

# INFORME 2008





**INFORME AL PLE MUNICIPAL EMÈS PEL  
SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA  
ANY 2008**



AQUEST INFORME DE LES ACTUACIONS DE LA INSTITUCIÓ  
DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA DE L'EXERCICI 2008  
S'HA ACABAT DE REDACTAR EL DIA 1 DE MARÇ DE 2009

Han participat en la redacció d'aquest informe:

Neus Lopez i Rodrigo

Aurora Pouso i Uribarri

Neus Ronda i Añon

Per a l'elaboració d'aquest informe cal agrair la dedicació i el treball dels professionals del Servei de Comunicació i Imatge de l'Ajuntament i del CNL Badalona-Sant Adrià.

INFORME ANY 2008

SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

Una publicació de l'oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona

Síndic Defensor de la Ciutadania: Armand Soler i Alcaraz

Francesc Layret, 52-54, interior 3a - 08911 Badalona

Telèfon 93 389 55 02 / Fax 93 389 62 20

Correu electrònic: [dfciutadania@badalona.cat](mailto:dfciutadania@badalona.cat)

Disseny i maquetació: Clickart Taller de Comunicació SL

Imprès a: AgGráficas

Dipòsit Legal: B-24711-2009

Perquè los pals eren quatre  
i eren quatre los senyals,  
essent cada barra un símbol,  
essent cada nom un pal.

Dret es deia lo primer,  
i lo segon Llibertat;  
Justícia era el nom del terç,  
Indústria lo nom del quart.

Víctor Balaguer: *Els quatre pals de sang.*



## ÍNDIX

---

1.	INTRODUCCIÓ .....	9
2.	ACTIVITAT DESENVOLUPADA	
	2.1. Queixes .....	10
	2.2. Actuacions d'ofici .....	10
	2.3. Mediacions .....	32
3.	CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS .....	34
	3.1. Classificació des expedients de queixa o d'acompanyaments .....	34
	3.2. Contingut d'algunes queixes .....	35
4.	DADES ESTADÍSTIQUES .....	53
5.	ACCIONS DE PROXIMITAT .....	66
	5.1. A través dels mitjans de comunicació .....	66
	5.2. Programa. Defensa a peu de carrer .....	66
	5.3. Programa: Joves, defenseu el vostres drets! .....	70
	5.4. Activitats diverses .....	71
6.	ANÀLISI DE LA SATISFACCIÓ DELS USUSARIS .....	76
7.	REGLAMENTACIÓ .....	78
8.	CONSIDERACIONS FINALS .....	82
9.	RETALLS DE PREMSA .....	84





## 1. INTRODUCCIÓ

---

Com és preceptiu, aquest informe dóna compte de la feina feta per la Defensa de la Ciutadania de Badalona, durant l'any 2008.

El dia 28 d'octubre, el Síndic Defensor de la Ciutadania va ser reelegit en el seu càrrec per un nou període de cinc anys. Aquest és, doncs, el primer informe que presenta en aquest segon mandat.

Tal com ja és sabut, aquesta exposició de fets, que és l'informe del Síndic Defensor, té un doble objectiu: per una banda, l'escrupolós compliment de la reglamentació que regula la institució, i per l'altra, poder generar una tranquil·la reflexió al voltant de la relació que manté l'Ajuntament de Badalona amb una bona part de la seva ciutadania.

És per això que després de relatar les accions específiques que s'han realitzat durant l'any, el contingut dels expedients més significatius, les actuacions d'ofici i les accions de proximitat efectuades pel Síndic Defensor o les persones que col·laboren amb ell, hi ha unes *Consideracions finals* en què, de forma succinta, es destaquen alguns punts conflictius i s'apunten possibles modificacions perquè la ciutadania senti molt més propera l'Administració municipal.

## 2. ACTIVITAT DESENVOLUPADA

### 2.1. Queixes

Durant l'any 2008, l'oficina de la Defensa de la Ciutadania ha atès 460 persones, 48 de les quals han interposat una queixa formal o han requerit un suport molt intens de la Institució per resoldre la seva problemàtica.

Les intervencions realitzades amb les 412 persones restants es poden comptabilitzar d'acord amb les següents tipologies d'actuació:

- 307 persones han rebut informació
- 105 persones han estat derivades cap a altres serveis o institucions, amb el suport dels professionals que atenen l'oficina

### 2.2. Actuacions d'ofici

D'acord amb el que estableixen les normes de funcionament de Defensa de la Ciutadania de Badalona, quan el Síndic Defensor observa algun fet que pot produir vulneració dels drets de les persones, pot actuar d'ofici. És a dir, pot fer arribar a l'administració, per iniciativa pròpia, el recordatori, la recomanació o el suggeriment que cregui més oportú, sobre el fet que es qüestiona. En aquest sentit, el Síndic Defensor ha instat d'ofici les 14 recomanacions següents:

Actuació d'ofici núm. 1/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER DEMANAR QUE ES POSIN LES MESURES ADEQUADES PER SOLUCIONAR ELS CASOS QUE S'HAN DECLARAT DE LIPOATRÒFIA SEMICIRCULAR A L'EDIFICI NOU DE L'AJUNTAMENT.

El motiu pel qual es va iniciar aquesta actuació d'ofici va ser arran d'una nota informativa de CCOO, de la Secció Sindical de l'Ajuntament de Badalona del mes de febrer, en la qual s'informava que s'havia declarat un cas de lipoatròfia semicircular en l'edifici del Viver, nova seu de moltes oficines municipals, que havia estat construït l'any passat.

La lipoatròfia semicircular, segons estudis que s'han fet, és un trastorn de caràcter benigne i reversible que afecta el greix subcutani, és més freqüent en les dones i en gran part dels casos es manifesta com un enfonsament a la cara anterior i lateral de les cuixes i als volts dels avantbraços.

Aquest trastorn apareix amb determinats factors d'exposició en l'entorn laboral i també se li coneix com la *síndrome de l'edifici malalt*. Si bé la causa concreta no s'ha establert encara amb claredat, els factors que poden concórrer en la seva aparició són: microtraumatisme per contacte i pressió freqüentment amb el mobiliari, els camps electromagnètics i l'electricitat estàtica.

El 5 de febrer, des de Defensa de la Ciutadana es va lliurar un escrit al regidor de l'Àrea d'Hisenda, Recursos Interns i Promoció Econòmica per saber quines mesures havia pres l'Administració municipal en relació amb el cas de lipoatròfia que s'havia detectat en l'edifici del Viver.

La nota informativa que es va penjar a la intranet de l'Ajuntament, el mateix dia, donava compte del tipus de lesió i de la manera com evolucionava la persona que la patia.

En resum, s'informava que:

*“ La lipoatròfia semicircular és una lesió reversible i lleu que consisteix en una atròfia visible i/o palpable del teixit adipós que ocasiona una pèrdua de continuïtat de la pell per enfonsament d'extensió reduïda. Normalment apareix a zones com la cuixa i, ocasionalment, a l'avantbraç, els malucs o l'abdomen. Es dona majoritàriament en dones amb un percentatge del 87,18 % dels casos diagnosticats.*

*Així doncs, es tracta d'una lesió lleu que no causa dolor i que desapareix quan finalitza l'exposició als factors de risc. Si bé la causa concreta no s'ha establert encara amb claredat, els factors que poden concórrer en la seva aparició són: microtraumatismes per contacte i pressió freqüentment amb el mobiliari, els camps electromagnètics i l'electricitat estàtica.*

*En el mes de novembre de 2007, la Mútua d'Accidents de Treball de l'Ajuntament va fer una declaració d'accidents de treball sense baixa per lipoatròfia semicircular d'una persona de la 1a planta del Viver. Des del primer moment, la Unitat de Seguretat i Salut va actuar d'immediat, fent la comunicació oportuna al Comitè de Seguretat i Salut, concretament el dia 23 de novembre de 2007, i es va posar en marxa el protocol aprovat pel Departament de Treball i Sanitat de la Generalitat de Catalunya en col·laboració amb el Consorci Sanitari de Barcelona i l'Agència de Salut Pública.*

*Aquest protocol implica un seguiment tècnic i sanitari. Des del punt de vista sanitari, la persona va rebre atenció mèdica immediata del seu metge de capçalera i, amb la declaració d'accident de treball, per part de la Mútua Universal, tal com indica el protocol. Pel que fa a la vessant tècnica, els tècnics de prevenció van visitar el lloc de treball per a la recollida de dades sobre les condicions de treball. Amb posterioritat, s'han concertat visites amb la Mútua per a la revisió i estudi de tres casos més amb resultats negatius.*

*A dia d'avui, la persona amb declaració d'accident de treball sense baixa per lipoatròfia semicircular segueix estable i sota seguiment del Servei de Vigilància de la Salut. Així mateix, no s'han detectats més casos de lipoatròfia semicircular.*

*El Servei de Prevenció aliè contractat per l'Ajuntament va lliurar l'avaluació inicial de riscos de l'edifici del Viver el proppassat 11 de desembre. Aquesta avaluació es va posar a disposició telemàtica dels delegats de prevenció que formen part del Comitè de Seguretat i Salut el dia 28 de desembre de 2007.*

*Les mesures preventives proposades són les següents:*

- Dotar les dependències municipals d'un sistema de control i correcció del percentatge d'humitat ambiental, per tal de mantenir una humitat ambiental per damunt del 40 % en tots els llocs de treball.*
- Disposar, si s'escau, d'una manera estratègica diversos humidificadors que assegurin que la humitat ambiental es manté en els valors esmentats.*

- Evitar la presència als llocs de treball de material que origini i acumuli electricitat estàtica.
- Evitar la influència de les instal·lacions elèctriques sobre l'estructura metàl·lica de les taules de treball, millorant l'aïllament elèctric del cablatge.

*Aquestes mesures correctores s'han sol·licitat a la Comissió Directiva de Prevenció de Riscos Laborals, a la vegada que s'han comunicat al Comitè de Seguretat i Salut i al Departament de Conservació d'Instal·lacions Municipals.*

*L'Ajuntament, a través de l'empresa responsable de la climatització de l'edifici i de l'esmentat Departament de Conservació d'Instal·lacions Municipals, està treballant per adoptar les mesures correctores recollides en l'avaluació inicial de riscos i garantir els percentatges d'humitat recomanats."*

Uns dies després, el tècnic superior de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament de Badalona ens va fer arribar un informe en el qual ens explica que:

*"En relació a la vostra sol·licitud d'informació sobre un possible cas de lipoatròfia semicircular entre el personal del Viver us confirmo que el dia 23 de novembre va declarar-se un accident de treball sense baixa per aquesta causa.*

*Des d'aquesta declaració, va iniciar-se el protocol que la Generalitat disposa per aquests casos, que s'orienta tant a fer un seguiment de vigilància de la salut com a realitzar l'avaluació de risc i, si s'escau, a la proposta i adopció de mesures correctores.*

*Aquest protocol l'aplica el Servei de Prevenció ja que la lipoatròfia semicircular és considerada com a un risc laboral.*

*El 27 de desembre el tècnic sotasignat va comunicar per correu electrònic als membres de la Comissió Directiva de Prevenció de Riscos Laborals (CDPRL) la inclusió del risc de lipoatròfia semicircular a l'avaluació de riscos del Viver, a la vegada que se sol·liciten les pertinents mesures correctores. Val a dir que l'esmentat risc no es considera greu malgrat l'impacte mediàtic i l'alarma que pot arribar a provocar.*

*En aquest moment, d'acord amb la informació de què disposa el Servei de Prevenció, la direcció de l'Àrea d'Urbanisme i Territori està estudiant la posada a punt de mesures correctores, la qual cosa ens consta que resulta molt complexa. Es tracta d'intervenir en variables ambientals de confort climàtic, les quals resulten certament difícils a l'hora de ser consensuades entre tot el personal.*

*.../..."*

Amb la seguretat de saber que és un tema del qual l'administració municipal ja s'ocupa, el Síndic Defensor de la Ciutadania dóna per finalitzades les seves actuacions.

**RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

Actuació d'ofici núm. 2/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER DEMANAR QUE ES RECONSIDERI LA DELIMITACIÓ APLICADA A LA UNITAT 21 DEL PROJECTE DEL PLA DE REFORMA INTERIOR DE LLEFIÀ.

Amb motiu de les queixes rebudes a l'oficina de Defensa de la Ciutadania per la manca d'informació que l'Ajuntament ha fet sobre l'afectació parcial que existeix en un dels edificis que es troba inclòs en la Unitat d'Actuació 21, del PERI de Llefià, es va iniciar aquesta actuació d'ofici.

Segons ens van explicar les persones interessades, a febrer d'enguany encara no hi ha hagut cap pronunciament específic per part de l'Ajuntament, per aclarir quina és la situació actual dels locals afectats. De la documentació aportada se n'observa que:

L'any 2000, la cap de la Unitat de Planejament Urbanístic de l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge de l'Ajuntament va enviar un informe als propietaris, en el qual els comunicava que:

*"En referència a la situació urbanística de la finca del carrer Alfons XIII núm. 596-598 s'informa que la finca està inclosa en la revisió del Pla especial de reforma interior del barri de Llefià, aprovat definitivament el 16 de novembre de 1994.*

*Segons l'esmentat pla, s'informa que una part de la parcel·la que ocupa es troba afectada de zona verda pública, clau 6b.*

*Per tal de fer possible la transformació d'interior d'illa a zona verda pública el pla va delimitar la Unitat d'Actuació núm. 21 per desenvolupar la seva gestió per compensació.*

*Donat que hi ha dades contradictòries entre plànols i memòria, interpretant els criteris que es van seguir en la redacció del pla i en concret en aquesta unitat d'actuació, cal dir que l'edifici en alçada, d'ús habitatge plurifamiliar, es manté sense afectar, i s'afecta la resta de la parcel·la, que és ocupada per planta baixa, i està inclosa en la Unitat d'Actuació 21."*

Al 2006, la Direcció General d'Urbanisme del Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya va informar que el planejament, pel que feia a l'edifici afectat en qüestió, era el següent:

- *El Pla especial de reforma interior de Llefià, aprovat definitivament el 30 d'octubre de 1978.*
- *La revisió del Pla especial de reforma interior de Llefià, de 28 de juliol de 1994.*
- *La modificació puntual del Pla especial de reforma interior de Llefià, aprovada definitivament el 23 de juliol de 2002.*
- *La modificació puntual del Pla general metropolità per al canvi de qualificació dels àmbits 6a, 7b i 7a, aprovada definitivament el 21 de febrer de 2002.*

*El 8 de març de 2006, el cap del Departament de Plànol de la Ciutat emet un informe sobre la qualificació urbanística de la finca i sobre els usos admesos. D'aquesta manera, assenyala que, segons el Pla especial de reforma interior de Llefià, aprovat definitivament l'any 1994, el local objecte de sol·licitud està afectat pel sistema de parcs urbans, clau 6b, en el si de la UA 21, a desenvolupar pel sistema de compensació.*

*../..."*

En el mateix informe de la Generalitat de Catalunya s'informava a les persones interessades que:

*“ El 13 de març de 2006, el regidor de l'Àmbit de Serveis del Territori de l'Ajuntament de Badalona va resoldre trametre a la Comissió Territorial d'Urbanisme de Barcelona l'expedient de referència i obrir un període d'informació pública.*

*Fins a la data (10 de maig de 2006) no s'ha iniciat la tramitació de la gestió del polígon d'actuació urbanística esmentada.”*

El febrer de 2008, des de Defensa de la Ciutadania es van iniciar tota una sèrie d'actuacions per esbrinar com havien anat les comunicacions de l'Administració municipal envers les persones afectades, en relació a aquest tema.

El cap del Departament del Plànol de la Ciutat ens va facilitar la següent informació:

*Que una porció de l'edifici al qual es fa referència, situat a l'avinguda Alfons XIII, està dins de la Unitat d'Actuació núm. 21 del PERI de Llefia.*

*Que la porció està composta, contràriament al que es diu als informes, per planta baixa i 8 plantes.*

*Que l'edifici té 20 habitatges i que com a mínim una tercera part d'aquests haurien de desaparèixer, en cas d'executar-se la Unitat, ja que formen part de la zona verda.*

*Que la Unitat d'Actuació inclou parcialment un altre edifici de 12 habitatges, alguns dels quals estan inclosos dins de la Unitat i també destinats a zona verda.*

*Que la Unitat inclou un edifici sencer amb 27 habitatges, edifici que s'hauria d'enderrocar totalment per destinar una porció del sòl a zona verda i la resta, a equipaments.*

*Que la possibilitat d'executar la Unitat amb aquests condicionaments és molt difícil per la poca edificabilitat a repartir i la gran quantitat de destrucció de riquesa que comportaria.*

*Que la delimitació de la Unitat es va fer sobre una cartografia amb errades. El nombre de plantes grafiades a la cartografia indicaven que els edificis i les porcions a enderrocar eren de planta baixa quan en realitat eren de planta baixa més 4, 7 i 8 plantes.*

*.../...”*

Amb tota la informació rebuda, i una vegada analitzada la reclamació, el Síndic Defensor de la Ciutadania va trametre als responsables de l'Ajuntament de Badalona la següent

**RECOMANACIÓ:**

*“Que es reconsideri la delimitació d'aquest PERI de Llefia per tal que sigui viable ja que, sinó, es continuarà perjudicant els propietaris en no poder executar-lo.”*

A final d'octubre de 2008, des del Departament Jurídic de l'Àrea d'Urbanisme i Territori ens van trametre el següent informe:

“.../...

*S'informa que s'ha analitzat la proposta fixada en el planejament vigent i s'ha detectat clarament la dificultat d'executar la Unitat d'Actuació.*

*En conseqüència, es conclou que cal tramitar un instrument urbanístic per a la modificació puntual del planejament en l'àmbit de la Unitat d'Actuació 21 del PERI de Llefià.*

*Considerant la programació prevista de seguiment dels expedients en curs dins dels propers tres mesos es podria iniciar la tramitació del nou expedient de modificació de la Unitat d'Actuació UA-21 del PERI de Llefià durant el primer trimestre del proper any.”*

A la vista de la resposta rebuda, creiem que s'ha tingut en compte el suggeriment del Síndic Defensor de la Ciutadania, així com el compromís que s'informarà a les persones afectades de quin serà el planejament que es modificarà per a aquesta Unitat d'Actuació UA-21 del PERI de Llefià.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 3/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DAVANT DE LA INFORMACIÓ QUE S'EXPOSA, TANT PER LA INTRANET COM PEL WEB OFICIAL DE L'AJUNTAMENT, EN L'ELABORACIÓ DE LES NOVES ORDENANCES FISCALS

A conseqüència de la consulta de les Ordenances fiscals 2008, el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona va observar algunes irregularitats que, en lloc d'informar, desinformaven la ciutadania sobre diferents aspectes de la taxa per serveis assistencial sanitaris.

La identificació d'aquestes irregularitats va fer que el Síndic Defensor de la Ciutadania iniciés, el febrer de 2008, la següent RECOMANACIÓ:

*“ Publicades les Ordenances fiscals 2008, tant a la intranet com al web oficial de l'Ajuntament de Badalona, hem observat que la taxa per serveis assistencials sanitaris conté alguna irregularitat que desinforma la ciutadania.*

*També, hem pogut observar que el web oficial de l'Ajuntament de Badalona no està actualitzat i confon les persones que han de fer tràmits a l'Ajuntament.*

*Per tot això, us preguem que vulgueu donar les ordres oportunes perquè s'esmenin aquestes deficiències.”*

A final de març, des de l'Àmbit de Govern de l'Ajuntament de Badalona ens van fer arribar l'informe que havia fet el cap de la Unitat de Tecnologies de la Informació i que deia:

*“L'existència de dades no actualitzades al web municipal és un fet del que tenim constància i que ha fet que dediquéssim tot els esforços possibles perquè s'actualitzi tota la informació del nostre catàleg de serveis. Les darreres setmanes hem tingut una persona actualitzant tota la informació que ens han subministrat els diferents departaments i en pocs dies es farà una primera actualització dels continguts que inclourà els detectats pel Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona.*



*Pel que fa a les dades provinents de l'ordenança hem demanat informació a tots els elements implicats i la solució passa per una modificació de l'ordenança que de moment no s'ha fet i, per tant, el web només fa publicitat d'un anacronisme que existeix a les ordenances."*

Amb aquesta informació, el Síndic Defensor dóna per acceptada la seva recomanació  
RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 4/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER ACLARIR EL TRACTAMENT QUE LES CARTES QUE ES PODEN ENVIAR A LES REGIDORES I REGIDORS TENEN DINTRE DEL CONSENSUS (FÒRUM DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN EL WEB MUNICIPAL).

Aquesta actuació d'ofici es fonamenta en la necessitat d'informar la ciutadania de quin tractament tenen les cartes que s'envien, mitjançant la pàgina web de l'Ajuntament de Badalona, als diferents regidors i regidores del consistori.

Tal com ens expliquen en el web de l'Ajuntament:

*Consensus és una eina tecnològica dissenyada per facilitar i impulsar la informació i la participació ciutadana a través d'Internet en el món local. És l'espai de participació a Internet dels governs locals. Consensus és un projecte impulsat, des de l'any 2000, per Localret, l'Institut Català de Tecnologia i la Fundació Jaume Bofill.*

*Consensus té com a principals objectius estimular la realització d'experiències de participació ciutadana i de consulta a través d'Internet, simplificant i agilitant els processos d'organització; millorar la comunicació entre els ajuntaments i la ciutadania, i oferir espais virtuals per permetre l'organització dels ciutadans i ciutadanes en comunitats d'interès amb l'objectiu de promoure la corresponsabilització i la participació.*

Dintre d'aquest espai de participació ciutadana, una de les possibilitats de posar-se en contacte amb els membres electes del Consistori és mitjançant un escrit. Si qualsevol ciutadana o ciutadà vol fer arribar les seves preguntes, reclamacions, propostes o comentaris als regidors i regidores de l'Ajuntament ha d'anar a l'opció *envia una carta*; allà exposa la consulta, queixa, suggeriment o petició, i podrà ser respost per la regidora o regidor al qual s'hagi adreçat.

Tanmateix, des de Defensa de la Ciutadania hem detectat que les persones que s'adrecen a aquest espai de participació ciutadana entenen que l'escrit que envien té el mateix tractament i valor administratiu que les instàncies que es lliuren al Registre General o els registres de les Regidories de Districte.

És per això, que el Síndic Defensor va veure la necessitat de RECOMANAR a l'Administració municipal que s'especifiqués, de manera ben visible, que els missatges que s'adrecen a les regidores i regidors a través del Consensus no tenen la validesa administrativa d'un document entrat al Registre General de l'Ajuntament.

Uns dies després de la recomanació del Síndic Defensor ens informen, des de l'Àmbit de Govern de l'Ajuntament, que aquesta s'ha admès i que, amb la informació que explica l'opció "envia una carta" ja es contempla la recomanació del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona:

*Vols fer arribar les teves preguntes, propostes i comentaris als membres del Consistori? Des d'aquí pots enviar una carta al regidor o regidora que vulguis i també pots llegir les cartes que han enviat altres persones i les respostes que han rebut. Per escriure una carta, has de clicar sobre l'opció "Nova carta". Si el que vols és llegir una carta que ha enviat un altre ciutadà, clica sobre el títol de la carta. Si té resposta, també la podràs llegir. (Enviar una carta des d'aquesta secció en cap cas inicia un procés administratiu).*

Amb l'aclariment que ara es pot llegir a la informació que surt al web municipal, el Síndic Defensor dóna per acceptada la seva recomanació.

#### RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 5/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES REUTILITZI L'AIGUA QUE, QUAN BAIXA CANALITZADA PER LA RIERA DE CANYET, ES PERD A CAUSA DE LES DIFERENTS FUITES DETECTADES.

L'any 2006, el Síndic Defensor de la Ciutadania, dintre del projecte *Defensa de la Ciutadania a peu de carrer*, va estar assabentat pels veïns de Canyet que, des de feia anys, una canalització d'aigües que passa per la riera de Canyet està perdent una important quantitat d'aigua que va directament al clavegueram, cosa que s'estava denunciant des de feia anys.

El maig de 2006, mitjançant l'escrit de peticions i reclamacions que s'envia al regidor del districte dels barris on el Síndic Defensor ha fet la seva visita, es va demanar, amb motiu de l'estada del Síndic a l'Associació de Veïns de Canyet, la implicació de les diferents administracions per trobar la solució a la qüestió que van plantejar els veïns, i que en aquest punt es deia:

*"Una altra qüestió que preocupa moltíssim a algunes de les persones que van parlar amb mi va ser la gran quantitat d'aigua, inicialment de mina, que de manera canalitzada va directament a la claveguera. Certament és un fet sorprenent que, en un moment en què totes les veus sensibles i respectuoses amb el medi ambient demanen seny i cura amb l'ús que es fa dels recursos naturals i, entre aquests, l'aigua, l'administració no hagi solucionat aquest tema."*

Posteriorment, al mes de juny del mateix any, el Síndic Defensor es va reunir amb la directora de l'Àmbit de Medi Ambient i Sostenibilitat, la qual el va informar que hi havia hagut un projecte per embassar aquesta aigua, però que s'havia desestimat, i que, llavors, estaven estudiant una altra forma d'utilitzar-la.

Per altra banda, l'octubre de 2006, la resposta que ens va arribar de la Regidoria de Districte va ser la següent:

*“L’aigua que baixa canalitzada per la riera de Canyet no “es perd” en sentit estricte, sinó que, simplement, a compleix el cicle que li és propi, fent la seva funció natural de riera fins arribar al mar, on contribueix a evitar un excés de salinització de l’aigua de la zona costanera. Una altra cosa és que al seu pas per la trama urbana es trobi la manera de reutilitzar-la, com a recurs escàs que és, i és per això que des d’aquesta regidoria ja fa mesos que vam comunicar verbalment aquesta qüestió a l’Àmbit de Medi Ambient i Sostenibilitat per al seu estudi.”*

Van passar dos anys des que el Síndic Defensor va comunicar als diferents responsables de l’Administració municipal la situació de pèrdua d’aigua a la riera de Canyet i, llavors, ens van informar que les actuacions que s’havien de fer passaven per demanar la intervenció de l’empresa Aigües Ter -Llobregat.

Tanmateix, la situació actual de sequera extrema i la prohibició d’utilització d’aigua de xarxa per al reg i per a la neteja de carrers, entre altres usos, ha fet prendre mesures a les diferents administracions per intensificar l’estalvi i l’aprofitament eficient de l’aigua. És per això que, el febrer de 2008, el Síndic Defensor torna a insistir sobre aquest tema i RECOMANA:

*Que es busqui, de forma immediata, la manera d’emmagatzemar aquesta aigua per poder-la utilitzar per regar els parcs i netejar els carrers de la ciutat.*

La regidora de l’Àrea de Medi Ambient i Mobilitat de l’Ajuntament va enviar resposta, el mateix mes, i ens va informar que:

*“Per poder aprofitar un recurs tan valuós com és l’aigua, des de l’Àrea de Medi Ambient, es va proposar redactar un projecte d’aprofitament de l’aigua de la riera de Canyet per regar el parc de Montigalà. L’elevat cost d’aquesta inversió, que incloïa la construcció d’un dipòsit de grans dimensions i la canalització de l’aigua fins al parc, ens va fer treballar en la línia d’assegurar que el cabal existent es mantindria al llarg del temps. Un cop inspeccionat l’origen de l’aigua vàrem tenir la sospita que la major part del cabal provenia d’una fuita de la conducció Cardedeu-Trinitat propietat d’Aigües Ter-Llobregat (ATLL).*

*Ens vàrem posar en contacte amb els serveis tècnics d’ATLL i després de diverses visites sobre el terreny i de les analítiques corresponents es va comprovar que una part important, al voltant del 80%, del cabal era aigua compatible amb la d’origen de la conducció Cardedeu-Trinitat.*

*Des de l’ATLL també se’ns va comunicar la impossibilitat de reparar aquestes fuites perquè l’única manera era parar la conducció d’aigua i a causad el gran cabal que transporta era del tot impossible. Així mateix, se’ns va comunicar que s’estava construint una conducció paral·lela i que quan estigués acabada, en el termini de dos anys, sí que es podria fer la reparació ja que hi hauria una arribada d’aigua a Barcelona complementària a l’actual.*

*Amb tota aquesta informació vàrem desestimar portar endavant el nostre projecte ja que en un termini de temps relativament curt el cabal d’aigua disponible seria molt menor.*

*Donada l'actual situació de sequera i la prohibició d'utilització d'aigua de xarxa pel reg i per la neteja de carrers, hem decidit portar a terme una actuació perquè, de manera provisional, pugui fer que aprofitem aquesta aigua per a la càrrega de camions cisterna.*

*Tenim un projecte d'utilització de la piscina de Torre Codina com a reservori d'aigua des d'on, amb un sistema de bombeig, es portarà l'aigua fins a un hidrant situat a l'entrada de la finca. Des d'aquest hidrant es podran carregar camions cisterna per al seu posterior aprofitament. Per poder portar a terme aquest projecte hem demanat la col·laboració d'ATLL."*

Amb tot, el 14 de maig de l'any 2008, la premsa local es va fer ressò de la finalització de les obres per aprofitar tota l'aigua de la fuita de Canyet per la qual cosa, des de Defensa de la Ciutadania, es va donar per acceptada la recomanació del Síndic Defensor.

**RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA**

**Actuació d'ofici núm. 6/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER UN CAS D'ASSETJAMENT IMMOBILIARI.**

Aquesta actuació d'ofici es va originar arran de la queixa del fill d'una persona afectada per un evident cas d'assetjament immobiliari. Aquest senyor va parlar amb el Síndic Defensor i li va exposar la situació d'indefensió en la qual es trobava la seva mare davant dels propietaris de la casa on viu. Aquesta senyora fa molts anys que és llogatera i que paga una renda baixa i els propietaris estan fent gestions amb l'Ajuntament perquè aquest declari la finca en estat ruïnós.

El Síndic Defensor de la Ciutadania es va posar en contacte amb la Regidoria del Districte per saber si l'Administració municipal sabia res sobre aquesta situació. Segons les persones afectades, això s'ha convertit en una pràctica habitual dels constructors de la zona ja que tota aquella zona era de cases velles que, a causa del boom immobiliari que es va produir, van acabar en mans d'immobiliàries.

Segons va informar el coordinador del districte al Síndic Defensor, l'Ajuntament ha fet diferents requeriments al propietari d'aquesta casa perquè condicioni la finca i mai ho ha fet. Des de la Regidoria del Districte parlaran amb els responsables municipals perquè s'analitzin bé les peticions del propietari per enderrocament.

És per això que el Síndic Defensor de la Ciutadania va RECOMANAR als responsables de l'Àrea d'Urbanisme i Territori que tinguin molta cura en temes de permisos i llicències d'obres perquè moltes vegades oculten un cas d'assetjament immobiliari.

Una de les eines legals més properes al règim local, i que va ser signada, entre d'altres ciutats, per Badalona a la ciutat de Saint-Denis el 18 de maig de 2000, és la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, on es recull l'obligació de l'Administració municipal de vetllar pels principis rectoris que formula aquest text. En referència al tema que ens ocupa, la Carta Europea recull:

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

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.
2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció a causa del nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre, que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.
3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

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

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

Amb tot, des de l'Administració municipal ens van informar que, de moment, aquest tema quedaria aturat pel que fa a la llicència d'enderrocament de l'habitatge, per la qual cosa el Síndic Defensor de la Ciutadania va donar per acceptada la recomanació.

#### RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 7/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUE PROPICII LA REVISIÓ I ACTUALITZACIÓ DE LA NORMATIVA DE FUNCIONAMENT DEL COMPLEX ESPORTIU SISTRELLS.

Arran de les queixes exposades per molts dels usuaris i usuàries del Complex Esportiu Municipal Sistrells, en les quals manifestaven que els responsables d'aquest complex apliquen un cert lliure albir pel que fa a les normatives de la instal·lació, el Síndic Defensor de la Ciutadania va adreçar un escrit al responsable de la Regidoria delegada d'Esports i Turisme en el qual es va exposar i es va fer la següent RECOMANACIÓ:

*D'acord amb la Normativa de la instal·lació del complex esportiu Sistrells, que ens van trametre des de la Regidoria d'Esports i Joventut per resoldre la queixa d'una ciutadana, s'ha pogut comprovar que aquesta normativa atorga un cert lliure albir dels responsables de l'empresa que gestiona la instal·lació:*

1. No s'acaba d'entendre què passa a partir del dia 7 de cada mes, pel que fa a les quotes.

2. *Sembla un xic abusiu que l'abonat que no pagui alguna mensualitat causi baixa i que si després vol continuar hagi de pagar una altra vegada la inscripció, a més d'abonar les mensualitats no pagades.*
3. *No es contemplen els tràmits del procediment sancionador per retirar l'autorització i el dret d'utilització quan no es respecten els serveis, així com tampoc no hi ha cap tipificació de les faltes susceptibles de sanció. Que l'empresa hagi de comunicar per escrit qualsevol incidència, és beneficiós per ambdues parts.*
4. *Quan els abonats paguen per trimestres, sembla que no es contempla el prorrateig mensual de les baixes.*

*És per això que el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona,*

**RECOMANA:**

*Que l'Ajuntament propiciï la revisió i actualització de la normativa de funcionament del Complex Esportiu Municipal Sistrells, perquè drets i deures d'ambdues parts quedin ben especificats i descrits amb claredat, sobretot els fets susceptibles de constituir falta, la tipificació d'aquestes i el procediment per fer efectives les sancions.*

A data de tancament d'aquest exercici no tenim informació si aquesta recomanació s'ha fet efectiva.

**RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA**

Actuació d'ofici núm. 8/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES CONTROLI EL MAL ÚS QUE ELS PROPIETARIS DELS BARS DE LA RAMBLA FAN D'AQUEST EMBLEMÀTIC PASSEIG.

Aquesta actuació d'ofici va ser motivada per l'aspecte en què es troba el passeig principal de la nostra ciutat -la Rambla - quan els propietaris dels bars d'aquest vial no dubten en utilitzar-lo com a magatzem de les taules i les cadires que, els dies de festa, paren perquè la gent hi faci estada.

Aquesta situació va fer que el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona plantejés diferents qüestions a l'Administració municipal:

- *L'Ajuntament autoritza aquesta ocupació quasi permanent i antiestètica de la via pública?*
- *Ara que l'Ajuntament està ultimant l'Ordenança pel civisme i la convivència, el fet descrit no infringeix els punts 2 i 3 de la secció 3 del capítol V, els quals literalment anuncien:*
  2. *Tota ocupació de la via pública resta sotmesa a l'obtenció prèvia de la corresponent llicència o permís municipal d'acord amb la normativa legal a la qual estigui subjecta. En cas extraordinari i urgent, les activitats de caràcter cívic o polític amb caràcter puntual i no comercial es comunicaran a la regidoria que pertoqui, als efectes corresponents. La regulació de totes aquelles instal·lacions, ja siguin de titularitat pública o privada, fixes o temporals, que s'ubiquen a l'espai destinat a ús públic, com ara carrers, places,*

platges, zones forestals etc., tant de domini públic com privat, restaran subjectes a les condicions d'estètica i normativa que afectin a la instal·lació establertes en l'Ordenança municipal sobre instal·lacions a l'espai públic.

3. Qualsevol objecte, bé o material dipositat a la via pública sense l'autorització corresponent podrà ser retirat del lloc i dipositat en un altre de designat per l'autoritat competent, sens perjudici de la sanció corresponent a l'autor o autora de l'ocupació.

- El fet que taules i cadires estiguin fermades als arbres i als fanals, no es pot considerar com un ús irresponsable i inadequat de la via, espais, béns i serveis públics i un perjudici dels drets de la resta de ciutadans?
- Si per instal·lar vetlladors cal sol·licitar un permís, que quan es concedeix especifica la superfície que es pot ocupar i segons això, l'import que s'ha d'abonar a l'ajuntament, la quantitat de taules i de cadires allà amuntegades, no sobrepassaran amb escreix els límits aprovats, en cas de muntar-se per ser ocupades? I si no es pensen muntar mai, que hi fan allà?

*Em consta que hi ha un projecte de remodelació de la Rambla, en el tram comprès entre el carrer de Mar i el carrer d'en Prim, que és el tram més afectat per tot el que us acabo d'exposar. Com que la remodelació inclou tot un seguit de canvis, us prego que m'informeu sobre els canvis que tingueu previstos pel que fa a les terrasses dels bars i restaurants.*

Aquestes qüestions van ser exposades i es va sol·licitar resposta en diferents intents, a tres de les àrees de l'Administració municipal: l'Àrea d'Urbanisme i Territori -a la Regidoria delegada de Via Pública-, l'Àrea de Medi Ambient i Mobilitat i a l'Àmbit de Govern -a la Regidoria del Districte.

L'única resposta que vam rebre va ser la de l'Àrea de Medi Ambient i Mobilitat, la regidora de la qual informava:

*En relació a la vostra comunicació, relativa a l'assumpte de referència, he d'informar-vos que, alertats per la vostra anterior comunicació, ens hem adreçat als titulars dels locals d'oci de la Rambla, i els hem advertit de la prohibició de fer servir els arbres per usos propis de la seva activitat, com ara lligar taules i cadires i d'altres similars, sota apercebiment que, de fer-ho així, promourem els expedients sancionadors que corresponguin.*

*Entenem que aquest és l'únic aspecte sobre el qual podem intervenir de d'aquesta àrea, ja que tot allò que afecta a la ubicació i ordenació de les terrasses dels bars i restaurants, així com el projecte de remodelació urbanística, no forma part de l'àmbit material que ens ha estat delegat.*

Atès que, tot i no tenir resposta escrita de les altres àrees de l'Ajuntament, no s'ha fet cap actuació per solucionar la situació denunciada pel Síndic Defensor de la Ciutadania, aquesta recomanació s'entén per no acceptada.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 9/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES FACI LA PUBLICITAT ADEQUADA DEL CASAL D'ESTIU QUE LA REGIDORIA D'ESPORTS I JOVENTUT POSA A L'ABAST DE LA CIUTADANIA.

A causa de l'allau de queixes que van arribar a la Defensa de la Ciutadania els primers dies de maig, ens vam assabentar que el primer dia d'inscripció, i a primera hora, ja no hi havia places pel casal d'estiu que organitza la Regidoria d'Esports i Turisme de l'Ajuntament de Badalona pel mes de juliol.

Atès que moltes de les persones que no havien pogut inscriure els seus fills van manifestar que l'Ajuntament podria haver vulnerat el principi d'igualtat de la ciutadania al no haver fet publicitat de les places que s'oferien (i que si no arriba ser perquè la gent va demanar informació al respecte no s'hagués sabut) van fer arribar les seves reclamacions a la nostra Institució.

Arran d'aquestes reclamacions el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona va iniciar tota una sèrie de gestions amb l'Administració municipal i el 7 de maig, en un escrit al regidor de la Regidoria d'Esports i Turisme, es va sol·licitar:

*“A la vista de les queixes arribades a aquesta institució denunciant que, en no fer-se publicitat de les places d'un casal esportiu per aquest juliol, l'Ajuntament està vulnerant el principi d'igualtat i una vegada analitzat el tema amb les poques dades que tenim, us preguem que ens informeu, per escrit, sobre: el nombre de places, com s'ha desenvolupat l'atorgament d'aquestes, el lloc i els dies de la inscripció, les bases, si existeix algun ajut a les famílies, què passa si es produeix alguna anul·lació, etc., i qualsevol altra dada que creieu que pot ser del nostre interès per tal d'entendre i valorar tot el procés.”*

Tal com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en el seu article XI. DRET A LA INFORMACIÓ

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

Tot seguit, el Síndic Defensor de la Ciutadania va RECOMANAR a l'Administració municipal:

*“ Que la Regidoria delegada d'Esports i Joventut cautelament avisi els usuaris que presumiblement tenen una plaça atorgada en el casal d'esports sobre la possibilitat que pugui sorgir alguna modificació d'aquest fet, durant els propers dies.”*

Paral·lelament, el mateix dia 7 de maig, la Regidoria d'Esports i Joventut va emetre un comunicat de premsa en el qual es deia que “el casal esportiu de juliol s'amplia amb 110 noves places”.



*La Regidoria d'Esports i Joventut de l'Ajuntament de Badalona ha ampliat amb 110 noves places el casal esportiu per a nens i nenes d'entre 3 i 16 anys organitzat per al proper mes de juliol. Aquestes 110 noves places s'afegeixen a les 300 places ofertades a principis del passat mes d'abril.*

*El fet que les inscripcions per a aquestes 300 places es completessin molt ràpidament i que moltes famílies badalonines hagin fet arribar a la Regidoria d'Esports i Joventut el seu interès per aquesta oferta esportiva ha motivat l'ampliació del nombre de places”.*

Tot i amb la informació donada, el 27 de maig, va arribar a la Defensa de la Ciutadania la resposta del regidor d'Esports i Joventut, i que deia:

*En resposta al vostre escrit de data 7 de maig d'enguany relatiu a les queixes arribades a la vostra Institució per la manca de publicitat de les places d'un casal esportiu per a aquest mes de juliol i mitjançant el qual sol·licitàveu un informe per escrit sobre determinats aspectes relatius al funcionament del procés d'inscripció, des del propi casal organitzat des d'aquesta regidoria us trameto adjunt l'informe emès des del Departament Tècnic:*

*L'1 d'abril del 2008 es van iniciar les inscripcions al casal esportiu de l'Ajuntament, oferint 300 places, i amb un temps màxim d'inscripció fins al 13 de juny o un cop acabades les places. Les inscripcions es duïen a terme a les oficines del Viver directament al taulell d'atenció al públic. La comunicació de l'inici de les inscripcions es va fer a través de les trucades i consultes directes, que s'anaven rebent al mostrador d'atenció al públic. Les places s'atorgaven per rigorós ordre d'inscripció a mesura que els usuaris anaven presentant la documentació al taulell d'atenció al públic de la Regidoria d'Esports. Un cop lliurada tota la documentació, se'ls donava un full d'autoliquidació per anar a abonar el cost de la l'activitat al banc. L'activitat té un cost diferent si la utilització és per a tot el mes o per a una quinzena, però no s'estableix cap ajut a famílies.*

*Posteriorment a aquestes 300 places, es va obrir un nou termini d'inscripcions, oferint 110 noves places a partir del 20 de maig i fins al 6 de juny o un cop exhaurides les inscripcions. Aquestes 110 noves places són repartides entre les diferents franges d'edat del casal esportiu.*

*Per tant, finalment la Regidoria d'Esports i Joventut ha ofert un total de 410 places de casal esportiu.*

*Així mateix, us comunico que, a la vista de les sol·licituds d'inscripció pendents de tramitar i amb l'objectiu de poder atendre la totalitat dels requeriments pendents, s'ha procedit a obrir noves línies d'inscripció (pels grups d'edat de 3 a 16 anys), oferint un total de 110 noves places.*

*Aquest període extraordinari d'inscripció es va obrir el dia 20 de maig i s'havia d'estendre fins al dia 6 de juny o fins a la cobertura de les esmentades places, que es van exhaurir el mateix dia d'inici de les inscripcions, essent atorgades aquestes per rigorós ordre d'inscripció. L'oferta d'aquestes noves places ha estat publicitada, a través del Departament de Comunicació de l'Ajuntament, que n'ha fet difusió tant al web municipal com a diversos mitjans escrits de comunicació.*

*Amb aquesta nova actuació hem intentant, doncs, mitigar els possibles efectes adversos que hagi pogut provocar l'avançament de les inscripcions al casal i un possible dèficit d'informació publicitada del campus.*

*Finalment, i atès que el casal esportiu és una de les activitats adreçades als infants de la ciutat que té més resposta, ja que ofereix una solució lúdica i educativa a la necessitat concreta de les famílies, us comunico que aquesta regidoria, a la vista de la situació descrita, ha pres nota que caldrà arbitrar de cara a exercicis futurs, sistemes d'inscripció en el campus que assegurin la màxima difusió possible de l'activitat i de les dades relatives als processos d'inscripció, així com estudiar la possibilitat d'incrementar el nombre de places ofertades, per tal de garantir l'accés de tots els usuaris i usuàries en les màximes condicions d'igualtat i poder donar cada cop més sortida a les demandes creixents rebudes en els darrers temps."*

Amb aquesta resposta el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona va donar per tancada la seva actuació en veure que la recomanació feta va ser admesa pels responsables municipals.

#### RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 10/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ REGULI LES CONDICIONS D'ÚS I ELS PREUS PÚBLICS PER A LA UTILITZACIÓ DEL TEATRE ZORRILLA.

A principis de maig d'enguany, arran de la petició d'una escola de música privada de Badalona per fer el festival de fi de curs dels seus alumnes al Teatre Zorrilla, ens vam assabentar que aquest teatre municipal no tenia regulat el lloguer de la sala per a peticions d'aquest tipus.

El 16 de maig, El Síndic Defensor es va reunir amb el regidor de Cultura i Patrimoni Cultural de l'Ajuntament de Badalona per fer-li saber del malestar que tenen moltes entitats privades de Badalona en veure's excloses de la possibilitat de llogar un espai públic per fer espectacles culturals i musicals i que, com passa a altres ciutats del nostre entorn, és preocupant que una població com la nostra no faciliti el desenvolupament cultural i escènic del teixit associatiu privat que existeix.

A més, tal com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en el seu article XV - DRET A LA CULTURA

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

És per tot això que el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona va RECOMANAR a l'Administració municipal la regulació de les condicions i preus públics per a la utilització del Teatre Zorrilla.

El mes de juliol, en un article publicat al diari El Punt, s'informava des de la Regidoria de Cultura i Patrimoni Cultural que *"a partir de l'1 de setembre, el Teatre Zorrilla de Badalona tindrà preus públics per llogar-lo, descomptes en les entrades i abonaments per als espectacles. S'aconsegueix així el que ha estat una demanda ciutadana històrica."*

*En la modificació de l'ordenança que regula els preus públics, aprovada dimarts (1 de juliol de 2008) també es fixen els criteris per poder llogar el Teatre Zorrilla: "S'estableixen nous preus públics per a la utilització del Teatre Zorrilla amb l'objectiu de facilitar un servei públic, en especial el de teixit associatiu vinculat a les arts escèniques i de la música", segons recull l'equip de Cultura en el text.*

Així mateix, en la sessió de la Junta de Govern Local de Badalona, de data 2 de setembre de 2008, es va publicar en el Butlletí Oficial de la Província, núm. 216/pàg. 20, *l'aprovació de les modificacions en el text de l'ordenança reguladora de preus públics per a l'any 2008, que en el seu annex III A. Preu Públic per a la utilització del Teatre Principal i l'Annex III B. Preu públic per la utilització del Teatre Zorrilla.*

#### RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 11/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ APLIQUI LES MESURES CORRECTORES PROPOSADES EN L'INFORME DE DEFICIÈNCIES GREUS QUE ES VAN DETECTAR A LES DEPENDÈNCIES DE CAN DOMÈNECH.

Arran d'una nota informativa de la Secció Sindical de CCOO de l'Ajuntament de Badalona, el Síndic Defensor es va assabentar del deficient estat de conservació de seguretat i higiene de les dependències municipals de la corderia Can Domènech, que actualment és l'espai on s'ubiquen les instal·lacions de serveis generals, on hi ha magatzems i tallers de fusteria, electricistes, ferreria, etc.

El 4 de juny, es va enviar un escrit al regidor de l'Àrea de Recursos Interns, Hisenda i Promoció Econòmica, en el qual es demanava informació sobre les condicions de seguretat, higiene i habitabilitat del centre de treball Can Domènech.

El 29 de setembre, el tècnic de prevenció de la Unitat de Seguretat i Salut del Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament de Badalona ens envia un escrit en el qual ens lliura tota la informació de la qual disposen:

*Referent al vostre escrit de 4 de juny del 2008, en el qual ens demaneu informació sobre les condicions de seguretat, higiene i habitabilitat de les dependències del centre de treball Can Domènech, us lliurem la següent documentació:*

- 1. Avaluació inicial de riscos laborals i el Pla de mesures correctores del centre de treball Can Domènech situat a la carretera de Mataró s/n de Badalona, de data 21 de novembre de 2005, realitzat per Universal Prevenció i Salut, servei de prevenció aliè de l'Ajuntament.*
- 2. Informe de deficiències greus dels equips de treball de data 11 de juliol de 2006, del Servei de Prevenció aliè de riscos laborals, Universal Prevenció i Salut, complementari de l'avaluació de riscos emesa.*
- 3. Decret del regidor de l'Àmbit de Recursos Interns de 12 de juliol del 2006 sobre l'adopció de mesures cautelars davant de riscos greus en matèria de prevenció de riscos laborals.*

En octubre de 2008, el Síndic Defensor de la Ciutadania va enviar un escrit a l'Administració municipal, en el qual RECOMANA:

*"A la vista dels informes que ens han tramès des de la Unitat de Seguretat i Salut del Departament de Recursos Humans, en què s'evidencia les deficientes condicions de seguretat, higiene i habitabilitat de les dependències del centre de treball Can Domènech i com que no tenim constància que s'hagi fet cap actuació destinada a millorar les condicions de treball en les esmentades instal·lacions, com a Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona, RECOMANO:*

*Atès que no s'han dut a terme les mesures correctores proposades en l'informe de deficiències greus que van lliurar els equips de treball a l'any 2006, que es tanquin les dependències de Can Domènech.*

A data de tancament de l'exercici 2008 encara no hem tingut cap resposta de l'Administració municipal a la recomanació feta.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA

Actuació d'ofici núm. 12/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES REGULARITZIN LES ACTIVITATS D'HÍPICA QUE ESTAN UBICADES A LA ZONA DE CANYET.

El mes de maig, una veïna de Canyet va presentar una queixa a Defensa de la Ciutadania per la manca de resposta a una reclamació que havia fet per la brutícia que s'acumula al contenidor ubicat en el camí d'accés a casa seva i que recull brutícia de les dues hípiques que existeixen a Canyet.

Llavors des de Defensa de la Ciutadania es van iniciar tota una sèrie de gestions per esbrinar què s'havia fet de la queixa d'aquesta senyora. El 26 de maig de 2008 vam trametre un escrit al regidor de la Regidoria delegada de Via Pública, en el qual s'exposava:

*"El motiu principal de la queixa davant del Síndic Defensor ha estat la manca de resposta de l'Administració a l'escrit i que el problema persisteix.*

*Aquest Síndic Defensor considera que l'Administració està obligada a respondre, en ocasions per resolució expressa, en base a l'article 42.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques, a totes aquelles consultes que la ciutadania li faci, independentment de quina sigui la resolució presa.*

*Us demanem que ens informeu, per escrit, de la resolució que s'articuli per resoldre el problema denunciat per aquesta senyora."*

A principis de juliol, vam rebre l'informe emès pel cap de Servei de Neteja de la Regidoria de Via Pública de l'Àrea d'Urbanisme i Territori, en el qual ens deien que:

*"D'acord amb les dades obtingudes en el Departament de Neteja, en aquest sector i els darrers anys, s'ha anat augmentat el nombre de contenidors. Tots ells han hagut de ser de 240 litres pel tipus de camionatge de recollida, motivat per la singularitat dels accessos rodats.*

*També es detecten residus impropis dins i fora dels contenidors, presumiblement abocats per activitats d'hípica existents al sector.*

*Es traslladen les actuacions al Departament de Legalitat Urbanística a fi i efecte d'ordenar el tractament correcte dels residus generats per l'activitat."*

És, doncs, arran d'aquesta informació, quan el Síndic Defensor va iniciar una actuació d'ofici per saber com es regulen, des de l'Administració municipal, les activitats d'hípica existents a la zona de Canyet.

El 8 de juliol, el Síndic Defensor de la Ciutadania va adreçar un escrit a l'Àrea d'Urbanisme i Territori en què, en síntesi, s'hi exposava:

*"Hem rebut un escrit, signat pel cap del Servei de Neteja de l'Espai Urbà, on ens informa que als esmentats contenidors hi ha residus impropis, presumiblement abocats per activitats d'hípica existents al sector.*

*És per això que us preguem ser informats de les llicències per activitats d'hípica concedides a la Colònia de Sant Jaume (barri de Canyet) i, més concretament, si a Can Pujol o a Can Ros tenen una llicència municipal per exercir alguna activitat.*

*També, voldríem ser informats de la llicència de la Hípica Badalona, ubicada a la carretera de Canyet, i de si la llicència d'activitats d'aquest establiment, pot tenir algun lligam amb les activitats d'hípica de la Colònia de Sant Jaume, concretament de Can Pujol."*

Paral·lelament, des de Defensa de la Ciutadania es van fer diverses gestions:

El 15 de juliol, vam adreçar un correu electrònic al coordinador del districte en el qual, per la proximitat a la zona, demanaven que ens informés de qualsevol gestió que des de la Regidoria de Districte haguessin fet al respecte.

En diverses comunicacions amb el coordinador ens consta que és a sobre d'aquesta qüestió ja que ens en va informant de manera continuada.

El mateix dia, des de Defensa de la Ciutadania es va enviar un escrit a l'intendent en cap de la Guàrdia Urbana, en el qual se sol·licitava:

*"Davant de les reiterades queixes d'una ciutadana perquè un establiment d'hípica, ubicat a la masia Can Pujol, del barri de Canyet, omple els contenidors de brossa amb excrements de cavall i confirmats aquests fets pel responsable del Departament de Neteja de la Regidoria de Via Pública, de l'Àrea d'Urbanisme i Territori, el de la Ciutadania de Badalona ha obert actuació d'ofici i*

*Per això us preguem que pugueu informar-nos si, comprovades les llicències pertinents, els permisos de l'Ajuntament i de la Generalitat de Catalunya que tenen els habilita per desenvolupar les activitats que s'hi practiquen."*

El 18 d'agost van rebre un informe de la Guàrdia Urbana en el qual es donava compte del resultat de les gestions i del seguiment que es va fer arran de la petició del Síndic Defensor de la Ciutadania. En l'informe es diu que, visitada la zona de Canyet, existeixen dues activitats d'hípica i que, en principi, cap d'elles aboca excrements de cavall als contenidors d'escombreries d'ús domèstics que existeixen a la zona.

Per altra banda, l'informe ens diu que una de les hípiques -Hípica de Canyet- té la llicència com a associació cultural i l'altra -Hípica Badalona- té sol·licitada la llicència municipal com a activitat d'hípica des de l'any 1995 i des de llavors paga l'impost d'activitat econòmica. A més a més, presenta un document del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya, en el qual s'especifiquen les condicions necessàries per portar a terme aquesta activitat i que el propietari de l'hípica compleix, tal com consta en un acta realitzada pels agents rurals de la Generalitat de Catalunya. Compleixen amb el bon estat de les instal·lacions, l'adient tractament dels animals, així com el tractament dels excrements i dels purins. També es presenta el document d'una veterinària en el qual consten les mesures de profilaxi, neteja i desinfecció per al manteniment adequat de les instal·lacions que duen a terme assíduament els responsables del centre i les dates de vacunació dels animals.

El 27 d'agost, ens arriba la resposta del cap de serveis del Departament de Llicències i Concessions d'Activitats de l'Àrea d'Urbanisme i Territori en la qual, literalment, ens diu:

*"Davant el seu escrit de data 8 de juliol de 2008 que sol·licita informació respecte a les llicències per a activitat d'hípica concedides a la Colònia de Sant Jaume (Barri de Canyet), s'ha de fer constar que:*

*Revisats els nostres arxius, no s'ha trobat constància de cap llicència ni expedient en tràmit, per l'activitat d'hípica, ni a la Colònia Sant Jaume (Barri de Canyet) ni a cap altre lloc del territori de Badalona.*

*Tanmateix, s'ha de dir que no existeix constància que l'empresa Hípica Badalona disposi de cap llicència d'activitats, i per tant no es pot saber, des d'aquest departament, si té algun lligam amb qualsevol altra activitat d'hípica de la Colònia de Sant Jaume o d'altre lloc."*

Posteriorment, i sense més respostes que les ja exposades, el Síndic Defensor de la Ciutadania envia un escrit a l'alcalde de Badalona en el qual se l'informava de la situació, segons informes de la Guàrdia Urbana i el Servei de Llicències i Concessions, de les activitats d'hípica a la ciutat i demanaven informació de les accions que des del Departament de Legalitat Urbanística i d'Activitats es pensen emprendre per esmenar les irregularitats detectades.

A data de tancament d'aquest exercici, l'Administració municipal no ha respost al Síndic Defensor de la Ciutadania si s'ha procedit a la regularització de les activitats d'hípica que es troben a la ciutat.

**RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA**

Actuació d'ofici núm. 13/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES FACI UN ESTUDI ACURAT DE L'IMPACTE QUE POT TENIR LA IMPLANTACIÓ DEL BICING A BADALONA.

Arran de les darreres notícies que van sortir a la premsa escrita sobre la implantació del Bicing a tota l'àrea metropolitana, el Síndic Defensor va considerar oportú RECOMANAR a l'Administració municipal la realització d'un estudi que determini l'impacte mediambiental i econòmic que pot tenir a la ciutat.

Per això, a finals de juliol, el Síndic Defensor de la Ciutadania va enviar un escrit a l'alcalde en què deia:

*"Els dos darrers anys, en la presentació de l'Informe anual de Defensa de la Ciutadania al Ple de l'Ajuntament, he hagut de referir-me a les queixes que he rebut per la mala praxis d'algunes persones que es desplacen amb bicicleta per la nostra ciutat.*

*Ara, la premsa ens anuncia que properament es posarà en marxa, el que a Barcelona s'anomena Bicing; és a dir, un sistema de lloguer de bicicletes com a complement dels altres transports públics, que ajudaria a descongestionar el saturat trànsit de la nostra ciutat.*

*Segurament, sí que les bicicletes són un transport econòmic, senzill i que no contamina, però aquests atributs sols no representen la bondat absoluta del sistema, perquè, tal com s'està veient en altres ciutat on el model està implantat, l'ús d'un determinat número de bicicletes (que en el nostre cas poden arribar a ser 600 o 700) que en un moment determinat poden estar rodant per la nostra ciutat, no asseguren que es produeixi una significativa disminució pel que fa als conductors d'automòbil. El que sí pot succeir, en canvi, és que augmenti significativament la presència de ciclistes per carrers, avui en dia determinats com a restringits solament per a vianants.*

*Caldrà que es faci, si no s'ha fet, el corresponent estudi d'impacte, així com la valoració que implicarà l'adaptació dels carrers per a la circulació de les bicicletes. N'hi ha prou amb la legislació actual per controlar els abusos o la irresponsabilitat dels conductors d'aquest mitjà? Tenim prou agents de l'ordre? Les expectatives dels usuaris d'aquest sistema de transport estaran ben gestionades? En aquest sentit, el Bicing de Barcelona té moltes crítiques. I pel que fa a les multes que l'ordenança cívica de Barcelona, d'acord amb les dades de la liquidació de comptes de l'any 2006, es van imposar sancions per un total de 13.700.000 euros, dels quals només se'n van cobrar 1.859.000, cosa que representa aproximadament que només es fa efectiu el 13%.*

*Amb tot això doncs, us prego que doneu les instruccions oportunes per tal d'ésser informats dels estudis i/o informes que es tenen sobre la implantació del Bicing a la nostra ciutat, tant des del punt de vista d'impacte mediambiental com econòmic."*

El 14 d'octubre de 2008 vam rebre de la Regidoria de Medi Ambient i Mobilitat l'estudi que l'Àrea Metropolitana de Barcelona havia fet per a la implantació del Bicing a les diferents ciutats que conformen aquesta àrea i un escrit en el qual ens explicaven com està l'esmentat programa, en aquests moments, a Badalona.

L'escrit deia:

*“ La implantació del sistema de bicicleta pública, conegut com a Bicing, es tracta d'una iniciativa de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, la qual ha encarregat un estudi per determinar la seva viabilitat en els municipis de l'àrea exceptuant Barcelona.*

*En aquest sentit, a mitjans de juliol l'AMB va fer una presentació pública a tots els alcaldes metropolitans per presentar el sistema i les necessitats d'estacions i bicicletes a cadascun dels municipis. S'han anat fent reunions de caràcter tècnic amb els responsables de l'estudi però en cap moment s'ha parlat de tirar endavant el projecte, que encara es troba en procés d'elaboració.*

*L'Ajuntament de Badalona, per tant, no ha encarregat cap estudi al respecte i només ha fet arribar a l'AMB les seves inquietuds respecte a la possible implantació així com els carrers afectats, sistema de finançament i ordenança de circulació per a bicicletes, entre d'altres aspectes.*

*De moment només disposem d'una presentació que ens ha fet arribar l'AMB, la qual adjuntem per al coneixement del Síndic.*

*Esperem que amb aquesta informació puguem aclarir alguns dubtes que han sorgit donat que encara ens trobem amb moltes incerteses que entenem que l'AMB anirà resolent.”*

Amb la informació rebuda, el Síndic Defensor de la Ciutadania dóna per acceptada la seva recomanació en saber que l'Administració municipal estudiarà i avaluarà de manera responsable la possible implantació del sistema de Bicing a Badalona.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 14/2008: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES MODIFIQUIN ELS SENYALS DE TRÀNSIT, TANT ELS VERTICALS COM ELS SENYALS PINTATS AL TERRA, D'UN TRAM DEL CARRER SANTA MARIA.

Arran de les múltiples queixes que vam rebre a la Defensa de la Ciutadania sobre l'actuació de la grua municipal en un carrer de la ciutat, vam anar a comprovar, in situ, si realment la manca d'una correcta senyalització de la zona, de la qual es queixaven moltes persones, feia que no es veiés clar quin senyal prevalia.

En el mes de desembre, el Síndic Defensor de la Ciutadania va fer arribar un escrit al regidor de la Regidoria de Via Pública de l'Àrea d'Urbanisme i Territori en el qual es deia:

*“ Adjunt us trametem unes fotografies del Carrer Santa Maria, del tram comprès entre la Riera Matamoros i el carrer Prim, on es pot observar que hi ha un senyal de prohibit aparcar; tanmateix, després d'un gual que hi ha a mig carrer, la vorera i el terra mal pintats indueixen els conductors a error. Com podreu observar a les fotografies, la zona en la qual està prohibit aparcar té els senyals de terra de tal manera que no s'aprecia que la vorera té la voravia groga i, per altra banda, sí que es distingeix l'antiga senyal blava d'estacionament amb comprovant horari.*



*Davant de les múltiples queixes que hem rebut per l'equívoca senyalització del terra, i sense que s'aprecii mala fe per part de les persones que estacionen (ja que fins i tot posen el comprovant horari corresponent a una zona blava), el Síndic Defensor de la Ciutadania*

**RECOMANA:**

*Que doneu les ordres oportunes perquè s'arrangi tant el senyal vertical que hi ha al principi del carrer, que està deteriorat, com la pintura groga de la voravia i el despintat total de les places de zona blava, per tal que quedi totalment inconfusible la directriu que es vol donar.*

Atesa la data d'iniciació d'aquesta actuació d'ofici, a tancament d'exercici no hem tingut cap resposta de l'Administració municipal.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ PENDENT DE RESPOSTA

### 2.3. Mediacions

Per resoldre determinades queixes, és necessari que el Síndic Defensor de la Ciutadania actuï com a mediador, i sovint garant, de la solució consensuada, satisfactòria i mútuament acceptada per les parts en conflicte. Aquest any, el Síndic Defensor ha mediat en 1 conflicte.

Medició d'ofici núm. 1/2008: MEDIACIÓ DEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DAVANT D'UN CONFLICTE VEÏNAL PER LES MOLÈSTIES QUE OCASIONA UN CASAL D'AVIS UBICAT ALS BAIXOS DE L'EDIFICI.

El Síndic que subscriu, actuant d'ofici, intercedeix davant d'un grup de persones que, des de fa molts anys, estan en conflicte a causa de l'activitat que es desenvolupa en els baixos d'un edifici on es va ubicar un casal de gent gran.

La queixa dels veïns està motivada per l'activitat de ball que aquesta entitat va iniciar, ara fa vuit anys, els dimarts a la tarda. Aquest local no compleix amb la normativa vigent pel que fa a la insonorització de l'espai i, atès que el ball es fa amb un discjòquei en directe, els veïns es queixen del soroll i les vibracions.

El conflicte que exposem es va iniciar l'any 2002, i tot i que s'han fet diferents gestions, tant per part de la Mancomunitat de Propietaris com de l'Administració municipal i dels responsables del casal d'avis, no s'ha pogut arribar a cap solució. És per això que els veïns afectats, mitjançant el president de la Mancomunitat es va adreçar al Síndic Defensor de la Ciutadania per demanar una mediació abans d'anar al jutjat.

Des de Defensa de la Ciutadania es van iniciar totes les gestions, després de la petició que en una primera visita amb els representats dels veïns es va fer al Síndic Defensor, i es va fixar una data per fer la mediació.

El 6 de novembre, reunits a la seu de Defensa de la Ciutadania de Badalona, el president de la Mancomunitat de Propietaris, el president del Casal de la Gent Gran i

el Síndic Defensor de la Ciutadania van acordar que els veïns retardarien l'actuació en el jutjat si des del casal es controlés el soroll que es fa a dintre del local i a la sortida del ball, ja que últimament els enfrontaments entre els usuaris del ball i els veïns són freqüents. Així mateix, es va acordar buscar un local alternatiu per a l'activitat de ball dels dimarts.

Tot i els acords presos, uns dies després el president de la Mancomunitat de Propietaris va trucar al Síndic Defensor per informar de la manca de compliment per part dels responsables del casal.

El Síndic Defensor es va posar en contacte amb el primer tinent d'alcalde per assabentar-lo del conflicte existent, de la qual cosa ell ja tenia coneixement, i es va comprometre a buscar un local alternatiu per a l'activitat de ball.

El 22 de desembre, el president de la Mancomunitat de Propietaris es va posar en contacte amb el Síndic Defensor per comunicar-li que el ball s'havia traslladat a un altre local.

Amb aquesta informació donem per tancada la mediació del Síndic Defensor.

**RESOLUCIÓ: MEDIACIÓ ACCEPTADA PER LES PARTS**

### 3. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS I CONTINGUT D'ALGUNES QUEIXES INSTADES PER LA CIUTADANIA

#### 3.1 Classificació dels expedients de queixa o d'acompanyament

Tot i que amb aquest exercici es tanca un període de cinc anys de mandat del Síndic Defensor de la Ciutadania i, amb la reelecció, s'obre una nova etapa d'instrucció, es manté l'especificació d'àmbits ja que ens permet una classificació dels expedients de queixa o acompanyament que integren les diferents tipologies seleccionades.

CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS			
ÀMBITS		TIPOLOGIA	
NÚM.	DENOMINACIÓ	NÚM.	DESCRIPCIÓ
01	ADMINISTRACIÓ GENERAL	0.1	PROCEDIMENT ADMINISTRATIU
		0.2	CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA I EXPROPIACIÓ FORÇOSA
		0.3	REONSABILITAT PATRIMONIAL
02	ORDENACIÓ DEL TERRITORI	0.1	HABITATGE
		0.2	URBANISME
		0.3	ACTIVITATS ECONÒMIQUES
		0.4	VIA PÚBLICA
		0.5	MEDI AMBIENT
03	TRIBUTÀRIA	0.1	SANCIONS
		0.2	IMPOSTOS
04	SANITAT		
05	CONSUM		
06	TREBALL I PENSIONS	0.1	TREBALL
		0.2	PENSIONS
07	SERVEIS A LES PERSONES	0.1	GENT GRAN
		0.2	DONES
		0.3	INFANTS
08	CULTURA	0.1	NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
		0.2	ENSENYAMENT
		0.3	ALTRES ASPECTES CULTURALS
09	SEGURETAT CIUTADANA	0.1	COSSOS DE SEGURETAT
10	IMMIGRACIÓ	0.1	NACIONALITAT

## 3.2 Contingut d'algunes queixes

### 3.2.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

Pel que fa a l'àmbit de l'Administració general, s'han obert 16 expedients, dels quals 13 han estat tancats. En aquest àmbit s'hi han inclòs les tipologies següents:

01 - Procediment administratiu

02 - Contractació administrativa i expropiació forçosa

03 - Responsabilitat patrimonial

Dins del concepte procediment administratiu s'hi han catalogat els expedients que tenen relació amb queixes que els ciutadans han interposat perquè els tràmits que han iniciat amb l'Administració pública no han estat resolts de manera clara o en el temps estipulat.

Són les queixes d'aquesta tipologia les que més han arribat a l'oficina de Defensa de la Ciutadania, sobretot relacionades amb la manca de resposta de l'Administració municipal a les instàncies que la ciutadania els adreça.

Pel que fa a la classificació de responsabilitat patrimonial, cal dir que aquest any no s'ha obert cap expedient de queixa però sí que s'ha donat la informació necessària perquè la ciutadania sàpiga com actuar per iniciar una reclamació d'aquest tipus davant de l'Administració municipal.

Amb relació a la contractació administrativa i expropiació forçosa, dintre d'aquest concepte s'engloben les queixes que tenen a veure amb l'actuació de l'Administració municipal envers els interessos d'un col·lectiu o que afecten contractacions administratives amb interessos particulars.

A tall d'exemple, s'exposa un cas de manca de resposta de l'Administració i un cas de disconformitat per l'atenció que s'ha rebut quan es demana un document a una empresa municipal amb una gestió de contractació privada.

Expedient Núm. 19/2008 (Procediment administratiu): QUEIXA PER LA MANCA DE RESPOSTA DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL A LA PETICIÓ FORMULADA PER UN PERMÍS DE VENDA AMBULANT.

El 17 de gener de 2008, dues veïnes del barri de La Salut van parlar amb el Síndic Defensor per manifestar-li que des de feia uns mesos agents de la Guàrdia Urbana els havien increpat quan estaven exercint la seva feina de venda ambulants en un dels carrers de la ciutat, i els havien tret la mercaderia de la via pública.

Una de les persones que va fer la queixa, una senyora gran, manifestava la seva sorpresa per l'actuació sobtada de l'Ajuntament quan ella, des de feia més de 10 anys, havia aconseguit, segons deia, el permís explícit de l'alcaldeessa per vendre flors. A més a més, afirmava que fins al 2002 havia pagat l'impost sobre activitats econòmiques, amb l'epígraf de *Comercio al por menor de semillas, abono i*, fins al 2007, va estar pagant el rebut en concepte de *Residus Locals Comercials*.

És per això que des de Defensa de la Ciutadania es va demanar informació a l'Ajuntament per saber quin era el motiu del perquè, segons van manifestar aquestes ciutadanes, ara s'estaven prenent altres tipus d'actuacions davant d'una activitat que fa molts anys que es du a terme.

En un primer moment, i aquell mateix dia, ens vam posar en contacte amb la Regidoria del Districte per demanar informació sobre la situació que s'estava produint.

El regidor del districte va informar a l'adjunta al síndic que era un tema del qual tenia prevista una reunió amb les persones afectades però que, tot i així, la venda ambulants a la ciutat estava prohibida. Sí que és permet la venda en parades fixes o en els encants.

Seguidament, l'Adjunta al Síndic Defensor va trucar a la Regidoria de Comerç i Consum per exposar la queixa d'aquestes senyores i el coordinador de l'esmentada regidoria la va informar que el cas de la venda ambulants està regulat a l'*Ordenança sobre instal·lacions a l'espai públic*.

*Article 9.*

*En qualsevol cas resten prohibides les següents instal·lacions/activitats*

- a) La venda ambulants*
- b) La publicitat mitjançant megafonia, en vehicle mòbil o automòbil, amb finalitat comercial*
- c) Els remolcs d'alimentació o begudes per un període de més de vint-i-quatre hores, ubicats fora de recintes firals*
- d) Les parades de venda d'alimentació de productes no envasats o de begudes excepte en els mercats o encants municipals*

Tot i la regulació legal, l'Adjunta al Síndic Defensor va fer notar al coordinador que a la senyora que ven flors se li ha estat cobrant l'impost d'activitats econòmica fins a l'any 2002, per la qual cosa s'ha d'analitzar aquest cas des d'un altre vessant.

Així mateix, el cap del Gabinet de la Primera Tinença d'Alcaldia es posa en contacte amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania per demanar informació sobre el cas exposat i, uns dies després, ens informa que s'ha *programat una reunió amb el primer tinent d'alcalde i els regidors de Via Pública i del Districte per tancar una possible solució al problema, que podria passar per fer que la senyora vengui les flors en una parada fixa a l'entorn del punt on actualment exerceix la venda ambulants. La voluntat del Govern és tancar la qüestió normalitzant el mètode de venda de flors que fa servir la senyora.*

Per altra banda, ens vam assabentar que a l'altra persona que feia la queixa, l'Administració municipal li va proposar la possibilitat d'una parada en un dels mercats de la ciutat.

Atesa la bona predisposició del govern local de trobar una solució consensuada entre les parts, i que no perjudiqui a les persones que fan la queixa, des de Defensa de la Ciutadania es va donar per tancat aquest expedient.

6 de febrer de 2008

Expedient Núm. 69/2008 (Contractació administrativa): QUEIXA PER LA NEGATIVA DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE FACILITAR-LI PER ESCRIT LES DADES DE LA PLAÇA DE PÀRQUING I TRASTER QUE HA COMPRAT EN L'APARCAMENT QUE AQUESTA EMPRESA CONSTRUEIX.

Una senyora, que ha comprat una plaça de pàrquing i un traster a l'empresa ENGESTUR en un aparcament que estan fent en el seu barri i que fins a finals de l'any 2009 les obres no estaran acabades, va adreçar un escrit a la Defensa de la Ciutadania on deia:

*"El tema es el siguiente:*

*Vivimos en una calle donde en la misma plaza se han empezado las obras para construir plazas de aparcamiento subterráneo y algunos trasteros, de Concesión administrativa.*

*Como es lógico, nos hemos visto obligados a adquirir una, ya que no dejan ninguna zona habilitada para aparcar, convirtiéndolo todo en peatonal.*

*Según plano que nos enseñó la empresa ENGESTUR, solo queda disponible con trastero una plaza de parking número.. (medidas 2.50 m x 4.80m) + trastero (2.07m x 4.88m).*

*El próximo 2 de abril tenemos que dar al contado 33.785,92 euros (todo incluido), teniendo en cuenta que la fecha de entrega prevista es el último trimestre de 2009, solicité las medidas por escrito pero se niegan a dármelas, según dicen, por seguridad jurídica."*

Analitzada la documentació aportada per la promotora de la queixa, aquesta es va admetre a tràmit i el Síndic Defensor es va posar en contacte amb el Primer Tinent d'Alcalde per demanar informació sobre el cas que ens exposaven.

Així mateix, vam contactar amb els responsables de l'empresa ENGESTUR i ens van comunicar que tot i que és un pàrquing en construcció que encara no es pot donar una mida exacta, faran arribar per escrit a la promotora de la queixa les mides que s'han previst. No obstant això, si l'espai resultant és inferior al previst, a aquesta senyora li tornaran la diferència en l'import; tanmateix, si les mides per les quals ha pagat uns metres concrets són majors, n'haurà de pagar la diferència.

Una setmana després que aquesta senyora fes la reclamació, ens vam posar en contacte amb ella per informar-la del resultat de les gestions fetes i comunicar-li que ens havíem assabentat que l'empresa ENGESTUR li havia fet arribar una carta donant resposta a la seva petició. Amb la resposta feta, Defensa de la Ciutadania va donar l'expedient per tancat.

21 de febrer de 2008

### 3.2.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

En aquest apartat s'inclouen les tipologies següents:

01 - Habitatge

02 - Urbanisme

03 - Activitats econòmiques

04 - Via pública

05 - Medi ambient

D'aquest àmbit se n'han obert 17 expedients, dels quals 15 s'han tancat i 2 es troben en espera de resposta.

Continuen sent les queixes que afecten a la via pública les denúncies més freqüents d'aquest àmbit i són les qüestions que pertanyen a temes de manteniment de molts espais de la ciutat, com és la manca de neteja de molts carrers, l'enllumenat insuficient o les males condicions d'alguns carrers o l'arranjament de clavegueram en un tram de via pública.

També hem de tenir en compte les reclamacions que hi ha hagut en temes de llicència per a activitats econòmiques i en matèria d'urbanisme.

Amb relació a aquest àmbit, exposem tres casos pràctics de les tipologies de les quals hi ha hagut més queixes. Una d'aquestes és un cas d'Activitats Econòmiques que fa referència al desacord d'una ciutadana davant de l'actuació de l'Administració municipal a la petició d'una llicència per activitat econòmica; un altre cas és de Via Pública, on es recull la preocupació d'una comunitat de veïns per la pudor que se sent a les cases des que s'han fet les obres de millora del carrer, i una queixa d'Urbanisme que ens exposa un ciutadà, per l'existència d'un pal de llum davant mateix de la porta de casa seva.

Expedient Núm. 85/2008 (Activitats econòmiques): QUEIXA D'UNA CIUTADANA PER L'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DAVANT D'UNA PETICIÓ DE LLI-CÈNCIA DE CONCESSIONS D'ACTIVITATS PER UN ESTABLIMENT QUE VA SOL·LICITAR L'ANY 2003.

A principis de març, una ciutadana ens va fer arribar un escrit de queixa, perquè havia rebut una notificació de l'Ajuntament en què es requeria el tancament del seu establiment atesa la il·legalitat de l'activitat.

*La promotora de la queixa ens va exposar que el 23 de desembre de 2003 va sol·licitar el permís d'obres d'un local per realitzar l'activitat de perruqueria, amb el pagament de les taxes corresponents. El 29 de gener de 2004 lliura la tramitació de la llicència d'obertura i, a la mateixa vegada, notifica la posada en funcionament de la perruqueria.*

*Al juny de 2006 va rebre de l'Ajuntament un requeriment de comunicació del cost total de l'obra realitzada i va fer la liquidació de les taxes corresponents al valor total declarat el 3 de juliol de 2006.*

*Durant tot aquest període de temps, i després de múltiples intents i visites a les oficines municipals de l'Ajuntament per a la reclamació del permís d'obres, aquest es va entregar a la sol·licitant el 4 de febrer de 2008.*

És llavors, en sol·licitar la llicència d'activitats, quan li comuniquen que aquesta petició ha caducat i, el 5 de febrer de 2008 rep, del Departament de Legalitat Urbànica i Activitats, un requeriment per a la suspensió de l'activitat de perruqueria que desenvolupa, en el termini màxim de 48 hores des de la recepció de la notificació, mentre no es legalitzi l'activitat. Aquesta senyora compareix davant dels responsables municipals i li diuen que ha de tornar a iniciar tot l'expedient amb la corresponent liquidació de noves taxes.

És per tot això que la promotora de la queixa ens exposa que el Síndic Defensor va adreçar un escrit al regidor de l'Àrea d'Urbanisme i Territori, en el qual es manifestava que:

*"Hem rebut l'escrit de queixa d'una senyora, en el qual manifesta el desacord per com ha actuat l'Ajuntament davant de la petició que, al desembre de 2003, va fer d'una Llicència d'Obres i Concessió d'Activitats per obrir una perruqueria.*

*Segons explica aquesta senyora, a principis de gener de 2008 li van dir que passés a recollir la Llicència d'Obres Menors i/o Instal·lacions.*

*Per altra banda, el 5 de febrer de 2008 ha rebut una notificació de l'Ajuntament en què li diuen que es proposa la suspensió immediata de l'activitat fins que, si s'escau, disposi del corresponent títol habilitant, atès que aquesta activitat és il·legal, i se li adverteix de la possibilitat de clausura de la mateixa, en cas d'incompliment.*

*Aquesta senyora al·lega que sempre que ha rebut algun comunicat de l'Ajuntament ha actuat en conseqüència i, per això, no entén que li vulguin clausurar l'activitat i que hagi de tornar a pagar i tramitar la llicència d'obertura.*

*L'admissió de la queixa no perjudica l'existència de cap actuació irregular però, per poder estudiar l'assumpte que la senyora planteja, us demano que ens feu arribar còpia de tots els documents que, des de l'Ajuntament, se li han enviat a aquesta senyora -des del moment en què va sol·licitar la llicència d'obres a l'any 2003-, sobretot els requeriments enviats i les fotocòpies dels acusaments de recepció d'aquesta documentació.*

Finalment, i després de diferents contactes amb responsables de l'Administració municipal, des del Servei Jurídic de l'Àrea d'Urbanisme i Territori de l'Ajuntament de Badalona, ens informen que el decret per donar-li la llicència d'activitats a la promotora de la queixa està a la signatura del regidor i que n'és favorable, sense que n'hagi de fer cap petició nova.

26 de juny de 2008



Expedient Núm. 30/2008 (Via pública): QUEIXA D'UNA COMUNITAT DE VEÏNS PERQUÈ, A CAUSA DE LES OBRES DE MILLORA QUE ES VAN FER AL CARRER, S'HA ORIGINAT UN PROBLEMA GREU DE MALES OLORS A L'EDIFICI.

A finals de gener, el president d'una comunitat de veïns va adreçar un escrit a la Defensa de la Ciutadania demanant la intervenció del Síndic Defensor per la manca de resposta a una instància que van lliurar a l'Administració municipal.

Aquest senyor, juntament amb la signatura dels altres propietaris, va enviar una instància al Registre General de l'Ajuntament de Badalona el 20 de setembre de 2007 on exposava que:

*“Debido a unas obras de mejora que ejecuta el Ayuntamiento en la calle, se ha originado un problema de salubridad.*

*Tal como indico en el escrito adjunto, tenemos en los áticos del bloque un olor muy desagradable a cloaca que se ha originado debido al conectar desagües de la terraza a las cloacas sin haber colocado sifones”.*

El mateix mes de gener, el Síndic Defensor va enviar un escrit al regidor de l'Àrea d'Urbanisme i Territori en el qual demanava *als responsables que en tenen competència respondre als promotors de la queixa i, a la mateixa vegada, que ens informessin per escrit de la contestació que s'articulés al respecte d'aquesta qüestió.*

Després d'infructuosos intents per part de la Defensa de la Ciutadania de rebre resposta de l'Administració municipal, a mitjans d'agost de 2008, des del Servei de Projectes i Control d'Obres de l'Àrea d'Urbanisme i Territori, ens van trametre un escrit en el qual ens dèiem que:

*“En resposta al vostre escrit de data 28/01/2008, en el qual feu referència a la queixa presentada pel registre general amb data 20/09/2007, sobre el problema de mal olor, i un cop posats en contacte amb l'empresa ENGESTUR SA, encarregada de portar a terme l'obra, hem rebut la resposta.*

*La resposta dels responsables d'ENGESTUR SA va ser:*

*Quant a la carta de la Defensa de la Ciutadania, referent a una queixa, us expossem a continuació l'escrit que des dels Serveis Tècnics d'ENGESTUR han redactat:*

*Que en data 26 de setembre de 2007 els veïns d'aquest immoble ens van comentar el problema i se'ls va respondre que, segons ens havia comunicat la Direcció Facultativa de l'obra després de consultar-li, que en aquest cas coincideix amb una direcció de tècnics municipals, a la connexió del desguàs d'aigües pluvials a la xarxa de clavegueram no es permet la col·locació de sifons dins de l'àmbit de la via pública i que l'adaptació a la nova situació correspon al titular de la finca.”*

Al dia següent de rebre la resposta de l'empresa, des de la Defensa de la Ciutadania vam adreçar un escrit als promotors de la queixa, en què els comunicàvem els resultats de les gestions fetes amb l'Administració municipal.

21 d'agost de 2008

Expedient Núm. 453/2008 (Urbanisme): QUEIXA D'UN CIUTADÀ PERQUÈ L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL NO HA CONTESTAT, NI HA EXECUTAT, LA PETICIÓ QUE HA FET PER L'EXISTÈNCIA D'UN PAL DE LLUM DAVANT MATEIX DE LA PORTA DE CASA SEVA.

El 17 de desembre de 2008, un ciutadà es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per denunciar que, per unes obres que s'havien de fer al solar del costat de casa seva, feia tres mesos que hi havia un pal de la llum davant mateix de la porta de casa seva.

Tot i les molèsties que això va ocasionar aquest senyor no va dir res perquè entenia que era una situació provisional però, quan ha vist que en el solar hi ha un cartell en què s'indica que es ven, s'ha adreçat a l'Administració municipal per comunicar aquesta situació.

Des de Defensa de la Ciutadania ens vam posar en contacte amb la Regidoria del Districte per assabentar-los d'aquesta queixa, i el coordinador del districte va dir que ja havien fet la reclamació a l'Administració municipal, al mes d'octubre, en els següents termes:

*"Al costat de l'habitatge d'aquest senyor hi ha un immoble que temps enrere tenia posat el cartell de "Propera promoció d'habitatges"; fet que significava que es procediria al seu enderroc per a la construcció de pisos.*

*És per aquest motiu que es van derivar els serveis de la paret de la casa que s'havia d'enderrocar i es van col·locar pals de la llum, un dels quals és el que han posat a la porta d'aquest ciutadà.*

*La crisi ha fet que el promotor es faci enrere del projecte i ha decidit posat l'immoble a la venda.*

*Us demano que ja que no es tira el projecte endavant es retirin els pals de la llum i que la vorera, tot i ser estreta, torni a ser transitable per a la majoria de vianants."*

En posteriors comunicacions amb el coordinador del districte ens va informar que aquest tema el porten des del Servei de Llicències i Concessions de l'Àrea d'Urbanisme i Territori i que és allà on tenen la fiança del constructor per tornar a posar el fil elèctric a la façana.

Des de Defensa de la Ciutadana, el síndic defensor es va posar en contacte amb el cap de l'esmentat servei municipal per demanar informació sobre les causes que van poder influir en el retard de la gestió que s'havia de fer i instar al tècnic municipal a efectuar una actuació ràpida i treure aquest pal del carrer si, a més, dificulta el lliure accés a persones amb mobilitat reduïda per la vorera on hi està ubicat. El cap del Servei de Llicències i Concessions ens manifesta que donarà les instruccions oportunes perquè, al més aviat possible, es tramiti la petició que ha fet aquest ciutadà.

En decurs de l'elaboració d'aquesta memòria, ens ha arribat informació del Servei de Manteniment d'Infraestructures de la Regidoria de Via Pública, en què ens notifiquen que ja s'ha fet l'actuació requerida pel Síndic Defensor, i quan ens hem posat en contacte amb el promotor de la queixa així ens ho confirma.

desembre de 2008

### 3.2.3 TRIBUTÀRIA

Aquest àmbit es divideix en les tipologies següents:

01 - Sancions

02 - Impostos

Dintre d'aquest àmbit s'han obert 7 expedients, dels quals 5 han estat tancats i 2 estan pendents de resposta de l'Administració.

Atès que les queixes que s'han rebut durant aquest període són tant de reclamacions per sancions com qüestions sobre impostos, fem destacar un cas de cada tipologia.

Expedient Núm. 120/2008 (Sancions): QUEIXA PER NO ESTAR D'ACORD AMB LA SANCIÓ I POSTERIOR ARROSSEGAMENT DEL SEU VEHICLE PER LA GRUA MUNICIPAL, PER HAVER APARCAT EN UN REBAIX DE VORERA QUE NO ERA GUAL I ON LA PLACA IDENTIFICATIVA VA SER POSADA POSTERIORMENT A L'ESTACIONAMENT.

El 3 d'abril de 2008, un ciutadà es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per la manca de resposta de l'Administració municipal a les al·legacions que va interposar per la sanció d'infringir l'article 91.11 de l'Ordenança municipal de circulació: *"Estacionar en un gual obstaculitzant totalment la sortida de vehicles"*.

En el plec de descàrrec que aquest ciutadà va lliurar el 22 de novembre de 2007 a l'Administració municipal, hi exposava que el vehicle estava aparcant davant del rebaix d'una vorera del costat de casa seva, on s'havia construït un edifici nou que encara no estava habitat del tot però que algú havia col·locat una placa de gual il·legal. És per això que aquest senyor va sol·licitar que li retornessin l'import del servei de grua municipal i que anul·lessin la denúncia ja que el seu vehicle no infringia cap precepte.

Examinada la documentació aportada per aquest senyor, des de Defensa de la Ciutadania ens vam adreçar a l'Àrea d'Hisenda, Promoció Econòmica i Recursos Interns, per sol·licitar informació sobre les al·legacions que aquest senyor va presentar i demanar que ens fessin arribar la resposta a la seva instància, per poder valorar la petició que ens feia aquest ciutadà.

El 8 de maig de 2008, el promotor de la queixa es va posar en contacte amb nosaltres per informar-nos de la resposta que havia rebut de l'Administració municipal, en la qual estimaven les al·legacions que havia fet ja que es va comprovar que la placa de gual que havien instal·lat a l'edifici del costat era falsa.

8 de maig de 2008

Expedient Núm. 378/2008 (Impostos): QUEIXA D'UN CIUTADÀ PEL SEU DESACORD AMB L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER L'IMPORT QUE HAVIA D'ABONAR PER UNA TAXA DE GUAL, DEL QUAL S'HAVIA DONAT D'ALTA L'ÚLTIM TRIMESTRE DE L'ANY.

En data 17 d'octubre de 2008 un senyor es va adreçar a la Defensa de la Ciutadania, mitjançant un correu electrònic que deia:

*“He sol·licitat un gual per al pàrquing del meu habitatge al carrer.; amb els tràmits administratius corresponents i em comenten que la taxa que he d’abonar és íntegra anual, sense que existeixi cap proporcionalitat pel fet de demanar aquest gual a mitjans del mes d’octubre... en total 272.57 euros i a renovar al gener.*

*Entenc que aquesta és una qüestió totalment fora de lloc quan, per exemple, si el que volgués fos anul·lar el gual, em tornarien només el temps restant de l’any.*

*Per una altra banda, la Ley de Haciendas Locales, en el seu article 26.2, indica clarament la necessitat de fer prorrateig dels serveis que es facin servir de forma parcial, i entenc que aquesta és una norma perfectament aplicable a aquesta taxa de l’ajuntament.*

*.../...”*

Des de la Defensa de la Ciutadania ens vam posar en contacte amb el promotor de la queixa per comunicar-li que:

*“Hem rebut el vostre escrit en data 17 d’octubre de 2008 i us hem de comunicar que per interposar una queixa davant de Defensa de la Ciutadania s’han d’haver esgotat les vies de reclamació que l’Administració té previstes en cada cas. En aquest sentit, les trucades telefòniques, els mitjans de comunicació, els fòrums de participació ciutadana o les comunicacions interpersonals via correu electrònic, de moment, en la legislació, no es contempen com a sol·licitud d’iniciació de cap procediment administratiu.*

*Amb tot, hem tramès la vostra queixa als responsables del Departament de Gestió i Control d’Ingressos de Dret Públic de l’Àmbit d’Hisenda, Promoció Econòmica i Recursos Interns de l’Ajuntament de Badalona, per tal que donin resposta a la vostra reclamació.*

Per altra banda, ens posem en contacte telefònic amb el cap del Departament de Gestió i Control d’Ingressos de Dret Públic per remetre-li la queixa d’aquest senyor i ens diu que estudiarà el cas i informarà, tant a la persona que fa la queixa com a la Defensa de la Ciutadania, del resultat de les gestions fetes.

El 20 d’octubre, el cap del Departament de Gestió i Control d’Ingressos de Dret Públic de l’Àrea d’Hisenda, Recursos Interns i Promoció Econòmica, fa arribar un correu electrònic a l’adjunta al Síndic Defensor en el qual diu:

*“Respecto al prorrateo de cuotas de la tasa de vados, debemos remitirnos a lo previsto por el número 2 del artículo 26 del RDL 2/2004, texto refundido de la ley de haciendas locales, que dispone: 26.Devengo.....2. Cuando la naturaleza material de la tasa exija el devengo periódico de ésta, y así se determine en la correspondiente ordenanza fiscal, el devengo tendrá lugar el 1 de enero de cada año y el periodo impositivo comprenderá el año natural, salvo en los supuestos de inicio o cese en la utilización privativa, el aprovechamiento especial o el uso del servicio o actividad, en cuyo caso el periodo impositivo se ajustará a esa circunstancia con el consiguiente prorrateo de la cuota, en los términos que se establezcan en la correspondiente ordenanza fiscal.*

*Creo que el problema proviene de haber confundido la tasa por expedición de la licencia de vado con la tasa por el aprovechamiento especial, que al parecer, se ha omitido la primera y se suple con la segunda, o lo que es lo mismo, se ha suprimido la primera.*

*En el actual estado de cosas, deberíamos prorratear la cuota en caso de alta y proponer la inclusión de una tasa para resarcir los costes de gestión por la expedición de la correspondiente licencia de vado.”*

Finalment, el 7 de novembre, ens envien còpia de la resolució que sobre aquest expedient s'ha tramès al promotor de la queixa.

L'informe que vam rebre del Departament de Gestió i Control d'Ingressos de Dret Públic, en síntesi, deia:

#### FETS

- 1. L'interessat, amb data 17 d'octubre d'enguany, presenta queixa davant la institució de Defensa de la Ciutadania de Badalona i sol·licita informació en relació a la llicència de qual. En concret, sol·licita informació sobre la taxa que hauria de pagar, ja que l'inici de l'obligació de contribuir de la taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais és a mitjan del mes d'octubre.*
- 2. Amb data 22 d'octubre la lletrada de la Unitat de Recursos emet informe jurídic, que s'incorpora a l'expedient ... i que diu el següent:*

#### INFORME SOBRE LA LLICÈNCIA DE GUAL

##### OBJECTE DEL PRESENT INFORME:

*Un ciutadà de la vila ha sol·licitat informació sobre la possibilitat de prorratejar la taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais, quan l'inici de l'obligació de contribuir és a mitjan del mes d'octubre. El present informe té per objecte donar informació sobre el prorrateig de la taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais i les taxes que s'han d'autoliquidar en el moment de la sol·licitud d'una llicència de qual.*

##### FONAMENTS JURÍDICS

*La legislació aplicable a l'objecte del present informe està continguda, bàsicament, en les següents normes:*

- a. Ordenança fiscal general.*
- b Ordenança fiscal núm. 13 reguladora de la taxa per l'expedició de documents administratius.*
- c. Ordenança fiscal núm. 14 reguladora de la taxa per llicències urbanístiques.*
- d. Ordenança fiscal núm. 20 reguladora de la taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais.*
- e. L'annex I de l'Ordenança general reguladora del preu públic per la construcció i reparació de guals.*
- f. Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes locals.*
- g. Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.*

## CONSIDERACIONS JURÍDIQUES

*PRIMERA.- Prorrataig de la taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais*

*SEGONA.- Taxes que s'apliquen en el moment de la sol·licitud d'una llicència de qual.*

*Quan un ciutadà fa sol·licitud d'una llicència de qual s'ha de fer autoliquidació de les següents taxes:*

- *Taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais. Taxa per expedició de documents administratius. El fet imposable d'aquesta taxa el constitueix l'activitat administrativa desenvolupada amb motiu de la tramitació, a instància de part, de tota mena de documents que expedeix l'Administració. En el cas de la sol·licitud d'alta d'un qual s'aplicarà la tarifa 6.1 d'expedició de títols per a les concessions administratives atorgades per l'Ajuntament.*
- *Taxa per llicències urbanístiques. Aquesta taxa només s'aplicarà quan s'hagi de construir el qual en la voravia.*
- *Preu públic per la construcció i reparació de quals, per al supòsit que el ciutadà sol·liciti a la corporació la realització del subministrament i col·locació de la vorada tipus qual o el pintat mateix.*

*TERCERA.- Recurs a interposar contra l'autoliquidació*

## CONCLUSIÓ

*Per tot l'exposat anteriorment, el sotassinat conclou que l'obligació de contribuir de la taxa per entrada de quals i reserva d'espais s'inicia quan es concedeix la utilització privativa o l'aprofitament especial; per tant, el període impositiu s'ajustarà al moment de la sol·licitud de la llicència de qual amb el corresponent prorrataig trimestral de la quota.*

*.../..."*

*Amb la informació rebuda de l'Administració municipal, la qual ha resolt estimar en part la sol·licitud presentada per aquest senyor, l'autoliquidació es resol d'aquesta manera:*

<i>Taxes</i>	<i>Import</i>
<i>Taxa per entrada de vehicles i reserva d'espais (4rt trimestre 2008)</i>	<i>68,14€</i>
<i>Taxa per expedició de documents administratius (tarifa 6.1)</i>	<i>115,03€</i>
<i>Total a pagar</i>	<i>183,17€</i>

l, atès que la quantia pagada pel promotor de la queixa és superior a l'import que li correspondria pagar en la sol·licitud de qual, es produeix un ingrés indegut per import de 89,40 euros que s'ha de retornar a aquest senyor.

Defensa de la Ciutadania de Badalona va donar per finalitzada la seva actuació, tot comunicant al promotor de la queixa el resultat de les gestions fetes.

20 de novembre de 2008

### 3.2.4 SANITAT

Les queixes d'aquest àmbit pertanyen, majoritàriament, a tot allò que està relacionat amb denúncies d'espais o llocs, on la manca de neteja fa que proliferin insectes, rates, etc., i on l'acumulació de brutícia pot produir grans perjudicis: perill d'incendi, malestar que es deriva de la pudor, malalties, etc.

D'aquest àmbit, no se n'ha obert cap expedient durant l'exercici 2008.

### 3.2.5 SERVEIS A LES PERSONES

En aquest apartat s'inclouen les tipologies següents:

01 - Gent gran

02 - Dones

03 - Infants

D'aquest àmbit, se n'han obert 4 expedients. D'aquests, expedients 3 estan tancats.

Les queixes rebudes d'aquest àmbit tenen a veure amb la indefensió que la qual són objecte moltes de les persones afectades i que en aquests casos són persones grans o nens petits.

Dels expedients d'aquest àmbit, se'n ressenya el següent cas:

Expedient Núm. 197/2008 (Gent gran): QUEIXA D'UNA SENYORA DE 84 ANYS A LA QUAL ELS VEÏNS ESTAN FENT ASSETJAMENT IMMOBILIARI.

El 28 de maig, una senyora es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per parlar amb el Síndic Defensor i fer-li saber de la situació d'angoixa i desamparament que estava patint a causa de l'actuació d'uns veïns.

Segons va explicar aquesta senyora, fa temps que pateix assetjament per part d'aquests veïns, que són familiars del propietari de la casa on viu ella de lloguer i, des que va morir el seu marit, estan intentant que ella marxi de la casa per quedar-se-la. Els abusos se centren en què li fan malbé les plantes, li trenquen el dipòsit d'aigua potable, fan sorolls a la nit i que, per fer tot això, han d'envair la seva propietat.

Davant d'aquesta informació, el 29 de maig, des de la institució del Síndic Defensor, mitjançant un escrit, es va demanar al superintendent en cap que:

*Atès que aquesta senyora té 84 anys, que viu sola i que tots aquests fets li provoquen molta angoixa i la fan viure esporuguida, us preguem que agents del vostre servei puguin fer les indagacions oportunes, per tal d'esbrinar si existeix alguna situació anòmla i ens vulgueu informar de tot plegat.*

El 20 de juny, vam rebre un informe que van confeccionar els agents que van anar a casa d'aquesta senyora, del qual es desprèn que podria ser convenient la intervenció dels serveis socials d'aquest Ajuntament.

Per altra banda, i a la vista d'aquest informe, ens vam posar en contacte amb la regidora del districte per demanar una actuació de l'assistenta social per valorar l'estat de la promotora de la queixa.

A final del mes d'agost, vam rebre una trucada de l'entorn familiar d'aquesta senyora en la qual ens van comunicar que havia patit un accident greu, amb resultat d'amputació d'una cama, i que fins que no passin uns mesos no es podrà valorar si podrà tornar a casa o haurà de tramitar una residència assistida. És per això que des de Defensa de la Ciutadania hem tancat l'expedient, sense perjudici que en un futur es torni a obrir

2 de setembre de 2008

### 3.2.6 CULTURA

En aquest apartat s'inclouen dues tipologies, que són:

01 - Normalització lingüística

02.- Ensenyament

D'aquest àmbit s'ha obert un sol expedient, en la tipologia d'ensenyament i és el que posarem a tall d'exemple.

Expedient Núm. 145/2008 (Ensenyament): QUEIXA D'UNA CIUTADANA DE BADALONA PERQUÈ LA LLAR D'INFANTS ON VA EL SEU FILL TÉ UNA EDUCADORA PER A TRENTA-UN NENS.

A finals d'abril, la mare d'un nen de cinc anys es va adreçar a Defensa de la Ciutadania perquè a la llar d'infants on porta el seu nen, molt sovint l'educadora que s'encarrega de la classe ha d'estar sola amb 31 infants, compresos entre el tres i els cinc anys. En diverses ocasions ho ha comunicat a la direcció del centre i sempre li han dit que per malaltia de l'altra educadora o bé per vacances, sempre coincideix que la manca de persones fa que l'atenció als petits no sigui la mateixa.

És per això que aquesta senyora no es va quedar tranquil·la amb l'explicació dels responsables del centre i va demanar la intervenció del Síndic Defensor per saber si hi havia regulació jurídica sobre la situació que exposava.

El mateix dia, l'adjunta al Síndic Defensor, després de diverses gestions amb els Serveis Territorials d'Ensenyament de Barcelona Comarques, de la Generalitat de Catalunya, es va assabentar que el decret que regula el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres és el Decret 282/2006, de 4 de juliol.

*Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*

*DOGC núm. 4670 - 06/07/2006*

*DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ I UNIVERSITATS*

*DECRET 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres. (Pàg. 30099)*



## DECRET

*282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres.*

*La Llei 5/2004, de 9 de juliol, de creació de llars d'infants de qualitat, estableix que el Govern de Catalunya ha de garantir el caràcter educatiu, la qualitat i els requisits mínims que han de complir les llars d'infants que la realitat catalana exigeix, i que ha de considerar-les com una part del sistema educatiu; així mateix, ha de garantir que al final del període 2004-2008 la xarxa de llars d'infants de titularitat pública de Catalunya inclogui un mínim de trenta mil places de nova creació i que aquestes es mantinguin en el futur.*

*D'acord amb la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig d'educació, l'educació infantil és una etapa educativa que atén infants des del seu naixement fins als sis anys d'edat, té caràcter voluntari i s'ordena en dos cicles. El primer cicle d'educació infantil comprèn fins als tres anys d'edat.*

*La importància de l'adequat desenvolupament de les capacitats de l'infant durant els seus primers anys de vida en relació amb el seu procés d'aprenentatge és un fet contrastat per la psicologia evolutiva i educativa. És així que en l'educació infantil de primer cicle el desenvolupament inicial de les capacitats que caracteritzen l'evolució física, afectiva, intel·lectual i social de la persona té una gran importància. És un cicle, per tant, que permet prevenir o compensar a temps algunes de les situacions que s'originen en les desigualtats socials, econòmiques i culturals de les famílies i en les condicions de discapacitat dels infants, que, amb posterioritat, poden obstaculitzar el desenvolupament dels processos d'aprenentatge de l'alumne o l'assoliment d'un adequat rendiment escolar.*

*L'article 14 de la Llei orgànica 2/2006 esmentada estableix que correspon a les administracions educatives determinar els continguts educatius del primer cicle de l'educació infantil i regular els requisits que han de complir els centres que l'imparteixen.*

*L'objectiu d'aquest decret és, doncs, protegir els drets de l'infant a través de la regulació del primer cicle d'educació infantil, tot establint les competències educatives a assolir, les finalitats i els principis d'aquest cicle, entre els quals s'incorpora la llengua de l'ensenyament, d'acord amb l'article 21 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.*

*Es regulen també les condicions relatives als professionals i als espais necessaris per impartir aquest cicle. Així, s'estableix una superfície mínima de dos metres quadrats per infant a totes les sales destinades a l'atenció habitual i directa als infants.*

*Per tal que els requisits de qualitat corresponents a cada infant no siguin inferiors als que aquest decret estableix amb caràcter general, els centres que es van autoritzar, amb una superfície mínima per infant d'1,5 metres quadrats, a l'empara del Decret 353/2000, de 7 de novembre, pel qual s'estableixen els requisits mínims de determinats centres d'educació infantil, disposen d'un període d'adaptació progressiva del nombre màxim d'infants als nous requisits mínims. De la mateixa manera, es dona un termini per adaptar-se a aquells centres que es van autoritzar de forma temporal en aplicació del Decret 65/1982, de 9 de març, que regu-*

*la l'atenció assistencial i educativa als infants fins a sis anys no inscrits en centres d'ensenyament.*

*Respectant en tot cas els drets dels infants, cal que l'educació infantil de primer cycle sigui prou flexible per adaptar-se, en allò que sigui possible, tant a les necessitats dels infants com a les de les seves famílies. Aquest cycle es pot desenvolupar segons diferents models d'organització i funcionament i d'acord a uns calendaris i règims horaris que, estant al servei de l'interès superior de l'infant, permetin conciliar la vida laboral amb la primordial responsabilitat dels pares, de les mares o dels tutors i tutores en la criança i en l'educació dels seus fills i filles.*

*Així doncs, desenvolupant l'article 24.2 de la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, en el fet que preveu que els centres privats que acullin de manera regular infants d'edats corresponents a l'educació infantil estan sotmesos al principi d'autorització administrativa, aquest decret determina, segons el seu temps d'utilització, les diferents modalitats de servei educatiu que s'ofereixen en els centres d'educació infantil de primer cycle i que, al seu torn, aquests centres necessiten autorització de l'Administració educativa.*

*No s'inclouen en l'àmbit d'aplicació d'aquest decret la prestació de serveis a infants de zero a tres anys en centres no autoritzats a impartir el primer cycle de l'educació infantil. Per tal de facilitar a les famílies la diferenciació entre les dues modalitats de servei, s'estableix l'obligació de fer conèixer que el centre està autoritzat per l'Administració educativa i es prohibeix la utilització de les denominacions genèriques dels centres per part dels establiments que no disposin d'aquesta autorització.*

*Segons les previsions de l'article 15.4 de la Llei orgànica 2/2006 esmentada, atès que la demanda de places varia per a cada tram d'edat dels infants i amb la finalitat d'adequar l'oferta a les necessitats socials, s'introdueix la possibilitat que el titular de més d'una llar d'infants en un determinat municipi pugui, sense deixar de fer l'oferta educativa corresponent als tres trams d'edat en algun o alguns dels centres de la seva titularitat, limitar-se als dos trams de superior edat en la resta de llars d'infants amb la finalitat que l'oferta de places per trams d'edat pugui ajustar-se més fàcilment a les demandes de la societat. No es preveu que hi hagi llars d'infants amb oferta de places per a un únic tram d'edat.*

*Per altra part, la demanda social de places en àmbits rurals de baixa demografia pot dificultar, en raó dels costos i atès el nombre de potencials usuaris, la prestació del servei educatiu en condicions de qualitat si no s'estableixen models específics. Per aquest motiu, i amb la finalitat de coadjuvar a augmentar la possibilitat de donar el servei en aquestes zones, s'introdueix la figura de la "llar d'infants rural", amb les seves instal·lacions distribuïdes en diferents municipis o en diferents poblacions d'un o més municipis.*

*El nombre de llars d'infants públiques i privades sufragades amb fons públics ha esdevingut important en els últims temps, i anirà augmentant, en part per les accions de Govern i l'impuls dels ajuntaments de Catalunya, en part per les iniciatives de la societat civil. En tots els casos cal afavorir la participació de la comunitat escolar en el control sobre la gestió dels fons públics. Per aquest motiu es regula la constitució, la composició i les funcions del consell de participació de*

*les llars d'infants amb la finalitat que, a més del control suara esmentat, s'estableixi un mecanisme idoni de participació que vetlli, juntament amb el titular del centre, pels drets dels infants, dels pares i dels educadors. En l'àmbit educatiu, aquest control social i aquesta exigència de transparència s'han encomanat, més directament que als poders públics, als pares i als educadors.*

*L'educació infantil de primer cycle anys s'ha d'impulsar en coordinació i col·laboració amb els ajuntaments, tant en la seva programació com en la lliure assumpció de determinades competències, d'acord amb el que s'estableix en aquest decret.*

*L'article 70.1 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, determina que el municipi pot exercir competències delegades per l'Administració de la Generalitat en els termes establerts per les lleis. En els articles 137, 138, 139 i 140 del mateix Text refós es regulen la delegació de competències de la Generalitat de Catalunya en els ens locals, el règim de la delegació, així com l'acord de delegació i la seva suspensió o no efectivitat.*

*Així, es preveu la delegació de competències relacionades amb el consell de participació de les llars d'infants, amb el procés de preinscripció i admissió a centres i amb la resolució dels expedients administratius d'autorització, de cessament d'activitats, de modificació i de revocació de l'autorització del primer cycle de l'educació infantil dels centres privats. Amb això s'unifica en un únic organisme la tramitació de totes les autoritzacions, atès que l'Ajuntament és, amb caràcter general, el competent per a l'atorgament de les autoritzacions relacionades amb la intervenció integral de l'administració ambiental, i el competent en la vigilància sobre el compliment de les mesures de supressió de barreres arquitectòniques. Aquesta delegació de competències sols s'efectua en relació als centres que exclusivament imparteixen el primer cycle de l'educació infantil; el Departament d'educació i Universitats exerceix, doncs, la competència en relació amb els centres que, tenint inicialment autorització per impartir exclusivament el primer cycle de l'educació infantil, iniciïn expedients de sol·licitud d'altres ensenyaments.*

*En virtut d'això, amb el tràmit previ de consulta i participació amb els representants del personal al servei de les administracions públiques, d'acord amb l'informe del Consell Escolar de Catalunya i de la Comissió de Govern Local, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, a proposta del conseller d'educació i Universitats i amb la deliberació prèvia del Govern,*

L'article d'aplicació a la consulta que ens fa la promotora de la queixa és l'article 12 d'aquest decret:

#### *Article 12*

##### *Nombre màxim d'infants per grup*

*12.1 Al primer cycle de l'educació infantil pot haver-hi simultàniament, com a màxim, el següent nombre d'infants per grup:*

*Grups d'infants menors d'un any: 8 infants.*

*Grups d'infants d'un a dos anys: 13 infants.*

*Grups d'infants de dos a tres anys: 20 infants.*

12.2 *El centre estableix l'atenció als infants d'acord amb el seu projecte educatiu i amb la seva proposta organitzativa, amb la distribució de grups que en cada moment considera oportuna segons el nombre d'infants que atén i l'equip de professionals de què disposa, sense poder superar en cap grup el nombre màxim d'infants determinat a l'apartat anterior.*

12.3 *La capacitat màxima simultània de cada centre es fixa en el corresponent conveni o disposició pel qual es crea o s'autoritza, tenint en compte el nombre màxim d'alumnes per grup que estableix l'apartat primer d'aquest article i les instal·lacions i condicions de cada centre.*

Per altra banda, la legislació permet, en les següents disposicions transitòries l'adequació dels centres anteriors a aquesta normativa:

#### *Disposició transitòria primera*

##### *Adaptació dels centres que atenen infants de fins a 3 anys*

*Els centres que atenen infants de fins a 3 anys d'edat, autoritzats amb caràcter temporal a desenvolupar les actuacions previstes al Decret 65/1982, de 9 de març, que regula l'atenció assistencial i educativa als infants fins a sis anys no inscrits en centres d'ensenyament, podran adaptar-se a les condicions establertes en aquest decret dins els terminis que s'estableixin en desenvolupament de la Llei orgànica 2/2006 de 3 de maig, d'educació. Fins a aquesta data es considera vigent l'autorització que els va ser atorgada. El Departament d'Educació i Universitats donarà tràmit de vista i audiència als titulars dels centres no adaptats i publicarà la relació de centres afectats.*

*Aquests centres no estan obligats a tenir les tres sales referides a l'article 13.2.a) quan s'ubiquen en una zona urbana consolidada per l'edificació o en un nucli antic d'una població. En aquests casos, la superfície mínima de les aules és de 20 metres quadrats i la del pati de 50 metres quadrats, mantenint-se els 2 metres quadrats per infant. No s'exigeix la sala referida a l'article 13.2.d) quan per aplicació del paràgraf anterior la llar d'infants és d'un o dos grups. L'accés a aquestes llars d'infants és independent des d'un espai públic o comunitari. Les proporcions entre el nombre d'infants i el nombre de professionals s'han d'adequar al nombre màxim d'infants als diferents trams d'edat. La llar d'infants ha d'atendre infants de totes les edats.*

#### *Disposició transitòria quarta*

##### *La ràtio de mestres especialistes en educació infantil*

*El nombre de professionals d'atenció als infants amb el títol de mestre especialista en educació infantil o títol de grau equivalent derivat de l'aplicació de l'article 11 d'aquest Decret s'ha d'assolir en un termini màxim de 10 anys. No s'incorporen al centre professionals sense aquesta qualificació mentre no s'assoleix la proporció establerta a l'article 11.*

El 28 de maig, després de diverses gestions fetes per l'adjunta al Síndic Defensor, amb l'Administració municipal, vam posar-nos en contacte amb la persona que es va adreçar a la nostra institució per trametre-li la resposta de l'Ajuntament, que deia:

*“La guarderia... no existeix. Bé, més ben dit : l’activitat comercial amb aquest nom no està autoritzada a exercir com a llar d’infants/escola bressol. La Generalitat li ha enviat ja (com a d’altres) una carta comminant-la a treure el rètol de llar d’infants, ja que no reuneix les condicions del Decret 282/06.*

*Es tractaria d’una “ludoteca”, pendent de regulació per part de la Generalitat .*

*L’Ajuntament de Badalona no té delegades competències d’inspecció en llar d’infants ni en centres d’aquesta mena; per això, si ho considereu adient podeu informar a la persona que us ha fet seguir la reclamació que NO es tracta d’una llar d’infants i per això no es poden aplicar els ratios d’educadors o educadores per nen que fixa la normativa per a aquestes.”*

El mateix dia ens vam posar en contacte amb la promotora de la queixa per donar-li aquesta informació i per indicar-li que, si ho considerava oportú, s’hauria d’adreçar al Departament d’Educació de la Generalitat de Catalunya.

Amb aquesta actuació, des de Defensa de la Ciutadania vam tancar l’expedient ja que a partir d’aquest tràmit, tal com li vam explicar, seria la persona interessada qui s’hauria d’adreçar a l’Administració catalana

29 de maig de 2008

### **3.2.7 SEGURETAT CIUTADANA**

En aquest apartat s’inclou una única tipologia, que és:

01 - Cossos de seguretat

D’aquest àmbit, se n’han obert 3 expedients, els quals es troben ja tancats. Un d’aquests està relacionat amb peticions fetes, per queixes de veïns a Defensa de la Ciutadania, per sospites d’activitats irregulars en un immoble de la ciutat. Els altres són per queixes que fa la ciutadania a causa de les molèsties que produeixen les activitats de bars, fora de l’establiment, i que entren en col·lisió amb els drets del veïnat .

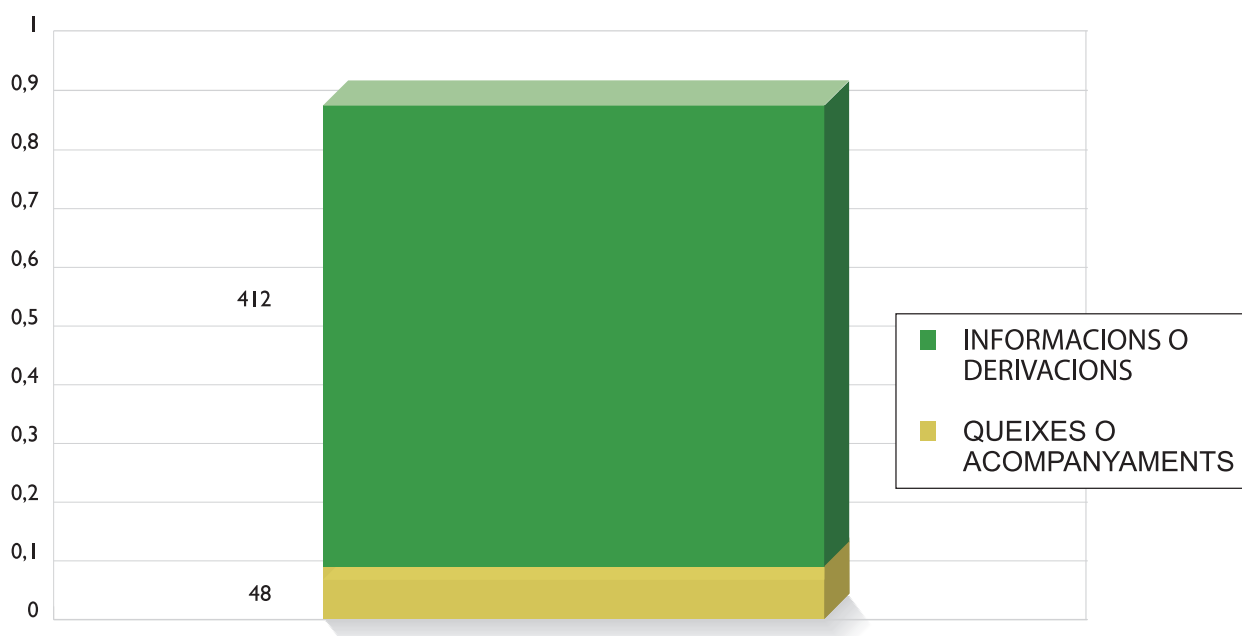
D’aquesta tipologia, no n’exposarem cap cas pràctic per la privacitat que requereix el desenvolupament d’aquests temes.

## 4. DADES ESTADÍSTIQUES 2008

En aquest apartat s'exposen les dades de les intervencions realitzades per Defensa de la ciutadania de Badalona des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2008.

### 4.1. Nombre de persones que s'han posat en contacte amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania i resultat d'aquest contacte

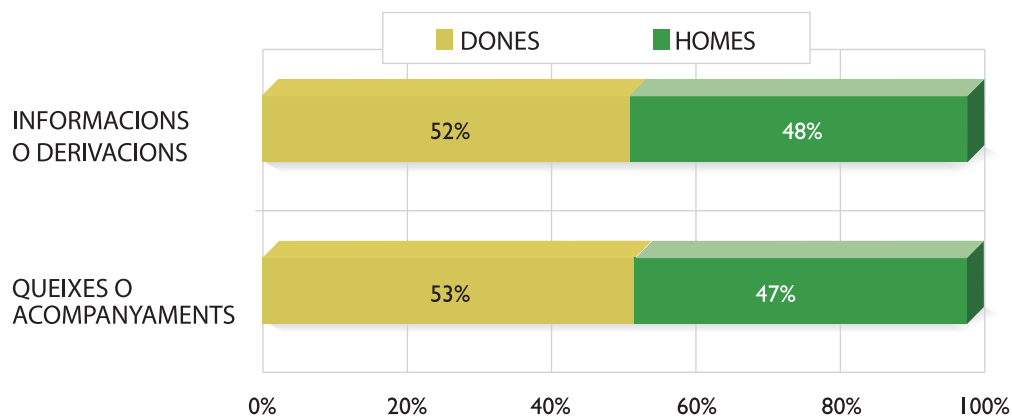
	TOTAL	PERCENTATGES
INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS	412	89,6%
QUEIXES O ACOMPANYAMENTS	48	10,4%
TOTAL DE PERSONES	460	100%



A un 10% del total de persones ateses per Defensa de la ciutadania se'ls ha obert el corresponent expedient de queixa o d'acompanyament. El 89,6% de persones restants, com que plantejaven alguna problemàtica que aquesta institució no pot atendre, ni investigar, han estat informades d'on s'havien d'adreçar per solucionar-la.

### 4.2. Persones que s'han posat en contacte amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania

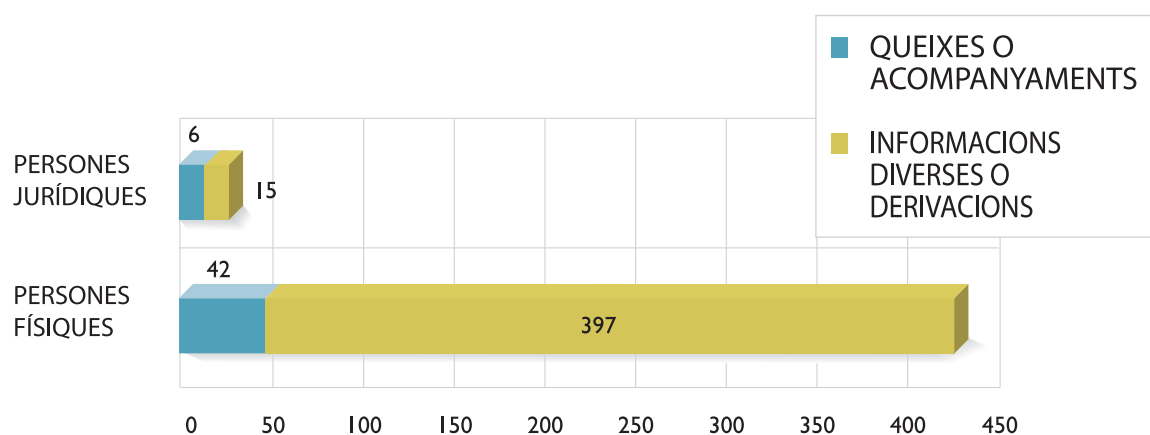
	QUEIXES O ACOMPANYAMENTS	INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS
DONES	53 %	52 %
HOMES	47 %	48%



En d'altres exercicis, el nombre de dones que havien acudit a l'oficina de Defensa de la ciutadania era lleugerament inferior al d'homes. En aquest exercici, en canvi, la situació s'ha invertit, i han estat les dones les que han acudit en més nombre a informar-se o a presentar una queixa.

#### 4.3. Tipus d'interlocutor que s'ha posat en contacte amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania

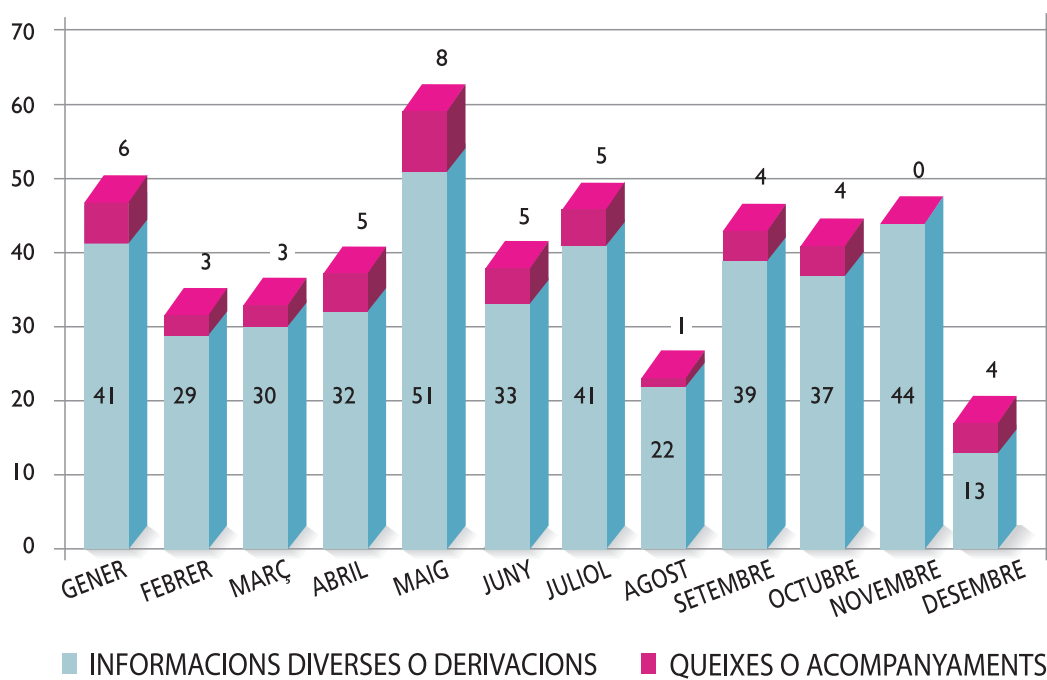
	QUEIXES O ACOMPANYAMENTS	INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS
PERSONES FÍSQUES	42	397
PERSONES JURÍDIQUES	6	15
TOTAL	48	412



Tot i que, sovint, són diverses les persones que poden tenir algun interès legítim en les situacions que es denuncien a Defensa de la ciutadania, acudeixen menys persones en representació d'un col·lectiu (associació de veïns, empresa, partit polític, etc.) que no pas per informar-se o per presentar una queixa a nivell individual.

#### 4.4. Activitat per mesos

	QUEIXES O ACOMPANYAMENTS	INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS
GENER	6	41
FEBRER	3	29
MARÇ	3	30
ABRIL	5	32
MAIG	8	51
JUNY	5	33
JULIOL	5	41
AGOST	1	22
SETEMBRE	4	39
OCTUBRE	4	37
NOVEMBRE	0	44
DESEMBRE	4	13
TOTAL	48	412

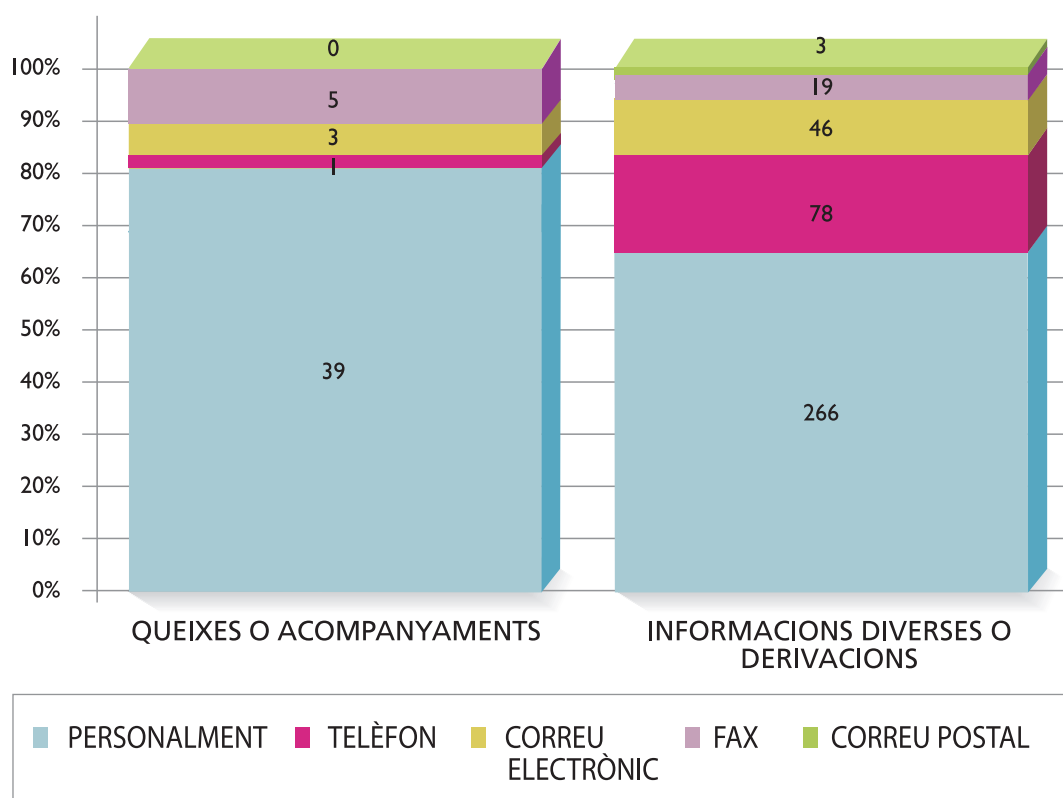


Aquest any, el mes que han acudit més persones a l'oficina de Defensa de la ciutadania ha estat el maig. I, com sempre, desembre ha estat un dels mesos en què menys persones s'han posat en contacte amb la institució.



#### 4.5. Sistema d'establir els contactes amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania

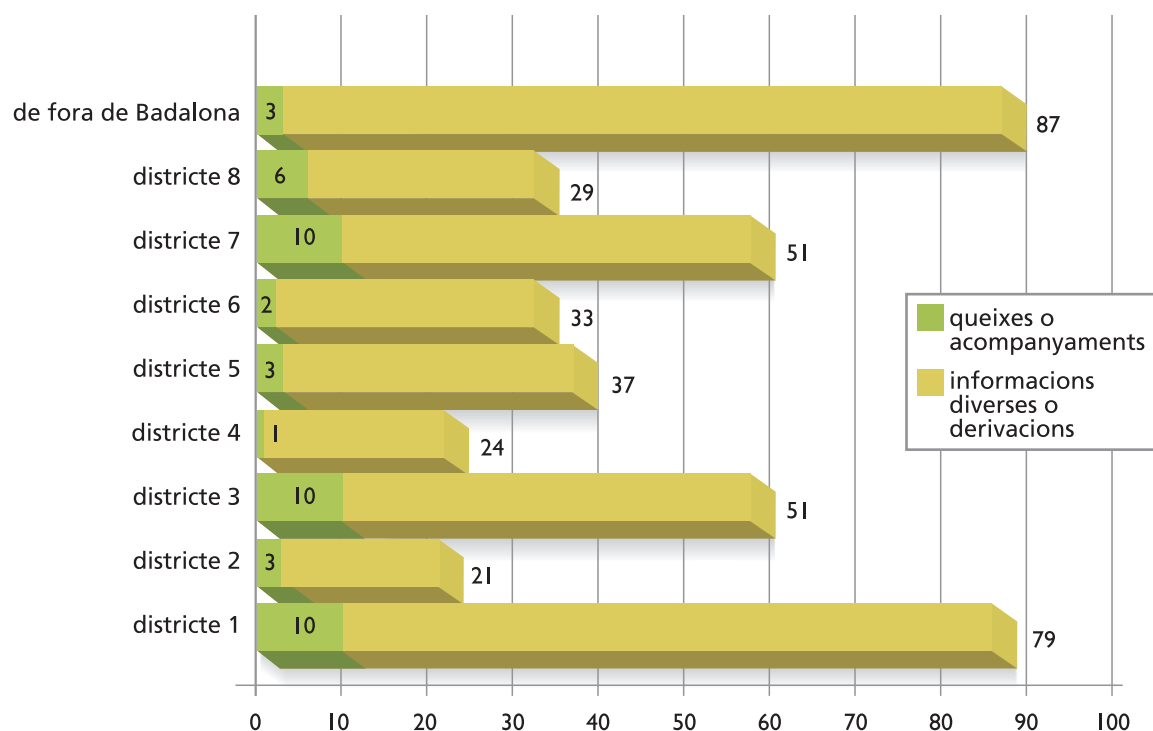
	QUEIXES O ACOMPANYAMENTS	INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS
PERSONAL	39	266
TELÈFON	1	78
CORREU ELECTRÒNIC	3	46
FAX	5	19
CORREU POSTAL	0	3
TOTAL	48	412



El contacte personal, ja sigui mitjançant l'entrevista o el telèfon, és la forma més habitual de posar-se en contacte amb l'oficina de Defensa de la ciutadania. El correu electrònic, tot i que podria semblar que s'hi està imposant, perquè les persones que l'utilitzen fan força soroll, en el nostre cas, i de moment, no és un sistema que agradi per contactar amb la institució.

#### 4.6. Lloc de residència de les persones que s'han posat en contacte amb Defensa de la ciutadania

	PERSONES	PERCENTATGES
DISTRICTE 1	89	19,34
DISTRICTE 2	24	5,21
DISTRICTE 3	61	13,27
DISTRICTE 4	25	5,44
DISTRICTE 5	40	8,70
DISTRICTE 6	35	7,60
DISTRICTE 7	61	13,27
DISTRICTE 8	35	7,60
DE FORA DE BADALONA	90	19,57
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>

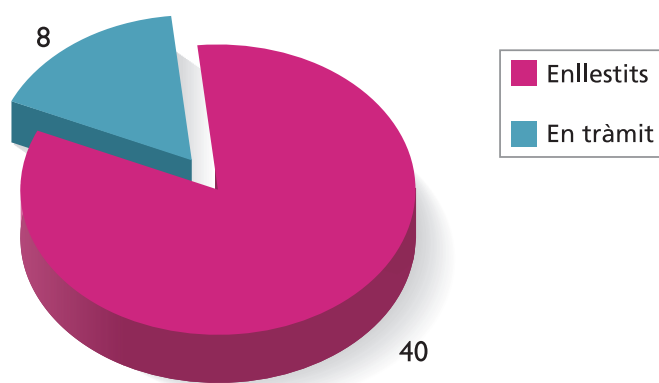


Quasi el 20% de les persones que s'han adreçat al Síndic Defensor de la Ciutadania no viuen a Badalona. Pel que fa a les persones que sí que resideixen a la nostra ciutat, com en d'altres anys, el gruix més nombrós, també quasi el 20%, resideix al districte 1.

També han plantejant força qüestions al Síndic Defensor de la Ciutadania un bon nombre de persones residents als districtes 3 i 7.

#### 4.7. Situació dels expedients oberts

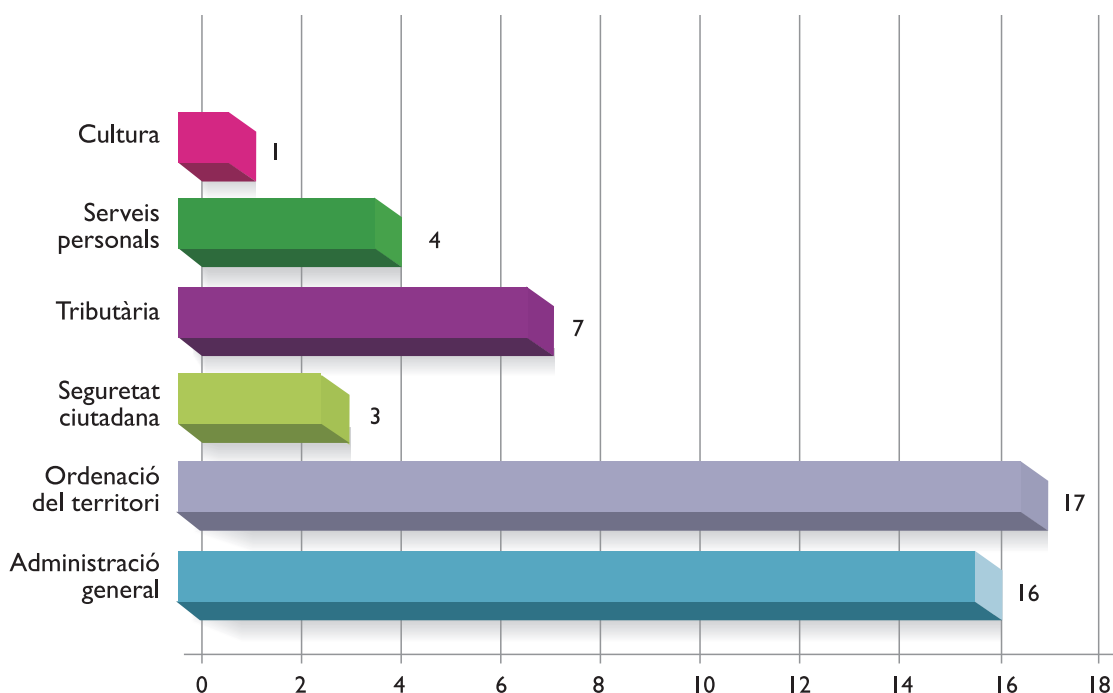
	TOTAL	PERCENTATGES
ENLLESTITS	40	83,3 %
EN TRÀMIT	8	16,7 %
TOTAL	48	100 %



En finalitzar l'any, la majoria d'expedients (el 83,3%) han quedat enllestits. Els oberts el darrer quadrimestre de l'any són en tràmit.

#### 4.8. Desglossament dels expedients per àmbits

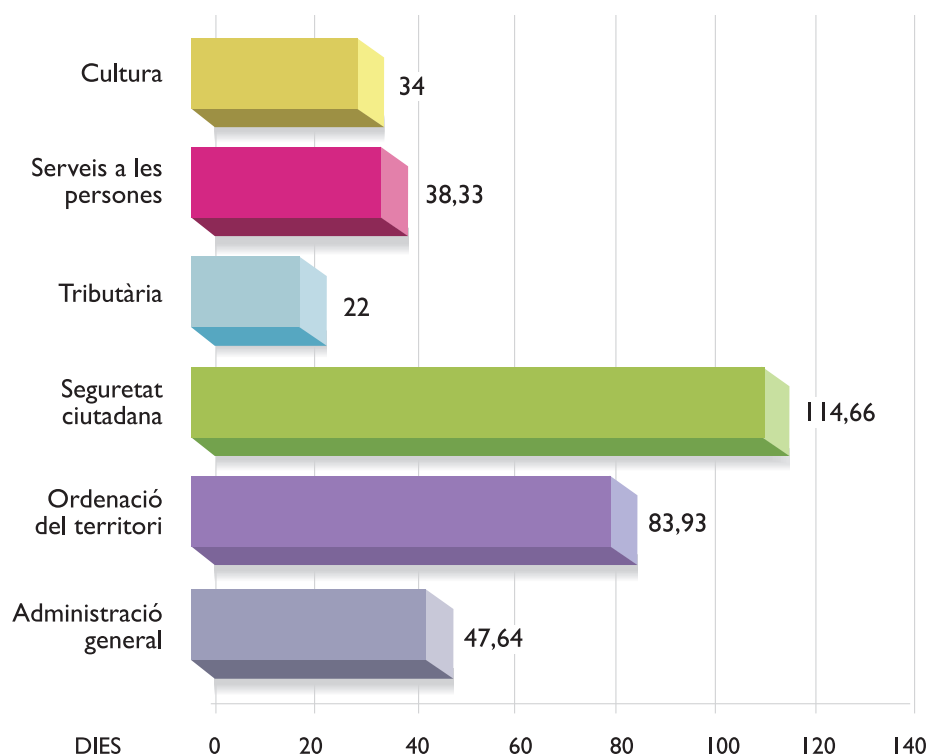
	EXPEDIENTS	PERCENTATGES
ADMINISTRACIÓ GENERAL	16	33,3
ORDENACIÓ DEL TERRITORI	17	35,4
SEGURETAT CIUTADANA	3	6,3
TRIBUTÀRIA	7	14,6
SERVEIS A LES PERSONES	4	8,3
CULTURA	1	2,1
TOTAL	48	100



Durant aquest exercici, el nombre més elevat de queixes s'ha produït per qüestions relacionades amb l'ordenació del territori (urbanisme, habitatge, via pública, activitats econòmiques i medi ambient) i l'administració general (procediment administratiu, responsabilitat patrimonial, contractació administrativa o expropiació forçosa).

#### 4. 9. Mitjana de la variable temps de resolució

ÀMBIT	EXPEDIENTS	DIES	MITJANA
ADMINISTRACIÓ GENERAL	14	667	47,64
	2		tràmit
ORDENACIÓ DEL TERRITORI	15	1259	83,93
	2		tràmit
SEGURETAT CIUTADANA	3	344	114,66
TRIBUTÀRIA	5	110	22
	2		tràmit
SERVEIS A LES PERSONES	3	115	38,33
	1		tràmit
CULTURA	1	34	34

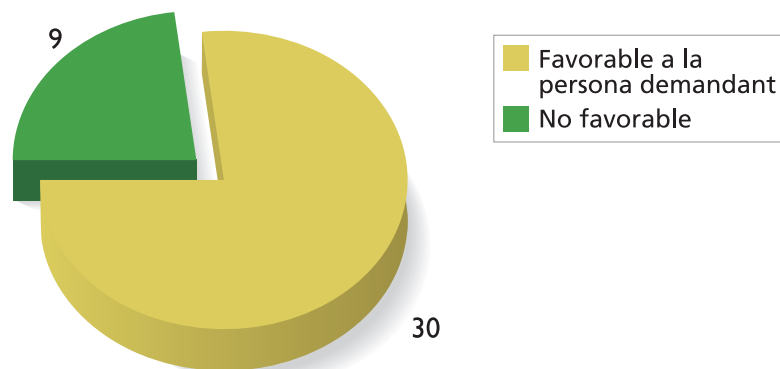


MITJANA PER EXPEDIENT: 57 DIES

Ha disminuït força el temps que l'Administració triga a respondre els escrits que li adreça l'oficina de Defensa de la ciutadania. Fa tres anys l'ajuntament trigava 90 dies a resoldre-ho; en fa dos, vam guanyar gairebé un més: 63 dies; l'any passat va pujar a uns 85 dies per expedient, i aquest any, a baixat a 57 dies.

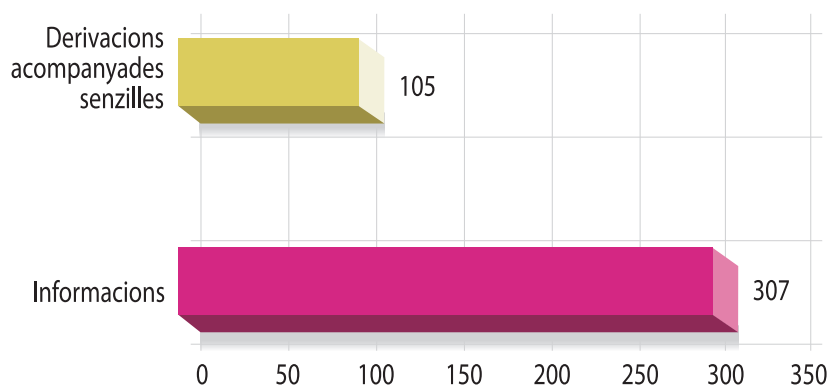
#### 4.10. Conclusió dels expedients enllestits

	TOTAL	PERCENTATGES
TANCATS AMB RESOLUCIÓ FAVORABLE A LA PERSONA DEMANDANT	30	75 %
TANCATS AMB RESOLUCIÓ NO FAVORABLE A LA PERSONA DEMANDANT	9	22,5 %
DESESTIMATS	1	2,5 %
TOTAL TANCATS	40	100%



#### 4.11. Tipologia dels contactes amb l'oficina de la Defensa de la ciutadania que no han originat expedients

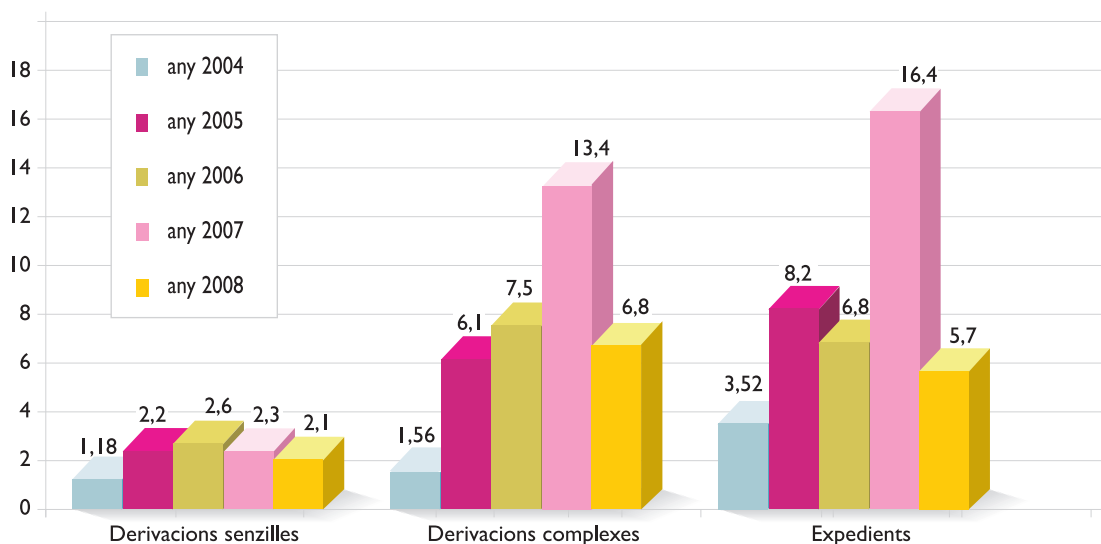
	TOTAL	PERCENTATGES
INFORMACIÓ	307	74,5%
DERIVACIÓ ACOMPANYADA SENZILLA	105	25,5%
TOTAL	412	100%



Pel que fa a les 412 persones que s'han posat en contacte amb Defensa de la ciutadania i no complien els requisits per presentar una queixa formal, 307 (el 74%) han rebut informació sobre la manera com havien de gestionar la problemàtica que plantejaven i el lloc més adient per intentar resoldre-la. Així mateix, 105 persones (el 26%), després de diversos contactes telefònics o alguna gestió, han estat derivades al professional de referència que millor podia atendre-les.

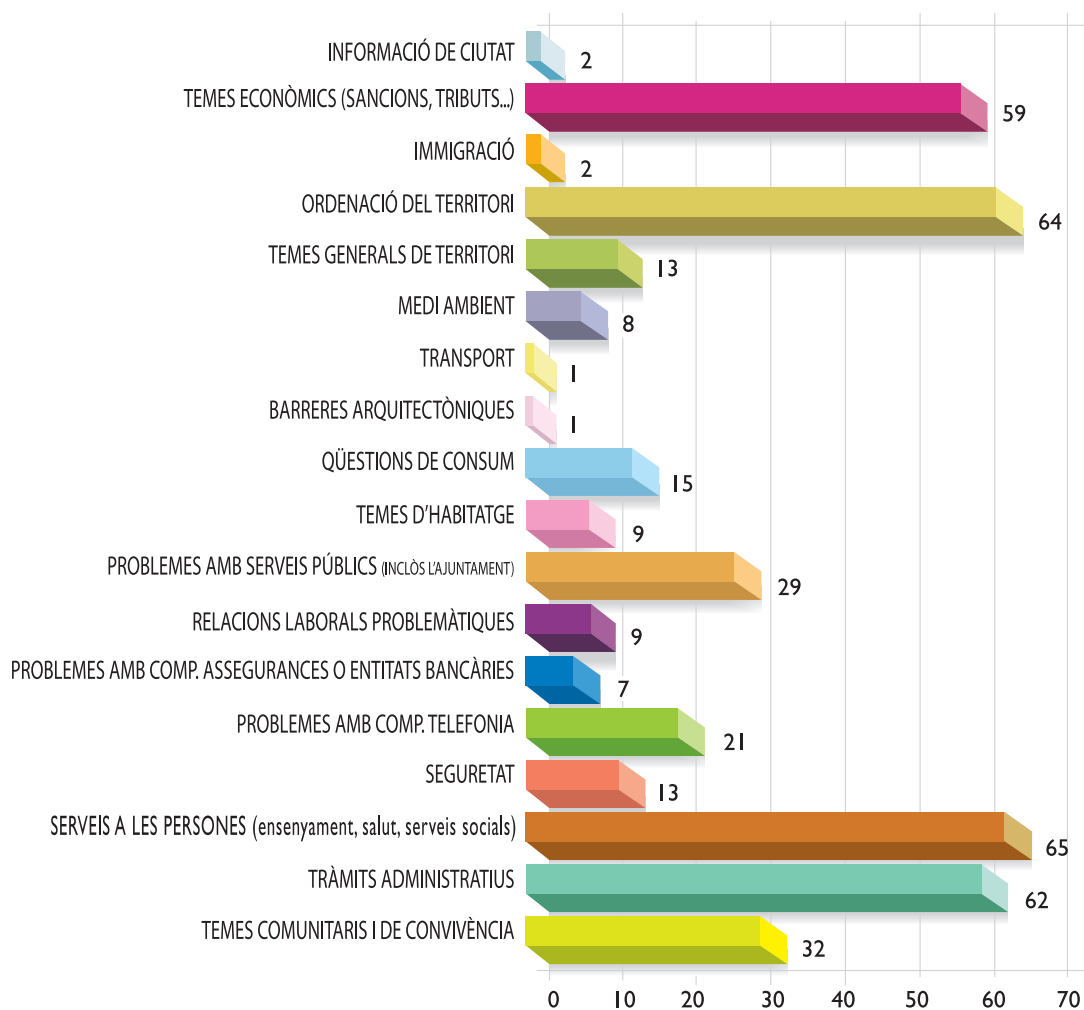
En el quadre següent es mostra la quantitat de tràmits que el personal de l'oficina de Defensa de la ciutadania ha de realitzar per tal de resoldre un expedient o finalitzar una derivació. Les derivacions complexes, com ja s'ha fet notar en d'altres exercicis, comporten gran quantitat de tràmits i de contactes i, sovint, fa la sensació que és, volgutament, una complicació darrere l'altra.

#### RELACIÓ COMPARATIVA DE LA MITJANA DE TRÀMITS REALIZATS SEGONS EL TIPUS D'ACTUACIÓ



#### 4.12. Contactes amb Defensa de la ciutadania que no originen expedient, desglossats per temes

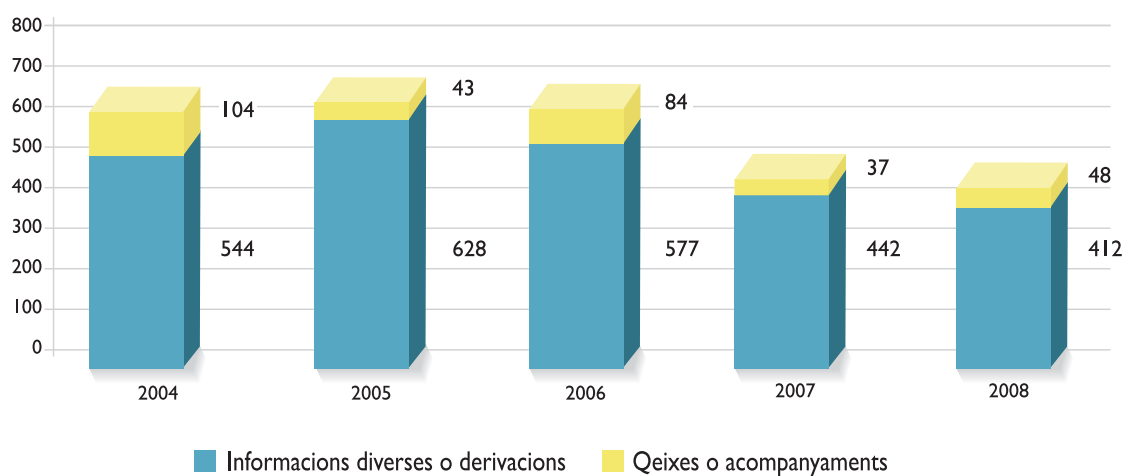
	<b>INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS</b>	<b>PERCENTATGES</b>
TEMES COMUNITARIS I DE CONVIVÈNCIA	32	7,77 %
TRÀMITS ADMINISTRATIUS	62	15,05 %
SERVEIS A LES PERSONES (ensenyament, salut, serveis socials)	65	15,78%
SEGURETAT	13	3,16 %
PROBLEMES AMB COMP. TELEFONIA	21	5,10 %
PROBLEMES AMB COMP. ASSEGURANCES O ENTITATS BANCÀRIES	7	1,70 %
RELACIONS LABORALS PROBLEMÀTIQUES	9	2,18 %
PROBLEMES AMB SERVEIS PÚBLICS (INCLOENT-HI L'AJUNTAMENT)	29	7,04 %
TEMES D'HABITATGE	9	2,18 %
QÜESTIONS DE CONSUM	15	3,64 %
BARRERES ARQUITECTÒNIQUES	1	0,24 %
TRANSPORT	1	0,24 %
MEDI AMBIENT	8	1,94 %
TEMES GENERALS DE TERRITORI	13	3,16 %
ORDENACIÓ DEL TERRITORI	64	15,53 %
IMMIGRACIÓ	2	0,49 %
TEMES ECONÒMICS (SANCIONS, TRIBUTS...)	59	14,31%
INFORMACIÓ DE CIUTAT	2	0,49 %
<b>TOTAL</b>	<b>412</b>	<b>100 %</b>



Les persones que s'han posat en contacte amb l'oficina de Defensa de la ciutadania, però que d'acord amb el reglament d'aquesta institució no podien presentar una queixa perquè no havien iniciat o esgotat les vies de reclamació que l'Ajuntament té previstes per a cada cas, presentaven, majoritàriament, problemes relacionats amb Serveis a les Persones, Ordenació del Territori, els tràmits administratius i els temes econòmics.

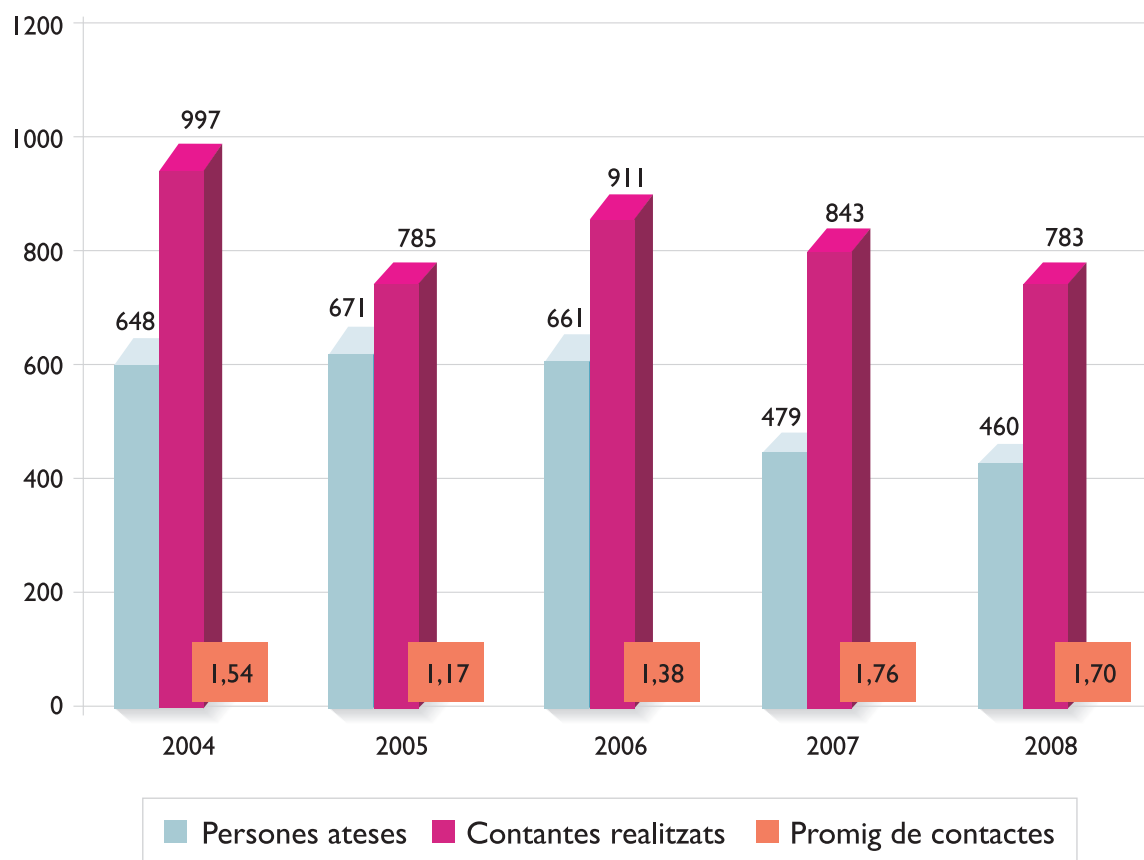


#### 4.13. Nombre de persones que, des de l'any 2004, s'ha posat en contacte amb l'oficina de Defensa de la ciutadania per tal de rebre informació o queixar-se:



El nombre de persones que, durant els dos darrers exercicis, ha contactat amb Defensa de la ciutadania és molt similar i, segurament, molt més ajustat a les actuacions pròpies d'una institució com la Defensa de la ciutadania que els anys anteriors. En el moment que les vies de reclamació que l'Ajuntament té previstes en cada cas funcionen, les persones no s'han de presentar davant del Síndic Defensor a vindicar els seus drets.

#### 4.14. Persones ateses i contactes que aquestes persones han realitzat amb l'oficina de Defensa de la ciutadania



Com a *contactes realitzats* es comptabilitzen: l'acollida o primera visita de qualsevol persona que acudeix al Síndic Defensor, les vegades que el personal de l'oficina de Defensa de la ciutadania es posa en contacte amb les persones que han presentat una queixa o que se'ls fa acompanyament, i les vegades que són aquestes persones que es posen en contacte amb la institució.

En aquests dos últims exercicis, han augmentat força els contactes amb les persones que han presentat una queixa o que se'ls ha fet acompanyament, ja que, amb les persones que només precisen informació o se'ls ha derivat, tan sols s'hi ha contactat una vegada.

## 5. ACCIONS DE PROXIMITAT DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

---

### 5.1. A través dels mitjans de comunicació

27 de febrer, entrevista realitzada per un periodista de Locàlia Televisió (Xarxa de Televisions Locals) per parlar de la pèrdua d'aigua de la canonada de Canyet. L'entrevista es realitza a la plaça Roca i Pi, davant de la porta de l'estació del tren.

28 de maig, entrevista a micròfon obert realitzada pel periodista Carles Tornero, de Ràdio Ciutat de Badalona, a les 8.30h, per parlar del programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer.

29 de maig, entrevista realitzada pel periodista Rafael Rubio a Ràdio Pomar, per parlar també del programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer.

2 de juliol, entrevista realitzada per la periodista Lúdia Gamero, per a la revista SOC, per parlar de les dades de l'Informe 2007 del Síndic.

24 de juliol, entrevista realitzada pel periodista Curro Gadella, d'RCB, per parlar de les dades de l'Informe 2007 del Síndic i, en general, de les activitats de la Defensa de la Ciutadania.

### 5.2. Programa: Defensa de la Ciutadania a peu de carrer

*5.2.1. Calendari i associacions* que, els dijous a la tarda, han acollit el Síndic Defensor de la ciutadania per tal que pogués rebre les queixes de les ciutadanes i els ciutadans del districte:

Districte núm. 1,	26 de juny (AV Iris-Sol-Casagemes) 20 de novembre (AV Can Mercader)
Districte núm. 2,	13 de març (AV Nova Lloreda Sud) 22 de maig (Assoc. de Dones Veïnals Lloreda Sud) 16 d'octubre (AV Sistrells)
Districte núm. 3,	29 de maig (AV Pomar) 23 d'octubre (AV Morera)
Districte núm. 4,	13 de novembre (Assoc. Amics de la Salut)
Districte núm. 5,	8 de maig (AV Sant Mori de LLeifià) 3 de juliol (AV Sant Joan de LLeifià Alt) 27 de novembre (AV Joan Valera)
Districte núm. 6,	6 de març (AV Congrés) 15 de maig (AV El Remei) 9 d'octubre (AV Artigas)
Districte núm. 7,	3 d'abril (AV Can Claris) 30 d'octubre (AV del Gorg)
Districte núm. 8,	6 de novembre (AV La Colina)

### 5.2.2. Principals qüestions plantejades en aquests desplaçaments, que s'han tramès a l'Ajuntament:

#### DISTRICTE 1

- S'ha ensorrat parcialment el panot de la calçada en la confluència dels carrers Martí Julià i Santiago Rossinyol. Aquest fet ha causat més d'un ensurt al vianants i als conductors que transiten per aquest punt.
- Una persona va ensopegar, va caure i es va fer força mal en el moment de travessar el carrer Martí Julià pel punt indicat en l'anterior paràgraf. Aquesta persona va ser informada que havia de presentar la seva queixa o reclamació per escrit, adreçada a l'alcalde.
- Falta d'adequació de les voreres, concretament les de les cantonades dels carrers Triomf-Sant Bru i Joan Peiró-Sant Bru, per a les persones amb mobilitat reduïda.
- S'han talat els arbres del carrer del CEIP Lola Anglada, perquè s'està construint un edifici d'habitatges just al davant d'aquesta escola. Tota la comunitat educativa s'ha queixat força per aquest fet i els veïns volen saber com quedarà el carrer, pel que fa a l'arbrat, quan s'acabin les obres.
- Uns veïns es queixen de maltractaments verbals per part d'uns treballadors del port de la nostra ciutat. Pel que van explicar els afectats, els fets van passar a principi de juny, en el moment en què creuaven la instal·lació portuària. Se'ls va informar que havien de presentar la queixa per escrit, adreçada a l'alcalde.

#### DISTRICTE 2

- A la cantonada de l'avinguda Salvador Espriu amb el carrer Riu Mogent, hi ha una unitat transformadora soterrada, amb una reixa de ventilació gens senyalitzada, cosa que fa que habitualment aquesta reixa estigui bloquejada ja que els veïns de la zona aparquen els cotxes al damunt. Es considera que, en cas d'incendi o de qualsevol anomalia que faci precís accedir de manera urgent al transformador, aquesta maniobra es veurà seriosament dificultada.
- A Nova Lloreda no hi ha hidrants. Això va ser denunciat formalment per un veí, mitjançant una instància entrada al Registre General de l'Ajuntament, amb data 31-05-06. El dia 13 de març de 2008, aquest senyor no havia rebut cap resposta des del departament corresponent.
- Molèsties pel soroll de motos i motocicletes, a les quals els seus propietaris han manipulat els tubs d'escapament, cosa que pertorba el descans dels veïns.

#### DISTRICTE 3

- Consideren insuficient el manteniment de les zones verdes de tot el barri de Pomar.
- Hi ha un projecte de piscina pública (compromès en reiterades ocasions pel govern municipal), del qual ara ningú no en parla.
- Hi ha una part del corrent de Vallmajor plena de vegetació i de deixalles (també s'hi veu més d'una rata).
- El servei de recollida de deixalles ocasiona molèsties a alguns veïns quan, entre les 2 i les 3 de la matinada, arriba el camió als contenidors de brossa orgànica, paper, vidre..., que és on els veïns han deixat els mobles que cal recollir, i el conductor

posa la trituradora en marxa. Com que en aquest procés no es discriminen els materials segons sigui la seva naturalesa (vidre, fusta ceràmica...) i tot es trinxa alhora, el soroll és ensordidor, especialment quan aquesta operació es realitza a l'estiu, ja que es dorm amb les finestres obertes.

#### DISTRICTE 4

- Consideren que el servei que presta l'empresa encarregada de la carteria municipal és molt deficient. Algunes persones denuncien que es van anar a queixar a les oficines de l'empresa del mal servei rebut i que els van tractar molt malament.
- Els carrers i places del districte s'haurien de netejar amb més freqüència.
- Hi ha fanals col·locats just al mig d'algunes voreres (que són força estretes), que fan molt difícil la circulació de les persones a peu.
- L'activitat d'una granja-bar, situada a la planta baixa d'un bloc de pisos, ocasiona moltes molèsties als veïns. Sobretot es queixen que, ben entrada la nit, fan molt de soroll.
- En un immoble de la zona, la persona que viu a la planta baixa ha reconvertit una finestra en porta, per tal d'entrar i sortir de casa seva per aquesta obertura. L'esmentada modificació s'ha fet en una de les parets mestres de l'edifici, sense cap mena permís, ni dels veïns, ni de l'Administració. La resta de la comunitat de veïns ha denunciat aquest fet a l'Ajuntament, però aquest ni els ha respost, ni ha realitzat cap intervenció al respecte.

#### DISTRICTE 5

- Al xamfrà del carrer Sagrada Família-carretera Antiga de València, hi ha una estructura de formigó (que serveix com a punt de subjecció del cablejat elèctric) que té la base molt erosionada i queden al descobert les guies de ferro del seu interior. El veïns de la zona pensen que aquesta situació pot representar un perill per als molts vianants que circulen per l'indret (a pocs metres de l'estructura hi ha una escola pública) i ho han denunciat en diverses ocasions en el seu districte, però tot continua igual.
- Hi ha problemes entre els veïns autòctons i persones nouvingudes d'ètnia gitana i nacionalitat romanesa. Sembla ser, però, que gràcies a l'acció conjunta dels Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana, aquesta situació s'està reconduint de forma satisfactòria.
- Els nous fanals col·locats al carrer Provença, entre l'avinguda de Sant Mori i la carretera Antiga de València, no són cilíndrics i tenen angles vius, la qual cosa representa un perill, en especial, per als menors, que acostumen a córrer, tot jugant, per la vorera.
- Algunes persones declaren que el cotxe "foto-multes" exerceix, en aquesta zona, un control del trànsit excessivament estricte.
- Continuen denunciant que els llums de la Biblioteca Xavier Soto, estan encesos nit i dia. També comenten que, en la part superior de l'equipament, hi ha un sofà abandonat.

- La coberta de la biblioteca Xavier Soto és un lloc habitual de joc per a tot un grup de menors d'edat que hi accedeix per la part posterior de l'edifici. Aquest fet representa un gran perill, donada l'alçada de l'edificació.
- El veïnat demana que es perllongui el servei de microbús. Actualment aquesta línia finalitza davant del mercat de la Salut i volen que, per tal de poder arribar amb més facilitat a la consulta de ginecologia del CAP, hi hagi dues parades més: una davant del poliesportiu i una altra en la rotonda.

## DISTRICTE 6

Durant l'any 2008, es va programar una sola estada del Síndic Defensor de la ciutadania en aquest districte. En aquesta ocasió, ni els veïns, ni cap entitat de la zona van plantejar-li cap qüestió remarcable.

## DISTRICTE 7

- La comissió de festes de Can Claris planteja al Síndic Defensor de la ciutadania que, tant la Regidoria del Districte com la Regidoria de Cultura i Patrimoni, els està deixant a l'estacada en la celebració de la festa popular del barri. Aquest any, el lloc on habitualment se celebra aquesta festa està en obres (Engestur hi està construint l'aparcament de la plaça Deulofeu), i el lloc alternatiu assignat per realitzar-la no disposa de punts per a la presa de corrent. La comissió de festes assegura que l'Ajuntament els va dir que aquest fet no representava cap problema i, per això, van encarregar el material gràfic necessari per anunciar els actes. Quan el material ha estat llest, diferents estaments de l'Ajuntament els han dit que llogar un generador és molt car i que l'Ajuntament no ho pot assumir.
- En el número 7 del carrer Don Pelai hi ha instal·lada, des de fa anys, una antena de telefonia mòbil amb el permís de les persones que viuen a l'edifici. Ara, l'empresa propietària de l'antena ha de renovar el permís, però les circumstàncies han canviat i la situació està força enrevessada. Una part dels veïns de l'immoble no estan d'acord que l'antena continuï allà plantada i, a més a més, les persones que viuen en els edificis del voltant han manifestat la seva absoluta discrepància i desacord amb què es prorrogui el permís donat en el seu dia a la companyia de telefonia.
- A la plaça Jocs Olímpics hi ha una zona de jocs infantil amb sorra que, segons diuen els veïns, no es neteja des de l'any 1992 (que és quan es va inaugurar), per això consideren que, sanitàriament, és poc recomanable que les criatures petites hi puguin jugar. L'associació de veïns ha demanat nombroses vegades que es renovi la sorra i que, per evitar que els gossos hi tinguin accés, es tanqui perimetralment l'espai.
- L'AV de Can Claris està molt preocupada perquè des de l'Ajuntament se'ls va assegurar que tindrien un nou local en la zona de "la ciutat de la bàsquet" i ara els sembla que ningú està gens motivat per complir aquesta promesa.
- L'AV Gorg manifesta que el veïnat està força molest perquè la reforma urbana de la zona va molt lenta i s'està allargant més del que es preveia. Això fa que, a més a més de tots els inconvenients de les obres, hi hagi un seguit de situacions de caràcter

secundari que també es multipliquen i fan que la situació sigui insostenible; per exemple, les múltiples ocupacions il·legals, la manca de serveis: neteja, enllumenat...

- Els responsables de l'associació de veïns també van destacar:
  - La sensació d'abandó que preveuen pel que fa a les petites intervencions "es pensa en clau de futur, no en temps present (sic)"
  - Que des de fa molt de temps esperen tenir informació sobre el Centre d'Assistència Primària d'aquesta zona.
  - Que la plaça Tarradelles està sempre plena de cotxes i per això es pot considerar que el barri ha perdut aquest espai com a lloc de passeig i d'esbarjo. L'acord inicial marcava que l'ocupació duraria mentre durés l'obra del metro.
  - Que en la parada de la línia 4 (carrer Guifré, cantonada amb el carrer Bori i Fontestà) fa falta una marquesina com les que acostuma a haver-hi en la majoria de parades de la ciutat.

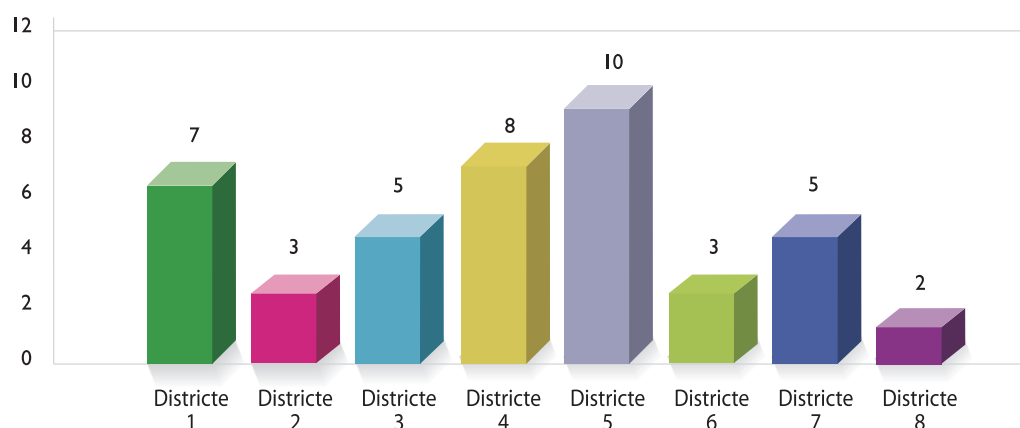
## DISTRICTE 8

- Un nombrós grup de mares i pares de l'escola Joan Coret estan molt preocupats per l'aula cíclica que s'ha posat en marxa aquest curs a l'esmentada escola. Em consta que és un tema força debatut i que, fins i tot, s'ha tractat en el Ple municipal. El Síndic Defensor de la Ciutadania demana al regidor del districte, que és també regidor d'Educació i Serveis Ciutat, poder estar informat sobre el desenvolupament dels compromisos que Generalitat i Ajuntament han pres al respecte i, sobretot, de qualsevol modificació d'aquests.

### 5.2.3. Valoració del programa

A través del programa *Defensa de la Ciutadania a peu de carrer*, aquest any 2008 s'han atès 43 persones, sovint representants de col·lectius més amplis: comunitats de propietaris, associacions de veïns, pares i mares d'alguna escola, etc.

La distribució de visites per districtes ha estat la següent:



### 5.3. Programa: Joves, defenseu els vostres drets!

Per tal que les persones joves coneguin la Institució i puguin plantejar al Síndic Defensor de la Ciutadania preguntes o queixes sobre temes de la seva incumbència, el dia 5 de juny es va realitzar una sessió amb els alumnes d'ESO de l'IES Julià Minguell.

També s'ha inclòs aquesta oferta al quadern *Bitàcola*, quadern virtual, incorporat al nou web del Departament d'Educació de l'Ajuntament (<http://www.badalona.cat/aj-badalona/educacio/ca>).

El contingut de l'oferta és el següent:

*Defensa de la Ciutadania - Joves, defenseu els vostres drets*

## A QUI S'ADREÇA

Als joves

## OBJECTIUS

El programa pretén donar a conèixer al jovent la institució: què representa Defensa de la Ciutadania, com les persones joves també hi poden accedir, quin tipus de temes hi poden tractar, etc.

## DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT

És una xerrada interactiva amb alumnes.

## DESENVOLUPAMENT

Metodologia: sessió informativa. Aquesta activitat s'hauria d'acordar amb el Síndic Defensor i treballar la part corresponent a l'escola.

Nombre d'assistents per sessió: tota la classe o bé grups reduïts.

Lloc: centre educatiu.

Per preparar l'activitat: si hi ha algun material de suport previ a l'activitat.

Durant l'activitat: material de suport.

Calendari: tot el curs escolar.

Horari: a convenir.

## INFORMACIÓ

Tel. 93 389 55 02

## INSCRIPCIÓ

Tel. 93 389 55 02, a/e: [dfciutadania@badalona.cat](mailto:dfciutadania@badalona.cat), preu per alumne: gratuït.

## ORGANITZACIÓ

Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona

## OBSERVACIONS

Per fer els simulacres de queixa cal preparar la tasca amb el professorat, perquè cal que l'alumnat vingui amb una proposta inicial i que hagi estat orientat.

### 5.4. Activitats diverses

En aquest apartat es ressenya la participació o assistència del Síndic Defensor de la Ciutadania o dels membres del seu equip en reunions, actes oficials o protocolaris (inauguracions, conferències, debats, etc.) i actes populars:



- 10 gener Reunió amb responsables de la Regidoria de Via Pública per revisar diferents expedients que Defensa de la Ciutadania té oberts i pendents de resposta des de diversos departament d'aquesta regidoria.
- 14 gener Reunió amb el cap del Departament d'Atenció Territorial i Polivalent del Servei d'Acció Social de l'Ajuntament, per tal conèixer el sistema de relacions de diferents professionals de les Unitats d'Atenció Territorial, en relació als seus homòlegs dels CAP de salut.
- 20 gener Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, per tractar diversos temes de Defensa de la Ciutadania, relacionats amb la Regidoria delegada de la qual és titular aquest regidor.
- 29 gener Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, per seguir tractant els temes que van quedar pendents de revisió el dia 20.
- 6 febrer Visita als professionals que atendien el Servei d'Orientació Jurídica a la planta baixa de l'edifici principal de l'Ajuntament (pl. de la Vila, 1), en la jornada de portes obertes, organitzada per la Delegació de Badalona de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, en el marc dels actes de la festivitat de Sant Raimon de Penyafort.
- 25 febrer Reunió amb el regidor delegat d'Esports i Joventut, per plantejar-li alguns problemes que han denunciat algunes persones, derivats de la gestió d'alguns equipaments municipals per part d'empreses privades.
- 28 febrer Assistència a la X Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals, al paranimf de l'Acadèmia Mariana de Lleida.
- 4 març Reunió amb tècnics de la Regidoria delegada de Ciutadania i Convivència, per comentar diversos aspectes de l'Ordenança de civisme.
- 6 març Assistència a la sala d'actes de l'edifici El Viver, a la jornada *Potenciar un transport públic de qualitat*.
- 8 març Participació en l'acte de lectura pública del llibre *La plaça del Diamant*, organitzat per Òmnium Cultural de Badalona, la llibreria Saltamartí i la Setmana del Llibre en Català, amb motiu del centenari del naixement de Mercè Rodoreda.
- 12 març Reunió amb el president del FORUMSD per parlar del funcionament i de les actuacions d'aquesta associació.
- 15 març Assistència a la Jornada de Civisme, impulsada per la Federació d'Associacions de Veïns de Badalona (FAVB), al Centre Cívic Can Cabanyes, per tal de presentar propostes a l'esborrany de la nova Ordenança de convivència i civisme de l'Ajuntament de Badalona.
- 26 març Assistència a la signatura del conveni de col·laboració entre el Servei Català de Trànsit i l'Ajuntament de Badalona per tal de redactar el Pla Local de Seguretat Viària (PLSV).
- 2 abril Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, per tractar de la continuïtat de l'enllaç entre Defensa de la Ciutadania i l'alcaldia.
- 3 abril Assistència al Ple extraordinari convocat amb motiu de la marxa de la senyora alcaldessa al Senat, com a representant, per Barcelona, de l'Entesa Catalana de Progrés.

- 10 abril Desplaçament al Centre Penitenciari de Quatre Camins, de La Roca del Vallès, convidats per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, amb motiu de la IV Jornada d'Intercanvi de Santa Coloma de Gramenet-Centre Penitenciari de Quatre Camins.
- 22 abril Reunió amb el gerent de l'Institut Municipal de Serveis Personals (IMSP) i la directora del Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP), per tal de revisar el paper i la responsabilitat dels diferents professionals del centre, davant d'una família que es nega a acceptar les indicacions terapèutiques que es consideren adequades per atendre les necessitats d'un infant.
- 23 abril Reunió amb el gerent de l'Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació (IMPO), per tractar, arran de la visita efectuada al Centre Penitenciari de Quatre Camins, la tasca que es fa a Santa Coloma de Gramenet per aconseguir més implicació dels Serveis Municipals amb els Serveis de Reinserció dels Serveis Penitenciaris.
- 25 abril Reunió amb la regidora delegada del Districte 1 i una assistenta social d'aquest districte, per tractar el tema d'una persona gran que té problemes a casa i per desplaçar-se a veure el marit, que està ingressat a la llar d'avis Domènech i Montaner.
- 26 abril Assistència al centre de convencions de Badalona-BCIN, per participar en el Plenari del Consell de Ciutat, on es presenta el darrer text de la proposta de l'Ordenança de civisme i les línies d'actuació del Pla de civisme i Comissió de Civisme, abans d'aprovar-se al Ple municipal.
- 29 abril Assistència a l'auditori de Barcelona Activa, a la sessió organitzada per l'Agència Catalana de Protecció de Dades: *Recomanació sobre la difusió d'informació que contingui dades de caràcter personal a través d'Internet.*
- 8 maig Reunió amb el coordinador d'esports de la Regidoria Delegada d'Esports i Joventut, per tal de revisar la problemàtica que s'ha plantejat en el procés d'inscripció al casal esportiu d'estiu.
- 8 maig Reunió amb el delegat del Col·legi d'Advocats de Barcelona a Badalona, un col·laborador seu i la directora del CDIAP, per tal de revisar els drets dels professionals del CDIAP en no prestar els seus serveis quan una família vol imposar una teràpia que es consideren inadequada per atendre les necessitats d'un infant.
- 13 maig Reunió amb el director de l'Àrea de Territori, per revisar la documentació d'una queixa d'un ciutadà, al qual diuen que li ha caducat l'expedient de llicència per a la instal·lació d'un ascensor a casa seva.
- 16 maig Reunió amb el regidor de l'Àrea de Cultura i Patrimoni Cultural, per tractar de la conveniència que es normativitzi, dins l'Ordenança general reguladora dels preus públics, la utilització del Teatre Zorrilla.
- 28 maig Assistència a la trobada del senyor alcalde i el síndic de greuges de Catalunya a l'Ajuntament i a la conferència del Sr. Rafael Ribó a l'Espai Betúlia sobre els continguts més rellevants de l'Informe al Parlament 2007, fent una especial incidència en els problemes de Badalona i el Barcelonès Nord.



- 4 juny* Assistència a la sessió extraordinària del Ple de l'Ajuntament on, segons l'únic punt de l'ordre del dia, es va presentar l'Informe de l'alcalde sobre els arguments, la justificació i les conseqüències econòmiques i patrimonials -per a l'Ajuntament o societats participades- en relació a la proposta anunciada públicament de la supressió del projecte del canal marítim en el barri del Gorg.
- 5 juny* Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, per tractar diversos temes de Defensa de la Ciutadania relacionats amb la Regidoria delegada de la qual és titular aquest regidor.
- 6 juny* Assistència a la celebració del Dia de la Guàrdia Urbana i lliurament de distincions, al Centre Internacional de Negocis del (BCIN).
- 13 juny* Reunió amb el magistrat i jutge del Jutjat de Primera Instància núm. 4 de Badalona, convidats pel delegat del Col·legi d'Advocats de Barcelona a Badalona per parlar sobre el "col·lapse" al Registre Civil.
- 16 juny* Reunió amb la Regidora delegada del Districte 2, per parlar del programa *Defensa de la Ciutadania a peu de carrer*.
- 17 juny* Reunió amb el coordinador del Districte 8, per parlar del programa *Defensa de la Ciutadania a peu de carrer*. Queda pendent una altra reunió amb el regidor delegat del districte, ja que li ha estat impossible poder assistir a la d'aquest dia.
- 20 juny* Reunió amb el secretari general de l'Ajuntament per tractar del tema de l'administració electrònica i de la confusió que generen a la ciutadania els espais del web municipal: *Escriu a l'alcalde i als regidors/es i Consensus, espai de participació*, a l'hora de presentar els documents al Registre de l'Ajuntament.
- 25 juny* Presentació de l'Informe 2007 de Defensa de la Ciutadania, al Ple Municipal Ordinari.

- 27 juny Reunió amb l'alcalde per tractar diversos temes relacionats amb el funcionament de la Institució.
- 8 juliol Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, per revisar el seguiment del programa *Defensa de la Ciutadania a peu de carrer*.
- 18 juliol Reunió amb el regidor de l'Àrea de Cultura i Patrimoni Cultural, per revisar la queixa d'una ciutadana.
- 21 juliol Reunió amb tècnics del Departament d'Educació, de l'Àrea d'Educació i Serveis Ciutat, per revisar l'oferta formativa inclosa al *Bitàcola* (quadern que elabora l'ajuntament per a les escoles i els instituts de Badalona i que incorpora les propostes educatives que la ciutat ofereix al professorat, a tots els nois i noies, a les associacions de mares i pares i al conjunt de la comunitat educativa).
- 5 setembre Reunió amb l'alcalde per presentar-li el resultat de *l'Anàlisi de la satisfacció dels usuaris de l'Oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona*.
- 9 setembre Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, per presentar-li el resultat de *l'Anàlisi de la satisfacció dels usuaris de l'Oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona*.
- 9 setembre Reunió amb la coordinadora de la Unitat d'Atenció Territorial 3, del Departament d'Atenció Territorial i Polivalent, de la Regidoria d'acció Social, Polítiques d'Igualtat i Relacions Ciutadanes, de l'Àmbit de Govern, per tal de revisar l'expedient d'una persona que es va adreçar al Síndic Defensor de la Ciutadania.
- 11 de setembre Ofrena floral al monòlit de la plaça de la Plana, amb motiu de la Diada Nacional de Catalunya.
- 23 setembre Reunió amb l'adjunt a la Direcció de l'Àmbit de Govern per tractar diversos temes: prestacions econòmiques en el marc de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, gestió privada d'alguns equipaments municipals, problemes perquè les persones grans hi puguin accedir per realitzar exercici físic i problemes econòmics d'un ciutadà per l'aplicació de les obligacions que preveu l'article 16.1 del Reglament metropolità d'abocaments d'aigües residuals.
- 30 setembre Assistència a la reunió territorial i la Junta directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals, a Vilafranca del Penedès.
- 9 octubre Assistència a la jornada Introducció al Dret a la Protecció de Dades Personals, organitzada per l'Agència Catalana de Protecció de Dades, a l'auditori de Barcelona Activa.
- 15 octubre Reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament; el gerent del projecte Anàlisi de la satisfacció dels usuaris de l'Oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona, de l'empresa Deloitte SL, i membres de la junta directiva del FORUMSD, per tal de presentar els resultats de l'estudi i les possibles línies d'acció per tal de millorar la qualitat del servei ofert des de l'oficina de Defensa de la Ciutadania.
- 30 octubre Assistència a les III Jornades de Formació del FORUMSD, realitzades al Museu Marítim de Barcelona.

- 13 novembre* Reunió amb el cap de servei del Serveis Informàtics i Tecnologies de la Informació de l'Àmbit de Govern, per tal d'estudiar com s'ha de facilitar el contacte entre els ciutadans i l'Oficina de Defensa de la Ciutadania, a través de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC).
- 14 novembre* Reunió amb el delegat del Col·legi d'Advocats de Barcelona a Badalona, per plantejar una sèrie de millores en el conveni de col·laboració d'aquests ens i Defensa de la Ciutadania.
- 21 novembre* Reunió amb el president i el secretari de l'AV de Artigas, per tal de revisar aspectes general del barri i el pla de treball que hi ha previst.
- 28 novembre* Assistència al sopar/festa de la sisena edició de Reconeixements veïnals, organitzat per la FAVB (Federació d'Associacions Veïnals de Badalona), al restaurant Palmira (El balcó de Canyet).
- 9 desembre* Reunió amb la cap de la Unitat de Gestió Administrativa del Servei de Comunicació i Imatge de l'Àmbit de Govern i el gerent de Ramon Carreté disseny gràfic i comunicació visual, per tal de revisar el material i parlar de la publicitat de Defensa de la Ciutadania.
- 2 desembre* Assistència a l'entrega de premis del X Certamen Literari organitzat per la FAVB per a les vocalies i grups de dones de Badalona, del qual el Síndic Defensor de la Ciutadania era jurat, juntament amb el regidor de l'Àrea de Cultura i Patrimoni Cultural, la directora de la Biblioteca Can Casacuberta i una representant del Club de la Dona Activa.

## **6. ANÀLISI DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE L'OFICINA DE LA DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA**

---

Durant el segon trimestre de l'any 2005, es va realitzar una primera anàlisi de satisfacció entre les persones que, l'any 2004, havien contactat amb l'oficina del Síndic Defensor de la Ciutadania, per tal de valorar i poder millorar el servei que es presta des d'aquesta institució. En aquell moment ja es va anunciar la intenció de tornar a repetir l'anàlisi al cap de dos anys i d'introduir-hi una sèrie de correccions per tal de tenir més informació de la que s'havia pogut aconseguir. És per això que, aquest any 2008, es va creure convenient encarregar l'estudi a Deloitte SL, empresa especialitzada i experta en aquests tipus de treballs.

El document final, amb l'anàlisi de satisfacció completa, és a l'apartat Documents, de l'espai que Defensa de la ciutadania té al web de l'Ajuntament (<http://www.badalona.cat/defensaciutadania>), però aquí ens ha semblat pertinent incloure-hi les conclusions, les possible línies d'acció proposades en base als resultats obtinguts i les accions que ja s'han emprès a partir de l'estudi.

## 6.1. Conclusions

1. La difusió i promoció del servei entre els ciutadans és l'aspecte on hi ha més divergència entre expectativa i percepció. Els usuaris consideren de gran importància que l'oficina de Defensa a la ciutadania doni a conèixer el seu servei. No obstant això, perceben que la tasca de promoció no és suficient.
2. La rapidesa per donar resposta és l'altre aspecte que no respon a les expectatives dels usuaris. Els resultats de l'enquesta il·lustren com els usuaris esperen una resposta ràpida per part de l'oficina de Defensa a la ciutadania. Amb un grau de percepció baix, fa que la qualitat percebuda del servei sigui negativa.
3. La percepció que els usuaris tenen de la part visible i perceptible del servei s'ajusta a les seves expectatives sense ésser un dels aspectes més importants. Tot i això, s'extreu de l'enquesta que la facilitat d'accés al centre és un aspecte rellevant en què la percepció dels usuaris està per sota de la seva expectativa.
4. Un 84% dels usuaris enquestats no fan ús de les TIC. Per a aquells usuaris que utilitzen Internet, el fet de comunicar-se amb l'oficina a través de les TIC és important. Per a aquests usuaris, la seva percepció està per sota de les seves expectatives.
5. Els coneixements i atenció mostrats pel personal i les seves habilitats per inspirar credibilitat i confiança són els aspectes que els usuaris consideren més importants i que millor han valorat. Cal destacar el grau d'atenció personalitzat i l'amabilitat del personal com els aspectes més valorats.
6. Part dels enquestats desconeixen les funcions i responsabilitats que té l'oficina de Defensa de la ciutadania de Badalona.
7. Els usuaris enquestats expressen un elevat grau de satisfacció. Concretament van atorgar, de mitjana, una puntuació de 3,73 sobre 5 punts.

## 6.2. Possibles línies d'acció

1. Promocionar el servei entre els ciutadans per tal que coneguin el servei que pot oferir l'oficina de Defensa de la ciutadania de Badalona.
2. Establir una metodologia de seguiment de manera que s'informi periòdicament els usuaris de l'estat del seu expedient.
3. Impulsar el servei a través de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per facilitar el contacte entre els ciutadans i l'oficina.
4. Millorar la senyalització per accedir al centre.
5. Mantenir i potenciar la formació (tècnica i habilitats interpersonals) del personal de l'oficina tenint en compte que és el factor de màxima expectativa i satisfacció dels usuaris.

## 6.3. Accions empreses

Totes les idees de millora en relació a la qualitat del servei proposades per analistes de l'empresa Deloitte SL, estan més o menys en marxa:

El mes de novembre es va tenir un primer contacte amb el cap de Servei dels Serveis Informàtics i Tecnologies de la Informació de l'Àmbit de Govern, per tal de

veure com es pot millorar el contacte de la ciutadania amb l'oficina de Defensa de la ciutadania, a través de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC). També se li va proposar una reestructuració de l'espai que Defensa de la ciutadania té al web de l'Ajuntament.

El mes de desembre es va revisar, amb la cap de la Unitat de Gestió Administrativa del Servei de Comunicació i Imatge de l'Àmbit de Govern i una empresa de disseny gràfic i comunicació visual, el material informatiu i la publicitat de la institució. Així, a part del material que ja es tenia, se n'ha elaborat de nou. Per exemple, dues torretes que periòdicament es col·locaran en dos punts claus de la ciutat: a la plaça de la Vila i al carrer de Floridablanca

També s'han reservat dies a les diferents publicacions de la ciutat i per a cartells MUPI, perquè incloguin informació sobre Defensa de la ciutadania de Badalona.

Un altre aspecte que també s'ha millorat és la senyalització per accedir al centre. S'ha col·locat un rètol gran a l'exterior i informació damunt dels timbres, a l'entrada de l'edifici.

També s'ha modificat el sistema de comunicació amb les persones que han interposat una queixa, per tal de mantenir-les informades de l'evolució del seu expedient. Actualment, en comptes de només fer una primera comunicació en rebre l'expedient, i si no és necessari cap requeriment especial, una darrera comunicació per tancar-lo, cada 15-20 dies es procura contactar amb la persona telefònicament, per donar-li notícia del punt en què es troba el tràmit.

Per al proper exercici, d'acord amb les tasques assignades, ja s'ha sol·licitat formació específica per a tot el personal de l'oficina, ja que l'informe adverteix clarament que és el factor de màxima expectativa i satisfacció dels usuaris.

## 7. REGLAMENTACIÓ

---

Després que el 28 d'abril de 2006 s'aprovés la configuració orgànica i funcional de la institució del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona com a òrgan complementari de l'organització municipal, l'Ajuntament ha donat un pas més i enguany, en el Ple municipal del 25 de novembre, ha aprovat inicialment el nou Reglament Orgànic Municipal (ROM) en què, a la Secció Segona del CAPÍTOL III, Organització complementària, es recull la normativa reguladora del Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania:

*Article 60- Naturalesa jurídica:*

*60.1. El Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona és un òrgan de caràcter complementari de l'organització municipal, de naturalesa independent, de conformitat amb l'art. 48.2.c) del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.*

*60.2. Aquesta institució es configurarà amb dependència funcional del Ple i orgànica de l'Alcaldia.*

## Article 61- Funcions i atribucions

61.1. El Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona té per missió vindicar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i les ciutadanes de Badalona (i també de totes aquelles persones que es trobin a la ciutat encara que no en siguin residents) davant de l'administració municipal i dels organismes autònoms que en depenen, així com de les empreses de serveis públics amb capital municipal i dels concessionaris dels serveis públics.

Amb aquesta finalitat pot controlar i supervisar l'activitat municipal.

61.2. Per desenvolupar les seves funcions la Defensa de la ciutadania de Badalona gaudirà dels recursos personals i materials necessaris, així com de la col·laboració i l'auxili amb caràcter preferent de tots els òrgans municipals, inclosos els organismes autònoms que en depenen, així com de les empreses de serveis públics amb capital municipal i dels concessionaris dels serveis públics.

## Article 62- Règim jurídic i de funcionament

62.1. Per al compliment i exercici de les seves funcions, el Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona, sense perjudici que es pugui adreçar directament a les persones o departaments afectats, adreçarà requeriment de les dades, expedients i, en general, de la documentació necessària al regidor competent, que dictarà les instruccions adients a l'organització per tal que li siguin lliurades. Tota la documentació que se li remeti des dels òrgans administratius tindrà el caràcter de reservada. En cas que se sol·liciti informe dels departaments, organismes o dependències administratives, aquest s'haurà d'emetre en el termini de 15 dies des de la recepció de la sol·licitud. El Síndic o Síndica podrà fer públics, a l'informe anual que presenta al Ple municipal, els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions.

62.2. En els supòsits de consorcis, mancomunitats, comarques, entitats metropolitanes, societats d'economia mixta amb participació municipal i altres organismes en els quals participi l'Ajuntament de Badalona, els corresponents representants en les esmentades organitzacions demanaran als seus òrgans de govern la col·laboració que se'ls demani per a la Defensa de la ciutadania de Badalona.

62.3. La Defensa de la ciutadania de Badalona exerceix les seves funcions amb els criteris de legalitat i d'equitat, de forma independent i imparcial. No pot rebre instruccions de cap autoritat o càrrec municipals.

62.4. Les actuacions de la Defensa de la ciutadania de Badalona, iniciades d'ofici o en virtut de queixa formulada a petició de la part interessada, són gratuïtes i no els cal l'assistència d'advocat ni de procurador.

62.5. Les queixes que es formulen a la Defensa de la ciutadania de Badalona no afecten els terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o jurisdiccional. Així mateix, no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es trobin pendents d'una resolució judicial.

62.6. La Defensa de la ciutadania de Badalona ha de rebutjar les queixes anònimes, les queixes en què s'adverteix mala fe, falta de fonament o inexistència de pretensió i aquelles en la tramitació de les quals s'irrogués perjudici al legítim dret de tercera persona. També ha de rebutjar les queixes de persones amb dependència funcional, i



laboral o contractual de l'administració municipal en qüestions relatives a l'àmbit de les relacions laborals o contractuals.

62.7. Les actuacions a practicar per la Defensa de la ciutadania de Badalona s'han de fer amb la reserva i la discreció més absolutes, sens perjudici dels informes al servei o instància municipal, a l'autoritat municipal afectada per la queixa i de les comunicacions a efectuar a la persona autora de la queixa.

62.8. Les decisions del Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona adoptaran la forma de comunicació, recomanació o advertiment, i no seran objecte de recurs de cap tipus.

Així mateix, també podrà proposar fórmules de conciliació o d'acord per facilitar una resolució ràpida i satisfactòria de les queixes.

62.9. Anualment, el Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona ha de presentar al Ple de l'Ajuntament un informe de les seves actuacions, en el qual ha de constar necessàriament:

a) El nombre i la mena de les queixes formulades i dels expedients iniciats d'ofici.

b) Les queixes rebutjades, les que es troben en tramitació i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

No han de constar en l'informe les dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en el procediment d'investigació.

62.10. També podrà presentar, davant del Ple de l'Ajuntament o de la Junta de Govern local, informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motiven la seva intervenció.

#### Article 63.- Elecció i nomenament

63.1. El Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona és escollit pel Ple de l'Ajuntament a proposta de l'alcalde o l'alcaldesa per un període de cinc anys, i pot ser nomenat per a un altre període igual, sense que després d'aquest pugui repetir en el càrrec si no ha transcorregut un mínim de cinc anys.

El nomenament del Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona correspon a l'alcalde o alcaldessa.

63.2. No es podrà tramitar el procediment de nomenament del Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona en coincidència amb el període electoral obert per la convocatòria d'eleccions locals.

63.3. El nomenament de Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona haurà de determinar el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, parcial o exclusiva, i la retribució que comportarà l'exercici del càrrec, equiparada a la prevista per als regidors/es en funció de la seva dedicació. Igualment li serà d'aplicació el règim d'incompatibilitats que corresponen als càrrecs electes de l'Ajuntament, pel que fa contractació o realització d'activitats professionals davant l'Ajuntament.

El nomenament determinarà igualment les consignacions als pressupostos municipals dels recursos i mitjans materials i humans adequats i suficients que se li assignen per al funcionament de l'oficina, de la qual en serà l'únic responsable.

63.4. El personal que es consideri necessari per al funcionament de la Defensa de la ciutadania de Badalona es cobrirà amb personal de l'Ajuntament. El Síndic o Síndica tindrà la facultat de demanar-ne l'adscripció i, de forma raonada, la seva substitució.

63.5. El Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona tindrà la consideració de personal de caràcter eventual.

#### Article 64- Incompatibilitats del càrrec

La condició de Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona és incompatible amb:

- a) Qualsevol mandat representatiu.
- b) El compliment de funcions directives a partits polítics, sindicats de treballadors i associacions empresarials.
- c) La de membre del Consell Consultiu de la Generalitat i del Tribunal Constitucional.
- d) Qualsevol càrrec polític o funció administrativa de l'Estat, de les comunitats autònomes o de les entitats locals.
- e) L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.

#### Article 65- Cessament del càrrec

65.1. El Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania de Badalona únicament podrà cessar per alguna de les causes següents:

- a) Transcurs del temps pel qual fou elegit/da.
- b) Renúncia expressa.
- c) Mort o per incapacitat sobrevinguda.
- d) Condemna ferma per delictes dolós.

65.2. Un cop produït el cessament, s'iniciarà el procediment per nomenar un nou Síndic o Síndica. En el primer cas, el transcurs del temps pel qual fou elegit/da, el Síndic o Síndica Defensor/a continuarà en l'exercici de les seves funcions fins que el seu successor no hagi estat nomenat.

També cal fer constar que aquest nou Reglament Orgànic Municipal atorga un paper important al Síndic Defensor de la Ciutadania quan regula la intervenció ciutadana al Ple municipal. Així, en l'article 82, s'estableix que en les sessions plenàries:

L'alcalde o alcaldessa resoldrà la petició d'intervenció. Per a aquesta resolució, se cercarà l'acord entre els portaveus dels grups municipals amb voluntat de consens i, en tot cas, la seva denegació haurà d'estar fonamentada en algun dels següents supòsits:

- a) Que sigui un assumpte sobre el qual l'Ajuntament no tingui competències.
- b) Que ja hagi estat objecte de tractament per una intervenció ciutadana al Ple, en les dues darreres sessions plenàries; es tindrà en compte en la resolució de la petició el marcat interès general per a la ciutat de la qüestió plantejada.
- c) Si el Síndic o Síndica Defensor/a de la Ciutadania té obert un expedient en relació al sol·licitat, llevat que aquest n'informi de forma favorable.

## 8. CONSIDERACIONS FINALS DEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE BADALONA

---

Tot i reconeixent la mostra de maduresa democràtica que en el seu dia va tenir el nostre ajuntament en crear -sense tenir-ne obligació- la figura del Síndic Defensor de la Ciutadania com a mecanisme de garantia dels drets de totes les persones que viuen a la nostra ciutat o hi tenen interessos, cal dir que:

Aquest important pas que diferencia, i molt, el nostre Ajuntament de molts d'altres, perdria intensitat i especialment transcendència si tot s'hagués limitat a això.

Està clar que no és el cas, si ens ho mirem des d'una perspectiva general, però cal tenir present la importància dels petits actes, la importància del dia a dia.

En aquest sentit, hi apunto una relació directa: segons sigui la valoració que els càrrecs electes facin de la institució de Defensa de la ciutadania, així ho farà la resta de l'organització municipal.

Dic això, perquè si bé és cert que les formes són molt importants no ho és menys el compromís efectiu que l'ajuntament pren amb les demandes o amb l'apartat de consideracions finals, que Defensa de la ciutadania presenta en totes les seves memòries.

Si totes les qüestions plantejades queden tan sols com una simple formalitat administrativa, sense cap altre compromís per part de l'ajuntament, pot passar que algunes parts, del mateix ajuntament, considerin poc important el paper de la institució de la Defensa de la ciutadania.

Així doncs, tot i que ja s'ha dit en anteriors presentacions de la memòria, no em puc estar d'insistir en els següents apartats:

1.- Cal millorar les inspeccions i actuacions de l'ajuntament davant de l'execució d'obres presumptament il·legals.

2.- Cal millorar el control de l'activitat comercial, fent que tota aquesta activitat quedi regulada pel preceptiu permís municipal, per tal d'evitar la innecessària sensació de greuge comparatiu entre comerciants.

3.- Els problemes derivats de la contaminació acústica continuen sent causa de queixa sobretot per sorolls a la via pública i per aparells d'aire condicionat (que molesten els veïns amb el soroll i l'escalfor).

En aquest tema dels aires condicionats, torno a insistir en la necessitat que la nostra ciutat tingui una ordenança que reguli la instal·lació i el manteniment d'aquests aparells.

4.- Un altre tema que considero important millorar és el de la tramesa de documentació -notificacions, requeriments, cartes, etc.- per part de l'ajuntament. Com tothom sap, per a aquesta activitat s'hi va contractar una empresa.

En aquest sentit són moltes les persones que s'han queixat perquè les notificacions no sempre arriben als interessats, i en aquests casos, aquests no poden presentar al·legacions, ni tan sols poden optar al pagament amb bonificació de la sanció.

5.- Tot i que, si més no aparentment, estem en una situació similar a l'any passat pel que fa a la implantació de l'ús de la bicicleta, conegut en alguna població com a "Bicing"; davant de la possibilitat que aquesta pràctica arribi a la nostra ciutat com a mitjà de desplaçament sostenible, considero important, tal i com es deia l'any passat, analitzar els efectes que aquesta experiència està tenint en altres ciutats, de manera que no es creïn situacions de drets antagònics o no compatibles entre ciclistes i vianants.

6.- En relació a les antenes de telefonia mòbil, es torna a insistir en el fet -tècnica-ment possible pel que fa a l'ajuntament- de planificar i regular la instal·lació d'aquestes antenes en zones del territori on es doni la densitat urbana més baixa possible, i de manera especial el més allunyada possible de centres educatius.

7.- També continua essent motiu de recomanació que l'ajuntament supervisi la qualitat dels serveis públics que presten i gestionen empreses privades: instal·lacions esportives, colònies, serveis a domicili, etc.

8.- Per últim, en aquest apartat, tot i que ja s'ha comentat àmpliament quan m'he referit a l'aplicació del silenci administratiu, davant de múltiples consultes formulades per la ciutadania a títol personal o grupal, insisteixo de nou pel fet que en aquests casos, les persones promotores de les queixes diuen que se'ls ha aplicat el "silenci negatiu", quan en realitat l'únic que ha passat és que l'administració no ha donat resposta a aquella consulta. Per a aquests fets recomano que es millori el percentatge de respostes. Sempre serà més ben rebuda una resposta negativa, ben raonada, que una NO resposta, perquè aquesta implica la desqualificació i fins i tot pot veure's com un menyspreu cap a qui formula la pregunta.

9.- Respecte a l'aplicació de l'Ordenança de civisme i convivència, en concret a l'apartat en el qual es prohibeix i se sanciona econòmicament banyar-se en els dies senyalitzats amb bandera vermella, tan sols plantejo una reflexió al voltant d'aquest fet: és evident que l'ordenança el que busca és ser un bon instrument de relació per a tota la població de la nostra ciutat i, per una altra part, també és cert que banyar-se quan oneja bandera vermella no és recomanable, pel perill que aquesta pràctica implica. Tanmateix, no és un perill superior al de la pràctica del ràfting, el pònting, l'alpinisme i de tantes altres modalitats considerades esportives. El fet de banyar-se, "fer rages" (és a dir nedar sobre la cresta de les onades o fer surf) durant el mes de setembre, època de canvis meteorològics, és un costum que ve d'antic. Si bé, és cert que això aïlladament no pot servir de justificació, sí que hauria de servir com a reflexió general, per tal que l'aplicació i implantació de la nova ordenança sigui menys costosa.

A manera de resum, pel que fa a totes les ordenances vigents, tan sols vull dir que no calen gaires més normes; el que cal és l'observació de les existents.

A més d'aquestes qüestions, afegir que:

10.- Com deia anteriorment, cal millorar la coordinació entre les administracions i fer que els circuits siguin realment efectius. Penso en concret amb la Llei de Dependència, cosa que a la vista dels resultats es pot afirmar que no s'està produint.

## RETALLS DE PREMSA

a Joventut Socialista de Catalunya es reunirà dissabte Sant Adrià

**Sant Adrià de Noya.** El Casal de Cultura de Sant Adrià de Noya, 227, es reunirà dissabte Sant Adrià de Noya, 227, a les 10 del matí en el seu local de la Plaça de Catalunya, 227, a les 10 del matí. El Casal de Cultura de Sant Adrià de Noya, 227, es reunirà dissabte Sant Adrià de Noya, 227, a les 10 del matí en el seu local de la Plaça de Catalunya, 227, a les 10 del matí. El Casal de Cultura de Sant Adrià de Noya, 227, es reunirà dissabte Sant Adrià de Noya, 227, a les 10 del matí en el seu local de la Plaça de Catalunya, 227, a les 10 del matí.

Montgat obre les inscripcions per participar al casal de setembre

**Montgat.** De l'1 al 31 de juliol, Montgat obre termini per inscriure's al casal que de l'10 de setembre se celebrarà a l'edifici del IIP Sant Joan. Activitats lúdiques i de lleure, tallers, sortides a la natura i d'altres activitats adaptades a cada edat formen part del programa pensat per ajudar a conciliar la vida laboral i familiar. Les famílies del municipi de Montgat, un total de setmanes abans de començar el curs escolar. Per fer les inscripcions, els interessats han d'adreçar-se a la regidoria d'Educació, demanant a l'informació a [filletjg@diba.cat](mailto:filletjg@diba.cat) o al telèfon 934 694 900, extensió 228. / EL PLANET

Comença el cinema a la fresca al parc del Tramvia

**Montgat.** Aquest vespre (22.30 h) comença el tercer cicle de cinema a la fresca al parc del tramvia de Montgat.

## Badalona projecta 138 pisos públics, una plaça i un CAP a Sant Crist

El ple també aprova promocions d'habitatge públic incloses en el polèmic pla del 2000-2003

SARA MUÑOZ / Badalona

● Si fa uns setmanes l'Ajuntament insistia a la zona del Torrent de la Bullfòria que es fa servir com a aparcament indiscriminat, ara l'administració local ha aprovat l'actuació que dignifica-

rà definitivament l'espai. Finalment, no hi haurà camp de futbol com reclamaven algunes entitats i sí una gran plaça, 138 habitatges públics (80 de lloguer) i un CAP que, tot i estar emplaçat a Bufalà, resoldrà les necessitats de Sant

Crist. Aquesta actuació va ser aprovada dimarts en un ple municipal en què es va anunciar un altre paquet d'actuacions que dotaran la ciutat de 84 pisos públics. Alguns són encara del polèmic pla municipal d'habitatge 2000-2003.

L'habitatge públic va centrar el ple municipal. D'una banda, el govern de Badalona i ICV-EUIA van aprovar dotar l'eix Torrent Bullfòria, a l'altura de l'avinguda del Vent, de dues edificacions d'habitatge protegit: 80 pisos de lloguer i 54 de venda. L'Ajuntament cedirà el terreny a una cooperativa que els construirà. Un d'aquests dos edificis s'equiparà amb un centre d'assistència primària que substituirà el projectat a Coll i Pujol. A més, s'habilitarà una plaça de 7.200 m<sup>2</sup> i un complex esportiu amb piscina i pavelló.

El ple municipal també va acordar crear l'oficina local d'habitatge, que serà gestionada per l'empresa municipal Engestur. Estarà emplaçada a la planta baixa del Palau Olímpic, i s'encarregarà d'ara en endavant, de les promocions públiques d'habitatge, de la tramitació dels ajuts al lloguer i de les subvencions per a la rehabilitació d'edificis. El PP, però, n'és crític. De fet, un informe de l'interventor posa de manifest que, pel que fa al pressupost del nou organ, els ingressos previstos corresponen a subvencions de la Generalitat i diu que no hi ha cap document escrit que acrediti els compromisos que es preveuen.

Dimarts, l'habitatge va ser sense dubte el gran



Imatge dels empleats concentrats a la plaça de la Vila. / B.M.

protagonista després que s'aproveïn vuit promocions públiques que sumen 84 pisos. Molts d'aquests formen part del polèmic pla municipal d'habitatge 2000-2003. ICV-EUIA va reclamar més fermesa en la projecció d'habitatge públic i Jordi Serra va al·ludir a un informe de la Generalitat que indica que Badalona és la quarta ciutat catalana en el rànquing de pisos socials construïts, amb 1.725 (es comptabilitzen els impulsats per la Generalitat a barris com ara Pomar, Montgalà i Sant Roc). Al davant hi ha Barcelona, Sabadell i Terrassa.

### Gratuitat del «peatge»

● La moció que havia de fer referència a la gratuïtat del «peatge» del port va experimentar alguns canvis de darrera hora, després que la proposta del govern ICV-EUIA quedés benlloïda de les pretensions de la Federació d'Associacions de Veïns de Badalona (FAVB). Finalment, el text aprovat per tots els partits menys el PP (va presentar unes esmenes que no van ser acceptades per la resta de formacions) parla d'instar el consell d'administració de Marina Badalona a buscar solucions en la línia de garantir el pas gratuït pel port. L'Ajuntament es mostra disposat a col·laborar amb la societat mercantil en l'adopció d'aquestes mesures però el text puntualitza que han de ser econòmicament raonables. L'Ajuntament de Badalona encara deu 52.000 euros a Marina Badalona per les targetes dels veïns de la banda de Sant Adrià del port. El president de la FAVB, en el ple de dimarts, es va limitar a llegir la moció.

### El síndic de Badalona atén 479 persones

● El síndic defensor de la ciutadania de Badalona, Armand Soler, va exposar l'informe que recull l'activitat portada a terme el 2007. L'oficina va atendre 479 persones, 37 de les quals van interposar una queixa formal o van necessitar un suport molt intens d'aquesta institució per resoldre el seu problema. De les 442 persones restants, 327 van rebre informació i 115 van ser derivades a altres serveis o institucions. De les 20 queixes del 2006 que l'1 de gener de l'any passat restaven obertes, només en queden dues en tràmit. Durant el 2007, el nombre més elevat de queixes van tenir relació amb l'aplicació de les taxes, els preus públics i les sancions de trànsit.

D'altra banda, el ple va aprovar una moció per demanar, a proposta d'ICV-EUIA, la inclusió en el pla territorial metropolità de Barcelona un projecte de conversió de la C-31 en via urbana. Mentre els polítics debatien a la sala de pleus, una seixantena d'empleats municipals es van manifestar a la plaça de la Vila a favor d'un conveni col·lectiu més digne. La majoria creu de la Guàrdia Urbana i del servei d'atenció al ciutadà.

sessió pública | JAUME OLIVERAS I COSTA

## Després de festa...

**E**ls romans ja ho digueren quasi tot i els badalonins tenim predisposició a fer així les referències a la seva cultura: *post festum, postum, sententiam*. Després de les revetlles, el ple fou un aplec de polític derrotats per la necessitat de netejar la coca i vaporitzar els des-

ús de la patina. Tàlment, un nivell baix del que no se salvà ni l'alcalde, segurament descol·locat per la primera intervenció de Muriel García en què va anunciar el recurs d'ICV al Consell Audiovisual de Catalunya per la poca predisposició de Badalona Comunicació

La primera, Armand Soler, sempre correctíssim en el paper de defensor de la ciutadania, amb l'informe de gestió del 2007, potser faltat d'un discurs més abrindat i amb un interessant intent de crítica cinematogràfica quan, en duet amb Garcia Albiol, recitaven en *El dia de la mar-*

sants, com ara els relacionats amb Marina Badalona i amb el pla municipal d'habitatge. Al fi de festa, Jordi Serra i Carles Sagüés es disputaren el dret d'autodonar-se lliçons morals i Ferran Falcó i Garcia Albiol intentaren una desafortunada confrontació sobre l'explotació infantil. En-

# Badalona aprova l'ordenança municipal de civisme

El ple aprova inicialment el text amb els vots favorables del govern de la ciutat (PSC, CiU i ERC) i d'ICV-EUIA

**BADALONA**

El ple municipal del mes de maig va donar llum verda a l'ordenança de civisme, gràcies als vots de l'equip de govern (PSC, CiU i ERC) i d'ICV-EUIA. El PP se'n va abstenir. El nou text, que ara s'ha aprovat de forma inicial, pretén regular diverses conductes als espais públics i als edificis d'habitatges amb l'objectiu de fomentar els actituds cíviques i de potenciar la convivència ciutadana. El govern municipal va ressaltar el roció de participació que ha acompanyat la redacció de l'ordenança, durant el qual s'han realitzat vint-i-quatre sessions de treball als districtes, quinze obertes monogràfiques amb representants de la societat civil badalonina i cinc reunions de la comissió redactora municipal. En total, hi han pres part unes cent cinquanta entitats.

Ara, un cop l'ordenança ha rebut el vistiplau del ple, s'obreix un període d'al·legacions. El document encara s'ha d'aprovar en forma definitiva abans d'entrar en vigor. En qualsevol cas, el govern de Badalona ha anunciat que l'ordenança no s'aplicarà amb totes les conseqüències fins a l'1 de gener del 2009. Fins



Imatge del Consell de Ciutat on es va debatre l'ordenança. / JM

aleshores, les persones que l'incumpliran rebran un avís de l'Ajuntament. Seran advertides que, en cas de reiterament de la conducta incívica, seran sancionades. Les multes que recull l'ordenança municipal de civisme podran ser substituïdes per treballs comunitaris. L'Ajunta-

ment està tancant diverses protocols de col·laboració amb alguns col·lectius de la ciutat que s'impliquen en aquesta part del procés. Paral·lelament, s'ha de constituir la Comissió de Civisme, des de la qual es dissenyaran campanyes que complementaran l'ordenança.

## Balanç positiu del I Foro del Comercio Urbano

● **Badalona.** El regidor de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Badalona, Jordi Subirana, va valorar positivament la seva participació a l'Agora, I Foro del Comercio Urbano, que es va celebrar del maig a Màlaga. Subirana va fer arribar a la directora general de Comerç de la Generalitat, Gemma Puig, la necessitat d'apostar per un centre comercial obert a la ciutat que uneix els bars del Centre i del Progrés. El regidor va apuntar que els centres d'excellència comercial esdevenen el millor format comercial per als centres històrics de les ciutats i per a la ciutat, ja que permeten al petit comerç ser més competitiu. Jordi Subirana va dir també que la concentració i l'aglomeració comercial dins la ciutat revitalitza per altra banda el seu patrimoni arquitectònic, social i cultural. / ROS

## Badalona té 217.093 persones empadronades

● **Badalona.** El resum numèric municipal consolidat d'habitants de Badalona amb referència a l'1 de gener d'aquest any, indica que la població de Badalona en aquesta data és de 217.093 habitants. / ROS

## El síndic visita Badalona

● Rafael Ribó, síndic de Greuges de Catalunya, va visitar la ciutat de Badalona. El seu equip va atendre les queixes i consultes dels ciutadans i entitats vinculades amb l'administració catalana. Van rebre'l a l'Ajuntament Jordi Serra, alcalde de Badalona, i alguns regidors. Va signar en el llibre d'honor de l'Ajuntament i es va

reunir amb l'alcalde i amb Armand Soer, defensor de la ciutadania de Badalona.

Rafael Ribó va aprofitar la visita a Badalona per presentar als ciutadans l'informe d'activitats del Síndic de Greuges de l'any passat. Va ser la primera vegada que l'informe es presentava fora de capital de demarcació.



Ribó, a l'esquerra, amb el defensor local i l'alcalde. / JB

# El Síndic Defensor de la Ciutadania reclama una ordenança pel soroll

→ En l'any 2007, l'oficina de Badalona va prestar servei a un total de 479 persones encara que tan sols van obrir 15 expedients dels que han pogut resoldre el 81%

Lidia Gàmora / Badalona  
lidia.gamora@ciudadania.badalona.cat

→ Les queixes més freqüents reclamen més rapidesa a l'administració

Les vibracions dels carrers pel resultat dels passatges a la via, la bogeria ensordidora de les zones d'oci nocturnes, les descàrregues de mercaderies a la matutina i els apuralls d'aire condicionat originats a les parets exteriors dels edificis que provoquen un alt nivell de soroll són la vida pública són algunes de les situacions que molts veïns de Badalona han denunciat al Síndic Defensor de la Ciutadania. L'òrgan badaloní va reclamar en l'últim ple municipal que es redactés una nova ordenança per regular la contaminació acústica que hi ha a la ciutat. "La solució que trobaríem més ràpida és una nova ordenança que controli els nivells de soroll de nit i de dia", apunta el Defensor de la Ciutadania, Armand Soler. El govern punyí en aquest moment la possibilitat de constituir una comissió que s'encarregués d'estudiar la denúncia. "Els nous reglaments sobre aquestes disciplines costarà treballar perquè presenten molts conflictes", apunta el regidor d'Hisenda, Recursos Internes i Promoció Econòmica, el socialista Francesc Soriano.

Una de les propostes del Síndic per a la constitució d'un nou text, és repartir la responsabilitat entre els distal habites dels àrees com-



Descàrregues. Les activitats dels camions molesten els veïns en horaris de matutina

cionats i els propietaris de les màquines. Ja que "de vegades el tècnic no té en compte que la ubicació dels aparells distorsiona la resta de veïns", senyala Armand Soler. D'altra banda, l'organisme també recomana que les bandes per reduir la velocitat dels vehicles a la via s'han de col·locar en menys carrers, per evitar que els grans vehicles creïn tant de soroll quan hi passen per sobre.

#### PROP DE 500 DEMANDES

El total de l'activitat en l'any 2007 del Síndic evidencia que la majoria de persones que s'hi han adreçat, prop del 83%, tan sols han creat informació, o bé, han estat derrodes o d'altres organitzacions. De fet, l'òrgan ha obert només un total de 15 expedients durant l'any passat, dels quals el 81% es van poder resoldre, més de la meitat a favor del consumidor. A més, l'òrgan també ha iniciat un tràmit

→ El 53% de les persones que s'han adreçat al Síndic cercaven informació

→ Un dels reptes de futur del Defensor és difondre la seva tasca a tota la ciutat

es d'ofici i ha aconseguit, en una d'elles, rebre els prems públics de la borsa pel locals de pocs metres quadrats i d'activitat laboral.

En comparació amb l'any anterior, el Síndic ha rebut 17 queixes menys i la proporció d'informació o ha derivat a lli més que al 2007. Una dada que l'òrgan explica per "la burocratització de les figures de la defensa en general a la societat, perquè gairebé tots els comerços i serveis en treuen i veuen importància a la municipal", admet el Defensor. Per això, un dels reptes de futur del Síndic consisteix en la difusió de la seva tasca entre la població, que fins ara s'està aferrant amb veïns a les cases i institucions de Badalona com a l'IES Julià Mingrell, on els ciutadans van crear un club variada relació amb els directes dels ensidors. "L'actuació del Síndic la valorarem de forma molt positiva, tot i que



Defensor de la Ciutadania. Armand Soler valora els drets dels ciutadans, com l'exercici d'una garantia democràtica molt necessària.

## 10 ANYS PELS DRETS DELS CIUTADANS



### ÒRGAN INDEPENDENT OFICINA DEL DEFENSOR

En octubre, el Síndic Defensor de la Ciutadania complirà el seu onzé aniversari, i fa només cinc que va

deixar d'anomenar-se Defensor de la Ciutadania.

→ Es tracta d'un òrgan independent del consistori, que està situat en una dependència a Francesc Layret, 52-54.

encara està per veure perquè hi ha massa gent que no el coneix o no sap que li pot demanar", afirma el president d'ICV-EUIA de Badalona, Carles Sureda. Aquest és el motiu que ha impulsat que el districte i el barri de La Pau més han auditat els veïns, guirebó men el 20% del total, mentre que barris com La Pau o

Pulgfred, que pertanyen al districte veí i estan més allunyats, són alguns dels que menys han utilitzat l'oficina.

El Síndic va impulsar també la campanya *A peti de ciutadans* en què el Defensor es desplaça a un barri de la ciutat cada setmana, ja sigui a un centre cívic, a un bar o a qualsevol local, per apropar-se als veïns i recollir les seves queixes. El

servi d'atenció directa ha passat a un total de 81 persones durant el 2007.

### QUEIXES ADMINISTRATIVES

La lentitud dels tràmits per part del consistori ha estat una de les causes que ha provocat la gran part de les queixes ciutadanes: "No és cert que l'Ajuntament no fa res, sinó que haurien d'explorar molt més a les persones afectades de les seves demandes amb entres o trencades perquè estigui bé informades", afirma Armand Soler. Al 2007 el Síndic va registrar 35 dies d'espera de mitjana per cada demanda, mentre que l'any anterior eren 63.

"Els expedients han baixat un 40% del 2007 al 2006, va, però s'ha augmentat el temps de la tramitació administrativa perquè els casos que queden pendents són els més difícils de resoldre", destaca Francesc Serrano, la inversió en l'atenció ciutadana ha crescut aquest any fins als 2.000.000 euros, que s'ha destinat a la contractació de més personal i de nous equips informàtics. "Solament en els casos de consistori ha millorat i ha accelerat molt els tràmits, sobretot en matèries

com llicències d'obres o l'activitat", diu el Defensor.

D'altres àmbits que preocupen als badalonins són la inseguretat, l'ocupació i una sèrie de punts o la utilització de locals com a dormitoris, on ha intervingut amb èxit la Unitat de Convulsió de la Guàrdia Urbana. En aquest sentit, el grup popular badaloní considera que "la sobreesquerra és el principal problema de la ciutat, el govern no ha estat prou contundent i amb l'habitatge ha d'haver-hi tolerància zero", ressaltó Maria Jesús Hervás.

La supressió de les barres arquitectòniques és un altre de les assignatures pendents del Síndic, que tot i buscar una solució més econòmica, ha insistit al consistori que a l'estació de Renfe s'hauria de millorar l'accés d'una via a una altra. "Som suplevamenters en la resolució de les adaptacions per persones amb mobilitat reduïda, però ara està a mans del Ministeri de Foment i d'Act", conclou Francesc Serrano.

Per més informació contacta amb el Defensor de la Ciutadania de Badalona a l'adreça [info@defensordelciudadano.es](mailto:info@defensordelciudadano.es)



ina comple-  
orços impor-  
ts els impli-  
ms set anys  
allau d'immí-  
amb la seves  
Ara, un cop  
is estabilitza-  
obre la taula  
ocedències i  
un model de  
s elles.

contemporà-  
nes de racisme,  
discriminació  
racial i xenofò-  
bia, és la  
millor mostra  
que la feina,  
mica en mica,  
dóna els seus  
fruits. Només  
falta que aques-  
ta tasca sigui  
també accepta-  
da al carrer; per  
les més de  
deu tradicions  
religioses que  
hi conviuen a  
la ciutat. Així,  
l'èxit d'aquest  
programa inter-  
religiós serà  
complet i la con-  
vivència entre  
ciutadans, in-  
dependentment  
dels seus cos-  
tums, serà una  
realitat.

EDITA: Sóc Periodista, S.L. Via Laietana, 36. 4º  
Pruaiga (spruaiga@socperiodista.com) Cap de  
Maigra (emaigra@socperiodista.com) Maqueta  
(Girona) Dipòsit Legal: GI-1214-2006. L'opinió de



Música a  
són algunes

11 | **Setmana en imatges**  
Set dies, set nits

20 | **Cine**  
destacades

10 | **Agenda** Els millors  
actes, llibres, discos i DVDs

21 | **SÓC**  
ris de les s

20 | **TV** La programació  
més interessant de la tele

21 | **SÓC**  
ble per mo



acions Unides

na | Interessar-se  
es diferents comu-  
la ciutat.



**ITMAR ESTEBAN**  
Ciclista

Per proclamar-se campió del Grand  
Prix d'Edimburg i ser una de les pro-  
meses del ciclisme en pista català.



**ARMAND SOLER**  
Defensor del Ciutadà

Per la tasca del Síndic Defensor de la  
Ciutadania per donar suport als drets  
de les persones en tots els àmbits.



**PACO GONZÁLEZ**  
Director de Carrus

El periodista rezo  
retransmissió de la fi  
para que los aleman

## erta de negociació atura la n l'ensenyament valencià

ciència  
cele-  
sector  
siller  
jandro  
oposar  
un ca-  
acions  
a Pla-  
enyar-  
ra les  
mitat,  
ternes  
debat,

la protesta de demà i reser-  
var-se la decisió de repren-  
dre-la si les negociacions  
no resulten satisfactòries  
en un futur.

L'oferta de Font de Mo-  
ra inclou una rectificació  
pel que fa a l'assignatura  
d'educació per a la ciuta-  
dania, que podrà impartir-  
se almenys durant el que  
queda de curs tant en cata-  
là com en castellà i en an-  
glès, sempre a criteri del

ment en la llengua de Sha-  
kespeare, com era obliga-  
tori fins ara.

La plataforma confia  
que la Conselleria d'Edu-  
cació accepte la seua con-  
traproposta negociadora,  
que implica un avança-  
ment del calendari que  
suggeria Font de Mora i la  
constitució d'una mesa  
per cadascuna de les tretze  
demandes sobre la dotació  
de més recursos a l'ense-



Defensa de la ciutadania  
Badalona

com a garantia dels teus drets

informa't

93 389 55 02

[www.badalona.cat/defensaciutadania](http://www.badalona.cat/defensaciutadania)

Ajuntament de Badalona

# SOC

## Deportes

### Ferrón, primer gran fichaje del Badalona

→ El Badalona ha presentado al primer gran fichaje de la temporada. Jordi Ferrón llega desde el Athletic y jugará como escapulado los próximos cuatro años. El defensa badalonés está "muy ilusionado" por volver a su ciudad.

PÁGINA 11



## Finde

### Kravitz actúa en el Palau

→ El rockero norteamericano presentará su nuevo disco *It's time for a Love Revolution* el martes en el Palau Olímpic. En este álbum el músico muestra su faceta más militante y combativa.

PÁGINA 7

SEMANARI GRATUIT D'INFORMACIÓ CIUTADANA EL BADALONA BICENTENARI

EL 4 AL 10 DE JULIOL DEL 2008 CARTELLERA PAG-21 | HOROSCOPO PAG-21 | ESPORTS PAG-22

Activos: clar

Badalona ten, de la repartieron panfletos mas sobre estudis en



# El Síndic demana una ordenança del soroll

→ L'òrgan Defensor de la Ciutadania creu que s'ha de regular el nivell de soroll, sobretot dels aires condicionats amb aparells a les parets

→ L'oficina va atendre 479 persones al 2007, una xifra inferior a l'any anterior, i en aquests moments ha resolt el 81% dels expedients

Ecovocenskim contra la crisi

→ La crisi alimentària mundial en una realitat que, a nivell local, es pot rebatre amb les cooperatives de consum ecològic. A Badalona, Naps i Cola i El Garrofor treballen des de fa anys en aquest sentit.

PÁGINA 9



sa del m pista

Estriben per al nivell pic m



## El model de diversitat religiosa de BDN com a referent internacional

→ El Relator Especial de Nacions Unides, Doudou Diène, va visitar diversos centres religiosos de Badalona com la Gurdwara dels Sikhs al carrer Johann S. Bach. L'objectiu de

la seva estada a la ciutat ha estat entrar en contacte amb les comunitats i observar com es gestiona des de Badalona la diversitat religiosa existent.

PÁGINA 6

NO EMPRESARIAL  
GRANLAND  
BADALONA SUD



Edificis industrials i Oficines  
Venda - Lloguer

GRANLAND

Per a més informació:  
[www.granland.com](http://www.granland.com)

93 415 64 44

# La Generalitat aprova els criteris de la nova Illa Central

Les futures edificacions amb front als carrers de la Creu i d'Anselm Clavé podran tenir sis plantes i els baixos seran exclusivament d'ús terciari

## BADALONA

La Generalitat ha aprovat definitivament la modificació del Pla General Metropolità (PGM) als carrers de la Creu i d'Anselm Clavé. El projecte preveu com a objectiu la transformació d'aquest àmbit en una nova zona de centralitat. La proposta defineix les condicions d'edificació de les finques amb front a aquests dos vials. Una de les modificacions fa referència al fet que les noves edificacions podran ser de planta baixa més sis plantes, quan fins ara només contemplava planta baixa més quatre. La proposta concreta la definició precisa de les façanes als edificis dels dos carrers a través d'una ordenança figurativa que regularà la seva composició, els materials i carta de colors que hauran de seguir els constructors. Les plantes baixes dels edificis es destinaran exclusivament a usos terciaris. La Generalitat, però, recomana evitar-hi una excessiva concentració de bancs o asseguradores.

Amb l'aprovació del projecte, la Generalitat ha acceptat no revelar una reserva de sostre destinada a habitatge protegit, ja que la proposta no comporta



Execució dels treballs de la futura Illa Central de Badalona. /S.M.

cap increment del sostre edificable destinat a habitatge. Amb tot, l'alcalde Jordi Serra ha dit que l'Ajuntament impulsarà la construcció d'una promoció d'habitatge públic a la cantonada del carrer Jaume Solà.

## AMB APARCAMENT SUBTERRANI

El projecte de l'Illa Central també disposarà d'un aparcament

subterrani promogut per Engestrur. El nou espai, de 7.800 m<sup>2</sup>, tindrà dues plantes i 300 places d'ús mixt, per a residents i en sistema de rotació. El termini de concessió de les places serà de cinquanta anys. Les obres començaran immediatament, coincidint amb els treballs de la línia 2 del metro, que s'acabaran l'estiu del 2010.

## El Síndic atén mig miler de persones

● El Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona, Armand Soler, va atendre 479 persones durant l'any 2007, 37 de les quals han interposat una queixa formal o han requerit un suport molt intens de la institució per resoldre la seva problemàtica. De les 442 intervencions restants, 327 han rebut informació i 115 han

estat derivades cap a altres serveis o institucions. Durant aquest any 2007 el nombre més elevat de queixes s'ha produït per temes relacionats amb l'aplicació de les taxes, els preus públics i les sancions de trànsit. Les qüestions relacionades amb l'administració general (temes de procediment administratiu, responsa-

bilitat patrimonial, contractació administrativa o expropiació forçosa) i amb l'ordenació del territori (urbanisme, habitatge, via pública, activitats econòmiques i medi ambient) també han generat força discrepàncies amb l'Ajuntament. De les vint queixes que quedaven pendents des del 2006, només dues estan en tràmit.

## La línia 4 arriba a l'

● EL GORG. Els autobusos de TM al seu recorregut dels carrers del Congrés de Badalona, amb parada a l'Estació de Badalona. Al Gorg es troba el punt de transbordament del metro i el tramvia. Les parades se situen a l'Estació de Badalona i a l'Estació de Mont-roig. La línia 4 s'ubica ara al carrer Olímpic de Badalona.

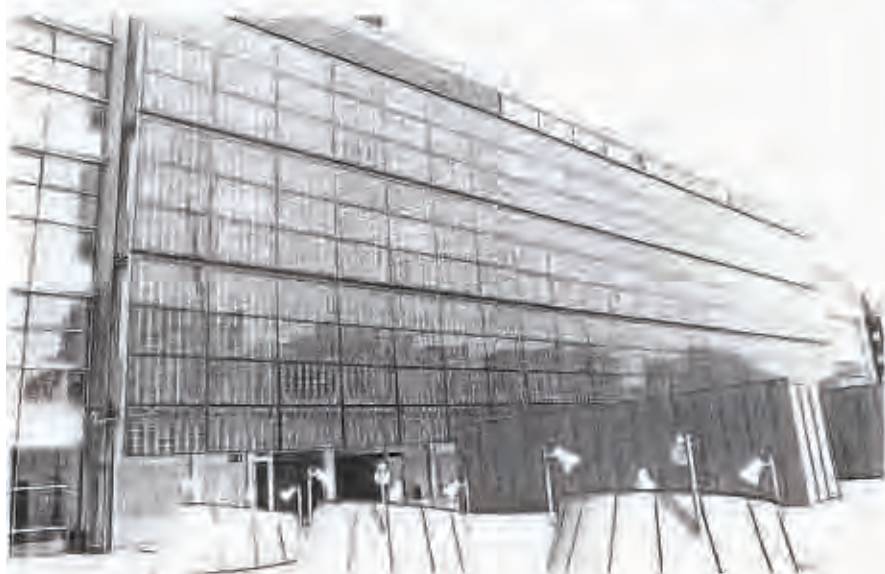
## Ajuts als inundats

● BADALONA. L'Ajuntament de Badalona ha aprovat el Pla Fons Català de Desenvolupament Econòmic i Social. La concessió directa i no subvencionada de 3.000 euros de subvenció d'ajut d'emergència als propietaris dels edificis afectats pels incendis produïts a Badalona l'abril passat. La línia 4 també es troba afectada pel tsunami de Myanmar, ocorregut el mes de maig.

## Escala d'obra a la platja del Petro

● EL PROGETE. L'Ajuntament de Badalona ha aprovat una escaleta a la platja del Pont de Badalona per facilitar-hi l'accessibilitat als discapacitats. L'Àrea de Mobilitat i Accessibilitat va demanar a l'Ajuntament que es fes una escaleta a la platja, que permetria als discapacitats de passar per la platja sense necessitat de cedir a aquestes condicions. L'escaleta té un cost de 100.000 euros aportats pel Ajuntament i estarà en funcionament durant la temporada d'estiu.

## El Viver estalvia energia amb la instal·lació fotovoltaica



L'Ajuntament de Badalona ha enllestit la instal·lació del sistema d'energia solar de l'edifici d'oficines municipals El Viver. Amb la instal·lació d'un panell informatiu al vestíbul de l'edifici s'han donat per acabats els treballs de muntatge i posada en marxa de la instal·lació fotovoltaica i tèrmica integrada a la façana sud-est d'aquest edifici. Amb aquesta instal·lació es generarà una energia elèctrica de 28.000 quilowatts per hora a l'any, que serà injectada a la xarxa elèctrica. La instal·lació compta amb 230

mòduls fotovoltaics, amb un total de 570 m<sup>2</sup> de superfície i una potència fotovoltaica de 39,74 kWp. A la franja superior hi ha 8 captadors solars tèrmics que escalfen 1.000 litres d'aigua per donar servei a les necessitats d'aigua calenta de l'edifici i proporciona un estalvi energètic considerable en climatització. Està previst que la instal·lació s'inclouï dins del programa de visites guiades que l'Ajuntament organitza per difondre i conscienciar sobre l'ús de les energies renovables.

## Badalona torna a demostrar la seva solidaritat

L'Ajuntament de Badalona ha aprovat atorgar al Fons Català de Cooperació al Desenvolupament una subvenció directa i nominativa per import de 3.000 euros en concepte d'ajut d'emergència a favor dels damnificats per les inundacions ocorregudes a l'Equador el passat mes d'abril. Igualment s'han atorgat 3.000 euros més en concepte d'ajut d'emergència a favor dels damnificats pel cicló Nargis que va tenir lloc a Myanmar (antiga Birmanya) el passat mes de maig.

## Fulletts informatius en diferents idiomes promouen el reciclatge

Badalona ha celebrat una jornada de conscienciació per promoure la recollida selectiva. Més de 300 voluntaris van repartir per tota la ciutat 14.000 fullets informatius en diferents idiomes (català, castellà, àrab, romanès, urdú i xinès) sobre el reciclatge de residus. Aquest és el segon any consecutiu que l'Ajuntament organitza una jornada d'aquestes característiques per promocionar el reciclatge.



## El Defensor de la Ciutadania atén 479 persones el 2007

Durant l'any 2007, el Defensor de la Ciutadania, Armand Soler (a la imatge), i el seu equip han atès 479 persones. D'aquestes, 37 van interposar una queixa formal o van requerir una implicació molt intensa de la institució per resoldre la seva problemàtica. Durant l'any 2007 el nombre més elevat de queixes prové de temes relacionats amb l'aplicació de les taxes, els preus públics i les sancions de trànsit, així com les qüestions relacionades amb l'Administració.

## Penedès. Els síndics municipals reclamen tenir el rang de tinent d'alcalde per dignificar el càrrec

A. L. L. / Informació i Comunicació

Els 25 síndics de greuges municipals de la demarcació de Barcelona que s'apleguen entorn del Fòrum de Síndics i Defensors de la Ciutadania de Barcelona van aprofitar ahir la trobada semestral que va fer el col·lectiu al centre Agora de Vilafranca per reclamar que els defensors dels ciutadans escollits en els plens municipals tinguin un rang institucional semblant al que té la figura del tinent d'alcalde i disposin de les eines per poder fer la seva feina. Carles Dalmau, president del fòrum, i la síndica de Vilafranca del Penedès, Glòria Valeri, que actuava com a amfitriona de la trobada, van explicar que el col·lectiu ja ha enviat un esborrany perquè s'inclogui en l'avantprojecte de la nova llei de règim local que prepara la conselleria de Governació per reglamentar aquesta figura i evitar les diferències que hi ha entre els mateixos síndics, ja que en alguns municipis ja tenen rang de tinent d'alcalde, amb oficina, secretària i dotació pressupostària, i «en canvi altres síndics només cobren les dietes».



Dalmau va voler defensar al final de la reunió la figura del síndic municipal com «un organisme efectiu al municipi i no només fiscalitzador de la tasca municipal que dona la força del mandat del ple, sinó que permet recomanar l'eradicació de les males pràctiques dels governs i la potenciació de polítiques determinades».

La trobada d'ahir va servir, segons van explicar els ponents, per avaluar el treball fet des de l'última assemblea, que va tenir lloc a Lleida ara fa mig any, i per preparar la pròxima trobada, que es farà el 26 de febrer a Sant Boi de Llobregat. Catalunya és la comunitat amb més síndics municipals de l'Estat espanyol, amb 42 membres. De fet, la majoria de municipis amb més de 50.000 habitants en tenen un. Una de les notables excepcions és Tarragona, que encara no ha aconseguit consensuar-ne el nom.



## El defensor del ciutadà atendió las quejas de los vecinos

Dentro de la programación de visitas a las entidades el defensor de la Ciudadanía de Badalona, estuvo atendiendo a los todos los vecinos que tenían quejas frente a la administración, fueron muchos vecinos que presentaron sus quejas y necesidades, con la esperanza de que se resuelvan los problemas que expusieron. Esperemos que siga atendiendo a los vecinos de La Salut.



El Defensor de la Ciutadania de Badalona, Armand Soler, atendió todas las quejas y requerimientos de los vecinos que lo visitó en el local social d' Amics de La Salut, el 13-11-08

## La unitat de civisme de la Guàrdia Urbana va fer 130 intervencions durant el mes de setembre

SARA MUÑOZ / Badalona  
 ● L'Ajuntament de Badalona està aprofitant el temps que resta fins a l'entrada en vigor de la nova ordenança de civisme (1 de gener) per definir com es farà la seva aplicació. Fonts de la

corporació local han anunciat que les sancions que interposin els consors de seguretat (Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra) es podran pagar a l'instant a qualsevol entitat bancària i que, d'entrada, les multes es mouran en el ventall

inès baix que fixa la normativa. Mentre l'ordenança no s'aplica, la unitat de civisme (UCI) de la policia local intervé en aquells punts que són focus de conflicte. El mes passat van fer 130 actuacions.

Els treballs de l'àrea de Govern de l'Ajuntament se centren ara a definir els criteris d'aplicació de l'ordenança de civisme que entrarà en vigor l'1 de gener. Des de la regidoria de Ciutadania i Convivència (emmarcada en aquesta àrea) s'últimes aspectes com les actituds que s'han de reprovar de manera preferent o les alternatives a la sanció econòmica que s'hi podran oferir. Des de la direcció de l'àrea, juntament amb el secretari de la corporació municipal, s'està portant a terme un treball tècnic que consta de dos objectius: «Estem definint els mecanismes que tindrem per controlar el gran d'execució de l'ordenança i, en segon lloc, retallant l'aparat burocràtic tant com sigui possible», explica Alfred Lacasa, secretari de l'Ajuntament.

Pel que fa a la reducció dels tràmits, Lacasa ha explicat que les sancions que interposi la Guàrdia Urbana o els Mossos per incompliment de l'ordenança es podran pagar a l'instant en una entitat bancària gràcies a un codi de barres que incorporarà la multa. Quant a la quantia i els criteris que s'aplicarà a la policia, el primer tinent d'alcaldia, Ferran Falcó (CIU), ha anunciat que, d'entrada, s'aplicarà la quota més baixa que permet l'ordenança. «Després serà feina de la comissió de civisme



Tres dels agents de l'UCI, dilluns, a la plaça de les Piràmides. /S.M.

avaluar si ens hem de mantenir en aquest marge o pujar-lo», diu Falcó. Aquest grup es constituirà la setmana vinent. D'altra banda, la policia local rebra en breu formació específica sobre l'ordenança.

### Patrullant amb l'UCI

Mentre el nou document no arriba, la Urbana mira de posar fre als comportaments més impropis amb la unitat de civisme (UCI). Integrada per sis agents (cinc homes i una dona), revisen aquells punts que són motiu de conflicte. Sovint, són les queixes veïnals les que marquen la ruta. Treballen a diferents hores del dia i de la nit, sempre vestits de paisà. «L'anonimat és important per observar algunes con-

ductes», explica Lúcia Díaz. Dilluns a la tarda, a la plaça Salvador Allende de Llefià, controlen que ningú no faci servir la parret del mercat l'Estrella per evasuar. En un banc hi ha dos homes amb llames a la mà. Constaten que no són d'alcohol. Aprofiten per recordar-los que el consum de begudes alcohòliques a la via pública està prohibit.

Des d'allà es traslladen a les Piràmides, nom popular de la plaça de les Brigades Internacionals. Uns joves sategen amb un ordinador portàtil. Mengem pipes i les clofelles van a parar al terra. L'UCI improvisa una paperina. Els hi dona i els recorda, amb bones paraules, que a partir de l'1 de gener aquesta

actitud és mereixedora de multa. En aquest punt de la ciutat, les queixes veïnals s'acumulen, sobretot en relació amb el consum i tràfic de drogues. «Ja actuem allà on hi ha queixes, però creiem que la situació va millorant a poc a poc», sostenen els agents.

Un altre punt que origina denúncies veïnals està emplaçat a la plaça Joaquim Torrens i Lladó. En una zona que queda completament fosca, uns joves xerren. Dies abans els havien requisat haixix i un va ser multat perquè no tenia el gos censat. Dilluns omímes portaven tabac a sobre. Les multes vinculades al consum d'haixix i als problemes que genera la tinença de gossos són les més habituals, diuen.

### LES FRASES

**LÚCIA DÍAZ**  
 Membre de la Unitat de Civisme de la Guàrdia Urbana de Badalona (UCI)

«M'encanta la feina. La gent és molt respectuosa amb nosaltres i fins i tot s'avergonyeixen quan els crides l'atenció perquè estan cometent un acte d'incivisme»

**PACIÀ POUS**  
 Membre de l'UCI

«La primera opció és sempre dialogar amb els ciutadans, malgrat que estiguin cometent un acte incívic. Tenim un perfil molt mediató»

**JOAN GARCIA**  
 Membre de l'UCI

«L'ordenança de civisme és l'eina que necessitem per poder desplegar el nostre treball»

## Armand Soler continuarà sent el síndic de Badalona els propers cinc anys

S.M. / Badalona  
 ● L'Ajuntament de Badalona ha renovat la seva confiança en Armand Soler per tal que mantingui la responsabilitat de síndic defensor de la ciutadania durant els propers cinc anys. El ple de dimarts va aprovar designar Soler per a l'exercici de síndic, amb el suport unànime dels cinc grups municipals. Aquest és un dels elements

que ha destacat el defensor de la ciutadania: «Hem aconseguit que tots els grups municipals valorin la feina feta, i això és molt important.» Armand Soler, que tot just inicia el seu segon mandat de cinc anys en el càrrec, es compromet a mantenir ferm l'objectiu d'«estar a l'alçada de la institució que represento» i ja s'ha fixat alguns objectius per la temporada que

inicia: «Seria ideal que la ciutadania em necessités menys, però mentre això no sigui possible intentaré apropar-m'hi amb el meu equip amb més efectivitat».

Pel al síndic defensor de la ciutadania de Badalona també ha arribat el moment d'analitzar en profunditat el programa que un cop a la setmana trasllada la institució a un barri

de la ciutat, i que últimament no està assolint el resultat desitjat. A més, Soler aprofita per demanar a l'administració local «una major voluntat per respondre als problemes que li plantegen els ciutadans». «Encara ens trobem el silenci administratiu com a resposta –adverteix–, tot i que s'ha millorat, hem de treballar per reduir-lo fins a fer-lo inexistent.»

### LA FRASE



**ARMAND SOLER**

«La resposta de l'Ajuntament ha millorat, però estem lluny de l'objectiu desitjat»

## Exposició de Mercè Rodoreda a l'Espai Betúlia

Dilluns es va inaugurar a l'Espai Betúlia l'exposició "Mercè Rodoreda, una poètica de la memòria". La mostra, que s'emmarca dins de l'Any Rodoreda i roman- drà oberta fins al 10 de desembre, és una ini- ciativa de la Fundació Mercè Rodoreda (Institut d'Estudis Catalans), la Institució de les Lletres Catalanes i l'Institut Ramon Llull. L'exposició va acompanyada d'un cicle de conferències que co- mençaren dimarts i que continuaran els dies 11 i 25 de novembre i 2 de desembre a les 19 ho- res al mateix Espai. La mostra es pot veure els dilluns de 16 a 21 hores, de dimarts a divendres de 10 a 14 i de 16 a 21 hores i dissabtes de 10 a 14 h.

## Armand Soler serà el Síndic cinc anys més

El Ple de l'Ajuntament va aprovar en la seva darrera sessió ordinària la designació d'Armand Soler i Alcaraz, per a l'exercici del càrrec de Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona amb efectes 28 d'octubre de 2008, i per un termini de cinc anys. El dictamen es va aprovar amb el vot favorable de tots els grups municipals.

## Incendien vehicles a diferents barris



Els incendis intencionats van tenir lloc durant la matinada de dissabte a diumenge i també la de dilluns a dimarts. Durant la matinada del dissabte al diumenge, cinc motos van ser cremades (foto) al carrer Cervantes a l'alçada de l'avinguda Marquès de Montroig. Una altra moto i una furgoneta situades just al costat van quedar parcialment calcinades. La bretolada també va produir importants danys en la botiga que està situada enfront mateix del lloc on es va produir l'incident. L'incendi va ser de tal consideració que les flames van arribar a les quatre plantes del bloc de pisos que hi ha a sobre de la botiga, afectant sobretot als balcons i als aparells d'aire condicionat que hi ha en ells. Els actes vandàlics de dilluns a dimarts van afectar set vehicles i un contenidor a diferents punts dels barris de Sant Crist i del Raval.

## L'Ajuntament habilita un telèfon pels afectats del Pakistan

El regidor de Ciutadania i Convivència de l'Ajuntament, Josep Pera, ha enviat una carta als representants de les comunitats pakistaneses per donar el seu suport i ofe-

rir ajuda als membres d'aquestes comunitats que tinguin familiars que s'hagin vist afectats pel terratrèmol que ha patit el Pakistan, en concret la província sud-occidental de Balutxistan, a prop de la frontera amb Afganistan. L'Ajuntament ha habilitat una línia de telèfon amb accés internacional, d'ús controlat,

per a les pe- tinguin la sev- zona afectad- contactar.

## L'Ajuntam una parcel- construir f

El Ple va cessió a l'In- del Sòl (INC- parcel·la m- 816 m2 situa- Màlaga, can- l'avinguda c- Eucaristic, p- trucció de 7;- de protecció- la edificació- nous habita- una nova fa- procés de r- del barri de;- dictamen es- per unanimita-

## El PP denu de pressup Llei de Dep

La portave- Popular a l'- Maritxu Her- sentar en el d- moció que l- cia a l'enda- l'aplicació c- Dependènc- va instar l'A- reclamar el- íntegre del c- finançamen- assegura qu- table que s'h- tantes exp- tants ciutac- badalonins, cessiten aqu-

# /B fomenta a la ciutat gració dels nouvinguts



Associacions de Veïns (B) i l'Ajuntament de Badalona treballen conjuntament per fomentar la integració dels nouvinguts a la ciutat de Badalona. Així, la seu de la clausura del curs multicultural i intervenció específic que organitza la Confederació de Veïns de Catalunya adreçat a aquells que s'han sentit inquietats i se'ls fa difícil conèixer la diversitat del nostre entorn quoti-

El curs de Gestió multicultural i intervenció en immigració ha tingut la participació de 40 persones. D'aquest col·lectiu sortirà un grup que aportarà propostes a l'Ajuntament de Badalona.

El lliurament de diplomes (moment que recull la fotografia) el van presidir el president de la FAVB, Manuel López, i el regidor de Ciutadania i Convivència de l'Ajuntament, Josep Pera. El curs va començar el passat mes de març i durant gairebé nou mesos s'ha tractat l'àmbit de la immigració des de diversos enfocaments.

## Armand Soler, cinc anys més Defensor de la Ciutadania

Armand Soler seguirà sent durant els propers cinc anys Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona. Així ho van acordar per unanimitat els cinc grups municipals de l'Ajuntament de Badalona durant el Ple municipal ordinari del passat 28 d'octubre. La seu del Defensor de la Ciutadania és al carrer de Francesc Layret, 52-54, interior 3a. El telèfon de contacte és el 93 389 55 02 i l'adreça electrònica és [dfciutadania@badalona.cat](mailto:dfciutadania@badalona.cat).

## La Guàrdia Urbana intervé més de 12.000 productes falsificats

Agents de la Guàrdia Urbana i de la Patrulla Fiscal de la Guàrdia Civil han intervingut en una nau industrial del carrer del Progrés dedicada a la venda al major un total de 12.264 productes de roba i complements de diverses marques conegudes. El valor aproximat al mercat d'aquests productes s'acosta als 800.000 euros. L'operatiu va culminar amb la imputació d'una persona per un presumpte delictes contra la propietat industrial.



## Els drets humans són un objectiu permanent

Avui es commemora el Dia Internacional dels Drets Humans, pels quals encara fem de continuar combatent perquè són la garantia de la nostra civilització i perquè, malauradament, queda molta feina per fer.

tribuna

FÒRUM SD | FÒRUM DELS SÍNDICS I SÍNDIQUES | DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

El món occidental ha recorregut, des de la Il·lustració i la Revolució Francesa, amb l'aprovació de la Convenció dels Drets de l'Home (1789), un llarg procés cultural, amb algunes excepcions greus (Hitler, Mussolini, Franco, diversos genocidis, dues guerres generals, etc.), que reconeix a tots els homes (les dones van haver de lluitar encara 150 anys pel reconeixement bàsic de la igualtat) uns drets fonamentals inalienables. Tres anys després de la II Guerra Mundial, ara fa 60 anys, les reconstituïdes Nacions Unides van aprovar, tal dia com avui, la Declaració Universal dels Drets Humans, que havia de significar el reconeixement a nivell planetari d'aquella concepció revolucionària d'un sistema de drets comú a tothom.



Exposició sobre els Drets Humans a l'edifici de l'Institut de l'Esport de Gràcia de Barcelona. Foto: JUANMA RAMÍREZ

No s'escapa a ningú, però, que els drets humans no són efectius si no es concreten en les constitucions i en les legislacions dels diversos països i en les polítiques que els estats i les ciutats desenvolupen. Cal dir que això no sempre és així. En uns casos de forma notòria, tot i que les Nacions Unides només hagin exclòs molt excepcionalment de la seva organització els països que no els recullen constitucionalment (els primers anys de l'Estat franquista o de la Xina comunista, la Sud-àfrica de l'*apartheid*, per exemple).

Tanmateix, al marge de l'assumpció formal dels principis de la Declaració de Drets Humans, les persones i els països tendim a cercar situacions favorables als nostres interessos, inclosos els legítims. El poder tendeix a governar els interessos reals presents en la societat i els conflictes que generen. Això condueix a vegades a transgredir els drets humans, fins i tot de forma greu (només cal pensar en situacions recents i actuals, com ara Guantánamo, determinades polítiques d'emigració a Europa, el creixement de les desigualtats a nivell social o altres lacres).

Aquestes transgressions també es produeixen a nivell més quotidià. Pensem en determinades ineficiències de les administracions, que poden negligir els drets d'un o altre ciutadà o ciutadana, en expectatives creades i no ateses, especialment per a determinats grups socials, en l'augment de la pobresa, en la dificultat d'accedir a un habitatge digne, en l'atenció a les persones sense autonomia personal, en la subsistència de violència en les relacions familiars, etc.

Per aquesta raó és tan important que un nombre determinat de gestors municipals es comprometin a una aplicació concreta a les seves ciutats dels principis dels drets humans, mitjançant la Carta Europea de Salvaguarda dels

Drets Humans a la Ciutat, i a revisar-ne periòdicament la pràctica al constituir-se en Xarxa de Municipis pels Drets Humans. Com ho hauria de ser, a un altre nivell, el projecte d'Aliança de Civilitzacions, llançat en l'àmbit de les Nacions Unides pels presidents d'Espanya i Turquia.

Però per sobre de tot cal que existelxin institucions i organismes independents del poder i sense interessos específics, que vetllin pel compliment dels drets humans i en denunciïn les transgressions. En els països no democràtics cal donar suport a les organitzacions de defensa dels drets humans. I els països democràtics haurien de recollir l'experiència provada de l'*ombudsman*, defensor o síndic, a tots els nivells administratius, com a institució sostinguda amb recursos públics i independent dels governs, encarregada de vigilar el compliment concret dels drets fonamentals de la ciutadania. Seixanta anys després de la Declaració Universal dels Drets Humans i 219 anys després de la Convenció dels Drets de l'Home, segueix essent tan important com el primer dia plantejar-se els drets humans com un objectiu dinàmic de tota la societat i, més en concret, de les institucions o organitzacions destinades a la seva defensa. Aquest combat és la garantia de continuïtat de la nostra civilització. De la civilització, ras i curt.

### FIRMEN L'ESCRIT:

Carles Dalmau, president del Fòrum SD, Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya i síndic municipal de greuges de Sant Boi, i Josep Escartin, vicepresident i síndic de greuges de Sabadell. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Amposta, Arenys de Mar, Arenys de Munt, Argentona, Badalona, Barcelona, Cambrils, Cornellà, Figueres, Gavà, Girona, Granollers, Igualada, la Seu d'Urgell, l'Escala, Lleida, Manlleu, Mataró, Mollet, Palamós, Reus, Ripollet, Rubí, Sabadell, Salt, Sant Boi, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Uldecona, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès i Vilanova i la Geltrú, i síndics agregats de: Gandia, Palma, Paterna, Segòvia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

# INFORME 2008

