

1. ÍNDEX

	Pàg.
1. ÍNDEX	1
2. PRESENTACIÓ	2
3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS	4
4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES	6
5. ALTRES ACTIVITATS DE LA SINDICATURA	8
6. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA	
6.1. SÍNTESI DE LES QUEIXES	12
6.2. INFORMACIÓ ESTADÍSTICA	23
7. CONCLUSIONS I OBJECTIUS	27
8. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL	29

2. PRESENTACIÓ

Aquesta és la primera Memòria que presento al Ple de l'Ajuntament, i correspon només als 7 darrers mesos de l'any 2001, és a dir, des del meu nomenament com a nova Síndica de Greuges arran de la dimissió de l'anterior Síndic, el Sr. Josep Bricullé, fins a finals d'any, per recuperar la tendència que la Memòria inclogui l'any natural, d'1 de gener a 31 de desembre.

Val a dir que des del moment en què aquest Ple em va nomenar, el dia 15 de maig de l'any passat, la meva activitat a la Sindicatura ha estat un aprenentatge constant i alhora enriquidor, ja que la meva formació en el camp de l'administració local, del seu funcionament i dels seus reglaments, era més aviat escassa.

Així doncs, vull començar aquesta primera Memòria manifestant públicament el meu agraïment a l'Alcalde, el Sr. Aguado, i als regidors de tots els grups polítics, per haver dipositat en mi la seva confiança per assumir la responsabilitat que suposa la Sindicatura de Greuges de Vilafranca, una Sindicatura que es pot qualificar d'històrica, ja que va ser una de les primeres a entrar en funcionament a tot Catalunya.

És un honor i una satisfacció poder dur a terme una tasca que és molt important per la seva implicació en la defensa dels drets dels ciutadans.

I molt especialment vull agrair la confiança dels ciutadans i ciutadanes de Vilafranca que han utilitzat aquest servei quan han cregut amenaçats els seus drets. I dic SERVEI perquè, de fet, és la vocació de servei la que ha inspirat la meva feina, la qual he mirat de desenvolupar d'acord amb els principis i normes que regulen aquesta institució: amb objectivitat i independència.

Pel que fa al FUNCIONAMENT pròpiament dit de la Sindicatura, es pot afirmar que la gran majoria de problemes que hi arriben tenen origen o estan vinculats a problemes de comunicació, i la meua encara curta experiència em demostra constantment que saber escoltar els ciutadans i saber fer parlar adequadament l'administració constitueixen mitja solució a bona part dels problemes.

Malgrat això, m'he adonat que encara cal fer una certa tasca d'informació i difusió de què és la Sindicatura i, sobretot, de què pot fer. Cal que la ciutadania tingui clar que la Sindicatura NO RESOL problemes, sinó que intenta, escoltant i mirant de comprendre els arguments de totes les parts, acostar posicions entre el ciutadà i l'administració, és a dir, fer de mitjancer per facilitar una solució adequada per a cada problema

Com a MÈTODE DE TREBALL, cal dir que en molts casos cal fer una certa tasca de consulta de normatives i reglaments, investigant la legitimitat d'allò que demana el ciutadà i si la resposta l'administració és l'adequada. En molts casos, però, l'aplicació del sentit comú ajuda més que la interpretació estricta de les lleis.

En aquesta primera Memòria que presento, després d'uns primers mesos en el càrrec força intensos, refermo la meua il·lusió per continuar oferint un pont de diàleg per facilitar les relacions entre els ciutadans i l'administració.

M. Glòria Valeri Ferret
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès

Vilafranca del Penedès, 6 de maig de 2002.

3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS

Actualment, la Sindicatura de Greuges es troba en una situació preocupant pel que fa a la seva ubicació física. El motiu és ben conegut, ja que els Síndics que m'han precedit en el càrrec ja havien fet les sol·licituds oportunes.

El cas és que encara avui, quan fa més de 8 anys que funciona aquesta Sindicatura, encara no es disposa d'un despatx per atendre les visites i guardar-hi la documentació. Seria interessant, doncs, aconseguir tenir un despatx diferenciat (amb un rètol indicatiu a la porta), equipat (amb mitjans informàtics, etc.) i particular, ja que actualment he de rebre les visites en un despatx compartit que dóna una sensació de provisionalitat i de manca de privacitat gens bona per a la imatge de la Sindicatura.

Sóc conscient que aquest assumpte ja està en vies de solució, però també tinc entès que ja estava en vies de solució fa tres anys i encara no s'ha solucionat. Per tant, crec necessari insistir en aquest assumpte de cara a buscar-li una solució ràpida i definitiva.

Per altra banda, de cara a reforçar la imatge d'independència de la institució de la Sindicatura de Greuges respecte de l'administració, l'ideal seria que el seu despatx estigués separat de les dependències de l'Ajuntament, ja que el ciutadà pot tenir la sensació que efectua la reclamació a les mateixes oficines de l'Ajuntament, on prèviament li ha estat denegada la seva petició o queixa. El fet, però, que les dependències de la Sindicatura de Greuges estiguin a la Casa de la Vila té com a contrapartida un factor positiu: la centralitat i, per tant, la proximitat i el fàcil accés per a tota la ciutadania.

Durant els set mesos que ara són l'objecte d'aquesta Memòria, l'administrativa adscrita en aquesta sindicatura havia d'atendre els ciutadans que hi acudien en un espai compartit amb el Servei de Comunicació de l'Ajuntament, amb barreres arquitectòniques, amb instal·lacions deficitàries (manca de privacitat, connexions telefòniques i informàtiques precàries, contaminació acústica...) i amb una humitat molt elevada.

En aquest sentit, s'ha de dir que a finals d'any s'ha adoptat una solució provisional a la situació esmentada, però que encara no és definitiva ni total.

Com ja he comentat, el personal adscrit en aquesta Sindicatura està integrat per la Síndica Municipal de Greuges i per una administrativa a temps parcial, que combina la seva dedicació a la Sindicatura amb la seva pertinença al Servei de Comunicació de l'Ajuntament.

El fet que l'administrativa de la Sindicatura estigui també adscrita al Servei de Comunicació facilita que, en absència de la Síndica, una persona qualificada i amb experiència pugui fer una primera recepció dels ciutadans que volen assessorament o plantejar una queixa. Això dóna garantia d'una bona atenció.

A més, l'experiència d'aquesta persona, que és secretària de la Sindicatura des de la seva creació, és vital per al dinamisme i el funcionament de la institució, ja que algunes qüestions s'han pogut resoldre o reorientar només amb la seva intervenció, sempre en contacte i treballant en equip amb mi.

En els casos puntuals en què la Sra. Pilar Orduña, l'esmentada administrativa adscrita a la Sindicatura, ha estat absent, cal agrair que l'Ajuntament hagi disposat que una altra persona ocupés el seu lloc de cara a poder atendre la ciutadania en tot moment, cosa que ha permès el funcionament ininterromput del servei.

Seguint la línia de la disponibilitat per atendre la ciutadania, cal dir que no hi ha hagut cap problema d'horari perquè la Síndica atengués les visites, ja que ha sempre ha procurat adaptar els seus horaris a les necessitats dels ciutadans. L'únic que ha calgut, ha estat concertar dia i hora amb l'administrativa del servei.

4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES

Durant la part de l'any 2001 que és objecte d'aquesta Memòria, les relacions entre la Sindicatura Municipal de Greuges i el personal dels diferents departaments de l'Ajuntament als quals s'ha demanat col·laboració (tècnics, responsables, etc.), ha estat satisfactòria. Malgrat això, cal remarcar que en algunes ocasions hauria sigut desitjable una major rapidesa en les respostes, ja que els ciutadans també demanen agilitat en el tractament dels seus assumptes.

Cal agrair també que, en certes ocasions que la informació demanada comportava una certa complexitat, les persones a qui s'havia demanat col·laboració es van oferir a entrevistar-se amb la Síndica per aclarir qualsevol dubte que sorgís. Evidentment això, a més de facilitar els informes demanats, facilita la comprensió del tema i optimitza el temps invertit en el cas.

Un cop analitzada tota la informació i escoltades totes les parts afectades, s'adopta una resolució que, en forma de suggeriment, es trameta al departament en qüestió i se n'envia còpia a l'Alcaldia. Sovint, aquesta recomanació o suggeriment ha sigut motiu d'un canvi de posició de l'administració i, per tant, de la resolució del conflicte.

Malgrat això, es constata que encara que l'Ajuntament solucioni el problema causant de la reclamació del ciutadà davant la Sindicatura, ni els departaments afectats ni l'Alcaldia donen resposta a la recomanació o suggeriment tramès. Tot i tenir ben present que les recomanacions de la Sindicatura no són vinculants, crec necessari que els diferents departaments que siguin objecte d'algun suggeriment ens comuniquin si s'executarà o no allò que es demana.

Valdria la pena mirar de reconduir aquest detall de cara a poder tancar l'expedient de manera definitiva i a reforçar una mica més la utilitat de la institució.

Com a darrer comentari referent a les relacions de la Sindicatura Municipal de Greuges amb l'Ajuntament, voldria aclarir que aquesta Memòria no fa referència al balanç del meu primer any com a Síndica, sinó al períodes transcorregut des de la meva presa de possessió al maig de l'any 2001 fins al 31 de desembre.

Així doncs, la propera Memòria inclourà tot l'any natural 2002.

5. ALTRES ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

5.1. Assistència a la IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya.

El passat dia 9 d'abril de 2002 la Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca va participar en la IV Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, que va tenir lloc a Girona.

L'assistència en aquesta Trobada va ser molt destacada, ja que hi havia representades 17 de les 19 Sindicatures que actualment estan en funcionament arreu de Catalunya.

La Trobada es va iniciar amb la rebuda que l'alcaldeessa de Girona, la Sra. Anna Pagans, ens va oferir al Saló de Plens de l'Ajuntament. Posteriorment vam anar fins al Centre Cultural de la Mercè on va tenir lloc el cos de la Trobada.

El treball desenvolupat en aquesta jornada va ser intens. Durant la sessió del matí van prendre la paraula els representants de totes les sindicatures assistents per exposar les respectives situacions de la Sindicatura de Greuges a cada municipi i fer propostes de treball.

Posteriorment es va obrir un debat sobre casos concrets, experiències, mitjans, problemes de funcionament, necessitat de comunicació, unificació de criteris, etc. que van aportar punts de vista interessants i diferents a problemàtiques similars.

Abans de dinar, encara es va allargar el matí fins a 2/4 de 3 per tenir temps de concretar les conclusions de la sessió de treball prèvia.

Havent dinat, es van acabar de completar les conclusions, es van redactar i es va escoltar la intervenció de la Defensora del Ciutadano de Gijón, una de les escasses figures de defensa dels ciutadans a nivell municipal que hi ha arreu d'Espanya i que va assistir a la Trobada com a convidada.

Les conclusions a què es va arribar en aquesta Trobada són:

1. Els síndics i defensors dels ciutadans locals acorden posar en marxa un procés de treball conjunt que serveixi per unificar les formes d'abordatge de les demandes i queixes dels ciutadans.

Aquest treball es farà a partir d'un document base de discussió on tots els síndics i defensors podran incorporar les aportacions que creguin oportunes. El defensor del ciutadà de Santa Coloma de Gramenet assumirà la coordinació d'aquest treball amb la tramesa d'un primer document, que s'anirà completant posteriorment amb les aportacions de tots.

2. Coordinació de tasques d'interès comú.

S'arriba a l'acord de vehicular, mitjançant el coordinador i el subcoordinador, qualsevol proposta que s'entengui d'interès general, per tal que el síndic o defensor que la proposi la posi en coneixement de la resta de companys, i que en cas d'assumir-la, s'incorpori en les recomanacions que adrecin als seus respectius municipis.

El correu electrònic (llista de distribució) serà el sistema de comunicació entre síndics i defensors locals.

3. Petició al Parlament de Catalunya.

Davant el coneixement que hem tingut de l'actual estudi previ que s'està realitzant al Parlament de Catalunya sobre la modificació de la Llei municipal i de règim local de Catalunya 8/87, de 15 d'abril, s'acorda demanar informació sobre els aspectes d'aquesta llei que fan referència a la institució dels síndics i defensors locals de Catalunya i suggerir la nostra col·laboració per poder incorporar l'experiència, el coneixement i les opinions dels diferents síndics i defensors que ja estem realitzant aquesta tasca.

4. Per tal de salvaguardar el prestigi que mereix la institució s'insta els ajuntaments a respondre amb el màxim de rapidesa les decisions dels defensors i síndics.

5. El Síndic de Greuges de Catalunya fa la proposta de preparar una jornada amb el defensor regional de la Toscana, (Itàlia), juntament amb els defensors locals d'aquella regió i els defensors i síndics locals de Catalunya.

Aquesta jornada, prevista per al mes d'octubre d'aquest any 2002, s'acorda que es celebri a Badalona, davant l'oferiment fet pel defensor del ciutadà d'aquesta ciutat.

El conjunt dels temes a debatre s'establiran en les sessions de treball que la comissió de síndics ha previst dur a terme el proper mes de juny a Santa Coloma de Gramenet.

6. La V Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya s'acorda fer-la a Santa Coloma de Gramenet i, per tant, el Sr. Fernando Oteros Salas serà el responsable d'organitzar-la.

7. Per tal de tenir un portaveu, interlocutor o coordinador dels defensors i síndics locals s'acorda nomenar coordinador el defensor de Santa Coloma de Gramenet, Sr. Fernando Oteros Salas, i subcoordinadora la defensora del ciutadà de Girona, Sra. M Teresa Seseras Vicens, i s'estableix aquest mecanisme per a futures ocasions.

8. Volem agrair, una vegada més, la col·laboració del Síndic de Greuges de Catalunya constatada amb la presència i participació a la IV Jornada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya de l'adjunt Sr. Enric R. Bartlett i l'assessor Sr. Manel Sanz.

Cal destacar que el ressò mediàtic d'aquesta Trobada ha estat molt considerable, tant a nivell local com comarcal i nacional.

5.2. Atenció als mitjans de comunicació.

Durant aquest exercici, l'aparició de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca als mitjans de comunicació no ha estat abundant. Tret de la notícia del nomenament de la Sra. M. Glòria Valeri i Ferret en lloc del Sr. Josep Bricullé, només cal destacar l'entrevista que La Fura va publicar el 8 de febrer d'enguany.

5.3. Altres contactes

Des del primer moment, aquesta Sindicatura ha buscat i mantingut la millor relació possible amb la resta de Sindicatures Municipals del país i, especialment, amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

6. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA

Tot seguit es comenten, agrupant-los per àrees, els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura des de maig a desembre de 2001.

6.1. SÍNTESI DE LES QUEIXES

BENESTAR SOCIAL - Ajut a la gent gran i a les seves famílies

Expedient núm. 18/01

La senyora PSP va adreçar-se a la Sindicatura Municipal de Greuges per queixar-se de l'excessiva demora del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, que va trigar més de 6 mesos per respondre la seva sol·licitud d'ajuda econòmica en concepte de "Suport a les famílies amb una persona gran discapacitada".

Tot i que la reclamació afectava a una instància superior a la que pot atendre aquesta Sindicatura, atesa la gravetat de la situació de la família afectada, es va procedir a **eleva la queixa a la instància corresponent**: la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

BENESTAR SOCIAL - Cultura (Escorxador)

Expedient núm. 17/01

El senyor FGG presenta una queixa en aquesta Sindicatura com a representant d'una entitat que, segons declara, no ha estat tractada com la resta d'entitats vilafranquines a l'hora d'obtenir la concessió d'una sala de l'Escorxador per reunir-se. A més, es queixa de la manca de resposta de l'administració.

La Síndica es va entrevistar amb la tècnica de cultura i amb la responsable de L'Escorxador. També va consultar la normativa d'utilització d'aquest equipament del qual en aquell moment en feien ús 42 associacions.

De la informació obtinguda se'n va treure la conclusió que totes les associacions són tractades per igual, de tal manera que se'ls cedeixen els

espais a hores convingudes i tenint sempre en compte que totes en puguin gaudir.

Malgrat això, la Sindicatura va resoldre **recomanar** a l'Ajuntament que amplii l'horari d'obertura de l'Escorxador per tal que les associacions puguin fer ús de les sales durant més hores (matí i tarda) i, per tant, contracti el personal necessari per garantir-ne un bon funcionament. A més la Sindicatura va considerar necessari que s'actualitzés el Reglament d'utilització de L'Escorxador.

El Servei de Cultura ha respost per escrit a la recomanació de la Sindicatura.

BENESTAR SOCIAL - Educació

Expedient núm. 09/01

La senyora MF demana la intervenció de la Sindicatura de Greuges en haver-li estat denegada l'admissió de la seva filla a la Llar d'Infants Municipal Sol Solet.

Segons les indagacions i la documentació obtinguda per la Sindicatura es desprèn que la senyora MF va presentar, el dia 13 de març, sol·licitud per a la preinscripció de la seva filla a la Llar d'Infants Municipal Sol Solet. Posteriorment rep comunicat que la filla ha estat admesa per la plaça sol·licitada i que per formalitzar el seu ingrés caldrà realitzar uns tràmits. Com que en aquest comunicat, per error del servei, no es va demanar còpia del full de transferència bancària, necessari per formalitzar la inscripció, rep una carta posterior amb data del 4 de maig. La senyora MF realitza el pagament i facilita la còpia de transferència a l'Ajuntament. Seguidament la interessada rep trucada telefònica del Servei d'Educació, el dia 11 de maig conforme la seva filla no pot ser admesa ja que la unitat familiar no resideix al municipi de Vilafranca. El mateix dia intenta obtenir plaça en un altre centre, sense possibilitats.

Es conclou que, si bé és cert que la senyora MF va presentar sol·licitud per a la preinscripció sense reunir les condicions necessàries per poder fer-ho, també ho és que el Servei d'Educació va acceptar-la sense comprovar inicialment el lloc d'empadronament de la família.

Per tant, es van fer les **recomanacions** següents:

Que abans d'elaborar les llistes admissions a les llars d'infants i comunicar als pares l'admissió o denegació de places, és realitzi una investigació de cada sol·licitud. Caldria també que en el moment de la preinscripció, els sol·licitants aportessin un certificat de residència de la unitat familiar o, en el seu defecte, que l'Ajuntament especifiqui quina resolució s'adoptarà en aquests casos.

Que s'intenti comunicar els resultats al més aviat possible als no admesos per així facilitar la possible preinscripció en altres llars d'infants.

BENESTAR SOCIAL - Salut i Medi Ambient

Expedient núm. 13/01

La senyora LP i el senyor AD tenen un restaurant a la rambla de la Girada que ha estat objecte de repetides queixes dels veïns. Els interessats es posen en contacte amb aquesta Sindicatura perquè se senten injustament pressionats pel veïnat i per la Policia Local, que els sotmet a inspeccions repetides malgrat complir totalment amb el reglament vigent.

En aquest cas es va parlar amb el regidor corresponent i amb la Policia Local, però, abans de prendre una resolució, l'establiment va tancar per altres motius.

BENESTAR SOCIAL - Salut i Medi Ambient

Expedient núm. 14/01

La senyora ML presenta una queixa per molèsties ocasionades per la tinença de gossos en una finca llindant amb la seva. Exposa que el soroll que originen els animals atempta contra la seva qualitat de vida.

La senyora ML indica que ja ha presentat diverses queixes escrites davant l'Ajuntament de Vilafranca —des de l'any 96— i que l'Ajuntament, per obtenir informació, va demanar una inspecció al Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya (Oficina Comarcal de l'Alt Penedès).

En aquella inspecció es va comprovar que la finca en qüestió incomplia algunes normatives, però en posteriors inspeccions s'ha observat que la finca s'havia anat ajustant a la llei. Malgrat que això ja s'ha comunicat a la senyora ML, ella manté que habitualment hi ha més gossos dels permesos, i que només hi ha la quantitat autoritzada quan el propietari és informat que serà objecte d'inspecció. Al·lega, per tant, que el soroll continua sent insuportable.

La Sindicatura ha estudiat els informes facilitats per la Cap del Servei de Salut i Medi Ambient i s'ha entrevistat amb la regidora i un tècnic del departament, i té intenció de realitzar alguna comprovació sobre el terreny dels fets exposats per la senyora ML

Atès, però, que les molèsties són difícils de mesurar, que en les darreres inspeccions no s'hi va trobar res que infringís cap ordenança i que, a més, hi

conflueixen problemes administratius de límits de termes municipals, **encara no s'ha adoptat una resolució per al cas.**

SERVEIS INTERNS I HISENDA

Expedient núm. 11/01

La senyora NMP i el senyor AG s'adrecen a la Sindicatura exposant que van presentar recurs a l'Ajuntament de Vilafranca contra la taxa de recollida d'escombraries domiciliàries, referent als habitatges del c/ Pere Pau, 29, bxs., i 1r i que la resposta de l'Ajuntament no els semblava justa.

En el recurs al·legaven que l'objecte tributari ubicat en el c/ Pere Pau núm. 29 és, en realitat, una casa única familiar de poble amb dues plantes. Exposen que malgrat que les dues plantes són susceptibles de ser utilitzades independentment, creuen que no els correspon pagar dues taxes.

La Sindicatura es posa en contacte amb el cap del Departament de Gestió Tributària i Inspecció per comprovar si el reclamant és suficientment aclaridor en aquest sentit, i s'observa que la definició de l'objecte tributari és lleugerament ambigua. Posteriorment es va a comprovar sobre el terreny la descripció de la casa i l'entorn agrícola en què es troba ubicada.

Un cop analitzada tota la informació, la Sindicatura va considerar adient **suggerir**: que la finca del c/ Pere Pau núm. 29, figurés en el padró corresponent a la taxa per recollida d'escombraries d'habitatges per una única quota domiciliària i, en conseqüència es procedís a l'anul·lació del rebut reclamat per la Sra. NMP i pel Sr. AG; i tot i això sense perjudici que, si en un futur es modifiqués la definició de l'objecte tributari o alguns altres elements de l'ordenança transcendents al respecte, pogués canviar aquesta situació de tributació.

Fins en aquest moment la Sindicatura encara no ha rebut resposta de quina serà la resolució de l'Ajuntament.

POLICIA LOCAL - Circulació

Expedient núm. 16/01

El senyor MM va presentar una queixa contra el servei de grua municipal com a conseqüència d'una manca de servei en un moment concret en què l'interessat l'havia demanat.

Segons les averiguacions realitzades i la comunicació rebuda del regidor de Circulació, la Sindicatura va saber que habitualment l'Ajuntament de Vilafranca sí que dóna aquest servei de retirada de vehicles durant les 24 hores, però que hi pot haver determinats moments (com el que va originar aquesta queixa) en què es realitzi un altre servei que dificulti l'agilitat en un de nou o que circumstàncies excepcionals dificultin la seva operativitat.

A més, cal tenir present que la prestació d'aquest servei no té caràcter obligatori per a l'Ajuntament.

Tota **aquesta informació va ser tramesa** al senyor MM.

POLICIA LOCAL - Multes

Expedient núm. 10/01

El senyor FVS presenta una queixa contra la imposició d'una sanció per estacionament en doble fila davant de casa seva, al c/ Joan XXIII, 9.

L'interessat al·lega que va ser només durant 5 minuts, el temps necessari per descarregar la compra que acabaven de fer i pujar-la al pis. Exposa que l'avançada edat dels qui viuen al pis (92, 67 i 65 anys) no era viable descarregar des de gaire lluny.

Es constata que la reclamació per la via administrativa encara està dintre de termini i pendent de resposta. Malgrat això, es parla amb el regidor de Circulació qui, després d'estudiar les particularitats del cas, es compromet a **acceptar l'al·legació** sense que serveixi de precedent.

URBANISME - Enllumenat

Expedient núm. 15/01

La senyora ER i el senyor OS s'adrecen a la Sindicatura Municipal de Greuges per exposar que, des de fa molt de temps, un dels focus que il·luminen la Basílica de Santa Maria —situat a l'edifici del Museu— enfoca directament a la seva finestra, obligant-los a tenir-la permanentment tancada. Diuen que aquesta situació, especialment a l'estiu, és insostenible.

Els interessats demanen que s'acompleixi l'horari establert d'encesa i apagada dels llums, ja que el temporitzador que ho controla no deu funcionar correctament i, durant molts dies, aquests focus han estat encesos les 24 hores. També proposen, com a solució alternativa, que la fixació del focus es modifiqui lleument de tal manera que no els enfoqui de manera directa.

Actualment, **el cas encara es troba en via administrativa**, és a dir, pendent de resposta per part de l'Ajuntament. Això passa perquè, malgrat que el problema fa mesos que s'arrossega, els afectats coneixen personalment el tècnic i el regidor que s'ocupen de la il·luminació de la via pública i, abans de demanar una solució per escrit, van demanar-la de paraula durant força temps.

Malgrat no haver-se esgotat encara la via administrativa, la Sindicatura ja s'ha posat en contacte amb el departament implicat per interessar-se pel tema.

URBANISME - Via Pública

Expedient núm. 12/01

La senyora NS s'adreça a la Sindicatura exposant que el tram de via pública situat davant casa seva i anomenat Camí de Cal Cana, durant els darrers mesos, ha vist augmentat considerablement el seu trànsit. Aquest fet provoca enormes molèsties (pols, etc.) que impossibiliten obrir les finestres de casa seva.

Una vegada fetes les comprovacions oportunes i realitzades entrevistes amb tècnics i regidors, la Sindicatura tramet la petició formulada per la ciutadana a l'Ajuntament de Vilafranca i **proposa** que en el cas de no fer-se millores en tot el camí en qüestió, es realitzi una reforma parcial davant del seu domicili.

L'Ajuntament acceptà la petició de millora del paviment amb les següents consideracions:

- es realitzaran les obres de millora només en una superfície de 320 m², tram c/ Pere Pau, núm. 33,
- el projecte d'execució de les obres i el seu seguiment anirà a càrrec de l'Ajuntament,
- les obres aniran a càrrec del ciutadà,
- no serà necessària la sol·licitud de llicència d'obres,
- el fet d'haver realitzar aquestes millores al carrer no incrementaran els valors dels impostos.

ACTUACIONS SENSE EXPEDIENT

A més dels expedients detallats, la Sindicatura Municipal de Greuges va atendre tots els altres ciutadans i ciutadanes que s'hi van adreçar.

En aquests casos, en què no va ser necessari obrir expedient, es va actuar de la manera següent:

Cas sense expedient 001

El senyor AS es va presentar en aquesta Sindicatura per fer una consulta sobre el Mercat de Sant Salvador. En veure que senzillament es tractava d'una recerca d'informació, se'l va **adreçar** a la responsable del departament que s'ocupa mercats: el Patronat de Comerç i Turisme.

Cas sense expedient 002

La senyora PBO va exposar la necessitat d'aclarir un dubte sobre la informació cadastral de la seva propietat. La Sindicatura la va **adreçar** a l'Oficina del Cadastre.

Cas sense expedient 003

El senyor HW es va posar en contacte amb la Sindicatura per demanar la convalidació d'un carnet de conduir estranger per a l'estat Espanyol. Com que aquest tipus de tràmits no són de competència municipal, tampoc la nostra Sindicatura hi pot fer res, però se'l va **assessorar** sobre quines passes havia de fer i a quines instàncies havia d'acudir.

Cas sense expedient 004

Un grup de veïns va presentar-se per queixar-se del soroll que es va fer en un acte puntual que es va celebrar al seu barri. Atesa la circumstància que no hi havia hagut una reclamació prèvia a l'Ajuntament i que no hi havia hagut cap resposta agreujant per part de l'administració, se'ls va **recomanar esgotar la via administrativa** abans de demanar la intervenció de la Sindicatura, ja que era possible que la resposta de l'Ajuntament fos satisfactòria.

Cas sense expedient 005

La senyora RM fa arribar una queixa referent als sorolls que produeix un taller proper a la seva propietat. Se la va informar que la Sindicatura no pot intervenir fins haver **esgotat la via administrativa**, i se li va recomanar presentar la seva queixa per escrit a l'Ajuntament per tal que hi enviés una inspecció.

Posteriorment la Sindicatura ha estat informada que la inspecció enviada va comprovar altres irregularitats del taller i que s'havia informat als seus propietaris de l'obligació d'un trasllat imminent.

Cas sense expedient 006

La senyora EPB va presentar-se i va exposar una problemàtica de caràcter familiar que patia amb el seu fill. Un cop escoltada la ciutadana i entesa la naturalesa del seu cas, se la va **adreçar** al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, on va rebre l'ajut i l'assessorament necessaris.

Cas sense expedient 007

Un altre ciutadà es va posar en contacte amb la Sindicatura per demanar solució a un problema que patia referent a l'àvia que tenia ingressada en un geriàtric. Des d'aquí se'l va **adreçar** al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, on el podrien informar de les possibles solucions al seu cas.

Cas sense expedient 008

El senyor HRK demana una entrevista per queixar-se d'una presumpta situació irregular en una llar d'infants. La tasca de la Sindicatura no va haver de passar de **desfer el malentès** que havia originat la disconformitat del ciutadà.

Cas sense expedient 009

La senyora IDC exposa la presumpta injustícia de què ha estat víctima en la imposició d'una sanció de trànsit. Atesa la circumstància que encara no havia presentat al·legació davant l'Ajuntament, se li va recomanar fer-ho i **esgotar la via administrativa** abans de demanar la intervenció de la sindicatura.

Cas sense expedient 010

La senyora TS va demanar la intervenció de la Sindicatura per tal d'obtenir hora de visita amb una regidora de l'Ajuntament. Des d'aquí se la va **adreçar** a la secretària d'aquesta regidora.

Estadísticament, aquests casos es poden classificar de la manera següent:

- Indicar quin departament podia resoldre el problema: 5 casos.
- Assessorar el ciutadà: 1 cas.
- Aclarir un malentès: 1 cas.
- Recomana esgotar la via administrativa: 3 casos.

Aquesta darrera opció (recomana esgotar la via administrativa) cal fer-la constantment, ja que la Sindicatura només es pot iniciar una investigació quan aquesta via està esgotada. En els 3 casos aquí esmentats, el conflicte es va resoldre per aquesta via; és a dir, que l'administració va solucionar el problema del ciutadà sense necessitat de cap altra intervenció. Per tant, aquests casos van resultar *No admesos*.

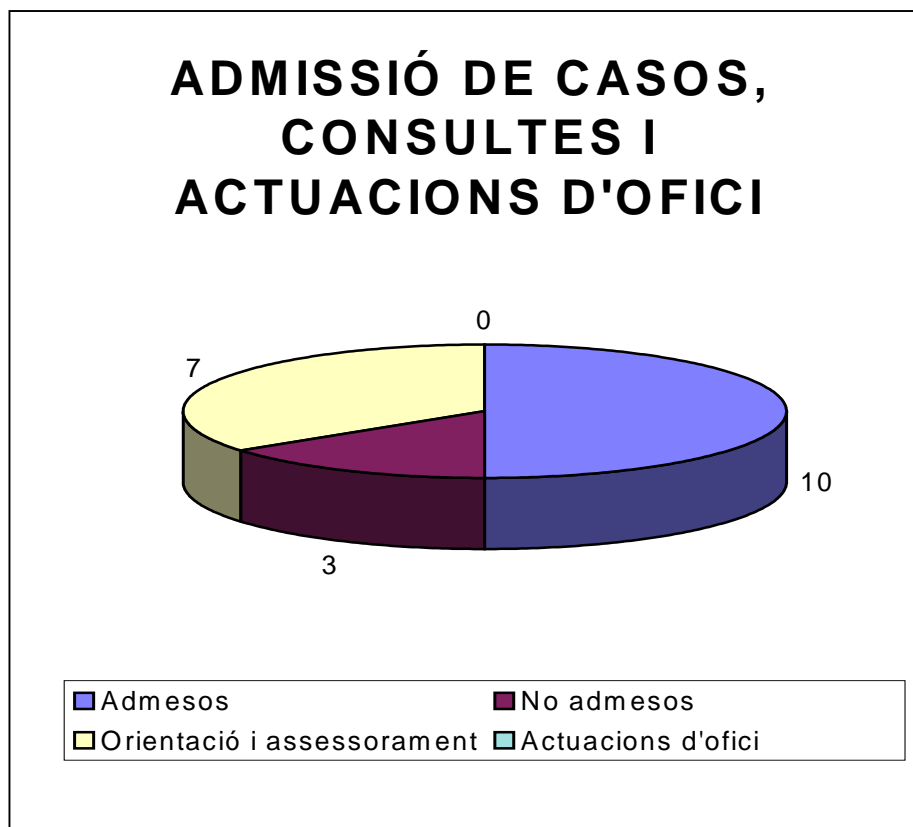
Durant aquest període des del meu nomenament fins al 31 de desembre de 2001 no es va iniciar cap actuació d'ofici.

6.2. INFORMACIÓ ESTADÍSTICA

6.2.1. Curs donat als casos presentats

En aquest primer punt hi agrupem tots els casos que, d'una manera o altra, s'han estudiat. D'aquest total, es destriaran els que han estat admesos i han donat lloc a l'obertura d'expedient, els que s'han desestimat, els que només han suposat una consulta i les actuacions d'ofici.

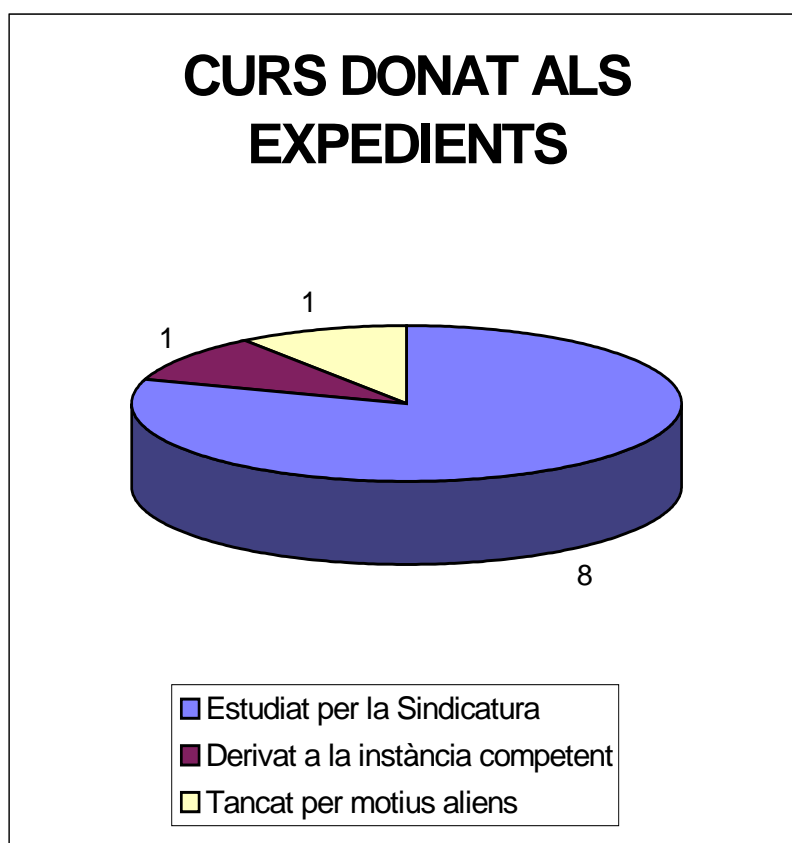
Admesos	10
No admesos	3
Orientació i assessorament	7
Actuacions d'ofici	0
TOTAL	20



6.2.2. Curs dels expedients oberts

Dels 10 casos admesos (els detallats en el punt 6.1.) no tots han pogut ser resolts per aquesta Sindicatura.

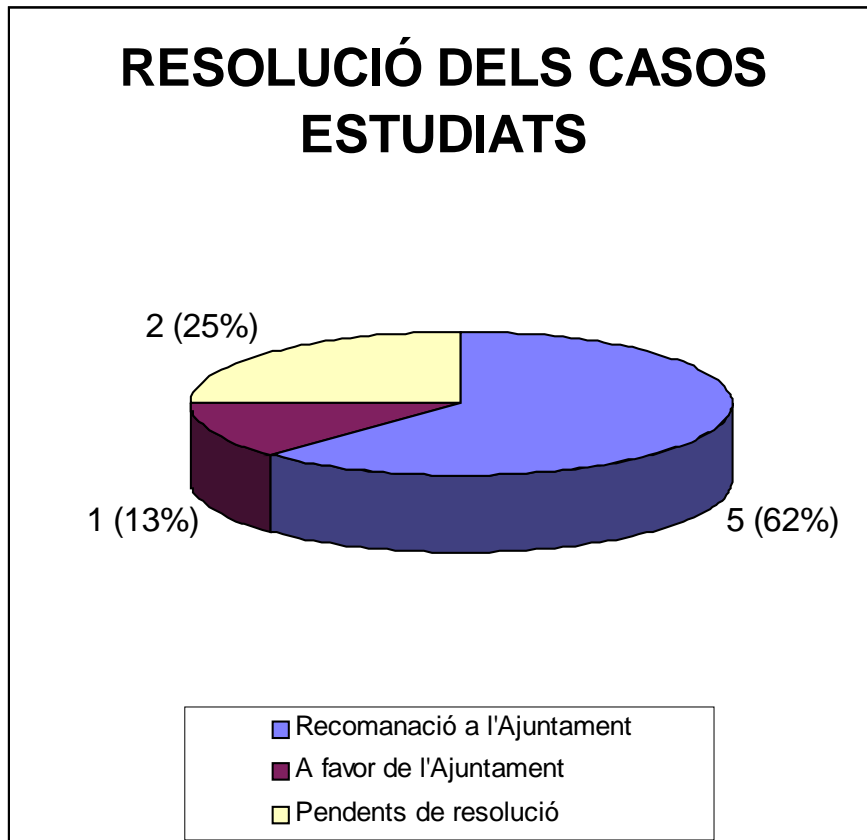
Estudiat per la Sindicatura	8
Derivat a la instància competent	1
Tancat per motius aliens	1
TOTAL	10



6.2.3. Resolució dels casos estudiats

Els 8 casos investigats han estat resolts de diferents maneres. En alguns casos, s'ha entès que la queixa del ciutadà era motivada i s'ha procedit a recomanar a l'Ajuntament la rectificació de la situació agreujant. En d'altres, s'ha comprovat que l'actuació de l'administració municipal havia estat correcta, fet que també s'ha comunicat a l'interessat. A més, les particularitats d'algun dels expedients han fet que aquest encara no s'hagi tancat.

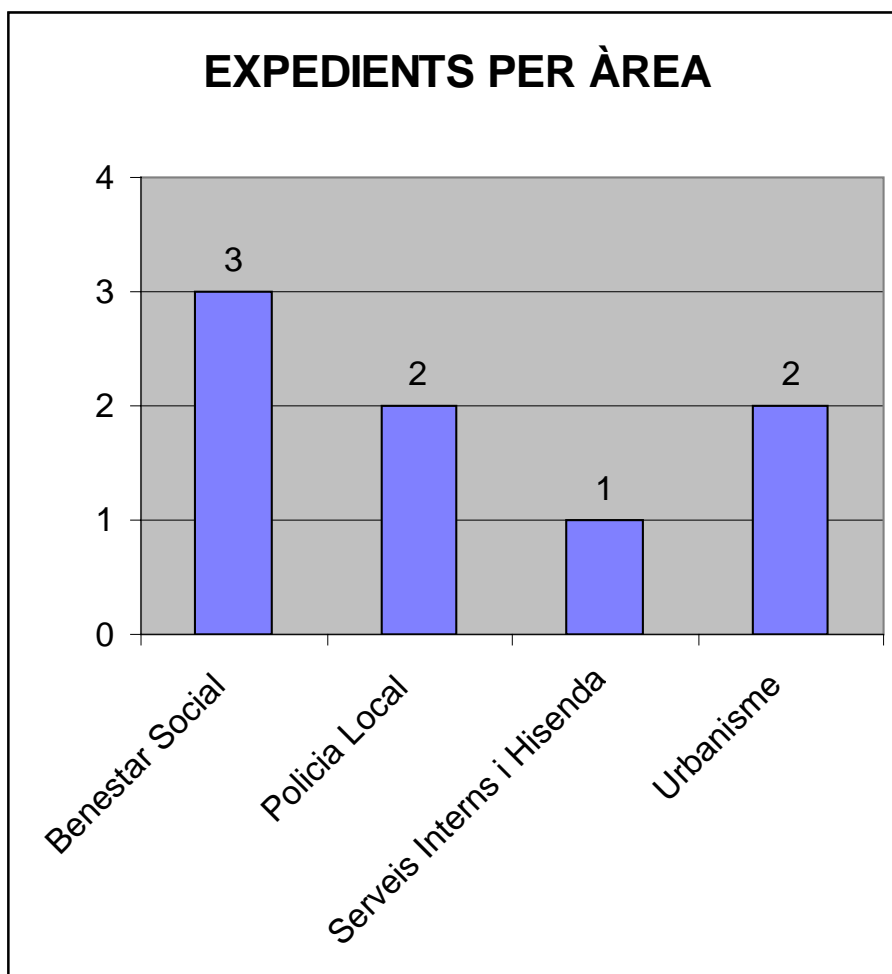
Recomanació a l'Ajuntament	5
A favor de l'Ajuntament	1
Pendents de resolució	2
TOTAL	8



6.2.4. Expedients per Àrea

En aquest apartat es classifiquen el total dels expedients estudiats segons les Àrees que havien originat la disconformitat del ciutadà.

Benestar Social	3
Polícia Local	2
Serveis Interns i Hisenda	1
Urbanisme	2
TOTAL	8



7. CONCLUSIONS I OBJECTIUS

La valoració d'aquesta primera etapa com a Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca és altament positiva. Vull insistir en què han estat uns mesos d'intens aprenentatge en els que, sens dubte, dec haver comès algun error del qual em voldria disculpar.

És certament gratificant, però alhora una enorme responsabilitat, ser la persona a qui la ciutadania pot acudir en cas de tenir algun conflicte de difícil resolució amb l'administració de l'Ajuntament.

Avui ja és evident que el ciutadà veu en la persona de la Síndica de Greuges algú en qui confiar quan té un problema d'aquest tipus. Però això, que és molt positiu, ens porta a un altre problema que té el seu origen en la manca d'informació. El ciutadà ha de ser conscient que la Sindicatura NO POT RESOLDRE problemes i que, com a màxim pot SUGGERIR O RECOMANAR a l'administració que modifiqui la seva posició en relació amb el cas que es tracti, però NO POT OBLIGAR A RES.

No tenir clar aquest extrem pot provocar que la ciutadania tingui una percepció equivocada de les atribucions de la Sindicatura, cosa que podria derivar en un desprestigi de la institució.

Aquest perill, doncs, em porta a plantejar-me la necessitat de treballar fermament en la difusió, no ja de l'existència de la Sindicatura Municipal de Greuges, sinó de quines són les tasques que pot fer, de fins a on pot arribar, què se'n pot esperar i també, d'una manera especial, quan i en quin àmbit pot actuar.

I és que l'àmbit d'actuació és l'altre gran desconegut pel que fa a la Sindicatura, ja que molt sovint, la tasca de la persona que hi ha adscrita és orientar al ciutadà de qui pot resoldre el seu problema o d'on s'ha d'adreçar perquè se li solucioni. És el cas, per exemple, de persones que vénen a demanar ajut perquè tenen un problema amb una empresa de serveis (competència de l'Oficina del Consumidor / OMIC) o amb la Guàrdia Civil.

Per mirar de solucionar aquesta possible manca d'informació, la Sindicatura acaba d'engegar una campanya publicitària als mitjans de comunicació locals i s'està plantejant la possibilitat de fer actes que, a més d'informar, aproximïn la institució de la Sindicatura de Greuges a la ciutadania de Vilafranca.

Un d'aquests possibles actes, encara per concretar, seria convocar xerrades a les Associacions de Veïns.

Un altre dels objectius per aquest any és aconseguir una ubicació independent i equipada per a la Sindicatura on rebre els ciutadans i treballar de manera digna i privada. (Aquest aspecte ja s'ha comentat i argumentat en el punt 3 d'aquesta Memòria: UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS).

Aconseguir una gestió àgil i acurada de la institució és el darrer però no menys important dels objectius per aquest any. Per aconseguir-ho cal el compromís ferm de l'administració d'atendre diligentment les sol·licituds de la Sindicatura (com ja es fa) i de donar resposta, també àgil i directa, a les recomanacions que des d'aquí es puguin fer.

De moment, aquest darrer aspecte és el que necessita més atenció, ja que la majoria de suggeriments fets als diferents departaments de l'Ajuntament no han obtingut resposta (encara que el problema del ciutadà s'hagi solucionat i això es pugui entendre com una resposta indirecta).

Per avançar en aquesta direcció, una de les actuacions que s'està plantejant la Sindicatura és concertar entrevistes amb els diferents responsables polítics de l'Ajuntament, tant amb els integrants de l'Equip de Govern com amb els representants dels altres partits polítics que integren el Consistori.

8. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL

El reglament pel qual es regeix l'existència i el funcionament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca es troba al CAPÍTOL VIII del Reglament Orgànic Municipal. El seu text és el següent:

CAPÍTOL VIII

Síndic de Greuges de Vilafranca

Article 102. Definició del Síndic de Greuges.

1. El Síndic de Greuges de Vilafranca és una institució que té la missió de defensar els drets dels ciutadans amb relació a l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Administració municipal i investiga les queixes que li presenten. També pot actuar d'ofici.

2. El Síndic de Greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat. Investiga i resol els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

3. L'Administració municipal, i en general, tots els organismes i les empreses que depenen de l'Ajuntament de Vilafranca tenen l'obligació d'auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les investigacions que aquest dugui a terme.

4. El Síndic de Greuges informa anualment el Ple municipal de les actuacions que hagi portat a terme i en presenta l'informe corresponent.

Article. 103. Nomenament i cessament del Síndic de Greuges.

1. El Síndic de Greuges és elegit pel Ple municipal, com a mínim per majoria de les tres cinquenes parts del nombre legal de membres de la Corporació. El mandat és de quatre anys coincidint amb el mandat corporatiu, però podrà continuar exercint les funcions del càrrec fins al nomenament del seu successor.

2. Per poder ésser elegit síndic, la persona que es proposi ha de ser veí de Vilafranca del Penedès i major d'edat i ha de tenir el ple ús del dret civil i polític. És incompatible la condició de ser Síndic de Greuges amb qualsevol mandat representatiu i amb càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament.

3. L'acord de nomenament del síndic determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, els mitjans que se li assignin i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li. El síndic només podrà cessar el càrrec per alguna de les causes següents: renúncia, finalització del mandat corporatiu, mort, pèrdua del veïnatge a Vilafranca, incapacitat o inhabilitat declarada judicialment o negligència notòria en el compliment dels seus deures apreciada pel Ple municipal, per majoria de les tres cinquenes parts dels seus membres i prèvia audiència de la persona interessada.

4. El Síndic de Greuges de Vilafranca no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les funcions que té assignades amb autonomia i segons el seu criteri.

Article 104. Procediment i actuació del Síndic de Greuges.

1. Pot adreçar-se al síndic per sol·licitar-li que actuï qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes es presentaran per escrit i s'hi adjuntaran els documents que puguin servir per resoldre el cas.

2. Totes les actuacions del Síndic de Greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.

3. El Síndic de Greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que li formulin, que pot tramitar o rebutjar. En aquest darrer cas ho ha de comunicar a la persona interessada mitjançant un escrit motivat. El síndic no

pot investigar les queixes o les reclamacions que tinguin un objecte que es trobi pendent d'una resolució judicial.

4. El Síndic de Greuges ha de vetllar perquè l'Administració municipal resolgui en un temps i una forma convenients les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.

5. Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents contra l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

6. Havent estat admès la queixa a tràmit o hagi iniciat l'expedient d'ofici, el síndic prendrà les mesures d'investigació que consideri oportunes i podrà informar el departament o la dependència afectat perquè en el termini de quinze dies el cap li trameti un informe escrit que exposi les dades que li hagi demanat.

7. Si la queixa afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament, el Síndic de Greuges ho comunicarà al cap del Servei i al regidor delegat corresponents i sol·licitarà a la persona afectada que li trameti l'informe i la documentació que necessiti.

8. Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal que depengui de l'Ajuntament o estigui adscrit a un servei públic ha de facilitar al Síndic de Greuges la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que sol·liciti la Sindicatura, i també les dades, els expedients i els altres documents que cregui que són necessaris per seguir les seves investigacions.

Les actuacions que s'hagin de dur a terme s'han de fer amb la reserva i la discreció més absoluta.

9. El Síndic de Greuges pot fer públic el nom de les persones i del departament o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i també pot destacar aquesta actuació en l'informe anual al Ple municipal.

10. Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions disciplinàries o que s'han produït conductes delictives, el síndic ho comunicarà a l'òrgan competent o n'informarà al ministeri fiscal.

11. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'una queixa, el Síndic de Greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius. Igualment, el Síndic de Greuges pot proposar fórmules de conciliació o acord als interessats.

12. El Síndic de Greuges ha d'informar del resultat de les investigacions l'autor de la queixa, la persona al servei de l'Administració afectada i l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o s'ha iniciat l'expedient d'ofici.

Article 105. Relacions amb el Ple Municipal.

1. Anualment, abans del dia 31 de març, el Síndic de Greuges ha de presentar al Ple municipal un informe en què s'exposin les actuacions que hagi dut a terme durant l'any anterior complet. En l'informe ha de constar-hi:

- a) El nombre i la mena de queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici.
- b) Les queixes rebutjades, les que es troben en tràmit i les que s'hagi investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

D'altra banda, en l'informe el síndic podrà formular els suggeriments que cregui adequats.

2. El síndic pot presentar també informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.