra destinada a oficina de servei d'assistència domiciliària per a la tercera edat i discapacitats.

Comprovat que no disposen de llicència d'activitat des de la unitat de disciplina es tramitarà l'expedient corresponent donant audiència al propietari de la finca per tal que faciliti informació relativa al titular de l'activitat.

Sant Feliu de Guíxols, 18 de juliol de 2016 ""

Actuació d'ofici acceptada.

2. ACTUACIÓ EN RELACIÓ A LA CONVENIÈNCIA DE PROCEDIR AMB URGÈNCIA A LA RECOLLIDA DE VIDRES AL CARRER PENITÈNCIA.

[...] Després d'observar l'estat de la via, es contactà amb les Àrees de Neteja Viària i Medi Ambient per tal que es procedís a la neteja i fossin retirats, amb urgència, els vidres que es trobaven escampats al final de les escales del carrer Penitència (prop de l'Escola Sant Josep) abans que els alumnes acudissin a l'escola.

Sant Feliu de Guíxols, 10 de novembre de 2016 ""

Actuació d'ofici acceptada.

3. ACTUACIÓ EN RELACIÓ A MOLÈSTIES PER SOROLL I OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA.

[...] Conseqüència de la consulta d'un veí del carrer Joan Torrent i Fàbregas pel que fa a molèsties per soroll i ocupació de la via pública es transmet al Departament d'Urbanisme per tal que iniciï actuacions. Procedeixen a fer inspecció i aixecar acta, atorgant un termini de 3 dies per regularitzar la situació.

Sant Feliu de Guíxols, 10 de novembre de 2016 ""

Actuació d'ofici acceptada.

**5. Articles publicats i participació del Síndic
en activitats organitzades per l'Associació
FòrumSD**

◆ Article publicat el dia 21 de gener de 2016. Dia Europeu de la Mediació.

Com a síndics/ques o defensors/es de la ciutadania que emprem la mediació i les tècniques de la Gestió Alternativa de Conflictes, estem amarats de la cultura de la Pau i acompanyem la ciutadania a la recerca de les solucions.



Una associació, com passa a una persona, una família i una comunitat de veïns, en el decurs de la seva vida es veurà involucrada en conflictes o en períodes conflictius. Tant les persones físiques com les associacions o persones jurídiques intervenen en els conflictes de forma passiva i activa per causes endògenes, exògenes o per ambdues alhora. En són part o, dit d'una altra manera, formen part d'un problema, situació, conflicte o plet.

La legitimació de les associacions com a part legalment reconeguda i susceptible de sotmetre's a un procés de mediació deriva de la Llei 15/2009 de 22 de juliol de mediació en l'àmbit del dret privat, a l'article 2.2 a):

“La mediació civil a la qual fa referència aquesta llei comprèn qualsevol tipus de qüestió o pretensió en matèria de dret privat que es pugui conèixer en un procés judicial i que es caracteritzi perquè s'hagi trencat la comunicació personal entre les parts, si aquestes han de mantenir relacions en el futur i, particularment, entre d'altres: a) els conflictes relacionals sorgits en l'àmbit de les associacions i fundacions”

Convinguem ja des d'ara que el conflicte en si mateix és normal, forma part de l'existència, del ser i estar amb un mateix i en societat o associat. Les entitats, com les persones, som ens complexos. No comprendre-ho ni acceptar-ho és l'origen de moltes tensions, càrregues i confrontacions i sempre constitueix la gènesi o els símptomes dels conflictes relacionals o de la comunicació.

Els mediadors sabem que els conflictes tenen solucions (en plural); sembla evident. Igualment sabem acompanyar les parts en la construcció de les solucions o els acords; una tasca no tant evident. En un procés de mediació, basat en la combinació dels principis de voluntarietat de les parts, la imparcialitat de la persona mediadora, la confidencialitat, el caràcter personalíssim i la bona fe, hi intervenen factors molt diversos. A més a més dels principis legals esmentats, hi interactuen els principis, interessos i necessitats de les parts. Es prenen en consideració, entre altres, els aspectes emotius, socials, relacionals i de la comunicació, així com els jurídics que legítimament viuen cada un dels subjectes involucrats.

La mediació és un sistema de resolució de conflictes. Per alguns és qualificat d'alternatiu, que pretén restablir la comunicació i la relació entre les parts i facilitar els treballs sobre els

punts conflictius amb la finalitat que les persones o les associacions que van endinsar-se en els laberints dels conflictes cerquin els fils d'Ariadna particulars per a dissipar les resistències i albirar la solució a través de la construcció d'uns acords sostenibles.

Com a síndics/ques o defensors/es de la ciutadania que emprem la mediació i les tècniques de la Gestió Alternativa de Conflictes (en anglès, ADR, Alternative Dispute Resolution), estem amarats de la cultura de la Pau i acompanyem la ciutadania a la recerca de les solucions amistoses convençuts que moltes situacions, qualificades de conflictes, com diria John Paul Laderach, més que conflictes són “enredos” en els quals ens posem aquests meravellosos éssers complexos que som les persones i, per tant, les associacions.

◆ Article publicat el dia 27 de gener de 2016. Dia Internacional en memòria de les víctimes de l'Holocaust.

"...perquè no es torni a repetir."



El 27 de gener de 1945 les forces del exèrcits aliats van alliberar el camp d'extermini nazi d'Auschwitz. Aquest, com tots els altres camps d'extermini nazi que havia ordenat construir Hitler, havien estat concebuts per menysprear, sotmetre, castigar i eliminar a totes les dones, homes i infants que s'oposaven al nazisme o eren considerats inferiors a la raça ària.

Més de deu milions de persones de diferents nacionalitats, races, creences, discapacitats, i orientació sexual hi van morir, la majoria van ser eliminats als forns crematoris per tal de no deixar cap vestigi.

Aquesta barbàrie i aberració humana que va manifestar el nazisme en la història de la humanitat, no tan sols va significar un abús de poder sinó que a més va menysprear i vulnerar els drets humans i de les llibertats fundamentals de les persones.

Als camps d'extermini també hi van anar a parar molts republicans espanyols que havien patit l'exili a causa de les seves creences o com a circumstància de la lluita a la guerra civil espanyola contra Franco. Per això hi ha moltes famílies catalanes i espanyoles que encara guarden records amargs per les atrocitats viscudes en aquests camps d'extermini, on hi varen perdre alguna persona estimada.

Voldria aprofitar per deixar constància d'unes paraules expressades per una persona de la meva família, Josep Escoda Escoda, estretes del llibre “Els catalans als camps nazis” de Montserrat Roig, que va romandre internat durant mes de 4 anys en el camp d'extermini de Mauthausen, “Allò, encara que vulguis, no ho pots oblidar. Només de pensar en els amics que hi vas deixar...Penses en el present i tot allò queda latent, al teu darrera. El teu cervell ho ha enregistrat per sempre, com un programador i surt quan menys t'ho penses...Tots hem

quedat malalts del cervell i encara no entenc com no hem acabat bojós, però bojós per lligar-nos, tots bojós..”

Per tot el sofriment, angoixa i suplici que varen passar totes les persones que van estar internades en els camps d'extermini nazis, on la gran majoria hi van morir, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar el dia 1 de novembre de 2005, la resolució per la qual es designava el 27 de gener com a Dia Internacional en Memòria de les Víctimes de l'Holocaust.

D'aquesta manera es feia palès el reconeixement d'un dia que anualment ens servís per fer memòria, recordar, reflexionar i no oblidar la realitat del que va ser aquest genocidi en massa anomenat l'Holocaust. Un dia en el que podem retre un homenatge als que ens han deixat i no oblidar les barbaritats que van sofrir. Al mateix temps, que ens ajudi perquè aquesta memòria no sigui transcrita a les generacions futures d'una forma equivocada sinó que es mantingui fidel a la realitat del que aquest genocidi va representar per la humanitat, i no oblidem mai el que va ser l'Holocaust, tanmateix perquè no es torni a repetir.

◆ Article publicat el dia 8 de març de 2016. Dia Internacional de la Dona.

"...la crisi, tal com la viuen molts habitants de les nostres ciutats, té cara de dona."



El binomi dona i treballadora no gosa de bona salut. Ho diuen les estadístiques i ho constatem a diari a les nostres oficines quan ens trobem que una gran part del casos, de les queixes, les impulsen dones.

No es tracta de fer un titular llampant, però penso que no anem errats si diem que la crisi, tal com la viuen molts habitants de les nostres ciutats, té cara de dona. Per primera vegada, el número de dones aturades és superior als dels homes i si aquestes aconseguixen accedir al món laboral la seva feina, sovint, és sinònim de precarietat, de sous inferiors als dels homes per igual treball i de grans dificultats per la conciliació familiar.

Hi ha, per tant, feina a fer i convé que ho recordem coincidint amb el Dia internacional de la dona treballadora, que se celebra el 8 de març. Convé que ho recordem perquè com a síndics i síndiques dedicats a salvaguardar els drets de les persones el subjecte femení mereix una especial consideració. Estem lluny de la igualtat i les circumstàncies econòmiques treballen a la contra. Sense un sou digne s'incrementen les dificultats per arribar a final de mes, pagar el lloguer i els subministraments bàsics com aigua llum i gas. Amb les retallades a la llei de la dependència són les dones les que assumeixen majoritàriament l'atenció als familiars. I amb les dificultats de conciliació són els fills d'aquestes dones els que en surten perjudicats.

Parlem del present sense tremendisme. Analitzem el retrocés que es produeix des del 2008. Posem sobre la taula que treball és sinònim d'autonomia i que sense autonomia econòmica és més fàcil patir violència masclista. Que aquest no és el discurs d'un o dos il·luminats o de l'activisme femení, sempre actiu en la denúncia o treballant en noves propostes de conscienciació. Convé que assumim que la igualtat, més enllà de les bones intencions, és una lluita que ens compromet a tots i a totes. Que està en joc el present i el futur. Que de nosaltres depèn la construcció d'una societat més igualitària, d'una societat de persones compartint en un mateix nivell drets i deures. D'una societat que ara es reivindica i que no vol, per omissió, dissenyar un futur en el que la meitat de la població sigui més pobre, menys autònoma, més indefensa.

◆ Article publicat el dia 21 de març de 2016. Dia Internacional de l'eliminació de la discriminació racial.

El Dia Internacional de l'Eliminació de la Discriminació Racial, que se celebra el 21 de març, recorda les víctimes de la massacre de Sharpeville en la qual van morir en mans de les forces policíiques sud-africanes, 69 manifestants pacífics.

Des que l'any 1948 es va aprovar la Declaració Universal dels Drets Humans, la comunitat internacional ha fet uns avanços importants en la lluita contra el racisme, la discriminació racial, la xenofòbia i totes les altres formes d'intolerància. S'han promulgat tant lleis d'aplicació nacional com internacional i es va aprovar un tractat internacional de prohibició de la discriminació racial. Tot i que s'han obtingut uns espectaculars èxits, com l'eliminació de l'apartheid a Sud-àfrica, el somni que el món es vegi lliure de l'odi i els prejudicis racials no s'ha fet realitat.

Després de més de 50 anys de la massacre de Sharpeville, la discriminació racial, la xenofòbia i les formes connexes d'intolerància continuen sent un problema extremadament seriós. De fet, aquestes tares estan profundament incrustades en les estructures econòmiques, socials i polítiques de moltes societats, i molt sovint són la causa d'un gran nombre de conflictes violents.

Les injustícies que pateixen les víctimes de discriminació racial i altres formes connexes d'intolerància són força conegudes: limitades possibilitats de feina, segregació i pobresa endèmica en són algunes. Aquestes injustícies es noten encara més envers les dones, en molts països, i, si bé la desigualtat basada en la raça és diferent de la basada en el gènere, aquestes formes de discriminació no s'exclouen mútuament; de fet, massa sovint es creuen i generen una discriminació incrementada per doble motiu.



Tot i els esforços que realitza la comunitat internacional, la discriminació racial, els conflictes ètnics i la violència generalitzada segueixen en diversos llocs del món. En els últims anys hem conegut campanyes de depuració ètnica. Les minories racials, els emigrants, els que busquen asil han sigut víctimes constants de la intolerància pel color de la seva pell o altres factors que indiquen la seva raça. És absolutament necessari emprendre accions oportunes i eficaces per frenar l'expansió de l'odi ètnic i els conflictes violents.

Actualment, a Europa, a causa de les crisis econòmiques i de valors, veiem un creixement cada vegada més important de grups o partits polítics xenòfobs. Aquesta situació està provocada per la por. Por de l'altre, por del ser humà diferent per la seva raça o religió; i ho estem vivint amb el drama dels refugiats. La Comunitat Europea és incapaç de trobar una solució global a aquesta situació; les ONG amb pocs recursos però amb voluntat de solidaritat intenten pal·liar aquest drama que estan vivint uns éssers humans.

Una de les claus per resoldre aquesta situació xenòfoba és acceptar l'altre, el nouvingut, convidant-lo a compartir els deures i els drets fonamentals reconeguts per l'ONU, que li permetrien conviure entre tots nosaltres.

La nostra societat civil és solidària i ho està demostrant, col·laborant en diverses activitats com maratons a TV3 o recaptas d'aliments o recollida de fons per als més necessitats, participant en ONG, però hem d'inculcar a les noves generacions, als nostres infants, aquesta solidaritat envers els més castigats per la discriminació racial, la intolerància o la xenofòbia. Nelson Mandela va dir: "L'educació és l'arma més poderosa per canviar el món". El món ha de canviar i està en les nostres mans fer-ho.

◆ Article publicat el dia 1 d'abril de 2016. Dia Mundial de la Salut a l'Era Mundial dels Drets Humans.

Ja en el preàmbul de la Declaració Universal de Drets Humans de l'ONU, es mencionen un seguit de drets iguals i inalienables que l'organització s'ha compromès a fer valdre en tots els seus països signataris. Amb l'avinentsa del proper Dia Mundial de la Salut, fóra bo fer un repàs d'aquells articles que en són d'especial importància:



- Es resol la promoció del progrés social i l'elevació del nivell de vida. Tota persona té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense distinció de cap mena respecte a raça, color, sexe, idioma, religió, opinió política, origen nacional o social, posició econòmica, naixement o de qualsevol altra natura.

- Tot individu té dret a la vida.
- Tothom és igual davant la llei i té, sense distinció, dret a igual protecció.
- Tota persona, com a membre de la societat, té dret a la seguretat social i a obtenir la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables a la seva dignitat i al lliure desenvolupament de la seva vida.
- Tota persona té dret a un nivell de vida adequat que li asseguri, així com a la seva família, la salut i el benestar, i en especial l'alimentació, la vestimenta, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris.

Com podem veure, cadascun d'aquests articles són rellevants en la conjuntura actual, un moment en el qual fins i tot països com el nostre, classificats com a molt avançats en l'índex de desenvolupament, estan patint les conseqüències d'una recessió que ha deixat una empremta extremadament negativa en la qualitat de vida de molts dels nostres conciutadans.

La salut, com a dret humà, ha de ser promoguda i defensada fins als màxims límits dels que siguem capaços.

El dia 7 d'Abril s'obre un any dedicat a la diabetis. L'OMS alerta del creixement exponencial que aquesta malaltia està vivint, i dels tràngols que suposa per als pacients i als seus familiars, malgrat ésser perfectament tractable, bé a través de medicació adequada i seguiment, bé a través d'hàbits de vida saludables i una nutrició equilibrada. Per què es donen doncs aquestes circumstàncies? Sintetitzant, i sense simplificar: per la manca de recursos. Un percentatge elevat de la població és especialment susceptible a desenvolupar-la, i coincideix amb el grup dels més desemparats; d'aquells que, precisament pel seva situació de precarietat, també tenen moltes més dificultats a l'hora de fer palès el seu estat, i aconseguir ajut per tal de posar-hi remei.

La diabetis, com moltes altres patologies, no és només mèdica: és social. És fruit de l'estigma, del silenci forçat, de la manca d'accés a infraestructures i a un modus vivendi que la majoria donem per suposades. En definitiva, és, en gran mesura, el resultat del desfavoriment i la desigualtat.

La nostra civilització es basa en un contracte social, on drets i obligacions van lligades de la mà, afegint-hi els principis de llibertat i igualtat (com de bo fóra poder unir la fraternitat, també). Cada vegada que una persona realitza qualsevol mena de tasca que reverteix en el benefici de la societat en la que viu, i aquesta no li respon proporcionant-li els serveis bàsics que es mereix, es fracturen un xic més els fonaments d'allò que anomenem l'estat del benestar. Benestar per a qui, hauríem de preguntar-nos? Només per a aquells que poden fer sentir la seva veu? Si és així, la Declaració Universal de Drets Humans és paper mullat.

L'administració fa grans esforços, esforços titànics, per pal·liar els efectes d'una crisi econòmica i social que ha afectat pràcticament a tothom. Però no arriba a tot arreu; tot sovint, perquè no compta amb tota la informació. L'accés a les institucions és, no ens

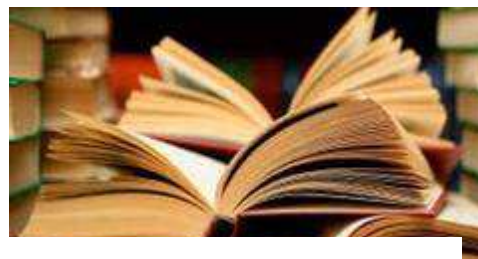
enganyem, sovint difícil. I aquí és on la figura de la Sindicatura cobra una importància capital: està en la situació de donar veu a aquells que no la tenen, de fer paleses les misèries que molts dels nostres veïns i veïnes han de viure en l'anonimat, i permetre que casos que passarien fatídicament desapercebuts arribin a instàncies des d'on se'ls hi pugui donar resposta.

Perquè malgrat que el proper 7 d'Abril és el Dia Mundial de la Salut, dedicat enguany a pal·liar la diabetis, hem d'aconseguir arribar a l'Era Mundial dels Drets Humans. Pas a pas. És la nostra obligació, és el nostre dret.

Una obligació i un dret inalienables pels que, des de la Sindicatura, lluitem dia a dia. Pel bé de la societat, que és el nostre bé comú.

◆ Article publicat el dia 23 d'abril de 2016. Dia Mundial del llibre.

"Enfrontar-se amb un llibre ja suposa moltes vegades posar-nos davant de nosaltres mateixos, doncs el llibre no ens deixa mai indiferents, ja que ens interpel·la, ens reafirma, ens contradiu, ens ensenya i en definitiva ens fa discernir..."



El dia 23 d'abril, data en què va morir Cervantes, Shakespeare i Inca Garcilaso de la Vega, data que també coincideix amb el naixement o la mort d'altres autors com poden ser Vladimir Nabokov i Josep Pla, va ser assenyalat per celebrar el Dia Internacional del Llibre, per animar a tothom a descobrir els plaers de la lectura i jo hi afegiria a descobrir la necessitat de la lectura.

El nom que he donat a aquest escrit d'Apunts el podria substituir per Reflexions sobre la lectura, doncs quan vols reflexionar sobre el que suposa llegir et vénen al cap moltes idees però potser resulta difícil trobar un fil conductor que les uneixi o les relacioni. Per tant, permeteu-me que doni via lliure al que suposa per a mi llegir.

El primer que em ve a la ment és que hi ha diversos tipus de lectura, i que vulguem o no vulguem ens passem el dia llegint, eslògans, anuncis, senyals de trànsit, cartells, premsa, però hi ha un altre tipus de lectura que és la que en primer lloc, necessita d'un espai lliure de presses i de sorolls que ens convidi a iniciar el diàleg entre el llibre i el lector.

Enfrontar-se amb un llibre ja suposa moltes vegades posar-nos davant de nosaltres mateixos, doncs el llibre no ens deixa mai indiferents, ja que ens interpel·la, ens reafirma, ens contradiu, ens ensenya i en definitiva ens fa discernir o simplement ens fa gaudir de les experiències viscudes o de les idees exposades per l'autor. Aquí em ve a la memòria una frase

que crec que és d'Umberto Eco que més o menys deia qui als 70 anys no ha llegit un llibre ha viscut una sola vida, qui ha llegit llibres ha viscut moltes vides.

També em ve al cap que la lectura és un dels mitjans més eficaços per ser lliures, davant la cultura que va prenent força, consumista, de culte al cos, de fer el que em dona la gana. Si la llibertat es defineix com l'estat de qui no està subjecte a un poder estrany, a una autoritat arbitrària, un deure, una disciplina, una condició onerosa, etc., és evident que la lectura assossegada, reflexiva i de diversos autors, ens donarà llum per no caure en la tirania del «que es porta» o és moda, o ens volen imposar. No cal que reculem molts anys, a les hemeroteques, per veure notícies de crema de llibres i de prohibició d'anar a l'escola per part de certs estats o moviments totalitaris que es volen implantar per la força.

Crec que és definitiva la frase que va dir durant el seu discurs a les Nacions Unides Malala Yousafzai, l'alumne paquistaní a la que van disparar els talibans pel fet d'anar a classe. «Agafem els nostres llibres i els nostres bolígrafs, que són les nostres armes més poderoses».

Una al·legoria perfecte del que suposa la lectura la trobo amb l'escultura realitzada per Jaume Plensa que hi ha a l'entrada de la Biblioteca Xavier Amorós de Reus. L'escultura s'anomena «Cos de Llum» i s'il·lumina des de l'interior amb reflex cap en fora. Són els efectes de la lectura.

◆ **Article publicat el dia 17 de maig de 2016. Declaració: "En defensa de la dignitat de les persones. Pel dret a l'habitatge i els subministraments bàsics".**



La llei 24/2015, aprovada per unanimitat de tots els grups parlamentaris de la cambra catalana, i nascuda d'una iniciativa legislativa popular, pretenia donar resposta a unes necessitats inajornables de molts dels nostres conciutadans. Era un instrument valuós per donar resposta a l'emergència habitacional i donar protecció contra la pobresa energètica i així s'ha vingut acreditant en els pocs mesos en que s'ha pogut portar a terme.

Un estat, com Espanya, que en la seva Constitució proclama com a valors superiors del seu ordenament jurídic la llibertat, la justícia i la igualtat. Una Constitució que declara el dret a un habitatge digne, que el dret a la propietat privada no es pot exercir de forma antisocial i que la riquesa s'ha de subordinar a l'interès general, no pot emparar una decisió tan inoportuna i injusta com la de deixar sense protecció als més dèbils de la nostra societat.

Els síndics i defensors locals, des de l'evidència del problemes que afecten als nostres conciutadans, que no disposen de recursos per fer front les obligacions derivades de l'habitatge o cobertes les necessitats de subministraments tant bàsics i essencials com la electricitat, l'aigua o el gas, veiem amb preocupació i indignació la suspensió de la llei 24/2015, per les greus conseqüències que se'n deriven per a les persones necessitades i pels nostres ajuntaments. Aquesta suspensió deixa sense algunes eines molt importants a les administracions públiques, i especialment als ajuntaments, per a poder garantir la defensa del dret constitucional a poder disposar d'un habitatge sota unes mínimes condicions de dignitat.

Els defensors, síndics, síndiques i defensores municipals sumem la nostra veu a la de la gent més desfavorida de la nostra societat, ens adherim a les iniciatives que proclamen i cerquen donar solució urgent al tema de l'habitatge, i exigim un compromís efectiu de totes les administracions públiques i responsables polítics i judicials per donar efectivitat i compliment als valors suprems que proclama la Constitució, especialment pel que fa referència a la justícia i la igualtat.

◆ **Article publicat el dia 23 de juny de 2016. Dia de les Nacions Unides per a l'Administració Pública.**

Fan bé les Nacions Unides de recordar-nos la importància i la transcendència de que l'Administració Pública actui amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota la discriminació i corrupció, amb l'objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom.



Des de 2004, les Nacions Unides celebren el dia 23 de juny com el dia internacional de l'Administració Pública.

El ciutadà, que no súbdit, malgrat el procés democràtic cada cop més potent, especialment a les societats occidentals, té la sensació que l'Administració Pública, és més una eina en mans del poder, que un instrument de control i de facilitació de la vida de la ciutadania.

L'Administració Pública sol identificar-se amb la dura i insensible burocràcia, més que amb l'obligació de servir.

Però és bo recordar, com ho fan les Nacions Unides, que tota Administració Pública ha d'estar al servei de la ciutadania. I aquest servei s'ha de prestar millorant sistemàticament

l'eficàcia i la transparència, propiciant la participació i donant resposta a les necessitats de les persones.

I en un món globalitzat, la col•laboració responsable de les diferents administracions públiques, i els seus servidors, han de garantir una gestió dels temes i béns públics basada en el principis d'equitat, d'igualtat i responsabilitat davant la llei, des de la integritat i fomentant la cultura de la transparència, la bona governança, la rendició de comptes i la lluita aferrissada contra tota classe de corrupció, a qualsevol nivell.

Lamentablement, quan hi han estats i governs o entitats menors que utilitzen l'Administració Pública com a eina al servei d'interessos partidistes, siguin polítics, econòmics, socials o culturals (des d'Ajuntaments fins a Governos estatals o regionals), es desnaturalitza la important funció de l'Administració Pública, que té fonamentalment l'objectiu de vetllar per l'interès general i el bé comú.

I cal prendre consciència que l'Administració Pública no és un fi en si mateixa i que els ciutadans no estan al seu servei. Els ciutadans són els legítims propietaris de les Administracions Públiques.

S'ha de recordar que els milers i milers de treballadors públics, des del sotmetiment a la legalitat, no són ni han de comportar-se com la corretja de transmissió de les consignes dels que ostenten el poder, sinó com a facilitadors de la convivència impulsant principis tant importants com la responsabilitat, la participació, la transparència i el bon govern.

Només així, les Administracions Públiques concitaran la confiança i la col•laboració de la ciutadania. Fan bé les Nacions Unides de recordar-nos la importància i la transcendència de que l'Administració Pública actuï amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota la discriminació i corrupció, amb l'objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom. Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals treballem perquè les administracions municipals prestin un servei eficient, no discriminatori i facilitador de la vida de la ciutadania, amb transparència i eficàcia.

◆ **Article publicat el dia 10 de desembre de 2016. Dia dels Drets Humans.**

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals, es vol sumar, un any més, a la commemoració de la proclama dels Drets Humans, que va tenir lloc el 10 de desembre de 1948.



Cal no oblidar que la proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans neix com reacció i necessitat en front de la barbàrie comesa contra la humanitat sencera per ideologies totalitàries i els fets monstruosos contra la dignitat de milions de persones. La violació dels drets humans més bàsics i indispensables com és el dret a la vida i a la integritat física, en

qualsevol lloc on es produeixi, hauria de comportar la reacció solidària i radical d'entitats, persones i tota mena d'organitzacions, des dels estats fins als ajuntaments. Per això, tot commemorant el 68è aniversari de la proclamació de la Declaració, els síndics municipals volem aportar la nostra reflexió i el nostre compromís per tal d'exigir que es passi de les proclames escrites i verbals als fets, fent visible la radical defensa de la dignitat humana.

Com diu el preàmbul de l'esmentada Declaració, 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 mon. Ignorar i menysprear els drets humans origina actes de barbàrie que ultratgen i ofenen la consciència de la humanitat.

Segurament a tots ens hauria agradat veure ara a una Europa capdavantera en la defensa de valors tan preuats i necessaris com la pau, la llibertat, la seguretat, el progrés i la democràcia, fomentant polítiques comunes que poguessin tendir a fer realitat la protecció de la dignitat humana no només en el seu àmbit territorial, sinó promovent el respecte i la protecció de tots els éssers humans, i molt especialment de les persones que, fugint de l'horror de la guerra, de la fam i de la persecució, arriben a les nostres fronteres. Però no ha estat així...

Lamentem profundament que les organitzacions internacionals i les diverses instàncies polítiques dels estats no siguin capaços d'impedir els conflictes bèl·lics, ni hagin pogut promoure un eficaç sistema de cooperació solidària que enforteixi la seguretat internacional des del foment de la justícia i dels drets humans.

I és per això, que davant la violació dels drets humans, ni la ciutadania, ni les administracions, podem restar impassibles o indiferents. Caldrà deixar les nostres petites seguretats i que obrim les nostres fronteres, les nostres cases i els nostres braços, fraternalment, a les persones que fugen de la repressió, la intolerància, la fam i la guerra. L'èxode massiu, i el dolor de milers i milers de persones que anhelan la pau i el reconeixement de la seva dignitat, qüestiona les nostres consciències i reclama actuacions i fets, urgentment, sense diplomàcies ni falses prudències.

Estem patint problemes extraordinaris que requereixen mitjans i solucions extraordinàries. I la veu dels síndics i defensors municipals, agrupats i coordinats en el FòrumSD, es vol fer sentir per demanar a les nostres administracions i a totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, l'adopció de mesures urgents i la dedicació dels mitjans necessaris per minvar el dolor dels que arriben, fugint de la guerra i la intolerància, i acollir-los solidàriament, sense deixar de vetllar perquè a la nostra societat la inclusió i la protecció dels més desfavorits sigui una realitat.

Necessitem fer possible, als nostres pobles i ciutats, que el que proclamen les grans normes i tractats internacionals esdevinguin fets i que es facin realitat, sense oblidar la nostra necessària contribució perquè això sigui possible entre tota la família humana, més enllà d'ideologies, fronteres, cultures, llengües, colors o religions. Els drets humans son indivisibles i no admeten fronteres. Com diu el lema del recent Congrés Internacional de Defensors Locals, celebrat a Girona "pensem globalment, defensem localment".

Ramón Llorente, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i defensor de la ciutadania de Girona i Joan Barrera, síndic de greuges de Cornellà de Llobregat. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Calonge, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escala, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, i Vilassar de Dalt, i síndics agregats de: Gandia, Palma de Mallorca, Paterna, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

◆ **Assistència als actes de comiat i de nomenament del nou Síndic municipal de Greuges de Palamós.**

Dia 19 de febrer de 2016, assistència al Ple de l'Ajuntament de Palamós en els actes que varen tenir lloc amb motiu del comiat del Sr. Jordi Sistach Roura com a Síndic municipal de Greuges de Palamós i nomenament del Sr. David Sagraera Serrano com a nou Síndic Local.



◆ **XIX Assemblea del FòrumSD, Associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet, el dia 25 de febrer de 2016.**

L'assemblea del FòrumSD va nomenar a Joan Barrera, Síndic de Cornellà, com a nou president del FòrumSD. La resta de membres de l'equip de la Junta Directiva són: Lluís Martínez (vicepresident - Mollet del Vallès), Pere Pagès (secretari - Reus), Fernando Oteros (tresorer - Santa Coloma de Gramenet), i els vocals: Mercè Balasch (Argentona), Milagros Calleja (Rubí), Eduardo Martínez-Vara (Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura), Rosa M. Sánchez (Igualada) i Dolors Vallejo (Sant Boi de Llobregat).



La Sala d'actes de Can Sisteré, Santa Coloma de Gramenet, va acollir la XIX Trobada - Assemblea del FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. En aquesta assemblea els 40 síndics i defensors membres del FòrumSD varen procedir a la renovació de la seva Junta Directiva pels propers dos anys.

Es va procedir a fer un balanç de l'activitat desenvolupada a l'any 2015 i establir el pla de treball per al 2016.

◆ **XIII Taller de formació "Les "Recomanacions del Síndic/a: equitat i seguretat jurídica".**

El dia 13 d'abril assistim a un Taller de Formació celebrat a la ciutat de Sabadell que tracta sobre les recomanacions dels Síndics locals: equitat i seguretat jurídica.

Els temes que es van tractar són les revisions d'ofici i revocació: similituds diferenciades problemes i possibles solucions i també una ponència sobre la transparència internacional.



◆ **Assistència acte de recepció de la bandera històrica de Rafael Patxot.**

El dia 2 de juliol, a la plaça del Mercat de Sant Feliu de Guíxols, va tenir lloc l'acte institucional i solemne, per celebrar la tornada a casa de la senyera des de l'exili, que havia estat del mecenes guixolenc Rafael Patxot.



◆ **VIII Jornada de Convivència i visites culturals dels Síndics i Síndiques Locals de Catalunya a la ciutat de Palamós, el dia 7 de juliol de 2016**



Els Síndics Locals de Catalunya i els seus equips es van reunir a la ciutat de l'Escala en una jornada de convivència. Van ser rebuts pel Sr. Francesc Subirats Martí, regidor de l'equip de govern i el Síndic Sr. David Sagrera.

◆ **Presentació davant el Ple de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols la Memòria d'actuacions portades a terme pel Síndic municipal de Greuges, durant l'any 2015.**



El dia 8 de juliol de 2016 va tenir lloc la presentació de la Memòria de les actuacions dutes a terme per aquest Síndic local, durant l'any 2015.

Transcripció d'un fragment de l'acta del Ple extraordinari de la Corporació:

"1.- DONAR COMPTE DE LA MEMÒRIA D'ACTUACIONS DEL SÍNDIC MUNICIPAL PORTADES A TERME DURANT L'ANY 2015.

De conformitat amb el què disposa l'article 127 del Reglament Orgànic Municipal i atesa l'autorització del Sr. Carles Motas López, alcalde president d'aquesta ciutat, el Síndic presenta la Memòria d'actuacions portades a terme durant l'any 2015.

Agraeix als components de l'Ajuntament, tècnics, treballadors de l'Ajuntament i al personal de l'oficina la col·laboració prestada en el desenvolupament de la seva feina.

Fa un reconeixement dels polítics municipals que representen la política més pròxima al ciutadà. Així mateix reconeix l'acte de valentia democràtica que significa la creació del Síndic municipal de Greuges com a defensor dels drets i de les llibertats públiques en la línia que marca la Llei de Transparència.

Els portaveus dels diversos partits polítics que formen part de l'Ajuntament van lloar la tasca feta pel Síndic i l'encert de la creació d'aquesta Institució i els desitjos de que continuï en el futur.

◆ **Acte d'acomiadament i nomenament del nou Síndic de Sant Feliu de Guíxols, el dia 8 de juliol de 2016.**



El dia 8 de juliol, va tenir lloc l'acte d'acomiadament de José Luis Mayo Gutiérrez com a Síndic municipal de Greuges des que fou nomenat pel Ple municipal de 30 de juliol de 2005, exhaurint el termini màxim de

permanència en el càrrec.

Tot el Consistori va expressar el màxim reconeixement per la tasca que va desenvolupar al capdavant de la institució.

El Ple de la Corporació, per unanimitat, va acordar el nomenament de Josep Rius i Graners com a Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols, per tal que assumeixi i exerceixi les funcions que el Reglament Orgànic Municipal assigna a aquesta institució.



◆ **Jornada dona refugiada/dona immigrada, el dia 18 de novembre de 2016.**



Assistència a la Jornada dona, immigrada i refugiada, dins dels actes del “Dia contra la violència masclista”, que organitza el SIAD (Servei d’Informació i Atenció a les Dones), que va tenir lloc el dia 18

de novembre a la Sala Abat Panyellas del Monestir de Sant Feliu de Guíxols, es portà a terme la jornada formativa: “immigrada, refugiada... i dona” orientada a professionals de l’àmbit social, educatiu, administratiu i mèdic.

Es varen debatre temes com ara la llei d’estrangeria, les polítiques d’acollida europees, la violència masclista, la violència institucional, les rutes d’entrada i l’exclusió social des d’una perspectiva ètnica i de gènere.

◆ **Congrés Internacional de Defensors Locals LOIC'16, que va tenir lloc a Girona, del 22 al 25 de novembre de 2016.**



El I Congrés Internacional de Defensors Locals, celebrat del 22 al 25 de novembre a Girona, sobre el lema **PENSEM GLOBALMENT, DEFENSEM LOCALMENT**, ha aplegat un total de 200 congressistes, entre els quals hi ha hagut més de 60 sindicatures internacionals, d'11 països diferents.

Després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, aquests s'han ratificat a la Declaració de Girona, manifest sorgit en defensa dels drets de les persones.

El manifest sorgit d'aquest Congrés es pot resumir en les quatre línies següents:

- ✓ Reivindiquem el paper dels síndics locals i els instem a organitzar-se internacionalment.
- ✓ Reclamem la creació d'un marc legislatiu "clar i explícit" que "defineixi les funcions de la institució, la seva capacitat d'actuació i li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament".
- ✓ Reclamem un marc legal que consolidi aquesta institució de proximitat, demanant als responsables polítics i legislatius un "compromís ferm per incloure la institució

en el marc legislatiu”, de forma que es faciliti i es promogui la implantació de les defensories locals” enteses com a mecanisme idoni per a la defensa, des de la proximitat, dels Drets de les persones.

- ✓ Reivindiquem el paper de les defensories locals en un context “de desafecció institucional i de creixents dificultats” que fa imprescindible “recuperar i renovar un nou contracte social que reconciliï la societat amb els valors de la igualtat, l’equitat, l’ètica i la democràcia”.

A part el document enumera les funcions que han de realitzar les sindicatures, com, per exemple, supervisar l’activitat de l’Administració i formular recomanacions per a la millora del seu funcionament. A aquestes funcions, però, s’afegeix la necessitat que les institucions s’ocupin també de “construir el caràcter de persones respectuoses amb els Drets humans”.

Una altra de les conclusions fa referència a la necessitat d’instaurar una xarxa inernacional de sindicatures locals establint una cooperació global. En concret, la petició es formula a l’Institut Europeu d’Ombudsman, l’Institut Internacional d’Ombudsman i la Federació Iberoamericana de l’Ombudsman, que fins ara han centrat la seva activitat a nivell regional o estatal.

Les primeres sessions dels Congrés s’han centrat en analitzar la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) al segle XXI i en el desenvolupament d’aquesta carta a les ciutats, a més de presentar alguns models i experiències d’aplicació i indicar quines són les línies vermelles dels Drets Humans en l’actualitat. També s’ha debatut el paper que han de jugar les ciutats com a refugi en moments com l’actual, marcats per l’arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es produeixen als seus països d’origen.

En el Congrés hi ha intervingut, entre altres, les personalitats rellevants següents:

José Manuel Bandrés, Magistrat del Tribunal Suprem.

Álvaro Gil Robles, ex-Defensor del Pueblo, ex-comissari de Drets Humans del Consell d’Europa i director de la Fundació Valsain.

Carlos Constenla, president de l’Instituto Latinoamericano de Ombudsman (ILO).

Hervé Carré, Médiateur de la Ville d’Angers (França).

Héctor Hugo Montoya Cano, Personero de Cali (Colòmbia).

Ignacio Sánchez Amor, diputat i president de la Comissió General de Democràcia, Drets Humans i qüestions Humanitàries de l’OSCE-PA.

Aranxa Díaz, experta en projectes de cooperació en Drets Humans.

Katarina Zazelj, Ombudswoman De Belgrad (Sèrbia).

Oriol Amorós, secretari d’Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Miquel Pajares, president de la Comissió Catalana d'Ajuda als Refugiats.

Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau. **Premi Nobel de la Pau 2015**.

La inauguració del Congrés va anar a càrrec del **M.H. Sr. Carles Puigdemont**, president de la Generalitat de Catalunya. Va clausurar el Congrés la **Hble. Sra. Meritxell Borràs**, consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, junt amb l'**Il·lm. Sr. Lluís M. Corominas**, president en funcions del Parlament de Catalunya.

ANNEXOS

- I. Declaració de Girona. Congrés Internacional de defensors Locals. LOIC'16
- II. Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.
- III. Declaració Universal dels Drets Humans.
- IV. Reglament Orgànic Municipal de Sant Feliu de Guíxols.
- V. Oficina del Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols.

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: *pensem 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 resilient 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 ombudsman, 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 per que 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 Governes Locals i Regionals¹ i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans².

¹ <https://www.uclg.org/es/home>² <http://www.uclg-cisd.org/es/home>

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

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. Què 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, interpellar 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 desfavorides 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 apreïïn, 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. XXII - 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 reconeguin 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.

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 fiducitària, 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 delictes 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 delictes.

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, viduïtat, 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.

REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUÍXOLS

... // ...

Article 124.- Definició del Síndic.

- 1). El Síndic Municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols és una institució que té per missió defensar pels drets i les llibertats públiques dels ciutadans en relació amb l'Administració municipal i dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertanyi total o parcialment a l'Ajuntament, i dels concessionaris dels serveis públics municipals. Amb aquesta finalitat, estudia les queixes que se li presentin, sense perjudici de les accions que puguin promoure per la seva pròpia iniciativa.
- 2). El Síndic compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, examinant i donant tràmit a les queixes que se li formulin o promovent accions per la seva pròpia iniciativa.
- 3). Per a realitzar la seva funció, pot supervisar les activitats de l'Administració municipal i, en general, tots els organismes i empreses dependents de l'Ajuntament i els concessionaris dels serveis públics municipals. Totes aquestes entitats auxiliaran, amb caràcter preferent, el Síndic en les seves tasques i li facilitaran tota la documentació que necessiti en relació amb la queixa concreta o actuació.
- 4). El Síndic informará de les seves actuacions als òrgans col·legiats de l'Ajuntament que ho sol·licitin i anualment al Ple de la Corporació, presentant l'informe corresponent.
- 5). El Síndic Municipal establirà relacions amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Article 125.1.

El Síndic de Greuges és escollit pel Ple de la Corporació per una majoria de les tres cinquenes parts dels seus membres, en primera votació; si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta.

Article 125.2.

Per poder ésser elegit síndic municipal de greuges, s'han de complir les condicions següents:

- a) Ésser major d'edat i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics.
- b) Tenir la condició política de català i estar empadronat al municipi de Sant Feliu de Guíxols.

Article 125.3.

- 1). El càrrec de síndic de greuges té una durada de cinc anys i només podrà ser reelegit per un segon període de cinc anys.
- 2). El Síndic Municipal de Greuges cessa per algunes de les causes següents:
 - a) Per renúncia.
 - b) Per transcurs del temps pel qual fou elegit.
 - c) Per mort.
 - d) Per incapacitat o per inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics declarada per decisió judicial ferma.

- e) Per condemna a causa de delictes dolós per sentència ferma.
 - f) Per negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del càrrec.
- 3). En aquest darrer cas el cessament és decidit per majoria de les tres cinquenes parts dels membres del Ple en un debat específic, en el qual el Síndic té dret a assistir i a fer ús de la paraula abans de la votació. En els altres casos és declarat per l'Alcalde, que tot seguit n'ha de donar compte al Ple.

Article 126. Procediment i actuació del Síndic Municipal de Greuges.

- 1). Pot adreçar-se al Síndic Municipal per sol·licitar-ne la seva actuació, qualsevol persona física o jurídica que demostrï un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena excepció feta d'aquelles persones amb dependència funcional o laboral de l'administració municipal en qüestions relatives a l'àmbit de les relacions laborals o de servei. Les queixes es presentaran per escrit acompanyades dels documents que puguin servir per a esclarir el cas. La presentació pot realitzar-se per qualsevol de les formes previstes en la regulació del Registre d'entrada de documents administratius.
- 2). El termini màxim per a la presentació de les queixes serà d'un any a partir de la data en que s'hagin produït els fets causants de la queixa.
- 3). Totes les actuacions del Síndic Municipal de Greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència de cap representant legal.
- 4). El Síndic Municipal de Greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que se li formulin, que pot tramitar o rebutjar; en aquest darrer cas ho ha de comunicar a l'interessat mitjançant un escrit motivat.
El Síndic Municipal de Greuges no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals es trobi pendent de resolució judicial.
- 5). Hi haurà un registre especial de les queixes rebudes a l'oficina del Síndic Municipal de Greuges a la pròpia disposició amb còpia a la Secretaria de la Corporació, on podrà ser consultat pels regidors. Excepcionalment, el Síndic Municipal de Greuges podrà declarar en forma raonada i únicament quan així ho demani la persona que subscriu la queixa, la confidencialitat de les dades de caràcter personal de qui la formuli, sense afectar ni al contingut de la queixa ni a l'expedient que es tramiti.
- 6). El Síndic Municipal de Greuges ha de vetllar perquè l'administració resolgui en el temps i la forma deguts les peticions i els recursos que li han estat formulats o presentats.
- 7). Les decisions i les advertències del Síndic Municipal de Greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que procedeixin contra l'acte, la resolució o l'actuació que ha motivat la seva intervenció.
El Síndic Municipal de Greuges donarà prioritat a la tramitació de les queixes quan facin referència a supòsits en que l'Ajuntament hagi incomplert els terminis legals per resoldre els expedients o instàncies.
- 8). Havent estat admesa la queixa a tràmit, el Síndic Municipal de Greuges ho comunicarà a l'interessat i estudiarà les mesures que consideri oportunes i podrà informar l'Alcalde o Regidor afectat perquè dins de quinze dies emetin informe escrit.
- 9). Si la queixa afecta la conducta de persones al servei de l'Ajuntament, el Síndic Municipal de Greuges ho comunicarà a l'Alcalde o al Regidor delegat corresponent, i aquests trametraran al Síndic l'informe i la documentació que calgui en el termini màxim de trenta dies.

- 10). El Síndic Municipal de Greuges pot fer públic el nom de les persones i l'àrea, el departament o els òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i també destacar aquesta actuació en l'informe anual al Ple de la Corporació.
- 11). Si en el desenvolupament de les seves funcions s'observen indicis d'infraccions disciplinàries o de conductes delictives, el Síndic Municipal de Greuges ho comunicarà a l'òrgan competent, al Ministeri Fiscal o a l'Autoritat Judicial competent.
- 12). En l'exercici de les seves funcions d'estudi i tramitació d'una queixa, El Síndic Municipal de Greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris adients, si bé no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius. Igualment, el Síndic Municipal de Greuges pot proposar fórmules de conciliació o acord als interessats.
- 13). El Síndic Municipal de Greuges ha d'informar del resultat de les investigacions a l'autor de la queixa, a la persona al servei de l'Administració afectada i a l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa.
- 14). El Ple municipal podrà fixar una assignació econòmica per l'exercici del càrrec.
En tot cas, en els pressupostos municipals es preveurà una partida destinada als mitjans necessaris per a l'exercici de les seves funcions, i per fer front a les despeses i dietes que hagi d'assumir per tal exercici.

Article 127. Relacions amb el Ple de la Corporació.

- 1). Anualment, abans del dia 31 de març, el Síndic Municipal de Greuges ha de presentar al Ple de la Corporació un informe de les seves actuacions durant l'any complet anterior, en el qual ha de constar-hi:
 - a) En nombre i la mena de queixes formulades.
 - b) Les queixes rebutjades, les que es trobin en tràmit i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també els fets que les varen causar.
- 2). D'altra banda, el Síndic Municipal de Greuges podrà formular en el seu informe els suggeriments que estimi adients.
- 3). El Síndic Municipal de Greuges pot presentar també informes extraordinaris al Ple de la Corporació o a l'Alcalde quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.
- 4). Els Grups municipals podran fixar la seva posició en relació amb l'informe.»

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Des de l'entrada en vigor d'aquest reglament es tindrà per creat el Registre d'Entitats regulat als articles 118 a 123 d'aquest reglament i, supletòriament, per la legislació aplicable.

Aquest Reglament orgànic fou aprovat pel Ple municipal en la sessió celebrada el dia 30 de març de 1988, i va entrar en vigor amb la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província de Girona de 28 de maig de 1988.

...//...

En Ple de data 30/07/03 s'acorda modificar l'article 87 i afegir els articles del 124 al 127.

SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES

SANT FELIU DE GUIXOLS

Què és

El Síndic de Greuges és una institució que té per missió vetllar pels drets dels ciutadans en relació amb l'actuació de l'administració municipal

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.

El Síndic de Greuges pot intervenir en els casos següents:

- Errors o arbitriarietats 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 el legítim exercici dels drets reconeguts en la legislació de règim local.

Quan no pot intervenir?

- Quan les queixes siguin anònimes.
- Quan les queixes denotin mala fe.
- Quan les queixes no tinguin fonament.
- Quan la tramitació de les queixes pugui comportar perjudicis al dret legítim de tercers pesones.
- 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 proporcionarà assessorament sobre l'assumpte exposat i orientarà sobre les possibles gestions a realitzar.

Com es presenta una queixa?

La queixa s'ha de formular sempre per escrit. No cal que es faci per mitjà de cap formulari oficial.

Es pot sol·licitar una entrevista amb el Síndic de Greuges per tal de comptar amb assessorament previ a formular la queixa.

És aconsellable aportar tots els documents que puguin contribuir a justificar o clarificar el cas.

L'escrit de queixa ha d'indicar el nom, DNI, adreça i telèfon de la persona que formula la queixa, i descriure el fet que l'origina.

El Síndic podrà declarar, quan ho demani la persona que subscriu la queixa, la confidencialitat de les dades de caràcter personal de qui la formulï i, en tot cas, aquesta informació estarà subjecta al compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. I la Llei 5/2002, de 19 de d'abril de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

On es pot presentar la queixa?

La presentació de les queixes o suggeriments pot realitzar-se per qualsevol de les formes previstes en la regulació del Registre d'entrada de documents administratius.

- Per correu. Síndic de Greuges. Plaça Monestir s/n (Edifici Monestir – 3ª planta). 17220 Sant Feliu de Guíxols.
- Per E-mail : sindic.greuges@guixols.cat
- Per telèfon: 972 32 80 40.
- On line: www.guixols.cat

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.

El Síndic de Greuges ha de vetllar perquè l'administració municipal resolgui, en el temps i forma que cal, les peticions que li han estat formulades.

L'administració municipal i, en general, totes els organismes i empreses dependents de l'Ajuntament i els concessionaris dels serveis públics municipals auxiliaran, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les seves tasques i li facilitaran tota la documentació que necessiti en relació amb la queixa concreta o actuacions que se'n derivin.

El Síndic de Greuges no és cap jutge i, per tant, no dicta sentències, no imposa sancions, ni pot suspendre les actuacions administratives.

El Síndic de Greuges té la facultat de fer les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que cregui oportuns a l'administració municipal, per tal de millorar el funcionament en benefici del respecte als drets legítims dels ciutadans. També pot proposar fórmules de conciliació i mediació entre les parts.