Síndica municipal de Greuges de Rubí

Informe 2016-2017

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 de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les deferències 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 desplacem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litats, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Fragment del pròleg de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Rubí l'any 2004.

CONTINGUT

1. Presentació

2. Dades d'activitat

   2.1. Tipus d'actuació
   2.2. Iniciativa de les queixes
   2.3. Detall de les actuacions en tràmit a 31.12.2017
   2.4. Queixes i reclamacions per zona geogràfica
   2.5. Queixes i reclamacions per àmbit d'actuació

3. Detall de les queixes

4. Recomanacions i propostes

5. Relacions amb l'Administració i la ciutat

   5.1. Corporació municipal
   5.2. Àmbit de Polítiques i Ciutadania
   5.3. Associacions de veïns

6. Relacions amb altres administracions i empreses

7. Jornades i congressos

8. Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

9. La Síndica als mitjans de comunicació

Annex 1: Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans de la Ciutat

Annex 2: Declaració de Girona

1 PRESENTACIÓ

En compliment d'allò que disposa l'article 27 del Reglament del Síndic/a de Greuges de Rubí, pel que fa a les relacions amb l'Ajuntament: «anualment en el transcurs del 1r semestre el Síndic/a de Greuges haurà de presentar a l'Ajuntament un informe de les seves actuacions», es presenta a continuació l'informe de les actuacions dutes a terme per la Síndica en l'exercici del seu càrrec.

La Síndica va ser nomenada pel Ple Municipal el dia 20 de maig de 2016 i va començar l'activitat al setembre. Per aquest motiu i amb caràcter excepcional, l'àmbit temporal del present informe recull les activitats dutes a terme a partir del 15 de setembre de 2016 i les actuacions efectuades durant l'any 2017. A partir d'aquest any els informes de la Síndica coincidiran amb l'any natural.

En aquesta primera etapa m'he dedicat, sobretot, a conèixer els elements essencials de la tasca d'una Síndica local, a identificar els principals grups d'interès vinculats a aquesta responsabilitat i a iniciar relacions amb l'entorn més immediat, sempre des de la voluntat de conèixer i assimilar nous continguts, noves eines i noves maneres de fer.

És inevitable que en una institució unipersonal com la de la Sindicatura, la persona que n'assumeix la responsabilitat acabi traslladant les seves maneres de fer i el seu estil a la funció. La meva idiosincràsia m'ha portat a renovar el logotip de la Sindicatura, fent una subtil referència a l'equilibri entre l'Administració, la ciutadania i la Sindicatura, com a eina bàsica per a l'entesa i la resolució de conflictes. Vull expressar el meu agraïment als tècnics municipals que ho han fet realitat.

També hem traslladat la seu de l'oficina de la Síndica a l'edifici de l'antiga Josa i actual Biblioteca Mestre Martí Tauler, que ens ha permès millorar l'accessibilitat a tota la ciutadania. Una altra vegada agraeixo el suport dels serveis municipals i dels seus responsables, ja que el seu esforç ha estat clau per assegurar un trasllat ordenat, eficient i puntual.

La funció principal d'una síndica municipal consisteix a buscar vies alternatives per tal d'intentar resoldre els eventuals conflictes que puguin sorgir entre la ciutadania i els administradors de la ciutat, sempre vetllant per la defensa dels drets humans. En definitiva, ha de donar ajuda a qui li demana, assessorar i aconsellar a les persones que s'adrecen a la Síndica en busca d'orientació, i derivar a altres instàncies aquells casos que cauen fora del seu àmbit de competències.

Tot això és el que hem intentar fer durant aquest període des de l'oficina de la Síndica. De vegades hem quedat satisfetes pels resultats útils per a qui ens demanava ajut, i altres vegades ens ha quedat un cert regust amarg per no poder resoldre certs casos de manera prou satisfactòria, ja sigui per les limitacions de la institució o per les circumstàncies. El que sempre hem procurat, i honestament crec que ho hem aconseguit, és que ningú surti de l'oficina de la Síndica amb la sensació d'anar-se'n amb les mans buides.

Aquest informe que teniu a les vostres mans resulta del compromís que com a Síndica Municipal de Greuges vaig adquirir quan vaig acceptar el càrrec, i també del desig personal de presentar com a justificació de la tasca realitzada el resum de les activitats dutes a terme.

Crec que, com qualsevol altre agent social, la Síndica ha d'aportar valor a la societat a la qual ofereix els seus serveis i que la seva responsabilitat no ha de limitar-se només al que he exposat fins ara. Hi ha una altra forma d'afegir valor social: amb la formulació de recomanacions i propostes al govern de la ciutat i a l'Administració municipal per tal de millorar el servei a la ciutadania. Per això aquest informe inclou un apartat específic referit a aquestes recomanacions i propostes.

Pel que fa a aquest Consistori, vull remarcar la necessitat de complir amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans, a la qual ens vam adherir l'any 2004 i que compromet de ple el govern de la ciutat. El servei cap a les persones que viuen en el nostre municipi, la dignitat que es mereixen tots els rubinencs i rubinenques i la voluntat que ningú visqui en condicions indignes, ha de continuar sent la guia de tots els que han rebut l'encàrrec de ser els nostres dirigents.

Precisament, el mes de novembre del 2016 es va celebrar a Girona el I Congrés Internacional de Síndics Locals sota el títol «Pensem globalment, defensem localment», que va congregar més de 200 persones representants d'un total de 60 sindicatures locals d'11 nacionalitats diferents, bàsicament d'Europa i Llatinoamèrica.

Aquest Congrés va concloure amb la Declaració de Girona, que adjunto per a la seva consulta i que es basa en la defensa dels drets dels ciutadans inspirats en la Carta de Salvaguarda.

És, doncs, la nostra prioritat com a síndics: conèixer la realitat dels nostres conciutadans i tenir cura que siguin respectats els drets que defensa la Constitució, l'Estatut de Catalunya i la Declaració dels Drets Humans. Com ja coneixeu, les bases sobre les quals treballa la institució del Síndic local són, especialment, la independència, l'objectivitat i l'equitat, i la seva missió (en aquest cas la meva com a Síndica Municipal) és vetllar pels drets de les persones davant les actuacions de l'Administració municipal.

Considero que la figura del Síndic/a ha de facilitar l'entesa entre ciutadania i Ajuntament per tal de millorar el funcionament de l'Administració i, en aquest sentit, col·laboro amb els polítics, els tècnics i amb tots els treballadors de l'ens municipal a favor del compliment de les necessitats bàsiques de la ciutat.

Aquesta finalitat és la que persegueixo des que vaig ser nomenada i amb aquest objectiu he assistit a tallers, conferències, etc. que resumeixo al final de l'informe.

Per descomptat, en el meu treball he de comptar amb la confiança i la col·laboració d'altres persones, sense les quals seria impossible assolir cap d'aquests objectius.

Així, doncs, vull expressar el meu agraïment a l'alcaldessa de la ciutat, a l'equip de Govern, a tots els grups amb representació a l'Ajuntament, als directius tècnics i a altres servidors públics municipals, pel suport rebut en tot moment, pel suport a totes i cadascuna de les iniciatives plantejades i, anticipadament, per la rebuda que estic segura que donaran a les recomanacions i propostes que es recullen en aquest informe anual.

Voldria agrair especialment a l'Àmbit de Polítiques Socials la seva ràpida resposta als requeriments fets des de l'oficina de la Síndica, tenint en compte les característiques de les demandes presentades, i a l'Àmbit de Polítiques de Ciutadania i Drets Civils per la seva implicació en les activitats pròpies de la Sindicatura i el treball conjunt envers als drets dels ciutadans.

També vull expressar el meu agraïment sincer a les persones que m'han precedit en la Sindicatura: a la Síndica emèrita, senyora Maria Palau, per facilitar-me el relleu en la Sindicatura, i al Síndic emèrit, senyor Jordi Quintas, pels seus assenyats consells.

Tot seguit per un Rubí més acollidor, més just i més solidari.

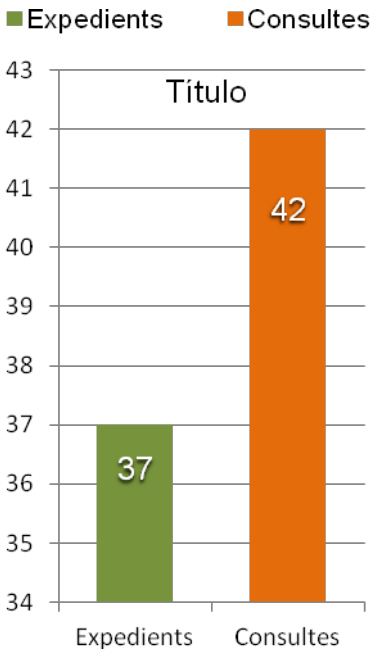
Milagros Calleja Gutiérrez
Síndica Municipal de Greuges de Rubí

2. DADES D'ACTIVITAT

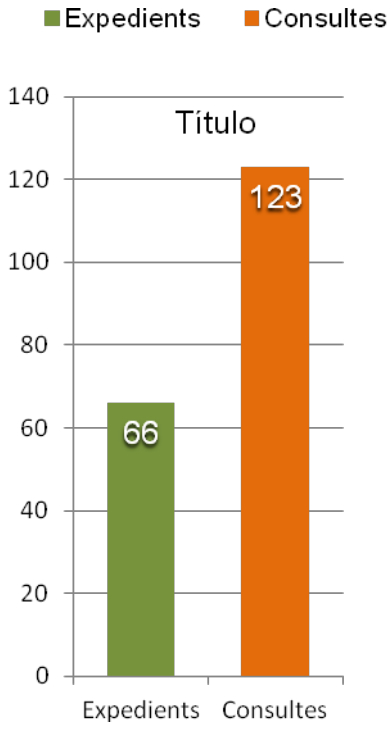
En aquest apartat es presenta l'activitat desenvolupada per l'oficina de la Síndica pel que fa a consultes, queixes i reclamacions de la ciutadania. S'hi ofereix informació agregada de les gestions realitzades, uns detalls sobre els promotors de les queixes i reclamacions, i un desglossament per naturalesa.

2.1. Tipus d'actuació

2016	
Expedients	37
Consultes	42

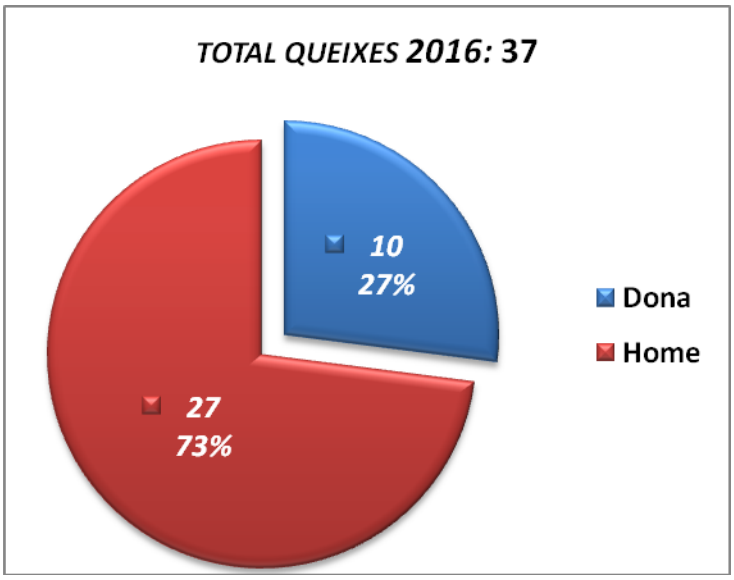


2017	
Expedients	66
Consultes	123

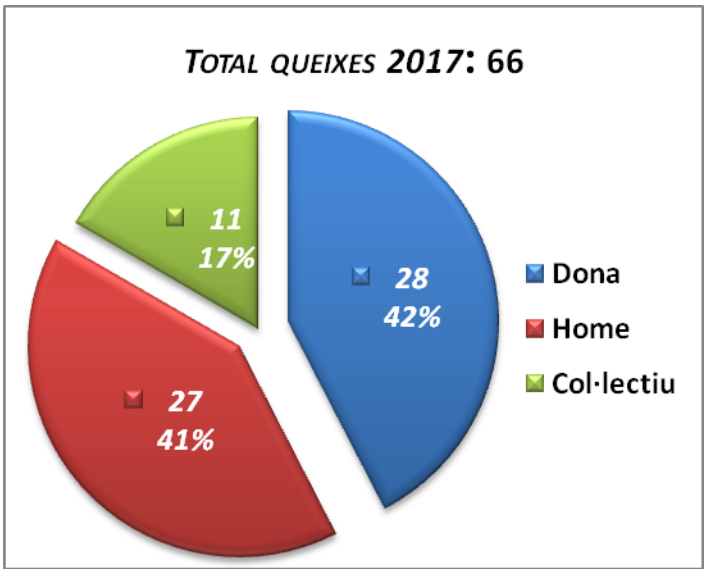


2.2. Iniciativa de les queixes

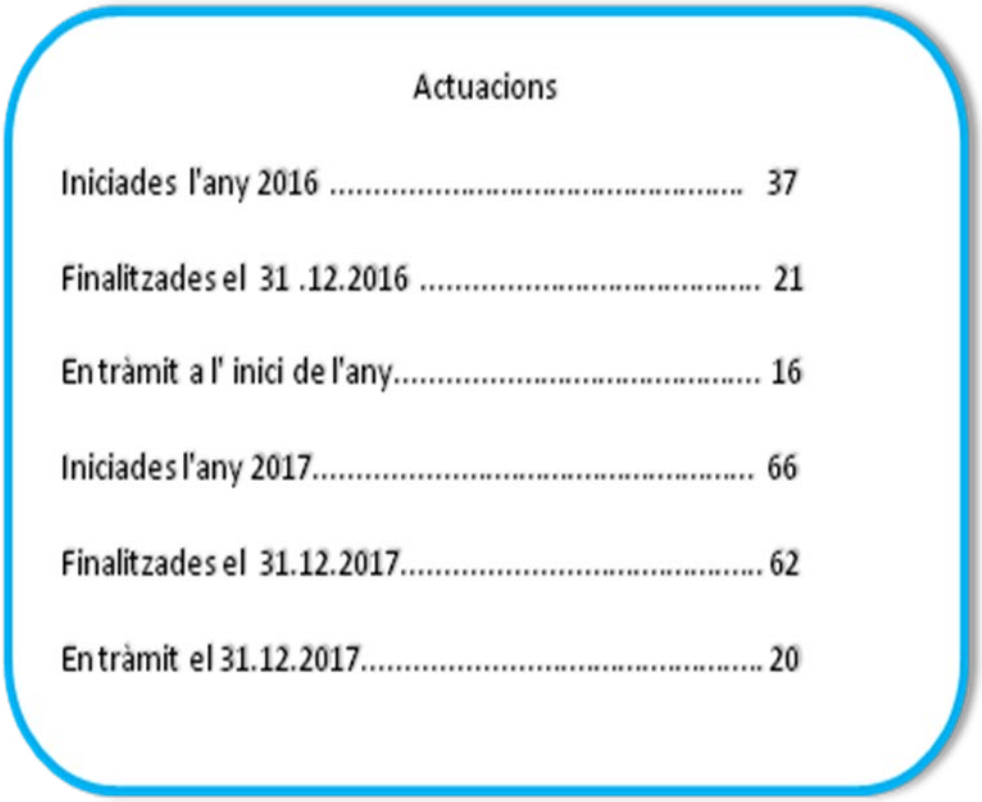
2016	Total
Dona	10
Home	27
Col·lectiu	0
Total general	37



2017	Total
Dona	28
Home	27
Col·lectiu	11
Total general	66



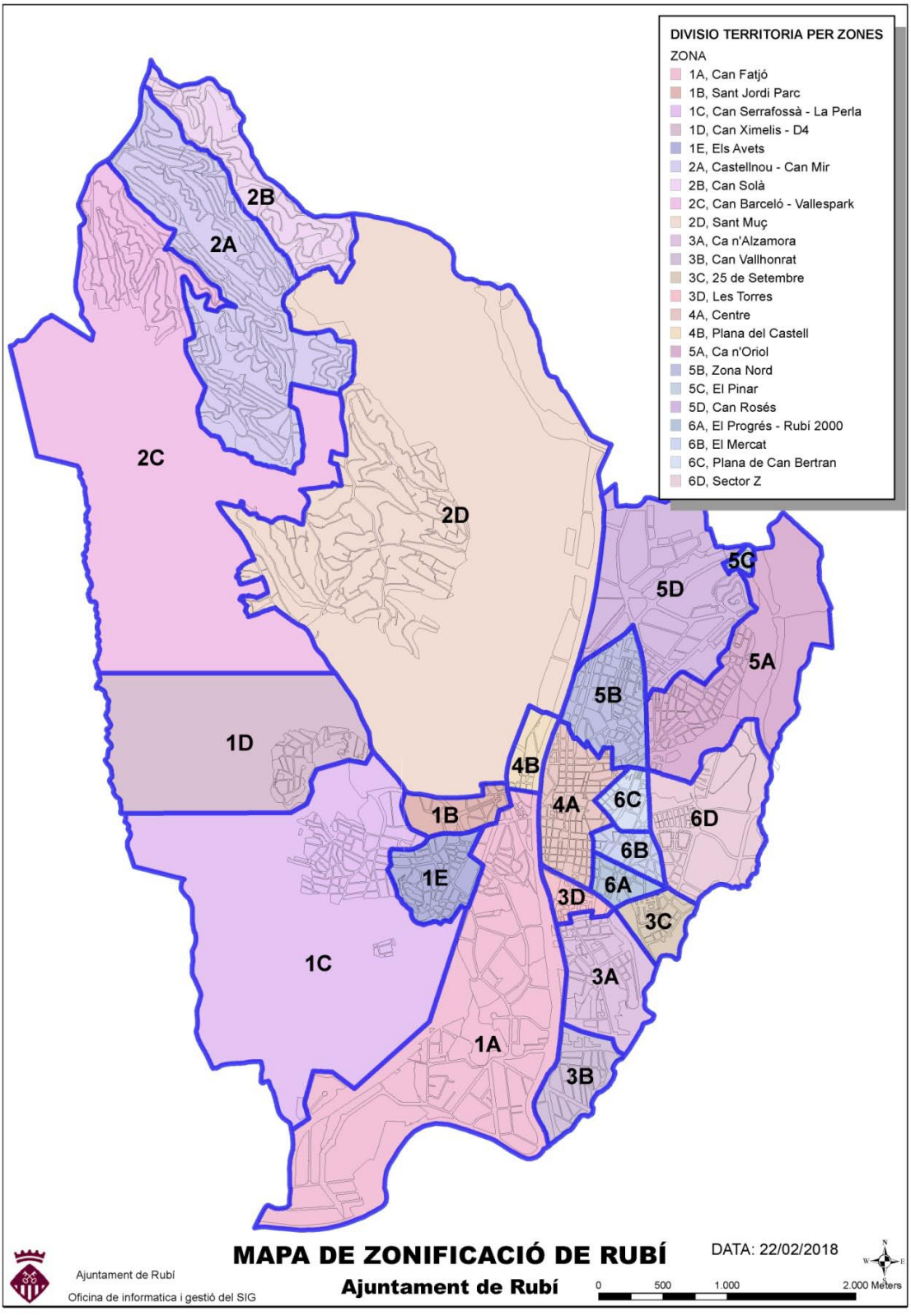
2.3. Detall de les actuacions en tràmit a 31.12.2017



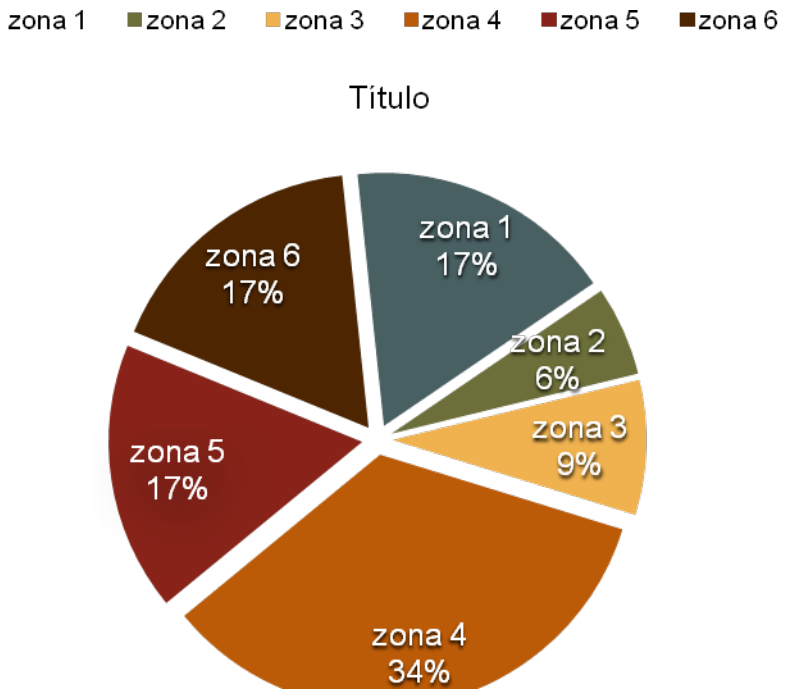
2016	
Estat	Total
Obert	3
Tancat	34
Total general	37

2017	
Estat	Total
Obert	9
Tancat	57
Total general	66

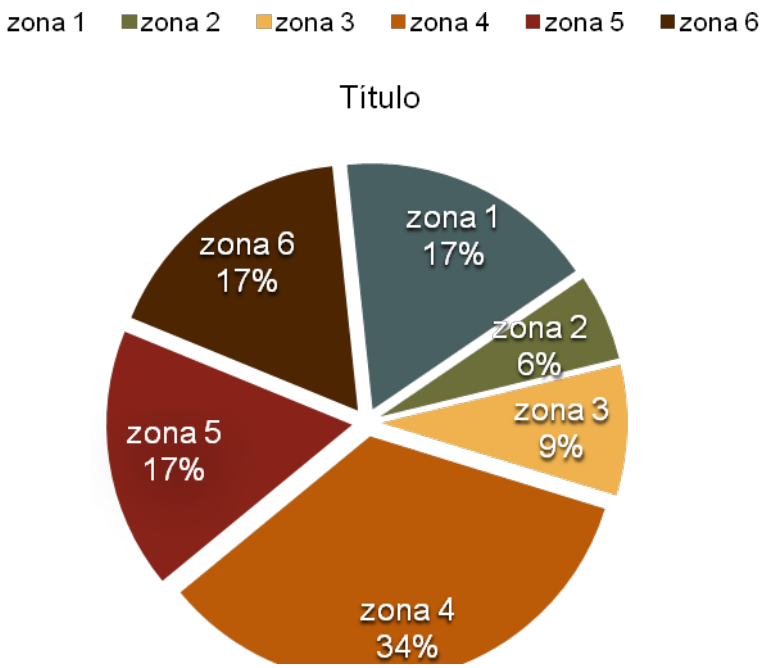
2.4. Queixes i reclamacions per zona geogràfica



2016	
zona 1	6
zona 2	2
zona 3	3
zona 4	12
zona 5	6
zona 6	6

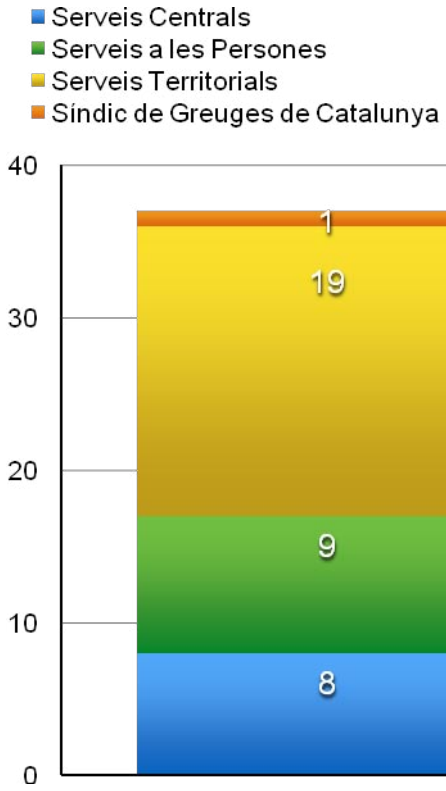


2017	
zona 1	12
zona 2	4
zona 3	9
zona 4	14
zona 5	10
zona 6	16
Altres	1

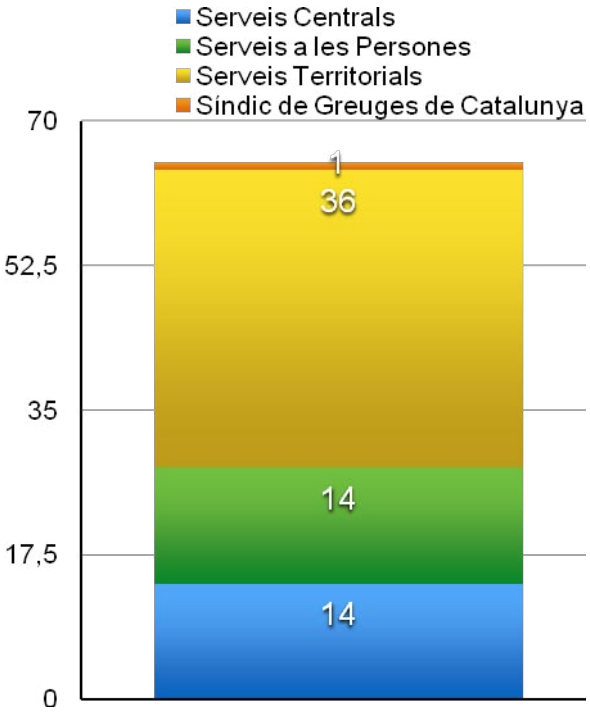


2.5. Queixes i reclamacions per àmbit d'actuació

2016	
Serveis Centrals	8
Serveis a les Persones	9
Serveis Territorials	19
Síndic de Greuges de Catalunya	1
	37



2017	
Serveis Centrals	14
Serveis a les Persones	14
Serveis Territorials	36
Síndic de Greuges de Catalunya	1
Gerència	1
	66



3. DETALL DE LES QUEIXES

Aquest apartat inclou una breu descripció de cadascuna de les queixes i reclamacions gestionades per l'oficina de la Síndica Municipal de Greuges, amb informació sobre el número d'identificació de l'expedient, la naturalesa de la queixa o reclamació i l'estat en el qual es troba cada expedient el 31 de desembre de 2017.

Tal com s'ha indicat al començament d'aquest informe, totes les dades estan referides al període del setembre de 2016 al desembre de 2017.

ANY 2016 (des del 15 de setembre al 31 de desembre de 2016)

Expedient 01/2016
Serveis Territorials/Planejament i llicències
Un ciutadà exposa que és propietari d'un terreny qualificat de zona verda i que des de fa temps l'utilitza com a aparcament de camions un firaire amb el seu consentiment. L'Ajuntament de Rubí li ha obert un expedient sancionador per activitat no declarada. Després de mantenir reunions entre els tècnics municipals i el ciutadà amb la mediació de la Sindicatura s'arriba a un acord entre les parts.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 02/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà exposa que davant de casa seva hi ha una plaça d'aparcament reservat per a minusvàlids ocupada per un vehicle que no té el mateix número de matrícula que la placa. Se sol·licita informació al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament i aquest ens comunica que s'està tramitant una nova placa amb la nova matrícula pel canvi de vehicle del ciutadà usuari de la reserva de plaça d'aparcament. S'informa d'això al ciutadà que va presentar la queixa.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 03/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà es queixa sobre la resposta donada per l'Ajuntament de Rubí a la petició d'instal·lació d'un reductor de velocitat al carrer Pau Claris per tal d'evitar que els vehicles circulin a una velocitat elevada. Se sol·licita informació als serveis de l'àrea, que informen sobre la voluntat d'instal·lar aquests reductors sempre que l'estudi d'idoneïtat que s'està elaborant ho aconselli.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient MC004/2016
Serveis Centrals/Secretaria
Un ciutadà presenta una queixa per no estar d'acord amb la resposta rebuda per part de l'Ajuntament a la petició reiterada que ha fet respecte a les dades publicades a la web municipal de les declaracions de béns, d'activitats i de possibles incompatibilitats dels càrrecs electes i de confiança nomenats en la legislatura 2011-2015. Se sol·licita informació a la Secretaria General de l'Ajuntament i un cop rebem l'informe es dona resposta al ciutadà i es finalitza l'expedient.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 05/2016
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Una ciutadana formula una queixa per l'embargament del seu compte bancari pel cobrament de la quota de l'IBI de l'habitatge conjugal que corresponia, segons la sentència de divorci, al seu exmarit. Es manté una reunió amb el responsable de l'Oficina de Recaptació i s'orienta la ciutadana amb les gestions que ha de fer.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 06/2016
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana, mare d'un nen amb discapacitat sensorial escolaritzat a l'escola especial Ca n'Oriol, presenta una queixa pel canvi d'ubicació de la parada del bus de transport especial. Se sol·licita informació al Serveis Municipals i un cop rebem l'informe es dona resposta a la ciutadana, que accepta la proposta d'un nou canvi, i es finalitza l'expedient.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 07/2016
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Una ciutadana formula una queixa referent a l'augment del rebut de l'IBI que, segons ella, no se li ha notificat. Se sol·licita informació als serveis tècnics de l'Ajuntament. S'informa a la ciutadana i es finalitza l'expedient.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 08/2016
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana es queixa per la denegació de la beca de menjador per a dos dels seus quatre fills i, a més a més, exposa la seva precària situació econòmica. Se sol·licita informació als Serveis Socials municipals i al Consell Comarcal. Un cop rebut l'informe de Serveis Socials i valorant que se'ls ha denegat per superar els ingressos per unes entrades econòmiques extres, se li recomana tornar a fer la petició si la situació econòmica ha canviat. Es dona per finalitzat l'expedient.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 09/2016
Servei a les Persones/Servei Educació
Tres ciutadanes presenten una queixa pel període d'adaptació a les escoles bressol, pel dia d'inici del servei de menjador i del Bon Dia i pels horaris en què es convoquen les tertúlies de pares. També demanen poder contractar només una setmana de casal d'estiu. Se sol·licita un informe al Servei d'Educació de l'Ajuntament de Rubí i s'informa a les ciutadanes de la resposta rebuda. Es **RECOMANA** al Servei treballar en la conciliació familiar i en la fluïdesa de comunicació amb les famílies.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 10/2016
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Un ciutadà presenta una queixa per les denúncies que va presentar fa uns anys pel mal estat de diferents parcs de la ciutat. No es fa cap actuació perquè les denúncies han caducat.
Estat: No admesa. Actuació finalitzada

Expedient 11/2016
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta de l'Ajuntament a la petició que fa al servei d'ajuda a domicili per a la seva filla, valorada amb grau II de dependència, mentre no aconsegueix una plaça en una comunitat terapèutica. Se sol·licita un informe als Serveis Socials. Es treballa amb la ciutadana la situació per poder facilitar que la filla rebi ajuda a domicili. Ja disposa del servei SAD.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 12/2016
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Un ciutadà presenta una queixa i manifesta que ha patit l'embarg del seu vehicle per deutes amb la hisenda municipal de Rubí i que no disposa d'ingressos suficients per fer front a la despesa. Es contacta amb l'Oficina de Recaptació de Rubí i es fa un acompanyament al ciutadà per tal de poder regularitzar la seva situació. Es tanca la queixa.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 13/2016
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Un ciutadà presenta una queixa per les reiterades peticions presentades al Consistori demanant solució a la invasió de les branques d'una figuera al carrer Pau Casals, que provoquen perill per als vianants i vehicles. Se sol·licita informació als serveis tècnics municipals i es manté una reunió amb la Direcció de l'Àrea de Serveis Territorials de l'Ajuntament. Es tallen les branques que sobresurten damunt del carrer.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 14/2016
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Una ciutadana presenta una queixa pel mal estat de l'entrada del pàrquing a la vorera davant de casa seva, que és un perill per als vianants. Se sol·licita informació als serveis tècnics de l'Ajuntament i s'informa la ciutadana de la normativa i ordenança sobre reparació de voreres.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 15/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà presenta la demanda perquè s'augmentin el nombre de places d'aparcaments reservats per a vehicles de persones amb minusvalidesa. Es fa trasllat de la petició als servei de Via Pública.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 16/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà presenta una queixa i un suggeriment en referència a la perillositat de la pintura de la senyalització horitzontal i proposa posar-ne de no lliscant. Es fa el trasllat del suggeriment al Servei de Via Pública de l'Ajuntament de Rubí.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 17/2016
SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA
Una ciutadana formula una queixa per l'atenció deficient d'un veí de Rubí en un hospital de Barcelona. Se la deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 18/2016
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de passos de vianants per accedir a la plaça Celso Emilio Ferreiro. Demana que es pintin els passos de vianant o, si l'Ajuntament creu que és una rotonda, que es retirin el bancs i es posin barreres arquitectòniques que no deixin accedir-hi. Se sol·licita informació al Serveis Territorials i la direcció política informa que s'està fent un estudi per determinar el volum de circulació i dur a terme l'actuació més adient. L'expedient queda obert i resta en seguiment.
Estat: Actuació oberta

Expedient 19/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà presenta una queixa pel pas de vehicles de motor a la zona de vianants del carrer Cal Príncep i demana la instal·lació de pilones o algun altre element que en privi l'accés. Es fa la consulta als Serveis Territorials de l'Ajuntament i ens informen que s'ha encarregat un estudi per posar-hi els elements més idonis.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 20/2016
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat en què es troba la vorera del gual situat al carrer Margarida Xirgu, 2. Se sol·licita un informe a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens informen que les obres de reparació s'inicien en breu. S'informa d'això al ciutadà i ens confirma l'inici de les obres.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 21/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de regulació en la circulació de vehicles sense motor per les voreres i demana que es tramiti una ordenança municipal al respecte. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que ens comuniquen que s'està elaborant el document per a la regulació de la circulació d'aquest tipus de vehicles.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 22/2016
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta a les seves demandes sobre el mal estat de la vorera en el tram del carrer Sant Isidre. Es demana informació als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que ens comuniquen que s'ha iniciat un expedient de disciplina urbanística. Ara per ara no s'ha fet cap actuació.
Estat: En tràmit

Expedient 23/2016
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Un ciutadà presenta una queixa per denunciar que diferents voreres de la ciutat queden envaïdes per mates, branques i demés herbes que dificulten el pas dels vianants. Se sol·licita informació als Serveis Territorials de l'Ajuntament, i el servei de Parcs i Jardins ens informa de les actuacions previstes de neteja i poda d'arbres, la qual cosa es comunica al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 24/2016
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà presenta una queixa per la perillositat per als vianants de la cruïlla del carrer Pau Casals i passeig de la Riera, perquè tenen poca visibilitat i les bicicletes i altres vehicles giren en aquesta cantonada. Demana que s'hi posi una barana protectora. Se sol·licita un informe a l'Ajuntament. El servei de Mobilitat informa que no és possible ampliar la vorera ni és adient posar una barana per un tema d'accessibilitat. Se li comunica al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 25/2016
Serveis Centrals/Serveis Socials
Un ciutadà presenta una queixa per exposar que està a l'atur i no té cap prestació econòmica. També presenta una queixa perquè el seu habitatge té humitats i a l'hivern es complica la delicada salut de la seva dona. Es demana un informe a Serveis Socials de l'Ajuntament, que respon que el ciutadà no té dret a percebre cap prestació econòmica pels ingressos familiars. Des del Servei de l'Habitatge ens informen que la família està a l'espera que li sigui adjudicat un altre habitatge més solejat.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 26/2016
Serveis Centrals/Serveis Socials
Un ciutadà presenta una queixa perquè està a l'atur i no té cap prestació econòmica. Viu amb la seva mare, també sense ingressos. Es demana un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament i ens comuniquen que tenen obert un expedient de la família, però que no s'ha resolt l'ajuda econòmica per la falta d'aportació de documentació dels interessats. Es fa un acompanyament per tornar a fer el tràmits.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 27/2016
Serveis Territorials/Planejament i Llicències
Un ciutadà presenta una queixa perquè és propietari d'una casa i no pot accedir al garatge des que es va urbanitzar el barri. Obra Pública li va comunicar que se li faran les obres necessàries, però els Serveis Jurídics han informat desfavorablement. Després de mantenir diverses reunions amb els serveis tècnics municipals, els Serveis Territorials ens comuniquen que no es poden complir els compromisos pactats amb el ciutadà. Des de la Sindicatura es valora que s'ha produït un greuge tant per la informació incorrecta com per la dilació en el temps de donar resposta i es **RECOMANA** que en properes actuacions la resposta als ciutadans no es demori innecessàriament per tal d'evitar malestar i indefensió.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 28/2016
Serveis Territorials/Servei de Llicències
Un ciutadà presenta una queixa perquè feia sis mesos que havia demanat una llicència d'obres menors i encara no havia rebut resposta. Es demana un informe al Servei de Llicències i en pocs dies el ciutadà ens informa que ja ha rebut la corresponent llicència.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 29/2016
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana presenta una queixa perquè està en edat de jubilació i no rep cap prestació econòmica. Viu amb seu fill, també sense ingressos, i no paguen el lloguer. Es demana un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament i ens comuniquen que tenen obert un expedient per tramitar una pensió no contributiva pendent de l'aportació de documentació per part de la interessada. S'insta a la ciutadana perquè aporti la documentació sol·licitada pel Servei per tal de continuar amb la tramitació de l'ajuda econòmica.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 30/2016
Servei a les Persones/Serveis Socials
Un ciutadà presenta una queixa i demana la mediació d'aquesta Síndica per la no resposta a la instància presentada a l'Ajuntament, en la qual demanava hora de visita amb un/a treballador/a social. Es gestiona amb els Serveis Socials de l'Ajuntament de Rubí i se li dona hora de visita.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 31/2016
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat de la tanca del solar situat al carrer Cadmo. Els Serveis Territorials de l'Ajuntament ens informen que es va fer un requeriment al propietari, però que no es pot actuar subsidiàriament perquè no representa un risc per als vianants. Es comunica al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 32/2016
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat de la xemeneia de l'Escardívol que, al seu entendre, sembla que s'inclina. Es contacta amb l'Ajuntament de Rubí, que ens informa que es fan estudis topogràfics anuals per si calgués fer-hi alguna actuació. A finals de desembre de 2017 ens comuniquen que ja s'ha licitat l'obra d'arranjament i que la data prevista d'execució és al juliol de 2018.
Estat: Actuació oberta

Expedient 33/2016

SOREA

Un ciutadà presenta una queixa per una factura que li ha presentat la companyia de subministrament d'aigua per un import molt elevat, arran d'una fuita d'aigua. Es contacta amb el Defensor del Client d'AGBAR, que gestiona amb SOREA un descompte en la factura i el fraccionament del pagament en quotes assumibles. Es contacta amb el ciutadà, que accepta l'acord.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 34/2016

Servei a les Persones/Serveis Socials

Un ciutadà presenta una queixa explicant que té reconeguda una discapacitat i que demana se li reconeguin danys i perjudicis per la lesió del dret per no haver estat informat del canvi en la terminologia de la Llei (1984) de discapacitat. Se li facilita la documentació que sol·licita i es treballa amb el ciutadà i els Serveis Socials una derivació per treballar la seva situació. Després d'acceptar, el ciutadà no acudeix al Servei.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 35/2016

Serveis Territorials/Àmbit d'Obres i Espai Públic

Un ciutadà presenta una queixa després d'haver presentat diverses denúncies a l'Ajuntament per la brutícia que apareix habitualment després dels dies festius al parc de Ca n'Oriol i demana la instal·lació de més papereres i de més capacitat, més neteja i més vigilància. Es demana informació sobre la situació plantejada a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens informen de les actuacions correctives que estan realitzant i de les accions de vigilància que es duen a terme. Es trasllada la resposta al ciutadà.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 36/2016

Gerència

Un ciutadà presenta una queixa perquè no estan publicades les ordres del dia i les actes dels plens municipals, la qual cosa suposa que s'està incomplint amb la Llei de transparència. Es contacta amb la Gerència de l'Ajuntament de Rubí, que es compromet a regularitzar la situació al més aviat possible. Es comunica al ciutadà.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 37/2016

Serveis Centrals/Recursos Humans

Una treballadora municipal es queixa per l'incompliment de l'acord arribat per al cobrament d'un complement pel treball de categoria superior que està duent a terme per cobrir una baixa laboral. Se sol·licita informació al servei i finalment se li reconeix el complement pactat.

Estat: Actuació finalitzada

ANY 2017 (des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2017)

Expedient 001/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Una ciutadana formula una queixa per l'elevat import i els recàrrecs de la plusvàlua que ha de pagar per la dació en pagament d'un local del qual no ha pogut assumir la hipoteca. Es manté una reunió amb l'Organisme de Gestió Tributària i des d'aquest se li ofereix la possibilitat d'allargar els terminis i rebaixar les quotes. Se li comunica a la ciutadana, que accepta els nous terminis per tal de cancel·lar el deute. Pel que fa a la sentència del Tribunal Constitucional de suspensió del pagament de les plusvàlues quan existeixen pèrdues, se li informa que de moment només afecta a Guipúscoa i que actualment s'està a l'espera del desenvolupament d'una llei.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 02/2017
Gerència/Policia Local
Una ciutadana presenta una queixa pels problemes que pateixen els veïns pel comportament incívic d'alguns pares que aparquen davant dels guals quan van a recollir els nens de l'escola pròxima al seu domicili i pel comportament, que creu poc adequat, de la Policia Municipal. Se sol·licita informació a l'Ajuntament. Es mantenen diverses reunions amb el responsable polític i el cap de la Policia. Posteriorment es convoca una reunió amb la ciutadana, els responsables del serveis implicats i la Síndica, en la qual la ciutadana accepta les explicacions sobre les accions previstes.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 03/2017
Serveis Territorials/Planejament i Llicències
Una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta a les diferents instàncies presentades els darrers cinc anys, en què denunciava el mal estat de l'edifici del carrer Terrassa. Aquest es troba en estat ruïnós i és un perill constant per la caiguda de pedres a la via pública. Se sol·licita informació a l'Ajuntament i des dels serveis tècnics se'ns informa de totes les gestions fetes i del moment en què es troba l'expedient. S'informa a la ciutadana i es continua fent el seguiment.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 04/2017
SOREA
Un ciutadà presenta una queixa per una factura que li ha enviat la companyia de subministrament d'aigua per un import molt elevat arran d'una fuita d'aigua. Es contacta amb el Defensor del Client d'AGBAR, que gestiona amb SOREA un descompte de la factura i el fraccionament del pagament en quotes assumibles. Es contacta amb el ciutadà, que accepta l'acord.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 05/2017
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana planteja que feia un mes que havia sol·licitat als Serveis Socials ajuda econòmica de caràcter social per poder donar d'alta l'electricitat, que tenia deutes del lloguer i que amb ella vivia el seu fill menor. Es demana informació als Serveis Socials de l'Ajuntament, se sol·licita una intervenció d'urgència i es resol l'emergència. Els

Serveis Socials continuen treballant en el cas. Es tanca l'expedient en el moment que l'habitatge té subministrament de llum.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 06/2017
Serveis Territorials/Servei de Llicències
Una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta a la petició de llicència d'obres menors sol·licitada tres mesos abans. Es demana un informe al servei de llicències de l'Ajuntament, que ens comunica que s'ha resolt favorablement. Se li comunica a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 07/2017
Serveis Territorials/Unitat d'Activitats
Una ciutadana presenta una queixa per les molèsties que li produeixen els sorolls provinents de l'activitat de fusteria situada en el local de sota de casa seva. Es demana un informe al servei d'Activitats de l'Ajuntament. El servei, després de realitzar els mesuraments, informa que els sorolls estan dins del que marca la normativa, la qual cosa es fa saber a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 08/2017
Serveis Territorials/Obres i Espai Públic
Un ciutadà presenta una queixa per l'alçada de les voreres de l'avinguda Barcelona i la plaça Catalunya en els trams de les antigues parades de l'autobús. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que informen que tenen previst solucionar-ho.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 09/2017
Serveis Territorials/Obres i Espai Públic
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de pilones al carrer Murillo, que han anat caient i s'han retirat per diferents obres. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament i aquests expliquen que es reposen les pilones en la mesura que van finalitzant les obres.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 10/2017
Serveis Territorials
Una ciutadana presenta una queixa pel mal estat del mur de casa seva a causa de l'aigua que expulsa un reductor de velocitat instal·lat al davant de la propietat. Se sol·licita un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament. Els serveis tècnics ofereixen a la ciutadana l'arranjament de la tanca i aquesta l'accepta.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 11/2017
Serveis Centrals/Oficina de Gestió d'Ingressos
Una ciutadana presenta una queixa perquè en el moment d'escripturar el seu habitatge a la notaria li comenten que existeix una diferència entre els metres edificats i els de la referència cadastral, amb el consegüent augment de l'import de la despesa d'escriptura d'obra nova. Es demana un informe al Servei de Cadastre de l'Ajuntament

de Rubí i s'informa a la ciutadana dels tràmits que ha de fer per poder escripturar l'obra nova.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 12/2017
Serveis Territorials/Servei de Llicències
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta a diverses peticions fetes a l'Ajuntament per tal d'instal·lar pilones a l'entrada de l'edifici. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que ens fan saber que ja han informat de les peticions. Es comunica al ciutadà que ja s'han resolt les seves peticions i aquest manifesta el seu acord.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 13/2017
Serveis Territorials/Servei de Llicències
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta de l'Ajuntament a la petició d'una còpia dels plànols d'execució d'obres del seu edifici. Es demana un informe als Serveis Territorials i aquests responen favorablement a la petició. Es comunica al ciutadà que ja disposa de les còpies demanades.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 14/2017
Serveis Territorials/Servei de Llicències
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta a la petició d'una llicència d'obres presentada a l'Ajuntament. Es demana un informe als Serveis Territorials i aquests informen de la resolució favorable de la llicència, la qual cosa es fa saber al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 15/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Un ciutadà presenta una queixa per una sanció de trànsit que li va ser notificada a la seva antiga adreça, on ja fa 7 anys que no viu i des d'aquella data està empadronat a l'actual domicili. Es demana un informe a Gestió Tributària, que exposa els possibles recursos que poden interposar. Es comunica al ciutadà d'aquests possibles recursos i aquest accepta la informació.
Estat: Actuació finalitzada

MC016/2017
Serveis Territorials/Servei d'Obres i Espai Públic
Uns veïns del carrer Sant Muç presenten una queixa perquè, després de les obres realitzades per arranjar el seu carrer, s'ha modificat l'amplada dels guals i per aquest motiu l'import de les taxes és més alt. Es demana un informe als Serveis Territorials, els quals comuniquen que es modificaran les amplades dels guals i les adequaran a l'amplada que tenien abans de les obres dels veïns que així ho sol·licitin.
Estat: Actuació tancada

Expedient 17/2017
Serveis Territorials/Servei d'Obres i Espai Públic
Un ciutadà presenta una queixa arran de la comunicació del cobrament d'una 8a quota en concepte de les obres d'urbanització de la urbanització de Sant Muç. Es demana un

informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament i es traspassa al ciutadà la informació rebuda. Posteriorment se sol·licita que des del servei se li doni resposta a la seva sol·licitud de desglossament dels rebuts, la qual cosa es trasllada al servei i se soluciona així la demanda.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 18/2017
Serveis Centrals/ Gestió Tributària
Una ciutadana presenta una queixa pel cobrament de la plusvàlua d'una casa donada en dació en pagament. Es demana informe al Servei de Gestió Tributària que ens comunica que segons la legislació actual hauran de pagar la plusvàlua i la possibilitat de demanar el fraccionament del pagament. S'informa a la ciutadana de la sentència del Tribunal Constitucional dictada sobre un tema de plusvàlua a Guipúscoa, que de moment només afecta a Guipúscoa i que actualment s'està a l'espera del desenvolupament de la llei que incorpori la jurisprudència creada arran d'aquesta sentència. Quan això succeeixi, des de l'oficina de la síndica se la informarà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 19/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Una ciutadana sol·licita no pagar la taxa d'escombraries. Es valora la situació familiar i se la informa dels tràmits que ha de seguir i els terminis.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 20/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Un ciutadà presenta una queixa pel cobrament de la plusvàlua pel canvi de titularitat d'un local de la seva propietat per un import molt inferior al d'adquisició. Se sol·licita informació al Servei de Gestió Tributària i la possibilitat de demanar el fraccionament del pagament. Aquest informa que segons la legislació actual hauran de pagar la plusvàlua. Respecte de la sentència del Tribunal Constitucional de suspensió del pagament de les plusvàlues quan existeixen pèrdues, s'informa al ciutadà que de moment només afecta a Guipúscoa i que actualment s'està a l'espera del desenvolupament de la llei que incorpori la jurisprudència creada arran de la sentència de Guipúscoa. Quan això succeeixi, des de l'oficina de la síndica se l'informarà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 21/2017
Serveis Territorials/Servei d'Obres i Espai Públic
Una ciutadana presenta una queixa per la falta d'aparcament a la zona de Vallès Park i pel control excessiu, al seu entendre, de la Policia Local. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que informen que està previst habilitar un aparcament a la zona, la qual cosa es fa saber a la ciutadana, i de les diverses reunions mantingudes amb els veïns. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 22/2017
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana, mare d'una treballadora, presenta una queixa per la modificació del contracte de treball que s'ha fet als treballadors del centre especial de treball per a persones amb discapacitat intel·lectual, amb una substancial modificació d'horaris. Es

demana un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament de Rubí i a la Direcció del centre i es treballa amb la família.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 23/2017
Servei a les Persones/Serveis Socials
Un ciutadà presenta una queixa pels problemes que té per accedir a un habitatge de titularitat pública. Es demana un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament i a PROURSA, que ens comuniquen que aquesta família està en llista d'espera. Se li comunica al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 24/2017
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà manifesta que, com a propietari de la llicència de taxi adaptat, té un deute amb l'Ajuntament de Rubí i sol·licita negociar-hi per poder fer front a la devolució del deute i la reconversió de la llicència en taxi normal. Se sol·licita informació al Servei de Mobilitat de l'Ajuntament i a l'Oficina de Gestió Tributària. Es pacta amb el ciutadà la devolució de l'import degut i es trasllada als serveis implicats la demanda de reconversió de la seva llicència de taxi.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 25/2017
Servei a les Persones/Servei Educació
Un ciutadà, en representació de pares i exalumnes de l'Escola Municipal d'Art EDRA, presenta una queixa per la falta de personal administratiu que gestioni les incidències pròpies de l'escola així com les matriculacions per al nou curs. Se sol·licita un informe al Servei d'Educació i a Recursos Humans de l'Ajuntament i s'informa al ciutadà de les gestions efectuades. La plaça es cobreix.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 26/2017
Servei a les Persones/Habitatge
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta d'una entitat bancària a la petició que tornar a comprar el seu habitatge, que havia estat donat en pagament per deutes i en el qual va continuar vivint amb un lloguer social. Es parla amb l'empresa municipal d'habitatge PROURSA per tal que intervinguin en la mediació amb l'entitat bancària. S'informa al ciutadà i aquest accepta.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 27/2017
Serveis Territorials/Parcs i jardins
El representant d'una comunitat de propietaris presenta una queixa per l'estat de deixadesa i brutícia en el qual es troba un solar del costat de la propietat i que genera males olors, insectes i altres molèsties. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que ens informa que el servei de Disciplina Urbanística n'ha demanat als propietaris la neteja.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 28/2017

Serveis Territorials/Planejament i Llicències

Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat del carrer on resideix, que no està asfaltat i presenta perill d'esfondrament atès que fa anys que la pluja l'erosiona i no s'hi prenen mesures correctores. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament i aquests fan la reparació del paviment. S'informa al ciutadà.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 29/2017

Servei a les Persones/Serveis Socials

Un ciutadà presenta una queixa pels problemes que té per poder accedir a un lloc de feina, atès que és ell que té cura de la seva mare malalta i des dels Serveis Socials no li donen les hores necessàries per a la higiene i cura de la mare per la falta de la valoració de la Generalitat. Es un demana informe als Serveis Socials Municipals, que ens fa saber les actuacions que s'estan duent a terme amb la família i s'informa al ciutadà de la necessitat d'acudir a les entrevistes.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 30/2017

Servei a les Persones/Cultura

Una ciutadana presenta una queixa pel volum del so que hi ha a les festes populars (sobretot la Festa do Pulpo) que se celebren a la Rambla del Ferrocarril i a la resta de la ciutat i per les hores en què finalitzen. Demana que l'Ajuntament reguli aquestes activitats i que es respecti el descans de la ciutadania. Es demana un informe al Servei de Cultura de l'Ajuntament. Des del Servei ens informen que «ara per ara no disposem a la ciutat d'una regulació expressa que limiti l'horari de finalització de les activitats en l'espai públic», però que sí que s'ha comunicat a les entitats les queixes rebudes, fent especial incís en la importància de respectar el descans dels veïns. S'informa d'això a la ciutadana i es RECOMANA al Servei dur a terme les mesures necessàries per tal de garantir la convivència entre les activitats lúdiques i el descans de la ciutadania.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 31/2017

Serveis Territorials/Servei de Llicències

Una ciutadana presenta una queixa pels sorolls provinents d'un bar que té als baixos del seu edifici i demana el mesurament del soroll. Es demana un informe als Servei d'Activitats de l'Ajuntament i aquest informa que després de mesurar els sorolls en diferents hores, aquests estan per sota del nivell de sorolls regulats. S'informa a la ciutadana, que accepta el resultat dels mesuraments.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 32/2017

Servei a les Persones/Serveis Socials

Una ciutadana presenta una queixa per la necessitat que té d'un habitatge donat perquè la casa que comparteix amb la seva mare i el seu nadó presenta perill d'esfondrament. Es demana un informe als Servei Socials de l'Ajuntament i als serveis Territorials sobre el risc que planteja. En aquest cas s'ha intervingut des de diferents serveis municipals. Des de Serveis Socials se li ofereixen diferents ajudes però, després de diverses entrevistes, la ciutadana no n'accepta cap.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 33/2017
Serveis Territorials/Obres i Espai Públic
Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat de les voreres que van des del centre de la ciutat fins a les urbanitzacions i que estan plenes de bardisses i males herbes i són un perill per als vianants. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament i aquests informen dels terminis previstos per al desbrossament. S'informa al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 34/2017
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat en què es troba el barri per falta de manteniment de les zones verdes, falta de vigilància i tala d'arbres sense justificació. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament. Els serveis tècnics informen sobre les actuacions que estan duent a terme en el barri: s'ha començat l'obra de l'enllumenat i es continuarà per la reposició de l'arbrat.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 35/2017
Serveis Territorials/Obres i Espais Públics
La comunitat de propietaris d'un edifici presenta una queixa pel mal estat d'una plaça pública que provoca filtracions d'aigua al soterrani destinat al pàrquing. Com que soc copropietària i alhora estic afectada per la problemàtica que té aquest pàrquing vaig inhibir-me de la tramitació d'aquesta queixa i la vaig derivar al Síndic de Catalunya.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 36/2017
Serveis Territorials/Obres i Espais Públics
Una ciutadana presenta, en nom de la seva comunitat de veïns, una queixa pel mal estat del carrer Torrent de l'Alba, per falta de neteja, per una acumulació de contenidors d'escombraries i per falta de manteniment de les voreres. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que informen que en el proper Ple Municipal es presentarà per la seva aprovació, el projecte de remodelació del carrer. Se li comunica a la ciutadana que a principis de l'any 2018 es remodelarà el carrer.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 37/2017
Servei a les Persones/Salut Pública
Una ciutadana presenta una queixa pel mal estat del pipicà de la zona del torrent dels Alous, que és ple de bardissa, insectes i diversos animalons propis de la brutícia. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que procedeixen a desbrossar-lo i netejar-lo. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 38/2017
Serveis Territorials/Unitat d'Activitats
Els representants de la comunitat de veïns de l'edifici Estela, de l'avinguda Catalunya, presenten una queixa per la instal·lació d'un negoci de pirotècnia en un local dels baixos. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament. Des del Servei

d'Activitats ens informen que tenen en regla els permisos de la Delegació de Govern i de l'Ajuntament i que poden fer l'activitat. Se n'informa a la comunitat de veïns.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 39/2017
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Els representants de la comunitat de veïns d'un edifici del carrer Cal Gerrer presenten una queixa per les dificultats que tenen per entrar al pàrquing des que s'han eixamplat les voreres. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament, que ens informen de la possibilitat que sol·licitin un contragual. S'informa a la comunitat de veïns.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 40/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Un ciutadà presenta una queixa pel cobrament indegut de l'IBI tot i tenir una sentència ferma de divorci en la qual diu que aquest pagament correspon a la seva exdona. Es demana un informe al Servei de Gestió Tributària. Ens informen que com que el ciutadà és copropietari de l'habitatge, el rebut es genera a nom dels dos propietaris i que en tot cas ha de presentar una reclamació judicial a la seva exdona. S'informa al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 41/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Un ciutadà presenta una queixa pel cobrament (segons ell) indegut de l'IBI de l'habitatge on viu, que per herència és propietat d'ell i dels seus germans. Es demana un informe al Servei de Gestió Tributària. S'informa al ciutadà que han de fer l'acceptació de l'herència per tal que es tingui constància dels quatre propietaris.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 42/2017
Servei a les Persones/Salut Pública
Una ciutadana presenta una queixa pel mal estat del pipicà de la zona de la Serreta, que està ple de brutícia i que provoca soroll i moltes molèsties als veïns que el tenen a tocar de la paret mitjanera. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament i al Servei de Salut Pública. Ens informen que des de l'Àrea de Serveis Territorials es trasllada la queixa a la comissió de treball del Pla Municipal de Tinença d'Animals per tal d'estudiar de traslladar-lo. Aquesta Síndica RECOMANA que es tanqui aquesta zona i sigui traslladada a un altre indret que no provoqui molèsties als veïns.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 43/2017
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Una ciutadana presenta una queixa pel mal estat de la zona on estan situats els contenidors d'escombraries del carrer Montserrat. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament de Rubí i ens informen que en breu es procedirà al soterrament dels contenidors. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 44/2017
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana presenta una queixa per la falta d'assignació d'una treballadora social a la seva mare amb un grau de dependència III. Es demana un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament i se li concerta una entrevista amb el servei. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 45/2017
Serveis Centrals/Serveis Jurídics
Un ciutadà presenta una queixa per la imposició d'una sanció de trànsit a la cruïlla de l'illa de vianants i que, segons manifesta el ciutadà, no està degudament senyalitzada. Es demana un informe a la responsable de l'Oficina de Sancionadors de l'Ajuntament.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 46/2017
Serveis a les Persones/Serveis Socials
Una part dels treballadors d'una societat municipal sol·liciten la intervenció de la Síndica per conflictes amb l'equip directiu. Es demana un informe als responsables de l'Àrea i després d'escoltar les parts implicades es RECOMA la intervenció d'un expert extern. S'accepta la recomanació.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 47/2017
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Una ciutadana presenta una queixa perquè la retirada d'uns bancs ha suposat que els vehicles aparquin sobre la vorera per fer càrrega i descàrrega. Es demana un informe als Serveis Territorials.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 48/2017
Servei a les Persones/Serveis Educació
Una ciutadana presenta una queixa per problemes en el centre escolar del seu fill. Es fan gestions amb el servei. Abans de tenir la informació la ciutadana demana tancar l'expedient per canvi d'escola del nen.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 49/2017
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Un ciutadà presenta una queixa per la brutícia i la invasió de bardissa que hi ha a la vorera del camí de Can Xercavins fins a la carretera d'Ullastrell. El servei de Parcs i Jardins ens informen dels terminis previstos per al desbrossament. S'informa al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 50/2017
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta una queixa per les molèsties que provoquen els contenidors situats a la vorera del pont del passeig de les Torres, que impedeixen el pas dels vianants, i per la falta de manteniment de la zona així com de les jardineres i parterres

del carrer Edison. Es demana un informe als Serveis Territorials, que ens comuniquen que ja s'estan prenent les mesures necessàries.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 51/2017
Servei a les Persones/Servei de Salut
Una ciutadana planteja diversos problemes de salut i socials per qüestions de consum i drogodependència. Es treballa amb ella i se la deriva al seu metge i treballador social de referència.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 52/2017
Serveis Territorials/Projectes i Obres
Un ciutadà presenta diverses queixes pel mal estat de la zona de Can Fatjó (voreres, papereres, calçada...) i pel mur de la placeta de Can Fatjó. Es demana un informe als Serveis Territorials.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 53/2017
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana presenta una queixa pel que ella considera un mal tracte als residents i pel mal estat de les instal·lacions d'una residència geriàtrica privada de la ciutat. Després de sol·licitar-la ampliar la informació, demana tancar les actuacions perquè la seva familiar ja no és a la residència.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 54/2017
Servei a les Persones/ Salut Pública
Una ciutadana presenta una queixa per les molèsties de sorolls i olors que provoca el pipicà situat a la zona de la Serreta. El servei de Salut Pública ens informa que hi ha una proposta de tancament i trasllat de la instal·lació a un lloc que no provoqui molèsties. Aquesta Síndica RECOMANA que es tanqui aquesta zona i sigui traslladada a un altre indret que no provoqui molèsties als veïns.
Estat: Actuació en tràmit

MC055/2017
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Una ciutadana presenta una queixa per la brutícia, bardissa, rates, etc. al carreró i el solar del carrer Mare de Déu de Lourdes. Es demana un informe als Serveis Territorials.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 56/2017
Servei a les Persones/Serveis Socials
Una ciutadana presenta una queixa per la falta d'assignació d'una treballadora social per a l'elaboració del PÎA a la seva mare, a qui han reconegut el grau II de dependència. Es demana un informe als Serveis Socials de l'Ajuntament i se li concerta entrevista amb el servei. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 57/2017
Serveis Territorials/Servei de Llicències
Un ciutadà presenta una queixa perquè feia quatre mesos que havia demanat una llicència d'obres menors i encara no havia rebut cap resposta. Es demana un informe al Servei de Llicències i en pocs dies el ciutadà ens informa que ja ha rebut la llicència corresponent.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 58/2017
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Un ciutadà presenta una queixa per les molèsties i els desperfectes que li provoquen les fulles d'un arbre que cauen sobre la teulada de la casa, embossant els baixants i provocant humitat i filtracions d'aigua a l'interior de l'habitatge. Aquesta queixa l'havia fet reiteradament a l'Ajuntament des de feia anys i s'havien compromès a substituir l'arbrat. Es demana informació als Serveis Territorials sobre la no actuació durant aquest temps i aquests ens informen que es procedirà a tallar els arbres i a substituir-los per una altra espècie que no provoqui molèsties als veïns.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 59/2017
Servei a les Persones/Habitatge
Una ciutadana exposa la seva situació de manca d'un habitatge, atès que estan ocupant de forma il·legal una casa i tenen pendent l'execució de l'ordre de desnonament. Demana ajuda per obtenir un habitatge públic. Es demana informació a PROURSA i al Serveis Socials. S'informa a la ciutadana de les gestions realitzades i es deriva a Serveis Socials.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 60/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Una ciutadana presenta una queixa pel cobrament de la plusvàlua de l'habitatge en què viu i que fins fa poc compartia amb el seu pare difunt, a qui no se li va aplicar el descompte del 85% previst a les ordenances municipals. Es demana un informe a l'ORGT, que ens informa que es va fer la sol·licitud fora de termini i que ja no es pot aplicar el descompte. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 61/2017
Serveis Centrals/Sancionadors
Un ciutadà presenta una proposta de mediació perquè té la voluntat d'arribar a un acord per pagar les sancions de trànsit acumulades i a les quals no pot fer front en un sol pagament. Se sol·licita un informe al servei de Sancionadors.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 62/2017
Serveis Territorials/Mobilitat
Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta i de solució al pas de camions —que ja està prohibit— pel seu carrer, ja que de manera molt regular malmeten el balcó de casa seva. Se sol·licita informació als Serveis Territorials, que ens informen que s'ha reforçat la senyalització i la vigilància. S'informa al ciutadà.
Estat: Actuació finalitzada

Expedient 63/2017
Serveis Centrals/Gestió Tributària
Una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta a la reclamació patrimonial que va presentar al mes de febrer per una caiguda a la via pública que li va provocar lesions importants. Se sol·licita informació als Serveis Jurídics.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 64/2017
Servei a les Persones/Esports
Dos ciutadans presenten una queixa en nom de dos grups de gimnàstica de gent gran de la ciutat pel seu descontentament per la falta —segons ells— de materials adequats per fer les activitats dels grups i per la gestió que es fa des del Servei d'Esports. Se sol·licita informació al Servei municipal d'Esports.
Estat: Actuació en tràmit

Expedient 65/2017
Serveis Territorials/Planejament i Llicències
Una empresa presenta una queixa pel retard en el lliurament d'un certificat urbanístic que va sol·licitar a l'Ajuntament el passat mes de setembre. Se sol·licita un informe als Serveis Territorials, que ens comuniquen la falta de pagament de la taxa, imprescindible per poder emetre els certificats. S'informa a l'empresa d'aquest fet i es tanca l'expedient.
Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 66/2017
Serveis Territorials/Parcs i Jardins
Una ciutadana presenta una queixa per unes teules que van ser malmeses en la tala d'arbres del carrer Cervantes. Es demana un informe als Serveis Territorials de l'Ajuntament i es procedeix a la reparació de la teulada. S'informa a la ciutadana.
Estat: Actuació finalitzada

4. RECOMANACIONS I PROPOSTES

De l'experiència adquirida amb la gestió de les consultes i queixes formulades per la ciutadania davant l'oficina de la Síndica, amb les converses mantingudes amb diferents representants de la societat civil de la ciutat i amb les reunions de treball amb altres grups d'interès al llarg del 2016 i 2017, he detectat la necessitat de fer explícites un conjunt de recomanacions i propostes destinades a garantir els drets de la ciutadania i a millorar la qualitat dels servei que ofereix l'Ajuntament de Rubí.

La Síndica recomana:

4.1. Difondre la figura i les funcions de la Síndica

Malgrat els anys de funcionament de l'oficina de la Sindicatura de Rubí i els esforços que s'han esmerçat en difondre'n l'existència, tant per part de les persones que m'han precedit en el càrrec com per les diferents instàncies municipals, encara hi ha un percentatge important de la població que desconeix aquesta institució dedicada a la defensa dels drets de la ciutadania davant de l'Ajuntament. Això fa que persones que tenen la necessitat de disposar d'aquest servei no en facin ús per desconeixement.

Un moment crític per donar a conèixer l'existència de la Síndica és quan el ciutadà o ciutadana ha presentat una queixa als serveis d'atenció municipals i li responen desestimant la petició.
En aquest sentit, es **RECOMANA** aprofitar el moment de donar resposta a la queixa per informar a la persona afectada sobre la possibilitat de recórrer a la figura de la Síndica, explicant les seves funcions i competències, deixant clar que la tramitació de la queixa davant de la Síndica no suspèn ni paralitza cap acte administratiu ni judicial relatiu a l'objecte de l'esmentada queixa.

4.2. Assegurar la resposta dels serveis municipals a totes les queixes

Si bé, en principi, totes les queixes i reclamacions presentades per la ciutadania davant dels serveis municipals són objecte d'anàlisi i resposta, l'oficina de la Síndica rep sovint consultes de persones que no han rebut resposta a la seva reclamació o petició d'informació a l'Ajuntament. En moltes ocasions, es tracta de queixes presentades des de fa temps sobre les quals la persona afectada no ha rebut cap notícia.

Es **RECOMANA** adaptar els procediments de treball administratius per tal d'evitar que cap queixa es quedi sense resposta per part dels serveis municipals. En el suposat cas que la complexitat del tema requerís una anàlisi exhaustiva i profunda que demorés en excés la resposta, els serveis municipals haurien de contactar amb la persona interessada per fer-la partícip de les circumstàncies i informar-la de l'estat en el qual es troba la tramitació de la seva queixa.

4.3. Escurçar els terminis de resposta dels serveis municipals a la Síndica

La Síndica actua, en la majoria dels casos, a petició d'una persona que discrepa de la resposta que l'Ajuntament ha donat a una queixa o reclamació presentada. El procediment que se segueix des de l'oficina és requerir informació complementària al servei municipal corresponent per avaluar la resposta i analitzar, si escau, possibles alternatives. Si s'interpreta que la resposta dels serveis municipals és l'adequada, s'explica al ciutadà o ciutadana els motius pels quals la Síndica ha de desestimar la seva queixa.

Per tal que tots aquests procediments funcionin amb l'agilitat necessària, és imprescindible que les informacions o aclariments que la Síndica demana a l'Ajuntament siguin atesos amb la major brevetat possible, sobretot si es té present que la persona que espera una resposta està immersa en un procés que va començar en el moment en què va presentar la seva queixa a l'Ajuntament.

És per això que es **RECOMANA** als serveis municipals la màxima celeritat en la resposta a les peticions de l'oficina de la Síndica que, només en situacions puntuals, no haurien de superar els 30 dies.

4.4. Transparència

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix en el capítol I del títol V, el qual té per objecte el «Del bon govern», una regulació sobre el «codi de conducta dels alts càrrecs». En el marc d'aquesta regulació, l'article 55.3 estableix que els ens locals (així com altres organismes i institucions públiques inclosos en l'article 3.1; per tant, també les entitats del sector públic institucional local): «han d'elaborar un codi de conducta de llurs alts càrrecs que concreti i desenvolupi els principis d'actuació a què fa referència l'apartat 1, n'estableixi altres addicionals, si s'escau, i determini les conseqüències d'incomplir-los, sens perjudici del règim sancionador establert per aquesta llei».
Per tant, hi ha una obligació ineludible des de el punt de vista normatiu per elaborar i aprovar un codi de conducta per als ens locals.

L'Ajuntament de Rubí es regeix actualment pel Codi ètic aprovat per aquest consistori l'any 2011, que no regula l'incompliment de l'obligació de les declaracions d'activitats i béns dels càrrecs públics representatius i directius públics.

És per això que es **RECOMANA** que s'aprovi un Codi de conducta i bon govern, tal com recull la Llei 19/2014 i que el consistori es doti dels òrgans de garantia necessaris.

4.5. Barreres arquitectòniques

S'ha constatat al llarg d'aquest últims temps una progressiva política de supressió de les barreres arquitectòniques de la ciutat, però s'observa que diferents equipaments emblemàtics de la ciutat encara en tenen, la qual cosa dificulta a les persones amb mobilitat reduïda l'accés a, per exemple: la Torre Bassas o l'Ateneu Municipal, equipaments que ofereixen a la ciutadania moltes i diverses activitats.

És per això que es **RECOMANA** continuar avançant en la progressiva política de supressió de barreres arquitectòniques i, a pesar de les dificultats tècniques que la

supressió en aquests edificis pugui suposar i el cost que s'ha d'assumir, buscar fórmules per poder-los adaptar (per exemple, amb un ascensor exterior), tal com s'ha solucionat en altres municipis.

La Síndica proposa:

4.5. Incorporar Rubí al projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans

Es tracta d'un projecte iniciat el 2013 amb l'impuls d'un conjunt de municipis catalans i diverses entitats vinculades a la defensa dels drets humans. El seu objectiu principal és donar a conèixer la feina de defensors i defensores dels drets humans que treballen arreu del món en la lluita pel dret a la pau, el dret d'asil, els dret de les minories i les llibertats fonamentals dels éssers humans, per tal de conscienciar la població de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels drets humans en el dia a dia.

Atesa la finalitat del projecte, l'experiència positiva de més de tres anys de funcionament i l'oportunitat de participar activament en una iniciativa amb un fort component social, aquesta Síndica va mantenir reunions amb els responsables polítics i tècnics per tal de valorar la idoneïtat que la nostra població entrés a formar part del projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans. El passat mes de març de 2017, l'alcaldessa de Rubí va sol·licitar al Fons Català de Cooperació i Desenvolupament la incorporació de la nostra ciutat al projecte i des de la Sindicatura es va donar suport a la iniciativa.

El proper més d'abril la nostra ciutat acollirà, amb altres municipis, a diferents defensors dels drets humans.

Aquesta PROPOSTA ha estat acceptada i implementada.

4.6. Adequar la reglamentació que regeix la Sindicatura

L'any 2000 es va crear la figura del Síndic/a municipal de Greuges de Rubí i el seu reglament es va aprovar al Ple Municipal del 25 de febrer. Des de aleshores no se n'ha fet cap modificació.

Aquesta Síndica **PROPOSA** l'elaboració de un nou reglament que actualitzi el desenvolupament de les seves funcions per tal de poder-les exercir amb independència, objectivitat i equitat.

Per assegurar la qualitat de les tasques derivades de les funcions pròpies, es **proposa** adequar els mitjans de l'oficina de la Síndica amb els recursos necessaris.

Les recomanacions i propostes que s'acaben d'exposar seran objecte d'un seguiment periòdic per tal de verificar la seva implementació efectiva o, si escau, la justificació de la seva no assumpció per part de l'Ajuntament.

5. RELACIONS AMB L'ADMINISTRACIÓ I LA CIUTAT

Des del dia que va ser elegida pel Ple Municipal, el 26 de maig de 2016, la Síndica de Greuges de Rubí ha mantingut diverses reunions de treball i contactes institucionals amb diferents estaments i grups d'interès per conèixer directament i amb el major nivell de detall possible la realitat de la ciutat i del seu entorn. Des de la presa de possessió, la Síndica ha participat en gairebé més de cent cinquanta actes, reunions de treball i trobades.

5.1. Corporació municipal

La Síndica s'ha entrevistat amb diferents membres de la corporació municipal:

- Amb l'alcaldessa s'han mantingut reunions amb caràcter bimensual per tractar el funcionament de l'oficina, així com la gestió de les queixes i d'altres temes d'interès per a la ciutadania.

- S'han mantingut reunions amb diversos regidors per tractar temes en relació amb les queixes presentades a l'oficina de la Síndica.

- Amb els representants del grup municipal d'Esquerra Republicana es va mantenir reunió per tractar del tema de la zonificació escolar.

- Al juliol de 2016, després del nomenament de la Síndica, es va mantenir una reunió amb la gerència i l'equip directiu de l'Ajuntament, per tal de posar en funcionament la dinàmica de coordinació entre l'oficina de la Síndica i els diferents serveis de l'Ajuntament.

- Des del setembre de 2016 fins al desembre de 2017 s'han mantingut reunions periòdiques amb els responsables tècnics per tal de tractar les queixes rebudes.

- Des del setembre de 2016 fins al final del 2017 s'han mantingut reunions de treball amb diferents serveis municipals.

5.2. Àmbit de Polítiques i Ciutadania

La Síndica ha assistit a diverses reunions i actes convocats per aquest àmbit:

- Reunions del projecte de Dinamització Comunitària del Barri del Pinar i de Ca n'Oriol.
- *Xerrada als nouvinguts*, on es va presentar l'oficina de la Síndica.
- *Consell Consultiu de la Gent Gran,* on la Síndica va assistir al plenari del Consell dels anys 2016 i 2017.
- *Consell Municipal de Cooperació Internacional*, on va participar en els plenaris celebrats els dies 15 de febrer i 13 de desembre de 2017
- *Servei de Mediació,* el gener del 2016; va assistir a la jornada organitzada pel Servei de Mediació per commemorar el Dia Europeu de la Mediació, el tema tractat va ser: *Prevenció de conflictes i mediació.*

També va assistir a la presentació de l'informe El perfil de la ciutat.

5.3 Associacions de veïns

Al desembre de 2017 es van iniciar reunions amb representants d'associacions veïnals, amb l'objectiu que la Síndica escoltés les explicacions dels representants dels veïns i veïnes respecte a les problemàtiques que es viuen en els seus barris.

En els propers mesos es continuaran els contactes amb la resta d'associacions veïnals i altres associacions, per mantenir-se al corrent de les novetats que vagin sorgint i de l'evolució dels aspectes a millorar.

6. RELACIONS AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I EMPRESES

6.1. La Síndica va rebre la senyora Esther Martín, assessora de **l'Agència de l'Habitatge de Catalunya del Departament de Governació i Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya,** per establir el marc de relacions entre l'Agència i la Sindicatura de Rubí en matèria d'habitatge.

6.2. Per tal d'agilitzar les queixes i reclamacions referents als serveis prestats per la companyia SOREA en el municipi de Rubí, tenint en compte que aquesta disposa de un servei de mediació i resolució de queixes i reclamacions anomenat Costumer Counsel (Defensor del Client), adreçat als clients de la companyia que no han quedat satisfets amb la resposta donada per la companyia a la reclamació presentada o que no han rebut resposta en el termini de temps establert, la Síndica Municipal de Greuges de Rubí hi va signar el 26 d'abril de 2016 un conveni de col·laboració.

6.3. En el marc de la commemoració del Dia dels Drets Humans, el 16 de novembre de 2017, es va signar un conveni de col·laboració entre el Síndic Municipal de Greuges de Sabadell, el Síndic Personer de Mollet, el Síndic Municipal de Greuges de Sant Cugat i la Síndica Municipal de Greuges de Rubí, amb l'Empresa SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas SA., per col·laborar en els diferents actes programats per la commemoració d'aquesta declaració.

7. JORNADES I CONGRESSOS

La Síndica Municipal de Greuges ha assistit a:

7.1. Jornada a l'Hospitalet de Llobregat

Jornades sobre els Drets Humans a la Ciutat, organitzades per **L'Institut de Drets Humans de Catalunya i** celebrades a l'Hospitalet de Llobregat, l'octubre de 2016.

7.2. Jornada de les Ciutats Defensores dels Drets Humans a Santa Coloma de Gramenet, setembre de 2016

El passat mes de setembre de 2016, a Santa Coloma de Gramenet es va celebrar una jornada d'intercanvi d'experiències entre els membres del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya i els defensors dels drets humans participants en aquella edició.

Ciutats Defensores dels Drets Humans és un projecte impulsat conjuntament per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat, l'Institut de Drets Humans de Catalunya i l'Institut Català Internacional per la Pau, que compta amb la participació de diversos municipis catalans i d'altres institucions i entitats. El seu objectiu és donar a conèixer la feina dels defensors i defensores dels drets humans, cosa que contribueix a conscienciar la població de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels drets humans en el seu dia a dia.

El projecte, que va arrencar l'any 2013, el 2016 va arribar a la seva quarta edició, i durant dues setmanes un grup de nou defensors i defensores dels drets humans van participar, a Santa Coloma de Gramenet, en tot tipus d'activitats (xerrades, trobades, reunions institucionals, visites a centres educatius, etc.) per tal de donar a conèixer les seves lluites i els reptes als quals s'enfronten.

Com en els anys anteriors, el 2016 també hi va haver un dia de trobada i intercanvi entre els defensors i defensores dels drets humans i els síndics i defensors locals del Fòrum SD. Així, el dimarts 27 de setembre vam tenir l'oportunitat de conèixer de primera mà l'experiència i les actuacions que cadascun d'ells porta a terme als seus respectius països.

La major part dels testimonis van destacar que abans de ser activistes i lluitar pels drets d'altres persones van viure la tragèdia personalment com a afectats directes. Afortunadament, però, van trobar la manera de superar-ho i ara estan utilitzant la seva experiència per treballar per a altres afectats i per ajudar-los a afrontar les situacions més terribles i diverses.

7.3. Inauguració de les Jornades Ciutats Defensores dels Drets Humans a Santa Coloma de Gramenet, setembre de 2017

El setembre de 2017, a Santa Coloma de Gramenet, hi va haver l'acte inaugural de l'edició de la tardor del projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans i la reunió d'intercanvi entre el membres del Fòrum i els defensors convidats en aquesta edició.

Ciutats Defensores dels Drets Humans és un projecte iniciat el 2013 amb l'impuls d'un conjunt de municipis catalans i diverses entitats vinculades a la defensa dels drets humans. El seu objectiu principal és donar a conèixer la feina dels defensors i defensores dels drets humans que treballen arreu del món en la lluita pel dret a la pau, el dret d'asil i els drets de les minories i les llibertats fonamentals dels éssers humans, per tal de conscienciar la població de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels drets humans en el dia a dia.

Atesa la finalitat del projecte, l'experiència positiva de més de tres anys de funcionament i l'oportunitat de participar activament en una iniciativa amb un fort component social, la Síndica va **RECOMANAR** que el nostre municipi entrés a formar part de la xarxa. El passat mes de març de 2017, l'alcaldessa de la ciutat va demanar formalment entrar a formar part de la xarxa de **Ciutats Defensores del Drets Humans** i des de la Sindicatura es va donar suport a aquesta sol·licitud davant de la presidenta del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament. A partir de l'any 2018, Rubí ha entrat a formar part de la xarxa.

7.4. Jornada de commemoració del Dia dels Humans a Sabadell, 2016

Amb l'objectiu de commemorar l'aniversari de l'aprovació de la Declaració Universal dels Drets Humans per part de Nacions Unides l'any 1948, la Síndica va assistir al novembre de 2016, a la jornada organitzada pel Síndic de Sabadell amb el títol **Els drets humans, motor de canvi social.** La conferència va anar a càrrec del tunisià Ahmed Galai, de la Lliga Tunisiana pels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per a la Pau, guardonat amb el Premi Nobel de la Pau l'any 2015.

Durant la conferència, Ahmed Galai va expressar el seu convenciment que els drets humans poden convertir-se en una eina molt potent per a la transformació social.

7.5. Jornada de commemoració del Dia dels Drets Humans a Rubí, desembre de 2017

La promoció dels drets humans en l'àmbit local constitueix una de les principals responsabilitats que han d'assumir els síndics i defensors municipals. Per fer realitat aquest compromís, la Síndica Municipal de Greuges desenvolupa accions encaminades a promoure el coneixement dels drets i deures entre la ciutadania. L'any 2017, la jornada per commemorar la Declaració Universal dels Drets Humans es va centrar en la seva dimensió local, recollida en la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.**

L'acte va estar protagonitzat per David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC), doctor en Dret i professor titular de Dret Internacional Públic, en l'especialitat de Drets Humans, a la Universitat de Barcelona.

La conferència es va centrar en el contingut i les conseqüències pràctiques de l'aplicació de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, adoptada l'any 2000 a Saint Denís (França) i subscrita per més de 400 ciutats europees. L'Ajuntament de Rubí s'hi va adherir l'any 2004.

El professor Bondia va destacar el fet que els drets humans són conseqüència de les reivindicacions de la ciutadania i que la seva defensa hauria d'estar regida per l'anomenat principi de subsidiarietat, donant preferència sempre que sigui possible a la instància local, la més propera al ciutadà.

També va remarcar la importància dels síndics municipals como a garants dels drets de proximitat, figura expressament recollida en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, la revisió de la qual està prevista per al proper any, a fi de posar-la al dia després de 20 anys d'aplicació.

El Sr. Bondia va contraposar el concepte de «ciutat intel·ligent» al de «ciutadania intel·ligent», per defensar aquest darrer com a objectiu a assolir per la nostra societat.

7.6. Congrés Internacional de Defensors Locals de Catalunya

Del 23 al 25 de novembre de 2016 es va celebrar a la ciutat de Girona el Local Ombudsman International Congress (LOIC) (Congrés Internacional de Defensors Locals); organitzat pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD). La inauguració del congrés, el lema del qual era «Pensem globalment, defensem localment», va anar a càrrec del senyor Carles Puigdemont, president de la Generalitat de Catalunya, que va posar de manifest la importància de la figura del síndic local i va destacar el fet que «els drets humans estan en risc perquè són violentats a moltes parts del món. Ni tan sols a Europa es pot dir que estiguin garantits». A la sessió inaugural van assistir-hi diversos alcaldes de ciutats amb síndic o síndica, com ara Marta Madrenas, alcaldessa de Girona i amfitriona del congrés; Núria Parlón, alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet; Antoni Balmon, alcalde de Cornellà, i Josep Monràs, alcalde de Mollet del Vallès.

Al llarg dels tres dies del LOIC, els més de 200 participants procedents bàsicament de països europeus i llatinoamericans vam debatre al voltant de l'objectiu principal de l'esdeveniment de consolidar el compromís de les ciutats en la defensa i promoció dels drets humans, tal com estableix la Carta Europea de Salvaguarda del Drets Humans a la Ciutat.

El programa del congrés es va estructurar en sis sessions, en les quals es va discutir com interrelacionar millor la tasca que duen a terme les diferents sindicatures, quina

interpretació cal fer de l'esmentada Carta Europea de Salvaguarda del Drets Humans a la Ciutat avui en dia i quines són les línies vermelles del drets humans en l'actualitat.

Entre les personalitats que van actuar com a ponents, destaquen Carlos Constenia, president de l'Instituto Latinoamericano del Ombudsman; Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya; presidents de la regió europea de la Internacional Ombudsman Institute; David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, i Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau, que va rebre el Premi Nobel de la Pau 2015.

També hi va haver un apartat específic sobre la problemàtica dels refugiats i el paper que han de jugar els municipis davant l'arribada massiva a Europa de persones.

Finalment, després de tres dies de treball intens, es va elaborar i signar un manifest que va ser anomenat Declaració de Girona, on es reivindica —en resposta als objectius del Congrés— el paper dels síndics locals com a garants dels drets humans en l'àmbit de les ciutats, es demana que es revisi la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a les Ciutats per tal d'adaptar-la a la nova realitat mundial i es promou la creació d'una xarxa internacional de defensories locals.

El text íntegre de la Declaració de Girona es pot consultar a l'Annex 2 d'aquest informe.

8. FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA (Fòrum SD)

Durant l'any 2016 i 2017 hem participat en diversos actes organitzats per altres Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (Fòrum SD).

El mes de juliol de 2016 i de 2017, la Síndica va assistir a les jornades d'intercanvi entre síndics, organitzades pel Fòrum SD a Palamós i a Poblet.

El dilluns 5 de setembre de 2016 va assistir a la presa de possessió, per segon mandat consecutiu, de Maria Assumpció Vilà com a Síndica de Greuges de Barcelona. Aquest acte va tenir lloc al Saló de Cent de l'Ajuntament.

El dia 9 de novembre de 2016 va ser a l'acte institucional de comiat del Síndic sortint, el Carles Dalmau i Ausàs, i de presa de possessió de la nova Síndica Municipal de Greuges de la ciutat, Dolors Vallejo Calderón.

El dia 9 d'octubre de 2017 va assistir a l'acte de presa de possessió del nou Síndic de Sant Cugat del Vallès, que prenia el relleu de Jaume Clavell.

S'han tingut reunions de treball amb el Síndic de Greuges Municipal de Sabadell, el Síndic Personer de Mollet del Vallès, el Síndic de Sant Cugat del Vallès i l'oficina de la Sindicatura de Terrassa, entre altres.

S'ha assistit a la presentació dels informes anuals del Síndic Personer de Mollet del Vallès, de la Síndica de Barcelona i del Síndic de Sabadell, entre altres.

El mes de març de 2017, la Síndica Municipal de Greuges de Rubí va entrar a formar part de la **Junta Directiva del Fòrum SD.**

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya és una associació sense ànim de lucre, formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels ajuntaments catalans. Actualment agrupa un total de 43 sindicatures (38 a Catalunya i 5 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de quatre milions de persones.

Els objectius del Fòrum SD són: promoure el creixement i el desenvolupament de la institució; facilitar la seva extensió i implantació als municipis; desenvolupar models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

La Junta Directiva de l'associació es va renovar en l'assemblea del mes de març de 2017 i la Síndica Municipal de Greuges de Rubí va entrar a formar-ne part com a vocal. La Junta està formada per les persones següents:

President:	**Joan Barrera Riba**, Síndic Municipal de Greuges de Cornellà
Vicepresident:	**Lluís Martínez Camps**, Síndic Personer de Mollet del Vallès
Secretari:	Pere Pagès Serrano, Síndic Municipal de Greuges de Reus
Tresorer:	**Fernando Oteros Salas**, Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet
Vocals:	**Mercè Balasch Sagrera**, Defensora del Vilatà-Vilatana d'Argentona
	Milagros Calleja Gutiérrez, Síndica de Greuges de Rubí
	Eduardo Martínez Vara, Defensor de la Ciutadania de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura
	M. Rosa Sánchez Fuentes, Síndica de Greuges d'Igualada
	Dolors Vallejo Calderón, Síndica de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Després de la celebració del I Congrés Internacional de Síndics Locals, organitzat pel Fòrum SD i celebrat a Girona el mes de novembre de 2016, l'activitat de l'associació durant l'any 2017 s'ha centrat en els aspectes relatius a la formació dels síndics i les síndiques locals catalanes. Així, el mes de maig tingué lloc el XIV Taller de Formació, dedicat en aquesta ocasió a la problemàtica de l'habitatge; organitzat conjuntament amb la conselleria de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat.

El Fòrum SD va participar a la Fira Internacional d'Equipaments i Serveis Municipals, Municipàlia, que va tenir lloc a Lleida el mes d'octubre, en una taula rodona sobre

“Participació ciutadana i bon govern”, presidida per l’alcalde de la ciutat i pel president de la Federació de Municipis de Catalunya.

Al novembre es van celebrar les Jornades de Formació anuals del Fòrum SD, a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona, sobre Drets socials: la renda garantida de ciutadania i l’habitatge. En el transcurs de les jornades es va presentar la monografia *El dret a l’habitatge*; una reflexió des de les sindicatures locals elaborada pel Fòrum SD juntament amb l’equip de professors i experts del ClinHab, adscrits a la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona.

Des del punt de vista de les relacions institucionals, la nova Junta del Fòrum SD ha estat rebuda, entre altres, per la presidenta del Parlament de Catalunya; la consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat; el Síndic de Greuges de Catalunya, i la vicepresidenta de la Diputació de Barcelona.

En representació del Fòrum SD, la Síndica Municipal de Greuges de Rubí ha mantingut reunions amb els coordinadors de Catalunya i de la província de Barcelona de la Creu Roja i amb la degana del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

9. LA SINDICA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

La petjada de Rubí: Milagros Calleja, a un pas de convertir-se en la Síndica de Rubí.
lapetjadaderubi.blogspot.com/2016/05/milagros-calleja-un-pas-de-convertir-se.html

Milagros Calleja és la nova Síndica de Greuges de Rubí - Diari de Rubí
www.diariderubi.com/noticia.php?i=27423&k=milagros-calleja-es-la-nova...de...

Milagros Calleja és la nova Síndica de Greuges de Rubí ...
https://www.rubi.cat/ca/.../milagros-calleja-es-la-nova-sindica-de-greuges-de-rubi

terrassa-noticies-2016-rubi-milagros-calleja-nova-sindica-greuges ...
www.terrassanoticies.com/calleja.../terrassa-noticies-2016-rubi-milagros-calleja-nova-sin...

Milagros Calleja, Síndica de Greuges de Rubí - Diari de Terrassa
www.diarideterrassa.es/valles/.../milagros-calleja.../31566.htm...

Milagros Calleja, la nova Síndica de Greuges, ha atès 136 rubinencs ...
https://www.rubitv.cat/.../milagros-calleja-la-nova-sindica-de-greuges-ha-ates-136-rub...

La síndica de Rubí entra a la Junta Directiva del Fòrum de Síndics ...
www.elperiodico.cat/.../la-sindica-de-rubi-entra-a-la-junta-directiva-del-forum-de-sindic...

SOREA - Activitats - Notícies - El Customer Counsel de Sorea signa ...
www.sorea.cat/.../el-customer-counsel-de-sorea-signa-un-conveni-de-collaboracio-am...

TotRubí.cat | La Síndica, Milagros Calleja, ha participat en la Fira ...
elmon.cat/.../sindica-milagros-calleja-ha-participat-fira-municipalia-debatre-sobre-dive...

SOREA - Activities - News - Sorea's Customer Counsel signs a ...
Customer Counsel
*www.customercounsel.suezspain.es/es/actividades*Tradueix aquesta pàgina

http://www.elperiodico.com/es/rubi/20171004/rubi-sera-ciudad-defensora-de-los-derechos-humanos-6331927

Milagros Calleja (Síndica de Greuges): 'El meu objectiu és escoltar les persones i reduir el temps de resposta al ciutadà'

https://www.rubitv.cat/20160906/11270/la-sindica-de-greuges-comenca-la-seva-activitat-aquest-dimecres-a-la-biblioteca-municipal

http://www.rubitv.cat/20161123/11687/la-sindica-de-rubi-participa-al-congres-internacional-de-defensors-locals

https://www.rubitv.cat/20160707/11023/milagros-calleja-s-estrena-a-la-trobada-anual-de-sindics-de-catalunya

https://www.rubitv.cat/20160930/11404/la-sindica-de-greuges-participa-a-la-trobada-de-ciutats-defensores-dels-drets-humans

https://www.rubitv.cat/20161118/11665/els-drets-de-proximitat-i-el-congres-internacional-de-defensors-locals

https://www.rubitv.cat/20170102/11916/milagros-calleja-la-nova-sindica-de-greuges-ha-ates-136-rubinencs-en-tres-mesos

https://www.rubitv.cat/20170415/12546/la-sindica-de-rubi-entra-a-la-junta-directiva-del-forum-de-sindics-de-catalunya

https://www.rubitv.cat/20170430/12638/la-sindica-i-sorea-signen-un-conveni-per-garantir-que-cap-usuari-en-situacio-de-vulnerabilitat-quedi-sense-servei

https://www.rubitv.cat/20171014/13485/rubi-sintegrara-al-projecte-ciutats-defensores-dels-drets-humans

https://www.rubitv.cat/20171030/13675/milagros-calleja-sindica-de-rubi-participa-a-la-fira-municipalia

https://www.rubitv.cat/20171120/13817/els-4-sindics-i-sindiques-de-la-comarca-i-sorea-collaboren-en-la-commemoracio-del-dia-dels-drets-humans

https://www.rubitv.cat/20171212/13930/pensem-globalment-i-defensem-locament-els-drets-de-les-persones

https://www.rubitv.cat/20171213/13935/l-institut-de-drets-humans-de-catalunya-explica-a-rubi-com-exigir-a-les-institucions-l-acompliment-dels-drets-de-la-ciutadaniaç

Ajuntament de Rubí

La Síndica de Rubí s'estrena a la trobada anual de síndics de ...
https://www.rubi.cat/...de...de.../la-sindica-de-rubi-s2019estrena-a-la-trobada-anual-de...

https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/sala-de-premsa/notes-de-premsa/la-sindica-i-sorea-signen-un-conveni-de-col2022laboracio

Milagros Calleja se suma al comunicat del Síndic de Greuges sobre la ...
www.radiorubi.fm/.../19252-milagros-calleja-se-suma-al-comunicat-del-sindic-de-gre...

VÍDEO Milagros Calleja és la nova Síndica de Greuges - Ràdio Rubí
www.radiorubi.fm/societat/item/14101-milagros-calleja-es-la-nova-sindica-de-greuges

sindica de greuges - 03 - milagros calleja - Ràdio Rubí
www.radiorubi.fm/suindica-de-greuges/item/20601-sindica-de-greuges-2018-02-15

Rubi al dia - Magazín - Ràdio Rubí
www.radiorubi.fm/rubi-al-dia SINDICA DE GREUGES - 03 - *MILAGROS CALLEJA* · CATexprés 02 - 15 Febrer 2018 ·

www.forumsd.cat/inici/

ANNEX 1

CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS DE 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. 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? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cadascú?
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 desplacem. 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.

Per fi, davant la crisi que arrasa 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 eventuals violacions i donar-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: 90

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 ala 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 detén-te'n 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 a 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 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 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 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 recolzament 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 excloent.

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. 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.

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.

2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.

3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.

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

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

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.

2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.

3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.

2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desafavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.

3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.

4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.

5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi de 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 posta 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 sanitària.

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 per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que 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 s'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 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 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 GARANTIADELS 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 en 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

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 del articulat que consideri adequades.
Fet a la ciutat de Saint-Denis, a 18 de maig de 2000.

ANNEX 2

DECLARACIÓ 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, reivindiquem 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 rebaixar 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 Europeo 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 Governs Locals i Regionals1 i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans2.

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

Síndica municipal
de Greuges de Rubí