

Primer recull d'informes dels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya 2008



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

**Primer recull d'informes dels
Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores
Locals de Catalunya 2008**

Agraïments :

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

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

Amparo Villar (Oficina del Síndic municipal de greuges de Terrassa)

Aquest recull es va presentar l'11 de febrer de 2010 a la sala Martí l'Humà del Museu d'Història de Barcelona.

Edició: Fòrum SD

Disseny i maquetació: Estudi Accent

Impressió: Gràfiques Alpres

DL: B-5.862-2010

S'està vivint una època de canvis, canvis econòmics, tecnològics, socials i culturals. La nostra societat ja no és la que era i cada vegada és més exigent, coneixedora com és d'aquesta evolució i realitat canviant. Tots i totes tenim la necessitat d'adaptar-nos a les novetats que la vida ens ofereix per no quedar-nos obsolets, sense recursos, sense possibilitats. Dins d'aquest context, l'administració pública també té el deure i l'obligació d'avançar, d'innovar, d'oferir a la ciutadania tot allò que té al seu abast per proporcionar-li aquella felicitat i benestar de la qual és mereixedora. La ciutadania té deures, però també té drets. Té dret que l'administració la situï en el centre de les seves preocupacions, l'escolti, la faci participar, la tingui en compte, li faciliti els seus tràmits, la motivi i expliqui les seves decisions, realitzi la seva tasca de forma imparcial, transparent, àgil, eficaç i eficient, en definitiva, té dret al que es coneix com a *bona administració*.

La *bona administració* és un dret, però, sobretot, és un principi que ha d'impregnar i orientar els poders públics i les seves actuacions. Com diu el Dr. Joaquín Tornos Mas, en l'informe de la Síndica de greuges de Barcelona *El dret a una bona administració*: 'la bona administració tracta de dotar d'ànima una administració que s'havia anat allunyant dels ciutadans/es a qui ha de servir'. La figura del Síndic/a de greuges, gràcies a la seva tasca de vetllar pels drets i interessos dels ciutadans/es de forma imparcial i sense cap sotmetiment jeràrquic ni polític, és un instrument clau perquè aquest principi sigui una realitat, sobretot en aquells casos en què, per no existir una vulneració directa d'una norma, el poder judicial no hi pot intervenir. La importància d'aquesta figura adquireix especial rellevància en l'àmbit local, on la ciutadania, per la proximitat que té amb l'administració municipal, és més exigent i demana gran quantitat d'atencions i serveis. La proximitat i la seva independència, atès que elegit pel Ple de cada Ajuntament, representant del pluralisme polític i de la voluntat popular, són les dues raons per les quals la institució del Síndic/a de greuges és cabdal dins l'àmbit local, atès que ningú millor que ell/a coneix la realitat municipal i la seva administració i, consegüentment, ningú millor que ell/a vetllarà pels drets i interessos dels veïns/es i sabrà com resoldre les queixes, arribar a acords entre les parts i realitzar les recomanacions més oportunes.

Dins d'aquest marc de proximitat i transparència, i per tal de tenir una visió i perspectiva global de la institució del Síndic/a de greuges municipal a Catalunya i de la seva tasca, s'elabora aquest recull d'informes de tots els Síndics, Síndiques, Defensores i Defensors locals de Catalunya.

Josep Escartín i Laurito,

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

Índex

El FòrumSD	7
Historia del ombudsman	13
Aproximació a la figura del ombudsman local.....	17
Informe 2008.....	23
Les institucions Locals de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya	41
Anexe - “El FòrumSD“ English version	63

El FòrumSD

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

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

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

Antecedents

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

A data d'avui, Catalunya és la comunitat autònoma de l'Estat que té un major nombre de Síndics locals, arribant ja a prop de 40 les ciutats que disposen d'aquesta figura i la seva expansió és una realitat a la qual poden accedir més de 3.500.000 habitants (dades padró 2005) de les ciutats i pobles que ja han assumit aquest compromís democràtic amb la ciutadania.

Marc legal

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

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

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

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

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

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

L'associació

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

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

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

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

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

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

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

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

- Assessorament i informació als Ajuntaments sobre la creació de la institució.
- Relació institucional davant el Parlament de Catalunya pel desenvolupament normatiu de la institució.

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

Badalona. Setembre 2003: Jornada de treball amb síndics i defensors locals de la regió Lombarda (Itàlia)

Barcelona. Abril 2004 – Jornada d'anàlisi i debat sobre: “Els ombudsmans locals a Holanda i Catalunya”, amb la Sra. Nora Salomons, Ombudsman municipal d'Amsterdam.

- Participació en el Fòrum de les Cultures. Barcelona 2004. Diàleg “Drets humans, necessitats emergents i nous compromisos”, coordinat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.
- Participació en el Fòrum de les Cultures. Barcelona 2004. Seminari “Drets humans i administració local” organitzat conjuntament pel Comisariat pels Drets Humans del Consell d'Europa i el Congrés de poders locals i regionals.
- Organització de les trobades i assemblees anuals de. Anys 1999-2009.
- Creació de la pàgina web del FòrumSD (www.forumsd.cat)
- Organització de les Jornades i els Tallers de Formació.

I Jornades, Sabadell 2006.

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

II Jornades, Mataró 2007.

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

III Jornades, Barcelona 2008

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

IV Jornades, Girona 2009

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

I Taller de Formació, Sabadell, 2007

Monogràfic: La comunicació

II Taller de Formació, Barcelona, 2009
Monogràfic: procediment sancionador en matèria de trànsit

III Taller de Formació, Tarragona, 2009
Monogràfic: formació per nous síndics locals

- Participació en la I Trobada estatal de Síndics i Defensors locals – Màlaga, febrer de 2008. “Declaración de Màlaga”.
- Participació en la II Trobada estatal de Síndics i Defensors locals – Vigo, octubre de 2009. “Declaración de Vigo”.
- Presència en la Conferencia Internacional “The impact of the Ombudsman”, organitzat per la Ombudswoman de Gante (Bèlgica), l’International Ombudsman Institute. Abril de 2008.

Desembre de 2009

Historia del ombudsman

EL SÍNDIC – DEFENSOR LOCAL

Armand Soler i Alcaraz **Síndic defensor de la ciutadania de Badalona**

Les persones que tenim la sort i alhora l'honor d'assumir una funció tant important com la de defensar els drets de les persones de la nostra ciutat o poble, gràcies als treballs que hem realitzat amb anterioritat a aquesta responsabilitat pública, podem assegurar que el desenvolupament d'aquesta tasca difícilment pot ser comparable a d'altres responsabilitats, també, sens dubte molt importants, en el camp de l'administració pública.

Tot i tractar-se d'una figura, la de síndic/a, que es remunta molt en el temps, hi ha moltes persones que no la saben situar en quan a les seves funcions, confonent-nos, en el millor dels casos amb qui te com a funció vetllar pels interessos dels consumidors

Així doncs, per tal d'establir-ne els paràmetres i atribucions, primer cal començar a establir-ne l'origen.

Moltes persones consideren que les arrels estan en la institució sueca de l'ombudsman, creada el 1809 com a comissionat parlamentari. És a dir aquella persona a qui el parlament li fa l'encàrrec de rebre les queixes de la ciutadania sobre l'actuació incorrecta de l'administració.

Per a ser fidels a la història, per tal de conèixer els orígens d'aquesta activitat, haurem de remuntar-nos molts anys abans que els suecs fessin la seva feina. En concret l'any 1000, a França es va crear la Institució, anomenada, de la Pau de Déu que pretenia donar refugi a les persones indefenses.

L'esperit d'aquesta institució, va arribar, viatjant cap al sud, ràpidament a terres catalanes, tenint en compte que el territori català, comprenia aleshores terres que avui pertanyen a França, com ara el Rosselló.

De la mateixa manera, es va estendre també l'anomenada Treva de Déu, que establia la prohibició de lluitar els dies festius i en determinats períodes de l'any litúrgic.

L'any 1027, i sota l'impuls de l'abat Oliba del Monestir de Ripoll, va consolidar les mesures protectores que hem mencionat com la constitució de Pau i Treva.

Aquesta Constitució s'aprovava per unes assemblees que tenien el suport del comte, de manera que podien imposar penes materials a qui no respectés aquestes Constitucions.

Tenien per tant molta força. D'aquesta manera es limitava el poder dels tot poderosos senyors de l'època, i es castigava els culpables d'accions contra les persones.

Tot plegat va resultar ser tota una novetat, tenint en compte el règim absolutista que imperava en aquella època, és a dir els nobles estaven per sobre de tot i de tota persona que no formés part de la noblesa. Poden disposar, per tant de bens i vides...

Salvant, doncs, totes les distàncies podem dir que aquelles organitzacions venien a representar un primer antecedent de l'actual institució del Síndic/a, al ser la seva finalitat el control dels excessos de les autoritats de l'època.

En el nostre cas ens referim a aquells errors que es puguin donar en l'exercici de la pràctica administrativa, en el seu sentit més ampli ens estem referint a totes i cadascuna de les funcions que un ajuntament desenvolupa diàriament i que alguna persona pot percebre com a no correcta...

Continuant aquell ràpid passeig per la història ens trobem que passats els anys van aparèixer les Corts catalanes, on s'analizaven les queixes o les reclamacions dels habitants del país –el que anomenem greuges. Aquesta anàlisi dels greuges va arribar a convertir-se en un punt cabdal de les reunions de les Corts.

Amb el temps, tots aquests drets o compromisos que no eren respectats, eren considerades com a greuge. Aquí ja veiem que apareix per primer cop un concepte – el que anomenem concepte de dret- que arriba fins als nostres dies essent bàsic i fonamental de la nostra funció com a defensors/es.

Va passant el temps i ja arribem a l'any 1350 quan el rei Pere el Cerimoniós, a la Cort General de Perpinyà, va rebre per primera vegada un memorial de greuges de forma unitària i articulada.

Tot i així, van haver de passar encara uns anys i arribar al regnat del rei Martí l'Humà qui l'any 1409, va restablir en com es podia tractar un greu-

ge, amb la creació d'una comissió paritària formada per nou delegats del rei i nou dels estaments o braços de Cort.

Aquests delegats s'anomenaven jutges de greuges o provisors de greuges.

Els casos els jutjaven de manera col·legiada (és a dir tots ells tenien la mateixa “força”).

L'any 1419 la comissió va estar formada només per nou provisors, que era el nom que rebien, tres anomenats pel rei i dos per cada un dels tres estaments més importants de l'època. Aquests estaments eren: l'eclesialístic, el nobiliari i el ciutadà.

En aquella època els representants de l'estament ciutadà rebien sovint el nom de síndics.

Aquí veiem que apareix per primer cop aquesta expressió que ha arribat fins el nostres dies.

Així, doncs, i en aquest sentit, podem dir que a l'edat mitjana ja hi van haver uns “síndics”. Tenien, però, una missió una mica diferent a la que tenim en l'actualitat, ja que -com ja s'ha dit- actuaven de manera col·legiada i dictaven sentències.

Aquesta institució del “provisor de greuges”, fundada pel rei Martí l'Humà l'any 1409, va desaparèixer l'any 1716 amb el decret de Nova Planta, com la resta de les institucions públiques.

Fent un salt en el temps i arribant a la nostra època, veiem que la figura del Síndic defensor va néixer a mitjans de la dècada dels noranta.

Arribats a aquest punt és important de ressaltar el grau de maduresa democràtica que ha de tenir una organització pública, en el nostre cas l'Ajuntament, per decidir crear a casa seva la institució del síndic/a, al tenir aquest síndic/a com a missió principal la defensa dels drets i les llibertats davant de les actuacions de la pròpia administració.

En aquest punt també és important deixar molt clar que l'objecte de la nostra intervenció, de la nostra defensa, tot i que d'entrada pugui semblar contradictori, no són les persones (la ciutadania) sinó el dret que tenen aquestes persones (el dret que té la ciutadania) davant de l'administració.

Així doncs, i de manera resumida podem dir que les persones que tenim l'honor d'assumir aquesta funció defensem el dret, a partir dels principis

d'igualtat davant la llei, de l'equitat com a símbol de la justícia social, seguretat jurídica, responsabilitat i defensa de l'arbitrarietat.

És molt important ressaltar la independència i objectivitat de les nostres institucions respecte a la mateixa administració que l'ha creada.

La institució del síndic/a municipal té la funció de ser la “penúltima porta” a la qual pot recórrer la ciutadania quan té un problema amb la seva administració. L'última porta, per lo general acostuma a ser el tribunal de justícia (el que s'anomena el contenciós administratiu).

Cal recordar sempre que la nostra força és de tipus moral, al poder tan sols suggerir, recomanar (entenem per recomanació, allò que s'aconsella i que són indicacions que es poden considerar bones, útils i oportunes) o proposar, mai obligar a l'administració a canviar el seu posicionament.

Queda absolutament clar, doncs, que a decisió del síndic/a no pot modificar resolucions administratives. És lògic i precís que sigui així per seguretat jurídica i per solvència de l'estat de Dret.

Bàsicament les nostres accions són de dues menes, les accions que podem anomenar “ a demanda de les persones” i les que anomenem “d'ofici”, és a dir, per iniciativa pròpia, quan s'observa que algun fet pot produir una vulneració dels drets de les persones, o de manera més simple, quan es considera que alguna situació és millorable i amb aquest canvi en podrà sortir beneficiada el conjunt de la ciutadania.

En el cas que aquesta reflexió la puguem donar per a bona, pot quedar en escreix justificada la funció encomanada a la institució de la Defensa de la Ciutadania, també a nivell local.

Aproximació a la figura del ombudsman local

M. Teresa Seseras Vicens
Exdefensora del ciutadà de Girona

La funció del defensor/ra o Síndic/ca local és la defensa dels drets i les llibertats públiques de la ciutadania i per això pot supervisar les actuacions de l'administració local i els organismes públics que en depenguin o hi participin.

És un mecanisme de control extern, a diferència de l'intern que porten a terme per exemple els secretari i l'interventor, que requereix de part nostra una actuació clarament independent i autònoma, la nostra posició és de imparcialitat, objectivitat i independència, requisits tots ells que caracteritzen la institució.

El Defensor no és un mediador en el sentit estricte del terme, però fa de mediador entre la ciutadania i l'administració, quan els procediments administratius previstos amb caràcter ordinari pateixen un mal funcionament o són inadequats.

Això el legitima per fer recomanacions amb l'objectiu de millorar l'administració com a instrument al servei de la ciutadania, com a resolució d'una queixa o d'una actuació d'ofici.

Així pot resoldre les queixes que li son presentades, per una persona individual o una entitat, i també pot actuar d'ofici, quan considera que l'assumpte afecta una generalitat de persones.

No és imprescindible seguir l'acció política del govern municipal, però sí que és important estar amatent a les decisions que es prenen, a través del propi Ajuntament, amb assistència potser a alguns dels plens en què es tractin assumptes d'especial transcendència o repercussió per la ciutat.

La presentació d'una queixa requereix en primer lloc examinar si és procedent la seva admissió, per raó de competència i objecte d'aquesta, amb notificació formal a l'interessat i expressió clara que la seva tramitació no interromp els terminis i processos administratius, per no causar indefensió.

Cal observar especialment:

1.- Si el Defensor/ra és competent, d'acord amb la Llei i els Reglaments que regulen la institució.

Actualment és la Setena Modificació de la Llei 8/1987, municipal i de règim local de Catalunya, i els reglaments, generals o específics, dels que els ajuntaments s'han dotat per reglamentar tot el que té a veure amb la institució del defensor/ra o Síndic/ca local.

Hauríem volgut una definició i reglamentació més específica a l'Estatut, però ens hem hagut de conformar amb una petita referència en l'apartat que tracta de la Institució del Síndic de Greuges de Catalunya, per tant hauréem d'esperar quan es despleguin les noves lleis de règim local.

Aquí voldria posar de relleu que la forma d'actuar o millor dit d'organitzar-se i desplegar l'activitat pot variar en funció del tarannà personal del titular de cada sindicatura o defensoria, de la pròpia localitat on exerceix la seva funció, de l'Ajuntament respectiu, etc., sempre, però, cal observar el màxim respecte al marc legal.

2.- Si la ciutadania ha esgotat la via administrativa ordinària, això vol dir en llenguatge senzill que som essencialment institucions de segona instància, és a dir que el ciutadà abans de presentar una queixa al Síndic ha d'haver utilitzat en primer lloc els mecanismes que l'administració posa al seu abast, com per exemple les oficines d'atenció o informació ciutadana, a través de les quals es canalitzen per la via ordinària no només els recursos administratius sinó qualsevol denuncia, queixa, petició o suggeriment que la ciutadania planteja.

Podríem obrir un parèntesi per matisar que també podem intervenir i acostumem a fer-ho quan hi ha un procediment administratiu en tràmit, per demanar-ne l'acceleració si es produeixen retards injustificats o també per recordar l'Ajuntament que cal donar resposta a totes les qüestions que li són plantejades pels ciutadans i ciutadanes..

Cal tenir molt clar que el defensor/ra, malgrat haver estat designats pel Ple de l'Ajuntament, no som la corporació i no hem de pronunciar-nos sobre qüestions polítiques o d'oportunitat, en cap cas el defensor/ra pot qüestionar la capacitat discrecional de l'administració ni la oportunitat en les decisions polítiques.

Fins aquí hem tractat sobre què fem i ara ens entretindrem una mica en explicar com ho fem.

Una bona part de les queixes estan vinculades a un problema de comunicació, per tant és important saber escoltar les persones que requereixen la nostra intervenció i així mateix saber fer parlar adequadament l'administració. Així doncs convocar trobades amb els responsables polítics o tècnics de l'administració i els ciutadans o les ciutadanes que formulen les queixes és una bona manera de resoldre els conflictes i restablir la confiança entre les parts .

A més d'escoltar, cal donar orientació i assessorament i facilitar les gestions a fer, establint els ponts necessaris amb els departaments o persones responsables, per poder resoldre allò que inicialment es viu com a greuge i que de vegades només és un problema puntual de fàcil resolució, així com també aplanar-los el camí quan s'han de dirigir a altres administracions o ens públics.

En aquest aspecte ressaltaria la proximitat, el defensor/ra. És una institució de proximitat, com a eina que facilita la resolució del conflicte.

Hem d'aprofitar La proximitat del defensor/ra amb la ciutadania i la proximitat amb els que prenen les decisions i gestions els afers públics en l'àmbit local.

En aquest sentit, doncs, la proximitat amb les parts implicades en el conflicte i el contracte directe i proper amb els responsables polítics, els tècnics municipals i la resta de personal amb capacitat de gestionar i de decidir són la millor via per a evitar els greuges que pugui patir la ciutadania en l'exercici dels seus drets i llibertats en l'àmbit municipal.

Aquesta situació privilegiada com a pont de diàleg ens dóna oportunitat de resoldre molts conflictes fins i tot sense necessitat d'una resolució formal.

Sigui com sigui la nostra possibilitat per excel·lència és la de modificar aspectes de l'administració que poden causar greuge a la ciutadania a través de la recomanació o el suggeriment, instruments amb les quals volem aconseguir quan ho creiem necessari un canvi en la forma d'actuar o en una determinada i concreta actuació.

Com tothom sap les nostres decisions no son executives, però és evident que tenen una gran transcendència i efectivitat com es pot veure a les me-

mòries anuals que es presenten al plenari dels ajuntaments i es desprèn de l'augment en general del nombre de queixes que arriben a les oficines..

No cal dir que igual que ens toca vetllar per produir aquestes canvis o diferents maneres d'actuar hem de ser també capaços de desestimar les queixes quan creiem que qui les formula no te la raó i l'Ajuntament ha actuat correctament.

En ambdós casos cal motivar al màxim les nostres decisions, per convèncer, per crear confiança i per prestigiar la nostra institució.

Quan tenim les coses clares, és dir després de l'estudi aprofundit d'ela queixa i de contrastar els fets que s'hi exposen amb els expedients i documentació administrativa i la normativa aplicable, amb l'ajut dels informes interns i si es possible i necessari externs, és el moment de prendre una determinació i resoldre, bé intentant la solució amistosa entre les parts, bé formulant una recomanació o suggeriment.

Com he dit abans, sense adoptar una posició intervencionista però amb la clara voluntat d'incidir en la modificació o millora de l'acció municipal, poden realitzar actuacions d'ofici, sempre en el marc de les nostres competències.

A la resposta de fins a on arriba la nostra actuació, dir que en essència un en formular la recomanació o suggeriment hauríem acabat la nostra intervenció, hi ha varies consideracions a fer:

En primer lloc, està clar que caldrà fer un seguiment de les decisions preses i degudament notificades a l'Ajuntament, normalment a través de l'alcaldia, per tal de controlar la resposta municipal i en cas que aquesta sigui d'admissió de la recomanació o suggeriment, vetllant també perquè s'acompleixi efectivament el que l'Ajuntament ha reconegut i acceptat.

Així mateix cal remarcar la importància que té per la consolidació i prestigi de la institució el fet de donar a conèixer les nostres actuacions, públicament i amb periodicitat anual al ple de l'Ajuntament.

La transparència no només és imprescindible i exigible sinó que serveix per establir la feina feta per la institució i la resposta de l'Ajuntament, podríem dir clarament que es com un baròmetre que indica fins a quin punt els ajuntaments valoren la institució que posen en marxa.

Com és prou sabut, aquestes institucions, sobre tot en l'àmbit local són recents i cal anar-les publicitant i reforçant, i una de les maneres , entre

d'altre que ja utilitzem són els mitjans de comunicació, que cal utilitzar amb cura. Sempre ho he tingut present, després de llegir l'opinió d'una experta quan jo tot just començava, la qual advertia que cal anar alerta amb les nostres intervencions i mesurar-les, a fi d'evitar que es polititzi o mal interpreti la nostra actuació.

Ànim i endavant, la ciutadania us ho agrairà i els ajuntaments també.

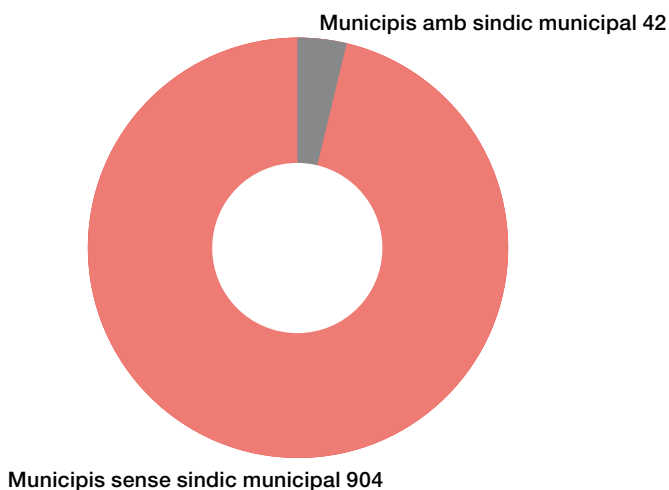
Informe 2008



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

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

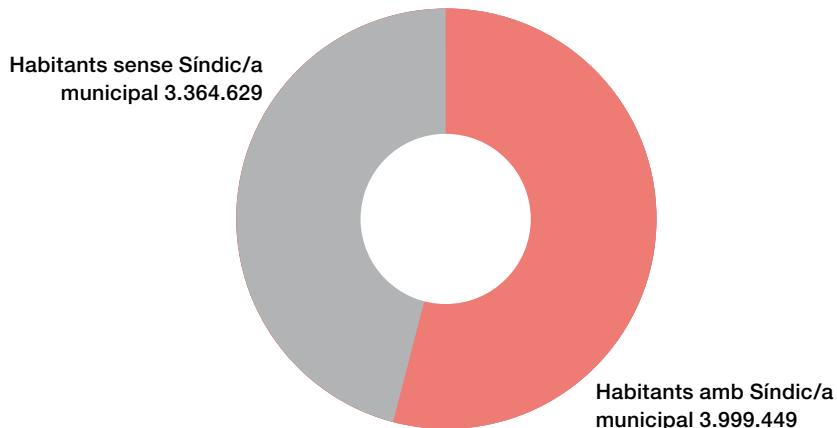
El gràfic següent mostra el nombre de municipis que disposen de Síndic/a municipal respecte de la totalitat de municipis catalans. Així, dels 904 municipis existents, tan sols 42 disposen d'aquesta institució.



CATALUNYA		MUNICIPIS AMB SÍNDIC/A MUNICIPAL	
Total municipis	Total habitants	Total municipis	Total habitants
946	7.364.078	42 (4%)	3.999.449 (54%)

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

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



Habitants Catalunya	7.364.078	%
Habitants amb Síndic/a municipal	3.999.449	54
Habitants sense Síndic/a municipal	3.364.629	46

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

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

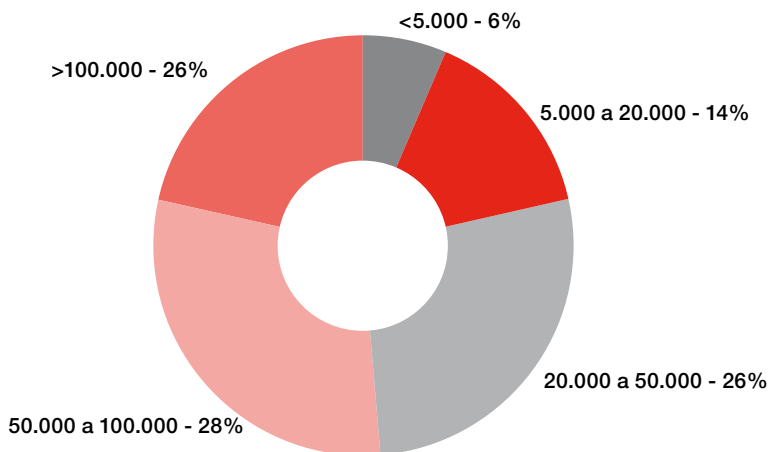
Municipis més poblats de Catalunya	Síndic/a Municipal
Barcelona	•
L'Hospitalet	
Badalona	•
Sabadell	•
Terrassa	•
Tarragona	•
Lleida	•
Santa Coloma de Gramenet	•
Mataró	•
Reus	•

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

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

Així, els resultats són:

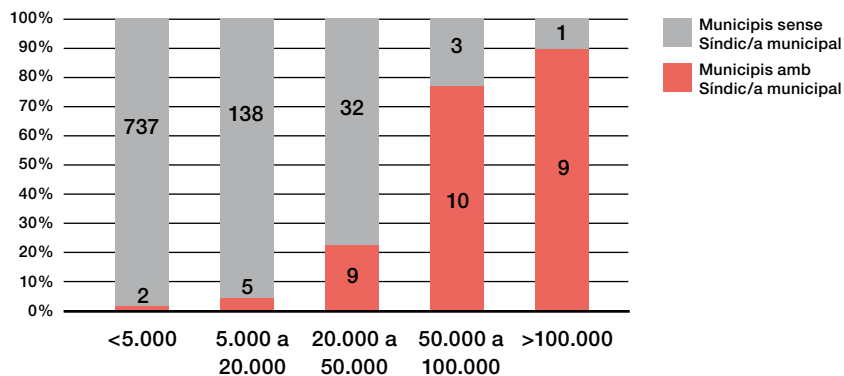
El 28% de municipis amb Síndic/a municipal tenen entre 50.000 i 100.000 hab.
El 26% de municipis amb Síndic/a municipal tenen entre 20.000 i 50.000 hab.
El 26% de municipis amb Síndic/a municipal tenen més de 100.000 hab.
El 14% de municipis amb Síndic/a municipal tenen entre 5.000 i 20.000 hab.
I el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



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

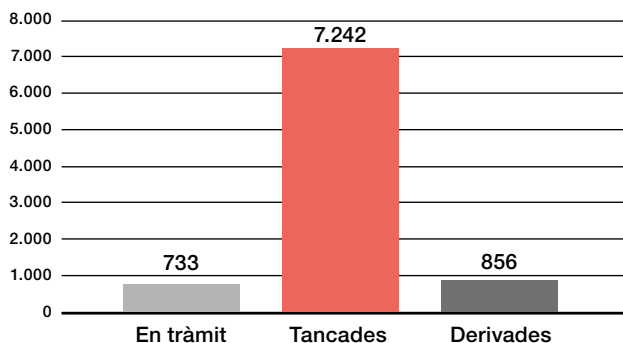
Es comprova que pràcticament el 80% de municipis entre 50.000 i 100.000 habitants i el 90% de més de 100.000 habitants tenen Síndic/a local, mentre que el percentatge baixa fins al 20% en el municipis entre 20.000 i 50.000 habitants i quasi desapareix en la resta de franges, amb un 3,5% en el municipis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

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



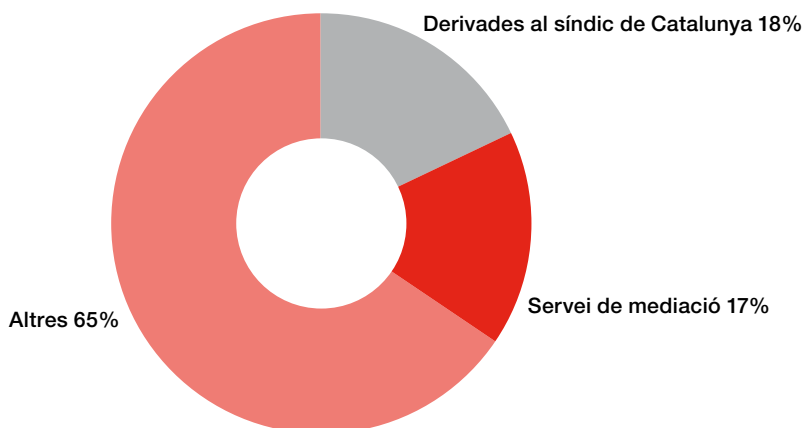
B. Consultes

Durant el 2008, els ciutadans/es van fer un total de 8.831 consultes als Síndics/ques locals, les quals poden ser tant peticions d'informació com d'assessorament. D'aquestes 8.831 consultes, 7.242 es van tancar durant el mateix any, 733 van necessitar d'algun tipus de tràmit que no es van resoldre en acabar l'any i 856 es van derivar a altres institucions o organismes.



Traslats de les consultes a altres organismes i institucions:

De tots els trasllats que es van fer (856), un 18% es van derivar al Síndic de greuges de Catalunya, un 17% als diferents serveis de mediació i el 65% restant a altres organismes i institucions, com poden ser el Defensor del Pueblo o les oficines d'atenció al consumidor.



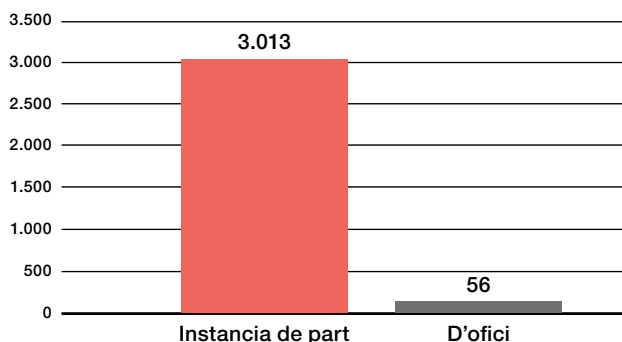
C. Actuacions

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

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

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

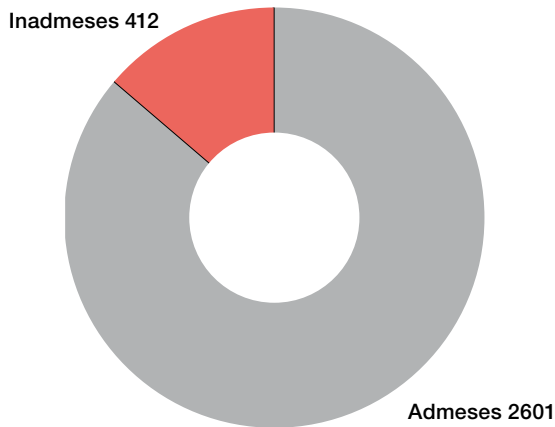
Com es demostra en aquest gràfic, de les 3.069 actuacions, tan sols 56 es van iniciar d'ofici i les 3.013 restants es van iniciar a instància de part.



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

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

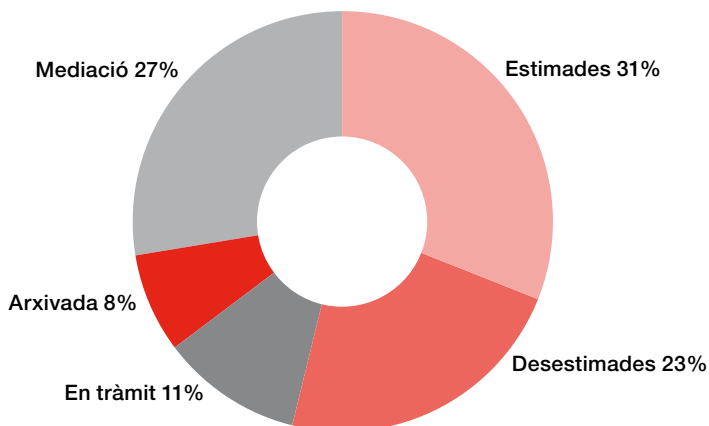
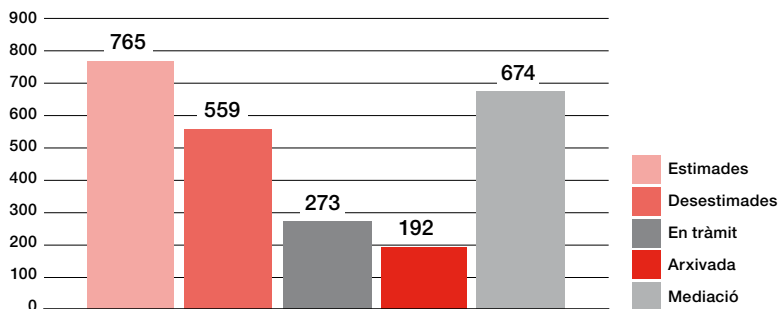
El gràfic següent reflecteix que de les 3.013 queixes iniciades a instància de part durant el 2008, 2.601 van ser admeses a tràmit i 412 no.



C.3. Estat de les actuacions admeses a tràmit

Aquest gràfic vol reflectir l'estat de tramitació de les actuacions admeses a tràmit, prenent com a referència conjunta la data de tancament dels respectius informes de cada població. D'aquesta manera, el 31% de les queixes o reclamacions van ser estimades i, per tant, es va donar la raó al ciutadà/na; el 23% no es van estimar i l'11% van necessitar de tràmits posteriors per a la seva resolució.

D'aquestes queixes, un percentatge important (un 27%) no es va tancar mitjançant una resolució en què s'estimava o no s'estimava la queixa, sinó que, atenent les característiques d'aquestes, es van tancar mitjançant una mediació entre les parts implicades, en la qual el Síndic/a va aconseguir acostar posicions i aconsellar una resolució al conflicte. Finalment, el 8% restant de les actuacions es van arxivar. L'arxiu de les actuacions normalment succeeix en casos de desistiment exprés o tàcit de l'interessat.

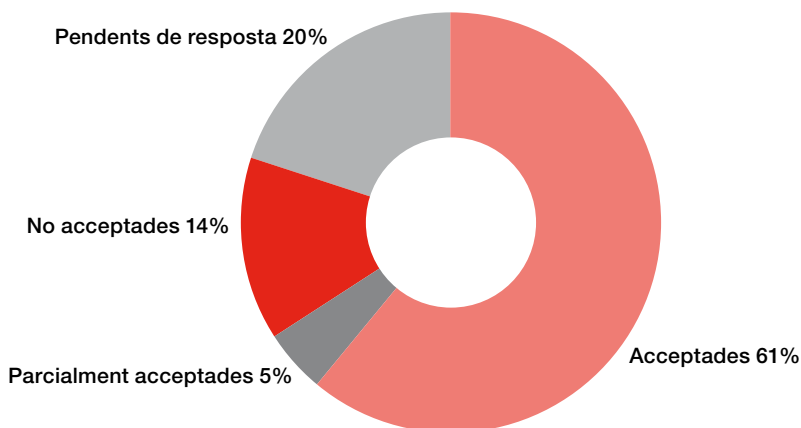


C.4. Estat d'acceptació de les recomanacions realitzades

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

Així, de les 583 recomanacions que van emetre els Síndics/ques locals, el 61% s'han acceptat, el 14% no i el 5% s'han acceptat parcialment. El 20% restant estan pendents de la resposta dels respectius ajuntaments.

De les 583 recomanacions que s'han fet:	
Acceptades	357
Parcialment acceptades	27
No acceptades	83
Pendents de resposta	116



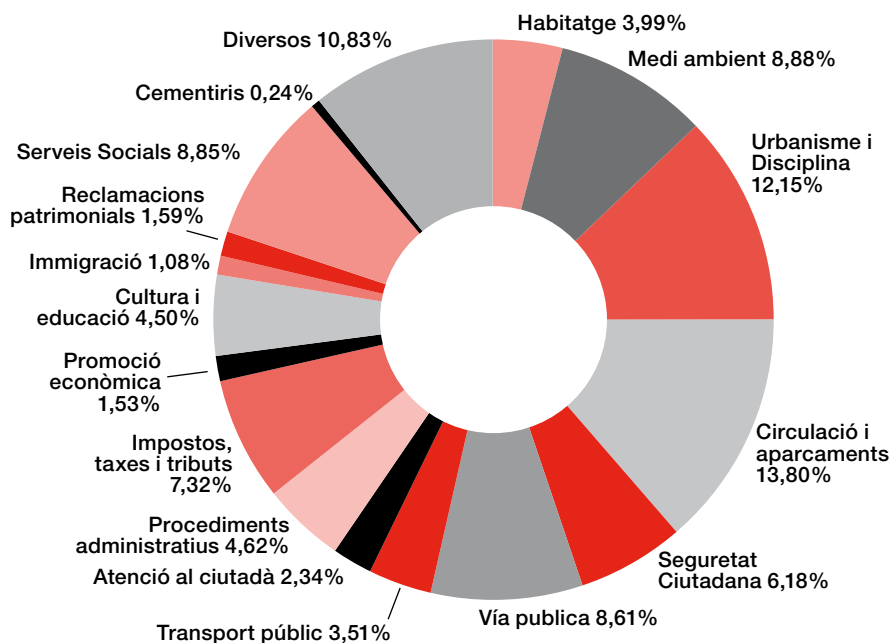
C. 5. Distribució segons les matèries de les actuacions iniciades durant el 2008

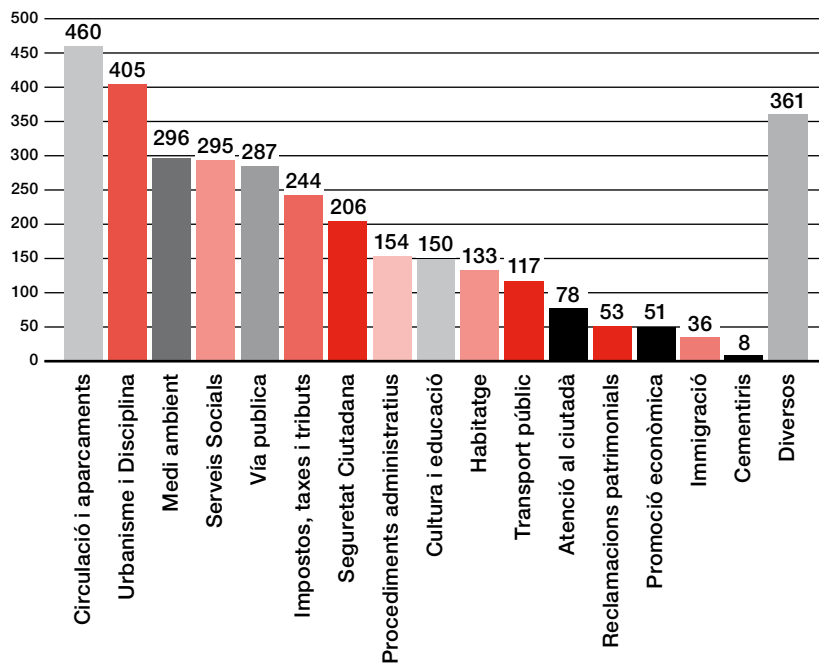
Els següents dos gràfics reflecteixen les matèries sobre les quals van versar les actuacions iniciades durant el 2008 a les oficines de tots els Síndics/ques locals. D'aquesta manera, es pot veure quines van ser les matèries més recurrents i que comporten més queixes i les que no.

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

- Circulació i aparcaments (13,80%).
- Urbanisme i disciplina urbanística (12,15%).
- Medi ambient (8,88%).
- Serveis socials (8,85%).
- Manteniments de via pública (8,61%).
- Impostos, taxes i tributs (7,32%).
- Seguretat ciutadana (6,18%).

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





Què ens diuen les xifres i gràfics?

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

Comentari:

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

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

ció per afavorir la transparència. Per aquest mateix motiu, perquè l'estructura municipal és més complexa, això també implica dificultats al mateix govern per poder-la controlar i fiscalitzar, com també poder veure i avaluar les mancances i defectes que té. Com més població té un municipi, més ha de generalitzar els procediments i, per tant, més li costa atendre les particularitats o els casos concrets i singulars que es donen, cosa que no succeeix d'una forma tan patent en els municipis més petits, on les singularitats són més assumibles.

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

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

Comentari:

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

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

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

Comentari:

El fet que la majoria de les actuacions que duen a terme els Síndics/ques de greuges locals siguin a instància de part podria ser degut a dos motius, bàsicament. En primer lloc, la institució del Síndic/a està concebuda per vetllar i salvaguardar els drets i interessos de la ciutadania enfront de l'Administració; no està pensada per substituir l'Administració local en les seves tasques. Llavors, té sentit que les actuacions s'iniciïn a partir d'un queixa concreta d'un ciutadà

o grup de ciutadans. Tot i així, les actuacions d'ofici tenen una importància i sentit per als casos en què el Síndic/a intueix, a partir de les queixes rebudes, que cal fer un estudi més profund i exhaustiu d'una problemàtica o tema concret.

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

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

Comentari:

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

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

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

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

Comentari:

La dada que no hi hagi gairebé diferència entre estimacions i desestimacions demostra que cada cas és únic i que cal un estudi en profunditat de cadascun, que les primeres impressions no són sem-

pre les que valen, sinó que cal recollir tota la informació possible tant del ciutadà/na com de l'Administració com de recerca pròpia de cada oficina per arribar a una bona resolució, que no ha de ser la que vol el ciutadà/na, sinó la que es creu que és justa i imparcial.

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

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

Comentari:

Només un 14% de les recomanacions que fan els Síndics/ques no les accepta l'Ajuntament. Aquesta xifra demostra que la feina del Síndic/a és acurada, fidedigna i apreciada per les Administracions locals, que veuen en aquesta figura un aliat, un instrument útil que serveix d'ulleres d'augment, que les ajuda a veure-hi millor i a detectar i solucionar, així, defectes i mancances en el seu funcionament.

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

Comentari:

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

Les Institucions de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya



Arenys de Mar

Institució: Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar



Síndic/a (any 2008): **Manel Pou Escolan**

Data de nomenament: 17-10-07

Població: 15.000 h

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

Telèfon: 667 182 532

Correu electrònic: defensorciutada@arenysdemar.cat

Pàgina web: www.arenysdemar.cat

Arenys de Munt

Institució: Síndic de la Vila d'Arenys de Munt



Síndic/a (any 2008): **Elies Surroca i Campàs**

Població: 8.025 h

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

Telèfon: 685 129 473

Correu electrònic: sindic@arenysdemunt.cat

Pàgina web: www.arenysdemunt.org

Argentona

Institució: Defensor del Vilatà-Vilatana d'Argentona



Síndic/a (any 2008): **Joaquim Mustarós Gel**
Data de nomenament: 12-1-07

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

Badalona

Institució: Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona



Síndic/a (any 2008): **Armand Soler i Alcaraz**
Data de nomenament: 28-10-03

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

Barcelona

Institució: Síndica de Greuges de Barcelona



Síndic/a (any 2008): **Pilar Malla Escofet**

Data de nomenament: 24-11-04

Població: 1.605.602 h

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

Telèfon: 934 132 902

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

Pàgina web: www.bcn.es/sindicadegreuges/

Cambrils

Institució: Defensor de la Ciutadania de Cambrils



Síndic/a (any 2008): **Josep Enric Sirvent**

Data de nomenament: 30-3-04

Població: 30.956 h

Adreça: Plaça d'Espanya, 4 - 43850 Cambrils

Telèfon: 977 794579

Correu electrònic: defensorciutadania@cambrils.org

Pàgina web: www.cambrils.org

Cornellà de Llobregat

Institució: Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat



Síndic/a (any 2008): **Frederic Prieto Caballé**
Data de nomenament: 27-3-08

Població: 87.942 h

Adreça: Centre Cultural Joan N. García-Nieto

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

Telèfon: 933 769 894

Correu electrònic: sindicdegreuges@aj-cornella.cat

Pàgina web: www.cornellaweb.cat/sindic

Figueres

Institució: Síndic municipal de Greuges de Figueres



Síndic/a (any 2008): **Eduard Puig Pujol**
Data de nomenament: 12-12-02

Població: 44.900 h

Adreça: Empordà, 2 - 17600 Figueres

Telèfon: 972 672 844

Correu electrònic: sindic@figueres.org

Gavà

Institució: Síndic municipal de Greuges de Gavà



Síndic/a (any 2008): **Pere Marrugat Querol**
Data de nomenament: 29-7-03

Població: 45.000 h

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

Telèfon: 932 639 199

Correu electrònic: sindic@aj-gava.cat

Pàgina web: www.gavaciutat.cat

Girona

Institució: Defensor de la Ciutadania de Girona



Síndic/a (any 2008): **M. Teresa Seseras i Vicens**
Data de nomenament: 19-1-00

Població: 97.270 h

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

Telèfon: 972 201 608

Correu electrònic: tseseras@yahoo.es

Pàgina web: www.girona.cat/defensor/

Granollers

Institució: Defensor del Ciutadà de Granollers



Síndic/a (any 2008): **Jordi Baulies Cortal**

Data de nomenament: 24-7-97

Població: 60.705 h

Adreça: Plaça de la Porxada, 6 4rt. - 08400 Granollers

Telèfon: 938 426 813

Correu electrònic: jordibaulies@icab.cat

Pàgina web: www.granollers.org

Igualada

Institució: Síndica de Greuges d'Igualada



Síndic/a (any 2008): **Assumpta Sagristà Rodó**

Data de nomenament: 9-5-06

Població: 38.000 h

Adreça: Pl. Ajuntament, 1 - 08700 Igualada

Telefon: 938 031 950

Correu electrònic: sindicatura@aj-igualada.net

Pàgina web: www.aj-igualada.net

L'Escala

Síndic de Greuges de L'Escala



Síndic/a (any 2008): **Francesc Puig i Condom**

Data de nomenament: 9-5-08

Població: 9.829 h

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

Telefon: 972 774 848

Correu electrònic: sindic@lescala-empuries.com

Pàgina web: www.sindicescala.blogspot.com/

La Seu d'Urgell

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



Síndic/a (any 2008): **Angel Rubio Salvador**

Data de nomenament: 14-1-08

Població: 12.986 h

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

Telefon: 973 350 010

Correu electrònic: sindicmunicipalgreuges@aj-laseu.net

Lleida

Institució: Síndic municipal de Greuges de Lleida



Síndic/a (any 2008): **Josep Giné Badia**

Data de nomenament: 28-7-06

Població: 131.731 h

Adreça: Major, 31 - 25007 Lleida

Telefon: 973 700 356

Correu electrònic: sindicatura@paeria.es

Pàgina web: www.paeria.es

Manlleu

Institució: Síndica municipal de Greuges de Manlleu



Síndic/a (any 2008): **Marta Pujol Llagostera**

Data de nomenament: Juliol 2008

Població: 20.505 h

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

Telefon: 938 507 911

Correu electrònic: defensor@manlleu.cat

Pàgina web: www.manlleu.org

Mataró

Institució: Defensor del Ciutadà de Mataró



Síndic/a (any 2008): **Jordi Puigderrajols Coll**
Data de nomenament: 2000

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

Mollet del Vallès

Institució: Síndic Personer de Mollet del Vallès



Síndic/a (any 2008): **Francisco Amaya Moreno**
Data de nomenament: 22-10-03

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

Palamós

Institució: Síndic municipal de Greuges de Palamós



Síndic/a (any 2008): **Jordi Sistach i Roura**
Data de nomenament: Maig 2005

Població: 17.400 h

Adreça: C/ Mauri Vilar, 17 - 17230 Palamós

Telefon: 972 600 026

Correu electrònic: sindicdegreuges@palamos.org

Pàgina web: www.palamos.cat

Reus

Institució: Síndica municipal de Greuges de Reus



Síndic/a (any 2008): **Misericòrdia Vallès Freixa**
Data de nomenament: 29-9-06

Població: 115.000 h

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

Telefon: 977 010 655

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

Pàgina web: www.reus.net

Ripollet

Institució: Defensor del Ciutadà de Ripollet



Síndic/a (any 2008): **Ramon Costa Viladot**

Data de nomenament: 27-6-06

Població: 37.464 h

Adreça: Balmes, 2 - 08291 Ripollet

Telefon: 935 046 005

Correu electrònic: defensor@ripollet.org

Pàgina web: www.ripollet.cat

Rubi

Institució: Síndic de Greuges de Rubí



Síndic/a (any 2008): **Jordi Quintas Safons**

Data de nomenament: 3-5-04

Població: 73.145 h

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

Telefon: 936 972 159

Correu electrònic: sindicatura@ajrubi.cat

Pàgina web: www.ajrubi.net

Sabadell

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sabadell



Síndic/a (any 2008): **Josep Escartin i Laurito**
Data de nomenament: Abril 2006

Població: 203.969 h

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

Telefon: 937 264 211

Correu electrònic: sindicaturagreuges@sabadell.cat

Pàgina web: www.sabadell.net

Salt

Institució: Defensor del Ciutadà de Salt

Síndic/a (any 2008): **Miquel Brugués Costabella**

Població: 28.763 h

Adreça: Pl. Lluís Companys, 1 - 17790 Salt

Telefon: 972 249 150

Correu electrònic: defensordelaciutadania@salt.cat

Pàgina web: www.webgipal.net

Sant Boi de Llobregat

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Boi



Síndic/a (any 2008): **Carles Dalmau Ausàs**
Data de nomenament: 2004

Població: 81.851 h

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

08830 Sant Boi de Llobregat

Telefon: 936 302 036

Correu electrònic: sindicdegreuges@stboi.cat

Pàgina web: www.stboi.es

Sant Cugat del Vallès

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès



Síndic/a (any 2008): **Jaume Clavell Ymbern**
Data de nomenament: 3-5-07

Població: 79.635 h

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

Telefon: 935 657 010

Correu electrònic: sindicatura@santcugat.cat

Pàgina web: www.sindic.santcugat.cat

Sant Feliu de Guíxols

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols



Síndic/a (any 2008): **José Luis Mayo Gutiérrez**
Data de nomenament: 30-6-05

Població: 22.246 h

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

Telefon: 972 328 040

Correu electrònic: sindic.greuges@guixols.net

Pàgina web: www.guixols.cat

Sant Feliu de Llobregat

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat



Síndic/a (any 2008): **Magí Boronat Francesch**
Data de nomenament: Gener 2007

Població: 43.026 h

Adreça: Falguera, 2 - 08980 Sant Feliu de Llobregat

Telefon: 936 858 021

Correu electrònic: sindic@santfeliu.cat

Pàgina web: www.santfeliu.cat

Sant Jaume d'Enveja

Institució: Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja



Síndic/a (any 2008): **Jose Luis Navarro Juan**

Població: 3.529 h

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

Telefon: 977 46 80 39

Correu electrònic: aj.stjenveja@altanet.org

Sant Jordi Desvalls

Institució: Síndic municipal de Greuges de Sant Jordi Desvalls



Síndic/a (any 2008): **Josep Palou i Diaz**

Data de nomenament: 20-10-03

Població: 670 h

Adreça: Dr. Meseguer - 17464 Sant Jordi Desvalls

Telefon: 972 798 005

Correu electrònic: palou001@telefonica.net

Santa Coloma de Gramenet

Institució: Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet



Síndic/a (any 2008): **Fernando Oteros Salas**
Data de nomenament: 2-5-00

Població: 117.336 h

Adreça: Pl. de la Vila, 1 - 08921 Santa Coloma de Gramenet

Telefon: 934 624 012

Correu electrònic: defensor@gramenet.cat

Pàgina web: www.gramenet.cat

Tarragona

Institució: Síndic municipal de Greuges de Tarragona



Síndic/a (any 2008): **Josep Francesc Ferrer Val**
Data de nomenament: 3-12-2008

Població: 137.536 h

Adreça: Pl. Imperial Tarraco, 1 - 43003 Tarragona

Telefon: 977 226 096

Correu electrònic: sindic@tarragona.cat

Pàgina web: www.sindic.tarragona.cat

Terrassa

Institució: Síndic municipal de Greuges de Terrassa



Síndic/a (any 2008): **Joan Sales Homs**

Data de nomenament: 29-4-04

Població: 211.793 h

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

Telefon: 937 397 421

Correu electrònic: sindic.greuges@terrassa.org

Pàgina web: www.terrassa.cat/sindicatura/

Tiana

Institució: Síndic de Greuges de Tiana



Síndic/a (any 2008): **Miquel Vilar i Devis**

Població: 7.505

Adreça: Avda. Issac Albéniz,15 - 08391 Tiana

Telefon: 934 656 559

Correu electrònic: sindic.tiana@diba.cat

Ulldecona

Institució: Síndica municipal de Greuges de Ulldecona



Síndic/a (any 2008): **Maria Rita Yvars Rodríguez**
Data de nomenament: 5-12-05

Població: 7.619 h
Adreça: Major, 49 - 43550 Ulldecona
Telefon: 977 573 034
Correu electrònic: sind.greuges@ulldecona.altanet.org

Viladecans

Institució: Síndic municipal de Greuges de Viladecans



Síndic/a (any 2008): **Vicenç Mazón Hernandez**
Data de nomenament: 22-2-07

Població: 63.266 h
Adreça: Can Modolell, c/ Jaume Abril, 2 - 08840 Viladecans
Telefon: 936 351 817
Correu electrònic: sindicatura@viladecans.cat
Pàgina web: www.sindicatura.viladecans.cat/

Vilafranca del Penedès

Institució: Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès



Síndic/a (any 2008): **M. Glòria Valeri Ferret**
Data de nomenament: 15-5-01

Població: 38.274 h

Adreça: Cort, 14 - 08720 Vilafranca del Penedès

Telefon: 938 920 358

Correu electrònic: sindic@vilafranca.org

Pàgina web: www.ajvilafranca.es

Vilanova del Vallès

Institució: Síndica municipal de Greuges de Vilanova del Vallès

Síndic/a (any 2008): **Núria Villanueva Rey**

Població: 4.459 h

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

Telefon: 938 459 277

Correu electrònic: sindicdegreuges@vilanovadelvalles.cat

Pàgina web: www.vilanovadelvalles.org

Vilanova i la Geltru

Institució: Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú



Síndic/a (any 2008): **Joan Collell Xirau**
Data de nomenament: 2001

Població: 62.826 h

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

08800 Vilanova i la Geltrú

Telefon: 938 158 042

Correu electrònic: defensor@vilanova.cat

Pàgina web: www.vilanova.cat

Anexe “El FòrumSD” English version

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

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

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

I. Background

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

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

II. Legal frame

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

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

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

The features about the local ombudsman in these regulations and complemented by the regulations of the institution that each Town Hall has to approve are: the syndic or defender is appointed by the plenum of the corporation with a majority of three fifth parts. This post lasts for five years. The institution is not subject to any imperative mandate and will act according to legality and equity criteria. It does not receive instructions from any authority and carries out its duties with autonomy, independence and objectivity. The annual report, presented at the Corporation Plenum, is a summary of its activity and a set of resolutions and recommendations presented by this institution in the town.

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

III. The Association

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

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

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

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

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

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

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

IV. Activity

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

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

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

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

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

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

I Lectures, Sabadell 2006.

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

II Lectures, Mataró 2007.

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

III Lectures, Barcelona 2008.

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

IV Lectures, Girona 2009.

Dealt subjects:

December 2009

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



www.forumsd.cat

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Governació
i Administracions Públiques