



2018

**Síndica Municipal
de Greuges de Sabadell**
Memòria anual

**SÍNDICA
MUNICIPAL DE
GREUGES
DE SABADELL**

**SÍNDICA
MUNICIPAL DE
GREUGES
DE SABADELL**



Teniu a les vostres mans el primer informe anual que presento com a Síndica de Greuges de Sabadell, després del meu nomenament per unanimitat del ple el mes d'abril de 2018. En aquest primer mig any de mandat, he hagut d'afrontar molts reptes, tant interns (millora de processos, millora de les eines de gestió, comunicació, etc.)

com externs (coordinació amb el govern local, imbricació amb la societat civil sabadellenca, conciliació d'interessos diversos, etc.).

No existeix un manual que expliqui com fer de Síndica. La meva tasca la guia el sentit comú, un gran sentit del deure i un enorme respecte per la ciutadania i pel que suposa exercir la funció pública. Com vaig explicar en el meu projecte, les persones de Sabadell són el centre de la meva tasca. Vetllar per la garantia dels seus drets, promoure que coneguim que hi ha una institució a la ciutat que els farà costat en cas que l'Ajuntament els falli, detectar mancances de l'administració que suposen la vulnerabilització d'algunes persones i poder-les denunciar per tal que es corregeixin. Aquestes i moltes d'altres són les tasques que he desenvolupat durant aquest any 2018 per fer-me mereixedora de la confiança que tantes persones han dipositat en la institució.

Els meus marcs de referència són els drets humans universals i a la ciutat i els principis de justícia social. Les ordenances municipals no sempre són infal·libles i aquest marc de referència em dona una visió més àmplia i universal per poder resoldre les problemàtiques que m'expressen les persones de Sabadell, algunes d'elles, històriques i encara pendents de resoldre.

Des d'aquestes línies vull agrair la col·laboració de la majoria de les persones que integren els serveis municipals facilitant-me la informació que necessito per resoldre les qüestions que em planteja la ciutadania. El repte pel 2019 serà que els temps de resposta siguin ajustats al que determina el reglament de la sindicatura, per tal que la tasca de la Síndica no acabi sent una finestra lenta de resolució d'expedients com passa a bona part de l'administració.

Aquest 2018 també he vist com, en demanar informació sobre un tema a l'Ajuntament, en alguns casos la resposta ha estat que ja s'ha resolt. Això em convida a pensar que, en alguns casos, el fet que posem el focus en una qüestió, fa que l'administració la resolgui de forma prioritària.

Un altre dels reptes pendents pel 2019 erà aconseguir que l'Ajuntament respongui positivament o negativa les recomanacions que faig, i que aquesta acceptació vingui acompanyada d'un compromís de reparació del greuge que sigui acceptable per a la persona agreujada. Tanco el 2018 amb només 7, de les 55 recomanacions emeses, contestades contestades per l'Ajuntament.

El 2018 tampoc he pogut iniciar el meu projecte de desenvolupament del càrrec, tal com vaig proposar en la meva candidatura com a Síndica de Greuges. Malgrat vaig entendre que la tria per unanimitat de la meva candidatura em permetria disposar dels recursos necessaris per poder-la desenvolupar, la realitat ha estat una altra. Si bé és cert que en el darrer ple del 2018 es va aprovar la dedicació exclusiva de la Síndica, com en d'altres ciutats de la nostra mida, el pressupost del 2019 no ha recollit ni els recursos humans ni econòmics necessaris per desenvolupar la meva tasca de la manera com em vaig comprometre a fer-la davant de tots els representats de la ciutadania sabadellenca.

Vull agrair des d'aquí la confiança que moltíssimes persones han dipositat i continuen dipositant en aquesta institució. No desistiré en aconseguir construir una institució forta que estigui al costat de totes elles per continuar defensant les seves necessitats i demandes davant el govern local, amb l'objectiu d'aconseguir una societat més justa i un govern que posi els drets de la ciutadania en el centre de les polítiques locals que vulgui desenvolupar.

Eva Abellan Costa

Síndica Municipal de Greuges de Sabadell

2. DADES 2018

2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

La tasca anual de l'Oficina de la Síndica s'ha de reflectir en un balanç anual que s'ha de presentar davant del Ple de l'Ajuntament, on ha de constar com a mínim, segons el Reglament: el nombre de queixes tramitades, les actuacions d'ofici iniciades, l'estat de les actuacions, i les decisions adoptades, podent incorporar les recomanacions i suggeriments que la Síndica cregui adequades.

CLASSIFICACIÓ DE LES CONSULTES I ATENCIONS FETES DURANT EL 2018

L'any 2018 s'han atès a les oficines de la Síndica **1.686** persones, aquestes consultes, que poden ser presencials, telefòniques, per correu electrònic o a través de les xarxes socials, és el primer contacte amb la ciutadania, que ens exposa el seu cas.

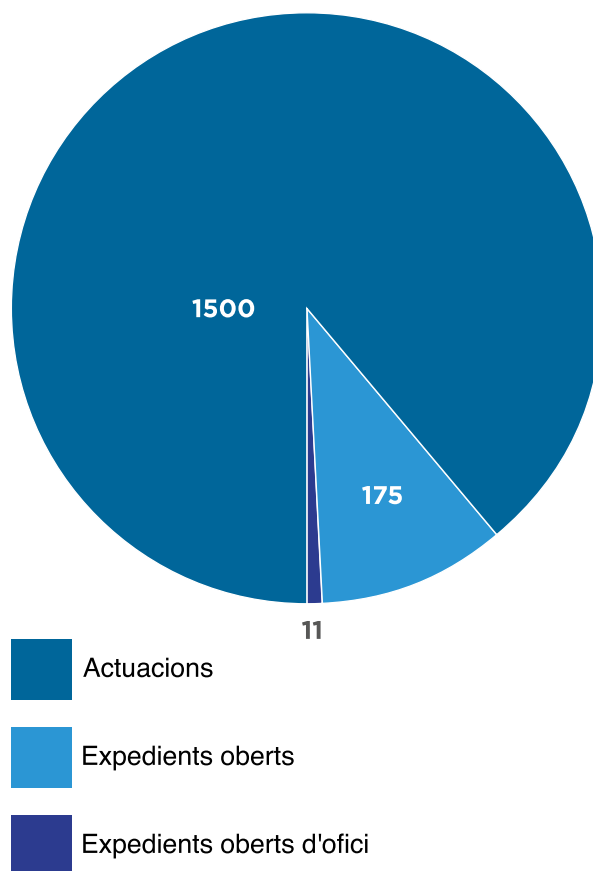
A partir d'un primer anàlisi de l'exposició del cas, i segons marca el Reglament de la Síndica, es decideix si s'admet o no a tràmit la queixa. Els motius de la no admissió poden ser per manca de competències o perquè no s'ha esgotat la via administrativa.

Aquest concepte engloba el conjunt d'atencions a la ciutadania realitzades des de l'Oficina, en general acostumen a ser plantejaments de casos i dubtes de com canalitzar la seva queixa. La durada d'aquestes gestions pot ser diversa, i pot perdurar diversos dies.

D'aquestes **1.686 consultes**, s'ha acabat obrint **186 expedients** dels quals **11** han estat actuacions **d'ofici** obertes a criteri de la Síndica.

2018	
Actuacions	1500
Expedients oberts	175
Expedients oberts d'ofici	11
	1.686

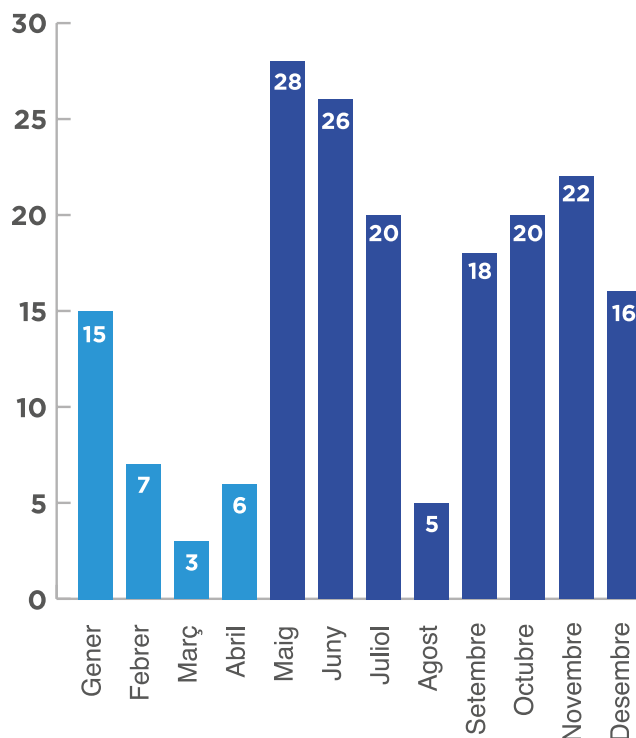
Consultes i atencions 2018



2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

El següent gràfic mostra la distribució mensual de la entrada de les 186 actuacions obertes durant l'any 2018.

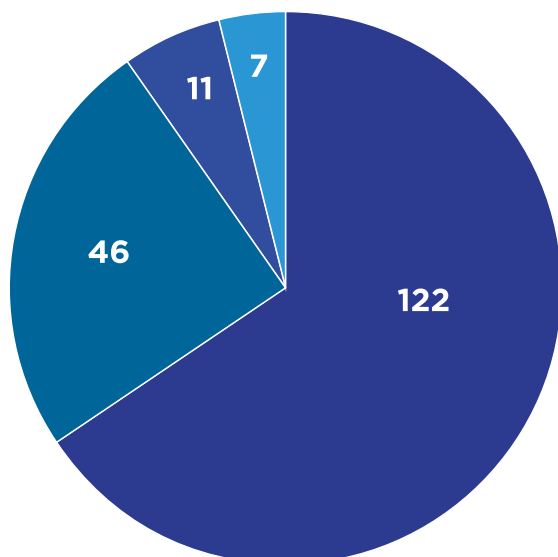
Expedients oberts al 2018







CANALS D'ENTRADA

Per tal de fer visible la via d'entrada de les actuacions a la Oficina de la Sindica i les diverses formes de presentació de queixes disponibles, establim la classificació següent.

Tot i que cada any augmenta el tant per cent de les queixes presentades online, la visita presencial es la més utilitzada per la ciutadania, que els permet exposar la seva queixa d'una manera més còmode i propera.



Canal d'entrada dels expedients

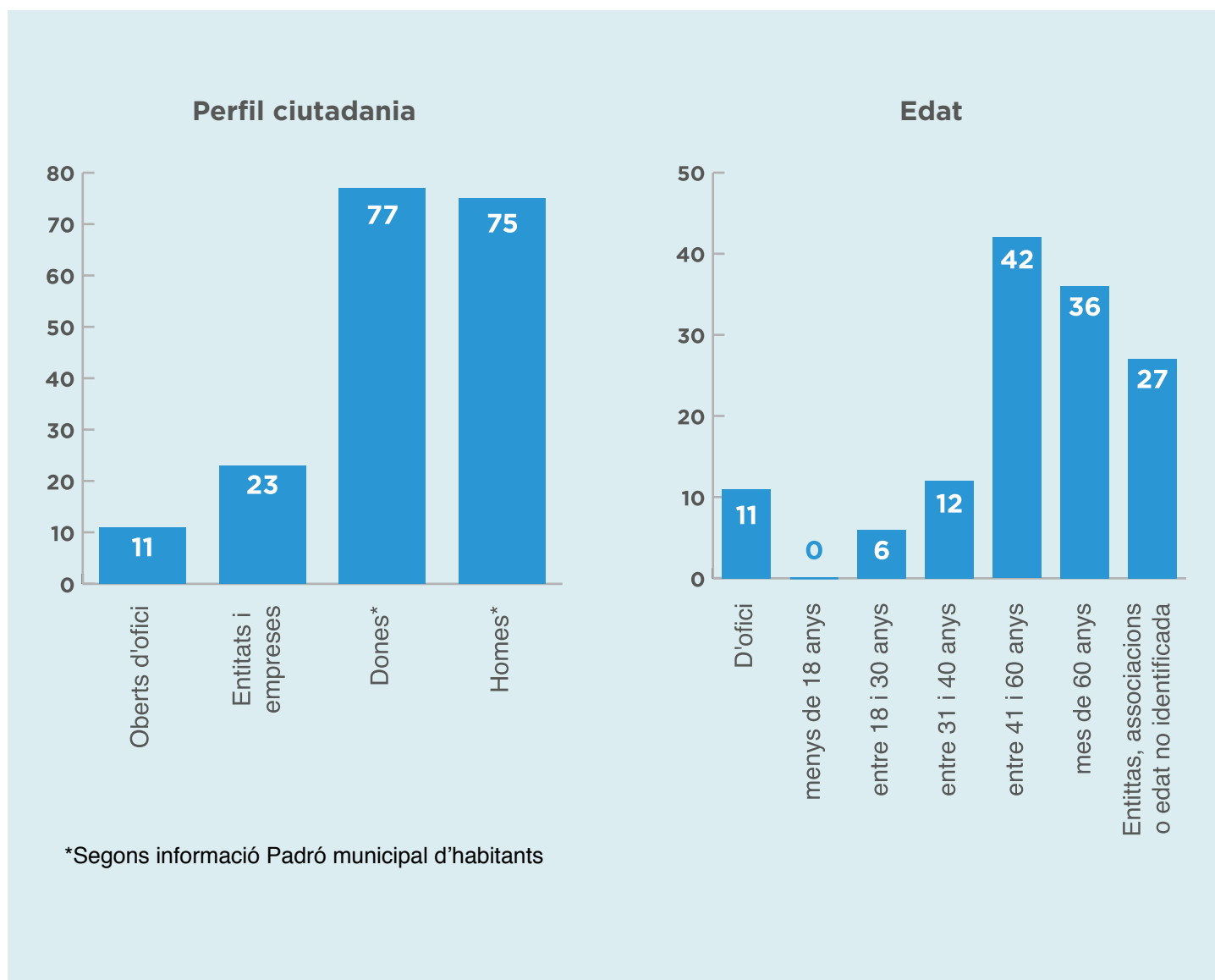
-  www.sindicabadell.cat o correu electrònic
-  Oficines atenció ciutadana Ajuntament de Sabadell
-  Presencial
-  Ofici

2. DADES 2018

2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

PERFIL DE LA CIUTADANIA

En relació al perfil de la ciutadania, aquest any, com els darrers anys, tenim més queixes presentades per dones que no pas per homes, tot i que amb molt poca diferència; A la franja d'edat dels 41 als 60 anys la ciutadania acudeix més a la sindicatura quan te una queixa de l'administració.



2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

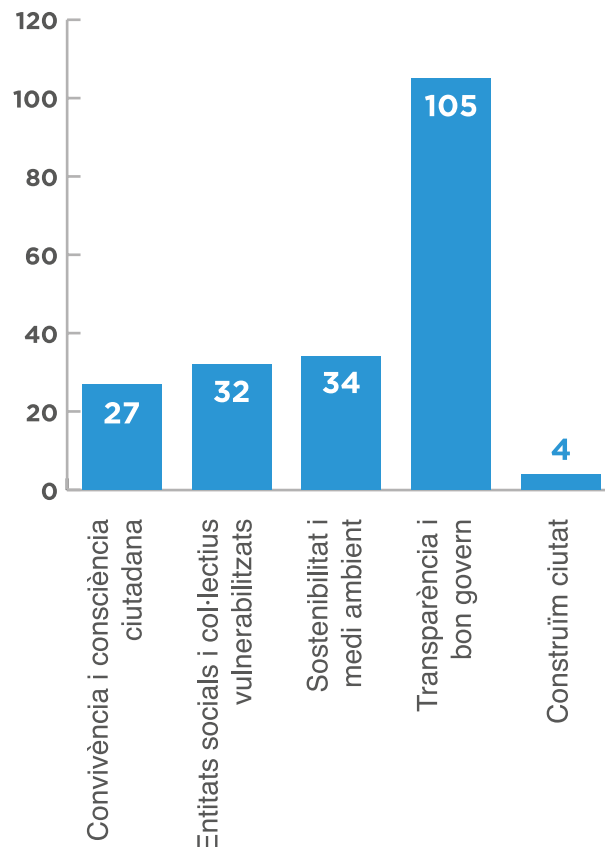
TEMÀTICA DE LES 186 ACTUACIONS

OBERTES DURANT EL 2018

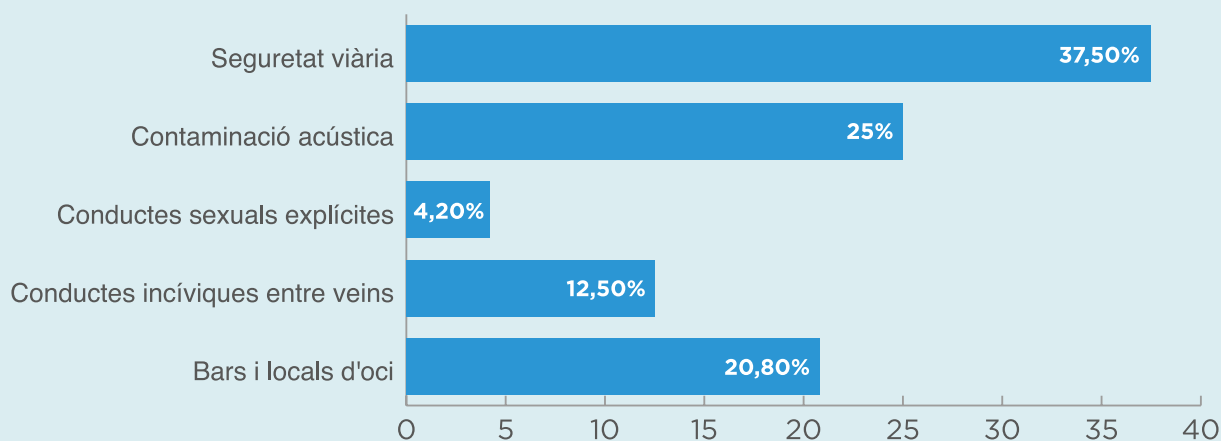
Aquest any hem iniciat una nova classificació de les nostres actuacions, per tal de facilitar-nos l'estudi de les temàtiques de les queixes de la ciutadania. Per tant mantenim la classificació per àrees i regidories afectades i .afegim la classificació anomenada matèria. Cal tenir en compte que un mateix expedient pot estar classificat i estar afectat per diverses matèries.

Les cinc matèries de classificació són:

1. **Convivència i consciència ciutadana**
14.51% dels 186 expedients (gràfica pàg.7)
2. **Entitats socials i col·lectius vulnerabilitzats**
17.20% dels 186 expedients (gràfica pàg.8)
3. **Sostenibilitat i medi ambient**
18.27% dels 186 expedients (gràfica pàg.8)
4. **Transparència i bon govern**
56.45% dels 186 expedients (gràfica pàg.9)
5. **Construïm ciutat**
2.15% dels 186 expedients (gràfica pàg.9)



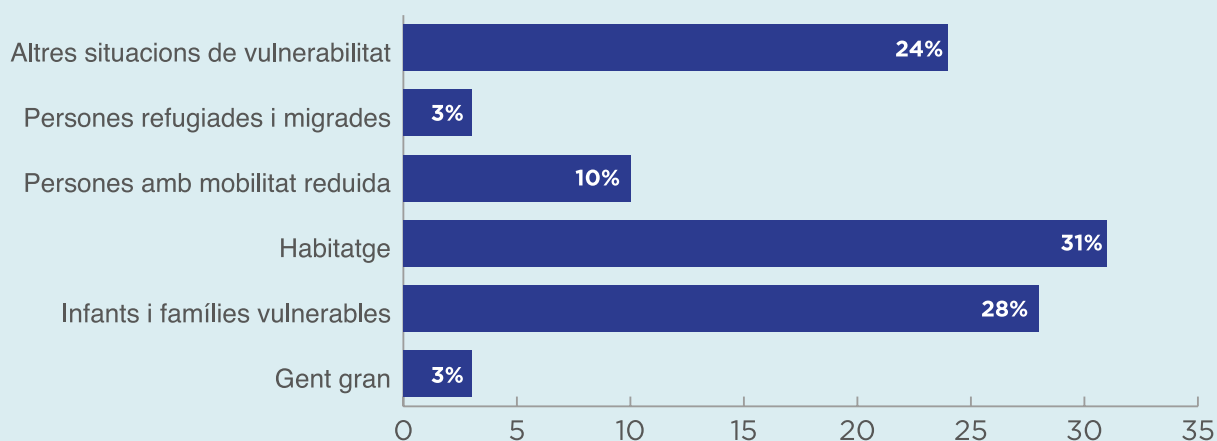
1. Convivència i consciència ciutadana



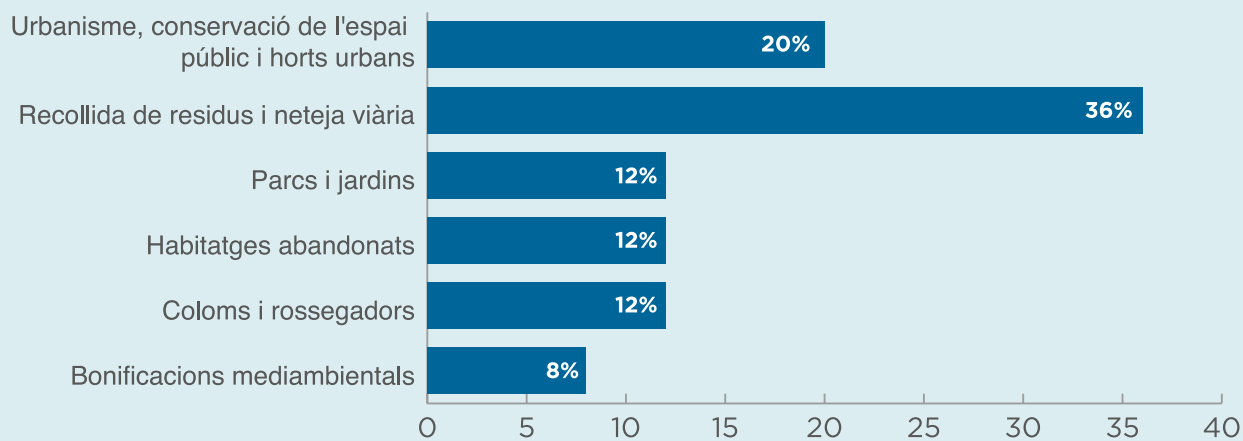
2. DADES 2018

2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

2. Entitats socials i col·lectius vulnerabilitats

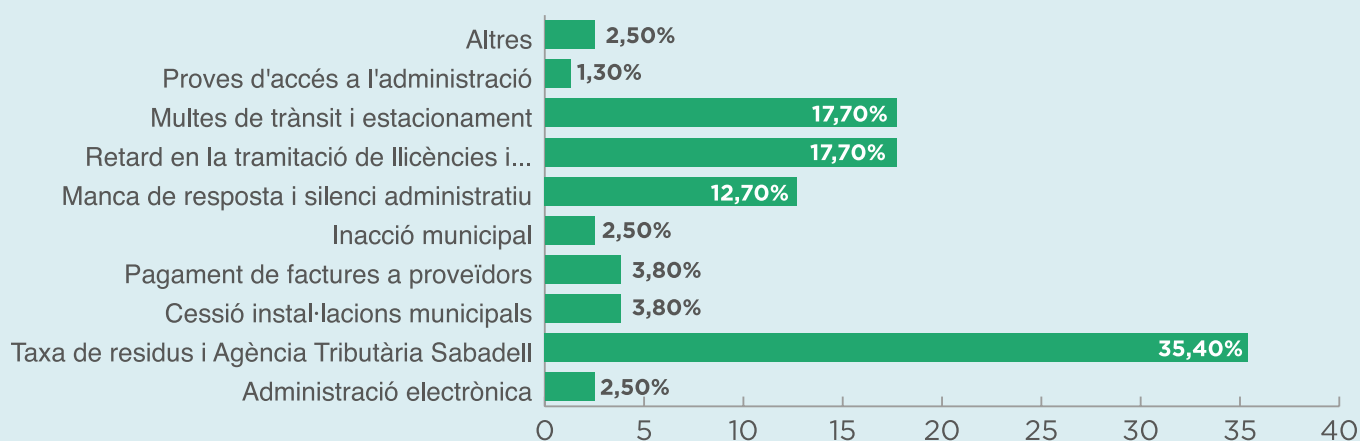


3. Sostenibilitat i medi ambient

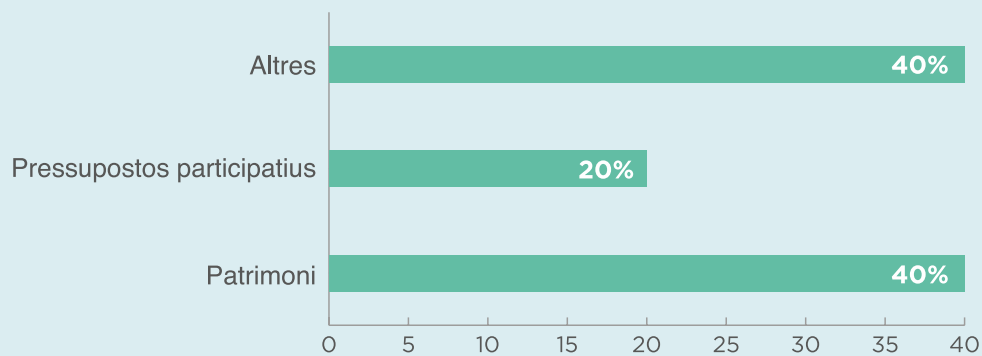


2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

4. Transparència i bon govern



5. Construïm ciutat



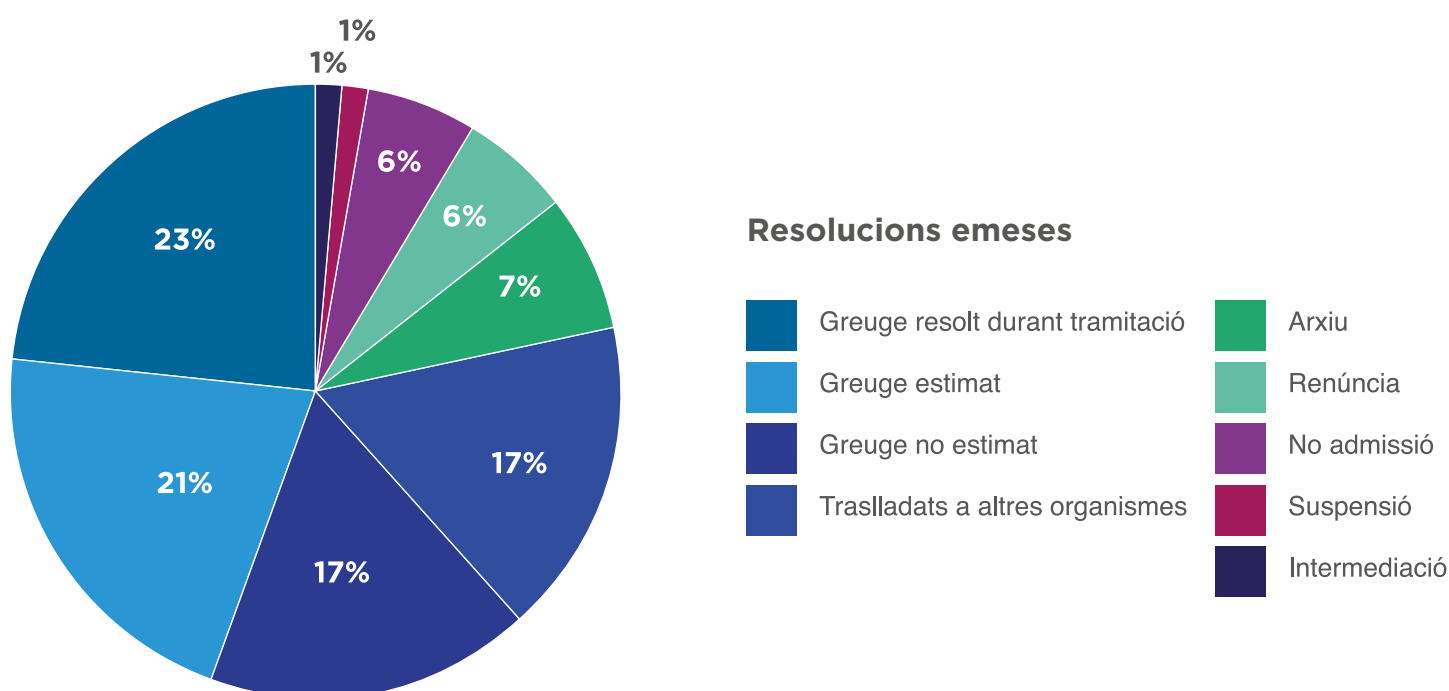
2. DADES 2018

2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

ACTUACIONS TANCADAS AL 2018

Dels 140 expedients tancats durant l'any 2018, quatre provenien de l'any 2015, set de l'any 2016, i 56 de l'any 2017, els 73 expedients restants són expedients iniciats al llarg del 2018.

Canvi de síndic/a



RESOLUCIONS A FAVOR DE LA CIUTADANIA

La suma de les resolucions amb greuge, les intermediacions i els expedients que s'han resolt a favor de la ciutadania durant el temps de tramitació del Síndic, son un 46% en comparació amb el 6% de queixes no admeses a tràmit i 17% dels expedients, en que l'actuació municipal ha estat ajustada a dret i la Síndica ha desestimat les queixes.

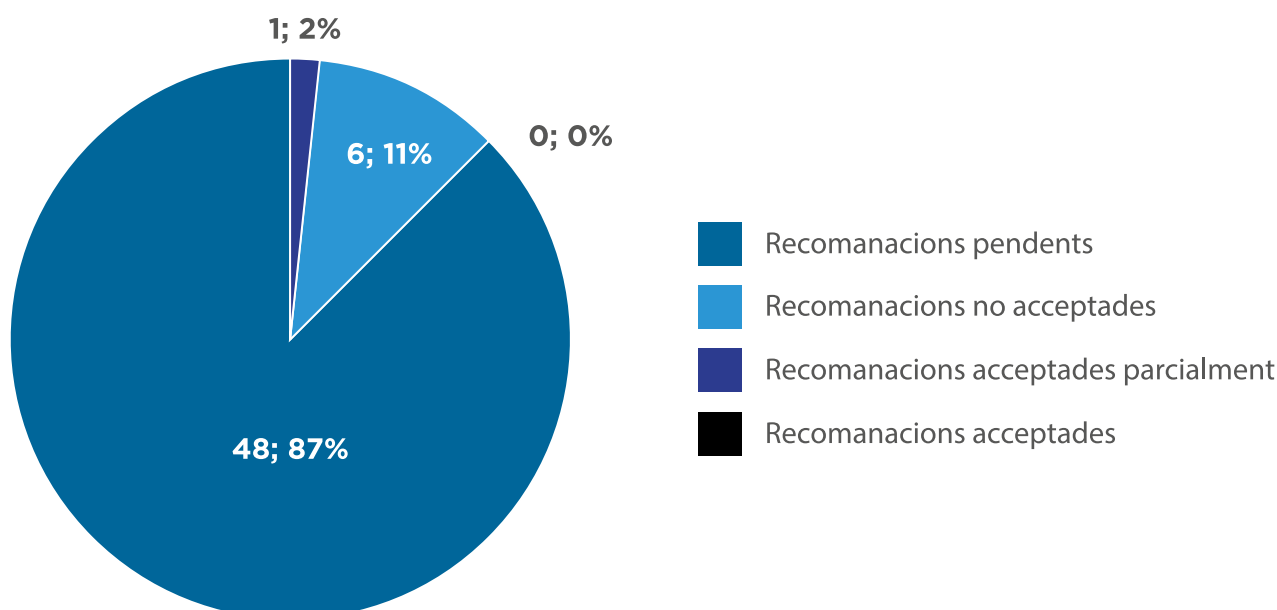
2.1 CONSULTES I ATENCIONS 2018

RECOMANACIONS FETES A L'AJUNTAMENT DURANT EL 2018

Sigui quin sigui el sentit de la resolució dels 140 expedients tancats, la Síndica a emès recomanació o suggeriment en 55 ocasions, a la següent taula podem veure el tema sobre el que versen.

	Núm. Recomanacions	S'accepta	Parcialment	No s'accepta	Pendent de resposta
Àrea Presidència i Serveis Centrals					
Economia i Serveis Centrals	20		1	6	13
Seguretat i Prevenció	6				6
Sostenibilitat	9				9
Àrea de Cohesió territorial					
Acció social	1				1
Espai Públic	6				6
Urbanisme	4				4
Àrea Drets ciutadania i Promoció econòmica					
Educació	2				2
Salut	6				6
Àrea Promoció ciutat					
Comerç	1				1
TOTAL	55	0	1	6	48

De les 55 recomanacions emeses l'any 2018, l'ajuntament no n'ha acceptat cap en la seva totalitat, i un 87% resten encara pendents de resposta per part de l'Ajuntament.



2. DADES 2018

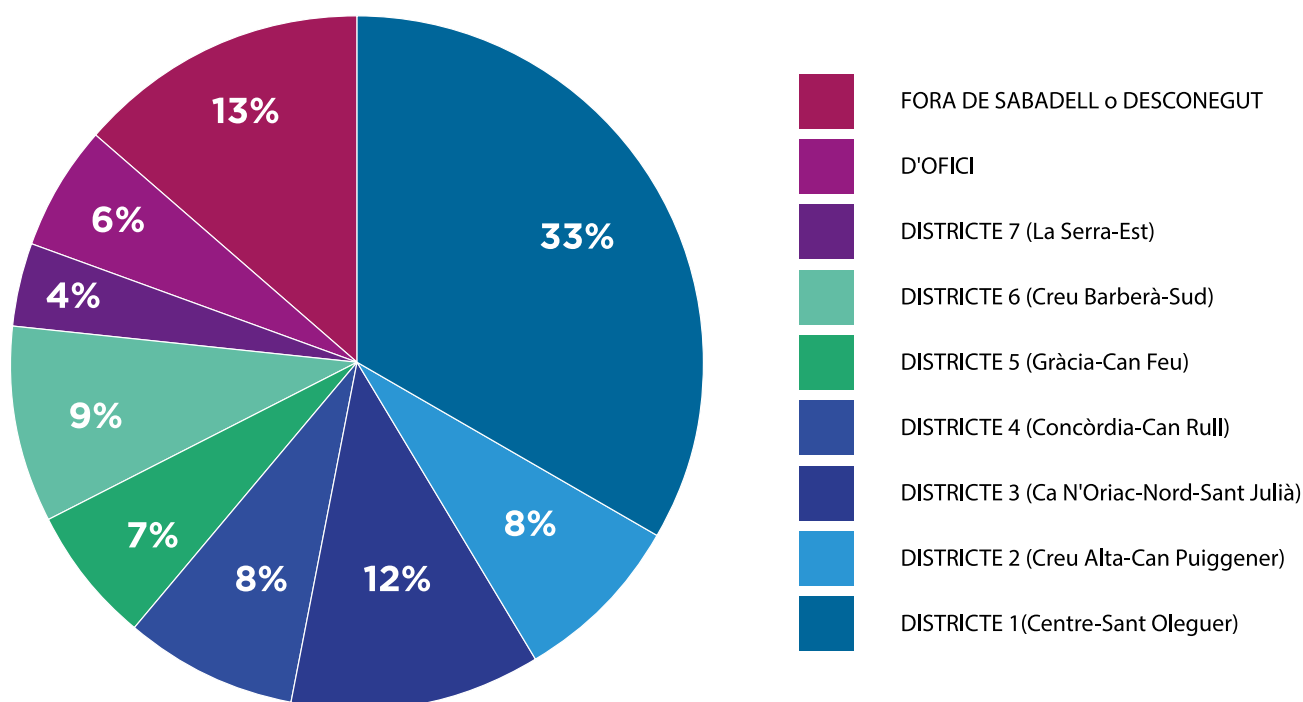
2.2 DADES PER DISTRICTE

PROVINENÇA DE LES ACTUACIONS OBERTES

Si sectoritzem les 186 queixes iniciades a l'any 2018, observem que el Districte 1 ha fet arribar un 33% de les actuacions, seguit de les queixes provinents de fora de Sabadell o districte desconegut i del Districte 3 amb un 13% i un 12% respectivament.

2018

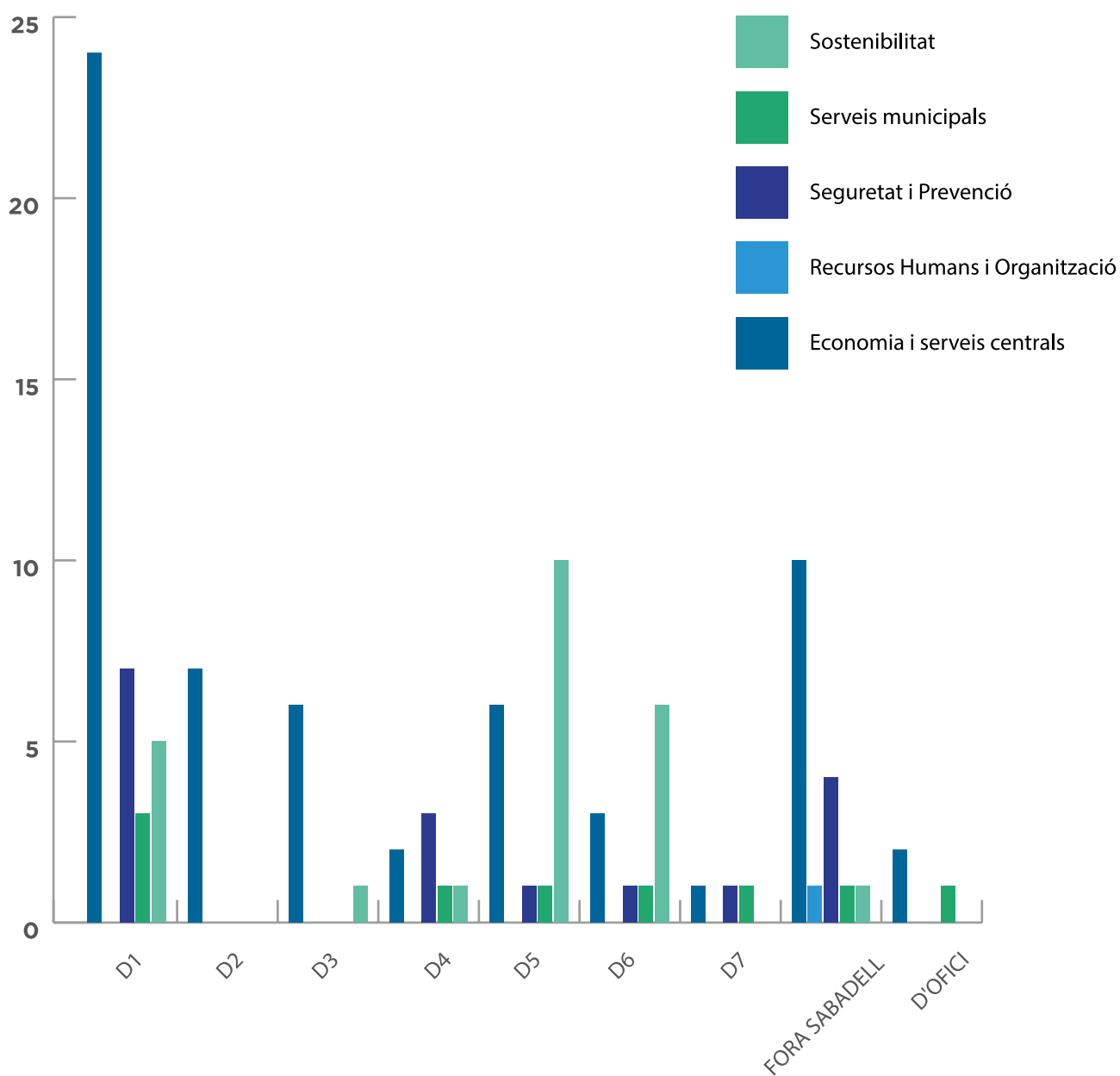
DISTRICTE 1 (Centre-Sant Oleguer)	62
DISTRICTE 2 (Creu Alta-Can Puiggener)	15
DISTRICTE 3 (Ca N'Oriac-Nord-Sant Julià)	22
DISTRICTE 4 (Concòrdia-Can Rull)	15
DISTRICTE 5 (Gràcia-Can Feu)	12
DISTRICTE 6 (Creu Barberà-Sud)	17
DISTRICTE 7 (La Serra-Est)	7
D'OFICI	11
FORA DE SABADELL o DESCONEGUT	25
	186



2.3 DADES PER ÀREA DE SERVEI I REGIDORIA

Aquestes actuacions separades per l'àrea i la regidoria ens permeten observar quines són les temàtiques de les que més es queixen en cada districte.

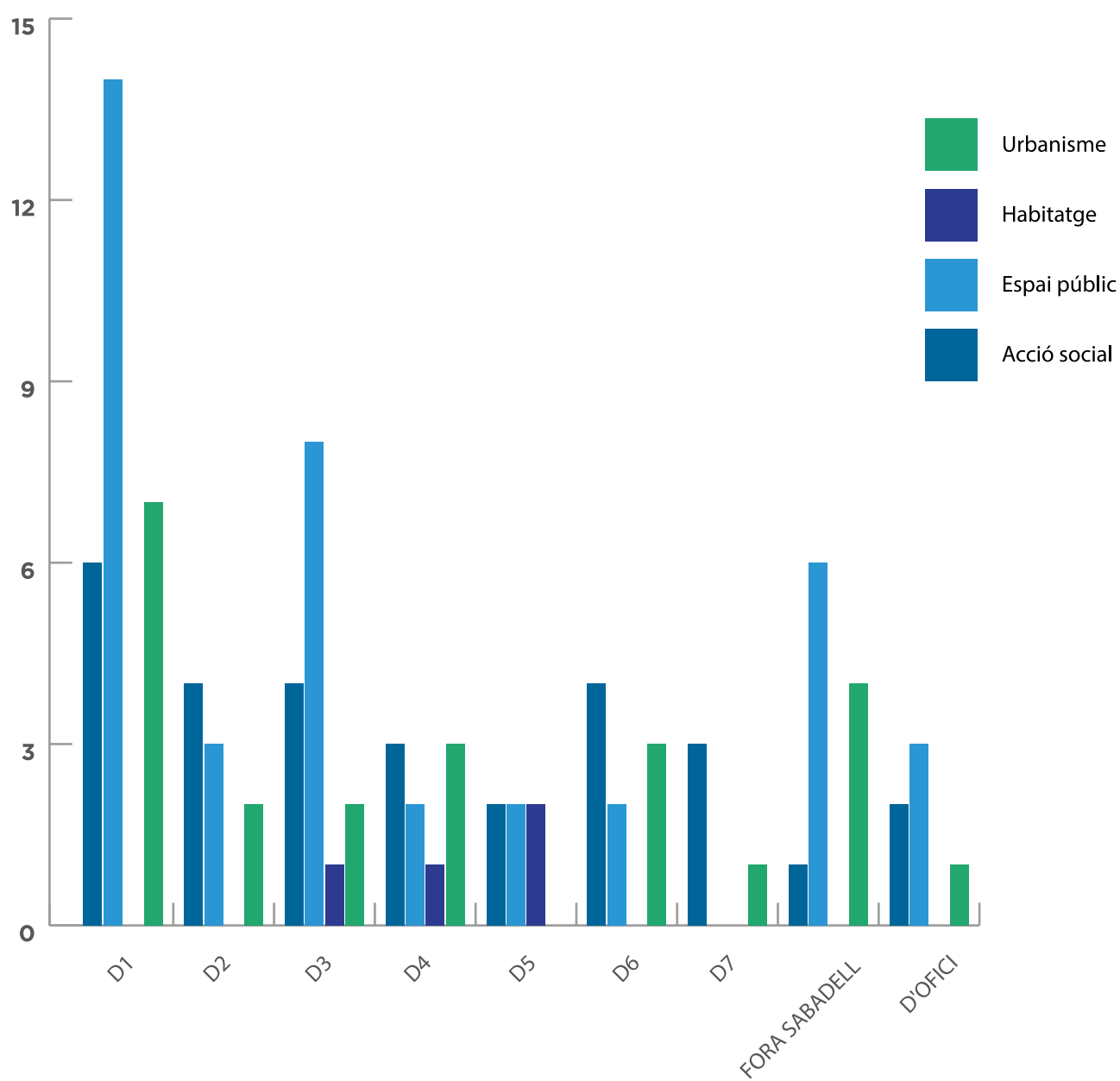
Àrea de Presidència i Serveis Centrals



2. DADES 2018

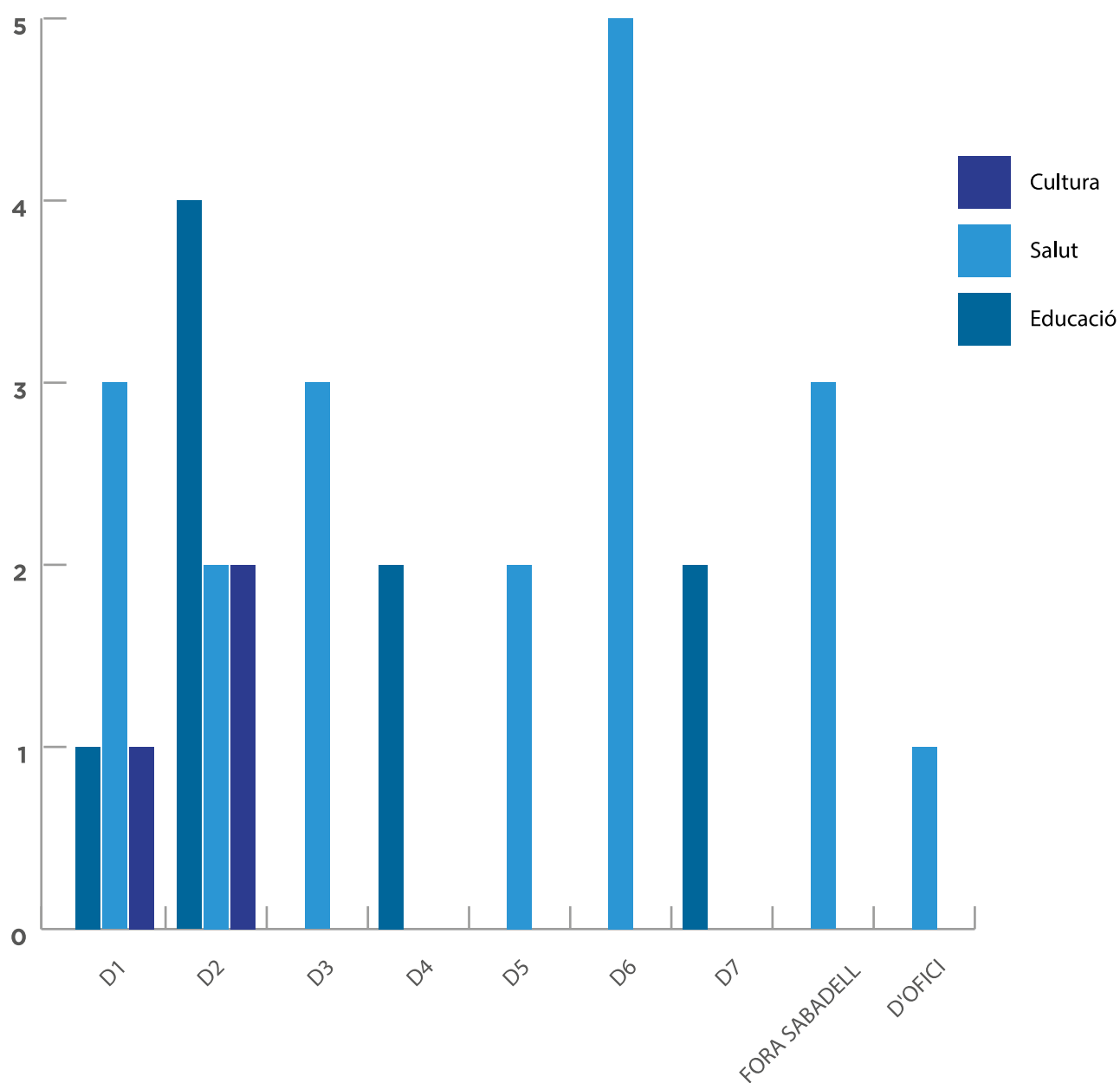
2.3 DADES PER ÀREA DE SERVEI I REGIDORIA

Àrea de Cohesió Territorial



2.3 DADES PER ÀREA DE SERVEI I REGIDORIA

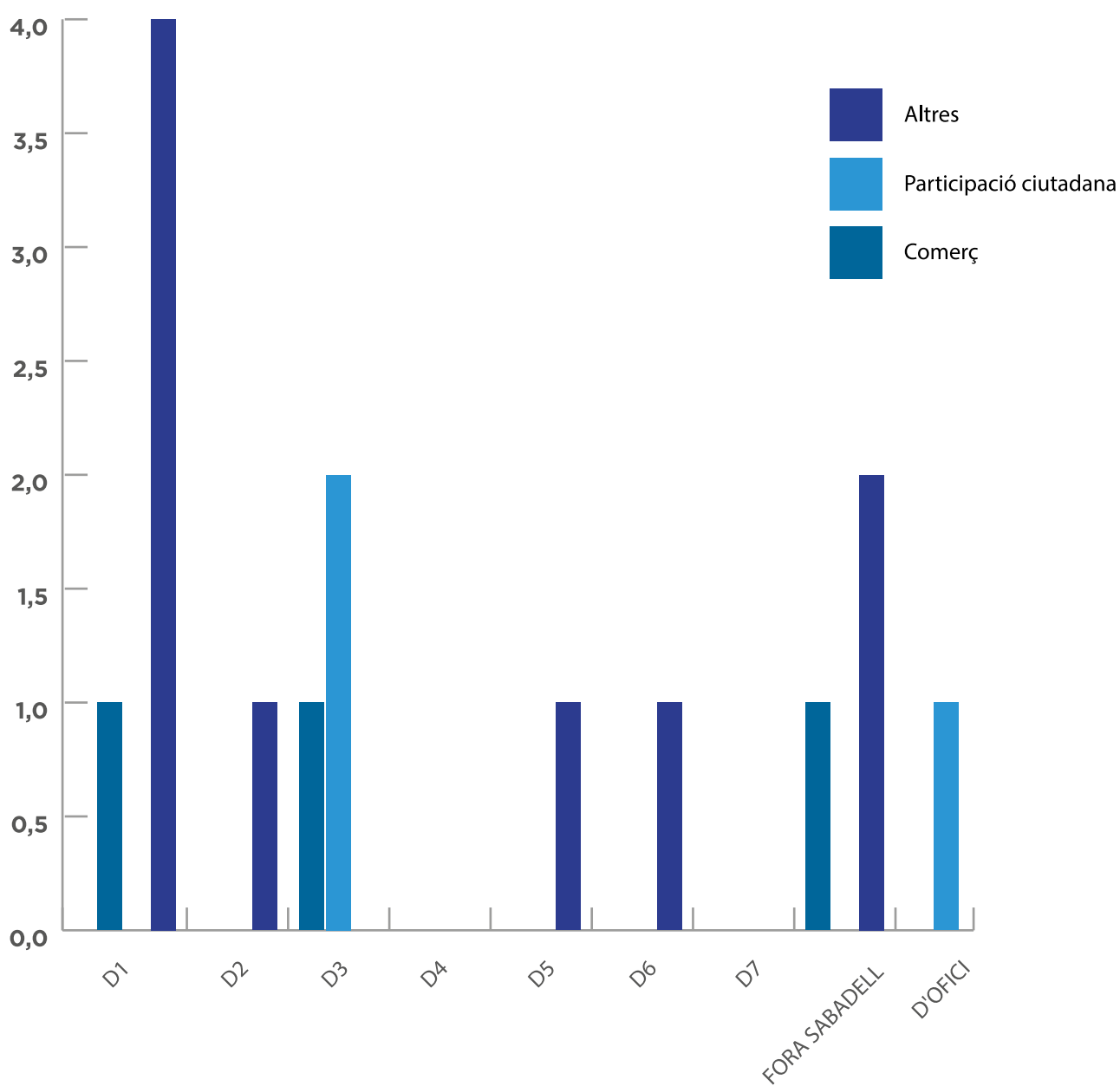
Àrea Drets Ciutadania i Promoció Econòmica



2. DADES 2018

2.3 DADES PER ÀREA DE SERVEI I REGIDORIA

Àrea de Promoció de la ciutat



2.4 ACOMPLIMENT CARTA DE SERVEIS 2018

INDICADORS, AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE QUALITAT DEL SERVEI

En aplicació de la Carta de Serveis de què es va dotar la Sindicatura Municipal, en vigor des del dia 2 de gener de 2012, a continuació s'especifica el seguiment de la qualitat del servei i del grau d'acompliment dels compromisos de la mateixa, a tenor del capítol quart: procediment davant de la Sindicatura municipal de greuges del Reglament de la Síndica.

Pel que fa al seguiment de la qualitat, la Síndica no ha rebut cap queixa sobre l'incompliment de la Carta, i del grau d'acompliment dels compromisos de la mateixa ha estat el següent:

- a) La mitjana de temps des de l'entrada de la queixa fins a la comunicació de l'admissió o no a tràmit, ha estat de 19.58 dies naturals. El termini que fixa la Carta determina que aquest no serà superior a 10 dies hàbils des de l'endemà de la presentació de l'escrit, per tant, no s'ha acomplert el primer termini.
- b) La mitjana de temps des de la comunicació de l'admissió a tràmit fins la sol·licitud d'informe ha estat de 19.01 dies, quan el termini que estableix la carta és de no superior a 25 dies. Per tant, s'acompleix el termini establert.
- c) Pel que fa a la mitjana de temps des de la recepció de l'informe sol·licitat, emès per l'Ajuntament, fins la comunicació de la resolució, aquesta ha estat, durant el 2018, de 68.8 dies, quan el que estableix la Carta són 3 mesos des de la recepció de l'informe. En aquest punt, també s'assoleix el termini establert.
- d) El nombre de cursos, jornades i conferències a les que ha assistit el personal de la Sindicatura i la Síndica de Greuges durant l'any 2018 ha estat de 18.
- e) El nombre de personal en pràctiques a la Oficina de la Síndica ha estat de tres persones, que han realitzat el Grau de Dret de la UAB.
- f) Durant el 2018 s'han obert 11 expedients d'ofici, que es detallen en aquesta memòria, així com l'estat en que es troben.
- g) Finalment, el darrer indicador de la Carta de Serveis és l'impacte de la Síndica als mitjans de comunicació. En aquest punt, i des del mes d'abril de 2018, s'han emès 4 notes de premsa i s'han difós 90 piulades, amb una mitjana d'1,8% d'interacció, 275 repiulades i 550 agradaments, també s'ha reactivat el facebook institucional de la Síndica i s'ha obert un compte d'instagram, tot això amb la voluntat de fomentar el dret a una bona administració i difondre els drets humans a la ciutat.

A la vista dels indicadors, es pot concloure que el grau d'acompliment de la Carta de Serveis durant el 2018 ha estat satisfactori. Malgrat això, iniciarem un estudi per a la revisió dels processos que es porten a terme, principalment en el nombre de dies que triga la ciutadania a saber si el seu expedient a estat admès a tràmit o no.

QUADRES COMPARATIUS

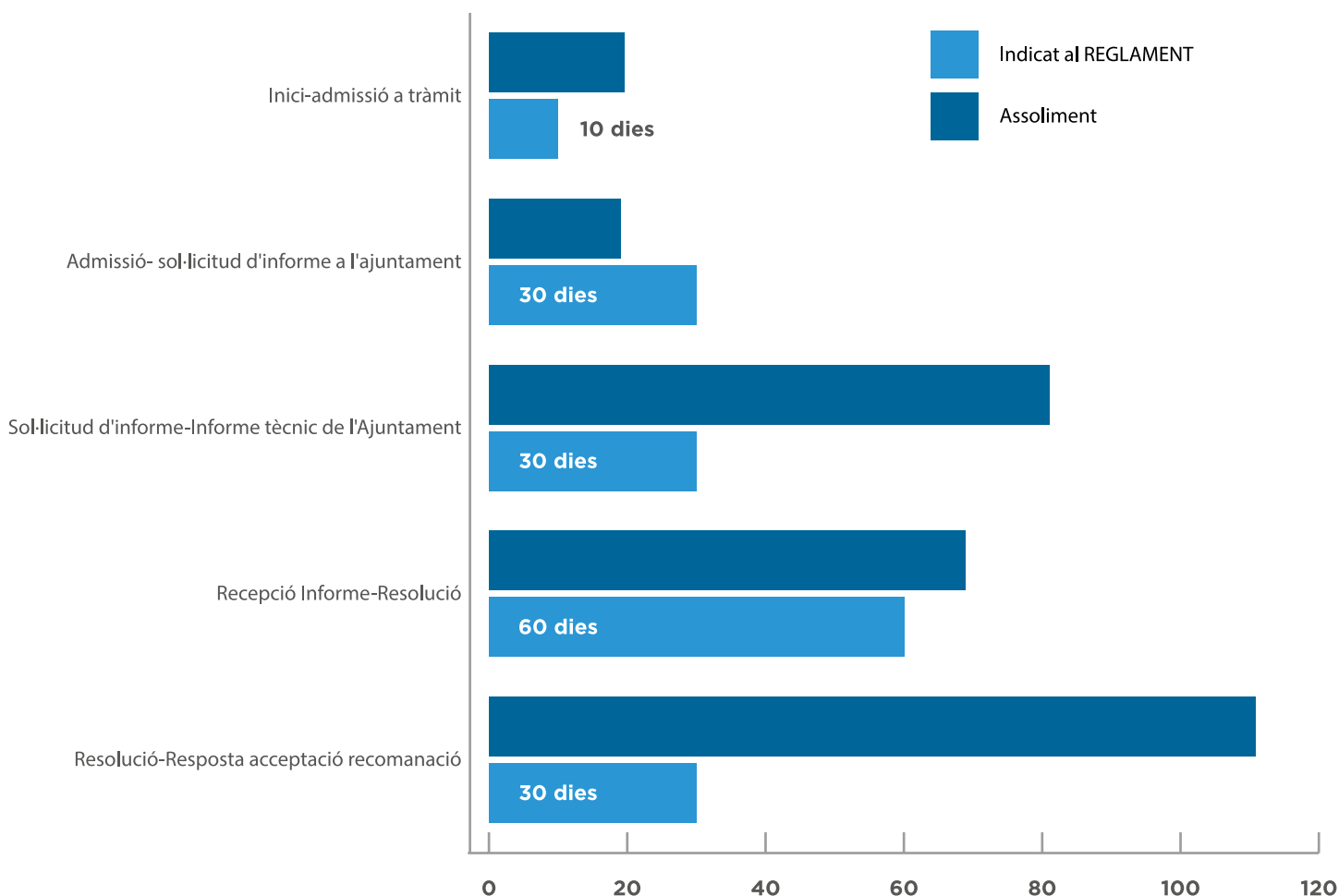
2. DADES 2018

2.4 ACOMPLIMENT CARTA DE SERVEIS 2018

Comparativa entre els temps que indica el Reglament de la Síndica per tal de realitzar cada procediment i el que s'ha trigat realment en relació als expedients treballats l'any 2018

Els ítems marcats amb blau cel són els que marca el Reglament de la Síndica, els blaus són els assolits per l'Oficina de la

Mitjanes de temps

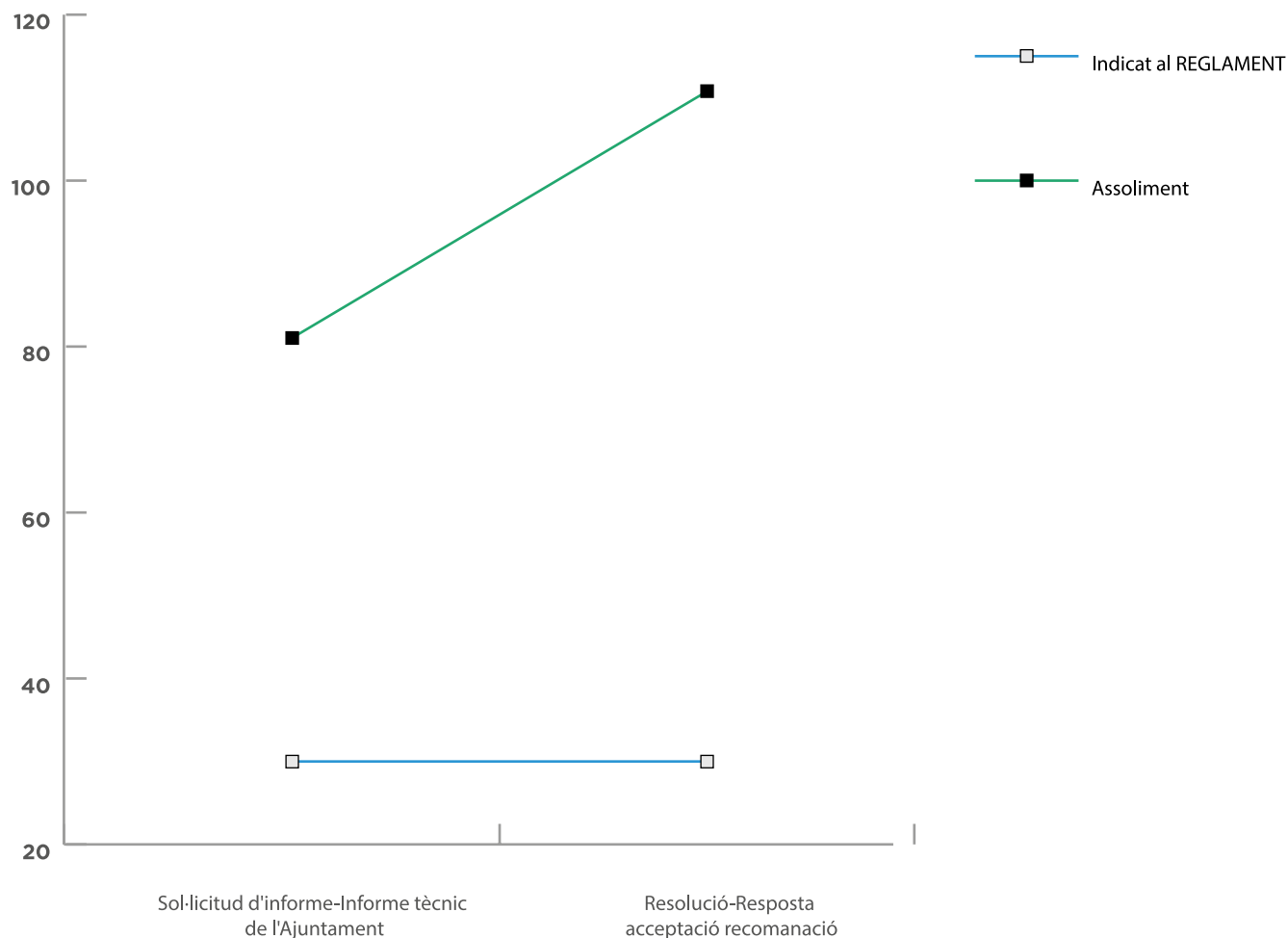


2.4 ACOMPLIMENT CARTA DE SERVEIS 2018

Síndica, i els indicats amb verd son els acompliments de resposta per part de l'Ajuntament.
L'Ajuntament disposa de 60 dies per emetre un informe tècnic sobre el cas concret que la Síndica sol·licita i un cop emesa

	Assoliment	Indicat al REGLAMENT
Inici-admissió a tràmit	19,58	10
admissió- sol·licitud d'informe a l'ajuntament	19,01	30
Sol·licitud d'informe-Informe tècnic de l'Ajuntament	81,025	30
recepció Informe-Resolució	68,86	60
Resolució-Resposta acceptació recomanació	110,76	30

Temps de resposta per part de l'Ajuntament

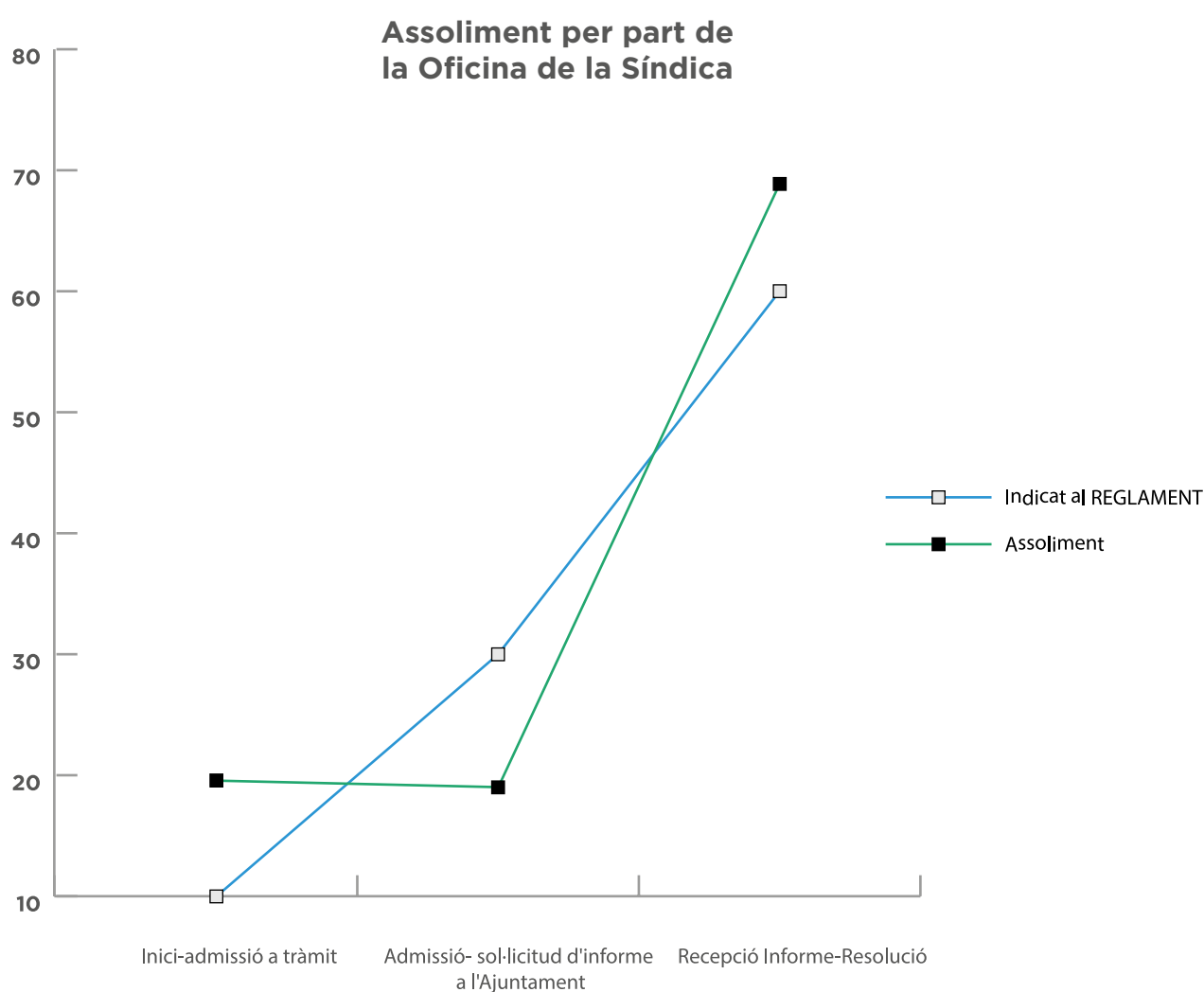


2. DADES 2018

2.4 COMPLIMENT CARTA DE SERVEIS 2018

la resolució i recomanació, compta amb un termini de 30 dies per tal de contestar si s'accepta o no la recomanació i informar de quina manera ho portarà a terme.

Des de l'Oficina de la Síndica treballem per tal de poder reclamar l'assoliment d'aquests tempos per part de l'Ajuntament de Sabadell, per complir amb el principi de la bona administració i la transparència.

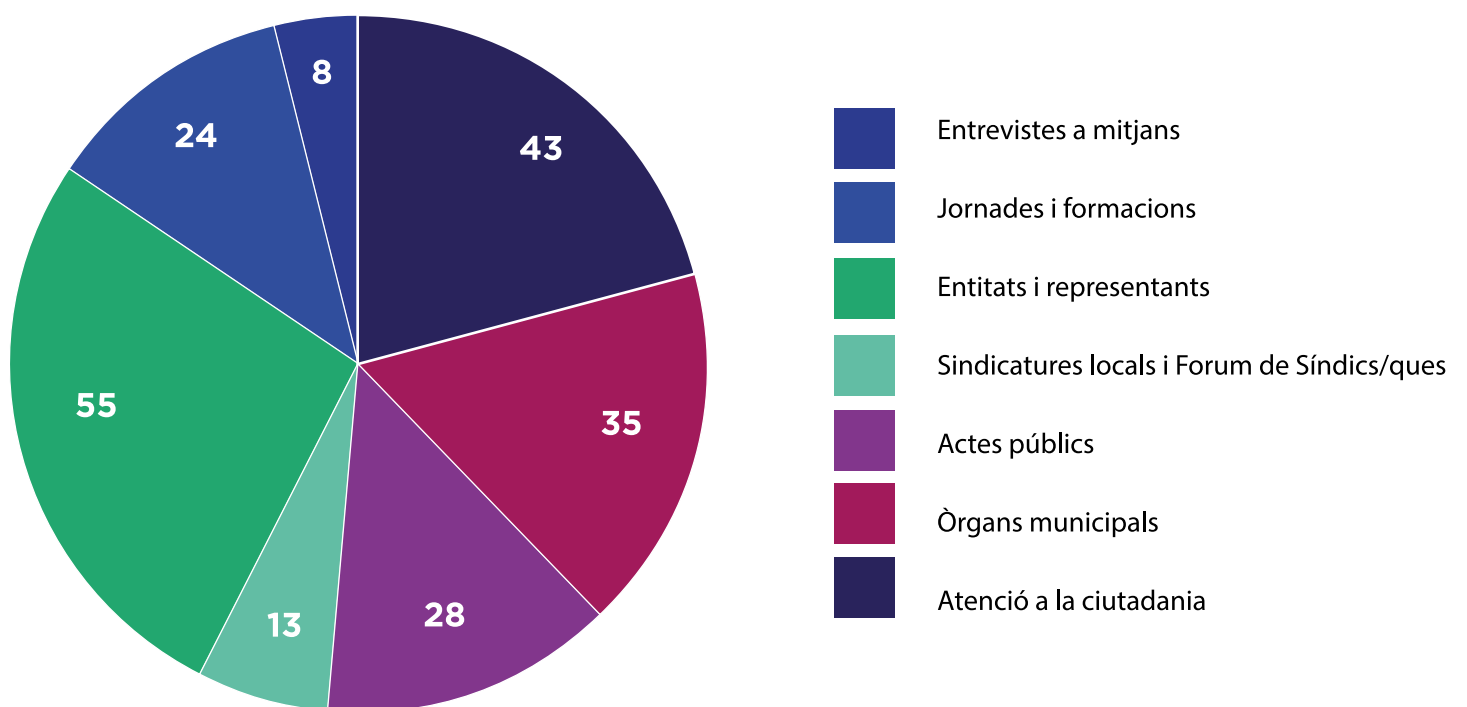


Segons l'article 21 del Reglament de la Síndica, s'ha de resoldre i comunicar la decisió que s'adopti en el termini màxim de tres mesos (90 dies), sense comptar el període entre la petició i el lliurament per l'ajuntament de l'informe justificatiu previst a l'Article 18.2, període en el que l'expedient quedarà suspès.

Aquest any 2018 s'ha trigat una mitjana de 88,44 dies en resoldre l'expedient quedant a l'espera de la resposta de l'acceptació de la recomanació, si es que n'hi ha.

Aquest gràfic mostra la dedicació del temps de la Síndica des del seu nomenament fins al desembre de 2018

2.5 DEDICACIÓ DEL TEMPS DE LA SÍNDICA



3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL I. CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Una de les problemàtiques principals que trobem a la ciutat és la de la convivència entre la ciutadania i la presa de consciència de compartir un espai comú. Tota persona té dret a la ciutat però també té la responsabilitat de tenir-ne cura i vetllar per minimitzar els conflictes que s'hi puguin generar. En moltes ocasions, el desconeixement d'aquestes responsabilitats i la creença que hem de vetllar pels nostres drets, ocasiona conflictes que es podrien haver evitat des d'una comprensió més profunda del que significa ser ciutadans d'un mateix espai compartit.

En efecte, el nombre de queixes de la ciutadania que versen sobre aquest tema, justifiquen sobradament el fet de dedicar-li un apartat específic a la memòria del 2018. La convivència i el civisme són temes transversals que afecten diversos àmbits de l'espai públic de convivència, i tenen implicacions més enllà dels fets concrets que motiven les queixes. En concret, tractarem els problemes de convivència entre el veïnatge en espais privats i els problemes de convivència que es generen a l'espai públic.

1. VEINATGE

Aquest 2018, hem rebut nombroses queixes que afecten a **problemes de convivència en el veïnatge**, des de sorolls per part dels veïns, fins a molèsties ocasionades per vivendes abandonades i brutes, o conflictes per conductes incíviques. Totes les persones tenen reconegut el dret a un habitatge digne i l'exercici d'aquest dret constitueix, per a la majoria de les famílies, una de les despeses més importants al llarg de la seva vida. Les famílies que, amb més o menys esforç, poden mantenir l'ús d'una vivenda, tenen el dret de viure-hi en pau i amb les condicions de seguretat i d'higiene necessàries. L'Administració Pública, al seu torn, té el deure de vetllar per les condicions dels habitatges, facilitant la convivència veïnal i les condicions de salubritat dels edificis.

1.1 SOROLLS

Un dels elements que genera més angoixa la ciutadania és el problema del **soroll**. la normativa i del que és raonablement tolerable.”

El fet de suportar de manera constant i habitual molèsties per sorolls veïnals i procedents d'activitats, pot provocar conseqüències força negatives a la salut física i psíquica de les persones. Els sorolls veïnals envaeixen la nostra intimi-

tat i minven la nostra qualitat de vida, ja que es produeixen en un entorn on considerem que tenim el dret a la tranquil·litat i al descans, en un espai on ens creiem protegits. Per això els efectes psicològics són més intensos. La contaminació acústica, per tant, a més d'una molèstia, és una de les causes dels trastorns de la son, i pot provocar fatiga, estrès i d'altres alteracions que afecten la salut de les persones.

Entre les queixes més habituals per sorolls veïnals, trobem les molèsties derivades per l'**ús d'aires condicionats**. Una veïna explica que, des de fa dos anys, pateix les molèsties provinents dels aparells d'aire condicionat de la finca del costat. Manifesta que, degut als sorolls i vibracions de l'aparell, no pot descansar per les nits, fet que li provoca irritabilitat i malestar físic. Un altre veí ens ha explicat que la persona que viu als baixos del seu edifici ha ocupat la superfície del pati de llums per instal·lar-hi un aparell d'aire condicionat, amb el motor col·locat sota la finestra del veí del primer pis, cosa que li suposa suportar sorolls i escalfor contínuament. També manifesta que aquest veí ha ocupat tot l'espai d'ús comú del pati de llums com a traster. L'Ajuntament no ha donat resposta a la seva queixa fins 2 anys més tard d'haver-la presentat al departament corresponent i Disciplina urbanística ha reconegut que aquest aparell d'aire condicionat no és legalitzable.

Un altre veí presenta una queixa similar pels sorolls i vibracions provinents del pis immediatament superior al seu, que pertorba greument el descans nocturn de la seva família, produint-los problemes de salut, com mals de cap o pujades de tensió cardíaca. Manifesta que ha demanat reiteradament inspeccions que determinin el focus emissor i que es comprovi la legalitat del seu funcionament. Malgrat s'han fet sonometries, l'Ajuntament no ha realitzat la prova de vibracions tal com sol·licita el ciutadà i la Síndica. També hem rebut altres queixes, com la d'una persona que va presentar una instància a l'Ajuntament en data 7 de maig de 2018 on exposava que el seu veí havia col·locat una sortida de fums que l'afectava directament. Considerava que la instal·lació era irregular i li provocava sorolls i pudors a la seva vivenda. A data 31 de desembre de 2018 ni el veí ni la Síndica hem rebut cap resposta sobre el cas. Restem a l'espera de resposta de totes aquestes peticions a l'Ajuntament per valorar les actuacions, els temps de resposta, i si s'ha atès correctament a la ciutadania.

CAPÍTOL I. CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Durant el 2018 també he rebut diverses queixes derivades de la **tinència d'animals de companyia**. Un veí s'ha queixat **que des de fa mesos pateixen** sorolls provinents de l'animal de companyia d'un veí de la seva escala, que no els permet descansar ni de nit ni de dia. Afirmar que, malgrat haver-ho exposat a l'Ajuntament, el problema no s'ha resolt i que s'incomplixen les ordenances de sorolls i de Tinència d'animals. En la mateixa línia, un altre ciutadà explica que el seu veí té un gos que no para de bordar i l'hi ha malmès el tendal i la terrassa de casa seva. Manifesta que s'ha queixat a l'Ajuntament, però que no està d'acord amb la resposta rebuda, és a dir, que es farà seguiment de la situació per tal que la tinència del gos s'ajusti a la normativa vigent i evitar així la problemàtica que està generant. Després de 6 mesos de la resposta de l'ajuntament, res ha canviat malgrat que, al seu parer, hi ha un incompliment de les ordenances abans esmentades. La Síndica ha sol·licitat informe tècnic a l'Ajuntament i resta a l'espera de la resposta per fer la seva resolució. Constata, però, que calen actuacions per evitar aquest tipus de conflictes, amb un major control per part de la guàrdia urbana, tot fent complir les ordenances.

1.2 CONDUCTES INCÍVIQUES

Un altre focus de problemes entre el veïnatge són els **problemes de convivència per conductes incíviques**. Hem atès un ciutadà que refereix que, a la seva comunitat de veïns, hi ha una unitat de convivència que genera problemes de convivència a la resta del veïnatge, ja que contínuament es produeixen sorolls, cops i crits, a la seva vivenda i embruten els espais comuns sense tenir en consideració la resta de veïns. Després de la meua actuació, vaig resoldre en tràmit l'expedient ja que, de l'informe que em va fer arribar l'Ajuntament, es desprenia que els nivells de brutícia havien millorat considerablement, i l'estat del pis, dels espais comuns i de l'entorn era molt correcte. Un altre cas atès el 2018 és el d'un veí que ens explica que, durant el mes de juny, han patit l'ocupació d'un dels pisos de la comunitat per part de la PAH. La unitat de convivència que hi ha anat a viure ha generat molta conflictivitat a la comunitat (agressions i insults als veïns, agressions masculistes a la parella, desperfectes a les zones comuns...). Els veïns diuen que també van rebre una carta del servei de mediació de l'Ajuntament, a petició de la família ocupant, ja que, segons ells, volien que els veïns els permetessin connectar-se il·legalment als subministraments. Malgrat que, finalment,

aquesta família ha abandonat l'habitatge ocupat, els veïns es senten desprotegits per part de l'Administració i consideren que no s'ha vetllat per minimitzar els problemes de convivència que han generat. També consideren que l'Administració hauria de vetllar per la tasca que fa la PAH per tal que les ocupacions que realitzen no empitjorin la qualitat de vida de la resta dels veïns.

Altres queixes tenen a veure amb **habitatges gestionats directa o indirectament per l'Ajuntament**. Una ciutadana ha denunciat a l'Ajuntament el mal estat i la deficiència de manteniment i neteja de l'edifici on viu, propietat d'ADIGSA i gestionat per VIMUSA, per culpa de conductes incíviques de veïns de l'immoble. Manifesta que les persones que generen aquests comportaments provenen d'allotjaments disposats per l'Ajuntament per a col·lectius vulnerables, i denuncia que, a aquestes persones, no se'ls han exigit els mateixos requisits per optar a aquests habitatges que si es van demanar a les persones que van optar als primers allotjaments. També hem rebut la queixa d'un veí que manifesta el greu problema d'insalubritat i brutícia que pateixen per l'estat general de la plaça interior que queda entre la seva comunitat i uns altres quatre blocs de vivendes. Exposa que el problema s'agreuja per les persones que viuen en els blocs de pisos gestionats per l'Ajuntament.

També hem detectat que, discrepàncies i **conflictes entre veïns** donen pas a denúncies de disciplina urbanística. És el cas de la queixa que ens ha fet arribar una veïna arrel d'haver estat denunciada per una persona de la comunitat pel tancament d'alumini de la seva coberta. Disciplina Urbanística va obrir un expedient per restaurar la realitat alterada que ella va executar, però va rebre una segona denúncia per part de la veïna per la instal·lació d'un tendal motoritzat pendent de legalitzar.

2. ESPAI PÚBLIC

En aquest mateix capítol parlarem dels temes de convivència que es generen en l'espai públic, des de usos privatis del mateix, fins a molèsties i sorolls produïts per persones amb actituds incíviques, fins a temes que afecten a la tinència d'animals de companyia, entre d'altres.

2.1. CONTAMINACIÓ ACÚSTICA I "BOTELLÓN"

El 2018 he resolt en tràmit un expedient d'una veïna que es queixava dels constants problemes de brutícia, soroll i

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL I. CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

convivència amb els usuaris nocturns de la plaça de davant de casa seva. La veïna explicava que els usuaris de la plaça feien “*botellón*”, deixant l’espai ple de begudes buides i altres deixalles. Arran de la petició d’informació per part de la Síndica, la Policia Municipal va posar en marxa un seguiment per tal de controlar les molèsties referides. El resultat d’aquesta campanya de control va permetre veure que no era un problema freqüent i habitual i que, en els casos en que es van trobar els usuaris de la plaça, aquests estaven en actitud tranquil·la. També es va constatar que no s’havien produït denúncies ni trucades a la Policia Local des de l’1 de gener de 2018. No obstant, he recomanat a l’Ajuntament l’establiment d’un pla de control periòdic d’aquest indret per part de la Policia Municipal, que vetlli pel compliment de la normativa i els drets de la ciutadania a tenir un descans tranquil.

En el mateix sentit, he rebut queixes per la situació insostenible que patien els veïns de Gràcia, pels sorolls i molèsties provocats pels usuaris dels locals d’oci de la Zona Hermètica que restaven per tancar. Els veïns es queixaven que, aquestes persones, feien “*botellón*”, posaven la música dels cotxes molt alta en horari nocturn i, al dia següent, la zona quedava plena de deixalles. Alhora, manifestaven que la Policia Municipal no actuava fent complir la normativa. L’expedient va quedar resolt durant la tramitació atès que durant el període de tramitació es van acabar tancant tots els locals d’oci nocturn de la Zona Hermètica. Per tant, s’ha completat el re-ordenament d’activitats regulat pel Pla especial de regulació d’usos recreatius al barri de Gràcia aprovat l’any 2011, eliminant els greus problemes de soroll i brutícia que patia el veïnatge de la zona.

Una altra queixa atesa sobre contaminació acústica, ha estat presentada per un grup de veïns sobre les molèsties que patien a causa d’actes al carrer organitzats per una entitat de la ciutat. Segons manifestaven, havien posat en coneixement de l’Ajuntament els fets a través de diferents instàncies, les quals no havien estat ateses. Es va resoldre durant la tramitació ja que, després de la intervenció de la sindicatura, les activitats que generaven molèsties i talls de carrer es van deixar de realitzar a l’emplaçament objecte de la queixa. Es va recomanar, però, que, quan es demani permís d’ocupació de la via pública per efectuar activitats que suposin emissions acústiques que, segons normativa, estan sotmeses a llicència, es comuniqui al sol·licitant i al

Departament d’Activitats per tal de poder fer-ne un major control i minimitzar les molèsties al veïnatge.

En un altre cas, el ciutadà es queixava de les molèsties pel soroll que feia el camió de la neteja, que feia la recollida a les 7 del matí fins hi tot en dies festius. Havia expressat la queixa a l’Ajuntament i aquest li havia comunicat que l’hora-ri establert de pas era a partir de les 8 del matí, però el veí expressava que s’estava incomplint. Finalment l’expedient es va resoldre en tràmit ja que l’empresa concessionària de la neteja viària es va comprometre a realitzar les tasques de neteja amb vehicle a partir de les 8 del matí i, en cas que es produís alguna irregularitat, el veí podria comunicar-ho a través del Servei d’Atenció Ciutadana, amb el compromís de tramitar-ho àgilment.

2.2 CONDUCTES SEXUALS EXPLÍCITES

Enguany també m’ha arribat la queixa d’una veïna que explica que, al carrer on viu, es produeixen **conductes sexuals explícites** a la vista de tothom (inclosos menors d’edat), tant a la via pública com a dins dels vehicles aturats. Malgrat ho ha denunciat reiteradament per diferents vies, el problema no es soluciona i, a més, ha rebut insults, amenaces i actes vandàlics com a represàlia per les denúncies que ha presentat. He demanat a l’Ajuntament si és coneixedor dels fets i des de quan, quantes denúncies, queixes i trucades s’han rebut en relació a aquests successos, si s’han efectuat intervencions i s’han obert expedients derivats dels fets. A petició de la veïna, he demanat a l’Ajuntament si està assabentat de que existeix una difusió a internet a nivell internacional d’aquesta zona com a lloc de “*cruising gay*” i si està prevista alguna actuació per resoldre el problema, com s’ha fet en altres zones properes amb una situació similar.

2.3 VEHICLES

L’actuació dels usuaris de **vehicles que no respecten la seguretat dels vianants** amb les seves conductes incíviques també ha estat objecte de nombroses queixes. Trobem denúncies de cotxes aparcats sobre la vorera que no deixen passar als vianants; quan l’afectat truca a la Policia, li contesten que no tenen prou efectius per prestar el servei. També trobem la queixa d’una veïna que exposa que ha demanat a l’Ajuntament per diverses vies (sol·licituds online, peticions de reunió amb el regidor, etc, que no han rebut resposta), que es prenguin mesures per tal de protegir

CAPÍTOL I. CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

els drets dels vianants, fent respectar les voreres, zones residencials, passos de vianants, etc. . Es lamenta que les motocicletes aparquen en zones de vianants entorpint o impedingint el pas, com també ho fan els cotxes a les entrades o sortides de les escoles; així mateix, les terrasses de bars i restaurants ocupen gran part de la voravia. També està en desacord que, en les autoritzacions per ocupació de la via pública per obres, no s'obligui als constructors a deixar un pas per a vianants, ja que sovint tanquen la zona completament. Per últim, considera que no s'hauria de permetre la circulació de bicicletes i altres vehicles de mobilitat personal per les voreres. També he rebut la queixa d'un veí que manifesta que, en el seu barri, la majoria de carrers són per a vianants i està prohibit aparcar, però que tothom aparca en aquests carrers però només ell és sancionat.

2.4 ÚS DE LA VIA PÚBLICA

Respecte l'ús de la via pública, un veí es queixa que un comerciant de la seva zona, fa servir la via pública forma privativa. Explica que sempre té la zona ocupada, posant i traient vehicles per reservar l'espai, impedingint que aquest quedi lliure. També afirma que el comerciant situa cartells publicitaris al pas de vianants, que circula amb vehicles industrials pel carrer en horari nocturn i en contra direcció, i deixa palets d'obra a la via pública. Un altre veí ha denunciat novament l'ocupació del seu gual per part dels camions del comerç colindant. Aquest veí ja va denunciar la situació l'any 2015 i vam obrir un expedient sol·licitant la creació d'un espai de càrrega i descàrrega que, malgrat s'ha implementat, aquests vehicles no fan servir.

2.5. TINENÇA D'ANIMALS

Els problemes de molèsties pels animals de companyia no es troben només en l'àmbit de veïnatge sinó que afecten també l'espai públic. Trobem un veí que es queixa que la zona verda propera al seu domicili és un espai on els propietaris de gossos els deixen campar lliures i sense lligar. Explica que **no recullen els excrements dels animals**, per la qual cosa la zona està molt bruta. Vist l'informe tècnic per part de l'Ajuntament, en el que el consistori explicava que existeix un equip de neteja viària que recull els excrements dels animals periòdicament, amb actuacions programades i repetides de forma setmanal i mensual, vaig decidir resoldre en tràmit l'expedient. Malgrat això, per corregir el problema d'arrel cal actuar en contra de l'incivisme, fent cam-

panyes de sensibilització entre els propietaris dels animals de forma periòdica, així com informant-los dels seus drets i deures com a responsables del benestar dels animals i de respectar l'espai públic.

2.6. BARS I LOCALS D'OCI

Les queixes per molèsties derivades de les activitats de bars, restaurants i locals d'oci són de les més repetides per la ciutadania de Sabadell. Un veí s'ha queixat de les molèsties que pateix a causa de l'activitat d'un local, en concret, per la música i el soroll a la terrassa. També he rebut dues queixes d'un altre local d'oci nocturn, una d'elles amb les signatures d'adhesió de més de 20 veïns, per les molèsties que pateixen des de fa mesos. Manifesten que han notificat els fets a l'Ajuntament a través de la Policia Municipal, però que no han rebut cap solució satisfactòria i continuen patint sorolls excessius i l'ocupació de la via pública amb taules i cadires que no deixen passar als vianants. Malgrat estic pendent de rebre l'informe tècnic per poder emetre una resolució, considero que cal actuar amb més celeritat en aquests casos, especialment quan el nombre d'afectats és molt elevat.

He resolt amb greuge el cas d'una veïna que es queixava de les molèsties que li causa un bar proper al seu domicili. Segons va manifestar, pateixen constants problemes de brutícia, soroll i convivència amb els clients d'aquest local. S'ha pogut constatar que el local ha incomplert reiteradament els horaris que marca la normativa municipal. Resulta inacceptable constatar que l'Ajuntament no ha actuat tal com disposa la llei, incoant un expedient sancionador i controlant el compliment de la normativa. És responsabilitat de l'Ajuntament posar en funcionament els instruments dels que compta per valorar la fonamentació de les denúncies plantejades per la ciutadania per posar fi als incompliments. En aquest cas, he recomanat a l'Ajuntament que s'obrin els expedients sancionadors que es derivin dels incompliments de les ordenances, i que es controli l'activitat d'aquest establiment pel que fa als sorolls i a les hores de tancament.

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL I. CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

ACTUACIONS D'OFICI

Resoldre el buit legal existent en la circulació dels vehicles de mobilitat personal (VMP)

Actuació d'ofici 6/2018

Darrerament a Sabadell hem tingut notícia de diferents accidents que s'han produït entre usuaris de vehicles de mobilitat personal (com patinets elèctrics, segways, scooters elèctrics, bicicletes, etc.) i vianants i vehicles de tracció mecànica, ocasionant sovint problemes de convivència i de conflicte entre diferents vehicles, però també accidents greus de trànsit amb conseqüències fatals.

Donada la proliferació d'aquest tipus de vehicles a la ciutat, he considerat necessari demanar a l'ajuntament una actuació urgent per tal d'establir algun tipus d'ordenament que minimitzi el perill pels vianants i els usuaris de VMP, i contribueixi a pacificar aquesta nova relació de trànsit que es produeix a la ciutat.

En concret, he demanat al consistori que doni resposta a la problemàtica que planteja la circulació per les vies urbanes dels vehicles de mobilitat personal, establint una regulació completa, incloent-la a l'ordenança reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes, per tal de garantir que la circulació dels VMP es faci de forma segura i compatible amb els diferents usos de la via pública. També caldria tenir en compte les condicions d'ús, l'edat mínima per tipus de vehicle, els dispositius de seguretat i senyalització, les assegurances, les limitacions de velocitat, les autoritzacions d'ús, etc.

Finalment, també he recomanat que, un cop revisat l'articulat de l'Ordenança i incorporada una regulació relativa als VMP, l'Ajuntament iniciï una campanya informativa amb l'objectiu de facilitar el coneixement de la nova normativa a la ciutadania. Estat: pendent d'acceptació.

CAPÍTOL II. ENTITATS SOCIALS I COL·LECTIUS VULNERABLES

Protegir i acompanyar les persones en situació de vulnerabilitat de la nostra ciutat, ha de ser un objectiu fonamental de l'Administració. Totes les administracions tenen el deure de garantir els drets humans universals a les persones que estan en el seu territori, independentment de la situació social, econòmica o administrativa en la que es trobin, en virtut dels tractats internacionals sobre drets humans signats i ratificats per les diferents administracions públiques del nostre país.

En el cas de la nostra ciutat, a més, com a signatària de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, l'administració pública s'obliga a protegir la igualtat de drets i de no discriminació (article II), els col·lectius i la ciutadania més vulnerable (article IV), la vida privada y familiar (article X), garantir el dret als serveis públics de protecció social (article XII), així com els drets a l'educació (art. XIII), el treball (art. XIV), la cultura (art. XV), la vivenda (art. XVI) i la salut (art. XVII).

Actualment, **Sabadell es troba en una situació d'alta vulnerabilitat**, segons l'indicador elaborat per la Diputació de Barcelona per mesurar el nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona, com la major part dels municipis de la demarcació. A més, l'any 2017 Serveis Socials van atendre un total de 16.380 persones, un 7,8% de la població total de Sabadell aquell any. Cal destacar que entre les persones ateses, **hi ha 2.629 menors dels quals, gairebé 300 viuen en habitatges d'emergència social.**

Les principals problemàtiques de vulnerabilitat social tenen a veure amb l'accés **a l'habitatge, la manca d'ocupació, la pobresa energètica, la garantia alimentària, l'abandonament escolar, la manca de prestacions, la violència masclista i familiar, la situació administrativa irregular o les situacions de dependència.** A més, també ens hem trobat persones en situació vulnerable que han vist agreujada la seva situació per una mala praxis de l'administració, des d'embarcaments de prestacions, fins a denegacions de prestacions per motius no justificats, passant per peticions d'embarcament de vivendes per impagament d'impostos municipals, tot això a les famílies ateses per serveis socials. Per això, no es desencerta referir-nos a les persones que viuen aquestes situacions com a col·lectius vulnerabilitzats.

Si analitzem més específicament les queixes rebudes, trobem les següents categories.

1. GENT GRAN

Derivades de l'edat, trobem dos grups amb necessitat de protecció com son la Gent Gran i els Infants. En aquest sentit volem deixar constància de diversos expedients que busquen la defensa dels seus drets.

Respecte la gent gran, hem rebut una queixa per la **inexistència de places residencials públiques** per a la gent gran a la ciutat. Concretament, la queixa fa referència a que l'Ajuntament es va comprometre a cedir uns terrenys a la Generalitat per facilitar la construcció d'un centre de 120 places de titularitat pública al Parc Central-Sud, però que han anat passant els mesos i ni tant sols s'ha plantejat la redacció del projecte bàsic per crear la infraestructura. La Plataforma denunciant afirma que, en la darrera reunió amb l'Ajuntament, es va acordar destinar diners municipals per a la construcció de la residència, malgrat que serà de titularitat de la Generalitat. He demanat a l'Ajuntament, entre altres qüestions: en quin punt es troba el projecte de la residència pública del Parc Sud; quin és el compromís de l'Ajuntament en la materialització del projecte, i si aquest compromís inclou l'avançament dels costos financers a la Generalitat; així com el calendari hi ha previst per l'execució de la residència, etc.

2. INFANTS I FAMILIES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

Els menors són les víctimes directes de les situacions de vulnerabilitat dels seus pares. Les actuacions municipals cal que siguin especialment curoses en els casos de famílies amb infants menors d'edat sense aplicar automatismes que poden portar a agreujar les situacions de vulnerabilitat.

En aquest sentit, he resolt que amb greuge la queixa d'una ciutadana a qui l'Ajuntament ha **embargat la Renda Mínima d'Inserció**, tot i que no percep cap altra ingrés i té un fill a càrrec. El consistori no va respectar el dret d'obtenir resposta dins els terminis legalment establerts i va incomplir la jurisprudència del Tribunal Constitucional de respecte a la dignitat de la persona, així com la normativa que regula els embargaments, que impossibilita l'embarcament de subsidis i ajudes públiques. La recomanació que he adreçat a l'Ajuntament demana que es doni resposta concreta i específica a totes les demandes formulades segons la normativa legal i dins els terminis i que es reintegrin els imports embargats.

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL II. ENTITATS SOCIALS I COL·LECTIUS VULNERABLES

Un altre cas greu de **mala administració** és l'embargament que ha executat l'ajuntament a una ciutadana en concepte d'impagament de sancions de la zona blava. L'import que ha embargat l'Ajuntament prové de la Renda Garantida de Ciutadania que percep aquesta persona, que, segons la normativa, no pot ser embargada, i d'un compte corrent qualificat com a "Compte social" perquè en ell només es perceben prestacions econòmiques dels Serveis Socials.

Un altre cas colpidor és el d'una veïna que es troba en situació de vulnerabilitat sense percebre cap tipus d'ingrés i havent patit episodis de **violència masclista**. És mare de 3 fills menors, està divorciada, però el seu ex marit no li passa la pensió estipulada per la sentència de divorci, a més de conviure en la mateixa adreça que la seva exparella per disposicions judicials. Va sol·licitar la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) per poder mantenir els seus tres fills, però li ha estat denegada. El mes de setembre la torna a demanar però estarà mesos sense resposta i no pot fer front a les despeses necessàries per viure amb dignitat (hipoteca, material escolar, aliments frescos, etc.). A més, els conflictes i la violència que exerceix el seu exmarit sobre d'ella han augmentat i, malgrat ha demanat un habitatge d'emergència social per poder deixar la vivenda que comparteixen, li ha estat denegat perquè ja disposa d'un habitatge a la ciutat. He demanat a l'Ajuntament si coneix la situació d'aquesta família, quina protecció social rep a l'actualitat (beques, rebost solidari, etc.) i quines actuacions s'han previst de realitzar per protegir aquesta família fins que rebin resposta de la renda garantida de ciutadania. Com a postdata del cas, comentar que, finalment s'ha traslladat a la família al refugi per a dones víctimes de maltractament de la ciutat.

També he rebut la queixa d'una mare, amb una filla de 9 anys a càrrec, que es troba en una situació de vulnerabilitat i de **pobresa energètica**. Els darrers anys ha gaudit del bo social però, el mes de febrer del 2018 va anar a Serveis Socials per renovar-lo i la treballadora social li va dir que havia canviat el procediment, derivant-la a l'Oficina d'Atenció Ciutadana perquè presentés una instància. Davant la manca de resposta, va tornar a anar a l'OAC, que la va derivar a Serveis Socials. Serveis Socials la va derivar al CAP perquè, segons li van dir, és la seva assistent social la que havia de confirmar la vulnerabilitat de la família. Un any després, encara no ha pogut sol·licitar el bo social. He preguntat a l'Ajuntament sobre aquest cas però, malgrat la

resposta, queda acreditat que cal un servei més àgil, eficient i transparent, especialment en l'atenció de persones vulnerables i amb menors a càrrec.

També he rebut la queixa d'una escola que s'ha sentit discriminada pel fet de no gaudir, com altres escoles del seu entorn, de l'activitat gratuïta de natació pel curs vinent. En aquest cas, no he apreciat greuge per part de l'Ajuntament perquè aquest va fer servir criteris objectius per seleccionar les primeres escoles a accedir a aquest servei. També cal tenir en compte que aquest primer any serà una prova pilot i que en el següent curs escolar s'ampliarà a la resta de centres públics de la ciutat.

3. HABITATGE

El dret a l'habitatge no està garantit, malauradament, en gaires societats. La situació de Sabadell no deixa de reflexar la situació que també es viu en els municipis del nostre entorn. Malgrat que no deixa de ser un problema estructural, l'Ajuntament pot actuar de forma més diligent per preservar la tinença dels habitatges i que les famílies hi puguin viure en condicions adequades. Vull destacar també que actualment hi ha més de 130 persones que viuen al carrer o en infrahabitatges a la nostra ciutat. Un dels casos més greus que he tractat és el d'una família que han viscut dins el seu cotxe durant 7 mesos amb el seu nadó de mig any. Aquesta família ha estat sobrevisquent en aquesta situació durant molt de temps fins que, els darrers mesos de l'any, van ser allotjats provisionalment en un recurs habitacional privat de la ciutat, a l'espera d'un habitatge d'emergència social. Malgrat la seva difícil situació (no disposen d'ingressos regulars de subsistència), han vist com l'Ajuntament ha rebutjat la seva petició d'habitatge d'emergència perquè una de les persones de la unitat familiar constava com a copropietari d'una vivenda a la ciutat. Un cop analitzada la informació, vaig constatar que aquest habitatge va ser embargat per una societat privada mesos abans de la petició d'habitatge d'emergència social. Per tant, per un error administratiu, aquesta família ha de tornar a començar el procés de petició d'un habitatge d'emergència social, que es pot allargar fins a 4 o 5 mesos.

En aquest sentit, també he rebut la queixa d'una veïna de la ciutat que no percep ingressos de cap tipus (també se li ha denegat la RGC) explicant que ha rebut una carta d'embargament de la seva vivenda per part de l'Ajuntament per un

deute acumulat per impagament d'impostos i taxes municipals de més de tres mil euros. Manifesta que, atesa la seva situació de vulnerabilitat, li és impossible fer front al deute, i que la carta d'embargament del seu habitatge li provoca molta angoixa perquè la pot deixar en una situació encara de més indefensió. La família, on hi consten 3 menors, és usuària des de fa anys dels Serveis Socials municipals. Per dirimir el cas, he traslladat al consistori diverses qüestions, com, per exemple, perquè es reclama el pagament dels tributs a una família que està en situació de vulnerabilitat; si hi ha coordinació entre Serveis Socials i l'Agència Tributària de l'Ajuntament; si hi ha intenció efectiva de procedir a l'embargament de l'habitatge; i si existeix algun mecanisme per posposar o condonar els deutes amb l'administració en casos on les persones es trobin en situació de greu vulnerabilitat.

També, sobre dret a l'habitatge, he resolt amb greuge el cas d'una veïna, propietària d'un habitatge a Sabadell, a qui es va negar l'empadronament a la seva vivenda perquè allà ja hi havia empadronades un grup de persones que ella no havia autoritzat que hi visquessin. L'Ajuntament la va empadronar al recurs habitacional Sabadell Sostre perquè no perdés l'accés als serveis bàsics de la ciutat. També es queixava que, malgrat no poder fer us de la seva propietat per l'ocupació, l'Ajuntament li estava cobrant l'IBI i la taxa de residus. A més, amb l'agreujant que la taxa de residus es cobra per nombre de residents a l'habitatge i que, en el seu cas, les persones que van ocupar eren 5 l'any 2017 i 9 el 2018, incrementant la taxa que ella havia d'assumir. En la meua resolució vaig considerar que l'aplicació de les Ordenances Municipals hauria de tenir en compte les circumstàncies particulars en casos com el que he esmentat, per tal de no incomplir els principis d'Equitat, Bona Fe i Proporcionalitat. A la vista dels fets, he considerat demostrat que no és coherent requerir obligacions derivades de la propietat quan aquesta no en pot fer ús, tot demanant a l'ajuntament per justícia material i equitat, que busqui la forma legal perquè aquesta veïna no hagi d'assumir pagaments en base a fets que no són de la seva responsabilitat.

Un altre cas que he tractat, posa de manifest com, en algunes ocasions, els procediments administratius impedeixen donar protecció a les vulnerabilitats. En aquest cas, la denunciante és una veïna de Sabadell que vivia en una habitació de lloguer. Els propietaris de l'habitatge no li havien permès empadronar-se en aquell pis i s'havia hagut d'em-

padronar a casa de la filla (en un altre municipi) per poder optar als serveis mèdics. A més, va sol·licitar un informe de vulnerabilitat a Serveis socials però relata que la seva treballadora social no li va voler fer argumentat que no era competència seva i, degut a aquest fet, li van reduir la pensió que cobra, exigint-li també el retorn de part dels imports cobrats. Després de la meua actuació, es tramita un informe on es proposa que l'Ajuntament l'empadroni a l'adreça grupal del recurs "Sabadell Sostre" per poder tornar a percebre la pensió que li correspon.

4. PERSONES AMB MOBILITAT REDUIDA

Durant aquest exercici he constatat certa manca d'empatia de l'Administració amb les persones amb mobilitat reduïda. L'aplicació estricta de la normativa provoca sentiments de incomprensió i indefensió entre algunes persones amb discapacitat. He rebut diferents queixes en aquest sentit, en especial, per part de persones amb mobilitat reduïda.

Un dels casos és el d'un ciutadà que va sol·licitar la **reserva d'una plaça d'aparcament** i van passar més de 6 mesos fins que es va senyalitzar, efectivament, la plaça, duplicant el termini legal, que és de 3 mesos. A més, es va situar la plaça reservada en un espai que no era el més idoni per garantir la mobilitat d'aquesta persona. L'Ajuntament va prioritzar altres qüestions a l'accessibilitat del ciutadà i va situar l'aparcament sobre una banda reductora de velocitat i a la vorera contrària d'on el ciutadà té l'habitatge. Per això, vaig resoldre amb greuge la queixa del ciutadà, tot recomanant a l'Ajuntament que les sol·licituds de reserva de plaça siguin resoltes en el mínim temps possible.

També he resolt amb greuge la queixa d'un veí que era beneficiari de la **targeta de gratuïtat del transport municipal** i, quan la va voler renovar, la seva petició va ser rebutjada per superar en 30 euros mensuals el Salari Mínim Interprofessional. La salut d'aquesta persona era molt precària: havia patit l'amputació d'una cama i properament era probable que patís l'amputació de l'altre. Aquesta condició l'obligava a anar sovint al metge en transport públic amb l'assistència, a més d'un acompanyant per poder efectuar els desplaçaments. Així doncs, el fet de no poder renovar la targeta gratuïta li suposava un sobrecost que no podia assumir. Malgrat que s'està treballant en un nou Reglament de Tarifació Social del Transport, la realitat avui en dia és que el sistema actual no garanteix els drets de la ciutada-

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL II. ENTITATS SOCIALS I COL·LECTIUS VULNERABLES

nia, ja que l'únic motiu de denegació ha estat l'econòmic, sense tenir en compte les necessitats d'aquest ciutadà. Per això, vaig recomanar que l'Ajuntament introduís noves fórmules, en el nou reglament de tarificació social, per protegir les persones més vulnerables, i, en especial, les persones amb discapacitat. Així mateix, també vaig demanar el calendari d'aprovació i implantació de la nova tarifa social del transport, i una còpia de la mateixa.

D'altres queixes rebudes per part d'aquest col·lectiu tenen a veure amb les sancions d'estacionament per diversos fets relacionats amb les **targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat**. Una de les queixes, resolta amb greuge, la va reportar una persona que havia estat multada, en diverses ocasions, per estacionar el vehicle en una zona blava sense que el tiquet fos visible. El veí va argumentar que disposava de targeta acreditativa de discapacitat, i que l'exhibia a la part frontal del vehicle. Les fotografies aportades pels agents de la zona blava, donada la seva mala qualitat, no acreditaven que la targeta no estigués en una zona visible del cotxe i, per tant, no són admissibles com a proves de càrrec. És més, en una d'elles s'intueix la presenta de la targeta acreditativa. Per tant, la denúncia del controlador horari com a única prova de càrrec no és suficient per tramitar la presumpta infracció i, en tot cas, un cop aportada la targeta acreditativa a l'administració, la sanció hauria d'haver estat anul·lada en ares al bon govern. Vaig recomanar a l'Ajuntament que segueixi treballant en la línia del que estableix la Llei d'accessibilitat 13/2014 per tal d'aconseguir un equilibri entre l'exercici del dret de les persones amb discapacitat a fer ús dels espais reservats per a l'estacionament i el control de l'ús fraudulent de les targetes acreditatives, així com vetllar perquè les sancions imposades estigui completament justificades. També vaig recomanar que l'Ajuntament estudiï un sistema alternatiu a l'actual per evitar el possible frau i, alhora, que possibiliti normativament la col·locació de les targetes en un espai diferent a la part frontal del parabrisa ja que, en alguns casos, l'estructura de la part frontal d'alguns vehicles poden dificultar visualitzar correctament les targetes.

També vaig recomanar que, en compliment del dret a una bona administració, els agents comprovin la validesa de la targeta a través de la emissora i, en cas de discrepància, que els agents requereixin la targeta original per comprovar-ne la validesa.

5. PERSONES REFUGIADES I MIGRADES

Respecte les persones refugiades, hem rebut la queixa d'una persona provinent de Síria que viu a Sabadell amb la seva família en un recurs gestionat per una de les entitats homologades per l'administració espanyola per atendre aquestes persones. Aquesta persona manifestava que portaven 10 mesos vivint a Sabadell sense disposar d'un habitatge digne i que Serveis Socials de l'Ajuntament no els donava suport perquè és competència de l'administració espanyola fer-se'n càrrec. Per resoldre la qüestió, vaig preguntar a l'Ajuntament si existia algun conveni de col·laboració entre l'entitat gestora i l'Ajuntament i el detall del mateix; també vaig demanar-los perquè no s'atenia aquestes persones des de Serveis socials i perquè no podien optar a un habitatge de la borsa d'habitatge social de l'Ajuntament. També vaig demanar còpia del protocol d'acollida de refugiats a Sabadell.

6. ALTRES SITUACIONS DE VULNERABILITAT

No totes les queixes estan fonamentades, com el cas d'un veí que explicava que portava més de 5 anys en una situació de supervivència total, amb gran davallada de la seva salut i demanava una ajuda econòmica per poder realitzar cursos de capacitació laboral que no podia assumir per manca de recursos. Vaig resoldre que no hi havia greuge per part de l'Ajuntament perquè se li havien concedit diferents ajuts, entre ells un que cobria el cost de la matrícula i el material pels cursos de l'escola d'adults.

ACTUACIONS D'OFICI

Equiparació de famílies diverses d'especial vulnerabilitat

Actuació d'ofici 2018SDGR00072

Els darrers anys, hem rebut la queixa de les famílies monoparentals de Sabadell per no gaudir de les mateixes bonificacions que les famílies nombroses, especialment pel que fa a l'IBI, la taxa de residus, l'accés a serveis municipals de pagament, com les piscines. També es queixen que no gaudeixen de la consideració de famílies prioritàries pel que fa a l'obtenció de beques de diferents tipus o per accedir a l'escolarització dels infants a càrrec, entre d'altres.

Si bé es cert que, en el cas de l'IBI, no es poden equiparar les famílies nombroses a les monoparentals atenent a la

literalitat de la llei, la legislació catalana si que contempla la figura de les famílies monoparentals amb un títol propi i dóna peu a que les administracions locals implementin mesures de protecció equiparables a les que hi ha per les famílies nombroses per fomentar el principi d'igualtat.

Els nuclis monoparentals constitueixen un 10,9% de les famílies catalanes i que al capdavant, en el 80% dels casos, hi ha una dona. En el cas de Sabadell, estimo que són 9.465, 7.473 de les quals amb una dona al capdavant de la família. Un recent estudi d'octubre de 2018 relaciona la monoparentalitat femenina amb la pobresa donades les poques possibilitats de conciliació laboral, les discriminacions pròpies de gènere i la manca de xarxa de recolzament de moltes d'aquestes persones. Estat: en procés d'investigació.

Creació d'un alberg municipal

Ref: 2018SDGR00159

La pobresa extrema i les situacions de màxima exclusió social es materialitzen en la vida al carrer. El "sensellarisme" és un fenomen urbà, majoritàriament masculí. Segons la Creu Roja, un total de 136 persones viuen actualment al carrer a la nostra ciutat. Aquesta situació vulnera flagrantment l'article 47 de la Constitució Espanyola quan diu que tots els espanyols tenen dret a gaudir d'una vivenda digna i adequada. Els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per fer efectiu aquest dret.

També cal destacar que, com a societat, no podem continuar considerant el fenomen del "sensellarisme" com quelcom normal, que culpabilitza les persones en aquesta situació i les considera malaltes, alcohòliques o drogodependents, sense tenir en compte els problemes estructurals que porten a moltes d'aquestes persones a dormir al carrer.

Davant d'aquesta situació, l'Ajuntament de Sabadell ha d'adoptar mesures urgents per posar fi a aquesta situació. Una de les actuacions a realitzar és la creació d'un alberg de titularitat municipal que pugui donar allotjament els set dies de la setmana a les persones que dormen al carrer que, alhora, permetria iniciar accions de treball social per tornar a inserir aquestes persones a la societat en les mateixes condicions que la resta de la ciutadania. Estat: en procés d'investigació.

Garantia alimentària a la ciutat

Ref: 2018SDR00075

La ciutat disposa d'un recurs de política activa per a la garantia alimentària de la ciutadania de Sabadell, el Rebost Solidari. L'actuació d'ofici de la síndica vol proposar accions de millora per aquest servei, especialment pel que fa a les accions de comunicació i sensibilització, la participació ciutadana i el repartiment dels aliments, amb l'objectiu de fer participar la ciutadania d'aquest problema social, desmuntar mites i dignificar les persones usuàries del servei. Estat: en procés d'investigació.

Recolzament a la ciutadania pel que fa a la petició de la Renda Garantida de Ciutadania

Ref: 2018SDR00186

Les prestacions per a persones vulnerables s'han unificat en la Renda Garantida de Ciutadania, aprovada el mes de juliol de 2017 per la Generalitat de Catalunya. La RGC va néixer per garantir que la ciutadania de Catalunya pugui fer front a les despeses essencials per al manteniment propi o de les persones de la unitat de convivència.

La implementació d'aquesta renda ha estat molt difícil, especialment perquè és responsabilitat del Servei d'Ocupació de Catalunya, que actualment està infradotat de recursos, i que no s'han previst tots els supòsits que s'han donat a la realitat. Així, ens trobem que només s'han aprovat un 10% de totes les peticions de renda garantida que s'han iniciat.

He rebut persones en situació de greu vulnerabilitat que han vist com les seves peticions han estat rebutjades per diferents motius. Moltes d'elles han desistit de seguir amb el procés per manca de recursos (el torn d'ofici habilitat per aquesta qüestió és fora de la nostra ciutat i moltes d'aquestes persones no tenen prou ingressos com per desplaçar-se).

Així doncs, he decidit obrir una actuació d'ofici per demanar a l'Ajuntament la creació d'un servei d'acompanyament per aquestes persones que els permeti fer una sol·licitud per cobrar la renda garantida amb suficients garanties perquè sigui aprovada, així com un acompanyament en cas de denegació per poder elaborar recursos d'alçada (via conveni amb el col·legi d'advocats de la nostra ciutat) i, així, minimitzar les denegacions d'atorgament de la prestació.

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL III. SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

La preservació del medi ambient i la sostenibilitat es declinen a nivell municipal en el dret a un urbanisme harmoniós i sostenible, la minimització de la contaminació acústica i ambiental, el gaudi d'un espai públic net i saludable, una mobilitat responsable i respectuosa, la cura suficient dels animals de companyia i el civisme respecte la resta de la ciutadania.

Els programes de les Nacions Unides promouen la creació d'una sensibilitat cada cop més necessària per a un desenvolupament equilibrat i sostenible de la nostra vida i també en vistes a les futures generacions. El seu principal objectiu és supervisar i gestionar totes aquelles àrees on s'esdevinguin impactes mediambientals que puguin afectar l'equilibri dels ecosistemes.

Les polítiques municipals són bàsiques en els diversos sectors que inclouen actuacions i rellevància en l'àmbit de la Sostenibilitat, com poden ser: Energia, Aigua, Residus, Verd Urbà, Mobilitat i qualitat de l'aire, Habitatge, Desenvolupament econòmic local, Consum, Comerç i Turisme.

Viure en un **espai saludable, net i lliure de contaminació** és un dret que sembla difícil d'aconseguir per a les persones que viuen en entorns urbans. El dret a un medi ambient adequat inclou el dret a gaudir d'un entorn ambiental segur per al desenvolupament de la persona, saludable i amb condicions ecològiques. També recull el deure de conservar-lo i l'obligació per part dels poders públics de vetllar per una utilització racional dels recursos naturals.

Per poder intervenir amb eficàcia en la millora ambiental, la prevenció de la contaminació i per tant en la millora de la salut de la població, en primer lloc és necessari informar, sensibilitzar i implicar a la ciutadania en aquest tema, fent visible els costos que té per a la salut i l'impacte en el benestar en general. Les actuacions en polítiques mediambientals a la ciutat moltes vegades entren en contradicció amb la cultura del consum i la immediatesa, i exigeix que la ciutadania estigui alineada amb els valors del respecte mediambiental, i que hi hagi un lideratge polític fort per poder-les implementar.

La legislació autonòmica confereix competències a les entitats locals per regular, mitjançant ordenances mediambientals, els aspectes que incideixen directament en l'àmbit municipal i aquesta potestat reglamentària està estretament

relacionada amb la potestat sancionadora que s'atribueix a les entitats locals en la mateixa matèria.

La relació que sorgeix entre **medi ambient i urbanisme** és la base sobre la qual es fonamenten les actuacions de l'Administració local encaminades a aconseguir una protecció efectiva del medi ambient urbà. Cal incorporar en el procés urbanístic nous enfocaments i maneres de treballar centrades en la cultura de la sostenibilitat, adequats als reptes socioambientals de la ciutat.

En l'àmbit local, la planificació urbanística té una importància especial en el moment d'introduir previsions que van més enllà del mer mandat d'ordenar ciutat, ja que a més aconseguixen que aquesta sigui sostenible, obtenint així una protecció efectiva de l'entorn natural i urbà.

Es tracta, en definitiva, de fer compatible el creixement urbanístic i la preservació de tot tipus de recursos naturals. Així doncs, es tracta d'un tema molt transversal, que afecta a molts àmbits d'actuació dels ajuntaments i del que hem rebut moltes i variades queixes.

1. RECOLLIDA DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA

He rebut nombroses queixes sobre la recollida de residus i la neteja viària de la ciutat. Un ciutadà notificava que el seu carrer es troba ple de brutícia, amb bassals plens d'aigua bruta, bosses de deixalles fora dels contenidors, que no poden assumir el volum de brossa que es genera diàriament (segons el veí, per la gran quantitat de residus comercials que s'afegeixen als residus domèstics). Manifestava la necessitat d'actuacions urgents, ja que considerava que la situació constitueix un perill sanitari i de salut pública. També va relatar que una persona va caure al terra perquè algú havia deixat gel al carrer dins una bossa de brossa.

També han estat freqüents les queixes per la **ubicació dels contenidors** de recollida selectiva. Una veïna es queixava que el seu carrer hi ha ubicats uns contenidors de brossa que els provoquen molèsties, especialment soroll i pudor. Al·lega que, diàriament i degut a que hi ha moltes persones que en fan ús, sumat a l'incivisme de la gent, s'hi acumulen gran quantitat de deixalles dins i fora dels contenidors, que desprenen fortes olors i provoquen plagues de mosques i mosquits. Els veïns han proposat de traslladar els contenidors per a millorar la situació. He preguntat a l'Ajuntament sobre la possibilitat de canviar la ubicació d'aquests conte-

nidors, la freqüència de recollida de cada fracció i la periodicitat amb la que es neteja aquest tram del carrer per poder resoldre l'expedient.

També he rebut la queixa d'un comerciant que té una botiga de productes i serveis adreçats a les persones dependents i que ha vist com l'Ajuntament ha col·locat davant de la seva botiga diferents contenidors de recollida selectiva. Informa que aquesta ubicació li ha comportat una caiguda de les vendes, ja que els contenidors impedeixen que es vegi l'aparador de la botiga i la brossa que freqüentment es troba fora dels contenidors dificulten el pas dels seus clients. També em va informar que les dues instàncies que va presentar a l'ajuntament, la segona amb propostes per una ubicació diferent dels contenidors, van ser contestades pel consistori amb un text idèntic, amb resposta estandarditzada que no estudia les solucions proposades a la queixa. El comerciant considerava una manca de respecte per part de l'Ajuntament aquestes respostes tipus.

Uns altres veïns també es van queixar del perill que suposava pel trànsit de persones la ubicació dels contenidors en un dels carrers de la ciutat. En aquest cas, vaig resoldre l'expedient en tràmit ja que, després de demanar el corresponent informe tècnic a l'Ajuntament, aquest va informar que s'havia decidit eliminar aquella ubicació de contenidors i crear-ne dues més en llocs menys conflictius pel pas de vianants.

També hem rebut una queixa sobre la brutícia d'un altre carrer de la ciutat agreujada per les obres que es realitzen a la cantonada del mateix carrer, que generen moltes deixalles. Malgrat ja havien presentat instància a l'Ajuntament, aquest no els havia donat resposta.

1.1. SENYALITZACIÓ I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Hem rebut nombroses queixes sobre la brutícia entorn els contenidors de recollida selectiva. La ciutadania es queixa de contenidors desbordats, amb bosses i residus ocupant les voreres, ubicació dels contenidors davant de vivendes o comerços que perjudiquen la salubritat de l'entorn i la imatge del comerç, etc. També he rebut nombroses queixes sobre la proliferació de voluminosos (mobles, electrodomèstics, matalassos, etc.) a la via pública de forma descontrolada, malgrat existeix un servei de recollida de voluminosos municipal. Donat això, caldria portar a terme un recordatori so-

bre la recollida selectiva a la ciutadania i, alhora, portar a terme un major control i d'aplicació de sancions quan així ho disposi la normativa.

2. PARCS I JARDINS

Una veïna de la ciutat em va explicar que, des de fa anys, pateix les molèsties que li ocasionen les branques dels arbres de davant de casa seva. La pinassa li embussava periòdicament les canonades provocant-li humitats i desencrostant de la pintura que havia hagut de pagar ella, malgrat ser pensionista i estar malalta. Va relatar que ho havia posat en coneixement de l'Ajuntament en diverses ocasions però que no havia rebut resposta ni s'havien podat els al·ludits arbres. Finalment, vaig resoldre l'expedient en tràmit perquè, després de la meua intervenció, els arbres van ser podats. Tanmateix vaig recomanar a l'Ajuntament que es facin inspeccions periòdiques per evitar que els veïns es vegin perjudicats per la manca de poda i manteniment dels arbres de la ciutat.

Una altra veïna també s'ha queixat de l'estat d'un pi en el seu carrer, que també deixa caure la pinassa a casa seva i provoca embussaments i molèsties. Afirmava que els pins d'aquest carrer corren perill de caure sobre un parc infantil i que caldria talar-los però malgrat havia informat a l'Ajuntament, no havia rebut resposta.

També he rebut una queixa sobre l'abandonament de les jardineres i parterres davant de l'estació de Renfe Sabadell Sud. La veïna informava que aquestes jardineres es troben plenes de males herbes, que s'han convertit en un niu de brossa i deixalles, i fins i tot hi ha una plaga d'escarabats de cuina, que generen greus problemes d'insalubritat.

3. COLOMS I ROSSEGADORS

Quan la densitat de coloms en una ciutat supera el nombre considerat tolerable, es fa necessari establir mesures per controlar-ne la població. La superpoblació de coloms, pot arribar a ser un problema de salut pública, ja que algunes aus poden patir malalties o ser portadores d'agents patògens que es transmeten a les persones (zoonosi). Així mateix, els coloms degraden el patrimoni arquitectònic, el mobiliari urbà i la vegetació. En relació a aquest problema, hem rebut la queixa d'una veïna que demanava alguna actuació per solucionar la plaga de coloms a la zona. L'Ajuntament li havia contestat que, des del Servei de Salut, programarien

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL III. SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

la captura d'aus a la zona per tal de reduir-ne el nombre, però manifestava que el problema no s'havia solucionat. Vaig demanar al consistori un informe sobre les actuacions efectuades, les previstes i quina comunicació s'havia fet al veïnatge sobre aquestes actuacions.

També vaig obrir un expedient pel cas d'una veïna que manifestava que patia un greu problema d'insalubritat per la important concentració de coloms en una part de la finca que es trobava abandonada. Els propietaris no mantenien en condicions l'espai, tal com exigeix la normativa i això ocasionava que també patissin una plaga de rates provinents del clavegueram. En aquest cas, vaig resoldre amb greuge perquè, malgrat que l'Ajuntament ha pres mesures per resoldre el problema (advertint als propietaris i portant a terme el control de coloms), i malgrat que s'ha avaluat que el risc sanitari és baix, ha quedat acreditat que es tracta d'un tema recurrent, i que les actuacions de l'Ajuntament han estat reactives, només després de les queixes dels veïns. Donat que l'Ajuntament ja és coneixedor del problema i de la seva reiteració, hauria d'actuar d'ofici per tal d'evitar que es generi un conflicte entre els veïns per aquest tema. Vaig recomanar que es facin revisions sistemàtiques de control, com a mínim trimestralment, i que es procedeixi d'ofici a requerir als propietaris el compliment dels seus deures legals de conservació i manteniment de la finca, sense esperar a actuar quan reben queixes dels veïns.

Una altra queixa atesa és la d'un veí que assegurava que patia un greu problema de presència de rates a la via pública, prop del seu domicili. Afirmava que ja havia passat feia un temps i que les accions dutes a terme per l'Ajuntament només havien resolt el problema temporalment. Un veí ens explicava que l'especialista en control de plagues que va aplicar aquestes mesures li va assegurar que, per a eradicar el problema de forma definitiva, s'havien de realitzar controls i mesures de prevenció específics posteriorment i de forma periòdica en la zona afectada. Aquest expedient es va resoldre sense greuge, ja que el consistori va actuar diligentment després de la denúncia del ciutadà, i es va fer una inspecció de seguiment un mes després, on es va detectar que ja no hi havia activitat dels rosegadors. Tot i això, vaig recomanar a l'ajuntament que les revisions sistemàtiques previstes al Pla de control es facin trimestralment en comptes de cada sis mesos, com passa a l'actualitat. També vaig recomanar que es busquin mesures definitives

per solucionar el tema dels coloms i les rates, que són recurrents i es donen a tota la ciutat, si cal, amb nous procediments (xarxes, tancaments, etc.) ja que la presència d'aquests animals comporta molèsties i perill per a la salut. Així mateix, també vaig recomanar que s'informi periòdicament a la ciutadania de les actuacions que es realitzen, i en especial a les persones que han presentat queixa, amb escrits personalitzats, on s'informi de quines actuacions s'han fet i en que han consistit.

4. HABITATGES ABANDONATS

Enguany també he rebut la queixa d'una veïna que demanava actuacions per les molèsties que pateix arran l'esfondrament de la nau situada a l'illa de cases del costat de la seva vivenda. Malgrat haver demanat via instància a l'Ajuntament que hi posés remei, no havia rebut resposta, i cada vegada augmentava la presència de rates i l'acumulació de runa i deixalles. Vaig resoldre l'expedient amb greuge i vaig recomanar que l'Ajuntament actuï de forma eficaç i diligent ja que, quan té coneixement del mal estat d'una finca, no pot deixar passar el temps sense fer complir la normativa municipal.

També vaig recomanar de millorar el seguiment del procediment administratiu per **evitar la caducitat dels expedients**, com havia estat el cas que ens ocupa, ja que suposa un endarreriment no justificable per a la solució d'aquestes problemàtiques. Vaig recomanar, alhora, que es procedís a ordenar urgentment al propietari la conservació i neteja de la finca, fent complir l'orde per tots els mitjans legals disponibles (imposat multes coercitives, executant subsidiàriament o iniciant el corresponent expedient sancionador contra la propietat).

Un altre cas atès, que hauria d'haver estat tractat de forma preferent per l'Ajuntament, és el d'una ciutadana que era veïna d'una persona que patia el síndrome de diògenes. La veïna havia mort i havia deixat la vivenda en un estat deplorables, ple d'objectes, brutícia, insectes i rosegadors. Més enllà del problema de salubritat, la queixa venia pel fet que l'estat de l'habitatge podia provocar fàcilment un incendi que perjudicaria la resta dels veïns. Es va demanar a l'ajuntament que actués d'ofici per buidar i netejar la casa abandonada.

5. BONIFICACIONS MEDIAMBIENTALS

Si bé és cert que l'Ajuntament ha aprovat diverses bonificacions a les ordenances fiscals i ha convocat subvencions amb la voluntat de promoure un desenvolupament social i econòmic coherent amb una utilització òptima dels recursos, no sempre ho ha fet de forma coherent. És el cas de la bonificació del 50% per l'estacionament de vehicles de tracció mecànica a les vies públiques municipals (zona blava). Un conductor es va queixar que aquesta ordenança no inclou com a vehicles susceptibles de bonificació els automòbils híbrids. Vaig considerar que hi ha greuge perquè l'ordenança fa servir criteris difícils d'entendre, ja que només s'aplica a una part dels cotxes que funcionen amb un motor bimodal, equivalents a la categoria Eco de la DGT però exclou els vehicles híbrids no endollables, sense tenir en compte l'argument principal d'aquesta bonificació, és a dir, la limitació de les emissions de CO₂ a l'atmosfera. El vehicle del d'aquesta persona té unes emissions de CO₂ molt inferiors a les màximes establertes per l'ordenança, però, malgrat això, no podia gaudir de la bonificació.

Així doncs, vaig estimar la queixa ja que l'ordenança no discrimina els vehicles a partir del seu potencial contaminant (com si que fa la DGT) i vaig recomanar a l'Ajuntament que modifiqui l'Ordenança Fiscal 4.2 per tal que adopti la classificació dels vehicles feta per la DGT en funció del seu potencial contaminant.

6. URBANISME, CONSERVACIÓ DE L'ESPAI PÚBLIC I HORTS URBANS

Les polítiques urbanes han de basar-se en fer una ciutat pensada per a les persones que hi viuen, i això comprèn un ampli ventall d'actuacions: des de la preservació i recuperació dels espais verds fins a la millora de la mobilitat o la qualitat paisatgística del medi urbà, amb l'objectiu de millorar de la qualitat de vida dels seus habitants.

He obert expedient per la petició que un ciutadà va adreçar a l'Ajuntament per crear una zona verda d'aparcament pels comerciants i veïns de la zona del centre de la ciutat.

També he rebut una queixa pel mal estat en que es troba en una de les places de la ciutat, perquè segons manifesta l'afectat, no disposa d'arbres, bancs ni mobiliari recreatiu pels usuaris del parc. Tampoc hi ha fonts d'aigua potable i les voreres estan malmeses, suposant un perill pels vianants.

Finalment, també he gestionat la queixa d'un veí usuari de les parcel·les d'horts municipals, que afirmava que les mides del seu espai no eren les que figuraven en el contracte. Malgrat l'Ajuntament havia realitzat un aixecament topogràfic de l'hort, l'usuari continuava afirmant que les fites no estaven ben posades, fent que minvés el seu espai útil de cultiu. També es va queixar pel fet que l'Ajuntament havia retirat tot de material de reg que l'antic usuari havia deixat a la parcel·la sense donar-li opció a fer-lo servir. Finalment vaig resoldre l'expedient sense greuge, ja que vaig constatar que les dimensions eren correctes i que l'ordenança que regula l'ús dels horts determina que els materials abandonats són propietat del propi Ajuntament i en pot disposar lliurement en virtut del dret de propietat.

Finalment, en el mateix capítol, hem rebut la queixa d'una persona que es queixa que es va robar la placa del nomenclàtor del seu carrer i que l'Ajuntament, malgrat estar assabentat dels fets, no ha actuat per substituir-la.

ACTUACIONS D'OFICI

Prevenió de l'abandonament de voluminosos

Ref: 2018SDGR00157

En les nombroses visites que he realitzat als diferents barris de la ciutat, he detectat un fenomen comú greu, que és la gran proliferació d'abandonament de mobles, matalassos i d'altres residus voluminosos en diferents punts de la ciutat. Per això, he decidit obrir un expedient d'ofici en relació a l'abocament de voluminosos que es realitzen a la ciutat de Sabadell, que provoquen un gran malestar a la ciutadania, i projecten una imatge no desitjada de la mateixa (bruta, desatesa, etc.). Estat: en procés d'investigació.

He demanat informació a l'Ajuntament sobre aquest fenomen. En concret, quantes queixes s'han rebut al respecte, quantes denúncies hi ha als infractors, si existeix un mapa a la ciutat amb els punts negres on hi ha abocaments, quines actuacions s'estan realitzant per controlar i delimitar aquests punts, etc.

Taxa per la prestació de serveis relatius a la prevenió i la gestió dels residus Municipals i assimilats

Ref: 2018SDGR00064

Donades les nombrosíssimes queixes entorn el canvi en

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL III. SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

l'aplicació de la taxa de residus, especialment entre els ciutadans que han vist incrementat l'import que paguen de forma molt notable, he decidit obrir una actuació d'ofici per analitzar el canvi de trams de tarificació i el sistema de bonificacions.

En concret, pel que fa al **càlcul de la taxa**, he demanat quins conceptes es tenen en compte a l'hora de determinar el tram de tarificació per cada família. També he demanat si es té en compte la generació de residus de cada unitat de convivència a l'hora d'establir el tram tarifari.

Pel que fa al **sistema de bonificacions**, he demanat també si es té en compte la generació de residus en els entorns familiars per establir el sistema de bonificacions, més enllà de la instal·lació d'un sistema de compostatge de la matèria orgànica que no tots els domicilis, per les seves característiques, poden implementar.

He demanat també si la taxa permetrà fer més transparent i informar a la ciutadania de com funciona el sistema de reciclatge de residus a la ciutat, per tal de crear consciència de perquè cal reciclar. També he demanat si està previst premiar la minimització de residus i la implementació d'un sistema de recollida que permeti comptabilitzar els residus que genera cada unitat familiar per tal que, posteriorment, paguin per la generació de residus, premiant la minimització dels mateixos.

Algunes de les queixes sobre aquest tema també han tingut a veure amb la **manca d'informació i comunicació** sobre els canvis en la tarificació, sense un preavís prudent de l'increment de la taxa. He constatat que, malgrat s'han fet arribar notificacions sobre els canvis, el termini ha estat insuficient, ja que les notificacions han arribat el 20 de juny i el primer rebut s'havia de satisfer el 3 de juliol del 2018. Estat: en procés d'investigació.

Atès que les instàncies nacionals han resultat ser en la majoria dels casos ineficaces a l'hora de protegir alguns drets i a l'hora de garantir alguns serveis públics, i atès que són els principis de proximitat i d'eficàcia els que han de regir les actuacions municipals, és la ciutat, entesa com a espai col·lectiu de trobada, aquella que ha de respondre a molts reptes que afecten la ciutadania.

La transparència és un principi d'actuació de l'Administració pública en virtut del qual aquesta ha de fer pública la informació necessària perquè la ciutadania pugui avaluar-ne la gestió. Inclou tant l'obligació de fer públiques determinades informacions de manera proactiva (publicitat activa), com l'obligació d'atendre les sol·licituds d'informació que faci la ciutadania (dret d'accés a la informació).

La necessitat de transparència en l'actuació de l'Administració està relacionada amb la pròpia necessitat de legitimitació democràtica d'aquesta i és un instrument necessari per permetre controlar i avaluar l'actuació de l'Administració, en especial la utilització dels recursos públics, la participació efectiva de la ciutadania en els assumptes públics i també l'exercici dels drets de les persones.

L'Administració s'ha de regir, alhora, pel principi de bon govern. S'ha d'ajustar a les regles i obligacions sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració. Els principis ètics i les bones pràctiques són d'obligat compliment pels alts càrrecs de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garanties a l'hora de retre comptes.

L'Administració ha de ser accessible. Tota la informació ha de ser comprensible, de fàcil accés, gratuïta i estar a l'abast de les persones sigui quina sigui la seva condició, en un format subministrat per mitjans o formats escaients que resultin accessibles i comprensibles.

Els ajuntaments catalans també juguen un paper molt important en la implantació de les tecnologies de la informació, principalment a través de la seva associació majoritària en el consorci Localret. Entre d'altres activitats, la majoria d'ajuntaments faciliten i promouen la instal·lació de fibra òptica i l'accés i la utilització d'Internet, tant a nivell social com per la potencialitat que té per accedir a la informació i a les gestions municipals, i també per facilitar la participació ciutadana.

1. MANCA DE RESPOSTA I SILENCI ADMINISTRATIU

Pel que fa a la participació, hem rebut la queixa d'una ciutadana que ha sol·licitat en diverses ocasions reunir-se amb el regidor i poder parlar davant del Ple. En ocasions no ha rebut resposta i, en d'altres, les peticions han estat denegades. Durant la tramitació de l'expedient la ciutadana es va poder reunir amb diferents regidors de l'Ajuntament, així que vaig resoldre'l en tràmit, tot recomanant, en ares a un bon govern, que es faciliti el contacte amb els representants polítics quan així es sol·licita, per evitar que la ciutadania tingui sensació de desemparament.

D'altra banda, un grup polític va exposar que les qüestions que plantegen a Alcaldia no es contesten gairebé mai dins el termini establert, superant en alguns casos per molt, el que marca la normativa. En aquest cas, vaig resoldre l'expedient amb greuge, ja que la manca de resposta dins dels terminis legals pot afectar al dret de participació de les persones electes, dificultant, entre d'altres, la tasca de control al govern. Vaig recomanar que es procedeixi a implantar un protocol que millori el temps de resposta, establint, per exemple, un nivell de prioritat en les preguntes que permeti als grups municipals prioritzar aquelles que necessiten resposta més ràpida, que faci compatible el dret a la Informació i Participació amb les realitats administratives i les càrregues de feina dels Serveis, o també, que s'estableixi un contingut mínim d'informació que caldrà donar de forma més ràpida, i informant que la resta es trametrà a la major brevetat possible. També vaig recomanar la realització d'una diagnosi que esbrini els motius pels quals els temps de resposta de determinats Serveis és tant excessiu.

Un dels punts importants en les queixes rebudes, és el del **silenci administratiu**. La llei catalana atorga una gran importància a l'obligació de l'Administració de resoldre les sol·licituds d'accés de manera expressa, motivada i dins de termini. És una obligació inherent al dret a una bona administració, reconegut a l'article 22.1 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (lletres c i d). **Resoldre en termini hauria de ser un objectiu prioritari** de les Administracions Públiques, si bé moltes vegades, ja sigui per **manca de mitjans personals** o per altres motius, acaba esdevenint irrealitzable.

El 2018, la manca de resposta a les peticions d'informació

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL IV. TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

no ha estat exclusiva d'un departament o servei. A **Parcs i Jardins**, tenim la queixa d'una veïna que es lamentava dels perjudicis que li ocasionaven a la seva vivenda la manca de poda d'un arbre de davant de casa seva i que, malgrat s'havia queixat reiteradament a l'Ajuntament, no havia rebut resposta a les seves demandes.

També hem rebut diferents queixes adreçades a **Espai Públic**, com la d'una ciutadana que ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament sobre l'excés de velocitat al seu carrer, a la sortida d'una escola, que mai han estat contestades. O la queixa d'un veí que explica que tampoc ha rebut resposta a les nombroses queixes presentades sobre el deficient estat del carril bici situat al seu carrer. Un altre cas, és el d'una ciutadana que no ha rebut resposta a la instància presentada on explicava que al seu carrer (que és d'ús exclusiu de vianants), hi ha una pirona i un semàfor per restringir el trànsit, elements que fa molt de temps que estan espatllats. Això fa que els vehicles entrin i surtin a gran velocitat en aquest carrer i suposin un perill per als vianants que passen confiats d'estar en un carrer d'ús preferent. Aquesta queixa tampoc ha rebut resposta.

També hem rebut dues queixes per manca de resposta a la sol·licitud de **licències per instal·lar terrasses**. La primera, d'un comerciant que regenta un bar i que ha disposat de terrassa durant molts anys per donar servei a la seva clientela. L'any 2017 l'ajuntament li va fer retirar sense cap explicació ni comunicació escrita i que, malgrat va presentar un recurs, aquest no ha estat contestat. O una altra persona que va sol·licitar una llicència per instal·lar una terrassa pel seu restaurant i que no ha rebut resposta, malgrat s'ha superat amb escreix el termini de resposta per part de l'Ajuntament.

A **Urbanisme** també trobem queixes per silenci administratiu, com la que vaig resoldre amb greuge, presentada per una persona que havia instat a l'Ajuntament a vetllar per les possibles irregularitats en els balcons construïts en un edifici d'obra nova. Va presentar la instància el mes de setembre de 2017 i no va rebre resposta fins el mes de juny de 2018. Malgrat que finalment els balcons complien la normativa, es desprèn clarament una **dilació inadmissible** en la resposta a la ciutadana.

Una altra queixa adreçada a **Urbanisme** va ser la d'una persona que va demanar actuacions a l'Ajuntament per les

molèsties que patia arran de l'esfondrament d'una nau industrial. No va rebre resposta, malgrat la presència continuada de rates i l'acumulació de runa i deixalles, que comporten problemes de seguretat i insalubritat.

2. RETARD EN LA TRAMITACIÓ DE LICÈNCIES I EXPEDIENTS

Adreçades a Urbanisme, també hem rebut queixes pels retards en la tramitació d'expedients. Vull apuntar que l'Administració només estarà al servei de la ciutadania quan garanteixi realment la prestació efectiva dels serveis. Tenim la queixa d'un ciutadà que adduïa un retard excessiu en la tramitació d'una llicència d'obres majors de la que depèn l'inici d'una activitat, que vaig resoldre en tràmit degut a que es va concedir la llicència, però amb una demora en els terminis legals.

O la d'un altre veí que va demanar una **licència d'obres** per la construcció d'un habitatge unifamiliar, aportant documentació durant el mes de gener de 2018 i no va rebre resposta fins al mes de juliol. A més, va rebre un informe on se li notificaven una sèrie de deficiències, que va subsanar, excepte l'obligació de soterrament d'una línia elèctrica que afectava una part de la construcció que no s'havia de rehabilitar. Per tant, no hi havia cap disposició legal que l'obligués a fer-ho.

També hem rebut la queixa col·lectiva d'una entitat empresarial que es queixa dels terminis excessius de resolució de les llicències d'obres, superant amb escreix els terminis legals establerts, cosa que suposa enormes pèrdues pel sector i no incentiva la inversió. Manifesten que no es compleix amb les disposicions legals perquè no s'aplica d'ofici el silenci administratiu (que igualment s'ha de respondre per escrit), i a més, les inspeccions posteriors, en cas d'acollir-se a aquest silenci, són molt estrictes i fàcilment obren expedients de disciplina que dissuadeixen d'actuar. Exposa que, en el tema d'obres majors, l'informe preceptiu dels bombers paralitzava les llicències però que en l'actualitat s'han destinat més efectius segons la Generalitat, així que els retards no són atribuïbles a aquesta part del procés.

Un cas greu d'incompliment per part de l'administració és el d'un ciutadà que va denunciar l'any 1999 la casa col·lidant per patir deficiències estructurals greus. Malgrat els nombrosos informes tècnics expedits per l'Ajuntament, que

recullen el mal estat de l'immoble (amb ordres d'execució) i de dos informes del Síndic de Greuges en el que s'havia estimat el greuge i s'havia recomanat l'actuació per part de l'Ajuntament, l'immoble continua en el mateix estat. Afegeixo també que existeix un informe d'Urbanisme de l'any 2013, en el que es reconeix que l'edifici no reuneix les condicions de solidesa i avisa que hi ha risc de possible esfondrament d'una part de la coberta, que pot afectar l'edifici i les finques veïnes.

Finalment, en el mateix capítol, recollim un expedient resolt amb greuge, en el que una veïna manifestava que des de fa anys ha demanat a l'Ajuntament que faci complir la legalitat urbanística, fent enderrocar les obres d'un veí, efectuades sense llicència i no legalitzables. Després de quatre anys de la construcció, l'obra segueix igual i això la perjudica en la venda del seu habitatge. L'Ajuntament, en aquest cas, no ha seguit correctament el procediment administratiu, ja que ha dictat decrets amb el procediment caducat (que, conseqüentment ha hagut de deixar sense efecte), fet que ha retardat de forma inadmissible la restauració de la realitat física alterada. En aquest cas, vaig recomanar que s'apliqui sense més dilació la normativa legal en matèria d'Urbanisme i procedeixi a ordenar i fer complir la restitució de la realitat física alterada.

També he rebut la queixa per part d'una organització empresarial sobre com és d'estricta a Sabadell l'aplicació de les **ordenances en relació a l'obertura i manteniment d'activitats** en comparació amb d'altres poblacions de l'entorn. Aquesta entitat considera que això fa que es paralitzin els expedients i que hi hagi una manca d'inversió empresarial a la ciutat. També lamenta la manca de recursos humans destinats al departament de llicències d'activitats, que provoca una paralització del sector econòmic de la ciutat i els dificulta trobar enginyers i tècnics que vulguin treballar en projectes al municipi. També comenta que s'han demanat dades sobre el nombre d'expedients tramitats i els temps de resposta de l'administració a la cap del Programa de Llicències, sense que els hagin estat facilitades. També manifesta que l'Ajuntament s'havia compromès a crear una taula de treball sobre llicències d'activitats econòmiques per resoldre la majoria de problemàtiques existents, com la necessària millora en les tramitacions, l'agilitat administrativa i els actuals colls d'ampolla, però que, a dia d'avui, la taula encara no havia estat constituïda.

Finalment, pel que fa als **títols de transport bonificats**, també he rebut la queixa d'una persona que explica que va tramitar la T-16 per la seva filla. Va haver de pagar el cost de la targeta quan la va tramitar però no li permetien recollir el títol provisional fins al cap d'un mes, en el que ha hagut de pagar el transport sense gaudir d'un títol bonificat que ja havia pagat. Manifesta que, passat el mes, va anar a recollir la targeta provisional i li van fer al moment, omplint a mà un dels títols de transport dels que tenien a l'oficina. Aquest ciutadà no entén perquè no es va expedir aquest títol provisional en el moment de la sol·licitud, si simplement es tractava d'omplir a mà un dels títols dels que disposa l'oficina.

3. MULTES DE TRÀNSIT I ESTACIONAMENT

També he rebut moltes queixes per sancions de trànsit imposades, fonamentalment, per l'estacionament

Pel que fa a la **zona blava**, una conductora va ser sancionada mentre anava a retirar el preceptiu tiquet d'aparcament de la zona blava. Veiem que la sanció es va produir a les 19:02 i el tiquet d'aparcament es va expedir a les 19:05, que s'atribueix al temps en que va trigar a desplaçar-se a la màquina de pagament.

Un altre cas de sanció per estacionament en zona blava és el d'una conductora que va parar per atendre el seu nadó de 5 mesos. Va sortir del vehicle per llençar un bolquer, deixant el nadó a càrrec de la seva acompanyant dins el vehicle, però malgrat tot va ser sancionada. En aquest cas, vaig resoldre amb greuge, atès que cal aplicar l'Ordenança Municipal de Circulació de Vianants i de Vehicles tenint en compte les circumstàncies particulars de cada cas, per tal de no incomplir els principis d'Equitat, Bona Fe i Proporcionalitat. En aquest cas, es tractava de discernir si la conductora va estacionar o només es va aturar momentàniament per tenir cura del nadó. Les proves que acompanyaven els escrits, entre les que hi havia la declaració jurada de l'acompanyant, van semblar prou sòlides per considerar que hi havia greuge, i més si tenim en compte que l'ordenança que regula la zona blava té com objectiu la regulació de l'aparcament en destí mitjançant l'estacionament limitat i controlat, per promoure la rotació dels vehicles i facilitar l'accés a les zones comercials, i no per afany recaptatori.

Un cas que es va desestimar, és el d'una persona que manifestava que havia estat sancionada en diverses ocasions

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL IV. TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

per no tenir el tiquet visible mentre estava estacionada en una zona blava. Argumenta que els tiquets hi eren però que havien quedat a la part davantera del cotxe, que fa inclinació, que en tancar el cotxe s'havien mogut, impossibilitant la visió des de fora. Vam verificar amb les fotografies aportades per l'agent de la zona blava que, o no hi havia tiquet visible, o aquest sobrepassava l'horari autoritzat. En aquest cas, vaig recomanar a la conductora, que si és coneixedora dels problemes de visibilitat dels tiquets, vetlli perquè aquests sempre siguin visibles des de l'exterior.

També he obert expedients per queixes per les sancions rebudes per **estacionaments indeguts** en altres espais de la ciutat. Així, trobem la queixa d'un veí que va haver d'estacionar en un espai no habilitat per causes de força major (baixada de glucosa) i que va ser multat per aquest fet. Explica que va deixar el vehicle de forma que no impedia el pas als vianants ni entorpia la circulació. Malgrat això, vaig desestimar la queixa perquè el denunciat no va poder aportar proves suficients que demostréssin la seva declaració.

També trobem un altre cas en el que sí vaig estimar el greu. Un conductor va rebre una sanció per aparcar el seu vehicle en un espai no adequat, constituint un perill o un risc per a la resta d'usuaris. El ciutadà al·legava, però, que no obstaculitzava la circulació, però que al costat contrari de la calçada hi havia un vehicle que sí que obstaculitzava el pas del transit i que, de fet, va ser retirat per la grua municipal. VA quedar acreditat que el vehicle contrari era el que realment havia estacionat incorrectament i vaig recomanar que se li retornés l'import íntegre de la multa.

Contràriament, vaig desestimar la queixa d'un conductor que havia estat sancionat i se li havia retirat el vehicle amb la grua, per aparcar fent servir una fotocòpia de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat. El conductor manifestava que la targeta no era falsa, com es recull a la denúncia, sinó que es tractava d'una fotocòpia de l'original. La normativa, però, exigeix l'ús de la targeta original i la col·locació visible al frontal del cotxe. A més, no va quedar acreditat que la persona que conduïa el vehicle fos el titular de la targeta.

Una altra queixa que hem rebut i de la que restem a l'espera d'informe tècnic, és el d'una conductora que va ser sancionada per estacionar en una zona presumptament prohibida mitjançant una senyal de prohibició de parada i estaciona-

ment provisional per obres, i que el seu vehicle va ser retirat per la grua. Manifesta que la senyalització provisional no existia quan va estacionar el seu vehicle i que, a més, la senyal prohibia estacionar en la banda parell de la via i ella estava en la banda imparell.

Una altra conductora es queixava d'haver estat sancionada per estacionar davant de l'Hospital Taulí i acompanyar a urgències un familiar que no podia caminar.

Una altra queixa és la d'un veí que va rebre una multa per aparcar en una zona d'aparcament reservada a minusvàlid nominativa. Argumentava que aquesta plaça sempre havia estat d'ús general per persones amb discapacitat i que hi va aparcar mecànicament. Malgrat va acudir immediatament a retirar el vehicle quan va rebre l'avís telefònic de la policia, els agents el van sancionar i no li van permetre signar la comunicació de la sanció.

També he rebut la queixa d'un conductor sancionat per estacionar el vehicle en una zona que, segons ell, es va senyalitzar a posteriori de ser multat. O el cas d'una conductora que ha estat doblement sancionada per estacionar en una zona de càrrega i descàrrega que no es troba correctament senyalitzada. A més, explica que la denuncia recull com a precepte infringit l'aparcament en mitjanes, illes i altres elements de canalització del trànsit, cosa que no es correspon amb l'espai que va ocupar.

Una altra queixa és la d'un conductor que va ser sancionat per estacionar incorrectament. En aquest cas, vaig resoldre l'expedient durant la tramitació, ja que l'informe tècnic que vaig rebre per part de l'Ajuntament recull l'existència d'un error en la matrícula denunciada.

4. SEGURETAT VIÀRIA

Sobre Seguretat viària, he obert un expedient a partir de la queixa d'una persona que, després de presentar diverses instàncies a l'Ajuntament demanant actuacions urgents per reduir la taxa d'accidents de trànsit que es produeixen a la cruïlla entre dos carrers de la ciutat, ha rebut una resposta que considera inadequada per part del consistori. Demana que, atesa la urgència del tema, es col·loqui, sense més dilació, una goma reductora de la velocitat o bé un semàfor.

L'AMPA d'una escola ha presentat una queixa perquè ha demanat reiteradament un camí escolar segur pels infants

d'aquest centre educatiu. Demanen la transformació del carrer de l'escola en zona de vianants atenent al Decret 135/1995, Llei 26/2011 i Ordre VIV/561 on es diu que els carrers de menys de 7 metres d'amplada han de esdevenir de calçada única. L'Ajuntament reconeix en la resposta que dóna el mes de març del 2016 que s'està incomplint la normativa per manca de pressupost.

També he obert expedient per la queixa d'una persona ha demanat reiteradament a l'Ajuntament que es prenguin mesures per tal de protegir els vianants, fent respectar les voreres i les zones residencials. Es lamenta que les motocicletes aparquin en zones de vianants entorpint o impeding el pas, com també ho fan els cotxes a les entrades o sortides de les escoles; també es queixa de les terrasses de bars i restaurants, que ocupen gran part de la vorera. Afirmar que caldria que les llicències per ocupar la via pública obliguessin a deixar un pas per als vianants, ja que sovint tanquen les voreres completament. Finalment, també considera que no s'hauria de permetre la circulació de bicicletes i altres vehicles de mobilitat personal per les voreres. Aquesta ciutadana ha contactat per diverses vies amb l'ajuntament (tràmits online i petició de reunió amb el regidor) però no ha rebut mai resposta.

5. INACCIÓ MUNICIPAL

Una veïna va presentar una queixa per la manca d'il·luminació d'un dels trams del riu Ripoll. Fa més d'un any es va produir un robatori de coure que va deixar sense llum aquella part de la ciutat. Es va informar a l'ajuntament però no s'ha refet l'enllumenat. Aquesta manca d'il·luminació afecta els treballadors de les fàbriques de la zona i als usuaris del camí del riu, especialment els ciclistes i corredors.

També vaig rebre la queixa d'una comissió de veïns que afirmava que l'Ajuntament s'havia compromès, abans de les obres de perllongament dels ferrocarrils de la generalitat, a reparar els vials de connexió entre el parc i una zona verda propera, un cop s'acabessin les obres del tren. La comissió afirmava que les obres de reparació dels vials ja s'havien licitat i adjudicat i que havien d'estar acabades el mes de setembre del 2018, però a finals d'any encara ni s'havien iniciat. També exposen que, com a veïns, havien presentat un projecte d'urbanització en aquesta zona però que l'Ajuntament no el va tenir en consideració, demanant un projecte a una empresa externa.

6. AGÈNCIA TRIBUTÀRIA DE SABADELL

L'Agència Tributària de Sabadell (organisme autònom amb personalitat jurídica pública) té, entre les seves competències, la gestió, liquidació, inspecció i revisió dels tributs i ingressos de dret públic que pertanyin a l'Ajuntament. En concret, els impostos que són competència de l'ens local són: l'Impost de Béns Immobles, l'Impost sobre l'Increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana, l'Impost de Vehicles de Tracció mecànica i l'Impost d'Activitats econòmiques. Són moltes les queixes rebudes respecte les actuacions d'aquest organisme l'any 2018, per aquest motiu en fem un capítol específic.

Ja hem esmentat el cas d'una ciutadana a qui l'agència tributària **ha embargat un compte on percep la Renda Garantida de Ciutadania**, que no pot ser objecte d'embarcament segons la reglamentació de la percepció. Aquesta mateixa persona també ens va adreçar la queixa pel tracte rebut al servei de recaptació que no va voler gestionar la queixa sobre aquest cas, derivant-la a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

Pel que fa a l'IBI, tenim dues queixes pel cobrament d'interessos de demora per les liquidacions complementàries que ha generat la regularització del cadastre, corresponents als exercicis fiscals 2015, 2016 i 2017. Si ve aquestes persones estan d'acord en pagar l'IBI en funció del nou valor de la vivenda, entenen que el cobrament dels interessos de demora dels tres exercicis anteriors només s'hauria de produir si haguessin estat notificats de que havien de pagar els imports addicionals pels exercicis anteriors i no ho haguessin fet dins del termini. A més, una d'aquestes persones manifesta que la finca ha patit poques modificacions des dels anys 80 i que li apliquen un augment del valor cadastral de l'immoble en base a una llicència d'obres majors demanada a l'any 1995 que no es va portar mai a terme.

També he obert diversos expedients que tenen a veure amb l'IIVTNU (Impost sobre l'Increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana) o **plusvàlua dels immobles**. Un primer cas, que va ser desestimat, va ser el d'una veïna que figurava com a cotitular del crèdit hipotecari que gravava un immoble. La finca havia estat objecte d'una operació equivalent a la dació en pagament però no s'havia pogut beneficiar de l'exempció en el pagament de l'IIVTNU recollida a la normativa. Donat que no va quedar acreditat que fos l'ha-

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL IV. TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

bitatge habitual de la propietària, ja que no hi constava com a empadronada de forma ininterrompuda com a mínim en els últims dos anys anteriors a la transmissió, vaig resoldre que no existia greuge.

També vaig obrir un expedient per la manca de resposta per part de l'administració a la recomanació feta per l'anterior Síndic respecte a aquest impost. En concret, es va recomanar "que l'Ajuntament establis la **bonificació del 95%** a totes les transmissions de terrenys efectuades a títol lucratiu per causa de mort, a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges i els ascendents i adoptants. I en el cas que l'ens municipal volgués una fiscalitat basada en el principi de "qui més té, més paga" que bonifiqués l'impost en funció de la **capacitat econòmica real** de la ciutadania i no en base al **valor cadastral** de l'immoble en qüestió, ja que aquest fet pot donar l'absurd que la ciutadania hagi de transmetre el bé per poder fer front al pagament de l'IIVTNU."

D'altra banda, respecte aquest impost, he resultat amb greuge tres expedients més. Aquestes persones no estaven d'acord amb la liquidació de la Plusvàlua efectuada, atès que versava sobre un immoble provinent d'una herència, pel qual ja s'havia liquidat la plusvàlua, i que ara havia estat venut amb pèrdues. Per tant aplicant jurisprudència recent, l'Ajuntament no hauria d'haver procedit a fer aquesta liquidació. Aquestes persones, a més, havien presentat un recurs que l'Ajuntament no havia contestat.

Vull recordar que la sentència del Tribunal Constitucional 59/2017, d'11 de maig, determina la impossibilitat d'aplicar l'Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana als supòsits de decrement o d'inexistència d'increment i ha remès al legislador ordinari la definició d'aquests supòsits. Per això, vaig recomanar que es procedís a la suspensió de l'expedient, amb audiència prèvia dels interessats, atès que les autoliquidacions reclamades són de l'any 2015, per tant anteriors a la resolució del Tribunal Constitucional però no fermes, i també vaig recomanar que l'Ajuntament, en les liquidacions posteriors a la esmentada sentència, no cobri l'impost en els casos que l'immoble no hagi augmentat el valor, exigint l'acreditació documental que correspongui.

7. TAXA DE RESIDUS

Un apartat específic també mereix la nova regulació de la

Taxa per la prestació dels serveis de prevenció i gestió de residus municipals i assimilats pel gran nombre de queixes que he rebut sobre aquesta qüestió, cosa que m'ha portat a obrir una actuació d'ofici al respecte.

Malgrat això, hi ha queixes sobre aquesta taxa que he tractat de forma individual per la casuística concreta que exposen. Una de les queixes és la que al·lega que, de forma unilateral i sense avís previ, s'ha canviat el subjecte de la taxa i ha passat de **notificar-se nominalment** (al domicili de l'obligat) a fer-ho de forma col·lectiva, a través del Butlletí Oficial de la Província. Aquesta persona, propietària d'una empresa industrial, també manifesta que ha de pagar la taxa de residus sense poder fer ús del servei, atès que no disposen de contenidors de cap tipus a la seva zona. Aparenta, a més, que realitzen la recollida de residus a través d'una empresa privada però que cada any han d'acreditar-ho a l'Ajuntament per tal que no els cobrin la taxa de residus. Enguany, pel fet de no rebre la notificació nominalment, no va ser a temps de presentar la documentació acreditativa i ha hagut de pagar també la taxa de residus.

Una altra persona exposa que el rebut de la taxa d'enguany ha quasi triplicat l'import de l'any anterior. Afirma que, per fer els càlculs, l'Ajuntament ha tingut en compte els ingressos de la seva llogatera, que a principis del 2018 va deixar la vivenda.

Una altra veïna, pensionista, es queixava que sempre havia estat exempta del pagament d'aquesta taxa i que enguany, malgrat no va patir cap canvi significatiu a la seva renda, ha hagut de pagar la taxa, amb l'agreujant que aquesta ordre de pagament s'ha girat a nom del seu marit difunt des de l'any 1999.

D'altra banda, un veí s'ha queixat de l'enorme pujada del rebut aquest any, que ha passat de 76€ a 264€, i que no està d'acord amb la resposta que ha rebut quan ha expressat la seva queixa a l'Ajuntament. Considera que la motivació de la taxa no hauria d'esser recaptatòria sinó de protecció del Medi Ambient i, per tant, que es calculés sota la premissa "qui més contamina, més paga". Considera també que no s'han realitzat correctament els càlculs de tarificació en el seu cas perquè el nivell que els assignes no es correspon amb els ingressos familiars i el valor cadastral de l'habitatge.

També he rebut la queixa d'una persona, usuària de Serveis

Socials, que ha rebut l'ordre de pagament de la taxa malgrat no disposar d'ingressos fixos.

8. PAGAMENTS DE FACTURES A PROVEÏDORS

Pel que fa als **Departaments d'Intervenció i Tresoreria** he obert diferents expedients que han estat resoltos amb greuge. La Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, va suposar un element addicional de protecció pels proveïdors privats que treballaven per l'administració. Aquesta llei i d'altres, estableixen l'aplicació de mesures severes a l'administració pels retards en el pagament dels contractes, amb l'objectiu de simplificar, flexibilitzar i donar major seguretat jurídica a les pimes i els autònoms que treballen per l'administració. S'estableix que el termini màxim de pagament de l'Administració és de 60 dies. La demora en el pagament suposa haver de pagar al contractista els interessos de demora corresponents i la indemnització pels costos de cobrament.

En aquest sentit, he rebut una queixa, pendent de resoldre, d'un centre educatiu amb 50 alumnes a qui s'ha atorgat beca menjador. L'Ajuntament no ha abonat al centre la totalitat dels imports des de desembre de 2017 fins avui. Des del centre, s'ha demanat reiteradament a l'Ajuntament informació del retard en el pagament però els donen raons inexactes. L'incompliment dels terminis de pagament de les beques menjador posa en risc la continuïtat de l'empresa que presta el servei i el col·lectiu d'alumnes vulnerables que han rebut la beca.

9. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

Un altre veí ha expressat una queixa sobre el mal funcionament de la seu electrònica de l'Ajuntament. Comenta que no pot consultar l'estat dels tràmits i que el Consistori no respecta els terminis màxims de resposta a les peticions de la ciutadania.

També sobre seu electrònica, he rebut la queixa d'una veïna, dient que no podia aportar més d'un document a la tramitació electrònica d'un expedient.

Han estat nombroses també les queixes de la ciutadania argumentant que l'administració acostuma a **donar idèntiques respostes a instàncies que al·leguen fets diferents**.

També sobre participació, he rebut la queixa d'una entitat que va sol·licitar ser inscrita al **Registre municipal d'enti-**

tats ciutadanes. L'Ajuntament va rebutjar la petició perquè que no van presentar els estatuts però, per les característiques de l'entitat, no està obligada a presentar estatuts per poder ser considerada entitat.

Sobre la **cessions d'instal·lacions públiques**, hem rebut la queixa d'un centre educatiu que exposava que, des de feia anys, podien gaudir d'un equipament públic per realitzar les activitats esportives. El 2018, el Departament d'Ensenyament de la Generalitat els demanava com a condició per poder continuar desenvolupant la seva tasca a l'etapa de l'ESO, un certificat que els garantís l'ús de l'equipament esportiu públic tant en l'actualitat com en el futur. L'Ajuntament els havia respost que no era possible i que calia que fessin la petició de forma anual. Finalment s'ha resolt en tràmit atès que, arran de l'actuació de la Síndica, l'Ajuntament ha emès el certificat que els calia. No obstant, vaig recomanar a l'Ajuntament que donés resposta concreta i específica a totes les demandes formulades en ares a una bona administració, sense posar uns impediments que la pròpia normativa no imposa.

Una altra entitat realitzava les seves activitats des de l'any 2010 en un espai públic cedit. Enguany se'ls va comunicar que havien de deixar el local perquè no es renovava la cessió, sense atendre les seves argumentacions. aquesta cessió no continuaria, i no s'ha fet cas de les seves argumentacions i sense rebre resposta per escrit de les al·legacions presentades. Tampoc se'ls va donar resposta a la demanda de cessió d'un local alternatiu i finalment, quan han buscat una alternativa privada i han demanat llicència d'activitats, tampoc han rebut una resposta satisfactòria.

Una entitat que realitza formació a més d'un miler de persones anualment disposa de diferents locals cedits per l'Ajuntament per realitzar les seves activitats. Van expressar la seva queixa per les males condicions de la majoria dels locals cedits, però en especial, un en concret que comparteixen amb una altra entitat. Aquest espai té greus mancances estructurals, dificultats d'accés, altes temperatures a l'estiu, parets amb humitats, plagues de formigues, etc. Al·leguen que acostumen a tenir dificultats a l'hora de donar classes per la gran afluència d'usuaris de l'entitat amb la que comparteixen espais i, fins hi tot, han patit episodis violents per part d'alguns d'aquests usuaris pel fet de no disposar de conserge pel matí.

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL IV. TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

Un grup polític també ha expressat la seva queixa perquè se li ha denegat la sol·licitud per la celebració d'un acte de Nadal en un complex municipal, malgrat d'altres anys si que l'havien pogut realitzar. Afirmen que no estan d'acord amb les explicacions que l'Ajuntament els ha donat per justificar la negativa, i que no els han facilitat la normativa que regula la cessió d'aquest espai i que, suposadament, legitima la denegació.

10. PROVES D'ACCÉS A L'ADMINISTRACIÓ

Amb el canvi del Reglament de la figura de la Síndica, he pogut admetre a tràmit queixes provinents de treballadors municipals. Enguany només n'he rebut una, que vaig desestimar. Es tracta del cas d'una persona que es va presentar a un dels **concursos d'oposició** per proveir places d'auxiliar d'administració general. Aquesta persona es queixava que, malgrat haver aprovat l'oposició, no havia obtingut plaça perquè, segons la seva exposició, no havien estat valorats correctament els mèrits al·legats. Vistes les proves aportades i l'informe tècnic de l'ajuntament, vaig resoldre que els mèrits que calia consignar no podien ser considerats anàlegs a les tasques que una auxiliar administrativa havia de desenvolupar.

El concepte de ciutadania no és inamovible sinó que, en diferents moments de la història, o actualment, en determinats països del món, pren formes diferents. És inherent al dret de ciutadania en el nostre país, el dret a la **participació** de veïns, grups, institucions i associacions en la vida de la ciutat, donant suport a les iniciatives sorgides des del propi teixit social i generant accions que complementin i impulsin les propostes ciutadanes per generar barris més diversos, dinàmics i solidaris.

A Construïm ciutat, aglutinem totes aquelles iniciatives que volen fomentar la construcció d'un model de ciutat **includiu i respectuós**, des del treball de les organitzacions i les entitats de la ciutat, però que no han rebut el recolzament necessari de l'administració.

La casuística de queixes és, en aquest sentit, molt amplia i diversa.

Un dels expedients s'ha obert a petició d'una entitat de preservació del patrimoni històric i cultural de la ciutat, amb motiu de l'estat deplorable i el deteriorament progressiu del **Complex de Sant Pau de Riu-sec**, on es troba una església romànica i un important jaciment arqueològic. Vaig estudiar el cas i vaig considerar que l'expedient havia quedat resolt durant la tramitació arrel de l'informe que va fer arribar l'Ajuntament. En aquest document es recullen les diferents **intervencions** efectuades en els últims anys, entre elles, la construcció d'una tanca perimetral del jaciment arqueològic, la urbanització dels camins i enjardinaments de l'interior de l'illa de l'entorn de l'ermita de Sant Pau de Riu-Sec, la reconstrucció de la museografia interior de l'església, la neteja i consolidació de les restes arqueològiques de l'interior del complex, la reparació de les fusteries, vidres, parts del paviment, porta, façana i baranes de l'Església, malmesos per actes vandàlics, així com la millora de la instal·lació elèctrica, la col·locació de noves lluminàries i d'un sistema per evitar la intrusió de persones incíviques.

La mateixa entitat va presentar també una altra queixa exposant que cal **un projecte per la conservació i dinamització** del conjunt arqueològic de Sant Pau de Riu-Sec. Argumenten que tenien un projecte per presentar als **pressupostos participatius** de l'Ajuntament per la millora de l'espai, però que el consistori va dir-los que ja s'estava treballant en aquest àmbit. Manifesten que no ha estat així i que no s'han portat a terme les actuacions compromeses.

S'ha sol·licitat informe sobre els fets objecte de la queixa i concretament, sobre la creació de vials d'accés, sobre la millora de l'escomesa elèctrica del perímetre i sobre la possible creació d'un centre d'interpretació en aquest espai. Finalment, també es queixaven que havien de pagar sempre per accedir al recinte, tan ells com els arqueòlegs i personal compromès en la conservació de l'espai.

Una altra queixa que ja he desenvolupat a l'apartat de col·lectius vulnerables és el d'una entitat que es una queixa de la manca de places residencials públiques per a la gent gran a la ciutat. Manifesta que l'Ajuntament es va comprometre a cedir uns terrenys a la Generalitat per tal de que aquesta afronti la construcció d'un centre de 120 places de titularitat pública a Sabadell. També manifesta que no s'ha avançat gens en el projecte, malgrat fa molts anys que es parla de la construcció d'aquest equipament. Aquest expedient es troba pendent de la informació de l'Ajuntament per fer la resolució.

Els **pressupostos participatius** permeten la participació directa de la ciutadania en l'elaboració dels pressupostos públics, implicant-la en dos àmbits diferents. D'una banda, en la reflexió de necessitats, identificació de demandes i prioritització dels pressupostos i d'altra, en el seguiment de l'execució del pressupost i per tant, en la rendició de comptes continuada per part dels equips de govern. Donat que he rebut moltes queixes sobre el procés de participació en els pressupostos de la ciutat, he decidit obrir una actuació d'ofici al respecte. Malgrat això, he actuat de forma particular en la queixa d'una entitat que va participar en els pressupostos participatius de l'any 2017. Van presentar un projecte per rehabilitar un espai públic que va ser escollit per tenir una gran quantitat de vots. L'entitat manifesta que finalment serà l'Ajuntament qui executi el projecte, i que no els ha deixat participar en la redacció del mateix, com tampoc els han deixat aportar idees, ni participar en l'elecció de l'empresa adjudicatària.

3. INTERVENCIONS REALITZADES

CAPÍTOL V. CONSTRUÏM CIUTAT

ACTUACIONS D'OFICI

Seguretat viària i punts negres entorn la mobilitat del centre de Sabadell

Ref: 2018SDGR00059

Assumpte: Urbanisme

He decidit obrir d'ofici l'expedient 2018SDGR00059 per investigar els nombrosos punts negres pel que fa a la seguretat viària al centre de Sabadell, arrel de les queixes particulars que m'han adreçat particulars, associacions i veïns de diferents punts (expedients 2016SDGR00022, 2016SDGR00024, 2017SDGR00120, 2018SDGR00015, 2018SDGR00038).

En concret, estic investigant com afectarà les modificacions del Pla de l'Espai Central de Sabadell en els següents punts:

- Carrer Estrella (especialment davant d'una entitat d'atenció a persones amb discapacitat), ja que les voreres presenten desnivells que han ocasionat la caiguda de més d'una persona usuària del servei, que es desplaça amb cadires de rodes.
- Tram final del Carrer Unió, especialment la sortida de l'escola, ja que no hi ha voreres ni elements per disminuir la velocitat dels vehicles que circulen pel carrer.
- Carrer del Sol (entre carrer Sant Pere i carrer Les Planes): donat que habitualment els cotxes s'aparquen sobre la vorera a l'entrada i sortida de l'escola i que es circula amb velocitat excessiva per les característiques del carrer.
- Els punts denunciats a la campanya #alertavianants, com a punts negres on hi ha més perill per la seguretat dels vianants.

He demanat a l'Ajuntament quin ha estat el criteri per decidir la prioritització d'algunes actuacions sobre d'altres en el Pla de l'Espai Central de Sabadell, i també quin és el pla de camins escolars previst a la ciutat i com es determinen.

Per tal d'identificar d'altres punts negres, he demanat a l'Ajuntament si s'ha realitzat algun estudi sobre atropellament de vianants a la ciutat per determinar els punts més conflictius en els darrers anys i preveure actuacions prioritàries en aquests llocs. Estat: en procés d'investigació.

Pressupostos participatius

Els pressupostos participatius permeten la participació directa de la ciutadania en l'elaboració dels pressupostos públics, implicant-la en dos àmbits diferents. D'una banda, en la reflexió de necessitats, identificació de demandes i prioritització dels pressupostos i d'altra, en el seguiment de l'execució del pressupost, i per tant, en la rendició de comptes continuada per part dels equips de govern.

Malgrat que és un mecanisme de participació molt valorat per part de la ciutadania, també he rebut moltes queixes pel que fa tant al procés de participació, com pel que fa a la implementació de projectes, com designació

Procés de participació – els requisits limiten els drets d'algunes persones, com per exemple, el dret dels joves a presentar projectes i votar, el dret de les persones grans a votar per mitjans no electrònics,

Selecció de projectes – descoordinació entre departaments, temes d'acció social no són prioritaris..

Implementació de projectes – no deixen participar a la ciutadania en la redacció de projectes, els fan "descafeïnats", en alguns casos s'ha reconegut que no es podran implementar.

Resoldre els problemes d'accés i de mobilitat al Polígon Industrial Can Roqueta

Ref: 2018SDGR00163

He decidit obrir una actuació d'ofici arran les mancances d'accés al Polígon Industrial de Can Roqueta en transport públic i les mancances d'inversió en infraestructura del polígon, especialment pel que fa a la il·luminació i el manteniment dels carrers de la zona.

Actualment només una línia d'autobusos arriba al polígon, però només disposa d'una sola parada a l'inici de l'espai industrial, fet que obliga els usuaris a haver de desplaçar-se a peu llargues distàncies per accedir a la nau on van a treballar. A més, aquesta línia no ofereix servei els caps de setmana, limitant greument el dret al treball de les persones.

També he tingut constància de la insuficient il·luminació de la zona, que incrementa la sensació d'inseguretat entre les persones que hi van a treballar, moltes d'elles en torns de dia o de nit amb entrades i sortides del lloc de treball sense llum natural.

Finalment, el mal estat de les voreres de la major part del polígon, dificulta l'accés a les persones amb mobilitat reduïda (en aquest polígon hi ha un centre d'atenció a persones amb discapacitat) i entorpeix i causa problemes de seguretat a la resta de vianants de l'espai. La degradació de la zona genera un espai que s'omple de deixalles i voluminosos, contribuint encara més a la manca de dignificació de la zona. Estat: en procés d'investigació.

Marcadors electrònics i marquesines al transport públic municipal

Ref: 2018SDGR00074

Moltes persones, especialment gent gran, s'ha queixat de la distribució dels marcadors electrònics a les parades dels autobusos (especialment la manca de marcadors en algunes parades) i també que, en ocasions, no funcionen. També he rebut queixes per l'estat d'algunes parades d'autobusos en que les marquesines estan en mal estat o no hi ha espai adequat perquè les persones esperin amb una certa comoditat el transport públic.

Per tot això, he demanat a l'Ajuntament quins criteris es fan servir a l'hora d'instal·lar marcadors electrònics, com s'informa de les avaries i els desperfectes en les parades d'autobusos i quin és el temps promig de reparació, i si es té en compte el perfil de la ciutadania que fa us de determinades parades de l'autobús a l'hora de decidir d'instal·lar o no marcadors electrònics, així com la destinació de les línies (ex. Hospitals, etc.). Estat: en procés d'investigació.

Atès que les instàncies nacionals han resultat ser en la majoria dels casos ineficaces a l'hora de protegir alguns drets i a l'hora de garantir alguns serveis públics, i atès que són els principis de proximitat i d'eficàcia els que han de regir les actuacions municipals, és **la ciutat**, entesa com a espai col·lectiu de trobada, aquella que ha de respondre a molts reptes que afecten la ciutadania.

La **transparència** és un principi d'actuació de l'Administració pública en virtut del qual aquesta ha de fer pública la informació necessària perquè la ciutadania pugui avaluar-ne la gestió. Inclou tant l'obligació de fer públiques determinades informacions de manera proactiva (publicitat activa), com l'obligació d'atendre les sol·licituds d'informació que faci la ciutadania (dret d'accés a la informació).

La necessitat de transparència en l'actuació de l'Administració està relacionada amb la pròpia necessitat de **legitimació democràtica** d'aquesta i és un instrument necessari per permetre controlar i avaluar l'actuació de l'Administració, en especial la utilització dels recursos públics, la participació efectiva de la ciutadania en els assumptes públics i també l'exercici dels drets de les persones.

L'Administració s'ha de regir, alhora, pel principi de **bon govern**. S'ha d'ajustar a les regles i obligacions sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració. Els principis ètics i les bones pràctiques són d'obligat compliment pels alts càrrecs de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garanties a l'hora de retre comptes.

L'Administració ha de ser **accessible**. Tota la informació ha de ser **comprensible**, de fàcil accés, **gratuïta** i estar a l'abast de les persones sigui quina sigui la seva condició, en un format subministrat per mitjans o formats escaients que resultin accessibles i comprensibles.

Els ajuntaments catalans també juguen un paper molt important en la implantació de les tecnologies de la informació, principalment a través de la seva associació majoritària en el **consorci Localret**. Entre d'altres activitats, la majoria d'ajuntaments faciliten i promouen la instal·lació de fibra òptica i l'accés i la utilització d'Internet, tant a nivell social com per la potencialitat que té per accedir a la informació i a les gestions municipals, i també per facilitar la participació ciutadana.

4. ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

4.1. Organització d'actes i jornades

L'estat de la ciutat. 100 dies al capdavant de la sindicatura de greuges de Sabadell

(9 d'octubre de 2018, Casal Pere Quart)



Activitat familiar Dia mundial dels DDHH

(9 de desembre de 2018. Plaça del Pi)



Taula rodona Conferència dia mundial dels DDHH

(10 de desembre de 2018. Casa Duran)



4.2. Participació en taules i comissions municipals

- Comissió de la convivència
- Taula de migrats i refugiats
- Taula de treball per a la prevenció de la violència en contra la gent gran
- Taula de sensellarisme

4.3. Reunions amb entitats

- AAVV Campoamor
- AAVV Can Deu
- AAVV Can Rull
- AAVV Cifuentes
- AAVV Covadonga



- AAVV Creu Alta
- AAVV Merinals i Comissió Grups Arrahona
- AAVV Nostra Llar
- Actua Vallès
- Amics de Sant Pau de Riu-sec
- Associació ETHOS
- Atendis
- AVAN
- Caritas
- CASSA i Agbar
- Comissió del Parc del Nord

4. ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

- Comissió de la Residència Sud
- Consell Intersectorial d'Empresaris de Sabadell i Comarca (CIESC)
- Consorci Sanitari del Parc Taulí
- Creu Roja Sabadell
- Dret a morir dignament
- Il·lustre Col·legi d'Advocats de Sabadell



- Mossos d'Esquadra a Sabadell
- Ningú sense sostre
- Oncolliga



- Policia Municipal de Sabadell
- SIAD i Servei LGTBI
- SMATSA
- Sindicats UGT i CCOO de Smatsa
- TUS
- Xarxa Onion

4.4. Difusió de la sindicatura i representació institucional

- Assemblea General Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya (*Santa Coloma de Gramenet, 03/05/2018*)



- Jornada sobre les dificultats d'accedir a l'habitatge social. Síndic de Greuges de Catalunya (*Barcelona, 11/05/2018*)
- Ofrena floral en commemoració de les víctimes de l'Holocaust (*Sabadell, 14/05/2018*)



- Presentació de l'Observatori del sobreendeutament de les famílies de Càritas (*Sabadell, 15/05/2018*)
- Jornada sobre la regulació del mercat de la vivenda i el control dels lloguers (*Barcelona, 17/05/2018*)
- Clausura de la Jornada internacional de protecció LGTBI (*Sabadell, 18/05/2018*)
- Formació "Ètica pública i bon govern" del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya (*Mollet del Vallès, 23/05/2018*)
- Acte commemoratiu del 10è aniversari de la Convenció Internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat (*Barcelona, 30/05/2018*)
- Festa de l'Esport (*Sabadell, 01/06/2018*)

4. ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

- Presentació del llibre “Pobresa energètica, regulació jurídica i protecció dels drets de les persones” (Barcelona, 04/06/2018)
- Congrés Internacional del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) (Alcalá de Henares, 08/06/2018)
- Reunió amb la Síndica de Greuges de Barcelona, M. Assumpció Vilà (Barcelona, 14/06/2018)



- Presentació del pla de turisme de Sabadell (Sabadell, 14/06/2018)
- Atorgament del Premi Sant Joan de Literatura Catalana (18/06/2018)
- Formació “La sindicatura local: bases d’actuació i funcionament” del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya (Hospitalet de Llobregat, 20/06/2018)
- Conferència sobre els drets humans a la ciutat de Josep Escartin a la Fundació Bosch i Cardellach (Sabadell, 21/06/2018)
- Acte de presentació del Consell d’Infants de Sabadell (Sabadell, 26/06/2018)



- Congrés sobre els drets dels infants (Barcelona, 28/06/2018)
- Paella popular AAVV Merinals (Sabadell, 30/06/2018)
- Presentació de l’informe de tendència social a Sabadell (Sabadell, 11/07/2018)
- Visita al barri dels Merinals amb l’Adjunt del Sindic de Greuges de Catalunya (Sabadell, 13/07/2018)
- Jornada informativa del Servei d’Ocupació de Catalunya sobre la implementació de la Renda Garantida de Ciutadania (Barcelona, 23/07/2018)



- Presentació de les activitats de la festa major de Sabadell (Sabadell, 24/07/2018)
- Inauguració de l’exposició del Museu d’Història de Sabadell (Sabadell, 04/09/2018)
- Visita institucional al Sindic de Greuges de Catalunya (Barcelona, 07/09/2018)



- Ofrena floral Diada de Catalunya (11/09/2018)

4. ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA

- Parlaments amb perspectiva de gènere per a garantir la igualtat (*Barcelona, 17/09/2018*)



- Xarxa de l'Ombudsman a Catalunya (*Girona, 19/09/2018*)
- Junta ordinària del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya (*Girona, 19/09/2018*)
- 50è aniversari de CIPO (*20/09/2018*)
- Atorgament de premis Memorial Alex Seglers (*25/09/2018*)
- Acte de transparència de la Companyia d'aigües de Sabadell (*28/09/2018*)
- Reunió amb el president del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya, Lluís Martínez (*Sabadell, 28/09/2018*)
- Acte de benvinguda als defensors dels DDHH del programa "Ciutats defensores dels drets humans" a Santa Coloma de Gramenet (*01/10/2018*)
- Fira Mescla't (*Sabadell, 06/10/2018*)
- Formació "El repte de la comunicació a les sindicatures locals" del Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya (*Vilafranca del Penedès, 10/10/2018*)



- Formació "Introducció als DDHH" de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (*Barcelona, 8,5, 22 i 29/10/2018*)
- Ofrena floral 70è aniversari de la mort de Lluís Companys (*Sabadell, 15/10/2018*)
- Reunió amb la Síndica de Terrassa, Isabel Marquès (*Terrassa, 19/10/2018*)
- Jornada sobre la prevenció del càncer de mama d'Oncol·liga (*Sabadell, 19/10/2018*)
- Trobada amb l'Alt Comissionat de pobresa Infantil (*Sabadell, 08/11/2018*)
- Acte de celebració dels 25 anys d'ANDI Down (*Sabadell, 13/11/2018*)
- Sessions de formació a l'IES Sabadell (*Sabadell, novembre 2018*)
- Acte de reconeixement dels voluntaris de la Creu Roja (*Sabadell, 14/11/2018*)
- Taula de debat sobre el dret a la ciutat. CIDOB (*Barcelona, 27/11/2018*)
- Taula rodona sobre el dret a l'habitatge (*Sabadell, 28/11/2018*)
- Aniversari Atendis (*Sabadell, 01/12/2018*)
- Lectura a la Roda de la Pau de Sabadell (*Sabadell, 06/01/2018*)
- Nit de les lletres catalanes (*Sabadell, 14/12/2018*)
- Festa de nadal de l'Associació Ethos (*Sabadell, 16/12/2018*)
- Reconeixement a les persones que han participat en els programes d'acollida (*Sabadell, 19/12/2018*)
- Xerrada informativa a l'AAVV de Covadonga (*Sabadell, 20/12/2018*)

5. REFLEXIONS FINALS 2018

NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Durant el 2018, he rebut moltes queixes pel que fa a la neteja de l'espai públic. Hi ha la percepció que Sabadell està bruta i deixada, que no s'arreglen els carrers, que les rates i els coloms campen per on volen i que deixar mobles abandonats i no recollir els excrements dels gossos no té cap mena de conseqüència per la persona incívica.

Aquests mesos he visitat diferents barris de la ciutat i a tot arreu on he anat he trobat la mateixa imatge: brossa fora dels contenidors, mobles, electrodomèstics i matalassos abandonats a la via pública, vidres trencats, excrements d'animals... No és un problema que trobem en un sol barri sinó que és una situació força generalitzada a la nostra ciutat.

La creació de l'App d'Espai Públic pot ser un bon canal per recollir totes les demandes de neteja, reparacions, poda d'arbres i arbustos, etc. que té la ciutat. Durant aquest 2019 veurem l'efectivitat a l'hora de resoldre les demandes de la ciutadania a la pràctica.

Recomano a l'Ajuntament que treballi activament en campanyes de sensibilització per millorar el civisme i la convivència ciutadana. També recomano que elabori una ordenança de civisme que permeti recollir el marc de convivència esperat per una ciutat com la nostra, i que garanteixi un espai públic net, saludable i sostenible.

SILENCI DE L'ADMINISTRACIÓ

Una altra de les queixes freqüents en la majoria dels expedients que hem tramitat aquest 2018 és la manca de resposta de l'administració a les peticions de la ciutadania. En la major part de les queixes, el demandant afegeix el greuge de no haver estat contestat en temps o no haver rebut mai resposta. També hem constatat que, moltes vegades, l'administració, quan contesta, ho fa mitjançant respostes estandarditzades, per més que la ciutadania aporti diferents arguments, fet que fa sentir molta desprotecció i manca de respecte a les persones que han presentat les instàncies.

Capítol a part són les demores de l'administració en la tramitació de llicències, especialment les d'obres majors, i el pagament de factures dels proveïdors, que també pateixen retards que posen en perill l'activitat econòmica de la ciutat.

El retard en la implantació de l'administració electrònica que

pateix Sabadell pot ser una de les causes de demores en aquests tràmits. Durant el 2019 veurem com l'Ajuntament s'adapta als requeriments legals pel que fa als tràmits en línia i si, aquesta transformació, ajuda efectivament a simplificar els tràmits i millorar els temps de resposta.

Recomano a l'Ajuntament que respongui sempre en temps a les persones afectades, encara que sigui amb una resposta parcial pendent de complementar quan els processos administratius ho permetin. Alhora, per tal de millorar els temps de resposta de les llicències d'obres, d'activitats i d'ocupació de la via pública, recomano també que es doti de més recursos els diferents departaments que tramiten les llicències i es simplifiquin els tràmits perquè les empreses i els ciutadans puguin accedir als tràmits d'una forma més àgil i ràpida.

PROTECCIÓ DE LES PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

Gairebé un 16% de les queixes que he rebut provenen de persones que es troben en situacions de vulnerabilitat, moltes d'elles amb infants al seu càrrec. Són persones que, per diferents motius, no reben la suficient protecció per part de l'administració.

Celebro que Sabadell disposi d'un pla local d'acció social amb objectius a mig i llarg termini per pal·liar moltes de les dificultats que tenen les famílies avui en dia, com a eina per no treballar només assistencialment sinó transformant estructures.

Malgrat això, hi ha temes que encara s'han d'abordar d'una forma més ferma, com l'acompanyament de les persones en la tramitació de la renda garantida de ciutadania, la creació de places públiques per les persones sense llar, la garantia efectiva de tots els drets de les persones que estan en situació irregular a la nostra ciutat, o un model de garantia alimentària que preservi la dignitat de les persones que en fan ús.

Per tot això, recomano a l'Ajuntament que dediqui més recursos a serveis com el SUES que, malgrat la gran tasca que fa, no pot assumir totes les problemàtiques que ha de gestionar amb els recursos disponibles. També recomano que es dotin convenis amb ens locals com l'Il·lustre Col·legi d'Advocats, perquè puguin acompanyar les persones que estan tramitant la Renda Garantida de Ciutadania, i,

alhora, puguin assessorar-les per fer ús de la Llei de la Segona Oportunitat. Demano que es posi sobre calendari la construcció de l'alberg per a persones sense llar i es reproduïxin models com el MercaPunt per a assolir la garantia alimentària de totes les persones que ho necessiten a la nostra ciutat.

Finalment, demano que sempre es tingui en compte l'interès superior del menor a l'hora de vetllar per donar sortida a situacions de greu patiment, perquè són els infants els més afectats per la situació de vulnerabilitat dels seus pares i els que menys eines tenen per sortir-ne.

No són tolerables situacions com les que hem trobat aquest any on s'han embargat diners provinents de prestacions socials perquè s'han impagat tributs municipals, com tampoc és tolerable que s'envii una carta d'embargament de la venda familiar per impagaments similars.

També depèn de l'actitud de l'entitat municipal, que les persones amb discapacitats, es sentin acompanyades i compreses, el que exigirà un replantejament profund sobre la forma en la qual establim i garantim els seus drets. L'aplicació de forma automatitzada dona com a resultat conseqüències injustes, cal anar més a la motivació de les normes, a la raó de ser-hi que a la lletra de la llei. Cal formar a les persones que tracten amb ells, des de policia, a serveis socials, etc., per mostrar una postura més empàtica, més propera.

SOROLLS I CONVIVÈNCIA VEINAL

Com hem vist, el descans és un dret fonamental recollit per molta jurisprudència al nostre país. Veïns que no respecten els horaris de descans, que no tenen prou cura dels animals de companyia, persones que criden i fan soroll de nit pel carrer, camions que passen a deshora, sorolls i vibracions per aparells varis que s'utilitzen sense tenir en compte els nivells de so i vibració i com de molestos poden ser per les persones que conviuen en el mateix habitatge, bars que tanquen molt tard i incompleixen la ordenança de sorolls i vibracions, etc.

Totes aquestes problemàtiques existeixen avui dia a la nostra ciutat. Malgrat el servei de mediació comunitària creat per a la gestió, entre d'altres, d'aquests conflictes, donat que es tracta d'un servei voluntari, he resolt sobre problemes entre veïns on un dels dos no havia acceptat la mediació.

Recomano a l'Ajuntament alguna altra mesura d'aproximació a les problemàtiques entre veïns, més enllà de la mediació comunitària de lliure adscripció i un major control per part de la policia municipal de les conductes incíviques que es donen al carrer i en espais d'oci nocturn, pel benestar del veïnatge.

També recomano al consistori que realitzi més accions d'inspecció i control per fer complir l'ordenança de sorolls i de tinença d'animals, emprant, si s'escau, el règim sancionador que determina la normativa municipal, per tal de preservar el descans dels veïns i la convivència del veïnatge i els locals d'oci nocturn.

PRESERVACIÓ DEL MEDI AMBIENT

La preservació del medi ambient és un repte que les administracions locals també han d'afrontar a través dels mecanismes que tenen al seu abast a través dels POUMs, els plans locals d'adaptació al canvi climàtic, l'EDUSI i d'altres. Però la participació de la ciutadania també és clau per millorar la qualitat mediambiental de la nostra població. Des d'optar a mitjans de transport més sostenibles fins a comprar de forma responsable minimitzant els residus, passant pel reciclatge correcte de la brossa.

És en aquest context on la nova taxa de residus hauria pogut tenir un paper cabdal per desincentivar les males pràctiques sota la premissa "qui més contamina, més paga". Recomano a l'Ajuntament que revisi la reglamentació de la mateixa per incorporar criteris més transparents sobre perquè cal reciclar i bonificar la ciutadania que més responsable és amb la minimització i la gestió dels residus.

MOBILITAT SOSTENIBLE

El transport públic és un dels mitjans més efectius per reduir l'ús del vehicle privat a les ciutats, però aquest ha de ser accessible i proporcionar informació suficient a la ciutadania perquè en pugui fer un ús equivalent al que realitzaria en vehicle privat. Per això, és essencial mantenir en condicions els autobusos municipals, especialment pel que fa als marcadors electrònics (l'única manera d'assabentar-se dels horaris de les diferents línies per a moltes persones grans), les marquesines i la resta d'elements del mobiliari urbà que tenen a veure amb aquest mitjà de transport municipal.

També cal promoure l'ús de vehicles menys contaminants.

5. REFLEXIONS FINALS 2018

A aquest efecte, la classificació de la DGT és un bon instrument per determinar quins vehicles privats tenen menys potencial contaminant. He recomanat a l'Ajuntament que reguli les bonificacions dels automòbils privats en funció de la classificació de la DGT, que inclou més vehicles que no pas la norma a Sabadell.

També haurem de trobar l'encaix entre els vehicles de mobilitat personal (patinets elèctrics, segways, etc.) que són eines molt eficients i mediambientalment sostenibles pels desplaçaments a la ciutat, i la resta d'actors que comparteixen la mobilitat a l'espai públic. En aquest sentit, he recomanat a l'Ajuntament que reguli abans de que s'acabi el mandat, una ordenança per fomentar la convivència entre els diferents usuaris de l'espai públic, per tal de prevenir d'altres possibles accidents com els que ha patit la ciutat durant l'any 2018.

SEGURETAT VIÀRIA I ESPAI PÚBLIC SEGUR

El 2018 ens ha deixat el record d'accidents molt greus a la ciutat, com vèiem en el paràgraf anterior. També ens deixa iniciatives ciutadanes de gran impacte per vetllar per la seguretat dels vianants a la ciutat.

Cal un major compromís de l'administració per evitar infraccions i conductes incíviques, com els vehicles que habitualment aparquen sobre les voreres o els també freqüents casos de vehicles que, per l'amplada dels carrers, circulen directament per sobre les voreres, posant en perill els vianants i les persones que surten de la seva llar.

És imprescindible eliminar les barreres arquitectòniques de la ciutat, que fan que moltes persones amb mobilitat reduïda hagin de baixar de la vorera per poder continuar circulant. També cal eliminar les zones d'aparcament dels carrers estrets, per evitar que els cotxes circulin per les voreres. Cal vetllar i sancionar més severament els vehicles que entorpeixen el pas dels vianants per les voreres. I cal regular de forma clara la convivència entre tot tipus de vehicles i la ciutadania per tal de pacificar la convivència en la mobilitat de la ciutat.

D'altra banda, també cal un abordatge urgent de l'espai públic amb visió de gènere, després dels nombrosos casos d'assetjament i agressions que pateixen les dones a l'espai públic. Aquest serà un repte pel 2019 que hem començat a treballar l'any 2018.

TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

Enguany hem tornat a tenir expedients sobre l'IIVTNU (plusvàlua), motivats perquè l'Ajuntament no ha tingut en compte la jurisprudència ni les sentències del Tribunal Constitucional sobre aquest tema. Tampoc ha aplicat la jurisprudència sobre les concessions funeràries, tema també reiteratiu en els diferents informes de la Sindicatura de Greuges de Sabadell.

La manca d'implementació de l'administració electrònica perjudica la transparència, entre d'altres, dels processos administratius que inicia la ciutadania. Recomano la ràpida implementació dels tràmits electrònics per la creació d'un model d'administració pública propera i oberta a la ciutadania.

MULTES DE TRÀNSIT

Les sancions de trànsit i d'estacionament no haurien de tenir en cap cas una funció recaptatòria, sinó d'ordenació de la mobilitat de la ciutat. Ens trobem que, tot sovint, i especialment a l'estacionament en zona blava, es considera que els conductors actuen amb malícia i se'ls sanciona quasi automàticament sense tenir en compte les al·legacions, algunes tan justificades com haver anat a retirar el tiquet d'estacionament.

A més, ens trobem que, quan el suposat infractor presenta al·legacions, aquestes són desestimades gairebé per sistema per l'administració, malgrat hi hagi proves concloents que aquesta persona no ha comès la infracció, com és el cas d'un ciutadà que va presentar-me la queixa i vam constatar que no havia comès la infracció perquè hi havia hagut un error en la identificació de la matrícula, però se li havien desestimat tots els recursos.

Per això, recomano a l'administració que apliqui la presumpció d'innocència a les persones que circulen i estacionen a la ciutat, i que s'informi als agents de la zona blava de l'objectiu de la mateixa i contemplin també les circumstàncies de les persones que van a sancionar, per tal que situacions com la de ser sancionat quan es va a recollir el tiquet d'aparcament, no es tornin a produir.

PARTICIPACIÓ CIUTADANA

És imprescindible en una societat avançada com la nostra fomentar la participació ciutadana en tots els nivells pos-

sibles. Cal tenir en compte, però, que aquesta només és possible quan els drets bàsics estan garantits. A la nostra ciutat, encara hi ha persones que no poden participar de la vida política perquè prou feina tenen a subsistir.

També cal tenir en compte les diferents realitats a l'hora de crear espais de participació, especialment pel que fa a les persones grans i els infants. El Consell d'infants (i el futur consell de joves) són dues bones iniciatives per fomentar la participació d'aquestes persones a la ciutat, però més enllà d'això s'ha de poder apoderar i fer extensives aquestes iniciatives a més infants de la ciutat perquè creixin essent conscients que tenen uns drets i uns deures que han de preservar.

Moltes entitats de la ciutat que participen activament fent propostes de millora i posant el focus en les mancances que, encara avui, tenim a Sabadell, m'han expressat que es senten menystingudes per l'administració. Expressen que l'Ajuntament no té en compte les consideracions que els fan arribar, no els atenen quan demanen reunió amb representants polítics i no els consulten ni comparteixen treballs que van en la línia dels temes que porten treballant històricament. En alguns casos, s'ha remès aquestes entitats a presentar propostes als Pressupostos participatius amb resultats que els han generat encara més frustració. Algunes d'aquestes entitats han decidit tornar a crear espais de coordinació propis fora dels mecanismes que ha habilitat l'Ajuntament (comissions i plataformes de treball) perquè no es senten representats i creuen que, malgrat l'Ajuntament en forma part, no té en consideració les demandes d'aquestes entitats.

Cal revisar les formes de participació de la ciutadania i de les entitats en el dia a dia de la ciutat. El compromís de moltes persones per millorar l'entorn en el que vivim o per cobrir necessitats a les que no arriba l'administració ha de merèixer un respecte per part dels representants polítics en el sentit de fer-los partícips dels projectes que es desenvolupin en la línia de les temàtiques que estan treballant, per aconseguir més cohesió social i no generar expectatives que no es podran complir.

RELACIÓ DE LA SÍNDICA AMB L'AJUNTAMENT

Aquest primer any com a Síndica, les relacions amb l'Ajuntament no han estat tan fluides com hauria desitjat.

No s'ha acomplert el reglament de la Síndica amb l'aprovació d'uns pressupostos amb una partida pressupostària diferenciada de la resta (article 4 del Reglament).

No he pogut participar a la junta de portaveus en les ocasions en que ho he sol·licitat formalment i per escrit a l'Alcaldia.

No he pogut implementar canvis en la imatge i la comunicació de la sindicatura per un canvi pressupostari a l'inici del mandat i per problemes conceptuals de fons sobre què és la institució.

També hem tingut diferències sobre què pot fer i no pot fer la Síndica, en especial pel que fa a la petició d'informes als serveis municipals (articles 3, 18 i 19 del Reglament).

A aquest efecte, recomano al ple la relectura del Reglament de la sindicatura municipal de greuges de Sabadell, aprovat el juliol del 2017, així com l'informe del Sindic de Greuges de Catalunya "La sindicatura local com a Ombudsman independent", publicat el mes de desembre de 2018.

COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

Aquest any 2018, hem realitzat 1.686 actuacions, 674 actuacions més que al 2017 (un 40% més respecte el 2017). D'aquestes actuacions, 186 han derivat en obertura d'expedients. Vull destacar que el mes de maig es va registrar un increment més elevat de les demandes a la Síndica, cosa que referma la idea que moltes persones estaven esperant la designació de la nova titular de la institució per a poder expressar les seves queixes.

Pel que fa a l'acompliment de la carta de serveis de l'oficina, sobrepassem de mitjana només en 8 dies el que estableix la carta de serveis de la sindicatura. Per aquest 2019, tenim el repte de reduir aquest termini als 100 dies que determina la carta de serveis.

RESPOSTA A LES RECOMANACIONS

Un altre dels reptes pel 2019 és fer un seguiment més insistent de les recomanacions que emeto a l'Ajuntament, en el sentit de fer acomplir el termini de resposta, que és de 2 mesos des que s'emet la resolució fins que l'Ajuntament envia la resposta de si accepta o no accepta la recomanació. A més, també demanaré a l'Ajuntament el compromís concret de reparació del greuge, en el cas que s'acceptin

5. REFLEXIONS FINALS 2018

les recomanacions que fa la Síndica, per tal de poder fer un seguiment efectiu de la tasca de la institució i vetllar pel bon govern municipal.

Recomano a l'Ajuntament de Sabadell que doni resposta a les recomanacions que emet aquesta Síndica en el termini indicat pel reglament i amb una proposta concreta de reparació del greuge.

RESPOSTA A LES SOL·LICITUDS D'INFORME DE LA SÍNDICA

També vull constatar que, en algunes ocasions, alguns serveis de l'Ajuntament emeten judicis de valor sobre el que demana la Síndica, qüestionant-ne la idoneïtat o l'admissió a tràmit, del tot inoportuns i poc pertinents. És responsabilitat d'aquesta institució actuar conforme el marc normatiu del reglament de la sindicatura i del codi ètic municipal, no pas d'alguns dels serveis municipals qüestionar les decisions de la institució fent servir, a més, un marc normatiu caduc.

Recomano als serveis municipals que s'abstinguin de fer valoracions sobre la pertinença o no de les actuacions que decideix emprendre la Síndica segons la seva reglamentació.

RESOLUCIONS EN TRÀMIT

És freqüent també que l'ajuntament faci arribar els informes tècnics que demana la Síndica fora del termini que marca el reglament (30 dies) i que, quan aquest informe ens arriba, expliqui que el problema ja s'ha resolt per l'actuació municipal. L'objectiu de la Sindicatura és aconseguir que les problemàtiques que ens expressa la ciutadania es resolguin de la millor forma i diligentment, i per aquest motiu, acabem resolent en tràmit, però donada aquesta dinàmica freqüent, poso de manifest que moltes actuacions municipals es produeixen quan, des de l'oficina, posem el focus en alguna problemàtica concreta.

Recomano a l'Ajuntament que, en ares a la transparència, respongui en el termini establert per la reglamentació de la sindicatura i, en cas que esmeni el greuge arrel d'haver rebut requeriments per part de la Síndica, ho faci constar també a l'informe tècnic.

PROPOSTES DE MILLORA PER L'ADMINISTRACIÓ PEL 2019

- Millorar els temps de resposta a la ciutadania i les empreses
- Utilitzar els instruments públics a l'abast per a fer complir normatives, especialment pel que fa a la convivència i ús de l'espai públic
- Simplificar els processos i implementar l'administració electrònica en ares de la transparència i el bon govern.
- Buscar sempre l'interès superior del menor en qualsevol actuació que es realitzi
- Vetllar perquè el deute amb l'administració no sigui un llast afegit per les persones que estan en situació d'exclusió social
- Dotar de més recursos els serveis d'atenció social per tal que ningú visqui al carrer i les persones puguin tenir els mínims de subsistència
- Desenvolupar una ordenança general de civisme i realitzar una campanya de sensibilització ciutadana per donar-la a conèixer
- Vetllar per tenir un espai públic net i dignificat
- Vetllar per pacificar la mobilitat a la ciutat i evitar accidents
- Incorporar la visió de gènere, de les diferents capacitats, dels cicles de vida i la sostenibilitat energètica i ambiental al planejament urbanístic de la ciutat.

PRESSUPOST 2018

Org.	Pro.	Eco.	Descripció	Crèdits inicials
101	9252A	22699	Altres despeses diverses	2.249,00
101	9252A	22799	Altres treballs realitzats per altres empreses i prof.	100,00
101	9252A	23111	Locomoció	425,00
101	9252A	48300	Subvencions i aportacions institucionals	1.354,00
TOTAL PRESSUPOST				4.128,00

Annex I. MODIFICACIONS INCORPORADES EN EL NOU REGLAMENT DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE SABADELL 2017

CONSIDERACIONS INICIALS

El mes de juliol de 2017 es va aprovar un nou reglament per la sindicatura municipal de greuges de Sabadell amb alguns canvis notables respecte l'anterior reglamentació, aprovada l'any 2012, com a modificació del primer reglament de l'any 2005.

La Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell és un **mecanisme de 1a instància** que pot actuar en tots els casos malgrat no s'hagi fet requeriment previ a l'administració, malgrat que l'actuació de la Síndica és consultiva i no paralitza els terminis administratius legals. En cas que el ciutadà hagi iniciat la queixa mitjançant la via administrativa, la Síndica podrà actuar en tot moment, excepte quan encara no s'hagin esgotat els terminis per contestar el procediment per part de l'Administració.

PRINCIPALS MODIFICACIONS AL NOU REGLAMENT

Participació: La Síndica podrà participar en les comissions o els consells consultius i de participació que hi ha o hi pugui haver al municipi (article 3).

Pressupost: La Sindicatura elaborarà el seu projecte de pressupost, que ha de sotmetre a l'aprovació del Ple, amb entitat específica diferenciada. Presentarà la liquidació del pressupost de la institució al Ple dins del primer trimestre de l'any natural (article 4).

Règim jurídic: Es regula el règim jurídic i retributiu de la Síndica, equiparant-lo al personal eventual de l'Ajuntament.

Elecció i nomenament: caldrà fer convocatòria pública i es modifiquen els quòrums d'elecció (article 7):

1a volta: 2/3 parts del ple
(en l'antic reglament 3/5 parts del ple)

2a volta: 3/5 parts del ple
(antic reglament, per majoria absoluta)

Declaració de béns patrimonials: obligació de declarar públicament els béns patrimonials, en la qual ha de detallar tots els béns i drets i les obligacions de què sigui titular (article 9).

Període en funcions fins el nou nomenament: Es regula un termini màxim de 6 mesos per escollir un nou/va Síndic/a des del cessament de l'anterior (article 10).

Noves causes de cessament: S'afegeixen noves causes (article 11):

- Per negligència notòria, per acció o omissió, en el compliment dels deures i obligacions inherents al càrrec.
- Per incompliment del Codi ètic municipal

Ampliació de l'àmbit d'actuació: s'amplia l'àmbit d'actuació (article 12):

- La Sindicatura Municipal de Greuges també podrà actuar com a facilitador en la resolució de conflictes entre les parts sempre que legalment sigui possible i les parts així ho consentin.
- La Sindicatura promou els Drets Humans, i amb aquest objectiu en fa difusió i pedagogia com a part de les seves competències i activitat pública.

Legitimació per actuar davant la Síndica: s'ha eliminat la limitació de legitimació per actuar a aquelles persones amb dependència funcional o laboral del propi Ajuntament, en qüestions referents a l'àmbit de les relacions estatutàries, laborals o de servei (article 13).

Per tant, es poden admetre queixes del personal laboral i dels funcionaris de la corporació municipal.

Nou supòsit de no admissió: s'afegeix com a nou supòsit de no admissió de la queixa, aquella que no vagi acompanyada de la documentació necessària per a poder realitzar una resolució, quan aquesta sigui imprescindible per tal de resoldre la reclamació (article 16).

Suspensió de les actuacions: els terminis de resolució dels expedients són els mateixos en tots els casos. La Síndica ja no podrà suspendre la tramitació d'un expedient en aquells casos que consideri que és necessari més temps per a fer una investigació més exhaustiva i millorar la seva resolució. (article 20).

Regulació de les figures de desistiment i caducitat

- Desistiment: qualsevol persona pot desistir de la seva queixa o renunciar al seu dret (article 24).
- Caducitat: si passen 3 mesos des de l'obertura de la queixa sense que l'interessat aportï documentació addicional, caldrà advertir-lo de la possible caducitat de l'expedient. En cas que no s'aporti la documentació, es podrà arxivar per caducitat (article 25).

Rendiment de comptes: s'afegeixen noves obligacions de rendiment de comptes al ple municipal (article 26)

- Informació sobre quantes recomanacions s'han enviat al ple, per nombre i tipus. Quantes han estat respostes per l'Ajuntament i quantes han estat admeses.
- Informació sobre quantes queixes, i de quin tipus, han estat traslladades, per manca de competència, al Síndic de Greuges de Catalunya i al Defensor del Pueblo.
- Trametre, durant el mes de juliol de l'any en curs, un informe als grups municipals amb algunes dades del primer trimestre de l'any.

ANNEXES

Annex II. QUADRE LEGISLATIU

CONVIVÈNCIA I CONSCIÈNCIA CIUTADANA

Directiva 2002/49 / CE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de juny de 2002, sobre avaluació i gestió del soroll ambiental - Declaració de la Comissió davant el Comitè de Conciliació de la Directiva sobre avaluació i gestió del soroll ambiental

Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat

Constitució espanyola

Estatut d'Autonomia de Catalunya

Llei estatal 37/2003 del Soroll

Llei catalana 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica

Decret 176/2009, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica

Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies Locals de Catalunya

Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives

Decret 112/2010, de 31 d'agost, Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Ordenança Municipal Reguladora del Soroll i les Vibracions

Ordenança municipal d'ocupació de les vies i espais públics de Sabadell

Ordenança de circulació

Ordenança Municipal Reguladora de la Tinença, el Benestar i la Protecció dels Animals

Ordenança municipal reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Sabadell

ENTITATS SOCIALS I COL·LECTIUS VULNERABILITATS

Convenció de 28 de juliol de 1951 relativa a l'estatut dels refugiats

Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, fet a Nova York el 13 de desembre de 2006

Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat

Constitució Espanyola

Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència

Estatut d'Autonomia de Catalunya

Carta dels Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya, aprovada pel Consell de la Gent Gran de Catalunya el 22 de setembre de 2003

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat a Catalunya

DECRET 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.

Normativa reguladora de les declaracions d'entitats d'interès públic municipal

Ordenança Fiscal de Sabadell

Ordenança de circulació

Reglament del Registre de Sol·licitant d'Habitatge de Protecció Oficial de Sabadell i dels Procediments d'Adjudicació

Reglament municipal d'adjudicació d'habitatges per emergències econòmiques i socials de Sabadell, amb els seus annexos

Reglament de la Comissió de Seguiment del Servei de Menjador

SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat

Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, de 7 de desembre de 2000

Constitució espanyola

Estatut d'Autonomia de Catalunya

Llei estatal 34/2017 de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera

Llei estatal 37/2003 del Soroll

Llei catalana 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica

Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats

Decret 176/2009, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica

Ordenança Municipal Reguladora del Soroll i les Vibracions

Ordenança municipal d'ocupació de les vies i espais públics de Sabadell

Ordenança de circulació

Ordenança Municipal Reguladora de la Tinença, el Benestar i la Protecció dels Animals

Ordenança municipal reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Sabadell

Ordenança municipal reguladora de la instal·lació, el dipòsit i retirada de contenidors de terres i runes a la via pública

Pla General Municipal d'Ordenació de Sabadell (PGMOS)

Pla Especial d'Intervenció en el Paisatge Urbà

Ordenança del Rodal

Ordenança municipal reguladora dels horts al terme municipal de Sabadell

Reglament del servei municipal de subministrament d'aigua de Sabadell

Carta de Serveis de Medi Ambient

Reglament de la Taula de Patrimoni

TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN

Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat

Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, de 7 de desembre de 2000

Constitució Espanyola

Estatut d'Autonomia de Catalunya

Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència,

accés a la informació pública i bon govern.

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Llei 20/2015, de 29 de juliol, de modificació de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.

La Llei estatal 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques

Llei estatal 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya

Llei estatal 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic

Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

Decret Llei 1/2017, de 14 de febrer, pel qual es crea i regula el Registre de grups d'interès de Catalunya.

Normativa reguladora de les declaracions d'entitats d'interès públic municipal

Reglament Orgànic Municipal. Ple de 31 de maig de 2018

Reglament d'ús i accés als mitjans de comunicació d'àmbit local per part dels grups municipals de l'Ajuntament de Sabadell

Reglament de funcionament de la seu electrònica de l'Ajuntament de Sabadell

Reglament regulador del registre electrònic de l'Ajuntament de Sabadell

Ordenança municipal reguladora dels expedients urbanístics (OMREU)

Ordenança 41 municipal reguladora de l'edificació (OMRE)

Codi ètic dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Sabadell

ANNEXES

Annex II. **QUADRE LEGISLATIU**

Reglament per a la cessió a associacions i entitats ciutadanes sense ànim de lucre de l'ús estable d'espais municipals

Reglament d'ús dels Centres Cívics de la ciutat de Sabadell

Ordenances fiscals i reguladores de preus públics

Ordenança municipal reguladora de la intervenció tècnica i administrativa dels usos i activitats.

Cartes de Serveis de Xarxa de Biblioteques Municipals de Sabadell; Sabadell Atenció Ciutadana (SAC); Acció Social; Escoles Bressol Municipals; Esports; Mobilitat urbana; Espai Públic i Cementiri

CONSTRUÏM CIUTAT

Reglament (UE) n° 211/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de febrer de 2011, sobre la iniciativa ciutadana

Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat

Constitució Espanyola

Estatut d'Autonomia de Catalunya

Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de Patrimoni de les Entitats Locals

Llei 2/1993, de 5 de març, de foment i protecció de la cultura popular i tradicional i de l'associacionisme cultural

Decret Legislatiu 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.

Reglament Orgànic Municipal. Ple de 31 de maig de 2018

Bases del procés participatiu Construïm Ciutat 2018

Reglament de la Taula de Patrimoni

Reglament del Consell Escolar Municipal

ANNEXES

Annex III. PROJECTE DE DESENVOLUPAMENT DEL CÀRREC (CANDIDATURA A LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE SABADELL 2018)

*“Com garantir millor els drets humans?
Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cada persona? Aquí sorgeix la Ciutat”*

Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Preàmbul.

LÍNIES BÀSIQUES D'ACTUACIÓ

PREÀMBUL

Les ciutats, com a primer àmbit de convivència i participació política dels seus habitants, han esdevingut al llarg dels anys, ecosistemes on han crescut multitud d'iniciatives solidàries i cooperativistes, buscant el benestar i el benefici comú dels ciutadans. Alhora, en aquest primer entorn de proximitat, conflueixen múltiples interessos individuals que, en algunes ocasions, poden entrar en contradicció amb els interessos col·lectius, originant sentiment de greuge o desprotecció.

És per això que la figura de la sindicatura de greuges a nivell municipal va néixer com a mecanisme addicional al servei dels ciutadans per garantir la protecció dels seus drets individuals davant l'administració local. La Paeria de Lleida va ser el primer ajuntament a impulsar la figura, l'any 1990.

L'any 2002 es va incloure la sindicatura municipal de greuges dins 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) i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya del 2006 ratifica l'existència d'aquesta figura.

La Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a les ciutats, de l'any 2000, inclou el defensor del poble municipal com un dels mecanismes de prevenció i garantia dels drets humans de proximitat.

Aquesta carta va ser signada per l'ajuntament de Sabadell l'any 2003 i poc temps després es va crear la figura del Síndic Municipal de Greuges a la nostra ciutat. El desenvolupament de la seva activitat està regulat pel reglament del síndic de greuges de Sabadell, aprovat en el ple municipal del mes de juliol de l'any 2017.

EIXOS TEMÀTICS

Com diu la Carta Europea de Salvaguarda dels drets humans a les ciutats, un dels objectius de la síndica és protegir els drets humans a la ciutat, per tal de millorar la qualitat de vida de la ciutadania. Aquests drets han evolucionat al llarg dels anys i s'han d'adaptar a noves realitats, com per exemple, la salut i el medi ambient. Alhora, el seu grau d'acompliment varia d'una realitat a una altra.

A partir de la idea de salvaguarda dels drets humans i civils de la ciutadania de Sabadell, la meua aposta és desenvolupar un projecte de sindicatura a partir de 5 eixos temàtics o de treball:

- **Convivència i consciència ciutadana**
- **Entitats socials i col·lectius vulnerables**
- **Sostenibilitat i medi ambient**
- **Transparència i codi ètic**
- **Construïm ciutat**

L'eix de **Convivència i consciència ciutadana** es basa en la idea que tota la ciutadania té drets però també deures pel fet de coniar en un mateix espai geogràfic que la resta de conciutadans. En moltes ocasions, el desconeixement d'aquestes responsabilitats i la creença que només hem d'exercir els nostres drets ocasiona conflictes que es podrien haver evitat des d'una comprensió més profunda del que significa ser ciutadana.

Aquest eix de treball pretén, des de la institució, fer créixer la consciència del que suposa ser ciutadana de Sabadell mitjançant accions de conscienciació de diferent tipus (ponències, exposicions, material divulgatiu) i adreçades a diferents perfils: entitats, escoles, usuaris del servei, etc.

A l'eix **d'entitats socials i col·lectius vulnerables** vull posar èmfasi en donar un servei de proximitat i, alhora, treballar per recolzar les iniciatives adreçades als col·lectius més vulnerables. Per una banda, les associacions de veïns són un dels principals eixos de treball ciutadà i estan al peu dels problemes de cada dia dels veïns. Es realitzaran reunions periòdiques amb aquestes entitats per detectar possibles greuges que es puguin corregir.

Paral·lelament, un dels eixos centrals del projecte són els

col·lectius vulnerables, especialment les persones amb risc d'exclusió social, les dones víctimes de violència de gènere, les famílies monoparentals, les persones amb discapacitats, les persones dependents i els seus cuidadors, així com els col·lectius de persones nouvingudes. Aquests col·lectius tenen especial dificultat per garantir els seus drets com a ciutadans, ja sigui per càrregues, per dificultats físiques o per desconeixement de les eines que l'administració posa al seu abast. Es farà un especial treball amb aquestes entitats per tal que coneguin la figura de la síndica i puguin exposar de la forma més fàcil possible totes aquelles situacions on hagin patit una indefensió. En aquest sentit es realitzaran reunions periòdiques amb les entitats de la ciutat i amb els organismes que atenen aquests col·lectius per aprofundir i sensibilitzar les parts sobre les dificultats específiques amb què es troben en el seu dia a dia.

L'eix de **Sostenibilitat i medi ambient**, que també podriem anomenar salut pública, pretén fer conscient la ciutadania que la cura de l'entorn és responsabilitat de tots i que el dret a viure en un ambient net i respectuós amb la salut, no és només responsabilitat municipal. En aquest context, es proposaran una sèrie de recomanacions relacionades amb el soroll, els animals domèstics i la neteja viària.

Sobre **transparència**, amb l'aprovació del Codi ètic dels alts càrrecs de l'Ajuntament de Sabadell el mes de desembre de 2017, el consistori va refermar el seu compromís amb els drets de la ciutadania a disposar d'un bon govern i millorar el grau de confiança d'aquesta ciutadania amb les seves institucions. Aquest codi ètic aplica als alts càrrecs de l'Ajuntament, càrrecs electes, gerents d'empreses municipals, personal eventual i coordinadors d'àrees i la síndica de greuges municipal.

A l'eix de transparència, es treballaran dos aspectes: per una banda, donar a conèixer a la ciutadania l'existència d'aquest codi ètic i ajudar a la seva implementació, desenvolupament i compliment; per l'altra banda, declinar aquest codi ètic i fer-lo extensiu a la resta de treballadors de l'administració local.

Finalment, l'eix de **contruïm ciutat** vol aglutinar i ajudar a fer reals totes aquelles iniciatives que volen fomentar la construcció d'un model de ciutat inclusiu i respectuós, des del treball de les organitzacions i les entitats de la ciutat.

LÍNIES DE TREBALL CONCRETES

A banda de la tasca ordinària de la sindicatura, proposo una sèrie de línies de treball concretes com a primer pas per tal de desenvolupar aquests eixos.

En concret:

1. Processos interns
2. Comunicació i sensibilització
3. Actualització del web
4. Treball de proximitat amb entitats
5. Fòrum de síndics

1. PROCESSOS INTERNS I TRANSPARÈNCIA

Aquesta línia de treball posa èmfasi en la renovació dels processos interns i la millora de la reglamentació i la carta de serveis de la síndica, així com la comunicació del codi ètic dels alts càrrecs municipals i la declinació a la resta de personal de l'administració.

- Revisió els protocols creats pel síndic i ampliació davant noves problemàtiques, si s'escau.
- Revisió de la reglamentació per exercir la funció
- Revisió de la carta de serveis de la sindicatura
- Anàlisi i perfilat dels usuaris del servei. Col·laboració amb entitats de recerca de la ciutat per realitzar estudis de l'impacte de l'actuació de la sindicatura entre la població i dels àmbits de treball on caldria posar més èmfasi.
- Èmfasi en la mediació com a eina de treball bàsica.
- Creació de nous indicadors de seguiment de la tasca realitzada, tant a nivell extern com a nivell intern (transparència i valoració de la tasca de la síndica)
- Comunicació de l'existència del "Codi ètic dels alts càrrecs municipals" a la ciutadania i suport al desenvolupament de les eines de seguiment del grau d'acompliment
- Declinació del codi ètic a la resta de personal de l'administració i creació de les eines de seguiment i comu-

ANNEXES

Annex III. PROJECTE DE DESENVOLUPAMENT DEL CÀRREC (CANDIDATURA A LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE SABADELL 2018)

nicació a la ciutadania i al propi personal de l'administració local.

- Publicació, de forma anual, de l'exercici econòmic de la sindicatura

2. COMUNICACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

“La política ha estat, durant segles, l’art d’impedir que els homes s’impliquin en el que els concerneix: s’ha convertit en l’art d’interrogar-los sobre el que ignoren”.

Aquesta línia de treball té com objectiu millorar el coneixement de la ciutadania sobre com funciona l'administració local, així com donar a conèixer la figura de la síndica i els drets i deures de la ciutadania. Alhora, es buscaran nous canals i missatges per generar debat entorn els drets i deures ciutadans i la ciutat en la que vivim, en col·laboració amb les diferents entitats de la ciutat.

- Accions de proximitat (informació als ciutadans en espais de proximitat, exposicions itinerants, materials de suport, etc.)
- Desenvolupament d'un nou programa escolar amb visites als centres educatius per explicar la funció de la Síndica i del govern municipal. Foment dels treballs de recerca de Batxillerat sobre temes que tinguin a veure amb la ciutat i els drets i deures de la ciutadania.
- Creació de fòrums de debat sobre els drets i deures de la ciutadania mitjançant l'acord amb diferents entitats locals de tots els àmbits.
- Millora i ampliació dels canals de comunicació actuals de la sindicatura i adequació dels missatges a les diferents realitats municipals, tant en el contingut com en la forma. Revisió dels perfils a les xarxes socials i creació de nous perfils, si s'escau, per fer arribar les actuacions de la síndica a tota la població de la ciutat (ex. Instagram per connectar amb la ciutadania més jove).
- Participació en els canals de comunicació municipals, dependents de l'administració local (butlletí “Hola Sabadell”, newsletters municipals, etc.).

3. ACTUALITZACIÓ DEL WEB

Malgrat que el web de la sindicatura local no deixa de ser

un altre canal de comunicació, mereix ser tractat de forma específica per l'impacte que la seva millora pot tenir a la ciutadania, especialment pel que fa als col·lectius més vulnerables. Com recull la Memòria 2017 del Síndic Municipal de Greuges de Sabadell, la presentació de queixes online s'incrementa any rere any, així que el web ha de ser un dels canals més tinguts en compte en la gestió de la comunicació de la síndica.

En aquest sentit, es millorarà el web en termes d'accessibilitat per tal que les persones amb discapacitat hi puguin accedir amb les mateixes condicions, i també d'usabilitat per a ser consultada des de qualsevol dispositiu mòbil.

Es treballaran els continguts per adaptar-los al nou mandat i es crearan versions en més d'un idioma (com a mínim, en castellà i anglès, a més de la versió catalana).

4. TREBALL DE PROXIMITAT AMB ENTITATS

Per tal d'explicar la tasca de la Síndica, generar proximitat i facilitar la tramitació de greuges, proposo de fer un treball de proximitat amb les entitats locals. Proposo de fer reunions periòdiques a les seus de les entitats de Sabadell per escoltar les seves necessitats.

És especialment rellevant realitzar aquestes reunions periòdiques amb entitats de persones amb discapacitat, que tenen majors dificultats de mobilitat. Alhora, les reunions periòdiques a les seus de les entitats facilitaran també la comunicació, podent disposar d'intèrprets de llenguatge de signes, en el cas de l'associació de sords o d'intèrprets en d'altres idiomes per les entitats de persones nouvingudes, per poder copsar totes les necessitats.

5. FÒRUM DE SÍNDICS

Aquest organisme, va néixer a Figueres l'any 2005 i té com a objectiu promoure el creixement de la institució, facilitar la implantació a nous municipis i desenvolupar models de treball i d'actuacions conjunts, tot posant a disposició dels ens locals una xarxa de coordinació, informació, suport i intercanvi d'experiències entre les sindicatures.

A l'actualitat, el Fòrum de Síndics passa per un atzucac en la seva gestió donada la dimissió de l'actual president, i calen noves iniciatives i propostes per impulsar de nou una institució que pot afavorir les actuacions conjuntes i fer més eficients les eines de gestió dels síndics locals. Un exemple

podria ser la creació d'un model de memòria d'actuacions dels diferents síndics municipals, que suposés una economia d'escala a l'hora de dissenyar-la i maquetar-la, o bé la creació d'un model de pàgina web amb un backoffice accessible que es pogués personalitzar des de les diferents sindicatures i amb un cost molt inferior a la creació de webs específics per a cada municipi. Aquest serà un àmbit d'actuació secundari, però essencial per fer créixer la institució a la nostra ciutat.

ANNEXES

Annex IV. MARC NORMATIU DE LA SINDICATURA

- Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell, aprovat al Ple municipal el 27 de juliol de 2017.
- Carta de serveis, 20 de juliol de 2011.
- Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans de la Ciutat, ratificada per Sabadell l'any 2000.
- Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.
- Llei 6/2018, de 3 de juliol, de Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any 2018
- Codi ètic dels alts càrrecs municipals, de desembre de 2017.



2018

SÍNDICA
MUNICIPAL DE
GREUGES
DE SABADELL