

INFORME 2009





**INFORME AL PLE MUNICIPAL EMÈS PEL
SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA
ANY 2009**

AQUEST INFORME DE LES ACTUACIONS DE LA INSTITUCIÓ
DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA DE L'EXERCICI 2009
S'HA ACABAT DE REDACTAR EL DIA 1 DE MARÇ DE 2010.

Han participat en la redacció d'aquest informe:

Neus López i Rodrigo

Aurora Pouso i Uribarri

Neus Ronda i Añón

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.

INFORME ANY 2009

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

Disseny i maquetació: Clickart Taller de Comunicació SL

Imprès a: ag Gráficas

Dipòsit Legal: B-25897-2010

Une chose n'est pas juste parce qu'elle est loi. Mais elle doit être loi parce qu'elle est juste.

Una cosa no és justa pel fet de ser llei. Ha de ser llei perquè és justa.

Montesquieu

ÍNDEX

| | | |
|----|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓ | 7 |
| 2. | ACTIVITAT DESENVOLUPADA | |
| | 2.1. Queixes | 8 |
| | 2.2. Actuacions d'ofici | 8 |
| | 2.3. Mediacions | 32 |
| 3. | CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS | |
| | 3.1. Classificació dels expedients de queixa o d'acompanyaments | 18 |
| | 3.2. Administració d'algunes queixes | 19 |
| 4. | DADES ESTADÍSTIQUES | 35 |
| 5. | ACCIONS DE PROXIMITAT | |
| | 5.1. A través dels mitjans de comunicació | 49 |
| | 5.2. Programa. Defensa de la Ciutadania a peu de carrer | 49 |
| | 5.3. Activitats diverses | 54 |
| | 5.4. Difusió | 58 |
| 6. | DEU ANYS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA | 60 |
| 7. | CONSIDERACIONS FINALS | 73 |
| 8. | RETALLS DE PREMSA | 77 |



1. INTRODUCCIÓ

Aquest any 2009 ha fet deu anys de l'aprovació, per part del ple municipal, del Reglament de Defensa de la Ciutadania de Badalona, el qual va donar carta de naturalesa a aquesta Institució perquè esdevingués una fórmula més de promoció de mecanismes de democràcia participativa a la ciutat, així com un mecanisme de control de l'activitat de l'Ajuntament de Badalona.

Durant aquests deu anys, Defensa de la Ciutadania ha intentat acomplir la seva funció amb rigor i eficiència, i vull creure que la moció conjunta que han presentat al ple del 24 de novembre tots els regidors i regidores de l'Ajuntament, on reiteren la seva confiança en aquesta Institució i reconeixen que, en vista del camí fet, avui la tornarien a crear, a més de continuar fent-ne una bona difusió i de tenir-ne en compte els seus suggeriments, ve a dir-nos que ens n'estem sortint prou bé.

Amb tot, però, vull fer una petita reflexió. Des del punt de vista de la maduració i del desenvolupament de la personalitat, s'assenyalen diferents "fases evolutives", en les quals les persones assoleixen un seguit de guanys evolutius. Així, se suposa que un individu ha superat una etapa quan ha integrat i ha assumit un aprenentatge concret i característic de la fase en qüestió. Pot passar, però, que es quedi ancorat en una determinada etapa i que no aconsegueixi el guany corresponent; si és així, aquesta persona es pot desenvolupar en la resta de les àrees, però no en aquella àrea en concret.

Salvant —òbviament— les diferències existents entre els humans i els sistemes o les organitzacions, es pot afirmar que això que s'ha descrit és exactament el que succeeix en les diverses institucions que defensen de la ciutadania.

Si les coses funcionen com és de desitjar, conforme va passant el temps, l'aprenentatge de les persones que integren aquestes institucions és millor, ja que van assumint i integrant les experiències que viuen. També pot passar, però, que algú es quedi ancorat en una etapa inicial i que, per tant, no es produeixi l'evolució esperada. En aquest supòsit, la feina serà monòtona, repetitiva i sense utilitat pràctica per a les persones que confien en els defensors a l'hora de plantejar-los qüestions pendents de resoldre amb l'administració local.

Amb la voluntat de seguir creixent i millorant, i d'esdevenir un veritable pont de comunicació, diàleg i participació entre les persones que viuen o es troben a la nostra ciutat i les administracions que les serveixen, els presento aquest informe que, d'una banda, dóna compte de les actuacions realitzades durant aquest any, i de l'altra, presenta un petit balanç del que s'ha fet durant els deu anys de vida de la Institució.

Armand Soler i Alcaraz
Síndic Defensor de la Ciutadania

2. ACTIVITAT DESENVOLUPADA

2.1. Queixes

Durant l'any 2009, l'oficina de la Defensa de la Ciutadania ha atès 485 persones, 62 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 fetes amb les 423 persones restants es poden comptabilitzar d'acord amb les tipologies d'actuació següents:

- 333 persones han rebut informació.
- 90 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 vulnerar els 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 en qüestió. En aquest sentit, el Síndic Defensor ha obert set expedients d'ofici, que en acabar l'exercici es troben en moments diferents de tramitació: un és en fase d'estudi, dos són en espera d'informació i quatre s'han tancat després d'efectuar-ne la recomanació corresponent.

Actuació d'ofici núm. 1/2009: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER DEMANAR QUE ES RECONSIDERI LA POSSIBILITAT DE SENYALITZAR UN ESPAI DE LA CIUTAT LA UTILITZACIÓ DEL QUAL NO ÉS PROU CLARA.

El motiu pel qual es va iniciar aquesta actuació d'ofici va ser arran de la queixa de bona part del veïnat de la zona.

El febrer de 2009, el Síndic Defensor es va posar en contacte telefònic amb el servei de la Guàrdia Urbana per comprovar si estava permès o no aparcar a la zona longitudinal de l'avinguda President Companys, al davant mateix d'una benzinera, entre l'acabament de la marquesina d'aquesta benzinera i el carril de bicicletes.

A principis de març, la Guàrdia Urbana va fer arribar al Síndic un informe en el qual explicava que:

“En relació amb el tram referit, s’observa:

- Que al costat mar de la via, al davant de la comissaria dels Mossos d’Esquadra, hi ha una zona netament diferenciada de la part destinada als vehicles (calçada).

- Que a la part central d’aquesta zona s’ubica un carril bici senyalitzat i, a ambdós costats, l’espai està configurat amb construccions de panots al terra.

- A la part més a prop de la façana hi han estat ubicats pivots, per reforçar la preservació de l’espai, tot evitant l’estacionament.

- Aquesta mateixa zona té continuació al davant de la benzinera, amb un carril bici senyalitzat i, al costat, una zona de trànsit de vianants, continuació de la vorera de President Companys per sota del carrer Sant Agustí, netament diferenciades, totes dues, de la calçada i del recinte de la benzinera.

- El carril bici i la zona destinada a vianants al davant de la benzinera i de la Comissaria de Mossos d’Esquadra són de color vermell, igual que ho és la zona de vianants que en fa continuació, ultrapassada la rotonda, i que arriba fins a la rotonda del carrer Sabadell.

Per tant, i sense perjudici de revisió i criteri superior, en aquesta part de la via es dóna un tractament de zona de vianants, exclosa, per tant, a la circulació i al trànsit de vehicles diferents a les bicicletes (en la part que els està reservada).”

En rebre l’informe, el Síndic Defensor va considerar oportú anar a veure in situ el lloc que es descriu. Una vegada a la zona, el Síndic Defensor es va posar en contacte amb la Guàrdia Urbana per demanar l’assistència d’alguns agents del cos perquè li mostressin el lloc concret que és motiu de les sancions.

Com que no quedava clara la prohibició d’aparcar en aquest espai, perquè a més és ple de cotxes estacionats, el Síndic Defensor va demanar una reunió amb el superintendent en cap de la Guàrdia Urbana per recomanar-li la conveniència de posar-hi un senyal que prohibeixi estacionar o que hi permeti aparcar.

A finals de març, el Síndic va rebre un altre informe de la Guàrdia Urbana en el qual li comunicaven que:

“En el punt referit de la benzinera, sentit ascendent costat dret, existeix una zona longitudinal elevada de la calçada. Aquesta zona podria considerar-se vorera, d’acord amb el que estableix el Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, sobre el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, ANNEX-I, punt 55. Vorera.- Zona longitudinal de la carretera, elevada o no, destinada al trànsit de vianants.

D’altra banda, es desconeix si alguna part d’aquesta superfície és propietat de la benzinera, o bé tota ella constitueix via pública.

Atès que, amb freqüència, en el punt citat hi ha discrepància respecte si s’hi han d’estacionar o no els turismes, s’hauria de senyalitzar de manera que no doni lloc a una interpretació errònia per part dels veïns que hi solen estacionar els seus vehicles.”

Amb aquest nou informe, el Síndic Defensor es va posar en contacte amb la regidora de Medi Ambient i Mobilitat Urbana de l'Ajuntament de Badalona per exposar-li la situació del cas i demanar-li'n l'anàlisi per col·locar senyals que facilitin la interpretació d'aquest espai. Per la seva banda, la Guàrdia Urbana també va trametre una còpia d'aquest informe a la Regidoria de Medi Ambient i Mobilitat Urbana.

Fruit de les gestions que s'hi van dur a terme, la Regidoria de Medi Ambient i Mobilitat Urbana va informar que s'havia posat en contacte amb la Regidoria del Districte per demanar que es fes un seguiment de l'ús que els veïns feien d'aquest espai i que es col·loquessin avisos sobre la prohibició d'estacionar a la zona, ja que des de l'Àrea d'Urbanisme i Territori no es creia necessari senyalitzar-la perquè estava considerada com a vorera.

Amb tota aquesta informació, el Síndic Defensor va redactar una recomanació per a l'Ajuntament, en la qual manifestava que:

"Després de les gestions fetes des de l'oficina del Síndic Defensor de la Ciutadania en l'àmbit de medi ambient, la Regidoria del Districte 3, la Guàrdia Urbana i l'Àmbit d'Urbanisme i Territori, en relació amb una zona longitudinal de l'avinguda President Companys, al davant mateix de la benzinera de CAMPSA, entre l'acabament de la marquesina d'aquesta benzinera i el carril de bicicletes, i recollint la conclusió del darrer informe emès pel superintendent en cap de la Guàrdia Urbana, aquest Síndic Defensor

RECOMANA que:

Si l'Ajuntament decideix no permetre que ni els veïns ni les persones que treballen per aquesta zona aparquin en el citat punt, el senyalitzi de manera que no doni lloc a errors, ni a interpretacions particulars del tema."

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ PENDENT

Actuació d'ofici núm. 2/2009: PETICIÓ D'INFORME A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL SOBRE EL NIVELL D'ACOMPLIMENT DE LA INSTRUCCIÓ 1/2009, DE 10 DE FEBRER, SOBRE EL TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL MITJANÇANT CÀMERES AMB FINS DE VIDEOVIGILÀNCIA.

A principis d'abril, amb motiu de l'assistència de l'adjunta del Síndic Defensor a la jornada de presentació de la Instrucció 1/2009, de 10 de febrer, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància, organitzada per l'Agència Catalana de Protecció de Dades, el Síndic Defensor de la Ciutadania en va demanar informació a l'Ajuntament, al qual va trametre aquest escrit:

"Us trameto el text de la Instrucció 1/2009, de 10 de febrer, sobre el tractament de dades de caràcter personal mitjançant càmeres amb fins de videovigilància, que

segons la mateixa instrucció cal entendre com la captació d'imatges i, si escau, de veus, a través d'un sistema de càmeres fixes o mòbils que tenen per finalitat la vigilància o el control en edificis, instal·lacions, vehicles o altres espais públics o privats, per raons de seguretat pública o privada, control del trànsit, control laboral, assegurament del funcionament normal de determinats serveis públics, control dels hàbits, la conducta o l'estat de les persones o altres raons anàlogues.

Us prego que em feu arribar una còpia de l'informe jurídic que encarregueu per tal de conèixer el nivell d'acompliment de la instrucció esmentada per part de l'Ajuntament, els òrgans, organismes i entitats vinculades o dependents i les persones físiques o jurídiques que, en funció de qualsevol conveni, contracte o disposició normativa, gestionen serveis públics o exerceixen funcions públiques. Sobre tot perquè aquesta instrucció posa un èmfasi molt especial en el dret de les persones a ser informades de l'existència de sistemes de captació d'imatges (i/o veu), i m'ha semblat observar que en alguns casos aquesta indicació no és prou visible o no s'acompleix."

La resposta de la Primera Tinença d'Alcaldia va ser la següent:

"En contesta al seu ofici dirigit a aquesta Primera Tinença d'Alcaldia, de data 2 d'abril de 2009, sol·licitant informació sobre el nivell de compliment de la Instrucció 1/2009, de 10 de febrer, sobre el tractament de dades de caràcter personal amb fins de videovigilància.

Vist l'informe jurídic emès, en data 11 de desembre de 2009, per la cap del departament dels Serveis Jurídics de l'Àmbit de Govern, poso en el seu coneixement que els serveis i departaments corresponents estant realitzant les actuacions i tramitacions adients per a la correcció de les deficiències detectades al respecte."

Amb aquesta informació, Defensa de la Ciutadania considera que ha estat acceptada la recomanació feta pel Síndic Defensor.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 3/2009: PETICIÓ D'INFORME A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL SOBRE LA UTILITZACIÓ DE L'ESCUT DE LA CIUTAT.

A mitjans de juny, a conseqüència de l'existència d'un escut de la ciutat a la façana d'un establiment privat, que feia entendre la ubicació d'unes oficines municipals, el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona va demanar informació a l'Ajuntament i va adreçar un escrit a l'Àrea de Recursos Interns, Hisenda i Promoció Econòmica on s'exposava el següent:

"Amb data 1 de gener de 2002 va entrar en vigor l'Ordenança fiscal núm. 13, reguladora de la taxa per l'expedició de documents administratius, i va quedar íntegrament derogada l'Ordenança fiscal núm. 11, reguladora de la taxa per la

utilització d'emblemes de la ciutat. Tot i així, en la vigent Ordenança fiscal núm. 13, com s'ha dit, reguladora de la taxa per l'expedició de documents administratius, figura al punt 5, Tramitació d'autoritacions, una tarifa de 89,20 euros anuals per la utilització de l'escut i/o altres emblemes de la ciutat, d'acord amb el que permet el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març), pel que fa a utilitzar en plaques, patents i altres distintius anàlegs l'escut de l'entitat local.

Ben segur que, abans de l'abonament de la taxa, existeixen unes determinades condicions d'ús i una sol·licitud per part interessada, on s'expressen els motius i s'adquireix el compromís de respectar les regulacions de l'ordenament jurídic. D'acord amb això, us prego que m'informeu sobre la bondat en la utilització de l'escut de la ciutat a ..., ja que la placa que el conté (se n'adjunten diverses fotografies) tal vegada pot induir el públic a error sobre la naturalesa de la dependència i dels serveis que s'hi presten."

Atès que Defensa de la Ciutadania està a l'espera de rebre la informació demanada, aquesta actuació resta oberta.

RESOLUCIÓ: EN ESPERA D'INFORMACIÓ

Actuació d'ofici núm. 4/2009: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER LA IMPLANTACIÓ D'UN TELÈFON DE CIVISME.

Amb la posada en marxa de la nova Ordenança de civisme de l'Ajuntament de Badalona, el Síndic Defensor va elaborar aquesta actuació d'ofici perquè la ciutadania pugui gaudir d'un canal de comunicació que li faciliti el contacte amb l'administració municipal.

És per això que a l'agost el Síndic Defensor va enviar un escrit a la Primera Tinença d'Alcaldia, en el qual es recomanava que:

"Aprovada l'Ordenança de civisme, i per tal que l'Ajuntament de la nostra ciutat faci un nou pas endavant en la línia de contribuir a enriquir i a millorar la vida en comunitat, voldria proposar-vos que el doteu d'un nou canal de comunicació: el telèfon del civisme, a través del qual s'atenguin els avisos d'incidències, avaries o suggeriments dels ciutadans i ciutadanes amb relació a diferents incidències o situacions als carrers i espais públics.

És cert que Badalona disposa d'un bon servei d'atenció telefònica al SAC i a les regidories de districte, i que la ciutadania pot dirigir-se per escrit a l'Ajuntament a través del Consensus o per instància, però un servei específic com el que es proposa facilitaria la comunicació ràpida amb l'administració i la participació de la gent senzilla — que sovint té problemes davant d'un full en blanc— en la milloria de la ciutat.

Barcelona, per exemple, té un telèfon de les característiques que us proposem, el 900 226 226. A Badalona, encara que de moment s'hagués de pagar la trucada, crec que satisfaria molt la gent tenir un telèfon d'aquestes característiques, perquè sovint moltes persones es dirigeixen a la nostra Institució buscant la compllicitat que proporciona aquest servei."

A mitjans de setembre, Defensa de la Ciutadania va rebre la resposta de l'Alcaldia, que deia el següent:

"Amb relació a l'actuació d'ofici 4/2009, en la qual ens proposeu la creació del telèfon del civisme, us informo que recentment s'ha posat en marxa un servei de comunicació sobre temes relacionats amb el civisme, mitjançant el qual els ciutadans poden adreçar un missatge de telèfon mòbil a la Unitat de Civisme de la Guàrdia Urbana informant de qualsevol situació relacionada amb l'incivisme a l'espai públic. El servei es troba ara en període d'implantació inicial, i no serà fins d'aquí a un temps que en podrem fer una valoració adequada.

Malgrat això, vull manifestar-vos que, tot i no ser exactament com la proposta que ens plantegeu en l'ofici 4/2009, des d'aquest Ajuntament entenem que és una eina complementària als instruments de comunicació entre la ciutadania i l'administració actius per a aquests tipus de qüestions, que com molt encertadament apunteu, van des del SAC a les oficines de districte, passant per l'espai Consensus, entre altres vies.

Aquest servei de comunicacions via missatge de mòbil té un avantatge afegit, en el sentit que permet un contacte directe entre el ciutadà i els agents policials que es troben al carrer, facilita una acció més ràpida quan els recursos ho permeten, allibera el 092 d'aquests temes i ofereix la possibilitat de fer un seguiment directe de les situacions durant la seva execució i amb posterioritat, atès que són els mateixos agents de l'autoritat els qui des d'un bon principi gestionen l'assumpte plantejat pel ciutadà.

.../..."

A finals de setembre, el Síndic Defensor va adreçar un altre escrit a la Primera Tinença d'Alcaldia, en el qual insistia en la conveniència de la seva proposta i adjuntava la resposta a una petició d'anàlisi sobre diferents punts de la notícia, que havia encarregat a la delegació de Badalona de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona. L'escrit deia:

"Amb relació al vostre escrit de 7 de setembre de 2009, que responia a l'actuació d'ofici 4/2009, en la qual us proposàvem la creació del telèfon del civisme, he de manifestar-vos que, certament, la meva proposta té poc a veure amb el servei de comunicació, mitjançant missatges de telèfon mòbil, sobre temes relacionats amb l'incivisme a l'espai públic que recentment l'Ajuntament ha posat en marxa. També us haig de dir que la meva proposta no exclou el servei que s'ha implementat, ans al contrari, ja que sovint els desperfectes i el deteriorament de certs elements o espais de la ciutat són conseqüència d'accions incíviques.

Amb tot, haig d'insistir en la recomanació que exposava en la meva actuació d'ofici, ja que moltes persones que viuen i/o treballen a Badalona se senten força maltractades (així m'ho han manifestat), quan dies i dies hi ha un arbre arrencat o que s'ha de podar en algun parc, un senyal deteriorat o caigut, l'enllumenat del carrer no funciona o està malmès, hi ha un esvoranc al carrer o algun objecte deteriorat a la via pública que dificulta el pas o la circulació, els diferents contenidors de brossa vessen, hi ha trastos vells en una cantonada perquè algun incívic no ha avisat el servei de recollida, un semàfor està espatllat, el mobiliari urbà (bancs, papereres, etc.) està molt deteriorat, etc. Coses o fets que no cal denunciar mitjançant un escrit més o menys formal i que l'Ajuntament podria detectar i solucionar a partir de les trucades telefòniques dels veïns conscienciats i que volen participar a tenir una ciutat millor.

.../..."

La contestació de la Primera Tinença d'Alcaldia va arribar sis dies després de l'escrit del Síndic Defensor i, pel que fa a la proposta d'un telèfon pel civisme, la resposta va ser aquesta:

"Amb relació a l'escrit que m'heu adreçat ..., voldria traslladar-vos diverses consideracions.

En primer lloc, dir-vos que la descripció més detallada que feu en aquest darrer escrit sobre la vostra proposta de telèfon pel civisme em fa pensar que s'escapa de l'àmbit policial, i que es tractaria, tal com el descriuiu, d'un servei pensat perquè els ciutadans puguin informar de l'existència d'elements de l'espai públic en mal estat a causa d'accions incíviques. Aquest seria un instrument que, en certa manera, ja està en marxa a través de diversos canals de comunicació. Per exemple, el Servei d'Atenció al Ciutadà, les oficines de districte o la mateixa Regidoria de Via Pública reben diàriament notificacions de ciutadans sobre elements de l'espai públic que es troben en mal estat a causa d'actes incívics o d'un mal manteniment. De totes maneres, sotmetré la vostra proposta a la consideració de l'àmbit competent en aquesta matèria.

.../..."

En posteriors comunicacions verbals amb l'Ajuntament, el Síndic Defensor va ser informat que, de moment, no es preveu que Badalona disposi d'un telèfon del civisme del tipus proposat.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 5/2009: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PERQUÈ ES CANVIÏN D'UBICACIÓ UNS CONTENIDORS DE LA CIUTAT.

El 2 d'octubre de 2009, l'oficina de la Defensa de la Ciutadania va rebre un escrit del Síndic de Greuges de Catalunya pel qual derivava la queixa d'una ciutadana que, des de fa anys, reclama a l'Ajuntament de Badalona el canvi d'ubicació

d'uns contenidors d'escombraries situats a la via pública, just davant de les finestres de casa seva, a causa de les molèsties que li ocasionen per la pudor i els sorolls.

El 6 d'octubre, el Síndic Defensor, juntament amb la seva adjunta, es va personar al lloc denunciat per aquesta ciutadana per veure si hi havia cap possibilitat de solucionar la queixa d'aquesta senyora.

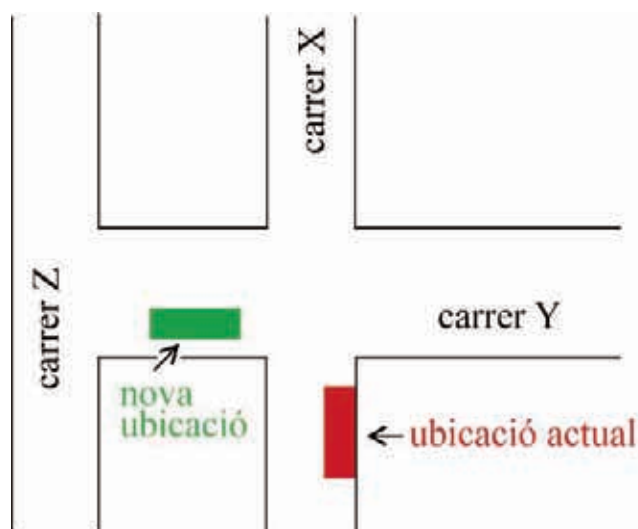
El 9 d'octubre de 2009, des de la Defensa de la Ciutadania es va adreçar un escrit al regidor de Via Pública en el qual el Síndic Defensor recomanava la reubicació, en un altre indret, dels contenidors esmentats. L'escrit adreçat recomanava el següent:

"D'acord amb la petició del Síndic de Greuges de Catalunya perquè revisem l'expedient de la senyora ..., la qual ha demanat en reiterades ocasions que s'estudii un nou espai per ubicar-hi els dos contenidors de brossa orgànica i el contenidor de reciclatge selectiu del plàstic que té situats a poca distància de les finestres de casa seva, aquest Síndic Defensor s'ha personat, amb el coordinador del districte, al carrer on són els contenidors i, després d'observar diverses possibilitats,

RECOMANO:

Que estudeu la viabilitat d'ubicar els contenidors esmentats a l'altra cantonada de la mateixa cruïlla, ja que en aquest indret, la paret de la casa que fa cantonada no té pràcticament finestres.

És cert que el camió de recollida de la brossa hauria de fer una petita maniobra de marxa enrere per situar-se a l'alçada dels contenidors i buidar-los, però en aquest nou emplaçament es minimitzarien molt i molt les molèsties als veïns. Pel que fa als cotxes que ara aparquen a l'indret proposat, podrien aparcar en el lloc on ara són els contenidors."



En resposta a la recomanació del Síndic Defensor, el regidor de Via Pública va informar que aquests contenidors no es podien canviar de lloc. L'informe del cap del Servei de Neteja de l'Espai Urbà de l'Ajuntament de Badalona diu, literalment:

“Amb relació a la proposta rebuda a través del defensor del ciutadà, per a la modificació de la ubicació dels contenidors de càrrega lateral existents al carrer X quasi a l'alçada del carrer Y, per tal de traslladar-los a aquest darrer carrer entre el carrer Z i el carrer X, cal recordar que els actuals camions disponibles per al contracte de neteja, per al buidat i la recollida de residus d'aquest sector, no poden transitar pel carrer Z a causa del fort pendent del carrer Y, les amplades de pas lliures, els radis de gir i les dificultats causades per l'estacionament de vehicles de diferent naturalesa a diferents hores del dia.

D'altra banda, cal recordar l'article 31 del capítol II, Circulació de vehicles, de la Llei de seguretat vial.

D'acord amb el que manifesta l'empresa concessionària, no és factible la manobra de camions marxa enrere pels carrers X i Y, que, a més a més, caldria efectuar amb gir i canviant de carrer, i en quasi tots els casos en horari nocturn.

Cal tenir present que en aquest tipus de camió tan sols hi treballa el conductor, sense altre personal de suport.”

En vista de l'informe tècnic, el Síndic Defensor va donar per no estudiada la seva recomanació, ja que l'informe esmentat no aportava nous elements d'argumentació, sinó que es reiterava en els impediments donats l'any 2008.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 6/2009: RECOMANACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL PER LA REPARACIÓ DELS PROBLEMES QUE HAN CAUSAT LES OBRES DEL CARRER BALDOMER SOLÀ.

Amb motiu d'un escrit en què es denunciaven les pudors produïdes per la connexió dels baixants pluvials a la claveguera general del carrer, i sabent que hi ha molts veïns que s'han queixat del mateix problema, l'oficina de Defensa de la Ciutadania va sol·licitar un informe per estudiar si cal fer algun tipus de recomanació de cara a solucionar o pal·liar la situació exposada, ja que consta que en altres zones de la ciutat s'han col·locat sifons d'acord amb els veïns.

L'Àrea d'Urbanisme i Territori va fer arribar l'informe demanat, en el qual afirmava que:

“D'acord amb l'article 15 del Reglament d'abocaments d'aigües residuals, quan es construeixen noves xarxes de clavegueram s'han d'anul·lar els desguassos particulars que, amb caràcter provisional, s'hagin pogut autoritzar a les finques amb la façana a la nova xarxa pública, ja siguin claveguerons longitudinals o empalmaments a aquests claveguerons, i és obligatòria la connexió directa a la nova xarxa. Per tant, els baixants pluvials existents que trobem i que no estan connectats a la xarxa del clavegueram, hem de connectar-los a la nova xarxa d'acord amb el reglament vigent (Reglament Metropolità d'Abocaments d'Aigües Residuals).

D'acord amb l'article 13.1c del mateix reglament, entre l'escomesa del clavegueró i el sifó general de l'edifici, s'instal·larà obligatòriament un tub de ventilació, sense sifó ni cap trencament, que es pot substituir pels baixants de l'edifici amb les condicions tècniques abans descrites, que han de desguassar directament al clavegueró. Per tant, els baixants pluvials existents s'han de connectar, sense sifó ni trencament, a la nova xarxa de clavegueram per complir la normativa vigent.

A causa de la connexió directa dels baixants pluvials a la xarxa de clavegueram modificada, es poden produir pudors a certs habitatges, bé perquè no tinguin connexions sifòniques al terrat de l'edifici o bé perquè les conduccions dels baixants no estiguin correctament condicionades per a la nova situació.

Les múltiples solucions tècniques per tal de minimitzar les pudors a causa de les connexions directes a la xarxa de clavegueram no es consideren temes públics i, per tant, les haurien d'executar els particulars, depenent de les seves situacions i condicionants particulars."

D'acord amb aquesta resposta, el Síndic Defensor va parlar amb els afectats i els va explicar que havia de ser a títol particular que s'hauria d'arreglar aquest problema. Els va recomanar que cadascun dels afectats s'adrecés a l'administració municipal i exposés el seu cas.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ ACCEPTADA

Actuació d'ofici núm. 7/2009: ESTUDI DE L'INFORME JURÍDIC EMÈS, A PETICIÓ DEL SÍNDIC DEFENSOR, PER L'IL·LUSTRE COL·LEGI D'ADVOCATS SOBRE EL DRET DE PETICIÓ.

Amb motiu del nombre de queixes que es reben a la Institució per la manca de resposta de l'Ajuntament a la ciutadania, el Síndic Defensor de la Ciutadania, el 21 de desembre, va demanar un informe al seu servei d'assessorament jurídic en relació amb el respecte exigible a l'administració municipal del dret de petició que la legislació vigent reconeix a tots els ciutadans.

Atesa la data de petició de l'informe, aquesta actuació d'ofici es troba en fase d'estudi.

RESOLUCIÓ: EN FASE D'ESTUDI

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

3.1 Classificació dels expedients de queixa o d'acompanyament

Es manté l'especificació d'àmbits i de conceptes, que 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 | 0.1 | SALUT PÚBLICA |
| | | 0.2 | 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 |
| 09 | SEGURETAT CIUTADANA | 0.1 | COSSOS DE SEGURETAT |
| 10 | IMMIGRACIÓ | 0.1 | NACIONALITAT |

3.2 Administració d'algunes queixes

3.2.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

Pel que fa a l'àmbit de l'administració general, s'han obert dinou expedients, dels quals catorze 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 de 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.

Com en anys anteriors, són les queixes d'aquesta tipologia les que més han arribat a l'oficina de Defensa de la Ciutadania. Aquests expedients estan relacionats, sobretot, amb la manca de resposta de l'administració municipal a les instàncies que la ciutadania els adreça o amb el fet que la resposta proporcionada no és prou aclaridora, perquè segueix un model preestablert que no respon directament al que es demanava o s'al·legava.

Pel que fa a la classificació de responsabilitat patrimonial, cal dir que aquest any s'han obert quatre expedients de queixa, els quals, per la tramitació a què estan sotmesos, es troben en alguna de les fases del procediment i encara no s'han tancat.

Amb relació a la contractació administrativa i expropiació forçosa, s'engloben en aquest concepte 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. D'aquesta tipologia hi ha hagut una queixa.

A tall d'exemple, s'exposen dos casos d'aquest àmbit: un, de manca de resposta de l'administració municipal i un altre, de disconformitat per la resposta donada a una petició de responsabilitat patrimonial.

EXPEDIENT NÚM. 33/2009 (Procediment administratiu): QUEIXA PER LA MANCA DE RESPOSTA DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL A LA PETICIÓ FORMULADA DE PODER TENIR CÒPIA DE LA DOCUMENTACIÓ D'UNES OBRES REALITZADES.

El 4 de febrer de 2009, un ciutadà va parlar amb el Síndic Defensor per demanar-li que intervingués davant d'uns fets que ell creia que havien vulnerat els seus drets com a part afectada, a causa d'unes obres que estava fent el seu veí.

Aquest senyor va aportar tota la documentació que tenia per demanar al Síndic Defensor que intercedís davant de la manca d'actuació de l'Ajuntament per un cas que va denunciar el 2005, a l'inici d'unes obres que es van fer al costat de casa seva, i que pel qual, gairebé acabada la construcció, encara no havia obtingut cap resposta.

En l'escrit que aquest senyor va adreçar al Síndic Defensor exposava que:

"Solicito una copia de los permisos que tienen concedidos al Sr., ya que los daños producidos en mi casa por derrumbe de la casa del mencionado señor son importantes y comenzaron en fecha de mi primera denuncia, el 1/12/2005. Hay dos denuncias más presentadas con reportajes fotográficos a fecha actual en Urbanismo, por lo que solicito una copia del proyecto de derrumbe y la edificación de la casa entera.

.../...

Solicito se reparen las aceras, ya que están hundidas por culpa de los camiones, y se haga una revisión, de quien proceda, en las instalaciones de gas y otros servicios en la calle por estar las tapas hundidas por el tránsito de camiones que se ha producido al realizar la citada obra.

Hay diferentes denuncias en la Policía Local, que ellos podrán corroborar, de los vecinos, que hemos llamado por los abusos constantes que se le han permitido por parte del Ayuntamiento en general, sin saber por qué no se ha actuado, aunque la Policía Local estuviese viendo en qué situación se estaba trabajando. No entendemos nada, los vecinos, que aunque nos han dejado bloqueados en nuestros domicilios sin poder salir por estar la puesta taponada por las descargas de camiones, aquí se le ha permitido todo y no pasa nada, y se le sigue permitiendo por parte de todos los organismos oficiales.

.../...

La altura reguladora permitida por Urbanismo es de 7,55 y un 30% de inclinación, desde los 7,55 de altura. Este señor primero ha subido entre 5 y 10 cm más de la altura permitida y ha levantado unos pilares encima de la barandilla de 80 cm para comenzar a hacer el 30% desde encima de los pilares, por lo que entendemos no es legal y pido se derrumben las paredes laterales y que baje los techos de las habitaciones que ha realizado en la terraza.

.../...

Por último solicito se cambie el vado que han autorizado a este señor por estar fuera de normativa: ha colocado unas piezas de hormigón que sólo se colocan cuando las aceras son de 1,20 de ancho.

.../...

La respuesta del técnico municipal fue que como la acera está fuera de normativa porque no llega a los 90 cm se puede colocar lo que se quiera.

.../..."

El 5 de febrer, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte telefònic amb l'Àrea d'Urbanisme i Territori per demanar una entrevista del Síndic Defensor amb el director de l'Àrea.

El 6 de març, el Síndic Defensor, juntament amb el director i l'adjunt de direcció de l'Àrea d'Urbanisme i Territori, va poder visualitzar totes les gestions que l'administració municipal havia realitzat en relació amb l'expedient de la part denunciada i, a la vegada, va demanar que l'administració municipal donés una resposta per escrit tant al ciutadà, que s'hi havia adreçat de manera expressa, com a l'oficina de Defensa de la Ciutadania.

El 28 d'abril, la direcció de l'Àrea d'Urbanisme i Territori va enviar l'informe emès pel Departament de Llicències i Concessions d'Obres, en el qual es comunicava que:

"Amb relació a l'escrit ..., amb número d'expedient d'obra major ..., realitzada la inspecció de l'obra cal dir que s'ha comprovat l'estat de la vorera i les tapes de registre de les diferents instal·lacions i no s'hi detecta cap deficiència. Es mesura l'altura reguladora màxima de l'edifici i s'ajusta al projecte objecte de llicència. L'aplacat de façana sobresurt de l'alineació de façana, però queda dins dels màxims permesos per l'article 231 (elements sortints) de les NNUU. El qual per a vehicles que s'ha instal·lat a la vorera disposa de la preceptiva llicència atorgada en data 24/09/2008. Es comproven les distribucions de les diferents plantes i només es detecten lleugeres modificacions de detall respecte al projecte aprovat per l'Ajuntament. Es comprova la planta coberta i no es detecta que s'hagi construït cap habitació o element que no aparegui al projecte aprovat.

Els desperfectes ocasionats a la finca veïna, com són les rajoles de la façana trencades, esquerdes a la coberta i altres elements de l'edifici, compressors avariats i tapes del gas tapades són qüestions de tipus civil que no es poden resoldre per via administrativa."

Pel que fa a les denúncies d'aquest ciutadà sobre l'atorgament del qual a la persona denunciada, el regidor de Via Pública exposava en la seva resposta que es concedia una llicència de qual de 4,38 m, per la qual tota persona que gaudeix d'una llicència de qual està sotmesa a allò que es disposi, ja que *l'incompliment de qualsevol de les prescripcions de l'ordenança sobre quals comporta l'anul·lació d'aquesta llicència.*

El 29 d'abril, el Síndic Defensor va parlar personalment amb el promotor de la queixa per informar-lo sobre les gestions amb l'administració municipal i comunicar-li que l'Ajuntament s'havia ratificat en les seves conclusions, amb la qual cosa el Síndic Defensor va donar per tancat l'expedient.

EXPEDIENT NÚM. 87/2009 (Responsabilitat patrimonial): QUEIXA PER LA MANCA DE RESPOSTA DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DAVANT DE LA PETICIÓ D'UNA CIUTADANA QUE VA PATIR DANYS A CAUSA DEL FOCS ARTIFICIALS EN EL DECURS D'UNA FESTA MAJOR D'AGOST.

En data 3 de març de 2009, una senyora es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per manifestar la seva queixa davant de la manca de resposta de l'administració municipal a la petició que va fer amb motiu de les cremades que ella, i més ciutadans, van patir quan estaven veient els focs artificials durant la celebració de les festes d'agost de 2007.

La persona afectada ens va explicar en un escrit de queixa que:

“Entrego una demanda al registro general del Ayuntamiento de Badalona el 18-10-07. Esta demanda entra en el Área d'Hisenda, Recursos Interns i Promoció Econòmica- Serveis Jurídics i Administració General el 21-05-08. La demanda sale de Serveis Jurídics i Administració General el 10-06-08.

Conclusión: como se observa, desde que presento mi demanda hasta que el Ayuntamiento la tramita a la aseguradora pasan 8 meses, pero es que hasta la fecha no he obtenido respuesta alguna por parte del Ayuntamiento. HA PASADO 1 AÑO Y 7 MESES.

El motivo de mi queja es la tardanza en la tramitación de mi demanda y el posterior silencio administrativo.”

Un cop analitzada la documentació aportada per la promotora de la queixa, la seva reclamació es va admetre a tràmit i Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte amb el Departament Jurídic i l'Administració General de l'Àrea d'Hisenda, Recursos Interns i Promoció Econòmica de l'Ajuntament per demanar informació sobre els fets relatats.

El 19 de març, el Departament Jurídic i l'Administració General van informar que l'expedient restava a l'espera de rebre l'informe de la companyia pirotècnica que es va encarregar del focs artificials. Al llarg del mes següent, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte en diverses ocasions amb el departament municipal que portava l'expedient, però en vista del temps d'espera, el 20 de maig va trametre un escrit al regidor de l'Àrea d'Hisenda, Recursos Interns i Promoció Econòmica en el qual es demanava el següent:

“Hem rebut un escrit de queixa de la Sra. ..., la qual manifesta el seu desacord amb la manca de resposta de l'administració municipal en referència a un expedient generat amb motiu d'una reclamació per un accident pirotècnic que aquesta senyora va patir en la celebració de les fetes d'agost de 2007.

Aquest Síndic Defensor considera que l'Administració, segons la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú, està obligada a respondre totes aquelles consultes que la ciutadania li faci, independentment de quina sigui la resolució presa.

Us demanem que ens informeu, per escrit, dels motius que poden haver influït en el retard de la resposta a la instància ressenyada i de la resolució que articuleu per aquest expedient.”

Un mes després, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte telefònic amb la tècnica municipal que portava el cas, la qual va explicar que ja havien rebut l'informe de la companyia d'assegurances de l'empresa pirotècnica, però que es desenteniaven de la responsabilitat al·legant que la pólvora estava en bones condicions i que els mecanismes no van fallar. Tot i això, l'administració municipal té un informe de la Guàrdia Urbana on es diu el contrari.

Amb data de 6 de juliol va arribar un informe jurídic del cap del Servei Jurídic i Administració General, en resposta a l'escrit que el Síndic Defensor va adreçar al regidor de l'Àrea d'Hisenda, Recursos Interns i Promoció Econòmica, el 20 de maig, on comunicaven el següent:

“Amb data de 29 de juny de 2009 va tenir sortida l'escrit del cap del Servei pel qual s'atorgava a la interessada el preceptiu tràmit d'audiència anterior a la redacció de la proposta de resolució corresponent. Restem a l'espera de l'acusament de recepció de la citada notificació. I en la conclusió única ens diuen que continuen amb la tramitació de l'expedient fins a la redacció de l'informe jurídic o proposta de resolució. De moment, restem a l'espera que la senyora rebi la notificació d'inici del tràmit d'audiència corresponent anterior a la proposta de resolució corresponent i formuli o no les al·legacions que estimi oportunes.”

Després que Defensa de la Ciutadania s'hi posés en contacte, aquest departament municipal li va fer arribar una còpia de l'informe, que amb data de 29 de juny van trametre a la promotora de la queixa i en el qual, en síntesi, li deien:

“Es declara conclòs el tràmit d'instrucció de l'expedient i s'ordena l'inici del tràmit d'audiència de conformitat amb l'article 11 del reglament esmentat, pel qual se li atorga un termini de 15 dies des de l'endemà de rebre aquesta notificació perquè pugui formular al·legacions i presentar els documents i els mitjans de prova que estimi convenients. Pot consultar l'expedient, que consta dels expedients següents:

- Informe de la Guàrdia Urbana
- Informe de la Pirotècnica Caballer S.A.

Si transcorregut aquest termini no ha formulat al·legacions, l'òrgan competent procedirà a resoldre aquest expedient de responsabilitat patrimonial. Dintre d'aquest mateix termini podeu proposar l'acabament convencional d'aquest procediment, fixant els termes definitius de l'acord d'indemnització que estariu disposats a subscriure amb aquesta administració.”

El 15 de juliol, aquesta senyora es va posar en contacte amb Defensa de la Ciutadania per informar que havia anat a presentar les al·legacions oportunes al Departament Jurídic de l'Ajuntament i li havien lliurat una còpia de l'informe de la Guàrdia Urbana i una còpia de les al·legacions de l'entitat pirotècnica.

A continuació es transcriu l'informe de la Guàrdia Urbana perquè es pugui constatar el transcurs de l'incident:

"En relació amb l'assumpte esmentat, per part dels sotasignats s'informa:

Que, a partir de les 22 hores de la data (14 d'agost de 2007), i com altres ocasions a les festes d'agost de la ciutat, s'ha iniciat l'espectacle pirotècnic corresponent.

Que, a l'acabament del referit espectacle s'han produït almenys 3 explosions a nivell de sorra, i s'han produït diverses lesions al personal assistent, ocasionades per la sorra, grava i fragments de carcasses del material pirotècnic.

Que els diversos lesionats han estat atesos inicialment per l'ambulància de Bombers de Badalona, situada al carrer Sant Domènec amb Rambla.

Que segons manifesta l'encarregat de la pirotècnia l'incident s'ha produït per una explosió baixa que ha tombat dues carcasses llançadores que han expansionat a nivell de sorra tota la càrrega d'explosius amb el desplaçament de l'ona expansiva.

Els referits lesionats dels quals es té coneixement són els següents:

- .../... atesa a l'H. Municipal. Cremades de primer grau.

- .../... impacte a la regió frontal. Aquesta víctima es trobava a 120 metres de la zona de focs.

*- .../... **impacte a la cama dreta, que va afectar els pantalons. Es trobava a l'alçada de La Donzella, costat mar, a 100 metres de distància.***

- .../... impacte a l'esquena, zona lumbar dreta. Es trobava al lloc amb la seva mare, que manifesta que han caigut espurnes a sobre de la seva néta, també present al lloc, i que no ha necessitat assistència. Aquesta família es trobava asseguda a l'establiment CAFE PIANO de la Rambla a una distància aproximada de 300 metres dels focs i van rebre un impacte a la taula d'una part d'un artefacte que va explotar.

- Es té constància d'un parell més de persones sense identificar que han manifestat no voler ser atesos.

- Igualment es té constància de l'assistència per part de l'ambulància municipal d'aproximadament 10 persones sense identificar.

- També es persona ... a les dependències d'aquesta Guàrdia Urbana i propietària d'un vehicle que manifesta que ha estat malmès per l'impacte d'un fragment pirotècnic al vidre davanter. Manifesta que presentarà reclamació pels danys.

- Es recull fragment de la carcassa de llançadora, trobat al costat muntanya de la via fèrria (en línia monument Roca i Pi)."

Un mes després, la promotora de la queixa es va posar en contacte amb Defensa de la Ciutadania per comunicar que encara no havia rebut resposta a les al·legacions del 15 de juliol, per la qual cosa aquesta Institució va trucar al Departament de Serveis Jurídics, que va informar que el cas s'estava tramitant.

A l'octubre, el Departament de Serveis Jurídics i Administració General va comunicar a Defensa de la Ciutadania que l'informe amb la resposta de la promotora sobre la queixa es trobava a la fase final de la tramitació. Defensa de la Ciutadania es assabentà que l'assegurança de l'empresa pirotècnica no es volia fer càrrec del sinistre, per la qual cosa el Síndic Defensor va decidir informar els responsables del Gabinet d'Alcaldia, als quals va trametre tota la informació de què disposava perquè fessin les consultes pertinents des de l'àmbit.

És per això que aquest expedient es troba en tràmit pendent de resposta.

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 s'han obert dinou expedients, dels quals divuit s'han tancat i un es troba en espera de resposta.

Continuen sent les queixes que afecten la via pública les denúncies més freqüents d'aquest àmbit, concretament les qüestions que pertanyen a temes de manteniment de molts espais de la ciutat, com és la senyalització insuficient o les males condicions d'algun carrer o l'arranjament del clavegueram en un tram de via pública.

També cal tenir en compte les reclamacions que hi ha hagut en matèria d'urbanisme per qüestions de construccions que han fet fallida i que manquen de protecció o per activitats que no compleixen amb la normativa de medi ambient per sorolls i fums.

Amb relació a aquest àmbit, s'exposa el cas d'uns veïns de Llefia amb una reclamació per pertorbació del descans a causa de la ubicació de la parada d'un transport públic molt a prop dels seus habitatges.

EXPEDIENT NÚM. 27/2009 (Medi ambient): QUEIXA D'UN CIUTADÀ PER LA MANCA D'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DAVANT D'UNA PETICIÓ DE CANVI D'UBICACIÓ D'ORIGEN I FINAL D'UNA LÍNIA D'AUTOBÚS DE L'EMPRESA DE TRANSPORTS MUNICIPALS.

A finals de gener de 2009, un ciutadà va fer arribar a Defensa de la Ciutadania un escrit de queixa, en el qual demanava la intervenció del Síndic Defensor davant d'un problema que el veïnat estava patint des de feia un any. El promotor de la queixa va exposar el següent:

"Me dirijo a ustedes con el fin de expresarles la grave situación que me está causando en mi domicilio particular, y al resto de vecinos, la ubicación de la parada de origen i final de una línea de autobús de TUSGSAL.

Dicha parada está situada a unos escasos 10 metros de las ventanas de los dormitorios y comedor de mi vivienda y de la del resto de vecinos y ello conlleva que cada 9 minutos desde las 4.45 h hasta las 22.45 h de todos los días laborables y fin de semana (con menos intensidad) los autobuses llegan y la mayoría se quedan con el motor en marcha hasta que llega el momento de marchar. Como pueden ustedes entender el ruido que esta situación produce es ensordecedor en todo el domicilio, en especial a las 4.45 de la mañana, momento a partir del cual ya no nos deja dormir, incluso la entrada de gases de escape dentro del dormitorio.

Desde principios del 2008 esta situación ha sido terrible y he utilizado los siguientes cauces administrativos para solucionar dicha situación:

- innumerables llamadas a atención al cliente de TUSGSAL;*
 - una visita personal a la responsable de atención del cliente de TUSGSAL para expresarle mi situación;*
 - dos quejas al Ayuntamiento de Badalona;*
 - una carta dirigida personalmente a la regidora de Medi Ambient i Mobilitat.*
- .../..."*

El Síndic Defensor, una vegada analitzada la documentació que aquest senyor va aportar, va admetre la queixa a tràmit, sense que això prejudgés l'existència de cap actuació irregular per part de l'empresa municipal, i va trametre un escrit al gerent de l'empresa de transport, on demanava el següent:

"Us trametem fotocòpia de la denúncia d'un ciutadà, que viu al carrer ... de Badalona, en la qual exposa les greus molèsties que ocasiona al veïnat de la zona la ubicació de l'origen i el final de la línia d'autobús BD, per tal que pugueu fer els tràmits oportuns per solucionar el greu problema que denuncia aquest senyor.

Us demanem que ens informeu, per escrit, de la resolució que s'articuli per aquest cas."

El 2 de març, el Síndic Defensor i el director de TUSGSAL van tenir una reunió en la qual el director li va fer a mans un informe sobre la situació denunciada.

En aquest informe es feia una anàlisi acurada de la parada, origen i final, i de tota la documentació que aquest expedient havia generat: mesuraments sonomètrics, queixes de veïns, declaracions dels conductors i conclusions dels tècnics.

Un cop examinada la documentació aportada per l'empresa, el Síndic Defensor va demanar al director que parlés amb els tècnics de la Regidoria de Via Pública de l'Ajuntament per trobar una alternativa amb l'objectiu de solucionar aquest problema.

A finals de març, des de Defensa de la Ciutadania es va anar a veure la situació de la parada per estudiar les possibles ubicacions que podria tenir, al mateix carrer o en algun altre carrer de la zona. D'aquesta visita es va derivar una recomanació al director de TUSGSAL.

El 16 de juliol, Defensa de la Ciutadania va rebre un escrit de l'empresa Transportes Urbanos y Servicios Generales, SAL, en què comunicava que:

"A través de Defensa de la Ciutadania, els veïns del carrer ... de Badalona van formular una reclamació tot expressant el seu descontentament a causa del soroll que emeten els vehicles de la línia BD, que té el seu punt d'origen i final en aquest carrer, on, per tant, s'efectua la regulació horària de la línia.

Una vegada es va fer arribar aquesta sol·licitud a l'empresa TUSGSAL, es van cercar alternatives per tal de solucionar la problemàtica. Finalment, conjuntament amb els tècnics de la Regidoria de Via Pública, es va considerar que l'opció més adient era el trasllat de la parada de regulació 12 metres més endavant, on no pogués molestar els veïns i, en canvi, se seguís mantenint el mateix nivell de servei.

Així, us comuniquem que la solució implementada ha estat la del trasllat de la parada.

.../..."

Aquesta resolució va ser notificada a la persona que va presentar la queixa i es va tancar l'expedient generat per aquest assumpte.

3.2.3 TRIBUTÀRIA

Aquest àmbit es divideix en les tipologies següents:

01 – Sancions

02 – Impostos

Dintre d'aquest àmbit s'han obert tretze expedients, dels quals quatre han estat desestimats, vuit han estat tancats i un està pendent de resposta de l'Administració.

La majoria de les queixes que s'han rebut durant aquest període tracten sobre qüestions de sancions, sobretot a causa de la disconformitat de les persones que han rebut una multa, amb la qual no estan d'acord perquè moltes vegades

no els arriba la notificació per fer-ne el pagament amb la bonificació; altres estan relacionades amb el vehicle fotomultes, que ha fotografiat estacionaments quan només es feia una maniobra d'aparcament o es feia una parada; altres són a causa del desacord amb la resolució dels recursos, ja que moltes vegades la persona interessada té la percepció que no s'han valorat individualment les alegacions plantejades, sinó que són respostes estandarditzades. A continuació es relata un cas de la tipologia de sancions.

EXPEDIENT NÚM. 204/2009 (Sancions): QUEIXA PER NO ESTAR D'ACORD AMB LA RESPOSTA QUE HA REBUT PER LA SANCIÓ I EL POSTERIOR ARROSSEGAMENT DEL SEU VEHICLE PER LA GRUA MUNICIPAL, PER HAVER APARCAT EN UN CARRER ON HI HA UN SENYAL QUE AUTORITZA TURISMES.

El 14 de maig de 2009, una ciutadana va portar un escrit a Defensa de la Ciutadania en el qual manifestava el seu desacord amb la resposta de l'administració municipal a les alegacions que va interposar per la sanció que havia rebut per haver infringit l'article 94.12 de l'Ordenança municipal de circulació: *"Estacionar en un carril reservat a la circulació i afectar-la"*.

La persona que va presentar l'escrit al Síndic argumentava no estar d'acord amb la resposta rebuda, perquè allà on havia estacionat el seu vehicle hi havia un senyal de prohibit aparcar, però que autoritzava els turismes, i del qual va aportar fotografies quan va fer el plec de descàrrec inicial.

El mateix dia, després de comprovar tota la documentació, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte amb el cap del Departament de Gestió i Control d'Ingressos de Dret Públic de l'Ajuntament per exposar-li tot el que havia relatat aquesta ciutadana i demanar-li la revisió de l'expedient.

El 27 de maig, el cap d'aquest departament va informar que des de la Regidoria de Via Pública li havien comunicat que al lloc de la infracció s'hi havia fet una actuació de remodelació dels senyals de trànsit, però els tècnics hi havien deixat aquest, la qual cosa donava lloc a interpretacions errònies.

Amb aquesta nova informació, el cap del Departament de Gestió i Control d'Ingressos de Dret Públic de l'Ajuntament va comunicar a Defensa de la Ciutadania que enviarien una resolució a la promotora de la queixa en la qual es resol-dria anul·lar la sanció imposada i retornar l'import en concepte de taxa per la retirada del vehicle.

Uns mesos després, la persona que va fer la queixa es va posar en contacte amb Defensa de la Ciutadania per informar que ja havia rebut la resolució de l'administració municipal i que li era favorable.

3.2.4 SANITAT

Aquest àmbit es divideix en les tipologies següents:

01 – Salut pública

02 – 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 hi prolifereixin 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 s'han obert quatre expedients i tots ja estan tancats.

A tall d'exemple s'explica la reclamació d'uns veïns afectats per l'acumulació de brutícia en un pis de l'edifici on viuen.

EXPEDIENT NÚM. 432/2009 (Salut pública): QUEIXA D'UNA COMUNITAT DE VEÏNS PER LA MANCA D'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DAVANT LA DENÚNCIA A UN VEÍ QUE PATEIX LA SÍNDROME DE DIÒGENES.

El 10 de novembre, l'oficina de Defensa de la Ciutadania va rebre un correu electrònic d'un ciutadà, en nom de tot un conjunt de veïns, que, a més, feia extensiu a molts departaments municipals, en el qual denunciava un problema d'insalubritat i risc d'incendi al pis d'un veí al qual se li havia detectat la síndrome de Diògenes, segons es podia apreciar a les fotografies enviades.

Segons les institucions sanitàries, existeixen diverses malalties en les quals les persones tendeixen a acumular coses de manera excessiva (patològica). La síndrome de Diògenes n'és una, i en aquesta malaltia els afectats no adquireixen coses, sinó que no en llencen, és a dir, el que fan és acumular els residus que es van produint en el domicili (en particular, deixalles i restes orgàniques — femta— i, en menor mesura, objectes que han quedat en desús).

L'acumulació d'escombraries sol anar acompanyada d'un deteriorament de la cura i la higiene personal, i es produeix un aïllament social total. Els individus no saben justificar ni per què realitzen aquesta activitat acumuladora ni per què s'autoabandonen tant; de fet, sovint no sembla que siguin conscients que tenen un problema.

Aquesta síndrome sol aparèixer a la tercera edat. La majoria de vegades, quan la persona pateix aquesta síndrome hi sol haver una altra malaltia de base que afecta el funcionament de les funcions cerebrals superiors, en particular una demència. Aquests tipus de trastorns no disposen d'un tractament específic eficaç i és des de diferents àrees de les administracions públiques que ha de tractar-se.

La persona que manifestava la queixa exposava que feia més d'un mes que el problema s'havia denunciat tant als responsables de Sanitat com als Serveis Socials de l'Ajuntament de Badalona, però era un problema del qual no es podia esperar una resposta administrativa a l'ús, ja que, segons explica aquest senyor: "A parte de los olores nauseabundos, sufrimos una plaga de gusanos de varias especies, cucarachas, mosquitas y demás insectos asquerosos. Pero esto, junto con el riesgo latente de incendio, parece que no importa a los responsables del municipio". El mateix dia, el Síndic Defensor es va posar en contacte amb el responsable de la Unitat de Protecció de la Salut, que el va informar que ja havien anat a fer-hi la inspecció, que havien vist que la situació era urgent i que havien parlat amb l'administrador de la finca, que havia de trobar el propietari del pis perquè necessitaven el seu permís per poder netejar l'immoble. A més a més es van posar en contacte amb els Serveis Socials per demanar-los la reubicació dels llogaters, dos o tres dies, fora de l'habitatge i informar-los que era aquest el tràmit actual.

Tot seguit, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte amb l'adjunt de la Direcció de l'Àmbit de Govern per saber quines eren les causes per les quals encara no s'havia tractat la petició del responsable de la Unitat de Protecció de la Salut, en veure que la situació era realment urgent.

El dia 11 de novembre, l'adjunt de la Direcció de l'Àmbit de Govern es va posar en contacte amb Defensa de la Ciutadania per informar que, des dels serveis socials de la zona, ja s'havien posat en marxa i que quan es confirmés la data de neteja del pis portarien els llogaters a una pensió de Badalona.

També havien programat una cita dels llogaters amb l'assistent social per fer un seguiment del problema detectat i, sobretot, perquè la situació no es torni a repetir. El mateix dia, el promotor de la queixa es va posar en contacte amb el Síndic per agrair les gestions que havia portat a terme.

3.2.5 SERVEIS A LES PERSONES

En aquest apartat s'inclouen les tipologies següents:

01 – Gent gran

02 – Dones

03 – Infants

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

D'aquest àmbit s'ha obert un expedient, que està tancat i que es ressenya a continuació:

EXPEDIENT NÚM. 422/2009 (Infants): QUEIXA D'UNA CIUTADANA PEL CONTINGUT PORNOGRÀFIC QUE S'EXHIBEIX EN LES PÀGINES CENTRALS D'UNA DE LES REVISTES DE DISTRIBUCIÓ GRATUÏTA, SOBRE ANUNCIS CLASSIFICATS I COMPRA I VENDA D'ARTICLES, QUE ES PODEN TROBAR EN BENZINERES, FORNS, ETC.

El 30 d'octubre, una senyora es va adreçar a Defensa de la Ciutadania, mitjançant un correu electrònic, per denunciar el tipus d'anuncis que es podien trobar en les pàgines centrals d'una publicació comercial de difusió gratuïta i setmanal que tothom pot adquirir en diferents establiments de la ciutat.

En l'escrit que va enviar, aquesta senyora deia:

"Hola. Soy una mamá de Badalona. En mi ciudad, como en tantas otras, hay revistas inmobiliarias que se distribuyen gratuitamente en las panaderías, bares, etc. El otro día mi hija de 6 años cogió una, como todos los niños recogen todos los papeles de publicidad que ven. Todavía hoy alucino cuando mi hija me dijo: 'Mira, mamá, la revista'. Yo cojo la revista y veo que en las páginas interiores no sólo hay anuncios inmobiliarios, sino anuncios un poco subidos de tono. Adjunto 2 páginas de dicha revista escaneada" ESTOY INDIGNADA QUE ESTA REVISTA LA REGALEN DE FORMA GRATUITA POR LAS CALLES Y LOS ESTABLECIMIENTOS y que los menores de edad puedan acceder a ellas. Mi hija tiene 6 años y todavía no entiende muy bien, pero ¿y los niños de 9 y 10 años? Esta carta es un poco de denuncia porque realmente no sé a quién acudir."

El mateix dia, i atès que és una de les publicacions de major difusió a Catalunya, on els exemplars es presenten al públic en expositors de fàcil accés, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte amb el Síndic de Greuges de Catalunya per fer arribar la queixa d'aquesta ciutadana de Badalona.

En una primera comunicació telefònica, i després d'explicar-li la queixa, l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants va demanar a Defensa de la Ciutadania que fes arribar la queixa d'aquesta ciutadana a una de les assessores de l'Àrea d'Infància.

Una vegada se'ls va haver tramès l'escrit de queixa, l'Àrea d'Infància del Síndic de Greuges de Catalunya va comunicar que s'havia d'estudiar la denúncia, atès que no es tractava d'una publicació adreçada a menors, però que tractarien de trobar alguna normativa que reguli aquesta pràctica. També van informar que es posarien en contacte amb la promotora de la queixa i que notificarien la resolució de l'expedient a l'oficina de Defensa de la Ciutadania.

A data de tancament d'exercici, Defensa de la Ciutadania no ha rebut cap notificació sobre la resolució d'aquest expedient i resta a l'espera d'alguna informació del Síndic de Greuges de Catalunya.

3.2.6 CULTURA

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

01 – Normalització lingüística

02– Ensenyament

D'aquest àmbit s'han obert dos expedients, en la tipologia d'ensenyament, els quals estan tancats. Se n'exposa un a tall d'exemple.

EXPEDIENT NÚM. 205/2009 (ENSENYAMENT): QUEIXA DELS RESPONSABLES D'UN CENTRE EDUCATIU DE BADALONA PERQUÈ DAVANT D'UNA SITUACIÓ EXTRAORDINÀRIA D'UN ALUMNE NO ES VAN POSAR EN MARXA ELS MECANISMES D'AJUT SOCIAL PER ATENDRE LA SITUACIÓ DENUNCIADA.

El 14 de maig de 2009, Defensa de la Ciutadania va rebre un escrit de queixa de la cap d'estudis i el director d'un institut de Badalona en el qual denunciaven uns fets que havien ocorregut un mes abans i sobre els quals havien demanat l'assessorament del Síndic Defensor per saber què poden fer si es tornaven a trobar en una situació igual. Els fets que van relatar els responsables del centre educatiu, en resum, van ser els següents:

"Poso en el vostre coneixement que el passat 16 d'abril, a les 15.50 h, l'administrativa del centre va atendre una trucada telefònica d'un sanitari d'ambulància, el qual comunicava al CEIP que havien recollit desmaiada al metro la mare de dos alumnes del nostre centre i que, atès que no té familiars que es puguin fer càrrec dels infants, que es possessin en contacte amb l'Ajuntament de Badalona a fi d'activar els mecanismes socials adients perquè hi hagués algú per recollir ambdós nens en acabar les activitats lectives, a les 17 h.

L'esmentada administrativa posà el fet en coneixement de la cap d'estudis i aquesta telefonà a la Guàrdia Urbana, on li digueren que ja tenien coneixement dels fets. La cap d'estudis preguntà qui es faria càrrec dels nens a partir de l'hora en què acabava el període lectiu i l'interlocutor de la Guàrdia Urbana li preguntà que si el centre no disposava de telèfons de contacte de familiars propers, a la qual cosa la cap d'estudis li respongué que, com ell ja sabia, es tractava d'un cas atípic en el qual no hi havia familiars pròxims disponibles. També li preguntaren quin era el protocol que seguia l'escola en aquelles situacions, a la qual cosa la cap d'estudis li respongué que el que marcaven les instruccions del Departament d'Ensenyament de principi de curs era telefonar a la Guàrdia Urbana. En aquest punt el policia digué que passaria l'avís al cap de sala i que ja ens telefonarien. La cap d'estudis, després de recordar-li que se'ns havia de comunicar la resolució abans de les 17 h, penjà el telèfon a les 16.30 h.

A les 17 h la cap d'estudis informà els nens de què havia succeït amb la seva mare i que s'estava a l'espera de què es decidia fer. Els nens van dir que ells tenien una activitat extraescolar al centre, la qual finalitzava a les 18 h. Per aquest motiu la cap d'estudis va enviar els nens a la sala on es realitzava l'esmentada activitat extraescolar.

Com que a les 17.10 h la guàrdia urbana no s'havia posat en contacte amb el centre, la cap d'estudis tornà a telefonar a la centraleta i comunicà que els nens romanrien atesos fins a les 18 h, ja que tenien una activitat extraescolar al centre, però demanà que la informessin de què es faria amb els nens a partir del moment en què acabessin l'activitat i que ella no podia marxar del centre sense saber, a priori, què es faria amb els infants.

A les 18 h els nens van acabar l'activitat extraescolar i van ser recollits per la cap d'estudis, que els va dur a la sala de professors.

A les 18.10 h vam rebre una trucada telefònica d'un policia dient que els Serveis Socials ja havien tancat i que l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA) no responia al telèfon, que tornarien a intentar contactar amb l'EAIA i que ja se'ns diria alguna cosa.

A les 18.20 h van telefonar des de la Guàrdia Urbana dient que l'EAIA no contestava i que estaven esperant a veure què es feia.

A les 18.55 h van telefonar des de la Guàrdia Urbana dient que en arribar el cotxe patrulla a l'hospital, acabaven de donar d'alta la mare i que la traslladaven fins a l'escola en un vehicle de la Guàrdia Urbana.

A les 19.15 h va entrar la mare, sola, al centre a recollir els nens, sense que cap policia entrés a acompanyar-la.

El relat de tot l'exposat es resumeix en unes qüestions concretes:

.../...

A qui s'han d'adreçar els centres quan es produeix una situació extraordinària com la relatada?

De qui és competència l'atenció dels infants quan queden en situació de desprotecció familiar, fora de l'horari escolar?

.../..."

El 15 de maig, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte telefònic amb el coordinador de l'Àrea de Cultura i Patrimoni Cultural per posar-lo al corrent de la queixa que havia rebut i per comunicar-li que li faria arribar una còpia d'aquest escrit perquè pogués posar-se en contacte amb els promotors de la queixa i donar-los una resposta.

El 19 de maig, el coordinador de l'Àrea de Cultura i Patrimoni Cultural es va posar en contacte amb Defensa de la Ciutadania per informar de les gestions que havien dut a terme en relació amb aquesta queixa, i va dir que havia parlat amb el director del centre educatiu per manifestar-li la seva preocupació pels fets relatats en el seu escrit i es va comprometre a crear una comissió per revisar el protocol. mirar on va fallar i analitzar què es podia fer per millorar-lo i adaptar-lo a les noves necessitats.

Amb aquesta informació, Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte amb els promotors de la queixa i va donar per finalitzades les actuacions, sense perjudici que els promotors de la queixa poguessin fer avinent alguna altra circumstància que consideressin irregular i de la qual no es tingués constància.

3.2.7 SEGURETAT CIUTADANA

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

01 – Cossos de seguretat

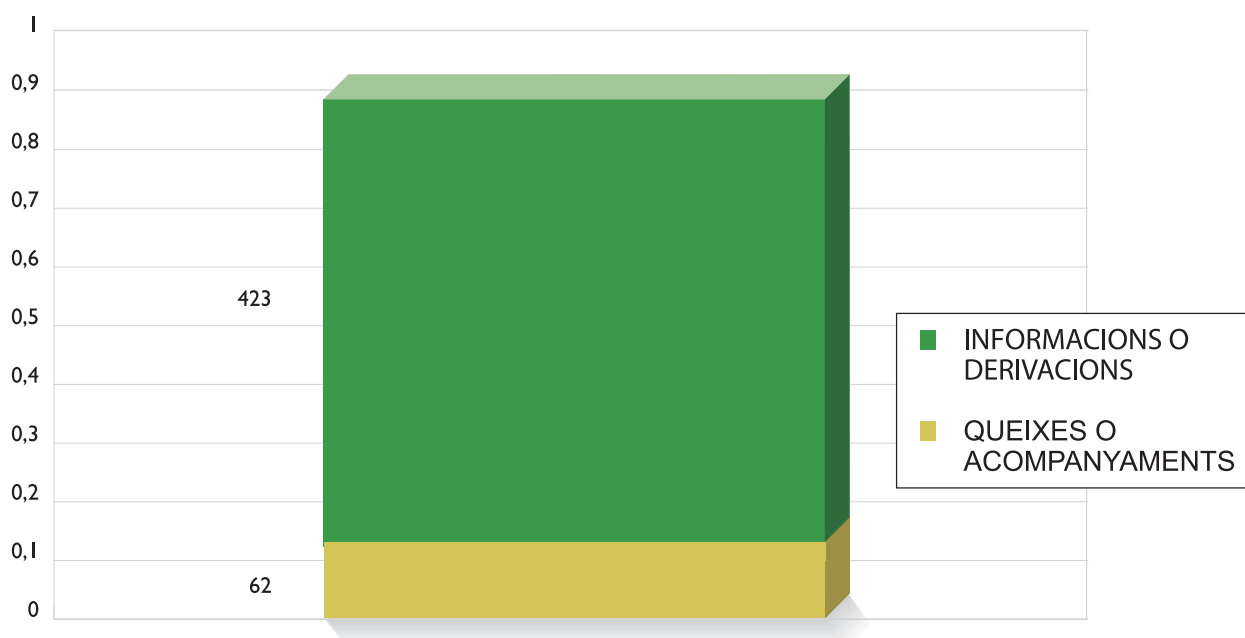
D'aquest àmbit s'han obert quatre expedients, els quals es troben ja tancats. La majoria d'aquests expedients estan relacionats amb queixes de veïns per temes de convivència entre persones de diferents ètnies i per a les quals s'han fet peticions d'intervenció en els conflictes a la Unitat de Convivència i Ciutadania de la Guàrdia Urbana de Badalona. D'aquesta tipologia, no se n'exposa cap cas pràctic per la privacitat que requereix el desenvolupament d'aquests temes.

4. DADES ESTADÍSTIQUES 2009

En aquest apartat s'exposen les dades de les intervencions de Defensa de la Ciutadania de Badalona des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2009.

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

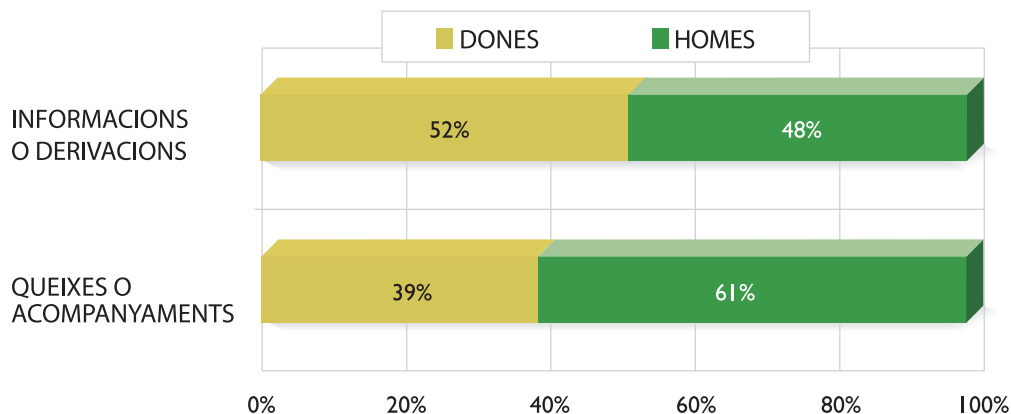
| | TOTAL | PERCENTATGES |
|-------------------------------------|-------|--------------|
| INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS | 423 | 87,2% |
| QUEIXES O ACOMPANYAMENTS | 62 | 12,8% |
| TOTAL DE PERSONES | 485 | 100% |



A quasi un 13% del total de persones ateses per Defensa de la Ciutadania se'ls ha obert l'expedient de queixa o d'acompanyament corresponent. El 87,2% 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

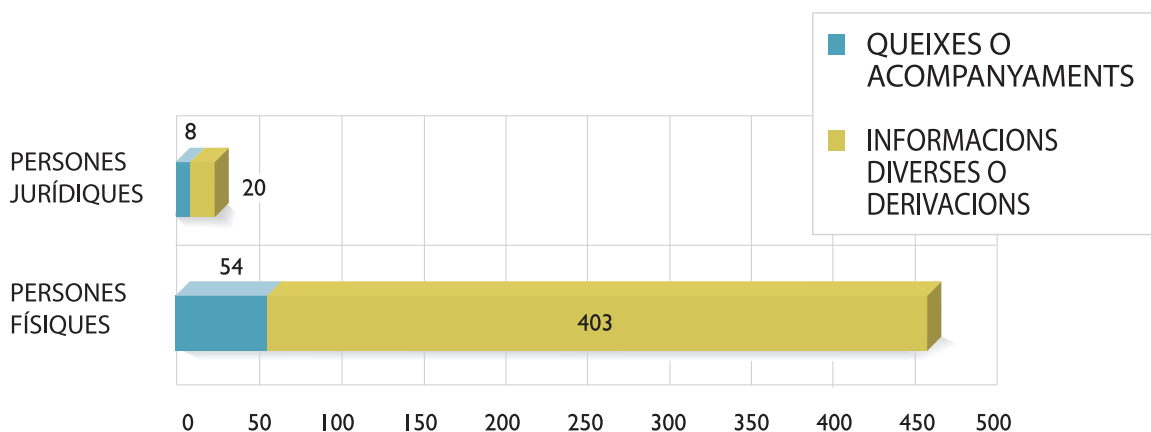
| | QUEIXES O ACOMPANYAMENTS | INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS |
|-------|--------------------------|-------------------------------------|
| DONES | 24 | 220 |
| HOMES | 38 | 203 |



Tot i que el nombre de dones que han acudit a l'oficina de Defensa de la Ciutadania és lleugerament superior al nombre d'homes, en el moment de presentar una queixa formal són ells, de forma destacada, els qui ho fan.

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

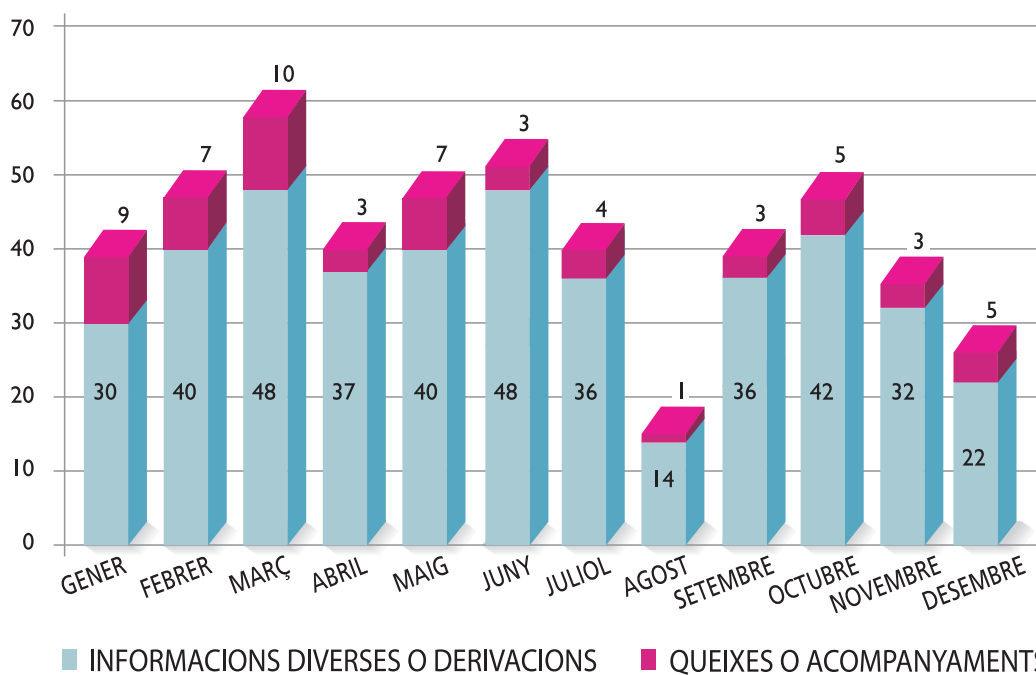
| | QUEIXES O ACOMPANYAMENTS | INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| PERSONES FÍSQUES | 54 | 403 |
| PERSONES JURÍDIQUES | 8 | 20 |
| TOTAL | 62 | 423 |



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, com en d'altres exercicis, hi han acudit molt poques persones en representació d'un col·lectiu (associació de veïns, empresa, partit polític, etc.).

4.4. Activitat per mesos

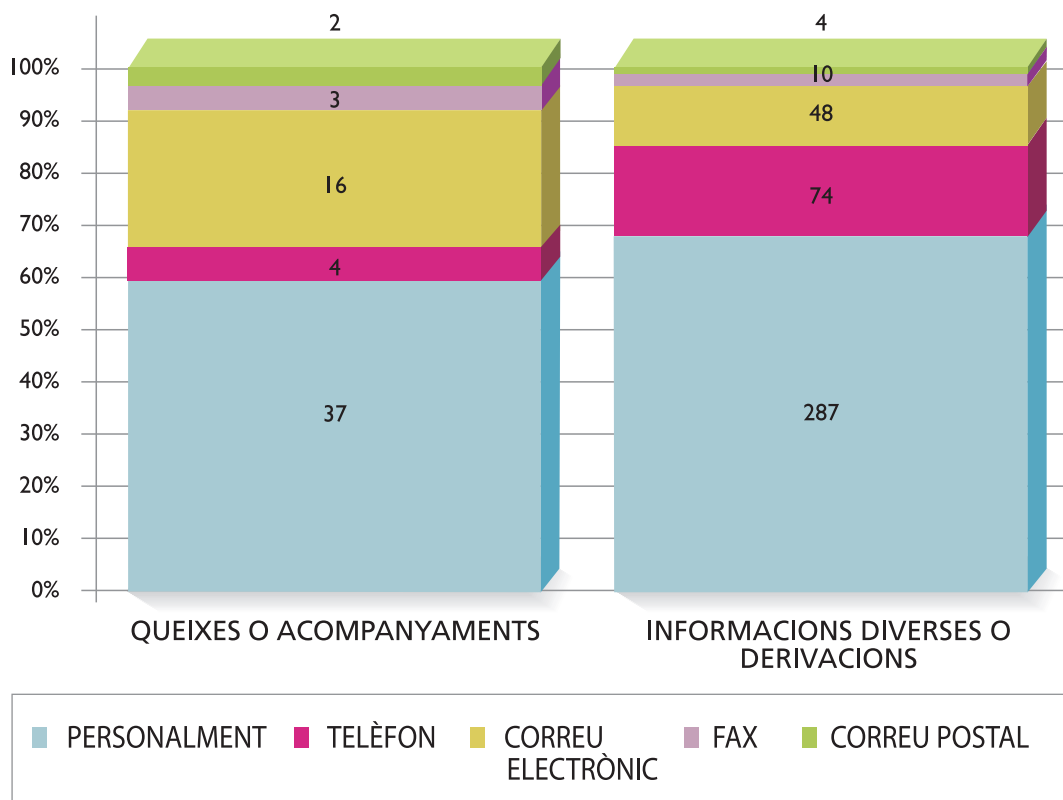
| | QUEIXES O ACOMPANYAMENTS | INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS |
|----------|--------------------------|-------------------------------------|
| GENER | 9 | 30 |
| FEBRER | 7 | 40 |
| MARÇ | 10 | 48 |
| ABRIL | 3 | 37 |
| MAIG | 7 | 40 |
| JUNY | 3 | 48 |
| JULIOL | 4 | 36 |
| AGOST | 1 | 14 |
| SETEMBRE | 3 | 36 |
| OCTUBRE | 5 | 42 |
| NOVEMBRE | 3 | 32 |
| DESEMBRE | 5 | 22 |
| TOTAL | 60 | 425 |



El mes en què han acudit més persones a l'oficina de Defensa de la Ciutadania ha estat el març, i el mes en què n'hi han acudit menys, l'agost (tot i que, durant aquest mes, no es va tancar cap dia l'oficina).

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

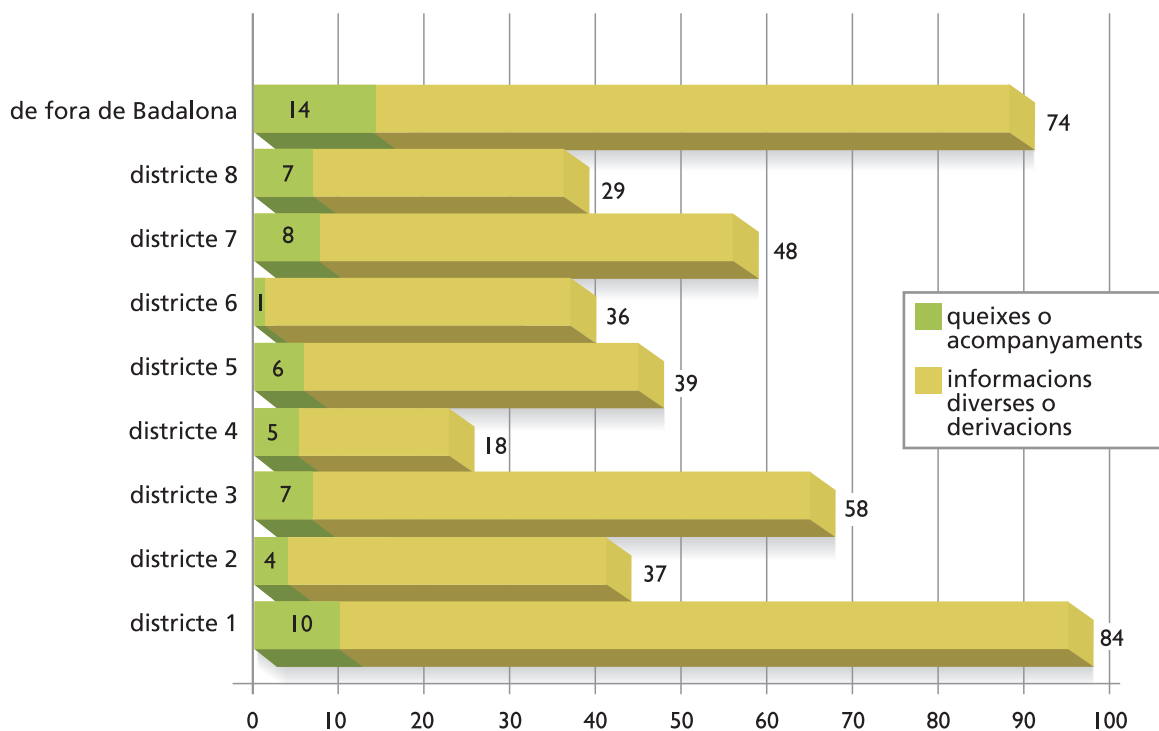
| | QUEIXES O ACOMPANYAMENTS | INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS |
|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| PERSONAL | 59,68% | 67,8% |
| TELÈFON | 6,45% | 17,5% |
| CORREU ELECTRÒNIC | 25,80% | 11,4% |
| FAX | 4,84% | 2,4% |
| CORREU POSTAL | 3,23% | 0,9% |



El contacte personal, ja sigui mitjançant l'entrevista o el telèfon, continua essent la forma més habitual de posar-se en contacte amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania, tant per demanar informació com per interposar una queixa.

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

| | PERSONES | PERCENTATGES |
|---------------------|------------|--------------|
| DISTRICTE 1 | 94 | 19,4% |
| DISTRICTE 2 | 41 | 8,5% |
| DISTRICTE 3 | 65 | 13,4% |
| DISTRICTE 4 | 23 | 4,7% |
| DISTRICTE 5 | 45 | 9,3% |
| DISTRICTE 6 | 37 | 7,6% |
| DISTRICTE 7 | 56 | 11,6% |
| DISTRICTE 8 | 36 | 7,4% |
| DE FORA DE BADALONA | 88 | 18,1% |
| TOTAL | 485 | 100% |

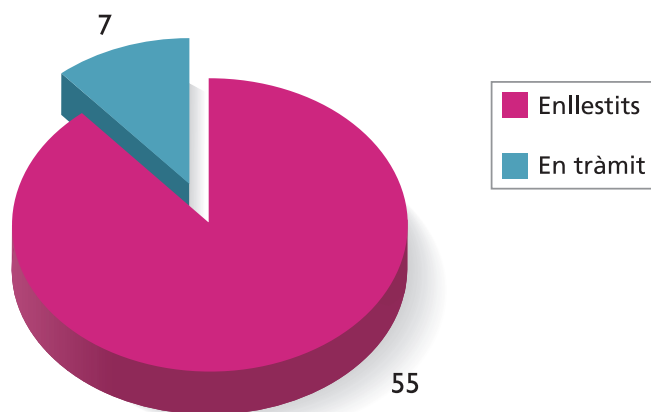


Com en exercicis passats, el gruix més nombrós de persones que s'han adreçat al Síndic Defensor de la Ciutadania (el 19,4%) resideixen al districte 1. També, com en edicions passades, han plantejat força qüestions al Síndic Defensor de la Ciutadania un bon nombre de persones residents als districtes 3 i 7.

També cal destacar que el 18,1% de les persones que s'han adreçat al Síndic Defensor viuen fora de Badalona.

4.7. Situació dels expedients oberts

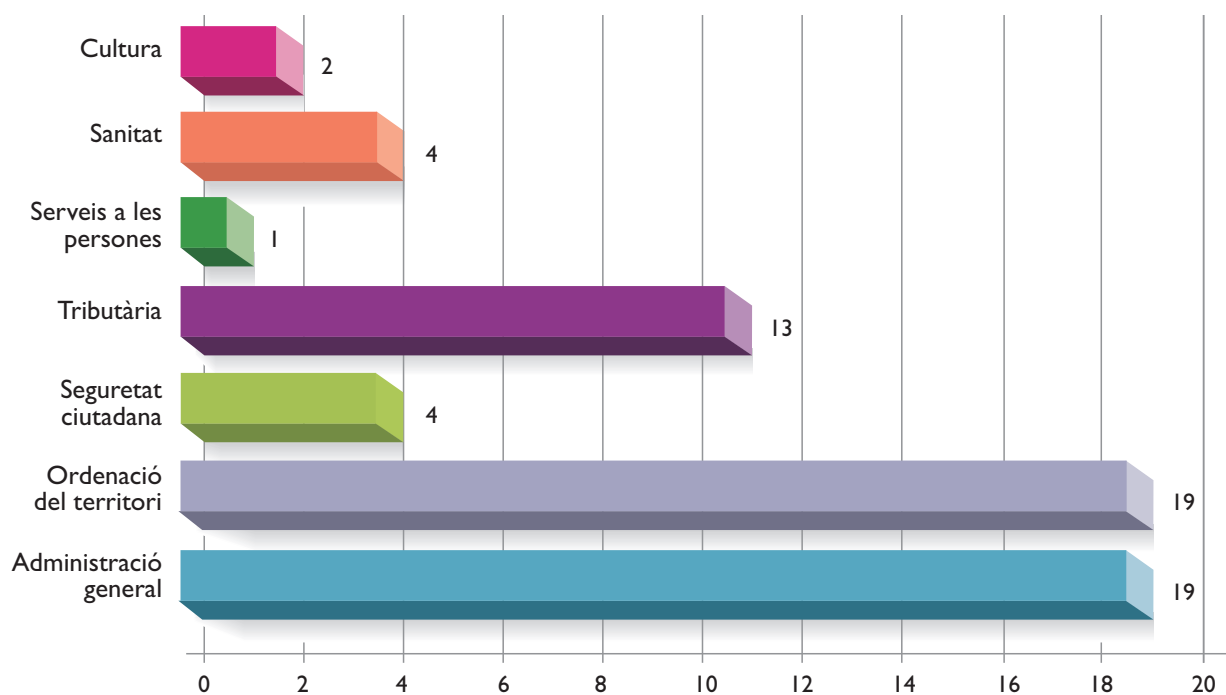
| | TOTAL | PERCENTATGES |
|------------|-------|--------------|
| ENLLESTITS | 55 | 88,7 % |
| EN TRÀMIT | 7 | 11,3 % |
| TOTAL | 48 | 100 % |



En finalitzar l'exercici, la majoria d'expedients (el 88,7%) han quedat enllestits. Dels que estan en tràmit (11,3%), la majoria es van obrir el darrer quadrimestre de l'any.

4.8. Desglossament del expedients per àmbits

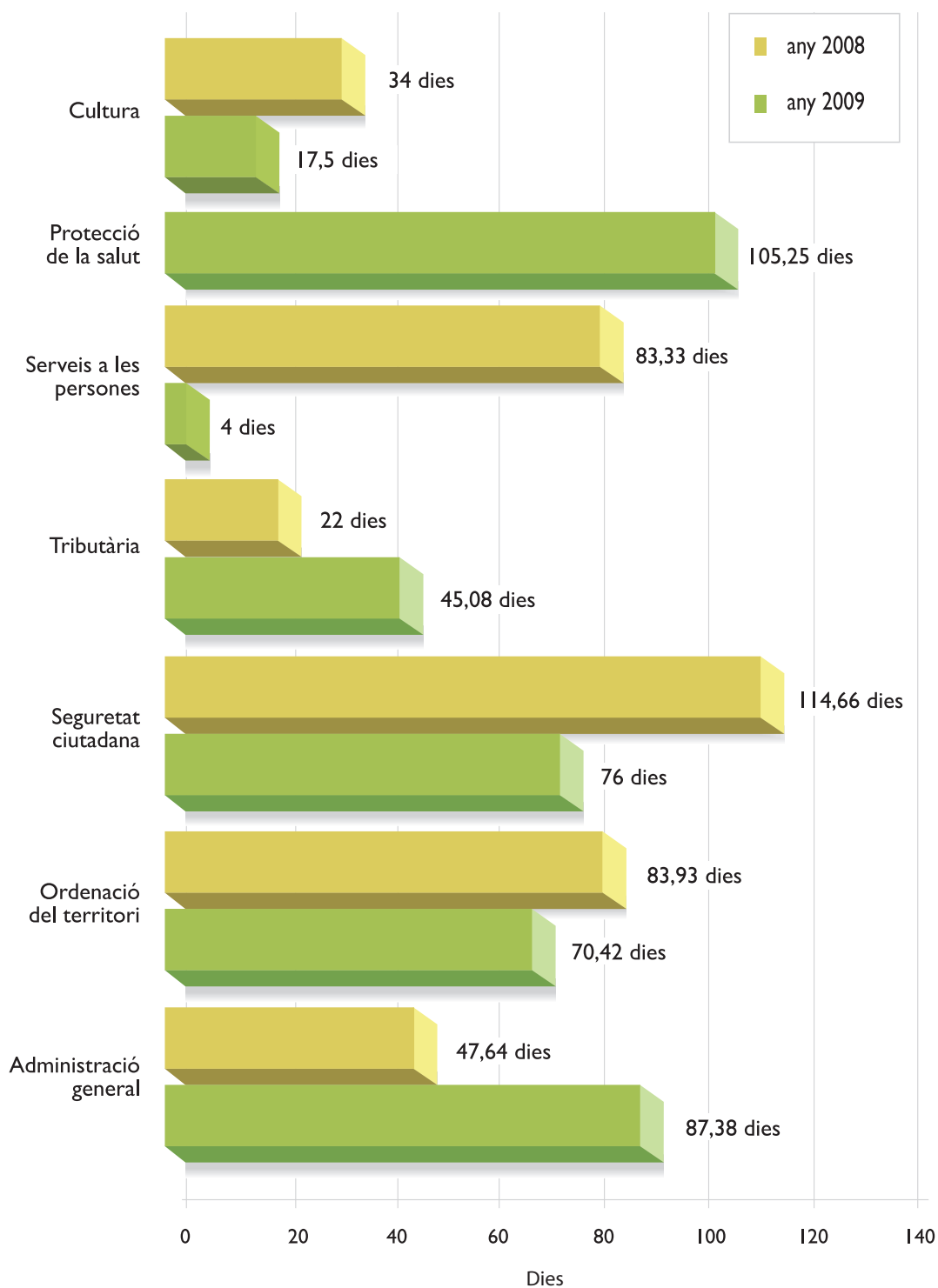
| | EXPEDIENTS | PERCENTATGES |
|-------------------------|------------|--------------|
| ADMINISTRACIÓ GENERAL | 19 | 30,6 % |
| ORDENACIÓ DEL TERRITORI | 19 | 30,6 % |
| SEGURETAT CIUTADANA | 4 | 6,5 % |
| TRIBUTÀRIA | 13 | 21,0 % |
| SERVEIS A LES PERSONES | 1 | 1,6 % |
| SANITAT | 4 | 6,5 % |
| CULTURA | 2 | 3,2% |
| TOTAL | 62 | 100 % |



Les 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) són les que han provocat més obertures d'expedients.

4.9. Mitjana de la variable temps de resolució

| ÀMBIT | EXPEDIENTS | DIES | MITJANA |
|-------------------------|------------|------|---------|
| ADMINISTRACIÓ GENERAL | 13 | 1136 | 87,38 |
| | 6 | 0 | tràmit |
| ORDENACIÓ DEL TERRITORI | 19 | 1338 | 70,42 |
| SEGURETAT CIUTADANA | 4 | 304 | 76,00 |
| TRIBUTÀRIA | 12 | 541 | 45,08 |
| | 1 | 0 | tràmit |
| SERVEIS A LES PERSONES | 1 | 4 | 4,00 |
| PROTECCIÓ DE LA SALUT | 4 | 421 | 105,25 |
| CULTURA | 2 | 35 | 17,50 |

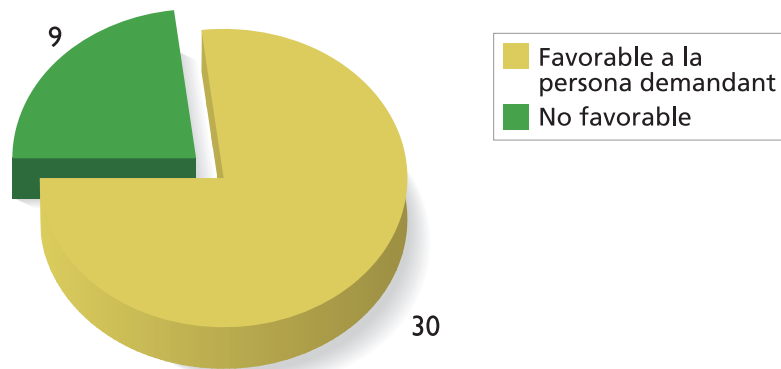


MITJANA PER EXPEDIENT: 58 DIES

Pràcticament no ha variat el temps que l'administració, en general, triga a respondre els escrits que li adreça l'oficina de Defensa de la Ciutadania: l'any 2008 eren 57 dies, i aquest any 2009, uns 58. En aquest punt, tal vegada seria important recordar el que assenyala l'article 62.1 del Reglament Orgànic Municipal (ROM): *en el cas que se sol·liciti un informe dels departaments, organismes o dependències administratives, cal emetre'l en el termini de 15 dies des de la recepció de la sol·licitud.*

4.10. Conclusió dels expedients enllestits

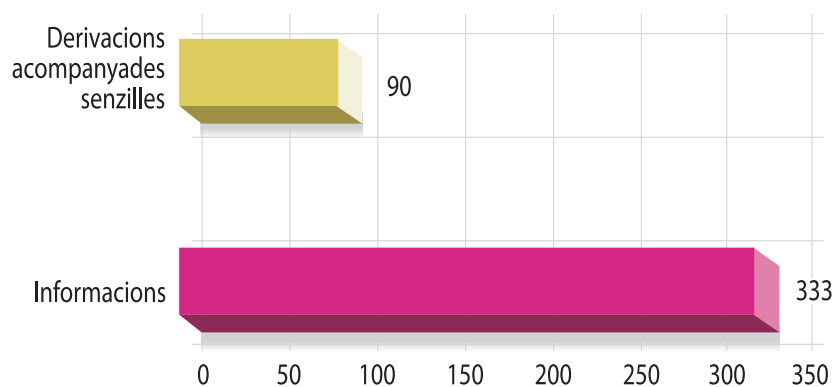
| | TOTAL | PERCENTATGES |
|---|-------|--------------|
| TANCATS AMB RESOLUCIÓ FAVORABLE A LA PERSONA DEMANDANT | 30 | 75 % |
| TANCATS AMB RESOLUCIÓ NO FAVORABLE A LA PERSONA DEMANDANT | 9 | 22,5 % |
| DESESTIMATS | 1 | 2,5 % |
| TOTAL TANCATS | 40 | 100% |



El 75% dels expedients s'han tancat amb resolució favorable a la persona que havia presentat la queixa.

4.11. Tipologia dels contactes amb l'oficina de la Defensa de la Ciutadania que no han originat expedient

| | TOTAL | PERCENTATGES |
|--------------------------------|-------|--------------|
| INFORMACIÓ | 333 | 78,7% |
| DERIVACIÓ ACOMPANYADA SENZILLA | 90 | 21,3% |
| TOTAL | 423 | 100% |



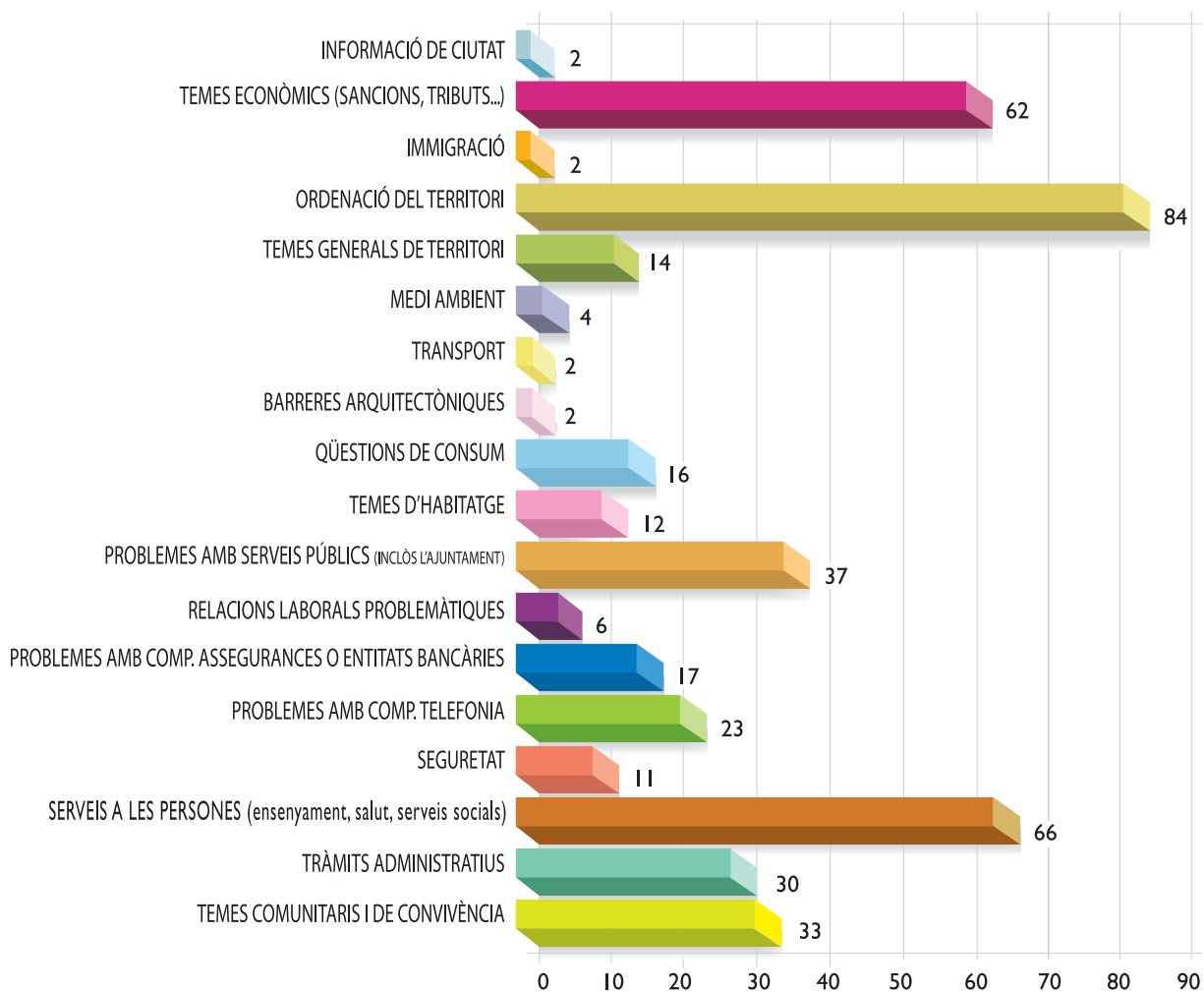
Pel que fa a les 423 persones que s'han posat en contacte amb Defensa de la Ciutadania, però que, d'acord amb el reglament de la Institució, no complien els requisits per poder presentar una queixa formal:

El 78,7% ha rebut informació sobre la manera o el lloc més adient per intentar solucionar la seva problemàtica.

El 21,3%, després de diversos contactes telefònics o alguna gestió, ha estat derivat al professional de referència que millor podia atendre el seu cas.

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

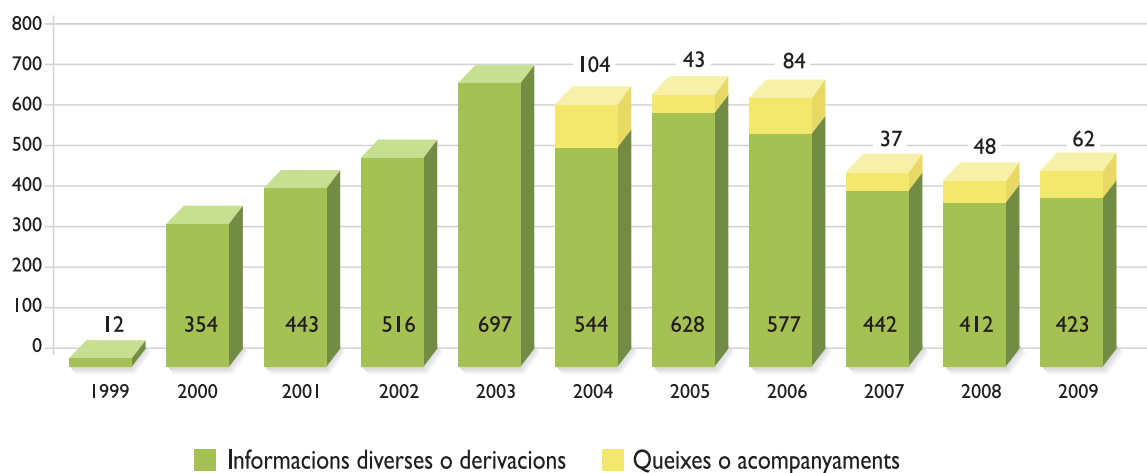
| | INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS | PERCENTATGES |
|--|--|---------------------|
| TEMES COMUNITARIS I DE CONVIVÈNCIA | 33 | 7,8% |
| TRÀMITS ADMINISTRATIUS | 30 | 7,1% |
| SERVEIS A LES PERSONES (ensenyament, salut, serveis socials) | 66 | 15,6% |
| SEGURETAT | 11 | 2,6% |
| PROBLEMES AMB COMP. TELEFONIA | 23 | 5,4% |
| PROBLEMES AMB COMP. ASSEGURANCES O ENTITATS BANCÀRIES | 17 | 4,0% |
| RELACIONS LABORALS PROBLEMÀTIQUES | 6 | 1,4% |
| PROBLEMES AMB SERVEIS PÚBLICS (INCLOENT-HI L'AJUNTAMENT) | 37 | 8,7% |
| TEMES D'HABITATGE | 12 | 2,8% |
| QÜESTIONS DE CONSUM | 16 | 3,8% |
| BARRERES ARQUITECTÒNIQUES | 2 | 0,5% |
| TRANSPORT | 2 | 0,5% |
| MEDI AMBIENT | 4 | 0,9% |
| TEMES GENERALS DE TERRITORI | 14 | 3,3% |
| ORDENACIÓ DEL TERRITORI | 84 | 19,9% |
| IMMIGRACIÓ | 2 | 0,5% |
| TEMES ECONÒMICS (SANCIONS, TRIBUTS...) | 62 | 14,7% |
| INFORMACIÓ DE CIUTAT | 2 | 0,5% |
| TOTAL | 423 | 100 % |



Majoritàriament, 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 problemes relacionats amb l'ordenació del territori (urbanisme, habitatge, via pública, activitats econòmiques i medi ambient), les prestacions o l'accés a les prestacions que preveu la Llei de la dependència i els temes econòmics (sancions o tributs).

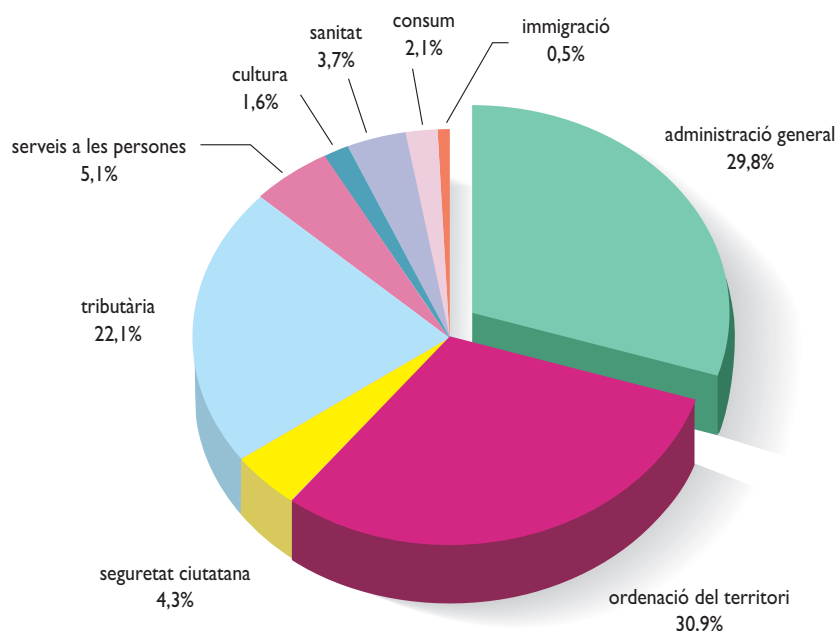
4.13. DEU ANYS EN XIFRES

4.13.1. Nombre de persones ateses per l'oficina de Defensa de la Ciutadania



Des de l'any 2000, l'oficina de Defensa de la Ciutadania ha atès un total de 5.426 persones.

4.13.2. Expedients per àmbits



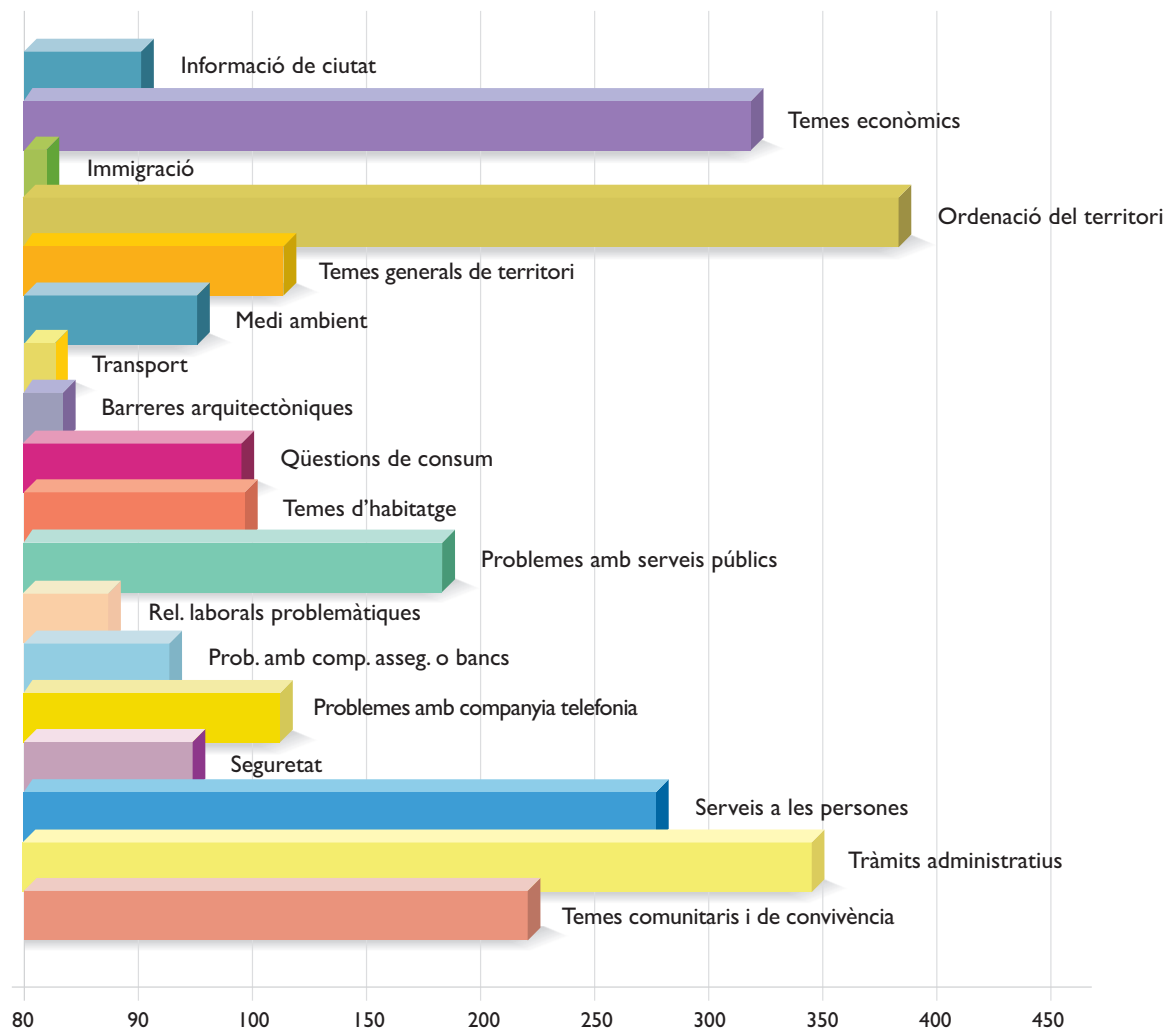
Durant els deu anys d'existència de la Institució, el nombre més elevat de queixes rebudes ha estat per qüestions relacionades amb l'ordenació del territori, l'administració general i els tributs.

Dins l'àmbit d'ordenació del territori s'inclouen: l'habitatge, l'urbanisme, les activitats econòmiques, la via pública i el medi ambient.

Dins l'àmbit d'administració general s'inclouen: la responsabilitat patrimonial, el procediment administratiu i la contractació administrativa i l'expropiació forçosa.

Dins l'àmbit tributari s'inclouen: les sancions i els impostos.

4.13.3. Temes de consulta que no han originat expedient

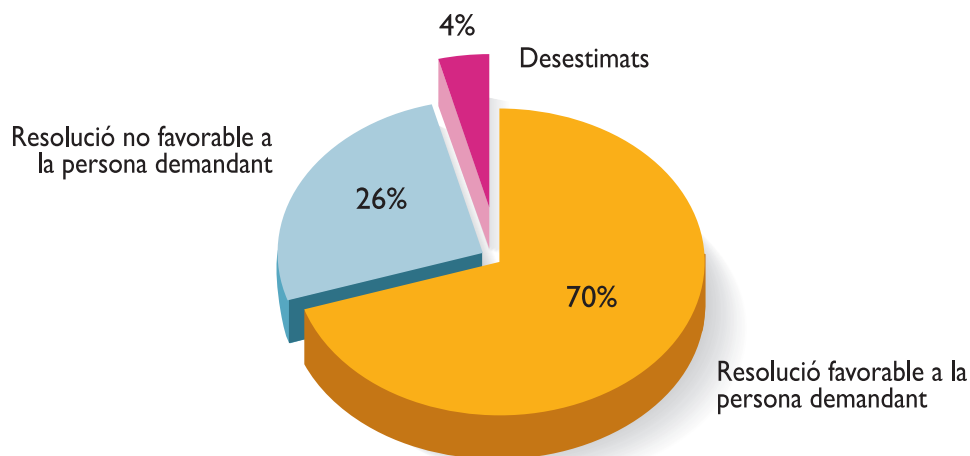


Com era d'esperar, els principals motius de consulta per part de la ciutadania durant aquests deu anys han estat les qüestions relacionades amb l'ordenació del territori, l'administració general i els tributs. És important observar, però, que en el gràfic destaquen dos nous àmbits que també generen moltes consultes, perquè inclouen temes que afecten, en gran mesura, la qualitat de vida de la comunitat: els serveis a les persones i els temes comunitaris i de convivència.

L'àmbit dels serveis a les persones inclou temes tant de protecció com de promoció de la salut, temes de benestar social i temes d'ensenyament.

Sota el títol de temes comunitaris i de convivència s'inclouen temes lligats als efectes, sovint problemàtics, de la diversitat sociocultural en àrees densament poblades, els problemes que sovint presenten les comunitats de veïns o de propietaris a l'hora de repartir les despeses d'una millora o d'una reparació a la finca on viuen, i tots els temes que recull l'Ordenança de convivència, aprovada per l'Ajuntament, i que va entrar en vigor l'1 de gener de 2009.

4.13.4. Conclusió dels expedients



Una gran majoria (el 70%) dels expedients tramitats per Defensa de la Ciutadania s'han enllestit amb un resultat favorable a la persona que havia interposat la queixa.

S'ha desestimat un 4 % dels expedients perquè, en iniciar-se la investigació, s'ha pogut constatar que es donava algun dels supòsits del reglament que inhabilita la Institució per intervenir-hi.

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

5.1. A través dels mitjans de comunicació

4 de març: entrevista telefònica feta pel periodista Jordi Alcover, de Ràdio Ciutat de Badalona (RCB), per parlar del programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer, a partir d'una nota de premsa sobre aquest programa, publicada a la revista d'informació de Badalona Bétulo, aquest mateix mes de març.

2 de juny: entrevista feta pel periodista Carles Tornero, de RCB, per parlar de l'Informe 2008, presentat pel Síndic Defensor de la Ciutadania en el ple ordinari de l'Ajuntament el 26 de maig.

9 de setembre, 7 d'octubre i 2 de desembre: participació en el magazín d'actualitat Ciutat oberta, de Ràdio Ciutat de Badalona, conduït per Daniel Gutiérrez.

30 de novembre: entrevista a l'informatiu del matí de RCB per parlar de la celebració dels 10 anys de Defensa de la Ciutadania.

30 novembre: entrevista feta per la periodista Sara Muñoz, per al diari El Punt, per parlar de la celebració dels 10 anys de la Institució.

17 de desembre: entrevista feta pel periodista Miquel López, al magazín de RCB Sortida Nord, per parlar dels 10 anys de Defensa de la Ciutadania. També va ser entrevistat en el mateix programa el primer defensor de la ciutadania de Badalona, el senyor Desideri León.

21 de desembre: entrevista feta pel periodista Joan Giménez, de Badalona 2000, per parlar, també, dels 10 anys de 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 dels ciutadans del districte:

Districte 1: 5 de març (AV Canyadó)

Districte 2: 19 de març (AV Complex Catalunya)

21 de maig (AV Nova Lloreda Sud)

15 d'octubre (AV Nova Lloreda Nord)

Districte 3: 26 de març (AV Pomar)

22 d'octubre (AV Montigalà-Batlòria)

Districte 4: 12 de novembre (Assoc. Amics de la Salut)

Districte 5: 25 de juny (AV Sant Mori de Llefia)

Districte 6: 13 de març (AV Artigues)

14 de maig (AV Congrés)

8 d'octubre (AV Barri Maresme)

Districte 7: 4 de juny (AV Front Marítim)

29 d'octubre (AV Joaquim Ruyra)

Districte 8: 16 d'abril (AV La Pau)

11 de juny (AV Lloreda)

5 de novembre (AV Fondo Sistrells)

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

DISTRICTE 1

- No s'efectua el manteniment pertinent del mobiliari urbà de la zona de Canyadó.
- L'indret anomenat Parc de la Baixadeta, davant de la masia de Can Canyadó, està en pessimes condicions d'ús. Presència, molt habitual, de rates.
- El solar que hi ha just davant del número 37 del carrer Eduard Marquina és ple de deixalles i d'andròmines de tot tipus, i s'hi pot veure una bona quantitat de rates.
- Fa anys que no es poden els arbres del barri Canyadó.
- La plaça del Diplodocus està totalment abandonada.
- Hi ha abundants barreres arquitectòniques que dificulten el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda pel barri Canyadó. N'és un exemple l'alçada de la vorera on hi ha el quiosc de diaris, just a l'entrada del barri, quan es ve del centre.
- S'ha reordenat el sentit de la circulació en alguns carrers del barri i el carrer Pompeu Fabra s'ha convertit en una via ràpida, per on baixen els cotxes —en direcció a la carretera— a velocitats que representen un perill per als vianants. No hi ha cap senyal dissuasiu ni semàfors, i molts conductors acceleren més del compte. Cal l'estudi i la implantació d'alguna mesura per millorar aquesta situació abans que no s'hagi de lamentar la mort de ningú.
- Molt a prop de l'escola Lola Anglada, a una distància inferior a la recomanada, hi ha una antena de telefonia mòbil. Aquest és un tema molt controvertit, però cada cop s'alcen més veus autoritzades que denuncien el perill que la proximitat d'una antena representa per a la salut.

DISTRICTE 2

- A l'avinguda Catalunya, en direcció al carrer Pau Picasso, més o menys a l'alçada de l'entitat veïnal, els cotxes acostumen a anar a una velocitat excessiva i els veïns tenen por que un dia hi hagi un accident. Han demanat la instal·lació d'alguna mesura dissuasiva que obligui els conductors a reduir la velocitat. De moment, estan a l'espera que s'implementi.
- El veïnat vol saber el número de taules i de cadires que, com a màxim, poden tenir a la vorera els bars de la zona, ja que, com més ampla és la vorera, menys espai tenen els vianants per circular-hi, sobretot les persones amb mobilitat reduïda.
- Fa anys que uns veïns del carrer Antoni Botey pateixen importants molèsties i perjudicis econòmics a causa d'un solar que hi ha al costat de casa seva (la titularitat del qual desconeixen) on acostumen a jugar a pilota grans i petits. Es dona la circumstància que la paret, contra la qual llancen les pilotes, és la mitgera de la seva finca. Així, els repetits impactes de les pilotes contra aquesta paret fan que les rajoles de la cuina caiguin, per més que les enganxin.

DISTRICTE 3

- Alguns veïns consideren que les multes per aparcar el cotxe a la zona longitudinal de l'avinguda President Companys, al davant mateix de la benzinera de CAMPSA, entre l'acabament de la marquesina de la benzinera i el carril de bicicletes, s'imposen segons franc arbitri i depenent de les necessitats d'aparcament dels treballadors d'unes dependències que hi ha davant d'aquest espai.

DISTRICTE 4

- A causa de l'orografia de la zona, l'arbrat que hi ha plantat al carrer Ricard Strauss pot afavorir l'aparició d'humitats a les cases més properes, com sembla que ja ha passat en altres carrers d'aquest barri.
- L'Ajuntament no ha donat resposta a les moltes consultes formulades per l'entitat veïnal, entrades totes elles pel Registre Municipal.

DISTRICTE 5

- El veïnat continua denunciant que el cotxe fotomultes exerceix, en aquesta zona, un control del trànsit excessivament estricte.

DISTRICTE 6

- Hi ha sensació d'inseguretat
- Tràfic d'estupefaents a les proximitats de l'escola de les Trinitàries, la qual cosa resulta preocupant.
- De forma reiterada, es manifesta que no hi ha prou presència dels cossos policials als carrers del barri.
- El veïnat pateix les molèsties d'alguns bars que no respecten l'horari de tancament.

- Un edifici del carrer Xile s'està utilitzant de pensió sense la llicència preceptiva d'activitat.
- Al carrer Simancas, entre els carrers Xile i Onze de Setembre, un veí ha obert una rasa a la vorera per manipular el sifó de desguàs de casa seva a la claveguera.
- Els veïns es mostren recelosos respecte a l'ús que es farà de la sala de culte de la comunitat musulmana.
- Es percep una degradació molt important de les relacions veïnals, arran, segons expliquen els veïns, de les últimes arribades de persones immigrades, molt especialment les de nacionalitat romanesa.
- Hi ha habitatges sobreocupats, els inquilins dels quals fan molt de soroll.
- S'ha produït un augment notable de la brutícia per actes incívics: abandonament de brossa fora dels contenidors, ampolles, restes de menjar, llaunes buides, etc.
- Hi ha diversos punts negres de trobades col·lectives a diferents hores del dia i de la nit, que destorben el descans veïnal. Un d'aquests punts és el CAP proper al carrer Motril.
- Des de fa uns anys, es demana que l'Ajuntament podi els arbres del carrer Màlaga. Segons explica el veïnat, la falta de manteniment ha fet que les branques arribin fins a la cinquena planta dels pisos, amb les conseqüents molèsties que això provoca als habitants d'aquest indret: falta de visibilitat i de llum natural i presència d'insectes, la qual cosa impedeix sortir als balcons amb normalitat.
- Habitualment hi ha cotxes aparcats als carrers propers a l'avinguda Marquès de Mont-roig amb papers que anuncien que es venen, fet que contravé, clarament, l'ordenança de civisme.

DISTRICTE 7

- Els veïns denuncien molèsties pel soroll que ocasionen les màquines d'aspiració d'aire que ventilen l'aparcament que l'empresa Engestur gestiona a la zona.
- El nou mobiliari urbà no està ben distribuït i, a més a més, està mal ubicat. Per exemple, hi ha bancs a tocar dels arbres.
- Quan se celebren concerts al pavelló olímpic, tota la zona queda plena de brutícia: llaunes, papers, bosses, etc. És cert que els serveis de neteja actuen amb celeritat, però només netegen la zona que envolta directament el pavelló. La resta queda plena de deixalles, sobretot el camí que segueixen molts assistents des del pavelló olímpic fins a la parada del metro. Segons explica l'associació de veïns, aquest fet ha estat denunciat diverses vegades, però l'Ajuntament mai no ha respost els seus escrits. El darrer escrit adreçat a l'Ajuntament tenia data de 6 de febrer de 2008.

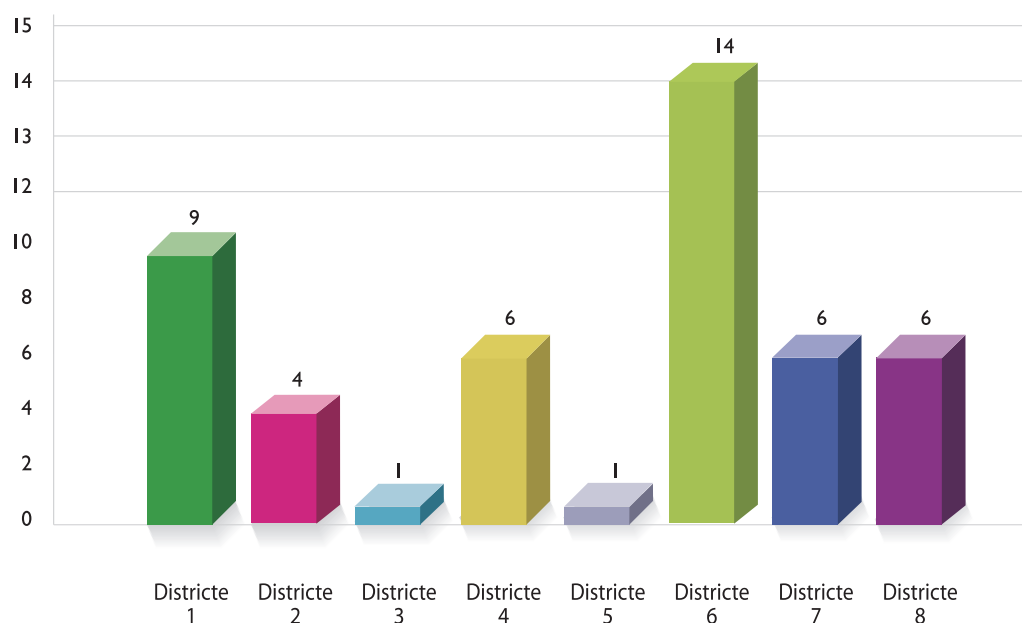
DISTRICTE 8

- L'Ajuntament no respon els escrits que les entitats li adrecen.
- El cotxe fotomultes exerceix un control excessivament estricte. En concret, la persona que va formular aquesta queixa té una disminució física i disposa del document corresponent en dues plaques identificadores, una situada al parabrises i l'altra, al vidre del darrere; això, el fotomultes no ho respecta.
- Malgrat que l'associació de veïns ha denunciat que un seguit de carrers del barri tenen greus deficiències, no han rebut cap mena de resposta i els carrers no s'han arranjat.
- Des de fa molt de temps, a la cantonada dels carrers Liszt i Miguel Hernández hi ha força joves que tenen per costum seure en un petit mur perimetral d'un jardinet ple de terra, però sense plantes, on fan gresca fins molt tard i deixen escampades per la zona les ampolles, senceres o trencades, que han estat consumint. Els representats veïnals creuen que si s'enderroqués el mur esmentat es resoldria de forma ràpida el problema, sense cap mena d'enfrontament.

5.2.3. Valoració del programa

A través del programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer, aquest any 2009 s'han atès 47 persones, sovint representants de col·lectius més amplis, sobretot associacions de veïns i pares i mares d'alguna escola.

La distribució de visites per districtes és la següent:



5.3. Activitats diverses

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

- 13 de gener:* assistència, al saló de plens, a l'acte d'acomiadament del que, durant dinou anys, ha estat cap de protocol de l'Ajuntament, el senyor Francesc Arjona.
- 13 de gener:* reunió del Síndic amb el senyor alcalde per parlar de la possibilitat que Defensa de la Ciutadania tingui una nova seu més àmplia, per tal de poder obrir nous programes.
- 15 de gener:* reunió amb l'adjunt de la direcció (Àmbit de Govern) de la Regidoria d'Acció Social, Polítiques d'Igualtat i Relacions Ciutadanes, el senyor Martí Moliné, per tractar dels protocols d'actuació en relació amb les persones que puguin estar al ras els dies de fred intens.
- 15 de gener:* reunió amb representants del Col·legi d'Advocats de Barcelona a Badalona per revisar la marxa del conveni de col·laboració d'aquest ens i Defensa de la Ciutadania i, si escau, plantejar-hi propostes de millora.
- 15 de gener:* signatura al llibre d'honor commemoratiu dels 50 anys de la fundació de l'Associació de Veïns de La Pau. Aquesta associació, entre els actes programats per commemorar aquest aniversari, es va proposar elaborar un llibre amb dedicatòries en favor de la pau, signades per diverses personalitats del món cultural, polític, esportiu etc. Entre les signatures recollides, a part de la del Síndic Defensor de la Ciutadania, també hi figuren, entre d'altres, la de l'alcalde de la ciutat, Jordi Serra, la dels expresidents de la Generalitat Jordi Pujol i Pasqual Maragall, la del senador Jordi Guillot, la del premi Nobel de la Pau Adolfo Pérez Esquivel, la del secretari general de l'ONU, Ban Ki Moon, i les de tota la junta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.
- 5 de febrer:* assistència a la presentació del projecte de nou web de l'Ajuntament de Badalona, a la sala de premsa de l'edifici El Viver.
- 9 de febrer:* reunió amb el gerent d'Atenció al Client de la Regió Sanitària, el senyor Piqué, per tal de designar una persona de contacte que centralitzi la relació amb la Defensa de la Ciutadania.
- 13 de febrer:* reunió amb el cap del Servei Informàtic i Tecnologies de la Informació, el senyor Antoni Dàvia, per tal de conèixer com s'està desenvolupant a l'Ajuntament tot el que fa referència a l'administració electrònica i la gestió de documents, i comentar els continguts sobre la Institució que hauria d'incloure el nou web municipal.
- 16 de febrer:* participació en la reunió del Consell d'Entitats del districte 2, a Can Cabanyes, per presentar el calendari del defensor del ciutadà, és a dir, els dies que, dins el programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer, el Síndic Defensor es desplaçarà al districte.

- 25 de febrer:* assistència a la conferència titulada "Ciutat, font d'humanisme", donada pel senyor Jaume Aymar, professor de la Facultat de Filosofia de la Universitat Ramon Llull, dins el seminari Civisme i Llibertat, organitzat per la Regidoria de Ciutadania i Convivència i el Departament de Ciència Política i Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona al Museu Municipal.
- 26 de febrer:* assistència a l'XI Trobada de Síndics i Defensors, a Sant Boi de Llobregat.
- 27 de febrer:* assistència a la presentació de l'Informe 2008, de la síndica de greuges de Barcelona, al plenari del Consell Municipal.
- 2 de març:* reunió amb el director de l'Àrea de Planificació Estratègica de TUSGSAL, el senyor Àngel Nieto, per tal de revisar una recomanació del Síndic Defensor sobre la reubicació del final d'una línia d'autobusos que produïa moltes molèsties als veïns.
- 6 de març:* reunió amb els màxims responsables de l'Àrea d'Urbanisme i Territori, els senyors Jaume Tomàs i Eliseu Pintor, per revisar els expedients de queixa que s'havien tramès a aquesta àrea.
- 10 de març:* reunió amb el primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, el senyor Ferran Falcó, per parlar sobre diverses propostes de Defensa de la Ciutadania.
- 6 de març:* participació en la jornada de presentació de la Instrucció 1/2009, organitzada per l'Agència Catalana de Protecció de Dades, a l'auditori Barcelona Activa.
- 8 de maig:* reunió amb l'adjunt de la direcció (Àmbit de Govern) de la Regidoria d'Acció Social, Polítiques d'Igualtat i Relacions Ciutadanes, el senyor Martí Moliné, per parlar de les ajudes que es tramiten des del Servei d'Acció Social i la Llei de la dependència.
- 30 d'abril:* reunió amb la regidora d'Acció Social, Polítiques d'Igualtat i Relacions Ciutadanes, la senyora Paquita Teruel, per parlar, en general, dels instruments i els recursos socials que l'Ajuntament té a l'abast.
- 26 de maig:* presentació de l'Informe 2008 de Defensa de Ciutadania al ple ordinari de l'Ajuntament de Badalona.
- 18 de juny,* reunió amb els presidents de l'AV Artigues, el senyor Àngel Vendrell; de l'Associació Amics de la Salut, el senyor Ricardo Navarré; de l'AV Canyadó, el senyor Pedro Jesús Fernández; de l'AV Front Marítim, la senyora Enca Marés, i de l'AV del Centre, el senyor Josep Soler Amigó, per revisar el programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer.
- 30 de juny:* assistència a la reunió de la Comissió de Gestió de l'Espai Públic del districte 8, celebrada a la Conselleria del Districte, per parlar de l'Informe 2008 de Defensa de Ciutadania.
- 2 de juliol:* assistència, a la sala de premsa de l'edifici d'oficines municipals El Viver, a la presentació de la publicació Un bocí de llengua, la llibreta, editada pel Consorci per a la Normalització Lingüística de Badalona i Sant Adrià.

- 7 de juliol: presentació de l'Informe 2008 de Defensa de Ciutadania al plenari del Consell d'Entitats del districte 5, celebrat al Centre Cívic Torre Mena.
- 13 de juliol: assistència a la reunió territorial de Barcelona, a la seu de la síndica de Barcelona.
- 16 de juliol: presentació de l'Informe 2008 de Defensa de Ciutadania al plenari del Consell d'Entitats del districte 6, al Centre Cívic de Sant Roc.
- 14 d'agost: assistència a la cerimònia civil de comiat del regidor de l'Àrea de Cultura i Patrimoni Cultural i regidor del districte 3, Jaume Vives, mort a l'Hospital Germans Trias i Pujol, on era ingressat i se'l tractava des de feia temps d'una greu malaltia.
- 7 d'octubre: visita a la cotxera de l'empresa TUSGSAL per tal de conèixer el funcionament de les diverses rampes d'accés als autobusos per a les persones amb mobilitat reduïda.
- 11 de setembre (diada nacional de Catalunya): ofrena floral al monòlit en record de les víctimes de 1714, situat a la plaça de la Plana.
- 23 de setembre: assistència al ple ordinari de l'Ajuntament i a l'acte de nomenament del senyor Mateu Chalmeta com a regidor de Cultura i Patrimoni Cultural i regidor del districte 3.
- 24 de setembre: assistència a la presentació del Pla de Mobilitat del personal de l'Ajuntament a la sala de premsa de l'edifici El Viver.
- 1 d'octubre: presentació de l'Informe 2008 de Defensa de Ciutadania a l'AV Centre, amb l'assistència de les juntes i els veïns de l'AV Manresà i de l'AV Canyadó.
- 15 d'octubre: participació en l'homenatge institucional al president de la Generalitat Lluís Companys, assassinat pels franquistes l'any 1940, efectuat davant del monòlit que té dedicat a l'avinguda que porta el seu nom, a tocar del lateral de l'autopista C-31.
- 28 d'octubre: participació com a ponent al II Taller de Formació: Formació per a Nous Síndics/Síndiques, organitzat pel FORUMSD i impartit a la seu de la Sindicatura de Greuges de Tarragona.
- 29 d'octubre: assistència la conferència i jornada d'estudi i debat "Atur, desigualtat i exclusió social. Construïm respostes des de la innovació, imaginació i solidaritat amb responsabilitat social", organitzada, entre d'altres, per la Síndica de Greuges de Barcelona.
- 5 de novembre: visita al Parc de Ca l'Arnús amb la regidora de l'Àrea de Medi Ambient i Mobilitat, la senyora Mercè Rius, i la regidora delegada del districte 1, la senyora Montserrat Juárez, per tal de veure l'estat d'acompliment del programa de base del parc de Ca l'Arnús–Can Solei, aprovat en el ple de l'Ajuntament del 30 de març de 2006.

19 i 20 de novembre: participació en la IV Jornada de Formació del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, feta al Col·legi d'Advocats de Girona. El Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona, juntament amb altres síndics, va participar en la taula rodona que plantejava diferents experiències de les sindicatures locals i va presentar el programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer, com una bona eina per donar a conèixer la Institució i apropar-la a la ciutadania.

18 de desembre: assistència a la cloenda del 50è aniversari de l'AV La Pau, al local que l'associació té a la plaça dels Músics.

5.4. Difusió

En l'Informe 2008 de Defensa de la Ciutadania es va ressenyar l'estudi encarregat a l'empresa Deloitte SL, sobre la satisfacció de les persones que havien estat ateses per la Institució. També s'hi van enumerar les possibles línies de millora, en relació amb la qualitat del servei, que els analistes de l'empresa que va realitzar l'estudi van proposar:

1. Promocionar l'entitat 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 la 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.

D'acord amb aquestes propostes, aquest any 2009 s'han dut a terme un seguit d'accions, algunes de les quals molt lligades a la celebració del desè aniversari de la Institució:

1. Al mes d'abril, per Sant Jordi, després d'haver parlat amb el gremi de llibreters de la ciutat, es va encarregar un punt de llibre amb les dades de contacte de la Institució, que es col·locava a dins dels llibres que es venien a la tradicional Fira del Llibre de la plaça de la Vila.



2. Al mes de maig, per les Festes de Maig, es va parlar amb la presidenta de l'Associació de Puntaires Montserrat Niubó de Badalona perquè en la Trobada de Puntaires que se celebra anualment a la Rambla fessin una demostració de l'art de les

puntes de coixí. També es va aprofitar l'ocasió per distribuir el punt de llibre amb les dades per contactar amb Defensa de la Ciutadania, que també s'havia reparat per Sant Jordi.

3. També es va tornar a millorar la senyalització per accedir al centre. Es va col·locar un rètol exterior molt més gran que el que s'havia instal·lat en un principi, i un rètol al fons del badiu, que es veu des del carrer.
4. Al mes de novembre es va contactar amb el Servei Informàtic i Tecnologies de la Informació, de l'Àmbit de Govern, per tal de fer algunes modificacions a l'espai que Defensa de la Ciutadania té al web de l'Ajuntament, de cara a la celebració del desè aniversari.
5. Als mesos de novembre i desembre es va distribuir un calendari de sobretaula amb les dades per contactar amb la Institució, encarregat amb motiu del desè aniversari de Defensa de la Ciutadania. A les entitats veïnals, els el va facilitar la Federació d'Associacions de Veïns de Badalona (FAVB), durant un sopar, el 27 de novembre, per celebrar els seus vint-i-cinc anys d'existència, al qual van assistir els representants de la majoria d'entitats federades. A la resta d'entitats, se'ls el va fer arribar per correu.



6. En relació amb el punt de les propostes que recomanava mantenir i potenciar la formació (tècnica i habilitats interpersonals) del personal de l'oficina, al mes de març una de les persones de l'equip va fer un curs d'elaboració de documents administratius, organitzat per la Diputació de Barcelona i el Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament, i una altra, a l'octubre, un curs de redacció i presentació d'informes, organitzat, també, per la Diputació de Barcelona i el Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament.

6. DEU ANYS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA



El ple municipal del 30 de novembre de l'any 1999 va aprovar la normativa de funcionament de la Defensa de la Ciutadania i el nomenament del senyor Desideri León i Martínez, que fins aleshores desenvolupava les funcions d'assimilat a la direcció d'àrea (per un decret del 26 de juliol d'aquell mateix any) com a defensor de la ciutadania de Badalona.

El 30 de novembre de 2009, doncs, Defensa de la Ciutadania va complir deu anys d'existència i, per això, el ple municipal del mes de novembre va aprovar la moció següent

AP-2009/1706

Moció presentada per tots els grups municipals per reiterar el suport a la tasca que, des de la seva implantació fa deu anys, desenvolupa la Defensa de la Ciutadania de Badalona.

Atès que un dels objectius pel que fa a l'organització consistorial sorgida de les eleccions municipals del 13 de juny de 1999 era la creació dels mecanismes necessaris per garantir al màxim al defensa dels drets i interessos dels ciutadans davant de les administracions públiques.

Atès que la Llei 21/2002, de 5 de juliol, municipal i de règim local de Catalunya, preveia, en el seu article 8,2 lletra b), que els municipis, en exercici de llur potestat d'autoorganització, podien instaurar un síndic o síndica municipal.

Atès que amb una decisió serenament i clarament democràtica, l'Ajuntament en ple va decidir crear Defensa de la Ciutadania, sota la responsabilitat del que fou el primer defensor de la ciutadania de la nostra ciutat i el tercer en el conjunt de Catalunya, el Sr. Desideri León.

Atès que la funció de la Defensa de la Ciutadania respon a una manera molt concreta d'entendre la relació amb la ciutadania.

Atès que és una Institució que té per missió vetllar pels drets dels ciutadans i ciutadanes en relació amb l'actuació de l'administració municipal i dels organismes que en depenen i que, amb aquesta finalitat, estudia les queixes que se li presenten.

Atès que aquesta Institució és un punt de suport segur per a la ciutadania, que hi pot acudir sempre que consideri que l'administració local ha vulnerat o no ha atès amb prou cura els seus drets; i que, des de la primera queixa, que va ser presentada per una persona de Montgat (perquè els seients de la marquesina de la parada de l'autobús que diàriament utilitzava per desplaçar-se fins a la nostra ciutat estaven en mal estat), fins al dia d'avui s'han atès més de cinc mil persones.

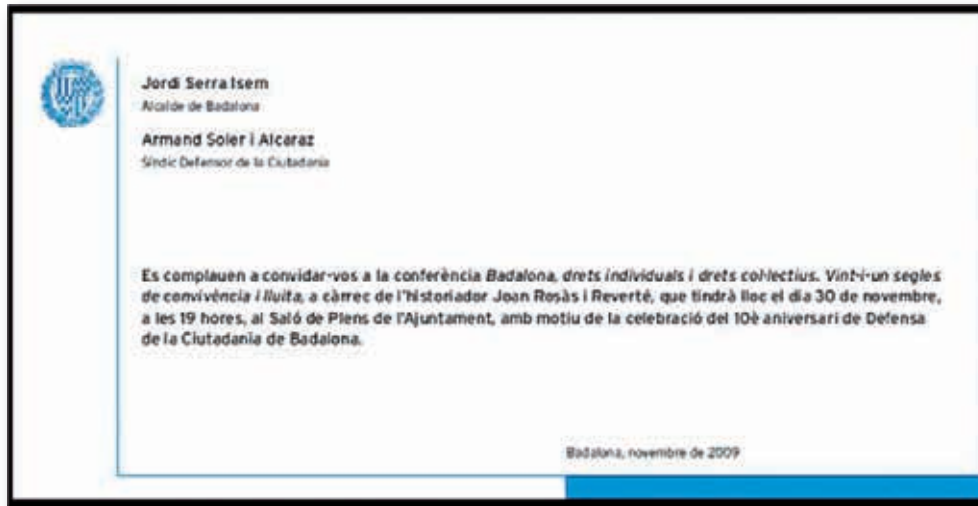
Per tot això, tots els grups municipals proposen a l'Ajuntament mitjançant el ple l'adopció dels acords següents:

ACORDS

PRIMER - Ratificar el suport de tots i cadascun dels regidors a la tasca que desenvolupa Defensa de la Ciutadania de Badalona, tot comproment-se a tenir molt en compte les recomanacions, consells o suggeriments que aquesta Institució pugui formular.

SEGON - Seguir divulgant i donant a conèixer la tasca d'aquesta Institució entre la ciutadania i les entitats del municipi, convidant-les a fer-ne un bon ús i a respectar-la.

Per altra banda, per celebrar l'efemèride, el mateix dia 30 de novembre es va portar a cap una sessió magna al saló de plens de l'ajuntament, amb una conferència a càrrec de l'historiador badaloní Joan Rosàs, titulada "Badalona, drets individuals i drets col·lectius. Vint-i-un segles de convivència i lluita".



Aquest dia, a més del nombrós públic que va assistir a l'acte, presidit per l'alcalde, Jordi Serra, cal destacar la presència de força autoritats, entre les quals hi havia el senyor Desideri León, primer defensor de la ciutadania de Badalona; l'adjunta del Síndic de Greuges de Catalunya; els síndics municipals de Sabadell, Sant Boi de Llobregat, Cornellà, Mollet del Vallès i Terrassa; les síndiques municipals de Vilafranca del Penedès i d'Igualada, i els defensors de Santa Coloma de Gramenet i de Mataró.





L'alcalde, en el seu parlament, va destacar la importància de la figura del síndic defensor com a mesura de transparència i d'acostament entre ciutadania i administració. L'actual Síndic Defensor de la Ciutadania, el senyor Armand Soler, va manifestar que el repte que es continua plantejant és aconseguir una major rapidesa en la resposta de l'administració a les queixes dels ciutadans. Tot seguit, el senyor Rosàs va pronunciar la seva conferència:

“Senyor alcalde, senyors regidors, senyors síndics de Badalona i de les altres ciutats de Catalunya, autoritats, badalonins. Celebrem els deu anys de la creació de la figura del defensor de la ciutadania a Badalona i anem a parlar d'història. D'entrada, pot sobtar quan et diuen: “Celebrem deu anys, parlarem d'història”, perquè per als que ens dediquem a la història antiga o medieval deu anys poden semblar poc. Però està molt bé que quan celebrem un aniversari pensem en la història, perquè la història, vulgues o no, ens obliga a reflexionar sobre el devenir del temps, sobre la nostra actuació no ancorada en el dia a dia, que sempre se'ns menja, sinó en la perspectiva del més enllà, de cap on anem. Per tant, vaig pensar que no estava pas gens malament amb motiu d'aquests deu anys parlar d'història i ho agraeixo.

Síndic de greuges, defensor del ciutadà, digueu-ne com vulgueu. A Badalona, evidentment, no n'hi havia hagut mai. Badalona neix, a diferència d'altres llocs, com una ciutat, neix com un col·lectiu, neix com un cos. No neix per agregació d'una família amb una altra família, sinó que neix creada com una institució oficial imposada des de fora. Es crea fa dos mil cent anys per unes necessitats bèl·liques, polítiques, econòmiques del món romà. Creen la ciutat i la imposen com un cos totalment estrany en el territori on s'implanta en el primer moment de la romanització.

La primera cosa que s'edificà d'aquesta ciutat foren, potser, les muralles, el temple i els edificis públics, més que no pas les cases dels ciutadans. Badalona és una societat que comença al revés. Si hi havia algú que abans de la fundació de la ciutat que es crea de nou —ex novo, diuen el romans— tenia drets individuals, que suposo que hi era, aquest va veure els seus drets ignorats i trepitjats immediatament. Fa uns quants anys, els nostres amics arqueòlegs, tot avançant per l'interior d'una gran claveguera de Baetulo, es van adonar estranyament que la Roberta era feta amb esteles ibèriques. En teníem una, la teníem des del segle XIX localitzada. Era un element singular de la ciutat i de cop i volta se'n troben unes quantes fent de tapadora de la claveguera, posades allà pels romans. Què han fet? Han agafat aquell món anterior, el món de poblats que, aquells sí, eren agrupacions familiars, i l'han arrasat, l'han posat al seu servei, al servei del seu programa econòmic, han creat una ciutat que n'és el símbol i el centre i, perquè tothom tingui ben clar quin paper juga cadascú en el nou ordre, han agafat els grans monuments, els símbols d'aquest món anterior, que són les esteles, i les han fet servir de tapadora de claveguera.

Queda molt clar on van anar a parar els drets individuals anteriors: a la claveguera. Jo sento dir-ho perquè això no lliga bé amb les pel·lícules de Hollywood, però les coses són així: la veritat no sempre triomfa, la raó no sempre

venç, en el món no hi ha bons ni dolents, i si n'hi ha un que és una mica més bo que un altre, no vol dir que el més bo sigui el que acaba millor. Normalment, el que sol passar és que el més bo és el que acaba més malament i en aquest món ibèric, amb el qual ens podem sentir solidaritzats perquè són els nostres orígens més remots i perquè són els febles en front de l'imperi, els ibers són els que acaben malament. I això no treu que probablement aquí estigui ple de gens i de sang ibers, que som nosaltres.

Però aquest vespre estem parlant en català, que és un llatí evolucionat; degenerat. I ens en queda molt poc, d'íber. I funcionem amb uns conceptes mentals propis del dret romà i no de les estructures internes dels ibers. I som una gent totalment romanitzada. Les esteles ibèriques i els drets individuals van anar a la claveguera, però la nova ciutat, la nova estructura, comença a funcionar i hi comencen a acudir ciutadans i hi comença a viure gent i haver-hi famílies, i aquesta gent també té els seus problemes.

Agafem-ho pels cabells, perquè això que ara farem és una mica agafat pels cabells. Però, és clar, no trobarem defensors del ciutadà a cada moment de la nostra història. Per tant, un que en veiem que ho sembla una miqueta, l'agafem pels cabells. Es tracta de Quint Licini Silvà Granià, que és aquell xicot de la Tabula Hospitalis, aquella peça de bronze tan bonica que tenim al museu. El 8 de juny de l'any 98 —vull dir del 0098—, aquest senyor va fer un pacte amb els badalonins i el document del pacte és aquella tabula que tenim al museu. Els badalonins el prenen a ell per patró i ell els acull com a la seva clientela. Què vol dir això? Doncs això ens vol dir que aquest senyor era un cavaller important dintre del món romà, que tenia interessos molt més enllà de Badalona, tot i que la seva vinculació original era amb aquella Bétulo romana. Quint Licini probablement necessita, per desenvolupar la seva carrera política, un suport popular. El món romà no funciona d'acord amb un sistema democràtic, però la gent que fa el cursus honorum, la gent que fa la carrera política, necessita el suport popular, necessita tenir claca —diguem-ho així per entendre'ns fàcilment. I Quint Licini Silvà Granià pacta això amb els badalonins. Dit d'una forma planera, els badalonins li fan de claca i ells els fa de patró. A Quint Licini li és fàcil triomfar en el petit fòrum de Badalona. Però quan es tracta de triomfar a Tarragona o a Roma, els badalonins li faran de clients: seran els que l'aplaudiran i li donaran suport. Jo no sé si Quint Licini parlava bé o no, però quan parlava els badalonins l'aplaudien, i a canvi d'això Quint Licini els protegia en els problemes que tenien amb l'administració romana, llunyana i complicada. Quint Licini seria, prenem-nos-ho així, el primer defensor de la nostra ciutadania i la Tabula Hospitalis aquella, tan bonica, seria el primer document de creació del defensor del ciutadà i ens n'aniríem a l'any 0098. Per tant, si algú es veu amb cor d'arribar al 2098 podríem quedar per aquell dia per celebrar el 2.000 aniversari de la creació del defensor del ciutadà de Badalona: quedaria molt solemne. És curiós que, a la tabula, no hi actua el Consistori badaloní, sinó que, en nom dels badalonins, hi actua una sola persona, en Quint Cecili Parpell. És a dir, que el que estan fent no és un pacte entre l'organisme polític que regeix la ciutat i en Quint Licini, sinó entre els ciutadans, entre els badalonins, i en Quint Licini.

Fixem-nos, doncs, que ja tenim un primer indici, no del naixement d'aquesta institució, de la qual avui celebrem els deu anys, sinó de la necessitat que sent el cos social de tenir algú que defensi els interessos de les persones, al marge dels seus legítims representants que han d'actuar d'acord amb els condicionaments legals. El món urbà romà va entrar en decadència, però quan hi va entrar, la ciutat de Badalona feia cent anys que ja anava de cap per avall. Per una vegada vàrem anar per davant de la resta d'occident, ens hi vàrem avançar cent anys, i quan les altres ciutats encara tiraven bé, aquí a Badalona, per una sèrie de problemes, ja estàvem en plena decadència. La vida social, urbana, política... queden reduïdes a les mínimes expressions i entrem en un desert de món públic que dura gairebé mil anys.

Ens n'anem a parar pels volts de l'any 1000. I als volts de l'any 1000, que és quan tornem a trobar documentació amb una relativa abundància, ens torna a aparèixer un altre defensor de la ciutadania: és el monestir de Sant Cugat del Vallès. No us n'estranyeu, no. Ho entendreu de seguida. Els badalonins mantenen una estructura de la propietat que s'arrossega, d'alguna manera, des de l'organització romana. Hi ha uns pagesos propietaris de vinyes i cases als quals de cop i volta, cap a l'any 950, els agafa una devoció sobtada que mai no havien tingut abans i comencen a regalar les seves terres, les seves finques i les seves cases al monestir de Sant Cugat del Vallès i, a vegades, a la catedral de Barcelona. No al bisbe, sinó a la catedral, al capítol de canonges. Els documents ho diuen clar. Diuen que "per a la salvació de la meva ànima i la dels meus avantpassats dono...". Donen tot el que tenen, no una finca o uns diners. No, ho donen tot: la casa, les finques, les terres...

Tan dolents eren, que per salvar la seva ànima havien de donar-ho tot? Quina mena de dèria estrambòtica els havia agafat? Es creien allò que l'any 1000 seria la fi del món i per això ja ho podien donar tot tranquil·lament? No us ho penseu. L'any 999 la gent no sabia que l'any següent seria l'any 1000. Els anys no es comptaven pel calendari actual. Aquell any que per a nosaltres és l'any 1000, per a ells no ho era perquè comptaven pels anys del regnat dels reis francs.

Què els havia passat, doncs? Mireu la llista de donadors badalonins: Belido l'any 938, Seniofred el 997, Rodolf el 1006, un altre el 1027, un altre el 1030, un altre que es deia Aymerich el 1031, etc. Són gent que donen el que tenen al monestir de Sant Cugat. Després hi ha tot l'altre reguitzell de donacions a la catedral de Barcelona: el 1012, el 1024, el 1055, el 1056, el 1065... Si busquéssim, segurament en trobaríem més, però la mostra ja és prou impressionant.

Què els ha agafat a aquesta gent? Fixeu-vos en una cosa: donen tot el que tenen a l'Església. Però no ho donen ni a la parròquia de Santa Maria, que era la seva i que ja existia, ni als petits monestirs que hi havia per aquí al voltant. No; ho donen o a la catedral de Barcelona o al monestir de Sant Cugat del Vallès, és a dir, a dues grans potències eclesiàstiques que formaven part de l'aula comtal, de la cort del comte de Barcelona i, per tant, del màxim tribunal de justícia.

Per què els ho donen, jo no ho sé, però m'ho imagino. La mentalitat està canviant: s'ha posat de moda un nou sistema polític i aquell funcionament a partir de la justícia, del dret romà, de les lleis, dels jutges, del comte presidint els alts tribunals del país, estava fent fallida estrepitosa davant de les colles de 'milites'. És a dir, l'organització general s'havia afeblit i això s'havia convertit en una mena de 'far west' on hi havia colles de gent armada que et defensaven. I si no et deixaves defensar, malament rai per a tu. És l'origen del feudalisme i de la posterior noblesa.

Aquesta gent armada, propietaris importants dins del territori, protegixen els seus veïns a canvi d'una paga o a canvi de prendre'ls tranquil·lament el que tenen. No cal que paguin: si algú no vol entrar dintre del nou sistema, rep ràpidament.

Què fan els nostres pagesos, davant d'aquest perill? Doncs es busquen algú de mentalitat anacrònica que encara funcioni amb el dret romà, que encara formi part de l'aula de justícia comtal i que sigui prou poderós per resistir a aquests militars, a aquests grups armats, a aquestes colles de cavallers que estan envaint la vida privada de la gent. Per tant, els pagesos regalen la seva finca al monestir benedictí de Sant Cugat, que és tota una potència, i li diuen a l'abat: "Ara la finca és teva, jo et pagaré un cens cada any, perquè m'estimo més pagar-te'l a tu que a aquest feudal que és arbitrari; tu em defenses, impedeixes que el feudal es fiqui a casa meva, que em robi la collita, que se m'emporti els porcs;" —que és el que feia normalment el feudal— "tu em defenses i si el feudal m'ataca tu el portes al tribunal de la cort comtal, perquè jo sóc un pobre pagès que no me'n sortiré, però tu ets l'abat de Sant Cugat del Vallès, i si tu t'hi poses, el feudal rebrà i no s'atrevirà a ficar-se dins de casa meva".

Per això els pagesos estan donant amb aquesta alegria els seus béns a l'Església. I també per la salvació de la seva ànima i la dels seus avantpassats, però això només en segon terme.

Ens ho demostra un judici feudal que fa la Cort l'any 1025 entre el monestir de Sant Cugat i la noblesa. El tribunal fa jurar als nobles de la comarca sobre l'altar de santa Maria verge, mare de nostre senyor Jesucrist, que té la basílica situada al comtat de Barcelona a la Marítima, al Vico Bitulone. És a dir, s'han ficat a dintre de les terres d'algun d'aquests pagesos i llavors el comte crida a aquests cavallers a l'ordre i els fa jurar aquí mateix, sobre l'altar de Santa Maria del Vico Bitulone, del llogarret de Badalona. Per tant, aquests abats de Sant Cugat d'alguna manera són una nova figura que ens constata la necessitat d'un defensor del ciutadà, i en aquest cas molt que el necessiten, els badalonins, perquè anaven maldades.

El sistema no va funcionar perquè els abats no són eterns. Es moren, i quan es mor l'abat n'hi posen un altre. I en aquell temps, normalment, d'abat no hi posaven el fill del pagès, sinó que hi posaven el fill del noble, del cavaller, de l'home armat de les llances. Al cap de dues generacions aquell monestir de Sant Cugat i aquells canonges de Barcelona havien acumulat a les seves

mans bona part de les terres de Badalona, però qui regia el monestir era ja un abat nou amb una mentalitat plenament feudal, amb la qual cosa el pobre pagès havia rebut per tots cantons i no tenia defensor possible. Però quan es va fer la donació no era previsible que dues generacions més tard les coses anessin així.

Encara trobarem, 100 anys més tard, un altre defensor de la nostra ciutadania que és en Ramon Arnall —i també la seva muller Beatriu, que consta clarament en el document. Les dones, fa mil anys, ja defensaven els nostres ciutadans. Almenys representa que ho feia la Beatriu casada amb el Ramon Arnall.

Aquest senyor era un propietari del terreny de l'antic fòrum de la ciutat. Feia mil anys que la ciutat era abandonada, allò s'havia convertit en un grup de casotes i quatre camps, i algú, potser un pagès més espavilat o amb més sort, ves a saber com, arreplega unes quantes finques i es converteix en el propietari de la part central del que havia estat l'antiga ciutat romana, que ara són quatre cabanes, aprofitant la ruïnes, en les quals viu miserablement una poca gent. Aquest és el propietari més ric i més poderós del rodal. I fa una jugada magistral.

L'antiga basílica de Santa Maria de Badalona devia ser una esglésiola troncada com no us ho podeu imaginar. L'Església decideix tirar-la a terra i fer-hi un edifici com cal, i hi construeixen un temple romànic. El consagren el 30 d'octubre del 1112 i hi vénen el bisbe, els canonges, tota la gent de la comarca i hi fan una festassa. Aleshores, enmig d'aquesta alegria general dels fidels, el senyor Ramon Arnall, que té la casa allà al costat i que és el propietari de totes les terres properes a la parròquia, es mostra generós i agafa aquell terreny, les trenta passes eclesiàstiques de tot al voltant, i el regala bonament a l'Església, i converteix aquest terreny en sagrera, és a dir, en territori sagrat, on, d'acord amb les constitucions de pau i de treva, no s'hi pot fer cap malifeta, perquè allà, a partir d'ara, la malifeta no només serà pecat, sinó que estarà castigada amb pena d'excomunió, i això que a vosaltres us fa riure, a ells els feia esgarrifar. Per tant, aquell terreny queda molt més ben protegit que la resta del territori badaloní.

Per què fa això, Ramon Arnall? Ho fa en benefici propi. Ell perd tot aquell terreny, però aconsegueix que la zona d'influència de casa seva sigui sagrera. Això vol dir que la gent que viu dispersa tendirà a concentrar-se en aquell lloc, portarà els seus graners cap a aquell lloc, els seus cellers cap a aquell lloc, el ferrer instal·larà la ferreria en aquell lloc, perquè allà no els vindrà la colla dels 'milites' a molestar-los, ja que llavors els cauria al damunt tota l'excomunió de l'Església i tindrien greus problemes socials.

Fent això, Ramon Arnall tindrà al costat de casa seva molts més veïns i això li dóna un avantatge. En aquests moments que el feudalisme ja està implantat, el senyor del lloc rep la delegació del comte per administrar justícia. Si té més veïns, es convertirà en l'administrador de justícia de molta més gent, enfront dels altres petits senyors de les altres torres de Badalona. Per tant, els cobra-

rà els drets banals, és a dir, els impostos. Això li dóna més rendiment que no pas ser propietari d'aquella terra del voltant de l'església. En conseqüència es converteix en el protector de tota una sèrie de ciutadans, però és un protector amb trampa. Ser protector li és el seu negoci bàsic. En realitat s'acaba convertint en el feudal de la part central de Badalona i, de rebot, acaba fent que en el mateix lloc on hi havia la ciutat romana, que és on hi ha la basílica de Santa Maria, hi torni a néixer la nova ciutat, perquè la gent s'agrupa allà, al voltant de la sagrera, i produeix el segon renaixement de Badalona.

Passem uns quants segles més, fins al segle XIV. Al segle XIV, el feudalisme no només està plenament consolidat, sinó que ja comença a evolucionar, ja va girant. Badalona és molt a prop de Barcelona i, per tant, estem en un territori especial. Badalona sempre ha estat especial. Nosaltres no hem estat mai Barcelona, però tampoc no hem estat mai una ciutat de comarca. Sempre hem estat un entremig. Al segle XIV, l'oligarquia barcelonina, que és la gran potència d'aquesta Catalunya mediterrània en expansió, ha d'invertir els seus diners i decideix comprar finques a Badalona en un moment en què les finques i els pagesos que les treballen formen una unitat. Estem en el món feudal i la inversió inclou tot el conjunt. Una inversió a Badalona és a prop i pot ser controlada fàcilment.

El feudalisme badaloní mai no és un feudalisme de debò, perquè la ciutat de Barcelona és a tocar i el món urbà no s'adiu bé amb els feudals, el seus castells, els seus soldats i els seus pagesos de la gleba oprimits. Badalona és territori de Barcelona, la ciutat de Barcelona té les forques més enllà, al coll de Montgat, i, per tant, nosaltres, tot i que no som terme de Barcelona, estem dins del territori barceloní sotmès des de molt antic als usatges. Els badalonsins viuen en una situació de relatiu privilegi.

Durant la baixa edat mitjana es produeix una confusió de drets entre el propietari de la terra i l'administrador de justícia o el governant en nom del comte. Els inversors barcelonins compren propietats a pagesos i intenten actuar-hi com a feudals igualits. No necessiten tenir aquests pagesos subjugats de mala manera, el que necessiten és treure'n diners, perquè la nostra oligarquia és realment una oligarquia catalana. No necessiten, doncs, que els pagesos els facin vassallatge, sinó que dels donin rendiment. Això funciona fins que arriba la pesta negra, fins que arriben les crisis econòmiques del segle XIV i el sistema entra en crisi. El senyor barceloní que ha posat aquí la seva inversió en vol treure els rendiments i, per tant, comença a extorsionar els pagesos que, no podent-ho resistir, s'enfonsen, abandonen el mas, abandonen la propietat, abandonen tot el que tenen i prefereixen ser uns fugitius sense ofici ni benefici a seguir espremuts d'aquesta manera pels propietaris. Això fa que la pressió recaigui cada vegada sobre menys pagesos perquè el senyor vol treure el mateix rendiment, i la situació empitjora.

Com que els pagesos fugen, els senyors els declaren sòlids i afocats, és a dir, vinculats a la terra, purs remences, però llavors els pagesos protesten al·legant que,

a Badalona, de remences, no n'han estat mai. Mai no han estat vinculats a la terra i poden marxar quan vulguin.

I s'organitzen una sèrie de plets inacabables entre els senyors més o menys feudals per un cantó i els nostres pagesos per un altre. Un plet per si són sòlids i afocats o no, un altre plet per si quan surten les processons, els gonfanons, és a dir, les banderes parroquials, han de portar l'escut de la parròquia o han de portar l'escut del senyor, un altre plet perquè la parròquia pretén que els pagesos paguin el trentè de tots els productes i els pagesos diuen que a Badalona el trentè no s'ha pagat mai, un altre plet encara de tots els pagesos contra tots els senyors que són la catedral de Barcelona, en Tomàs de Puig, en Berenguer de Sant Climent i en Francesc d'Aversó, que pretenen exercir la jurisdicció, és a dir, ser ells els qui fan justícia en nom del comte. Tots aquests plets en només deu anys.

Aquest seguit de plets acaben d'arruinar els pagesos, ja prou depauperats. En conseqüència, se'n van a l'infant Joan i li demanen permís per reunir-se, per cobrir despeses i per nomenar un síndic, un representant que actuï en nom d'ells. L'infant Joan els fa el document autoritzant-los a organitzar-se. Aquella gent, que viuen en condicions precàries, tenen problemes per guardar un document tan valuós per la seva seguretat jurídica i decideixen custodiar el pergami a l'arxiu parroquial, que és en mans del rector.

Ja tenim el permís en mans del senyor rector, amb la qual cosa s'ha convertit, sense voler-ho, però amb gran alegria per part seva, ara ho veureu, en defensor de la ciutadania. Els pagesos es reuneixen immediatament. Els senyors els demanen el permís i els pagesos diuen que el té el senyor rector. El senyor rector el busca i, com ja podeu suposar, ni el troba, ni recorda haver-lo tingut mai. I ja tenim els pagesos tancats a les presons del senyor. És l'any 1390 i ja us podeu imaginar que la presó senyorial no era un lloc gaire agradable.

Quan la notícia li arriba, l'infant Joan mana immediatament que alliberin els pagesos, però el carceller dels senyors s'hi nega fins que no surti el document. Els badalonins se'n van a València a trobar l'infant Joan i explicar-li la situació, i aleshores l'infant escriu una carta taxativa al bisbe de Barcelona per tal que refresqui la memòria al rector i surti el document. I és que el senyor rector de Badalona era, per principi, canonge de la catedral de Barcelona i, com a tal, un dels senyors afectats pel plet.

La història ens demostra que no t'has de buscar mai per defensor del ciutadà el teu propi enemic, l'enemic del ciutadà.

Finalment hi va haver una sentència contrària als senyors, els senyors la van recórrer, van continuar els plets, els pagesos cada cop estaven més arruïnats pagant plets fins que el rei nomenà entre els pagesos de Badalona uns col·lectors d'impostos.

Sens dubte no tots els pagesos estan d'acord a lluitar contra els senyors, i per això el rei acaba imposant l'obligació de pagar a tothom, tant als que volen com als que no. Cada any els col·lectors d'impostos han de rendir comptes

davant d'uns oïdors elegits pels veïns. En cas de discussió entre els pagesos, els àrbitres seran els senyors feudals. És una manera eficaç d'evitar les discussions entre els pagesos.

Davant d'això, els nobles tornen a actuar, fan revocar una vegada més el privilegi reial, la situació esdevé crítica, i els pagesos marxen de Badalona. La gent fuig i arriba a tal punt l'abandonament de la ciutat que són els senyors feudals els que acaben demanant al rei que permeti als pagesos de recollir impostos per alliberar-se dels feudals, sempre que els feudals quedin lliures del pagament de l'impost.

La situació acaba l'any 1395 amb una comissió de pagesos que se'n va a veure el rei, emparats per un portaveu que és el senyor Berenguer de Sant Climent. Hem convertit el feudal en defensor de la ciutadania.

Tot això acabarà creant un deute i també uns enfrontaments amb la ciutat de Barcelona, que boicotejarà sempre les accions dels pagesos. I és que Barcelona està controlada per la Biga, és a dir, el Consell de Cent. El controlen les classes poderoses, que són les que tenen interessos econòmics a Badalona. L'última cosa que els interessa és que els nostres pagesos s'organitzin, i cada cop que ho intenten el Consell de Cent prova d'obstaculitzar l'organització municipal badalonina.

El municipi de Badalona neix, doncs, de resultes d'aquests enfrontaments entre senyors i pagesos. I neix molt tard, perquè el municipi barceloní està controlat per una classe social solidària amb els senyors de Badalona que impedeix que els nostres pagesos actuïn com un cos social.

Finalment, veient que no se'n surten, s'ajunten els pagesos de tots els pobles del voltant de Barcelona. Quan a molts municipis de Catalunya, el règim local ja funciona, al voltant de Barcelona no, perquè la ciutat de Barcelona ho impedeix. Diguem que els que organitzen aquesta conxorxa general són els badalonins.

El 1490, després d'un segle d'enfrontaments, el rei va permetre nomenar dos síndics per cada una de les parròquies que topaven amb Barcelona. La llista és una mica llarga, però interessant. Es van agrupar Gavà, Castelldefels, Sant Boi, Viladecans, Sant Feliu de Llobregat, Sant Just Desvern, Esplugues, Sant Joan Despí, Cornellà, l'Hospitalet, Santa Coloma, Sants, Sarrià, Sant Gervasi, Horta, Sant Andreu de Palomar, Sant Martí de Provençals, Sant Adrià i Badalona.

Quan ara, aquí, a la porta d'aquesta sala, em mirava el document de constitució de l'àrea metropolitana que hi ha penjat, pensava en la llarga història dels problemes d'un territori afectat de sempre per la metròpoli.

En aquella ocasió van ser els badalonins els que capitanejaren tot el moviment per trobar una solució. Finalment van aconseguir la creació d'un Consell Municipal, primer elegit a veus, és a dir, d'una forma assembleària, fins que el 1595 els permeteren organitzar-lo d'una manera més sofisticada i els

concediren el privilegi de la insaculació, amb la qual cosa els càrrecs municipals s'elegiren per sorteig.

Encara tenim un altre defensor del ciutadà —i ja quasi bé acabo—, que torna a ser el descendent del senyor feudal. En aquesta època augmenten molt els atacs de la pirateria i a Badalona hi fan estralls. S'emporten quantitats importants de població. Carles V, l'emperador, concedeix a la Torre Vella, és a dir, a la casa del feudal de Badalona, al costat de la parròquia, el títol de castell. En cas d'atac dels pirates ha d'obrir les portes perquè la gent s'hi pugui refugiar. No sé si les van arribar a obrir mai, les portes, perquè quan venien els pirates se'ls trobaven a sobre sense adonar-se'n. És més, el monestir de Sant Jeroni de la Murtra, aquí dalt, el fortifiquen també en aquesta època. La crònica conventual explica que el fortifiquen perquè saben que amb els pirates hi va un badaloní renegat que ha dit que ja sap el camí de Sant Jeroni i que anirà a saquejar el monestir. Els pirates no només eren de casa, sinó que fins i tot aquells sants monjos de la Murtra, que vivien tan retirats del món, sabien el que es deia a les naus pirates. No estem, doncs, davant d'un problema extern o temporal. És un drama que forma part intrínseca de la vida del Mediterrani.

La Torre Vella la converteixen en castell, més o menys simbòlic, per donar seguretat als nostres ciutadans. Aquest senyor del castell, defensor dels nostres ciutadans, va existir, però la veritat és que no us en puc contar cap fet perquè no n'he sabut trobar res més.

Com tampoc no he trobat cap fet de l'últim defensor del ciutadà: el síndic personer. Els síndics personers els va crear a tots els llocs el rei Carles III l'any 1766. I també n'hi va haver a Badalona, com a tot arreu. Els regidors eren posats a dit; en canvi, el síndic personer era elegit pels veïns, moltes vegades indirectament. Els veïns triaven els càrrecs de les confraries o els gremis i aquests triaven el síndic personer. Era un sistema democràtic passat per un parell de filtres.

La tasca d'aquest síndic personer era la de defensar els interessos dels ciutadans en front de les decisions arbitràries dels regidors, és a dir, s'acostava molt a la figura que tenim nosaltres del defensor de la ciutadania.

En aquella societat de les acaballes del barroc, i malgrat tots els sistemes electius que es vulguin, les persones que ocupen aquest càrrec segueixen pertanyent a les famílies de sempre. Això és un mal que no té remei.

Després, en l'organització moderna dels municipis a partir del segle XIX, la figura del síndic personer desapareix i no ens torna fins ara fa deu anys.

Ja veieu que el procés que us he explicat no té cap coherència, ni té cap lògica. Hem anat extraient d'aquí i d'allà unes figures que han anat passant al llarg de dos mil cent anys, però sense un fil conductor que els doni una unitat. Crec que aquesta unitat no hi ha estat mai. Però això ens ensenya una cosa: si bé aquesta unitat mai no ha existit, i no hi ha hagut una institució

amb permanència, malgrat tot ha anat sorgint periòdicament, cada cop que hi ha hagut dificultats, la necessitat social d'aquesta figura.

Moltes vegades es van triar representants clarament erronis. No s'havia d'haver agafat mai el potentat; no s'havia d'haver agafat mai el rector, ni el feudal en el moment que estaven contra els interessos de la gent. Però que es cometi aquest error no vol dir que no se sentís la necessitat, encara que per falta d'experiència, de visió política o pel que sigui, no encertessin la persona ni acabessin creant una institució estable.

Però la necessitat està documentada a bastament. En un cos social, el defensor del ciutadà és una figura necessària. Ara ja portem un fonament de deu anys, i això no havia passat gairebé mai. Deu anys d'una institució coherent i estructurada. Jo espero que a partir d'aquí tots aquests precedents històrics i inconnexos, que us he explicat com he pogut, ens acabin abocant realment a una institució estable, cada vegada més afinada, cada vegada amb més experiència, que defensi de debò —perquè ho necessitem, com s'ha necessitat sempre i sempre es necessitarà— els nostres ciutadans.”



7.- CONSIDERACIONS FINALS DEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA

Durant aquests anys d'activitat són moltes les coses fetes. Des de la posada en marxa inicial, partint de zero, fins a arribar al moment actual, hem hagut de tocar moltes tecles (i les que encara queden per tocar...) per tal de donar-nos a conèixer, tant pel que fa a la mateixa casa-ajuntament com en l'àmbit de la ciutat.

En aquesta funció divulgadora de les funcions i competències del síndic no em cansaré de repetir que no se'ns pot veure com un element d'oposició o entrebanc a la funció de la mateixa administració local. Ben al contrari, amb la nostra feina no es pretén res més que sumar-nos a l'esforç de molta gent que treballa a l'ajuntament per arribar a aconseguir una administració millor i més propera a la ciutadania.

CONCLUSIONS

En aquest apartat de les conclusions convé dir que:

1. Aquest any, altra vegada, he de tornar a parlar de les múltiples NO RESPOSTES, per part de l'ajuntament, als escrits presentats per la ciutadania. En aquests casos cal recordar l'article 42 de la Llei estatal 30/1992, de 26 de novembre, en la qual s'estableix l'obligació de totes les administracions de dictar resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la als interessats. També la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, recull aquesta obligació de resposta en relació als escrits per mitjà dels quals els ciutadans exerceixen el seu dret de petició.

Amb la resolució expressa, encara que sigui fora dels terminis previstos per la normativa, es fa possible que les persones tinguin un coneixement fefaent del determini adoptat per l'administració en relació amb les seves sol·licituds i puguin resoldre el que millor els convingui en defensa dels seus interessos.

2. En relació amb el llenguatge emprat en els escrits de resolució o en les respostes als recursos de reposició, hi ha aspectes que considero necessari destacar. En concret, cal fer referència al fet que tant els uns com els altres contenen fonaments de dret estandarditzats, que no entren a valorar singularment les al·legacions plantejades per la persona interessada i que, en vista del seu format, semblen pensats per resoldre diversos procediments sancionadors i recursos, de forma simultània.

Aquesta pràctica no s'adiu amb el dret a una bona administració, entesa en aquest cas com la legítima expectativa de qui formula unes al·legacions o uns recursos que la resolució que els desestima faci referència més concreta a les seves argumentacions i a les raons per les quals no es tenen en consideració.

El deure de motivar les resolucions i el dret a rebre una resposta raonada als recursos i al·legacions comporta que cal defugir els formats enunciats dels fonaments de fet i dret i les respostes genèriques i estandarditzades, i exposar les raons concretes en què es basa la denegació del recurs o les al·legacions que el ciutadà ha formulat.

Tot i que aquestes circumstàncies no comporten la nul·litat de cap procés o d'una sanció imposada, i porta per causa, de ben segur, la necessitat de resoldre un volum considerable de procediments amb recursos limitats, he de destacar també que es tracta d'una pràctica que no s'adiu amb el dret al qual anomenem bona administració.

En resum, tal com ho indica el mateix Síndic de Catalunya, el deure de motivar les resolucions i el dret a rebre una resposta raonada als recursos i al·legacions comporta que cal defugir els formats enunciats dels fonaments de fet i de dret i les respostes genèriques i estandarditzades, i exposar les raons concretes en què es basa la denegació dels recursos o les al·legacions que la ciutadania ha formulat.

Per acabar aquest apartat m'agradaria recordar unes reflexions del Dr. Joaquín Torros Mas, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona, quan ens diu que "la bona administració permet englobar dins d'aquesta expressió aquesta nova concepció de la legitimitat dels aparells públics. Una legitimitat que és més complexa que la limitada a l'escrupolós compliment de la norma habilitant. I és que administrar bé és una mica més que respectar el principi de legalitat".

3. Intervencions de caràcter subsidiari per part de l'Ajuntament:

Com a resultat de la comentada crisi en el sector immobiliari, podem trobar, a la nostra ciutat, molts solars on estava prevista la construcció de nous edificis i que actualment estant en un estat d'abandonament absolut.

Si a aquesta realitat se li suma la pràctica, poc cívica, per part d'algunes persones, de deixar en aquests espais tot tipus de deixalles, ja tenim el problema servit, perquè al cap de poc temps, les persones que viuen a les immediacions d'aquest solar començaran a patir les molèsties que directament se'n deriven: presència de rosegadors, pudors, increment important d'insectes... fent que tot plegat acabi a les dependències municipals més properes, a les quals se'ls exigeix una solució immediata.

L'Ajuntament, d'entrada, es veurà amb la necessitat d'instar a la propietat d'aquests solars el manteniment adequat, com ho determina la llei, i en els casos en què, per diverses raons, aquesta obligació no es materialitzi és quan l'administració local es veu obligada a actuar subsidiàriament.

És per aquest motiu que es recomana que en els pressupostos futurs, la partida pressupostària destinada a intervencions de caràcter subsidiari estigui prou dotada per tal de poder actuar, en cas de necessitat, amb molta més celeritat, fet que rebaixarà les molèsties de les moltes persones que, per les raons exposades anteriorment, es veuen afectades.

4. Pel que fa a les reclamacions de caràcter patrimonial presentades per persones que, per diverses raons, han patit danys imputables, des del punt de vista de la responsabilitat a l'Ajuntament, cal, segons el nostre parer, una major sensibilitat per part de les persones que han d'analitzar l'expedient corresponent.

Si bé queda clar que els mecanismes de garantia hi han de continuar estant presents, per tal d'evitar abusos, no es pot caure a l'extrem de considerar que tota reclamació amaga interessos il·legítims.

En moltes de les activitats ciutadanes que l'Ajuntament organitza, intervenen diverses companyies d'assegurances, perquè així ho determina, des del punt de vista legal, la configuració d'un expedient determinat.

En últim cas, però, no podem deixar de recordar que la responsabilitat civil subsidiària recaurà en moltes ocasions en l'administració que ha decidit organitzar l'acte públic. Per a aquests casos, es recomana que l'Ajuntament, davant de la possible discussió entre quina companyia d'assegurances s'haurà de fer càrrec de la demanda, se situï al costat de la persona perjudicada i miri de defensar, per tots el mitjans, els seus interessos.

5. Algunes consideracions referides a les ordenances municipals:

Aquest apartat de consideracions i recomanacions ha de finalitzar, forçosament, comentant aspectes de les ordenances municipals, en vista i detall dels percentatges d'expedients per àmbits i també de totes aquelles visites ateses pel nostre equip i que, tot i que no han originat expedient, s'han derivat de manera ordenada a les dependències corresponents.

Sovint hi ha ordenances que acaben perdent la seva potència —no diré, òbviament, el seu valor— als ulls de qui les ha d'aplicar, en ocasions perquè les considera força antigues, i està a l'espera de noves ordenances que les millorin, i mentrestant l'aplicació d'aquelles primeres ordenances va perdent intensitat.

També pot arribar a passar que amb la promulgació d'una nova ordenança, que inclou aspectes d'altres d'antigues, tot es vulgui fer passar per la nova. A tall d'exemple, cal comentar que aspectes molt concrets pel que fa al tema de sorolls i vibracions tenen, des de fa temps, una ordenança que els regula i els limita, però recentment, amb l'aparició de la nova ordenança de civisme, hi ha qui considera que aquesta és el nou peu de rei, deixant pràcticament sense funció la primera.

Quan del que es parla és de restaurar la realitat física vulnerada, és a dir, fer complir l'ordre d'execució dictada, les mesures de caràcter coercitiu, aïlladament, considero que són clarament ineficaces; en aquests casos s'hauria d'optar per altres mitjans d'execució forçosa, com l'execució subsidiària a càrrec de l'infractor, tal com s'està fent en alguns casos amb menors responsables d'embrutar parets de la ciutat amb esprais de pintura.

Una última consideració que vull expressar dintre d'aquest apartat és el fet que algunes persones que han posat en coneixement de l'autoritat competent algun acte incívic o que alterava la convivència veïnal, com que no figuren enlloc com a persones interessades, segons la legislació, sobretot la Llei de protecció de dades,

queden excloses de poder conèixer la manera com s'està intentant corregir o resoldre la situació, sobretot si el desencadenant persisteix. A més a més, com que no figura enlloc que el cos policial ha actuat per una denúncia de tercers, és a dir, que hi ha un afectat directe del fet, encara es complica més la situació d'exclusió.

En aquest sentit, recomano que es doni l'oportunitat explícita a qualsevol persona que denunciï una molèstia de figurar com a part interessada en l'acta, per tal que en tot moment pugui exercir el dret d'estar informat i d'intervenir en la totalitat del procediment que s'incoï.

Un últim punt a tenir en compte, i que ja ha s'ha comentat en diverses ocasions, és l'espai que ara ocupa la seu de la Defensa de la Ciutadania.

Durant aquests anys, el coneixement que la ciutadania té del paper de la Defensa ha anat en augment i es preveu que continuï així. Aquest fet implica una major activitat i noves possibilitats d'augmentar la nostra oferta.

Amb tot, queda condicionat absolutament a la possibilitat que disposem d'un espai més gran, des d'on poder desenvolupar aquests nous projectes.

Al marge d'això, a hores d'ara, i precisament per tota la feina feta, l'espai actual ja ens queda molt petit, fins i tot per qüestions tan bàsiques i importants com la de poder donar una atenció directa, acurada i amb prou garanties de privacitat per a les persones ateses a les nostres dependències.

És per tot això que em permeto plantejar, de cara al futur més proper possible, que Defensa de la Ciutadania estigui ubicada en un nou espai. Per raons òbvies, aquest espai haurà de mantenir la imatge d'independència que fins ara ha tingut l'oficina de Defensa de la Ciutadania. Així mateix, caldrà situar-lo en un lloc estratègicament cèntric i proper a les actuals dependències centrals municipals.

abril 2009

abora un DVD ments cívics



propietaris que ho demanin. Aquest material audiovisual, que aquests dies està arribant als seus destinataris, complementa els llibrets sobre l'Ordenança de civisme que es van editar coincidint amb l'entrada en vigor de la norma l'1 de gener. El primer tinent d'alcalde, Ferran Fralcó, ha dit que "aquesta és una iniciativa més que pretén informar i conscienciar la ciutadania sobre qüestions bàsiques relacionades amb el civisme i la convivència".

El síndic de Badalona es trasllada a diversos barris

El síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona ha atès les persones o col·lectius que ho han desitjat, durant aquest mes de març, en diferents barris de la ciutat. Amb això, Armand Soler, síndic Defensor de la Ciutadania, vol acostar aquesta figura jurídica a tots els indrets de la ciutat i posar-la a l'abast de tothom. Aquest mes de març, el síndic Defensor de la Ciutadania s'ha traslladat als barris de Canyadó, Artigues, Lloreda i Pomar. Sempre que el síndic visita un barri, qualsevol veí pot accedir-hi ja que no cal cita prèvia per parlar amb ell.



juny 2009



Ajuntament de Badalona

Oficina Municipal de Districte 8

Us convoco a la reunió de la *Comissió de Gestió de l'Espai Públic del Districte 8è*, que tindrà lloc proper dia **30 de juny a les 19 h** en aquesta conselleria, amb l'ordre del dia següent:

- Informe del Defensor de la Ciutadania de Badalona
- Gestió de treballs i incidències.
- Torn obert de paraules.

Atentament,

El secretari del Consell d'Entitats districte 8è,

Lluís García i Manchon



Badalona, 10 de juny de 2009

Pl. Rafael de Campalans s/núm. ☎ 93-383.39.08

drogues i altres comportaments de risc



El nou Pla comunitari sobre drogues i altres comportaments de risc, PontSud, s'ha presentat en societat als barris del sud de Badalona (Artigues, Sant Roc, Congrés, el Remei i la Móra). Allà portarà a terme un important nombre d'activitats preventives, formatives i informatives. PontSud, un projecte de Consorci Badalona Sud, neix amb l'objectiu de construir un districte *preventiu* on tots els ciutadans i ciutadanes tinguin un paper actiu i responsable. Per aconseguir-ho es promou el treball conjunt amb les àrees, serveis i entitats del dis-

tricte, així com conèixer la realitat del consum als barris i sensibilitzar la població sobre el consum de drogues. PontSud disposa d'un servei d'assessorament. Podeu contactar-hi al telèfon 93 398 87 93 els dilluns i dimarts de 10 a 2 del migdia o a pontsud@badalonasud.cat.

Els joves també tenen un espai informatiu, exclusiu per a ells, tots els dimarts al vespre, a l'avinguda del Marisme, 182-192, primer pis. A més, poden consultar els webs elpep.info (fins a 16 anys) i laclara.info (a partir de 16 anys).

El teatre, una eina eficaç i molt directa

El teatre és sens dubte una bona estratègia per captar l'atenció dels adolescents. A més, permet la participació directa de l'espectador, expressar emocions a través de la creativitat, transmetre valors i potenciar actituds positives.

No em ratllis!!! és el títol d'una activitat de teatre dirigida a adolescents per tal de prevenir situacions de risc pel consum de drogues. Mitjançant quatre escenes els joves poden conèixer les particularitats del consum de cànnabis, els seus efectes sobre la salut i l'activitat quotidiana i alguns aspectes legals.

Fins ara l'obra de teatre l'han vist prop de 175 joves de diversos centres educatius que han valorat molt positivament la intervenció i el seu contingut.



460 persones s'adrecen al Defensor de la Ciutadania

El Defensor de la Ciutadania, Armand Soler, ha atès l'any 2008 un total de 460 persones, 48 de les quals han interposat una queixa formal. El nombre més elevat de queixes es va produir per qüestions relacionades amb l'ordenació del territori (urbanisme, habitatge, via pública, activitats econòmiques i medi ambient) i l'Administració en general. Cal destacar que ha disminuït força el temps que l'Administració triga a respondre els escrits que li adreça l'oficina de Defensa de la Ciutadania. Fa quatre anys l'Ajuntament trigava 90 dies a resoldre-ho, i l'any 2008 la xifra de dies va baixar fins a 57.



Ajuntament de Badalona

Oficina Municipal
del Districte 5

Convocatòria Plenari Consell d'Entitats

Des d'aquesta Regidoria resteu convocats a la propera reunió del Consell d'Entitats del Districte, tot recordant-vos que, per ser-ne operatius, només cal l'assistència d'un a tres dels membres de la vostra entitat.

Dia: Dimarts, 7 de juliol de 2009

Hora: 19:00 en 1ª convocatòria i 19:30 en segona convocatòria

Lloc: C.C. Torre Mena

Amb el següent ordre del dia:

- Presentació del Informe Anual del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona.
- Precs i preguntes.

Per la importància del tema a tractar , esperem poder comptar amb la vostra inestimable participació.

Cordialment,



Manuel Zarallo González
Secretari del Consell

Badalona 21 de gener de 2009

T. 93 483 26 00
NIF: P0801500J
www.badalona.cat



Benvolguts/des veïns/ines,

Per la present, us convoquem a un nou Consell d'entitats, en el qual es continuarà el treball sobre el projecte d'ordenança de civisme i podreu presentar les vostres propostes.

Tal com es va quedar al Consell del dia 8 de gener, esperem comptar amb la vostra presència el **dia 16 de juliol, a les 19:30 hores, al Centre Cívic Sant Roc (carrer Sant Joan Evangelista, s/n, 1a. planta)**.

L'ordre del dia serà el següent:

- 1). Lectura i aprovació de l'acta de la sessió anterior.
- 2). Presentació de l'Informe Anual de la Defensa de la Ciutadania de Badalona.
- 3). Consorci Badalona Sud:
 - Programació 2009.
 - Intervenció en l'espai públic, parcs infantils.
- 4). Llei de Barris:
 - Equipaments.
 - Intervenció sota autopista.
- 5). Torn obert de paraules.

Sense més, rebeu una cordial salutació

Ferran Falcó i Isern
Primer tinent d'alcalde i regidor de Govern
i del Districte sisè

Badalona, 18 de juny de 2009

la instal·lació, que s'ha previst emplaçar en un terreny públic d'uns 11.000 metres quadrats situat entre la ronda Litoral i el riu Besòs, sota el carrer Guipúscoa i sobre l'antiga carretera de Mataró.

Tot i que encara no s'ha concretat el contingut final de l'equipament, el plec de clàusules aprovat defineix uns mínims serveis per a l'edifici, que comporten encabir-hi cinc sales de vetlla, una sala d'oficis multireligiosos, oficines i administració, lavabos, sales de serveis interns i dependències per al personal que hi treballa. Ara fa un any, el Consell Comarcal va estimar que a l'espai

Solar on es construirà el tanatori de Sant Adrià. / J.G.N.

podria haver-hi un màxim de deu capelles i que el tanatori podria acompanyar-se d'un crematori, un servei que físicament és possible d'instal·lar però el funcionament del qual dependria de determinar si tindria prou demanda o si seria ben rebut per la ciutadania, tot i la seva llunyania respecte de nuclis urbans com ara el futur nou barri de la Catalana o la zona habitada de Montsolís. Tot i que aquest servei no es preveu ara, sí que s'afir-

ma com a possible la creació d'un pàrquing subterrani compatible amb una zona d'aparcament en superfície o al subsòl de la resta de la parcel·la.

L'anunci de posada a licitació del projecte resta pendent de la publicació al *Butlletí Oficial de la Província* i per aquest motiu el Consell Comarcal encara no pot donar una data de presentació de proposicions constructives ni un pressupost aproximat per fer realitat el projecte.



► **Homenatge institucional al president Companys.** Representants de les forces polítiques de l'Ajuntament de Badalona encapçalades per l'alcalde, Jordi Serra, van participar ahir en una ofrena floral institucional al mónolít del president Companys en memòria del 69è aniversari del seu afusellament. / EL PUNT

PUBLICITAT

Ajuntament de la Garriga

EDICTE

Estudi de Detall corresponent a la finca C. Ramon Ciurans 42-44 (P.I. Congost).

En el BOP núm. 237 de data 3/10/09 es fa públic l'acord de la Junta de Govern Local de 13/7/09 relatiu a l'aprovació inicial de l'Estudi de Detall de la finca situada en el Carrer Ramon Ciurans núm. 42-44 (P.I. Congost) de la Garriga, promogut per l'entitat Pedro Forcada i Font i Cia C.B.

Neus Bulbena i Burdó,
alcaldesa

La Garriga, 14 d'octubre de 2009

El portal de les entitats de Badalona

www.entitatsbadalona.net



Ajuntament de Badalona

Directori d'Entitats
Serveis de les Entitats
Agenda
Notícies
Recursos

Qui som
Registre Municipal d'Entitats

I tu, com ho veus?
mira què han dit...

Inici | castellano

Text A A A

Contactar | Accessibilitat |

CERCADOR

Entitat

Text

Fins el (dd/mm/aaaa)

NOTÍCIES

[Associació Amics la Salut]
26/10/2009

VISITA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ A LA SALUT

El proper dia 12 de Novembre de 2009 a partir de les 17 hores, el defensor del Ciutadà, el Armand Soler, podrà atendre a tots els Veïns que desitgen fer consultes, a la seu de l'Associació Amics de La Salut, es podrà fer reserva de les visites a través del T. 93.460.42.54

Iniciativa promoguda per:



Ajuntament de Badalona

Amb el suport de:



Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

L'ESPAI DELS ASSOCIATS

ARMAND SOLER, DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE BADALONA

“El que més m'agrada de la nostra feina és la llibertat i la independència”



Heu augmentat les atencions respecte a anys anteriors? Sí, ara tenim moltes més consultes que expedients de queixes.

Quines són les temàtiques de les queixes més recurrents a la vostra Oficina?

La manca de resposta de l'administració municipal, la manca de llicència en activitats econòmiques, el desacord amb les sancions imposades i la manca de recursos pel que fa als serveis socials

Heu notat un augment de queixes relacionades amb el context de recessió i crisi actual?

Sí, últimament la gent se sent angoixada perquè no poden pagar la hipoteca o el lloguer i demanen algun tipus d'ajut.

Què recordes del teu nomenament com a Defensor?

No hi ha anècdotes especials. Tan sols el pensament, com qui diu, d'un dia per l'altre, d'adonar-me'n que acabava d'acceptar una nova responsabilitat amb força repercussió exterior.

Què és el que més t'agrada de la teva feina? I el que menys?

La llibertat i la independència de la nostra feina. I de manera més particular, aconseguir finalitzar alguns expedients especialment enrevessats.

I el que menys m'agrada, quan no s'aconsegueix solucionar algun tema de caire social.

Per a tu, els Drets Humans són... un conjunt de característiques inalienables i inherents a la persona que conformen la base ètica i moral sobre la què construir l'ordre de la societat.

I el FòrumSD és... l'associació a la qual voluntàriament pertanyem les oficines dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i que té com a objectiu donar suport al personal de les diferents institucions, mitjançant diverses fórmules.

Què fas en el teu temps lliure?

Acostumo a dedicar aquest temps fora de la feina a la família.

Explica'ns què feu des de la vostra Oficina del Síndic per donar a conèixer la Institució entre la vostra ciutadania Des de ja fa uns anys, un cop a la setmana doblem la nostra activitat, de manera que ens desplacem a un dels barris de la ciutat per atendre a qui vulgui venir-nos a plantejar alguna qüestió, atribuïble a l'ajuntament i que considera injusta. Al mateix temps, la nostra oficina continua amb el seu horari habitual.

També intentem fer “pedagogia” respecte a la nostra funció en els centres educatius de la ciutat.

A més d'això, presència als mitjans de comunicació quan hi ha alguna cosa concreta a explicar.

Per últim, expliquem el que som i el que fem, mitjançant publicitat estàtica a la via pública i a la premsa escrita.

Ens recomanes visitar el teu municipi? Què no ens podem perdre?

Cal recordar que és una de les ciutats catalanes on el pas dels romans és més evident, així que, des d'aquest punt de vista, hi ha molta cosa a visitar. A més de visitar edificis reconvertits del passat industrial, podreu gaudir de magnífiques vistes i dels més de 5 km de platges. La Rambla (un dels pocs passeigs paral·lels al mar que s'anomena així) està plena de restaurants i bars on apaivagar el sol del matí i veure, com no, Anís del Mono.

LA FITXA

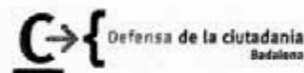
Nom de la Institució: Defensa de la Ciutadania de Badalona

Any de creació: 1999

Adreça: Francesc Layret, 52-54 Telèfon: 93 3895502 E-mail: drciutadania@badalona.cat

Nom del Defensor: Armand Soler Alcaraz (2n mandat com a Defensor, 2003-actualitat)

Equip: Neus Ronda Añon, Neus López Rodrigo, Aurora Pousó Uribarri



regat de presentar un pressupost que se situa en 162,5 milions d'euros, cosa que representa una pèrdua d'un 0,62% respecte als números de l'exercici actual. Serrano va remarcar, com ja va fer en l'audiència pública, que gairebé la meitat dels diners seran destinats a la despesa directament relacionada amb les persones, i va recordar que l'Ajuntament afronta un any difícil per la davallada d'alguns ingressos, com ara els impostos o l'aportació de l'Estat, que baixa 9 milions. Segons Serrano, el pressupost que s'aprovarà de manera definitiva en el ple de desembre està regit «pel rigor i

visió de l'IAE: «Calculen que arribaran als ingressos del 2008, quan ja es va recaptar un milió d'euros menys del previst i quan la crisi encara no era tan greu.» Martínez també va assegurar que la despesa social es redueix 3,5 milions i va reclamar un pressupost definit en funció de programes.

Joan Fernández (PP) va manifestar, per la seva banda, que el pressupost «és poc rigorós i no s'adapta a la situació de crisi», i va lamentar que el govern municipal «gasta massa i malament», a més de caracteritzar-se per «una desorbitada i injusta pressió social sobre els ciutadans».

tatge alt d'immigració», assegura Esteva. També hi tenen a veure les arrels culturals. Del document també se'n desprèn que, des de la posada en marxa del nou equipament –el juny del 2007–, el nombre de parts ha augmentat prop d'un 70%. El 2008 es va incrementar un 32% respecte a l'any anterior. Un motiu

que ex nombre que l' lllits i dels pa ien a Trias i es fan Com q social i dones tenir

Deu anys del síndic

● El ple de Badalona va aprovar de manera unànime una moció de suport a la tasca que exerceix a la ciutat el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona des de fa deu anys, en què es va crear aquesta figura. De fet, a la sala de plens hi eren presents les dues persones que han ostentat aquest càrrec: l'actual síndic, Armand Soler, i l'exregidor socialista que va estrenar la responsabilitat, Desideri León. La moció aprovada incorpora dos acords: d'una banda, es ratifica el suport de tots els regidors a la tasca que desenvolupa la Defensa de la Ciutadania de Badalona, tot comproment-se a tenir molt en compte les recomanacions, els consells o els suggeriments que aquesta institució pugui formular. De l'altra, el ple es compromet a seguir divulgant la tasca d'aquesta institució entre els ciutadans, convidant-los a fer-ne un bon ús i a respectar-la.



Un moment de l'acte d'ERC a Badalona.

ERC estudia com a la consulta a Ba

EL PUNT / Badalona
 ● ERC estudia començar un procés per preparar una consulta popular sobre la independència a Badalona. El diputat d'ERC Uriel Bertran, que va participar dilluns en un acte a Badalona, va explicar que en una ciutat tan gran cal «un

procés més llarg i més llavors or mics i ris». B comen cercar der pla més en

Nota de premsa

La Defensa de la Ciutadania de Badalona celebra aquests dilluns, 30 de desembre, el seu desè aniversari amb la conferència "Badalona, drets individuals i drets col·lectius"

La Defensa de la Ciutadania de Badalona celebrarà els seus deu anys d'existència amb la conferència "Badalona, drets individuals i drets col·lectius. Vint-i-un segles de convivència i lluita" a càrrec de l'historiador Joan Rosàs.

L'acte tindrà lloc **dilluns que ve, 30 de novembre, a les 19 hores, al Saló de Plens de l'Ajuntament de Badalona** (plaça de la Vila, 1), i comptarà amb la presència de l'alcalde de Badalona, Jordi Serra, de l'actual Síndic Defensor de la Ciutadania, Armand Soler, i del primer Defensor de la Ciutadania de Badalona, Desideri León.

Recordem que en el Ple de l'Ajuntament de Badalona d'aquest dimarts, 24 de novembre, es va aprovar, amb els vots favorables dels tots els grups municipals, una moció per reiterar el suport a la tasca que, des de la seva implantació, desenvolupa la Defensa de la Ciutadania de Badalona ratificant el suport de tots els regidors a la feina que desenvolupa i a seguir divulgant i donant a conèixer la tasca d'aquesta institució.

Segons el darrer informe de l'oficina de la Defensa de la Ciutadania de Badalona, corresponent a l'any 2008, l'any passat es van atendre 460 persones, 48 de les quals van interposar una queixa formal o van requerir un suport intens de la institució per resoldre la seva problemàtica.

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

27/11/2009

destinarà a les activitats que la banda simfònica porta a terme al llarg de l'any. Els músics interpretaran un repertori per a tots els públics. / EL PUNT

BADALONA

Dilluns se celebren els deu anys de la Defensa de la Ciutadania

● La Defensa de la Ciutadania de Badalona celebra els deu anys d'existència dilluns que ve amb la conferència *Badalona, drets individuals i drets col·lectius. Vint-i-un segles de convivència i lluita*, a càrrec de l'historiador Joan Rosàs. L'acte tindrà lloc a la sala de plens de l'Ajuntament (19 h) i hi assistiran les dues persones que han ocupat el càrrec de síndic local, Armand Soler i Desideri León, i l'alcalde, Jordi Serra. / EL PUNT

BADALONA

L'AV Joan Valera organitza avui un mercat del trasto

● L'associació de veïns Joan Valera organitza avui un mercat del trasto, a la rambla Floridablanca, al barri de Llefia. L'activitat, amb la intervenció de

Badalona, d'entre quaranta candidatures que hi aspiren i que han estat escollides a partir de les propostes fetes per entitats, col·lectius i persones de la ciutat. Tothom que vulgui votar encara ho pot fer durant unes quantes hores a través del lloc web www.ccc.cat. Allà es troben totes les indicacions per emetre el vot i la possibilitat de fer servir un cercador per trobar informació de totes les candidatures, després que l'organització retirés tots els textos i les imatges que inicialment hi havia penjat.

El termini de votacions es va obrir el dia 9 de novembre i des d'aquell moment fins a mitjan setmana s'han comptabilitzat un total de 5.238 vots procedents d'un centenar de municipis catalans i també de més de 40 països d'arreu del món.

En espera de saber quin serà el ritme de les vota-



El monestir de Sant Jeroni

cions de les últimes hores, la xifra queda força porxada de les obtingudes en altres municipis en què s'organitza l'elecció dels seus tresors culturals, ara Barcelona, on hi ha haver 25.000 vots, tot

Joan Herrera exigeix a Santa Coloma un model urbanístic «més participatiu»

I. MARTÍNEZ /

Santa Coloma de Gramenet

● El portaveu d'ICV-EUiA al Congrés dels Diputats, Joan Herrera, va exigir ahir a Santa Coloma un «canvi» de model urbanístic, «més participatiu» i amb la intervenció de ve-

viar-ho de soca-relaxa dir.

Herrera va fer aquestes declaracions ahir després de visitar, juntament amb el portaveu del grup municipal, Siscu Sánchez, tres membres de la comissió de l'urbanisme de la ciutat i el barri de Sinou



10è Aniversari de Defensa de la Ciutadania



Amb una decisió serenament i clarament democràtica l'Ajuntament en Ple va decidir crear Defensa de la Ciutadania, sota la responsabilitat de que fou el 1r Defensor de la Ciutadania de al nostra ciutat, i el 3r en el conjunt de Catalunya, el Sr. Desideri León.

La funció de la Defensa de la Ciutadania respon a una manera molt concreta d'entendre la relació amb la ciutadania.

Es tracta d'una institució que té per missió vetllar pels drets dels ciutadans i ciutadanes en relació amb l'actuació de l'administració municipal i dels organismes que en depenen i que, amb aquesta finalitat, estudia les queixes que se li presenten.

Un dels objectius pel que fa a l'organització consistorial sorgida de les eleccions municipals del 13 de juny de 1999, era la creació dels mecanismes necessaris per garantir al màxim la defensa dels drets i interessos del ciutadans davant de les administracions públiques.

La llei 21/2002, de 5 de juliol, Municipal i de règim Local de Catalunya preveia, en el seu article 8.2 lletra b), que els municipis, en exercir de llur potestat d'autoorganització, podien instaurar un sindic o síndica municipal.

Aquesta Institució és un punt de suport segur per a la ciutadania, que hi pot acudir sempre que considera que l'administració local ha vulnerat, o no ha atès amb prou cura, els seus drets.

Tots els grups municipals van aprovar una moció en que es reitera els suport a la tasca que desenvolupada pel Defensor de la Ciutadania de Badalona.

L'any passat es van atendre 460 persones, la majoria es queixaven per qüestions relacionades amb el territori, en segon lloc, amb l'Administració en general.

Vendes



Servei Oficial

Auto Taller
Sebantoni

30 anys donant servei
1979-2009



HYUNDAI
Servei Oficial

C./ Tortosa, 1-3 • Av. Alfons XIII, 235-237 • 08918 BADALONA
Tel. 93 387 73 45 • Fax. 93 383 78 16 • sebantoni@sebantoni.com

l'entrevista | SARA MUÑOZ

«Les coses petites donen satisfacció»

Badalona

● Deu anys de la institució. Amb què es queda del temps que ha ocupat el càrrec de síndic?

—«El més positiu és la celebració dels deu anys, una fita molt important. Això ha estat possible perquè l'Ajuntament en el seu dia va ser valent.»

—Quin repte està pendent d'assolir?

—«No tenir feina, perquè significaria que l'administració i la ciutadania estan equilibrats. Estem parlant d'una entelèquia absoluta perquè sempre hi ha queixes, però seria ideal que anessin disminuint.»

—El 2008 van atendre 460 persones. És una xifra òptima?

—«Les xifres soles no diuen res. Aquest nombre es pot interpretar com un gran èxit, perquè ens coneixen, però també com un fracàs, perquè darrere hi ha un problema o queixa. Per a nosaltres aquesta xifra s'ajusta a la feina que estem fent. Hem de valorar que en època de crisi ens ve molta gent amb un problema greu que nosaltres no podem atendre.»

—Les respostes municipals han passat de trigar 90 dies de mitjana (l'any 2004) als 57 de l'any passat. Vull creure que encara hi ha marge de millora.

—«Estem molt lluny del que marca el Reglament Orgànic Municipal, que són quinze dies. La diferència és molt elevada, tot i que és cert que algunes respostes no poden trigar només quinze dies, com és el cas d'aquelles que tenen implicacions privades. És evident que hem de seguir insistint perquè el circuit sigui més àgil i les respostes més ràpides. Si triguen 57 dies a respondre al síndic, quant no trigaran a respondre a la senyora Maria o el senyor Josep? Aquesta és la preocupació real.»

—Quin departament és el més ràpid i quin estaria a la cua?

—«És difícil de dir perquè no tots els departaments generen les mateixes queixes ni la mateixa activitat. I no tots els expo-

ARMAND SOLER

Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona



Aquesta setmana, Badalona ha commemorat el desè aniversari de la creació de la figura del Síndic Defensor de la Ciutadania. Fins al moment, només dues persones han ocupat aquest càrrec: l'exregidor Desideri León i l'actual síndic local, Armand Soler.

dients es poden resoldre ràpidament. El que agrairíem és que ens anessin informant dels tràmits que es van realitzant i no esperessin a tenir la resposta definitiva per contactar amb la institució.»

—Entre els usuaris d'aquesta institució sobresurt algun perfil?

—«No, El que sí puc dir és que les persones que es desplacen a l'oficina central del carrer Francesc Layret vénen amb un problema personal i, en canvi, quan ens desplacem als barris, els veïns tendeixen a explicar problemes col·lectius, que impliquen un conjunt de persones.»

—El preocupa el distanciament que sembla ser que s'està produint entre la ciutadania i les institucions?

—«Per descomptat. No podem pensar que perquè uns polítics hagin fet el que no s'ha de fer tota la resta juga la mateixa carta. Malauradament aquest problema s'arrossega des de fa temps però ara tenim

unes puntes de màxima visualització.»

—Quins objectius es fixa a curt termini?

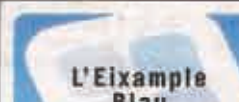
—«Continuar explicant quina és la nostra funció i intentar convèncer l'administració que, si bé va ser un acte de valentia crear el síndic, ara aquesta valentia s'ha de demostrar amb fets, en el dia a dia, amb el grau de resposta.»

—Recorda algun cas amb especial simpatia?

—«De vegades les coses petites són les que et donen més satisfacció. Ara recordo que vam aconseguir que s'instal·lés una marquesina especial sota el pont de l'autopista, on els veïns que agafaven l'autobús patien un vent insuportable. D'entrada, tècnicament, no era possible, però es va trobar una solució.»

—I alguna espina clavada?

—«Tots aquells casos en què com a síndic no podem fer absolutament res.»



Si poguessis viure en un nou barri envoltat de zones verdes amb vistes al mar?

LLIURAM

El Defensor de la Ciutadania de Badalona compleix 10 anys

●BDN La Sala de Plens de l'Ajuntament de Badalona va acollir, aquest dilluns, la celebració del desè aniversari de la figura del Defensor de la Ciutadania, que va comptar amb la presència dels dos síndics que ha tingut fins ara la ciutat, Desideri León (1999 - 2003) i Armand Soler (actual Defensor de la Ciutadania des del 2003). Durant l'acte, l'alcalde Jordi Serra va destacar la tasca del Defensor com una manera d'apropar la ciutadania amb l'administració "en un moment de canvi important i de tarannà de govern". Pel que fa als inicis, el primer síndic de Badalona, Desideri León, va afirmar que van ser difícils i que va parlar amb altres per-



sones que ja desenvolupaven aquesta tasca a d'altres ciutats. Armand Soler, actual Defensor de la Ciutadania de Badalona, va explicar que el repte de futur és aconseguir disminuir el temps de resposta de l'administració a les queixes dels ciutadans,

fet que assegura que ha millorat amb el temps. L'any 2004 l'Ajuntament trigava 90 dies a resoldre-ho i l'any passat 57. Durant el 2008, es van atendre 460 persones. L'any passat, el nombre més elevat de queixes es va produir per qüestions relacionades amb l'ordenació del territori (urbanisme, habitatge) i l'administració general (procediment administratiu o expropiació forçosa). L'acte de celebració dels deu anys també va comptar amb la conferència "Badalona,

VEI TELEFÒNIC
A LES



Armand Soler, Síndic Defensor de la Ciutadania

Badalona va ser de les primeres ciutats que van decidir dotar-se de la figura d'un defensor del ciutadà. Va ser el 30 de novembre de 1999 quan el Ple de l'Ajuntament de Badalona va decidir nomenar l'exregidor socialista Desideri León com a primer síndic de la ciutat. L'any 2003 va agafar el relleu Armand Soler. L'Ajuntament ha volgut retre homenatge a aquesta figura que fa de mediador entre ciutadans i administració amb una xerrada de l'historiador Joan Rosàs que es va celebrar la setmana passada a la sala de plens de la Casa de la Vila.

En 10 anys es pot ajudar molta gent...

Portem ateses més de 5.000 persones, una quantitat a tenir en compte. Un percentatge molt elevat d'aquestes persones han sortit molt satisfetes del nostre servei. Tenint en compte el ressò ciutadà i la moció que va aprovar l'Ajuntament en el ple passat, entenem que se'ns ha donat una nota alta per la feina que hem fet.

Què ha canviat en aquests 10 anys?

Badalona va ser de les primeres ciutats a tot l'Estat en dotar-se d'un defensor de la ciutadania. Per tant, segur que al principi es va haver de fer molta feina per donar a conèixer aquesta nova figura. Desideri León va fer una primera feina molt important. M'agradaria destacar també la valentia del nostre ajuntament de crear aquesta institució fa deu anys. No hem d'oblidar que la finalitat que tenim és la supervisió de l'acció municipal.

Quins reptes té el Defensor ara mateix?

Continua sent una assignatura

tota la ciutat. Cal explicar encara que no defensarem davant d'una compra sinó davant dels drets no respectats per l'administració local.

L'administració us fa cas?

A la moció que es va aprovar, tots els regidors es van comprometre a respectar les suggeriments del síndic, no a aplicar-los. Hem de recordar que les nostres decisions no són vinculants. En principi l'Ajuntament ens escolta cada vegada més, però si no ho fes, és la seva responsabilitat. No els podem obligar.

Responen ràpid des de l'Ajuntament?

El temps de resposta és important. Tot i que ha millorat substancialment, jo sempre em pregunto que, si amb nosaltres triguen gairebé dos mesos, què pot passar quan el ciutadà formula la pregunta. En teoria, legalment han de trigar 15 dies en contestar-nos.

El Defensor de la Ciutadania el trobareu a:

C/ Francesc Layret, 52



Tots contra el terrorisme

Badalona ha mostrat un any més el rebuig de la ciutat contra la violència terrorista cada cop que hi ha hagut un atemptat mortal. La imatge recull la concentració de protesta dels grups polítics de l'Ajuntament després que el passat 18 de juny va ser assassinat a Arrigorriaga l'inspector de la Policia Nacional Eduardo Antonio Puelles.



El Defensor s'acosta als barris

El síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona, Armand Soler, ha atès enguany les persones o col·lectius que ho han desitjat en diferents barris de la ciutat. Amb això Armand Soler, síndic Defensor de la Ciutadania, vol acostar aquesta figura a tots els indrets de la ciutat i posar-la a l'abast de tots els ciutadans.

INFORME 2009

