



## **INFORME 2019-2020**



*“ Els municipis són l’administració pública més propera a la ciutadania, l’àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d’aquesta proximitat que gestionen i cerquen alternatives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.”*

**Fragment de la declaració final del Congrés Internacional de Defensors Locals**

**Girona, 25 de novembre de 2016**

*Les institucions d’ombudsman tenen un paper important en l’enfortiment de la democràcia, l’estat de dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.*

**Principis de Venècia**

## **ÍNDEX:**

<b>1.- PRESENTACIÓ</b> .....	4
<b>2. DADES D'ACTIVITAT</b> .....	7
2.1. Tipus d'actuacions.....	7
2.2. Iniciativa de les queixes.....	7
2.3. Detall de les actuacions en tràmit a 31.12.2019 .....	9
2.4. Queixes i reclamacions per zona geogràfica .....	10
2.5. Queixes i reclamacions per àmbit d'actuació.....	12
<b>3. DETALL DE LES QUEIXES</b> .....	13
<b>4. RECOMANACIONS I PROPOSTES</b> .....	43
4.1 RECOMANACIONS I PROPOSTES PRESENTADES AL PLE MUNICIPAL 2019 .....	44
4.1.1 Assegurar la resposta dels serveis municipals a totes les queixes .....	44
4.1.2 Ecurçar els terminis de resposta dels serveis municipals a la sindicatura .....	45
4.1.3 Transparència .....	45
4.1.4 Barreres arquitectòniques .....	46
4.1.5 Promoció d'habitatge social.....	46
4.1.6 Adequar la reglamentació que regeix la Sindicatura.....	47
<b>5. RELACIONS AMB L'ADMINISTRACIÓ I LA CIUTAT</b> .....	47
5.1. Corporació municipal.....	47
5.2. Àmbit de Polítiques de Ciutadania.....	48
5.3. Plataforma "Rubi per l'empadronament" .....	50
5.4. Altres Sindicatures i defensories .....	50
5.5. La síndica a l'escola .....	51
<b>6. JORNADES I CONGRESSOS</b> .....	51
6.1. Jornada per reclamar una prestació de l'habitatge que complementi la renda garantida de ciutadania.....	52
6.2. Projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans.....	52
6.3. Jornada de commemoració del Dia dels Drets Humans a Rubí, desembre de 2019 .....	54
6.4. Congrés Internacional de Mediadors, Angers (França).....	55
<b>7. FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA (Fòrum SD)</b> .....	55
<b>8. ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA COM A INSTRUMENT PER ENFORTIR LES DEFENSORIES</b> .....	58
<b>9. LA SINDICA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ</b> .....	59
<b>ANNEX 1 : "Els Principis de Venècia"</b> .....	61

## 1.- PRESENTACIÓ

**Milagros Calleja Gutiérrez**  
Síndica Municipal de Rubí



La síndica municipal és la institució que té com a funció defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes de Rubí, en les seves relacions amb l'Ajuntament de la ciutat.

La síndica municipal compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, i investiga i resol tant els expedients iniciats d'ofici com les queixes formulades a petició de part.

La Síndica és l'òrgan complementari de l'organització de l'ajuntament de Rubí, que correspon al síndic municipal de greuges previst a DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

L'article 27 del Reglament del Síndic/a Municipal de Greuges de Rubí, pel que fa a les relacions amb l'Ajuntament, recull l'obligació de fer rendició de comptes, un cop a l'any, per donar transparència a les activitats desenvolupades per la síndica municipal, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any.

En compliment d'aquestes disposicions presento l'**Informe Anual 2019**, i atès que amb data 24 de setembre de 2020 renuncio al càrrec de síndica municipal, tal com es contempla a l'article 10.a) del Reglament del Síndic/a Municipal de Greuges de Rubí, presento alhora l'**Informe corresponent al període des de l'1 de gener al 31 de juliol del 2020**. Aquest informe recull les actuacions dutes a terme al darrer any i mig en l'exercici de les meves responsabilitats. Es tracta d'un recull de les activitats més rellevants de la Sindicatura per exercir la defensa dels drets de proximitat: divulgar, informar i orientar a les persones sobre els seus drets i deures; i difondre la figura de la síndica municipal com a garant del bon govern, la transparència i la bona administració en l'àmbit municipal.

Durant l'any 2019, l'Oficina de la síndica municipal ha realitzat un total de **324** actuacions, de les quals **154** queixes i **170** consultes, assessoraments i proveïment d'informació a la ciutadania. Aquest volum d'actuacions representa un augment del **32,79%** respecte a l'any 2018, i durant l'any 2020 (1 de gener al 31 de juliol) van realitzar-se un total de **52** actuacions, de les que **38** eren queixes i **20** consultes.

Pel que fa a la tipologia de les queixes rebudes durant l'any 2019 destaquen les **68** que corresponen a empadronament, **22** a Planificació Urbana i Disciplina Urbanística, **16** a Drets Socials, **13** a Sostenibilitat i Serveis Municipals, **12** a Serveis Centrals, **11** Servei Seguretat Ciutadana, **4** d'Igualtat i Ciutadania, **3** de Recursos Humans, **3** pel Síndic de Greuges de Catalunya i **2** de Projectió de la Ciutat.

Durant 2020 (gen.-jul.) la tipologia de les queixes rebudes va ser **5** d'empadronament, **8** de Planificació Urbana i Disciplina Urbanística, **5** Servei Seguretat Ciutadana, **5** de Serveis Centrals, **5** de Sostenibilitat i Serveis Municipals, **5** pel Síndic de Greuges de Catalunya, **3** per Igualtat i Ciutadania, **1** per Personal i **1** d'Igualtat i Ciutadania.

Pel que fa a la **distribució geogràfica** de les queixes i reclamacions per barris, durant l'any **2019**, cal destacar les **41** rebudes del Centre, **20** de la Zona Nord, **14** de Les Torres, **14** de Ca n'Oriol, **9** del 25 de Setembre, **9** del Mercat, **8** de La Plana de Can Bertran, **8** de Plataformes, agrupacions, **5** de St. Muç, **4** de Ca n'Alzamora, **4** de El Progrés – Rubí 2000, **4** del Sector Z, **3** de Can Barceló – VallèsPark, **2** de Can Fatjó, **2** de Can Serrafossà, **2** de Can Ximelis, **2** de Els Avets, **2** de El Pinar, **2** de Castellnou – Can Mir i **1** de Can Solà.

Pel període comprés entre **l'01 de gener i el 31 de juliol de 2020** la **distribució geogràfica** de les queixes i reclamacions per barris ha estat la següent: **9** rebudes del Centre, **6** de Ca n'Oriol, **5** de la Zona Nord, **4** de Les Torres, **3** del Mercat, **2** de St. Muç, **2** de Ca n'Alzamora, **2** de Plataformes, agrupacions..., **1** de Can Fatjó, **1** de Can Solà, **1** de El Pinar, **1** de La Plana de Can Bertran i **1** del Sector Z.

En el capítol de **relacions amb els grups d'interès**, la síndica municipal ha mantingut, al llarg d'aquest període, diverses reunions amb els diferents responsables de la Corporació Municipal: alcaldessa i equip de govern, grups municipals, i diversos serveis municipals. Respecte a les relacions amb la ciutadania, la síndica ha mantingut reunions amb diverses associacions de veïns, entitats i col·lectius socials. També s'ha treballat amb altres sindicatures i defensories locals catalanes, amb l'objectiu d'intercanviar experiències i cercar solucions a problemàtiques comunes. En conjunt, s'han dut a terme **121 contactes al 2019 i 27 contactes al 2020** de treball amb aquests col·lectius.

Al mes de desembre coincidint amb el Dia Internacional dels Drets Humans l'Oficina de la síndica, conjuntament amb l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania van organitzar un taller de: **“Contes per a la no discriminació”** dirigit a infants i les seves famílies.

Les activitats del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya (Fòrum SD) van seguir a bon ritme al llarg de 2019. Com a fites més destacades, cal destacar l'Assemblea Ordinària i Extraordinària del mes de febrer i una altra Assemblea Extraordinària al mes de juny on es va aprovar una modificació i actualització dels Estatus de l'Associació. Dins del programa formatiu, comentar els tres tallers (març, juny o octubre) i la jornada de formació del mes de novembre. També, els contactes amb els diferents grups polítics per demanar suport a la promoció i implantació de la figura del síndic de greuges municipal. A escala internacional, el mes de maig es va constituir, a l'Argentina, la Alianza Global del Ombudsperson Local (AGOL), per treballar conjuntament la problemàtica de la defensa dels drets de proximitat, iniciativa a la qual el Fòrum SD dona el seu suport. Cal destacar que l'Assemblea Extraordinària i el taller de formació del mes de juny que va celebrar-se a Rubí.

Al mes de març, conjuntament amb membres de la Comissió de Drets Humans del Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa, en l'escola Maristes de Rubí, la síndica va tenir una trobada amb alumnes de 3r i 4t de l'ESO, on es va tractar el tema “Educar en Valors. La figura de la síndica a Rubí i els Drets Humans de proximitat”.

Vull acabar demanant disculpes a totes les persones que, havent dipositat la seva confiança en la Síndica, no han vist satisfetes les seves expectatives. Malgrat els esforços realitzats des de l'Oficina de la Sindicatura, no sempre s'ha aconseguit allò que esperaven les persones que han posat en les nostres mans la defensa dels seus interessos.

Finalment agrair molt sincerament l'ajuda de totes les persones que han fet possible poder acabar aquest període amb les actuacions presentades, especialment el meu agraïment a les persones que han forma part de l'Oficina de la Sindicatura per la seva dedicació. També expresso el meu agraïment a l'alcalde de la ciutat, a l'equip de govern, a tots els grups polítics municipals, a les diverses direccions de les àrees municipals, caps d'àmbits i tècnics / tècniques municipals. I especialment a les responsables dels àmbits de polítiques socials i de polítiques de ciutadania i drets civils, per la seva implicació en les activitats pròpies de la Sindicatura i el treball conjunt envers els drets dels ciutadans.

Moltes gràcies.

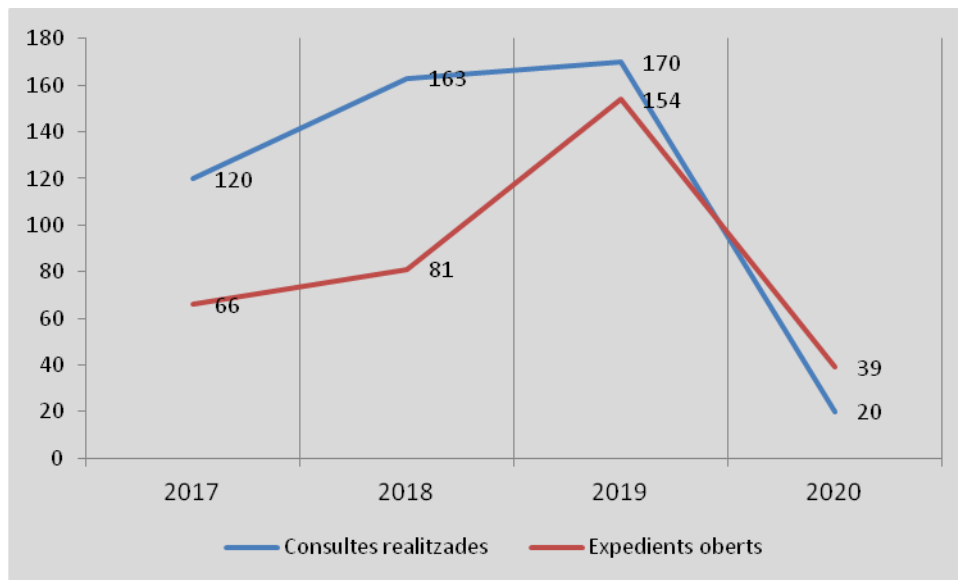


Milagros Calleja Gutiérrez  
Síndica Municipal de Greuges

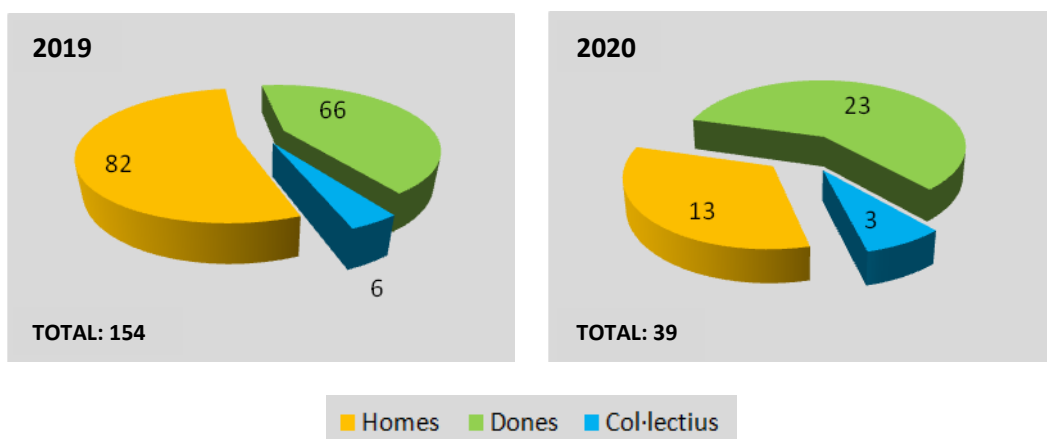
## 2. DADES D'ACTIVITAT

En aquest apartat es presenta l'activitat desenvolupada per l'Oficina de la Síndica de Rubí pel que fa a consultes, queixes i reclamacions de la ciutadania. S'ofereix informació agregada de les gestions realitzades, uns detalls sobre els promotors de les queixes i reclamacions, i un desglossament per naturalesa.

### 2.1. Tipus d'actuacions

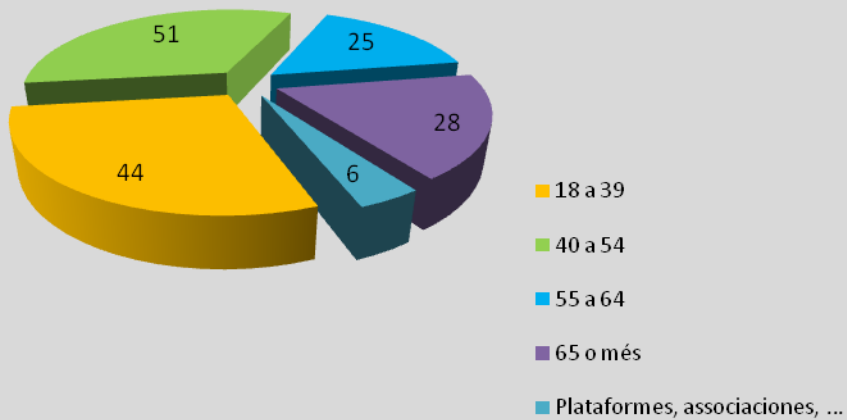


### 2.2. Iniciativa de les queixes

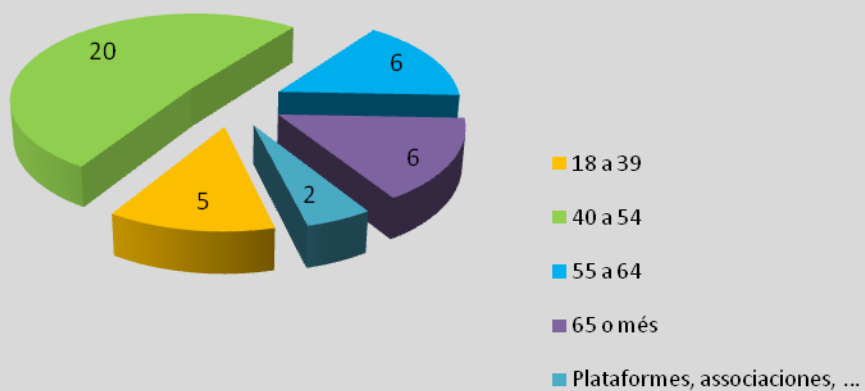


BAREM D'EDAT	2019	2020
18 a 39	44	5
40 a 54	51	20
55 a 64	25	6
65 o més	28	6
Plataformes, associacions, ...	6	2
<b>TOTAL EXPEDIENTS</b>	<b>154</b>	<b>39</b>

## 2019



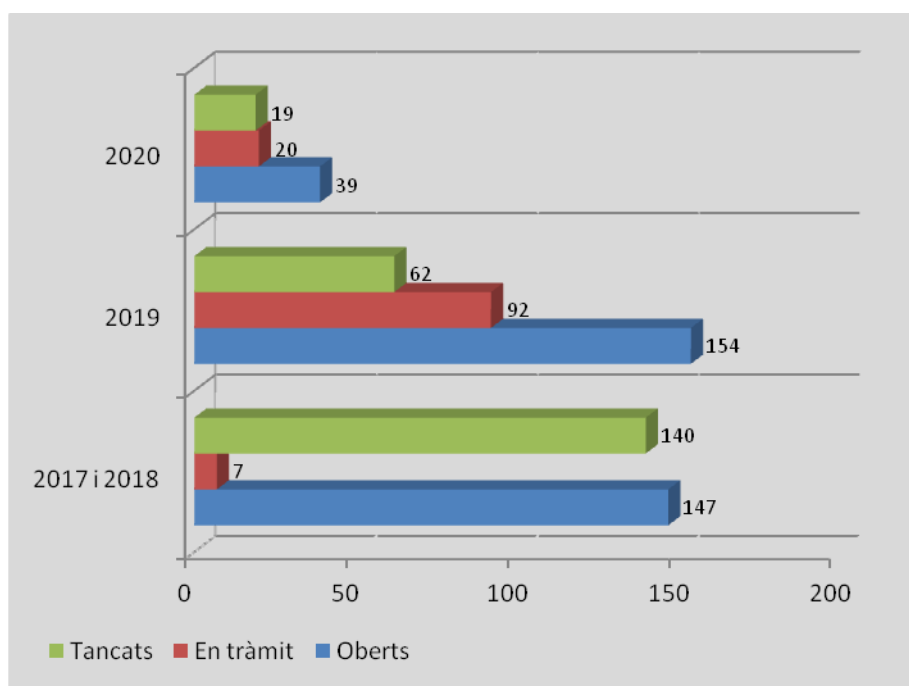
## 2020



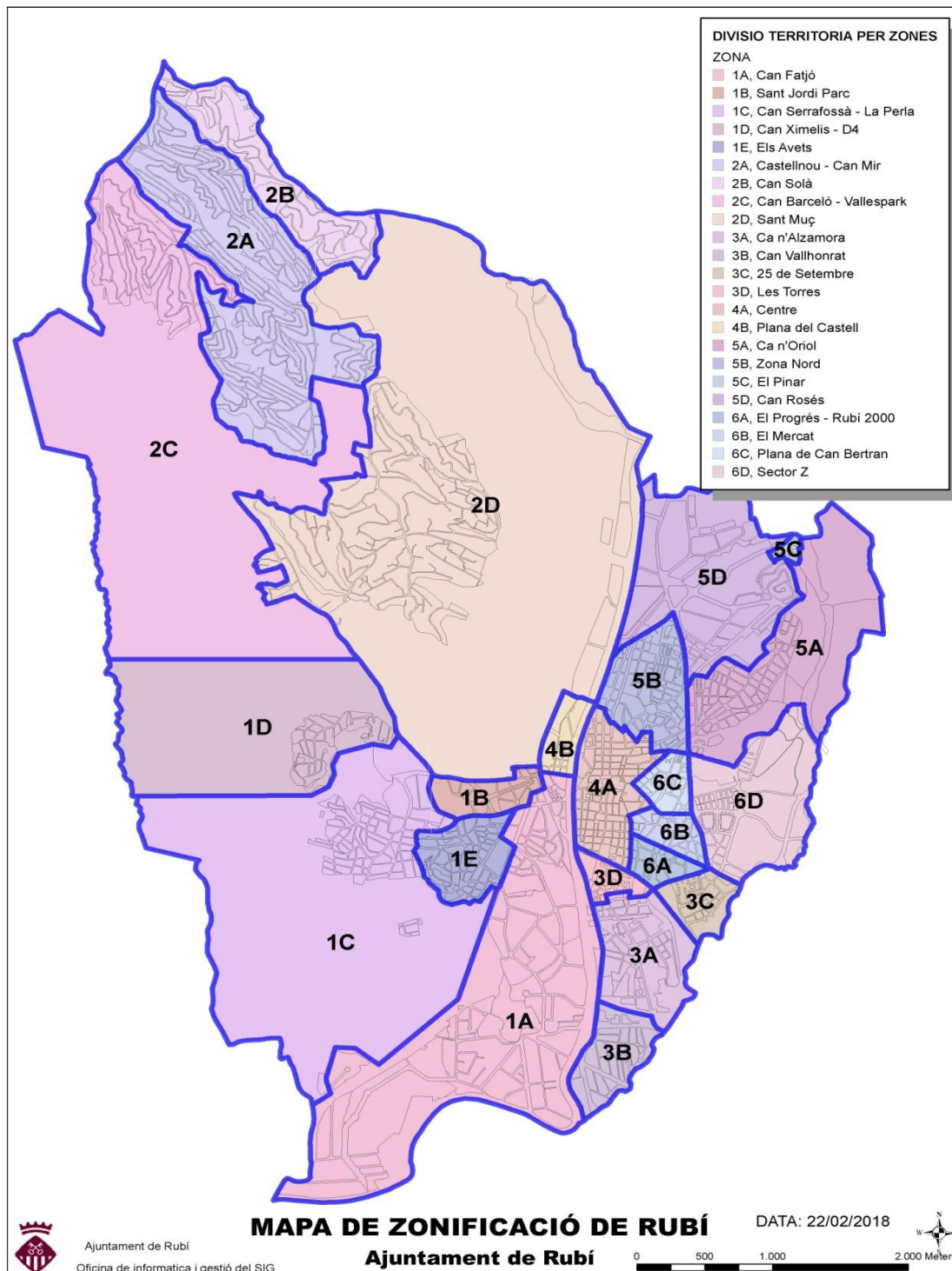


### 2.3. Detall de les actuacions en tràmit a 31.12.2019

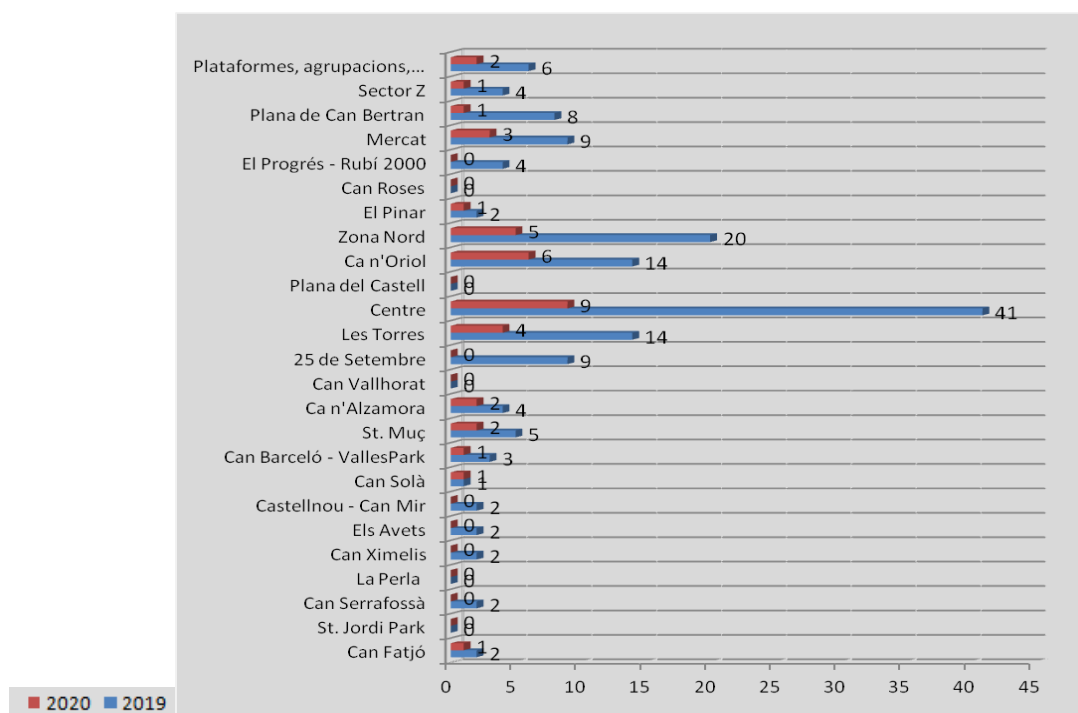
ACTUACIONS			
2019		2020	
Pendants d'altres anys a data 31.12.2019	28	Pendants d'altres anys a data 31.7.2020	120
Iniciades durant l'any 2019	154	Iniciades durant l'any 2020	39
Finalitzades a l'any 2019	62	Finalitzades a l'any 2020	19
En tràmit a data 31.12.2019	92	<b>En tràmit a data 31.7.2020</b>	<b>140</b>



## 2.4. Queixes i reclamacions per zona geogràfica

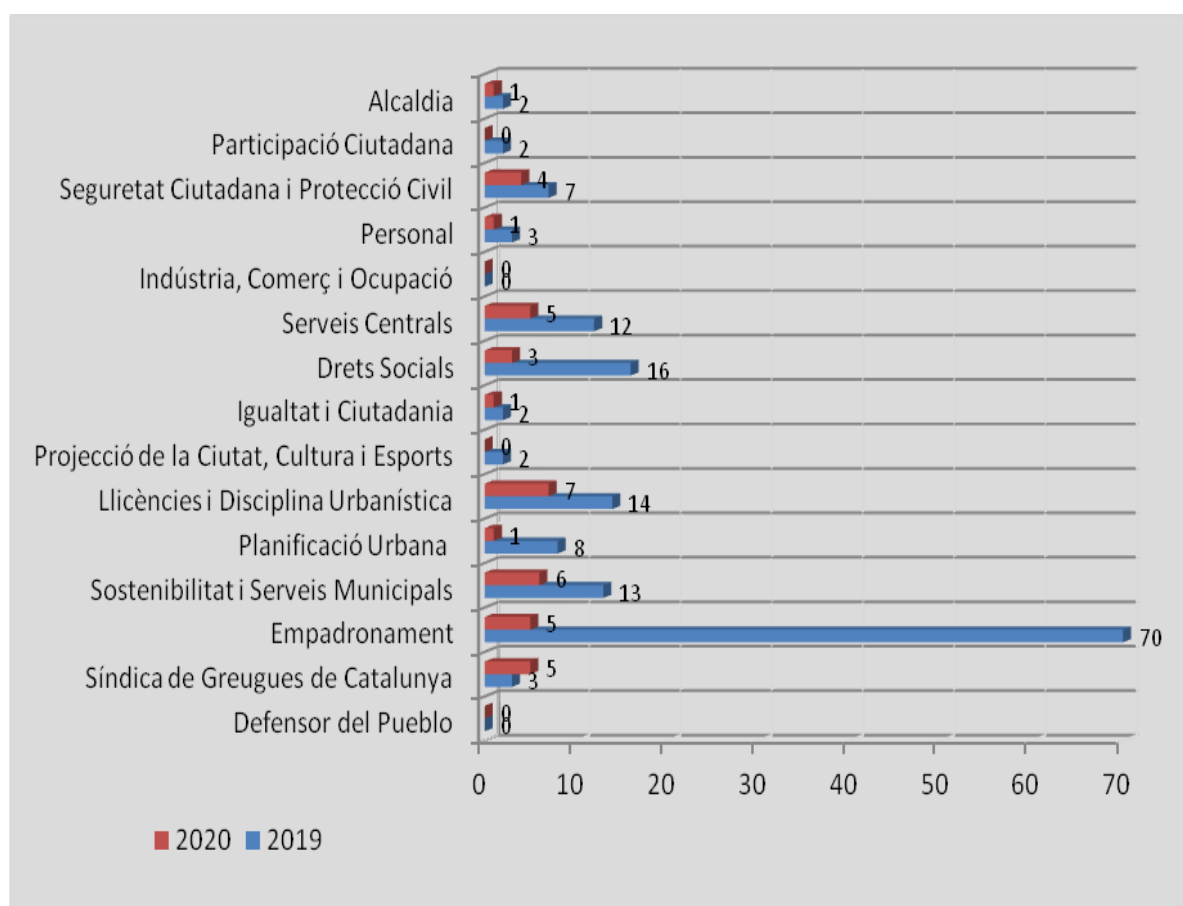


	2019	2020
Can Fatjó	2	1
St. Jordi Park	0	0
Can Serrafossà	2	0
La Perla	0	0
Can Ximelis	2	0
Els Avets	2	0
Castellnou - Can Mir	2	0
Can Solà	1	1
Can Barceló - VallesPark	3	1
St. Muç	5	2
Ca n'Alzamora	4	2
Can Vallhorat	0	0
25 de Setembre	9	0
Les Torres	14	4
Centre	41	9
Plana del Castell	0	0
Ca n'Oriol	14	6
Zona Nord	20	5
El Pinar	2	1
Can Roses	0	0
El Progrés - Rubí 2000	4	0
Mercat	9	3
Plana de Can Bertran	8	1
Sector Z	4	1
Plataformes, agrupacions,...	6	2
	<b>154</b>	<b>39</b>



## 2.5. Queixes i reclamacions per àmbit d'actuació

ÀMBIT D'ACTUACIÓ	Alcaldia	Participació Ciutadana	Seguretat Ciutadana i Protecció civil	Personal	Indústria, Comerç i Ocupació	Serveis Centrals	Drets Socials	Igualtat i Ciutadania	Projecció a la Ciutat, Cultura i Esports	Planificació Urbana	Llicències i Disciplina Urbanística	Sostenibilitat i Serveis Municipals	Empadronament	Síndic de Greuges de Catalunya	Defensor del Pueblo	TOTAL
2019	2	2	7	3	0	12	16	2	2	22	8	13	70	3	0	154
2020	1	0	4	1	0	5	3	1	0	1	7	6	5	5	0	39



### 3. DETALL DE LES QUEIXES

Aquest apartat inclou una breu descripció de cadascuna de les queixes i reclamacions gestionades per l'oficina de la Síndica Municipal de Greuges, durant l'any 2019 amb informació sobre el número d'identificació de l'expedient, la naturalesa de la queixa o reclamació i l'estat en el qual es troba cada expedient el 31 de desembre de 2019.

#### 2016

---

Expedient 32/2016

##### Àrea de Planificació Urbana / Servei d'Obra Pública

Un ciutadà presenta una queixa pel mal estat de la xemeneia de l' Escardívol que, al seu entendre, sembla que s'inclina. Es contacta amb els serveis implicats, que ens informa que es fan estudis topogràfics anuals per si calgués fer-hi alguna actuació. A finals de desembre de 2017 ens comuniquen que ja s'ha licitat l'obra d'arranjament i que la data prevista d'execució és al juliol de 2018. Aquesta obra es va començar i està aturada.

**Estat:** Actuació en execució

#### 2017

---

Expedient 3/2017

##### Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina

Edifici situat al c. Terrassa en estat de ruïna amb amenaça de desprendiments. Tanques col·locades per evitar el pas dels vianants per davant la façana però que tallen el pas i obliguen a transitar per la calçada o travessar el carrer.

**Estat:** Actuació oberta

#### 2018

---

Expedient 1/2018

##### Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà / Unitat de Parcs i Jardins

Un representant d'una comunitat de propietaris presenta queixa per la manca de resposta per part de l'Ajuntament a les reiterades instàncies presentades demanant la neteja d'un solar situat al carrer de la Bòbila, adjacent a un edifici, que els genera molèsties per pudors, insectes i rates. Es sol·licita informació al servei municipal.

**Estat:** Actuació en tràmit

Expedient 12/2018

##### Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina

Un representant de la comunitat de propietaris del seu habitatge presenta una queixa per la manca de resposta per part de l'Ajuntament a les reiterades instàncies demanant la neteja d'un solar situat al carrer de Carrasco i Formiguera adjacent al seu edifici que els genera molèsties per pudors, insectes i rates. El servei informa que tenen l'expedient. Estem esperant la seva resolució .

**Estat:** Actuació tancada

Expedient 13/2018

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Ciudadana que presenta una queixa per la manca de resposta a les diferents instàncies presentades els darrers cinc anys, en què denunciava el mal estat d'un edifici del carrer de Terrassa, que es troba en estat ruïnós i és un perill constant per la caiguda de pedres a la via pública. Se'n sol·licita informació a l'Ajuntament i des dels serveis tècnics ens informen de totes les gestions fetes i del moment en què es troba l'expedient. S'informa la ciutadana i se'n continua fent el seguiment.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 34/2018

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà es queixa pel mur construït pel seu veí d'uns tres metres d'alçada, i que, segons explica, no té fonaments. Creu que és un perill per als vianants i veïns. Se'n sol·licita informació al servei corresponent, que ens comunica que està pendent incoar un expedient de disciplina urbanística. Es RECOMANA agilitzar-lo pel risc que suposa.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 43/2018

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa per la manca de resposta a diverses instàncies presentades a l'Ajuntament pel cobrament de l' impost de l' ICIO d'una finca inclosa dins el Catàleg i Pla especial de protecció del patrimoni. Se'n demana informació al servei, que ens confirma que s'ha d'aplicar aquest descompte.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 48/2018

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Mobilitat i Accessibilitat**

Un ciutadà presenta diverses queixes tant pel mal estat de les voreres de la urbanització de Castellnou com per altres dificultats, que s'agreugen perquè té una discapacitat visual. També sol·licita informació sobre la normativa de funcionament de l'illa de vianants...

Actualment, des de la Sindicatura s'està treballant amb el ciutadà per tal d'anar canalitzant les seves queixes.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 71/2018

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Una ciutadana exposa diverses queixes sobre la deixadesa i el mal estat en què es troba la urbanització de Vallès Park. Fa un any va mantenir una reunió amb els responsables tècnics i polítics de l'àrea i segons ella, els problemes continuen. Es demana informació al servei sobre les actuacions fetes i les previstes.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 77/2018

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Mobilitat i Accessibilitat**

Una ciutadana presenta una queixa perquè reiteradament ha denunciat la manca d'accessibilitat dels estudis de la ràdio municipal. Se'n demana informació i es planteja la dificultat de complir amb la Llei d'accessibilitat. Es continua treballant per buscar solucions alternatives i se'n farà un seguiment des de la Sindicatura.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 81/2018

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Un ciutadà fa diverses queixes pel mal estat de la zona de Can Fatjó (voreres, papereres, calçada, línia d'alta tensió..). Una part d'aquestes queixes ja van ser presentades l'any 2017 i considera que encara estan sense resoldre. Se'n demana informació al servei.

**Estat:** Actuació en tràmit

---

**2019**

Expedient 1/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Queixa formulada per la manca de resposta a diversos recursos presentats per un tema de multes de l'illa de vianants que no eren correctes i a pesar que telefònicament la responsable del servei li havia comunicat que el tema estava resolt, li havien començat a embargar. Un cop revisada la documentació es comprova que els decrets per l'anulació estan en marxa. Se li comunica al ciutadà i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació tancada

Expedient 2/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servi de Serveis Urbans**

Queixa d'una ciutadana pel problema que té per tramitar la bonificació del rebut de l'aigua i la dificultat d'aconseguir la documentació requerida. Es parla amb la responsable del servei i es tramita la bonificació.

**Estat:** Actuació tancada

Expedient 3/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Una ciutadana es queixa que en el moment d'efectuar el pagament de l'impost de la Plusvàlua per la venda del seu habitatge no van informar-la que en vendre per sota del preu de compra podia sol·licitar en aquell moment l'exempció. Des del servei ens informen que en aquest moment no li poden tornar l'import i que ha d'esperar a que es resolguin les peticions quan el Congrés dels Diputats aprovin la nova llei. Se li comunica a la ciutadana.

**Estat:** Actuació tancada

Expedient 4/2019

**Àrea de Personal**

Queixa presentada per una persona que havia treballat a l'Ajuntament i que des de feia temps estava a l'espera d'un certificat de Recursos Humans, aquest l'havia sol·licitat reiteradament. Es parla amb el servei i s'elabora el certificat.

**Estat:** Actuació tancada

Expedient 5/2019

**Àrea de Planificació Urbana/ Servei d'Obra Pública**

Queixa d'una ciutadana per un bassal d'aigua al carrer, que és perillós tant pels vianants com pels cotxes quan es gela el terra. Després de parlar amb el servei es comprova que hi ha fruita d'aigua que procedeix d'unes obres. El tema es soluciona.

**Estat:** Actuació tancada

Expedient 6/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa presentada per uns veïns de la plaça Figueres que segons manifesten a causa de la caiguda de les fulles dels plataners a la tardor provoquen que es taponin els baixants de les taulades. Consideren que l'esporga no és correcte i que l'Ajuntament ha de fer-se càrrec de les despeses. Es parla amb el servei que considera que l'esporga és correcte, també es realitza visita a la plaça amb el tècnic de la finca Font del Ferro i aquest coincideix amb el servei de Parcs i Jardins. Es comunica als veïns el resultat de les gestions realitzades i que la seva queixa no procedeix.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 7/2019

**Àrea de Planificació Urbana/ Servei d'Obra Pública**

Una ciutadana es queixa que arran de les riuades del novembre de 2018 els murs de contenció de les cases, al costat la riera que va junt el camí de Sant Muç, han sofert moviments de terra. Han de fer l'arranjament d'aquests però no poden perquè l'Ajuntament encara no ha netejat les deixalles arrossegades per l'aiguat i que van quedar aturades a toca dels murs de les cases. Es parla amb el servei i ens comenten que tenen previst fer una escullera. L'obra ja s'ha fet.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 8/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa d'una veïna del barri de Les Torres que es queixa dels sorolls generats per l'activitat que es du a terme a la pista poliesportiva Francesc Calvo. Es parla amb el servei i aquest informa que s'està treballant per tal de minimitzar al màxim les molèsties. S'informa a la senyora i se li explica que s'està treballant una proposta per un nou equipament amb l'objectiu de poder traslladar part de la pràctica esportiva a aquesta nova instal·lació, però encara falta temps. La senyora manifesta la seva disconformitat

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 9/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Jurídics**

Caiguda deguda a que la vorera es trobava molla per l'acció dels aspersors que regaven els jardins de la zona verda del 25 de Setembre. La ciutadana es va trencar el canell i ha hagut de ser intervinguda quirúrgicament. Demana un indemnització.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 10/2019

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Queixa d'una ciutadana que es troba en llista d'espera des de fa més d'un any per una operació quirúrgica al sistema de Sanitat Pública. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya perquè no tenim competència en la matèria

**Estat: Actuació tancada**



Expedient 11/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Ciudadana que va demanar una llicència d'obres fa un any per fer-se una piscina a casa seva les obres fa temps que s'han acabat i està pendent de l'informe del servei perquè li retornin les garanties. Es parla amb el servei i efectivament l'informe és favorable.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 12/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Mobilitat i Accessibilitat**

Uns ciutadans sol·liciten el desplaçament d'una placa de senyalització d'aparcament per minusvàlid donat que l'han col·locat tapant la finestra del menjador de casa seva. Son dues persones grans i es passen el dia mirant per la finestra. Es parla amb el servei i modifiquen l'ubicació de la placa.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 13/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Queixa d'un ciutadà perquè considera que des de l'Ajuntament no li estan solucionant el problema d'habitatge. Ha d'abandonar l'habitatge actual i vol un pis de protecció oficial. El servei ens informa que aquest senyor disposa d'altres immobles. Es parla amb el ciutadà i se li explica els motius de la denegació de l'habitatge protegit.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 14/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa presentada pel mal estat Camí de Can Barceló a causa de les pluges. El servei ens informa que s'està a l'espera de l'obertura del Pressupost per poder fer l'arranjament. L'obra està finalitzada.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 15/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Ciudadà que ocupa il·legalment una vivenda i ha estat avisat de desnonament. Es fan actuacions amb el servei per tal de valorar la seva situació. S'informa al ciutadà de les actuacions realitzades i accepta les propostes del servei.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 16/2019

**Àmbit d'Alcaldia / Gabinet d'Alcaldia i Protocol**

Queixa d'una ciutadana que durant la pre-campanya electoral ha rebut una trucada telefònica, en nom de l'alcaldesa i diu que s'ha fet ús de les seves dades personals sense demanar permís. Es demana informació al servei corresponent que informa que la trucada no es va realitzar des de l'ajuntament, es trasllada a la ciutadana i es tanca l'actuació.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 17/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Ciudadana que demana ajuda perquè l'hi han retrat la custòdia de la seva filla acabada de néixer. Es parla amb Serveis Socials i es deriva la situació als serveis municipals i a l'EAlA de la zona que ja està fent el seguiment. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 18/2019

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Denúncia del perill que suposa un repetidor d'antena que té la porta oberta deixant al descobert els bornes elèctrics d'alta tensió, a més és troba proper al bosc a Can Fonollet. Es trasllada la denúncia a la Policia Municipal que prenem les mesures necessàries per garantir la seguretat, s'informa al ciutadà .

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 19/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Queixa presentada per una persona gran per una possible estafa, es queixa que l'Ajuntament no li dóna resposta a les seves demandes. És sol·licita informació i s'orienta al ciutadà.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 20/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Queixa formulada per la manca de resposta a la sol·licitud d'habitatge presentada a Serveis Socials i a PROURSA. És sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals que informem de les actuacions que estan duent a terme. S'informa a la persona interessada.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 21/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Una ciutadana demana la intervenció de la síndica davant la impossibilitat de fer efectiu el pagament de l'impost de la plusvàlua per la fallida del negoci familiar. Se sol·licita informació al servei; es mantenen reunions amb els responsables polítics, tècnics i la ciutadana, i se la informa de com està la situació.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 22/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Persona que manifesta que rebia una beca de menjador pel Centre de Dia pel matrimoni, al quedar-se viudo se l'han retirat. El servei ens informa que s'ha denegat pels ingressos. Se li explica el motiu de la retirada i el manifesta la seva disconformitat.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 23/2019

**Sindicatura de Greuges de Catalunya**

Queixa presentada per la disconformitat del recurs l'ofereix l'escola i l' Inspecció d'Ensenyament, pel seu fill que pateix autisme al moment d'haver de deixar primària. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya perquè no tenim competència en la matèria.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 24/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà es queixa que un veí a fet una construcció al jardí, a tocar de casa seva, sense tenir en compte la seguretat, i actualment amb risc que un arbre caigui sobre el seu mur.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 25/2019

**Àrea de Personal**

Els treballadors de la Biblioteca Municipal demanen intervenció de la Síndica perquè consideren que l'Ajuntament no està donant resposta a les seves demandes de reconeixement de les feines que realitzen i que no es veuen reflectides en les condicions salarials.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 26/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa formulada per una ciutadana per la manca de resposta de l'Ajuntament al qual reiteradament ha denunciat l'estat de brutícia i deixadesa absoluta d'un terreny limítrof a casa seva al carrer Corsa, que està ple de rates, serps i altres animalons.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 27/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Queixa formulada per un ciutadà per la resposta que ha rebut per part de l'Ajuntament respecte al període de cobrament de l'IBI. Considera que se li està cobrant dos anys que no devien. Es manté reunions amb el responsable del servei que clarifica la situació. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 28/2019

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

**Servei Municipal de Mediació Ciutadana**

Petició d'intervenció de la Síndica en relació amb problemes de convivència amb els veïns i pels quals han hagut de marxar de casa seva i anar a viure amb els pares. La situació és coneguda per diversos serveis municipals. Es mantenen reunions amb els serveis implicats i s'informa a la persona interessada. Es tanca l'expedient perquè els ciutadans estan pendents de resolució judicial.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 29/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Queixa presentada per una ciutadana respecte al pagament de l' impost de circulació d'una furgoneta que li van robar. Es manté reunió amb el responsable del servei i s'informa a la ciutadana dels tràmits que ha de fer per donar de baixa el vehicle donant-se per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 30/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa d'una ciutadana per la falta de resposta de l'Ajuntament a les instàncies presentades sol·licitant la retirada d'unes pilones de ciment que es van col·locar fa un any provisionalment i encara estan allà. També demana que col·loquin senyals als jardins prohibint que els gossos baixin sense corretja . Es demana informació als serveis implicats que ens comuniquen el motiu de la no retirada de les pilones. Respecte a la senyalització es farà ben aviat. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 31/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa formulada per una ciutadana per la manca de resposta de l'Ajuntament a les denúncies presentades per l'estat de brutícia i deixadesa absoluta del solar ubicat entre els carrers Doctor Ferran i Països Catalans, que està ple de rates, serps i altres animalons.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 32/2019

**Àrea de Planificació Urbana/ Servei de Planejament Urbà**

Queixa presentada per una empresa Immobiliària que va signar un conveni amb l'Ajuntament de Rubí per la construcció d'un aparcament que es comerciaren les places en règim de concessió de 50 anys. Han sol·licitat en diverses ocasions la modificació del conveni sense resposta per part de l'Administració.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 33/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa presentada per la no resposta de l'Ajuntament a la seva demanda d'adequar la llum al seu carrer, on estan a les fosques fins a les 23.00 h arran d'una apaga general. Es contacta amb el servei responsable i solucionen l' incidència.

S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 34/2019

**Àmbit d'Alcaldia**

La Plataforma Rubí Sense Abocadors plantegen la seva queixa de com s'està gestionant el tema dels residus des de l'Ajuntament.

**Estat: Actuació oberta**

Expedient 35/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa formulada per una ciutadana per la manca de resposta de l'Ajuntament al qual reiteradament ha denunciat l'estat de brutícia i deixadesa absoluta del terreny limítrof a casa seva del carrer Alva Mydral, que està ple de rates, serps i altres animalons.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 36/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Ciutadana que es queixa perquè considera que el parc infantil ubicat en Can Sedó al costat de l'escola de Ca n' Alzamora no és adequat pels nens més petits i que ja s'havien queixat a l'Ajuntament. Els pares consideren que els parcs pròxims a l'Escola no compleixen amb la normativa de seguretat. Es demana informe al servei responsable i responen que per nens petits n'hi ha un parc molt a prop i respecte a la normativa s'ha verificat que es compleix. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 37/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Ciudadà que demana assessorament pel pagament d'un IBI d'una propietat dividida en tres parts i una de elles no paga, per tant, li han reclamat a ell. Es demana informació al servei. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 38/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Persona que trasllada queixa a la síndica en relació amb la suspensió de la Renda Garantida que cobrava. Es parla amb la Generalitat i amb els Serveis Socials i de l'informació obtinguda es comprova que és correcte la suspensió de la prestació. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 39/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa d'un ciutadà de la Urbanització de Can Ximelis que diu que diversos veïns han fet obres de rebaix de terres als seus terrenys sense tenir en compte la seva contenció i amb les pluges es produeixen desllavassades en els terrenys veïns, inclòs el seu, amb el perjudici i perill que això comporta.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 40/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de l' Infància i Educació**

Queixa d'uns pares que van presentar la sol·licitud per inscriure la filla a l'Escola Bressol Municipal La Bruna i no ha estat acceptada per no tenir DNI. Es demana informació al Servei i aquest respon que a la menor sí que no se li ha denegat l'inscripció, després de tot el procés i l'aplicació de la normativa municipal s'ha quedat en la llista d'espera. S'informa a la persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 41/2019

**Àrea de Projectió a la Ciutat, Cultura i Esports / Servei de Promoció i Dinamització Cultural**

Participant voluntària en la Comissió de la Cavalcada de Reis que va patir un accident durant l'espectacle i a causa de les lesions ha estat operada en diverses ocasions. És sol·licita informació als serveis implicats i aquests responen que estan fent el seguiment a l'espera de l'alta mèdica.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 42/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Queixa formulada per una ciutadana per la resposta que ha rebut per part de l'Ajuntament respecte al cobrament de l'impost de la plusvàlua d'un habitatge que fa dació en pagament, És sol·licita informació i el responsable del servei que clarifica la situació. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 43/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa formulada per una ciutadana per la manca de resposta de l'Ajuntament a les denúncies presentades per l'estat de brutícia i deixadesa absoluta d'una finca abandonada sense finalitzar les obres a costat de casa seva en la Urbanització de Can Barceló que acumula brutícia, rates..., inclòs material perillós de la construcció sense retirar (bombones de butà...).

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 44 P1/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l'intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 45 P2/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l'intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 46 P3/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l'intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 47 P4/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l'intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 48 P5/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 49 P6/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 50 P7/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 51 P8/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

Expedient 52 P9/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 53 P10/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 54 P11/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 55 P12/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 56 P13/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 57 P14/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 58 P15/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 59 P16/201

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 60 P17/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 61 P18/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 62/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Sostenibilitat i Medi**

Ciutadana que acudeix a la sindicatura per que considera que l'ajuntament no li està donant resposta a la seva demanda de solució al problema que té en el seu habitatge, té un niu d'abelles en el menjador. És sol·licita informació i el responsable del servei ens informa que com es té que fer per solucionar-lo i clarifica que els serveis municipals no som competents. Es passa l' informació a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: **Actuació tancada**



Expedient 63/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Queixa presentada per una ciutadana per la resposta inadequada segons ella dels serveis socials. Es demana informació al servei i amb aquests es valora les actuacions que s'han dut a terme si són correctes així com el seguiment que s'està fent de la seva problemàtica. Es mantenen entrevistes amb la ciutadana i se re adreça la situació.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 64 P19/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 65 P20/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona que ha ocupat un habitatge, té permís de residència des de fa més d'un any i l'actualitat no està empadronat, conegut pels serveis socials.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 66 P21/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 67 P22/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 68 P23/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 69 P24/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 70 P25/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 71 P26/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 72 P27/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 73 P28/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 74/2019

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Propietaris de comerços de la zona Escardívol demanen solució al problema d'estacionament que es genera cada cop que es tanca l'aparcament i accessos a l'Escardívol per alguna activitat festiva. És sol·licita informació al responsable del servei que clarifica la situació. S'informa a la persona interessada que manifesta la seva disconformitat i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació tancada

Expedient 75/2019

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Denuncien el vandalisme que es pateix a la plaça Pep Rovira (robatoris, baralles...) i la problemàtica que sofreixen des de l'adjudicació d'un habitatge a una família coneguda pels Socials per la seva casuística.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 76 P29/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

Expedient 77 P30/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

Expedient 78 P31/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 79 P32/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Ciudadà amb contracte de feina, viu des de fa 10 anys a Rubí, va perdre el pis i on viu no li autoritzen l'empadronament. El permís de residència li caduca l'abril del 2020.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 80/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Mobilitat i Accessibilitat**

Petició d'exempció del pagament de la taxa del gual, perquè s'ha modificat la configuració del carrer i ara està prohibit aparcar-hi. Se sol·licita informació i el responsable del Servei clarifica la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 81/2019

**Sindicatura de Greuges de Catalunya**

Un matrimoni, en el qual la dona té el grau 1 de dependència reconegut des del març 2017, no comença a cobrar la prestació per a cures en l'entorn familiar fins al desembre del 2018. Demanen la retribució amb efectes retroactius. Es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya perquè no tenim competència en la matèria.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 82/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Mobilitat i Accessibilitat**

Es demana la instal·lació d'una nova parada de bus a la urbanització de Sant Muç, en una zona on ara mateix no n'hi ha cap.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 83/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Conflicte entre els veïns d'un mateix edifici per la col·locació d'uns nous inquilins per part dels Serveis Socials. Se sol·licita més informació al Servei de Mediació, que clarifica la situació. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 84/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Queixa presentada per un ciutadà que considera que no ha de pagar l'impost de vehicles de tracció mecànica. Se sol·licita informació i el responsable del servei clarifica la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 85/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Serveis Urbans**

Un ciutadà es queixa pels contenidors d'escombraries ubicats davant la porta de casa seva. Se sol·licita informació i el responsable del servei aclareix la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 86/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Planejament Urbà**

Queixa presentada per una ciutadana que des de fa temps està esperant que es resolgui l'expropiació de la part que li correspon de la casa de l'avinguda Massana, 6.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 87/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà  
Àmbit d'Alcaldia / Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

A causa de les fortes pluges han caigut diverses branques d'arbres al pati de l'Escola Mossèn Cinto Verdager i als voltants. Les que han caigut han estat retirades pel Servei de Parcs i Jardins, però les que es troben als arbres a mig caure no, la qual cosa genera cert perill al pati de l'escola. El Servei talla les branques afectades i queda pendent la reposició de l'arbrat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 88/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa d'un ciutadà perquè un veí ha edificat sense llicència un mur al pati de casa seva i aquest s'està esfondrant sobre el terreny del ciutadà que presenta la demanda.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 89/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà presenta una queixa per les obres d'un veí, que li causen filtracions d'aigua. Se sol·licita més informació i el responsable del Servei clarifica la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 90/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Un ciutadà demana la intervenció de la síndica perquè els veïns de la comunitat l'han denunciat per acumular brossa a casa. Aquesta situació es treballa amb Serveis Socials i s'aclareix la situació. S'informa la persona interessada de les gestiones realitzades i es tanca l'expedient.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 91/2019

**Àmbit d'Alcaldia**

Un veí es queixa per la proposta que ha aprovat el Ple Municipal de canviar el nom de la plaça Nova per plaça Neus Català. Aquesta plaça fa pocs anys ja va canviar de nom.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 92/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Queixes per la manca d'aparcament i les multes que reben els veïns de la plaça Pompeu Fabra.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 93/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Un ciutadà amb un vehicle que té una antiguitat de 26 anys ha demanat la inscripció a l'Associació de Cotxes Antics de Rubí, però li han denegat perquè, segons els seus estatuts, ha de tenir com a mínim 30 anys. Troba que hi ha una incongruència entre els Estatuts de l'entitat i les ordenances municipals, on s'estableix una antiguitat de 25 anys per beneficiar-se de les bonificacions. Es demana informació al servei i s'informa la persona interessada dels motius de la denegació.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 94/2019

**Àrea de Personal**

Queixa presentada per un ciutadà en relació amb el procés selectiu per cobrir deu places d'agent de Policia Local. Se sol·licita informació i el responsable del servei aclareix la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 95/2019

**Àmbit d'Alcaldia**

Queixa presentada per un ciutadà, en nom dels veïns de la plaça Nova, per denunciar la proposta que ha aprovat el Ple Municipal de canviar-li el nom pel de Neus Català. Aquesta plaça fa pocs anys ja havia canviat de nomenclatura.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 96/2019

**Àmbit d'Alcaldia / Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Queixa presentada per uns ciutadans pel que consideren un abús d'autoritat dels membres d'una patrulla de la Policia Local. Es manté una reunió entre els ciutadans i el cap de la Policia Local i es clarifica la situació. S'arriba a un consens i es tanca l'expedient.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 97/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa pel mal estat d'un terreny entre els carrers Xaloc i Bailèn (rates, brutícia...). Aquest terreny està a tocar de l'Escola Mossèn Cinto Verdaguer i avisen que les rates entren al centre i que una de les portes de sortida d'emergència no pot obrir-se per culpa de la brutícia d'herbes acumulada al terreny on dona.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 98/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Un ciutadà té el permís de residència caducat i dificultats per tramitar-ne la renovació. Es parla amb el servei i se l'orienta.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 99/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Un ciutadà manifesta la queixa pel que considera mala praxi dels Serveis Socials. Es valora la situació presentada, s'aclareix i es tanca l'expedient.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 100/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa presentada pel mal estat del parc infantil de la plaça Sant Joan, on hi ha molta brutícia i una roda perquè hi juguin els nens en mal estat. Se sol·licita més informació al Servei, que informa que es va retirar la roda en mal estat per garantir la seguretat dels infants. Pel que fa a la neteja de l'espai per part dels Serveis Municipals informen que de forma regular passen per la zona. Des de la Sindicatura s'ha fet la RECOMACIÓ que la neteja sigui més acurada. S'informa la ciutadana i es tanca l'expedient.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 101/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Queixa pel soroll de les terrasses dels bars ubicats a l'avinguda Barcelona fins a altes hores de la nit. També es denuncia que un dels establiments no té llicència.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 102/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Una ciutadana presenta una queixa perquè fa un any va demanar una llicència d'obres per fer-se una piscina a casa i encara no ha rebut resposta. Es demana informació al Servei, s'informa la ciutadana que li respondran aquella setmana i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 103/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà**

Queixa presentada per la caiguda d'una nena dins el clavegueram. La tapa, col·locada en el parc ubicat al costat de l'Escola del Bosc, va cedir quan la va trepitjar perquè estava mal col·locada. Es demana que se solucioni la incidència com més aviat millor i els Serveis Municipals arreglen la tapa.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 104/2019

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Unitat de Benestar Animal i Tinença Responsable**

Els veïns es queixen per la ubicació d'un pipicà davant els seus habitatges, per la manca de neteja i el soroll que provoquen els usuaris.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 106/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Un ciutadà presenta una queixa perquè es troba sense habitatge i amb uns recursos econòmics reduïts. Se sol·licita més informació al servei i ens comuniquen que fan el seguiment d'aquest ciutadà i que no accepta les propostes que li ofereixen. Es treballa amb ell per millorar la seva situació.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 107/2019

**Àrea de Projectió de la Ciutat, Cultura i Esports**

Una entitat cultural presenta una queixa per la tardança en el cobrament d'una factura. Es demana informació al servei i s'activa el pagament.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 108/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Una ciutadana ocupa un pis amb la seva filla menor d'edat i té avís de desnonament. Se sol·licita més informació al Servei, que ens comunica que ja fan el seguiment d'aquesta família.

**Estat: Actuació en tancada**

Expedient 109/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials / Prousa**

Queixa d'un ciutadà perquè considera que des de l'Ajuntament no li estan solucionant el problema d'habitatge. Ha d'abandonar l'immoble actual i vol un pis de protecció oficial. El servei ens informa que aquest senyor disposa de mitjans econòmics. Es parla amb el ciutadà i se li expliquen els motius de la denegació de l'habitatge protegit.

**Estat: Actuació en tancada**

Expedient 110/2019

**Àmbit d'Alcaldia / Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Un ciutadà presenta una queixa per la intervenció de la Policia Municipal a les 21.30 h al seu domicili, on el seu fill toca el piano des de fa deu anys sense cap problema fins que ha arribat un veí nou. Sol·licita informació sobre les ordenances.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 111/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà presenta una queixa per la falta de resposta de l'Ajuntament a una instància presentada fa sis mesos, en la qual posava en coneixement del consistori que a l'edifici del carrer Escultor Benlliure, 2, s'han realitzat construccions sense llicència a les terrasses per fer cuines, dutxes, menjadors..., i aquestes produeixen humitats.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 112/2019

**Àrea de Serveis Centrals / Serveis Econòmics i Hisenda Local**

Queixa d'uns ciutadans per haver de pagar la quota urbanística de la urbanització de Sant Muç d'un habitatge adquirit recentment. Se sol·licita informació i el responsable del servei clarifica la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació tancada

Expedient 113/2019

**Àmbit d'Alcaldia / Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Un ciutadà de la urbanització dels Avets denuncia que durant les revetlles de Sant Joan els veïns llancen focs d'artifici, tot i la proximitat dels domicilis amb el bosc, amb el risc d'incendis que això comporta.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 114/2019

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Una família ha patit un desnonament i els serveis municipals l'han reallotjat en un pis que consideren que no reuneix les condicions necessàries d'habitabilitat. Es parla amb el servei i ens comuniquen que s'està a l'espera de poder adjudicar-los un habitatge social.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 115/2019

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Planejament Urbà**

Un ciutadà presenta una queixa perquè no està conforme amb els requeriments que el Servei de Llicències li fan a la llicència d'obres que ha sol·licitat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 116 P33/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

Expedient 117/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de la Infància i Educació**

Una persona fa una petició d'intervenció de la síndica referida a un problema amb els companys d'escola de la seva filla. Se sol·licita més informació i el responsable del Servei aclareix la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació tancada

Expedient 118 P34/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

Estat: Actuació tancada



Expedient 119 P35/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 120 P36/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 121 P37/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 122 P38/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 123 P39/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 124 P40/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 125 P41/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 126 P42/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 127 P43/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 128 P44/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 129 P45/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 130 P46/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 131 P47/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 132 P48/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 133 P49/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 134 P50/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 135 P51/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 136 P52/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 137 P53/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 138 P54/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 139 P55/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 140 P56/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 141 P57/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 142 P58/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 143 P59/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 144 P60/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 145 P61/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 146 P62/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 147 P63/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 148 P64/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació en tràmit**

Expedient 149 P65/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 150 P66/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: **Actuació tancada**

Expedient 151 P67/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació en tràmit

Expedient 152 P68/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

Expedient 153 P69/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

Expedient 154 P70/2019

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Persona nouvinguda que sol·licita l' intervenció de la Síndica per tal de poder exercir el seu dret a ser empadronat.

Estat: Actuació tancada

---

## 2020

Expedient 1/2020

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Un ciutadà exposa que els seus pares tenen problemes de mobilitat i viuen en un carrer amb illa de vianants. A causa de la prohibició de circular els taxis es neguen a apropar-los fins a la casa i, a més, la ubicació de les jardineres, per impedir el pas, van impossibilitar l'arribada de l'ambulància que van haver de trucar davant una emergència mèdica. Se sol·licita informació i el responsable del Servei clarifica la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

Estat: Actuació tancada

Expedient 2/2020

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Queixa d'una ciutadana pel tracte inadequat rebut per part dels metges del CAP Sant Genís de Rubí, que depèn del Consorci Sanitari de Terrassa. Se'n fa la derivació al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat: Actuació tancada

Expedient 3/2020

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Queixa presentada pel cobrament de l'impost sobre activitats econòmiques quan, segons les ordenances fiscals de l'Ajuntament, es preveuen bonificacions a les empreses que generin part de l'energia que consumeixen. Se sol·licita més informació i el responsable del Servei aclareix la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 4/2020

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Sostenibilitat i Medi**

Queixa d'una ciutadana que viu en una zona catalogada com a rural. El camí per accedir a casa seva es troba en mal estat degut a unes fortes pluges i en demana l'arranjament.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 5/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà el novembre de 2019 va sol·licitar una llicència d'obres per enderrocar un magatzem en risc d'esfondrament sobre la via pública. A pesar del temps transcorregut no ha rebut resposta.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 6/2020

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Una ciutadana diu que la Direcció General de l'Autonomia i la Discapacitat li reclama la devolució de la prestació econòmica cobrada per a la cura del seu espòs, perquè ella també té reconegut el grau 1 de dependència. La senyora manifesta la seva queixa per no haver estat informada correctament i pel temps transcorregut des de l'inici de la prestació. Es tramita la derivació al Síndic de Greuges de Catalunya.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 7/2020

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Van multar una ciutadana per tenir la motocicleta mal estacionada a sobre de la vorera. Considera que la multa és incorrecta o respons a excés de zel, perquè la zona on era estacionada, segons ella, no pot considerar-se vorera i no hi ha cap senyal que hi prohibeixi l'estacionament. Se sol·licita més informació i el responsable del Servei clarifica la situació. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 8/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un veí del barri de la Serreta reclama una resposta a les moltes peticions d'informació fetes a l'Ajuntament demanant la millora urbanística de la plaça Celso Emilio Ferrerio.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 9/2020

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Uns germans presenten una queixa perquè van fer el pagament d'una plusvàlua per un import superior al que haurien d'haver pagat. Se'ls cobrava el 50 % a cadascun d'ells, per l'habitatge, quan l'import hauria de ser del 25 %. Es deriva la queixa al servei corresponent, comproven que efectivament van cometre un error en les autoliquidacions quan van declarar la data d'adquisició i procedeixen a la rectificar-ho.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 10/2020

**Àrea de Drets Socials / Servei d'Habitatge**

Un matrimoni viu en un pis de lloguer de renda antiga i ha estat venut a una immobiliària que l'ha posat a la venda. Ells no volen marxar de l'immoble. Es demana més informació al Servei d'Habitatge.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 11/2020

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de la Infància i Educació  
Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Els representants de l'AMPA de la Torre de la Llebre manifesten que des de fa més de deu anys les Torres Massana i Salduba es troben abandonades i ocupades, la qual cosa afecta la convivència amb el centre escolar Torre de la Llebre. Aquestes torres comporten un greu problema de salubritat, tant per a l'escola com per als veïns del barri, per la brutícia, les xeringues que es troben diàriament als carrers dels voltants i per la diversitat d'animals, en molt mal estat, que hi ha.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 12/2020

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Queixa d'uns pares que porten el fill a l'escola Liceu Politècnic. L'any passat van traslladar la secundària a Sant Cugat i per aquest motiu se'ls ha notificat que no tenen plaça. Ara es troben amb la problemàtica que han de concursar per aconseguir matricular el fill en un centre de Rubí en inferioritat de condicions respecte la resta de nens perquè no estan adscrits a cap centre i han d'optar a les places vacants. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè no tenim competència en la matèria. **Estat: Actuació tancada**

Expedient 13/2020

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 14/2020

**Àrea de Drets Socials / Serveis Socials**

Una ciutadana que viu en un pis compartit de lloguer de PROURSA es queixa perquè té moltes humitats, i fins i tot floridures, a l'habitació i que ella té una afecció pulmonar i no pot residir en aquest habitatge. Se sol·licita més informació i el responsable del servei diu que hi treballaran. S'informa la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 15/2020

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 16/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Una ciutadana presenta una queixa per la situació d'abandonament i insalubritat del terreny ubicat al carrer Jaén, 13-15. Ha presentat diverses queixes a l'Ajuntament sense resposta.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 17/2020

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Un matrimoni que es queixa perquè van comprar un habitatge al carrer Pontevedra, 35. Amb el temps es van veure obligats a marxar perquè la resta del bloc va anar essent ocupat i, com que no podien fer front a la hipoteca, van donar-lo al banc com a dació en pagament. Ara els reclamen el pagament de la plusvàlua i no poden assumir-ne l'import. Se'n sol·licita més informació i es pacta un fraccionament que poden assumir. S'informa les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 18/2020

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Sostenibilitat i Medi**

La comunitat de veïns presenta una queixa pel trasllat dels contenidors d'escombraries, que s'han ubicat davant del seu edifici al carrer Sabadell, 100, en una vorera que no arriba al metre i mig d'amplada.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 19/2020

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 20/2020

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Sostenibilitat i Medi**

Una ciutadania presenta una queixa per l'ampliació dels contenidors d'escombraries i perquè s'han ubicat davant de casa seva, a poca distància de les finestres. L'Ajuntament no ha respost la instància presentada el 7 d'octubre de 2019, en la qual sol·licitava el trasllat dels contenidors per problemes de salubritat.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 21/2020

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

**Estat: Actuació tancada**



Expedient 22/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà presenta una queixa per no haver rebut cap resposta a les instàncies presentades arran dels problemes amb el propietari de la finca del costat de casa seva, que ha fet ampliacions —segons ell sense llicència— i que li han comportat diverses inundacions a l'habitatge.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 23/2020

**Àrea d'Igualtat i Ciutadania / Servei de Ciutadania**

Una persona nouvinguda sol·licita la intervenció de la síndica per tal de poder exercir el dret a ser empadronada.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 24/2020

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta de l'Ajuntament a diverses instàncies i Avisos, Queixes i Suggestiments (AQS) presentades, en les quals denunciava que alguns veïns de la urbanització del Pinar aparquen a la zona de vianants de davant de casa seva, que està ubicada en una plata baixa.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 25/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Un ciutadà demana explicacions respecte al motiu del retard de les obres de millora del pont sobre la riera del carrer Sant Joan, tenint en compte que es va signar el contracte d'execució al març de 2017.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 26/2020

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Manteniment Urbà  
Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta de l'Ajuntament al problema que tenen pel deficient enllumenat públic en el seu carrer i que ocasiona inseguretat ciutadana.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 27/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Mobilitat i Accessibilitat**

Un ciutadà es queixa del soroll ocasionat pels autobusos davant de l'edifici Rubí+D, quan estacionen i s'hi estan entre 5 i 10 minuts.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 28/2020

**Àmbit d'Alcaldia / Gabinet d'Alcaldia i Protocol**

Un matrimoni amb residència a Sant Muç reclama no haver rebut la mascareta per al seu fill menor d'edat. Se sol·licita informació i el responsable del servei diu que els la faran arribar. S'informa les persones interessades i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 29/2020

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Uns fills es queixen perquè van trigar cinc mesos a donar-los hora per fer la valoració del seu pare per tramitar la dependència. Ara, que es posen en contacte amb ells, volen fer-se-la mitjançant via telemàtica a causa de la COVID-19, cosa que no creuen que sigui el més idoni en el seu cas. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya perquè no tenim competència en aquesta matèria.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 30/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina**

Una ciutadana es queixa dels sorolls ocasionats pels tallers dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya a les nits.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 31/2020

**Àrea de Planificació Urbana / Servei de Llicències i Disciplina  
Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Una ciutadana presenta una queixa per la problemàtica que tenen amb la terrassa d'un bar ubicat a sota de casa seva. Pateixen sorolls i amenaces per part dels propietaris.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 32/2020

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Sostenibilitat i Medi**

Una ciutadana presenta una queixa per la ubicació dels contenidors d'escombraries ubicats just a sota del seu balcó, a uns dos metres de distància. Prèviament ja havia reclamat en diverses ocasions al Servei.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 33/2020

**Àrea de Personal**

Una ciutadana va presentar-se a la convocatòria de personal tècnic per a programes, adscrits a Rubí Forma. Van fer-se les dues proves eliminatòries i, amb l'arribada de la COVID-19, va quedar paralitzat el procés. El dia 29 de maig van publicar-se els candidats que havien superat el procediment i els que no, però no es van publicar els resultats obtinguts a cadascuna de les proves per confeccionar aquest llistat de guanyadors.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 34/2020

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Un ciutadà presenta una queixa perquè a la zona de Las Lomas tenen problemes amb un grup de joves que munten diàriament molts aldarulls a sota del seu balcó. Ha presentat diverses queixes a l'Ajuntament i ha trucat a la Policia Municipal.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 35/2020

**Àrea de Drets Socials / Servei de Salut Pública**

Un ciutadà fa una queixa pels problemes de salubritat de la terrassa del veí. Ha presentat reclamacions a l'Ajuntament i hi està intervenint el Servei de Mediació.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 36/2020

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Presenten una queixa als Mossos d'Esquadra perquè els van multar, durant el confinament degut a la COVID-19, quan es dirigien a l'hospital i van fer un tomb per recollir unes pastilles de casa de la cunyada. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya perquè no tenim competència en la matèria.

**Estat: Actuació tancada**

Expedient 37/2020

**Servei de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil**

Un ciutadà, en nom dels veïns de la plaça Antoni Clavé, presenta una queixa perquè a causa dels establiments d'oci de la plaça durant les nits pateixen soroll, *botellones* i males olors, el que està provocant un deteriorament de la convivència.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 38/2020

**Àrea de Serveis Centrals / Servei d'Hisenda i Serveis Econòmics**

Una senyora que es va comprar un habitatge a Sant Muç i li reclamen el pagament de la quota urbanística. Ella es queixa que en el moment de la compra no va ser degudament informada d'aquest pagament i que ara li denegen el fraccionament dels rebuts.

**Estat: Actuació en tràmit**

Expedient 39 /2020

**Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals / Servei de Sostenibilitat i Medi / Servei de Manteniment d'Urbanitzacions**

Un ciutadà que denuncia la manca de regularitat en la recollida de residus dels contenidors ubicats en el Camí d'Ullastrell, cantonada carrer Menahem Begim, i al voltant d'aquests es troben regularment residus de tot tipus (runes, vidres. Plàstics, olis, restes orgànics, brossa, fustes, cartrons, mobiliari, electrodomèstics, ...).

**Estat: Actuació en tràmit**

#### **4. RECOMANACIONS I PROPOSTES**

La raó de ser primordial d'una sindicatura municipal és la gestió de les queixes sobre la vulneració de certs drets ciutadans per part de l'Administració local i neix de la voluntat d'aquesta de sotmetre's a un control de qualitat extern pel que fa a la protecció dels drets de les persones. Aquesta funció de control resulta especialment rellevant pel que fa als drets de proximitat, aquells que fan de la ciutat un espai de convivència entre iguals.

Però la tasca d'un síndic o síndica no acaba aquí. Les relacions amb l'Administració local poden també adoptar fórmules basades en la col·laboració mútua entre ambdues

parts. Tan important és l'exercici de la funció de control abans comentada com la formulació de recomanacions, suggeriments o propostes per millorar transparència i eficàcia municipals, la qualitat dels serveis públics, el funcionament administratiu o per evitar perjudicis a la ciutadania.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat reconeix que les sindicatures locals no han de limitar la seva activitat a garantir els drets de la ciutadania que hagin estat malmesos per l'actuació municipal, sinó que també han de treballar en la prevenció de la vulneració d'aquests drets. És a dir, que els síndics hem tenir en compte la necessitat d'adoptar mesures preventives en les nostres actuacions.

Les recomanacions que el síndica municipal formula a l'Administració no tenen caràcter executiu, ni poden modificar resolucions administratives però, en canvi, tenen la virtut d'anar més enllà dels problemes concrets i subjectius de la ciutadania, arribant a plantejar qüestions de tipus més general o global. D'aquesta manera, la recomanació ha d'intentar resoldre tant el problema de la persona que ha interposat la queixa concreta com evitar que aquest problema es pugui reproduir en el futur.

El 28 de març de 2019 es va presentar al Ple municipal la memòria de les activitats dutes per la Sindicatura durant l'any 2018.



Presentació al Ple municipal de l'informe 2018 de la Sindicatura

#### 4.1 RECOMANACIONS I PROPOSTES PRESENTADES AL PLE MUNICIPAL 2019

En l'informe presentat es van formular diverses recomanacions i que aquesta síndica **continua** considerant la necessitat de donar resposta als temes presentats.

Les recomanacions i propostes presentades al 2019, que en l'actualitat continuen vigents, van ser:

##### 4.1.1 Assegurar la resposta dels serveis municipals a totes les queixes

Si bé, en principi, totes les queixes i reclamacions presentades per la ciutadania davant dels serveis municipals són objecte d'anàlisi i resposta, la Sindicatura rep

sovint consultes de persones que no han rebut resposta a la seva reclamació o petició d'informació a l'Ajuntament. En moltes ocasions, es tracta de queixes presentades des de fa temps sobre les quals la persona afectada no ha rebut cap notícia.

Es **RECOMANA** adaptar els procediments de treball administratius per tal d'evitar que cap queixa es quedi sense resposta per part dels serveis municipals. En el supòsit que la complexitat del tema requerís una anàlisi exhaustiva i profunda que demorés en excés la resposta, els serveis municipals haurien de contactar amb la persona interessada per fer-la partícip de les circumstàncies i informar de l'estat en el qual es troba la tramitació de la seva queixa.

Estat: pendent

#### 4.1.2 Escurçar els terminis de resposta dels serveis municipals a la sindicatura

La síndica actua, en la majoria dels casos, a petició d'una persona que discrepa de la resposta que l'Ajuntament ha donat a una queixa o reclamació presentada. El procediment que es segueix des de l'oficina és requerir informació complementària al servei municipal corresponent per avaluar la resposta i analitzar, si s'escau, possibles alternatives. Si s'interpreta que la resposta dels serveis municipals és l'adequada, s'explica al ciutadà o ciutadana els motius pels quals la síndica ha de desestimar la seva queixa.

Per tal que tots aquests procediments funcionin amb l'agilitat necessària, és imprescindible que les informacions o aclariments que la síndica demana a l'Ajuntament siguin atesos amb la major brevetat possible, sobretot si es té present que la persona que espera una resposta està immersa en un procés que va començar en el moment en què va presentar la seva queixa a l'Ajuntament.

És per això que es **RECOMANA** als serveis municipals la màxima celeritat en la resposta a les peticions de l'oficina de la Sindicatura que, només en situacions puntuals, no haurien de superar els 30 dies.

Estat: pendent

#### 4.1.3 Transparència

La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix en el capítol I del títol V, el qual té per objecte el «**Del bon govern**», una regulació sobre el «**codi de conducta dels alts càrrecs**». En el marc d'aquesta regulació, l'article 55.3 estableix que els ens locals (així com altres organismes i institucions públiques inclosos en l'article 3.1; per tant, també les entitats del sector públic institucional local): «han d'elaborar un codi de conducta de llurs alts càrrecs que concreti i desenvolupi els principis d'actuació a què fa referència l'apartat

1, n'estableixi altres addicionals, si s'escau, i determini les conseqüències d'incomplir-los, sens perjudici del règim sancionador establert per aquesta llei».

Per tant, hi ha una obligació ineludible des de el punt de vista normatiu per elaborar i aprovar un codi de conducta per als ens locals.

És per això que es **RECOMANA** que s'aprovi un Codi de conducta i bon govern, tal com recull la Llei 19/2014 i que el consistori es doti dels òrgans de garantia necessaris.

Estat: pendent

#### 4.1.4 Barreres arquitectòniques

S'ha constatat al llarg d'aquest últims temps una progressiva política de supressió de les barreres arquitectòniques de la ciutat, però s'observa que diferents equipaments emblemàtics de la ciutat encara en tenen, la qual cosa dificulta a les persones amb mobilitat reduïda l'accés a, per exemple: els estudis de Radio Rubí , la Torre Bassas o l'Ateneu Municipal, equipaments que ofereixen a la ciutadania moltes i diverses activitats.

És per això que es **RECOMANA** continuar avançant en la progressiva política de supressió de barreres arquitectòniques i, a pesar de les dificultats tècniques que la supressió en aquests edificis pugui suposar i el cost que s'ha d'assumir, buscar fórmules per poder-los adaptar (per exemple, amb un ascensor exterior), tal com s'ha solucionat en altres municipis.

Estat: pendent

#### 4.1.5 Promoció d'habitatge social

Un dels majors reptes que afronten els municipis és garantir l'accés universal a una llar assequible i confortable. La crisi econòmica i social, així com l'especulació, han agreujat la vulneració de drets tan fonamentals com el de l'habitatge.

Han augmentat les dificultats per accedir a un habitatge digne, a causa de la reducció del poder adquisitiu i el sobre endeutament d'una part important de la població i, simultàniament, a l'incremento dels preus de lloguer i de compra dels pisos, que superen el que és socialment acceptable. En un escenari com el descrit, l'accés a un habitatge digne es fa molt difícil per a moltes famílies.

La síndica **RECOMANA** que l'Ajuntament mitjançant l'oficina de PROURSA, segueixi treballant per limitar, tant com sigui possible, les dramàtiques situacions d'exclusió residencial de persones en situació de vulnerabilitat, empadronades a Rubí, tot donant a conèixer els incentius i ajuts municipals destinats al lloguer social i reclamant a l'administració competent la legislació i l'adopció de mesures que facin possible els

acords amb les entitats bancàries per promoure el lloguer d'habitatges buits i la dinamització del mercat privat de lloguer creant les condicions més favorables.

Estat: pendent

#### 4.1.6 Adequar la reglamentació que regeix la Sindicatura

L'any 2000 es va crear la figura del Síndic/a municipal de Greuges de Rubí i el seu reglament es va aprovar al Ple Municipal del 25 de febrer. Des de aleshores no se n'ha fet cap modificació.

Aquesta Síndica continua **PROPOSANT** l'elaboració de un nou reglament que actualitzi el desenvolupament de les seves funcions per tal de poder-les exercir amb independència, objectivitat i equitat.

Per assegurar la qualitat de les tasques derivades de les funcions pròpies, es **necessari** adequar els mitjans de l'oficina de la Sindicatura amb els recursos adients.

Estat: pendent

### 5. RELACIONS AMB L'ADMINISTRACIÓ I LA CIUTAT

Des de l'oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Rubí s'han mantingut un total de **121 contactes al 2019 i 27 contactes al 2020** entre reunions de treball i trobades amb responsables de diferents associacions i entitats de la ciutat, serveis tècnics municipals i grups polítics amb representació a l'Ajuntament de Rubí.

#### 5.1. Corporació municipal

El dia 28 de març de 2019 la Síndica Municipal de Rubí va presentar l'Informe Anual per l'any 2018 al Ple Municipal. Va fer una exposició dels fets més rellevants enregistrats a l'activitat de l'oficina de la síndica fins a finals del 2018.

Al llarg de l'any, la síndica ha mantingut diverses reunions amb diferents membres de la Corporació municipal:

Amb l'alcalde de la ciutat s'han mantingut reunions de treball amb caràcter trimestral per tractar el funcionament de l'oficina, la gestió de les queixes, les consultes de la ciutadania i per fer seguiment de la implantació de les recomanacions i propostes recollides a l'informe Anual de l'any anterior.

Pel que fa als **grups polítics** amb representació al Ple, la síndica s'entrevistà amb regidors de l'equip de govern així com amb els portaveus dels grups municipals. També s'han fet reunions de treball amb la Gerència, l'Organisme de Gestió Tributària

de la Diputació de Barcelona (ORGT) i diverses direccions de les Àrees Municipals, Caps d'Àmbits i tècnics/ tècniques municipals (Esports, Serveis Socials etc.

S'han realitzat diverses entrevistes i participacions a **Radio Rubí** i a **Rubítv**, on s'ha fet difusió de la tasca de la Sindicatura.



Jornades al Born d'Alcaldes.cat

## 5.2. Àmbit de Polítiques de Ciutadania

Cal fer especial menció la participació de la síndica en diverses reunions i actes convocats per l'Àmbit d'Igualtat i Ciutadania.

- Xerrada sobre el funcionament de la Sindicatura als membres del *Consell Consultiu dels Infants i Adolescents*, ( 5 de febrer).



Xerrada al Consell dels infants i Adolescents.

- Dia Internacional de les Dones 2019: *Taller: Sexisme i mitjans audiovisuals. Quines imatges de la feminitat i la masculinitat difonen els mitjans de comunicació?* ( 5 de març).





Assistència: Taller: Sexisme i mitjans audiovisuals. Quines imatges de la feminitat i la masculinitat difonen els mitjans de comunicació?

- Assistència a diverses actes de la *Setmana de la Gent Gran*, com a la paella i al Teatre Municipal a la representació de teatre de l'obra titulada ¡Gallego! (10 d'octubre).
- Xerrada sobre el terror sexual i com condiciona l'actitud de les dones: conferència: *El cas Alcàsser i la construcció del terror sexual*, (11 de novembre).
- Monòleg: *No solo duelen los golpes*. (21 de novembre).
- Assistència: *Lectura del manifest del Dia Internacional de les Dones*. (21 de novembre).



Commemoració del Dia Internacional de les Dones. Lectura manifest reivindicatiu

- Assistència a la renovació del *Consell Consultiu dels Infants i Adolescents*, (27 de novembre).
- Assistència a la lectura del *Manifest del Dia Internacional contra la Violència Masclista*. (25 de novembre).
- Assistència al acte del Dia Internacional amb Diversitat Funcional (1 de desembre).

També va assistir i presentar diferents actes:

- Assistència al Parlament de Catalunya a l'acte de signatura per part de l'Alcaldessa de la ciutat Ana Maria Martinez del "Pacte contra la segregació escolar" (18 de març).
- Commemoració del Dia de la Solidaritat Intergeneracional. (23 de maig).
- Presentació a la ciutadania de Rubí.
- Assistència a la entrega del V Premi Drets Humans del Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa, a la Masia Freixa. **Rubí Solidari va recollir el Premi a la Solidaritat.** Reconeixent la feina feta per aquesta entitat rubinenca durant els vint-i-cinc anys d'activitat envers la defensa dels Drets Humans. (13 de desembre).



Commemoració del Dia de la Solidaritat Intergeneracional.

### 5.3. Plataforma "Rubí per l'empadronament"

La Plataforma "Rubí per l'empadronament" formada per les entitats AAVV Les Torres de Rubí, Rubí Acull, Rubí Solidari, ACSPROSC, ARSI i Càritas, van plantejar al gener a aquesta síndica el seu neguit per la dificultat d'empadronar a ciutadans que resideixen a Rubí, però que no reuneixen els requisits que exigia l'Ajuntament.

Durant l'any 2019 s'han mantingut diverses reunions amb la plataforma i s'han obert expedients a les persones detectades que es trobaven en aquesta situació. Sobretot a nous nadius que es troben de forma irregular, donat que el fet de no estar empadronats dificulta la tramitació de la residència de les persones migrades..

A partir de setembre amb la configuració del nou consistori s'han mantingut reunions amb els responsables polítics i tècnics de les àrees implicades i s'ha estat treballant per poder donar resposta a la problemàtica plantejada.

### 5.4. Altres Sindicatures i defensories

Sigui pel desenvolupament ordinari de la tasca de la síndica municipal o per la seva condició de vocal del Fòrum SD durant l'any 2019, la síndica ha mantingut relacions i ha intervingut en diversos actes organitzats per altres Sindicatures i Defensories.

Al llarg de l'any, la síndica ha assistit a reunions de treball, a presentacions d'informes o presses de possessió d'altres col·legues, com ara els síndics o les síndiques de

Mollet del Vallès (febrer) Sant Cugat del Vallès (març) Santa Coloma de Gramenet (març) i Lleida (octubre)



Presentació de la memòria de la síndica de Barcelona. 2020.

### 5.5. La síndica a l'escola

El dia 10 de març conjuntament amb membres de la Comissió de Drets Humans del Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa en l'escola dels Maristes de Rubí la síndica és va tenir una trobada amb alumnes de 3r i 4t. de ESO , el tema tractat va ser "Educar en Valors. La figura de la síndica a Rubí i els Drets Humans." Van assistir 75 alumnes.

## 6. JORNADES I CONGRESSOS

Com en anys anteriors, la síndica ha participat i col·laborat en diverses jornades, debats i tallers:

### 2019:

- Jornada: *Les polítiques d'habitatge més enllà de l'emergència* – Organitzat per l'Observatori DESC.
- Jornada anual de mediació: *Convivència i ciutat: rol dels ens locals. Avaluació de la mediació* – Organitzada per la DIBA.
- Acte-debat sobre la *Constitució de 1978* - Organitzat per l'Ajuntament de Terrassa.
- Xerrada-Debat: *Els Drets Humans a Europa* - Organitzat per l'Ajuntament de Terrassa.
- Jornada: *El Padró, un Dret de Ciutadania* – Organitzada per La Taula pels Drets de Ciutadania de Santa Coloma.
- Taller: *Llei de la segona oportunitat* – Organitzat pel Fòrum SD a la Biblioteca Municipal de Rubí.



Taller: Llei de la segona oportunitat. 2019

## 2020

- Jornada: L'Associació Catalana de Municipis presenta un llibre de bon govern amb el Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya
- Consell de Participació, Transparència i Acció social d'AGBAR
- Jornada: IA i Drets Humans.

### 6.1. Jornada per reclamar una prestació de l'habitatge que complementi la renda garantida de ciutadania

El 16 d'octubre de 2019 es van reunir La Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya i el Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya per reclamar la creació d'una prestació de l'habitatge que complementi la renda garantida de ciutadania com ja passa al País Basc.

Tenint en compte el moment d'emergència habitacional que es viu a Catalunya a causa dels elevats preus del lloguer d'habitatges i la poca oferta d'habitatge social, es va acordar continuar demanant a la Generalitat la creació d'aquest ajut, complementari a la renda garantida, per ajudar a assumir les despeses de l'habitatge.

### 6.2. Projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans.

El projecte de Ciutats Defensores del Drets Humans és una iniciativa conjunta del Fons Català de Cooperació al Desenvolupament, la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat, l' Institut de Drets Humans de Catalunya i l' Institut Català Internacional per la Pau amb la participació de diversos municipis i institucions catalanes que vol donar a conèixer la feina dels defensors i defensores dels drets humans, ajudant a conscienciar la ciutadania de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels drets humans en la nostra tasca quotidiana.

Dos cops l'any, en municipis diferents participen a l'edició de primavera i de tardor, el projecte organitza la visita a Catalunya d'un grup d'activistes, defensors i defensores dels drets humans durant un període d'una setmana en què participen en una sèrie d'activitats de diferent naturalesa (xerrades, trobades, reunions institucionals, visites a escoles,...) que serveixen per donar a conèixer la seva tasca i la importància de recolzar-los.

El 31 de març del 2019, al Celler Cooperatiu de Rubí, es va inaugurar la 8a edició del projecte 'Ciutats defensores dels drets humans' amb la participació dels membres del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, els polítics i tècnics responsables del projecte i els defensors dels drets humans participants en aquella edició. En el marc d'aquesta trobada, presidida per l'alcaldesa Ana María Martínez, es va realitzar una visita guiada a l'exposició *Sàhara Visible* de l'Escola d'Art i Disseny edRa que aborda la situació que es viu al Sàhara Occidental.



Inauguració al Celler Cooperatiu de Rubí

L'any 2019 va arribar a la seva **vuitena edició**, i durant la setmana del 30 de març al 5 d'abril, un grup de nou defensors i defensores dels drets humans van participar, a Rubí, en tot tipus d'activitats (xerrades, trobades, reunions institucionals, visites a centres educatius, etc.) per tal de donar a conèixer les seves lluites i els reptes als quals s'enfronten.

- L'alumnat d'edRa i de l'Institut del Torrent dels Alocs van assistir a una xerrada de Sonia Mankongo, defensora dels drets de les dones i nenes de Camerun i una visita guiada a la mostra *Sàhara visible*.
- La salvadorenca Candy Chévez, de la Xarxa Educació i Desenvolupament Humà, va fer una xerrada a l'alumnat del Torrent dels Alocs.
- Hassana Aalia, defensor dels drets del poble Sahrauí refugiat en el País Basc es va trobar amb els nois i noies dels Cicles Formatius de l' Institut La Serreta i del Maristes.
- Leonard Rentería, poeta, raper i activista va fer una xerrada i un taller de hip-hop a l'Espai Jove Torre Bassas.
- Edda Pando, defensora de les persones migrades a Itàlia va realitzar dues conferències per nois i noies de l' Institut La Serreta.

La setmana de la Trobada del Projecte de Ciutats Defensores dels Drets Humans 2020, es va haver de cancel·lar per motiu de la COVID-19.

### 6.3. Jornada de commemoració del Dia dels Drets Humans a Rubí, desembre de 2019

La promoció dels Drets Humans en l'àmbit local constitueix una de les principals responsabilitats que han d'assumir els Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores municipals. Per fer realitat aquest compromís, la Síndica Municipal de Greuges desenvolupa accions encaminades a promoure el coneixement dels drets i deures entre la ciutadania.



El 10 de desembre de 1948, les Nacions Unides van promulgar la Declaració Universal dels Drets Humans. Per tal de commemorar el 71è aniversari d'aquesta data, conjuntament amb l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania de l'Ajuntament, vàrem organitzar un taller de contes dinàmics dirigit als infants i les seves famílies: realitzat a la Biblioteca Mestre Martí Tauler.

La proposta dirigida a famílies amb infants de 6 a 12 anys, va incloure un berenar saludable (amb fruita) i l'activitat "**Contes per a la no discriminació**" a càrrec d'una formadora d'educació en drets humans de la companyia *Gecko con Botas*.

A través dels contes es van apropar els Drets Humans i, concretament al dret a la no discriminació per raó d'origen nacional, ètnic o social, als nens i les seves famílies d'una manera original i pràctica .

A partir dels textos dels contes la formadora va explicar de forma interactiva i dinàmica als nens i nenes què són els Drets Humans i perquè cal garantir-los.

Gràcies a la participació en la sessió de les famílies i els seus fills, aquestes van aprendre a introduir en la literatura infantil l'entorn dels Drets Humans i en la seva vida quotidiana com a eina educativa i sensibilitzadora.



"Contes per a la no discriminació". Biblioteca Mestre Martí Tauler de Rubí

#### 6.4. Congrés Internacional de Mediadors, Angers (França)

Del 5 al 7 de febrer de 2020, a la ciutat d'Angers (França), es va celebrar l'International Congress for all Mediations. L'objectiu del congrés era aprofundir en la mediació. Va reunir més de 300 experts mundials en aquest tema que durant tres dies van aprofundir i intercanviar experiències.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya va participar activament en la preparació del congrés. La síndica municipal de Rubí, com a membre de la Junta del Fòrum SD, va participar en la preparació i va assistir al congrés.



Congrés Internacional de Mediadors, Angers (França) 2020.

#### 7. FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA (Fòrum SD)

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya (Fòrum SD) és una associació sense ànim de lucre, formada per les sindicatures i defensories dels municipis catalans. A 31 de desembre de 2019, el Fòrum SD agrupa un total de 47 sindicatures (42 a Catalunya i 5 a la resta de l'Estat), que donen servei a 5,6 milions de persones (4,6 milions a Catalunya).

Els objectius del Fòrum SD són: promoure el creixement i el desenvolupament de l'associació, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, desenvolupar models de treball i d'actuació conjunts; i disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diferents sindicatures.

La Junta de l'associació, escollida en l'Assemblea General Extraordinària de maig de 2018, per a un període de dos anys, està formada per les següents persones:

**President** ..... Lluís Martínez Camps, Síndic Personer de Mollet del Vallès  
**Vicepresident** ..... M. Assumpció Vilà Planas, Síndica de Greuges de Barcelona  
**Secretària** ..... Isabel Marqués Amat, Síndica de Greuges de Terrassa  
**Tresorer** ..... Ramón Palacio León, Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès  
**Vocals** ..... Milagros Calleja Gutiérrez, Síndica de Greuges de Rubí  
..... Rosa Sánchez Fuertes, Síndica de Greuges d'Igualada  
..... Joan Sala Baiget, Síndic de Greuges de Vic  
..... Josep Rius Graners, Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols



Junta directiva del Fòrum SD reunida a Vic. 2019

El mes de febrer de 2019 es va celebrar l'**Assemblea General Ordinària** i una d'Extraordinària; la primera per sotmetre a aprovació la gestió de la Junta i els comptes de l'any 2018, i la segona per discutir la proposta de modificació dels Estatuts de l'associació. En aquesta darrera, al no poder-ne completar la revisió del text, es va convocar una nova **Assemblea Extraordinària el mes de juny a la ciutat de Rubí**, en la que finalment es va aprovar la modificació estatutària del Fòrum.

Entre les activitats realitzades l'any 2019 pel Fòrum SD destaquen l'organització de **tres tallers i unes jornades de formació**, adreçats a les sindicatures i defensories locals. El primer Taller es va celebrar a **Igualada** el mes de març i versà sobre les *noves tecnologies i les sindicatures locals*. **El segon Taller, que va tenir lloc el mes de juny a Rubí**, es va centrar en la llei de segona oportunitat i les dificultats d'aplicació que presenta. Aquest taller va comptar amb el suport del *Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocacia de Catalunya (CICAC)*. El tercer Taller tractà sobre el paper de les sindicatures en *la Mediació Administrativa*, i es va celebrar a Lleida coincidint amb Municipalia, fira internacional de serveis municipals, el mes d'octubre.

Les **Jornades de Formació**, celebrades els dies 26 i 27 de novembre a Sant Coloma de Gramenet, van tractar diversos temes d'actualitat, com ara el paper de les sindicatures locals respecte als *Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) 2030* de Nacions Unides; *el futur de les sindicatures locals a Catalunya*; *la mediació a les sindicatures locals*; *el dret a ser empadronat i la bona administració*, etc.



Entre finals de 2018 i els primers mesos de 2019, representants del FòrumSD van mantenir converses amb els **responsables de política municipal** de les formacions polítiques catalanes per donar a conèixer la figura de les sindicatures i defensories locals i demanar-ne la seva promoció. La campanya va ser ben rebuda per representants dels partits que van expressar el seu compromís per donar més visibilitat a aquesta figura de l'Administració local.

A finals de maig es va constituir a la ciutat de Río Cuarto (Argentina) l'**Alianza Global del Ombudsperson Local (AGOL)**, que té per objecte treballar a nivell local amb un enfocament basat en els drets humans amb perspectiva de gènere, amb especial atenció als reptes socioambientals, per enfortir els vincles i la cooperació a nivell internacional. La síndica de greuges de Sabadell, vicepresidenta primera del consell rector, va participar en l'acte fundacional en representació del Fòrum SD.

Juntament amb la **Taula del Tercer Sector Social de Catalunya**, el Fòrum SD va participar el mes d'octubre en una jornada sobre *l'impacte de la renda garantida de ciutadania en el món local*. Aquesta jornada va permetre conèixer experiències en polítiques de garantia d'ingressos de França i del País Basc, i va comptar amb representants d'Administracions (Generalitat de Catalunya i Ajuntament de Barcelona), síndics i síndiques locals i d'entitats socials que van explicar la seva experiència, dificultats i propostes de millora en l'aplicació de la renda garantida de ciutadania a casa nostra.

El **Congrés de la Gent Gran de Catalunya**, que es va celebrar també el mes d'octubre, va reconèixer el paper dels síndics municipals en la salvaguarda, des de la proximitat, dels drets de les persones que integren del col·lectiu, així com el paper d'aquestes institucions a l'hora de portar a terme propostes i iniciatives que els garanteixin una vida digna.



La Junta directiva del Fòrum SD amb el president del Parlament de Catalunya. 2019

La síndica municipal de Greuges de Rubí ha participat com membre de la Junta Directiva del Fòrum SD en diferents trobades de caràcter **institucional**, amb el president del Parlament de Catalunya; la consellera de Presidència de la Generalitat i alcaldes de diverses ciutats (Mollet, Vic, Lleida, Santa Coloma de Gramanet, Igualada, Cruilles-Monells i Sant Sadurní de l'Heura, etc..)

El Fòrum SD va participar en la Fira Internacional d'Equipaments i Serveis Municipals, Municipàlia, que va tenir lloc a Lleida el mes d'octubre, en un taller sobre Mediació administrativa i/o social .

En el marc de la Fira de Municipalia, el president del Fòrum Lluís Martínez i la síndica Municipal de Greuges de Rubí van fer entrega a l'alcaldeessa de Rubí Ana M<sup>a</sup> Martínez de la reproducció del quadre "Els efectes del Bon Govern" d'Ambrogio Lorenzetti (Siena 1338) , en agraïment a la ciutat va per l'acolliment fet al mes de juny durant la Jornada Formativa sobre la Llei de Segona Oportunitat i l'Assemblea Extraordinària del Fòrum SD.

Al llarg de l'any, el Fòrum SD va presentar diverses monografies sobre temàtiques properes al dia a dia de les sindicatures i les defensories, com ara "Equitat i seguretat jurídica", "Mediació administrativa i/o social", "La renda garantida de ciutadania", "El dret a l'empadronament" o "Les sindicatures locals i la mediació administrativa". També va publicar el Recull d'Informes corresponent a l'any 2018.



Junta del Fòrum SD. 2020

## **8. ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA COM A INSTRUMENT PER ENFORTIR LES DEFENSORIES**

El 2 de maig de 2019 el Comitè de Ministres del Consell d'Europa va aprovar, a proposta de la Comissió de Venècia, els Principis sobre la protecció i la promoció de les institucions d'Ombudsman (Principis de Venècia).

Aquest document reconeix el paper de l'Ombudsman en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, la bona administració, i la protecció i la promoció dels drets humans. En aquesta qualitat, exigeix als governs que aquestes institucions es configuren amb uns paràmetres que en garanteixin la solidesa i la protecció.

En la mesura que els Principis de Venècia consoliden l'Ombudsman, constitueixen una nova eina en mans de totes les defensories, a escala nacional, local o sectorial, per treballar amb més fermesa en favor dels drets de les persones (Annex I).

## 9. LA SINDICA ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

2019

<http://www.sindicatureslocals.cat/comunicat-de-suport-de-la-junta-directiva-del-forumsd-a-la-sindica-de-rubi/>

<http://www.sindicatureslocals.cat/dora-padial-nova-sindica-municipal-de-greuges-de-lleida/>

<https://agora.xtec.cat/escolamossencinto/portada/dia-internacional-dels-drets-humans/>

[https://www.totrubi.cat/actualitat/societat/contes-no-discriminacio-commemoracio-internacional-drets-humans\\_2104480102.html](https://www.totrubi.cat/actualitat/societat/contes-no-discriminacio-commemoracio-internacional-drets-humans_2104480102.html)

[https://icater.org/pdfs/Junta-Com/MemDDHH\\_2019.pdf](https://icater.org/pdfs/Junta-Com/MemDDHH_2019.pdf)

<https://www.rubi.cat/es/ayuntamiento/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/la-sindica-de-greuges-explica-su-labor-al-consejo-de-ninos-y-adolescentes>

<https://www.rubi.cat/es/ayuntamiento/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/la-sindica-de-rubi-ha-llevado-a-cabo-244-actuaciones-durante-el-2018>

<https://www.rubitv.cat/noticia/1196/sindica/municipal/greuges/rubi/dut/terme/244/actuacions/durant/2018>

<https://www.elperiodico.com/es/rubi/20190408/muere-jordi-quintas-sindic-de-greuges-de-rubi-del-2004-al-2010-7396297>

<https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20190604/462681525048/la-sindica-de-rubi-barcelona-lamenta-falta-de-dialogo-abierto-por-el-centro-de-menores.html>

<https://www.europapress.es/catalunya/noticia-sindica-rubi-barcelona-lamenta-falta-dialogo-abierto-centro-menores-20190604185959.html>

<http://www.sindicatureslocals.cat/assets/files/2019/Comunicat-de-la-Sindica-de-Greuges-de-Rubi-29-05-19.pdf>

<http://www.radorubi.fm/rubisound/itemlist/tag/sindicatura%20de%20greuges>

<http://www.diariderubi.com/noticia.php?i=33424&k=diarirubi-sindica-greuges-rubi-aten-244-queixes-consultes-2018-30%-any-anterior>

<http://rubiinforma.com/2015/02/el-sindic-rep-2-645-queixes-consultes-procedents-del-valles-occidental/rafael-ribo-sindic-de-greuges/>

[https://www.totrubi.cat/actualitat/general/els-patinets-son-el-que-mes-preocupa-a-la-gent-gran-milagros-calleja-sindica-de-greuges-de-rubi\\_1979612102.html](https://www.totrubi.cat/actualitat/general/els-patinets-son-el-que-mes-preocupa-a-la-gent-gran-milagros-calleja-sindica-de-greuges-de-rubi_1979612102.html)

<https://www.facebook.com/radorubi.fm/posts/2809328032427628>

<https://www.pressreader.com/spain/la-vanguardia/20190517/282187947473103>

<https://www.rubitv.cat/noticia/3717/milagros/calleja/conflictes/politics/cal/resoldre/ls/des/dialeg/negociacio>

<https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/sala-de-premsa/notes-de-premsa/els-sindics-i-sindiques-de-catalunya-agraeixen-a-rubi-haver-acollit-la-seva-formacio>

[https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwj1huLFr\\_7nAhXi6OAKHQ8yBr8QFjADegQlAxAB&url=https%3A%2F%2Fwww.rubi.cat%2Ffitxers%2Fdocuments-ok%2Fpremsa%2Fplens%2Fplens-2016%2Fpreacta-del-ple-ordinari-del-26-de-maig-de-2016&usq=AOvVaw3ugTARk4-ELgsAB3LtJS](https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwj1huLFr_7nAhXi6OAKHQ8yBr8QFjADegQlAxAB&url=https%3A%2F%2Fwww.rubi.cat%2Ffitxers%2Fdocuments-ok%2Fpremsa%2Fplens%2Fplens-2016%2Fpreacta-del-ple-ordinari-del-26-de-maig-de-2016&usq=AOvVaw3ugTARk4-ELgsAB3LtJS)

<https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/sala-de-premsa/notes-de-premsa/els-sindics-i-sindiques-catalans-aprofundeixen-en-la-llei-de-segona-oportunitat-a-rubi>

<https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/sala-de-premsa/notes-de-premsa/rubi-participa-per-segona-vegada-al-projecte-ciutats-defensores-dels-drets-humans>

<https://www.rubi.cat/es/ayuntamiento/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/ninos-y-personas-mayores-conmemoran-el-dia-europeo-de-la-solidaridad-intergeneracional>

## **2020**

<https://www.rubi.cat/es/ayuntamiento/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/el-sindic-de-greuges-de-catalunya-estara-en-rubi-el-12-de-marzo>

<http://www.diariderubi.com/noticia.php?i=35271&k=el-sindic-de-greuges-de-catalunya-sera-a-rubi-el-12-de-mar%E7>

[https://www.totrubi.cat/actualitat/societat/sindic-greuges-catalunya-dona-cita-rubi-12-marc\\_2113340102.html](https://www.totrubi.cat/actualitat/societat/sindic-greuges-catalunya-dona-cita-rubi-12-marc_2113340102.html)

<https://www.rubitv.cat/noticia/5360/sindic/greuges/visitara/rubi/proper/12/marc>

## ANNEX 1 : “Els Principis de Venècia”



Estrasburg, 18 de març de 2019  
Opinió No. 897 / 2017

CDL-AD(2019)005  
Or. Engl.

### COMISSIÓ EUROPEA PER LA DEMOCRÀCIA A TRAVÉS DEL DRET

(COMISSIÓ DE VENÈCIA)

#### PRINCIPIS SOBRE LA PROTECCIÓ I LA PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ DE L'OMBUDSMAN

(“Els Principis de Venècia”)

Adoptats per la Comissió de Venècia  
en la seva 118è Sessió Plenària  
(Venècia, 15-16 març 2019)

Sobre la base dels comentaris de:

Sra. Lydie ERR (Membre, Luxemburg)  
Sr. Jan HELGESEN (Membre, Noruega)  
Sr. Johan HIRSCHFELDT (Membre supente, Suècia)  
Sr. Jørgen Steen SØRENSEN (Membre, Dinamarca)  
Sr. Igli TOTOZANI (Expert, Albània)

---

[www.venice.coe.int](http://www.venice.coe.int)

**PRINCIPIS**  
**SOBRE LA PROTECCIÓ I LA PROMOCIÓ**  
**DE LA INSTITUCIÓ DE L'OMBUDSMAN**  
**(Els Principis de Venècia)**

*Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret*  
*(Comissió de Venècia)*

Considerant que en l'actualitat hi ha Defensors del Poble en més de 140 Estats, a nivell nacional, regional o municipal, amb diferents competències; Reconeixent que aquestes institucions s'han adaptat al sistema jurídic i polític d'aquests Estats;

Constatant que els principis fonamentals de la institució del Defensor del Poble, que inclouen la independència, l'objectivitat, la transparència, la justícia i la imparcialitat, poden ser aconseguits través de diferents models; Destacant que el Defensor del Poble suposa un element important d'un Estat basat en la democràcia, en l'Estat de Dret, en el respecte dels drets humans i llibertats fonamentals i el bon govern;

Destacant que les tradicions constitucionals i la cultura política i constitucional són un element essencial per al funcionament democràtic de la institució del Defensor del Poble;

Destacant la importància del paper que exerceix el Defensor del Poble en la protecció dels defensors dels drets humans;

Destacant la importància de la cooperació nacional i internacional de les institucions del Defensor del Poble i altres institucions similars;

Recordant que el Defensor del Poble és una institució que ha d'actuar de manera independent contra la mala administració i les denúncies de violacions dels drets humans que afectin un individu o una persona jurídica;

Subratllant que el dret de queixa davant el Defensor del Poble s'afegeix al dret a l'accés a la justícia a través dels tribunals;

Indicant que els governs i parlaments han d'acceptar la crítica en un sistema transparent que rendeix comptes al poble;

Centrant-nos en el compromís del Defensor del Poble per a demanar als parlaments i governs que respectin i fomentin els drets humans i llibertats fonamentals, sent aquest paper de màxima importància, sobretot durant els períodes de dificultat o conflictes en la societat;

Expressant seriosa preocupació pel fet que el Defensor del Poble es trobi a vegades sota diferents formes d'atacs i amenaces, com la coerció física o psicològica, accions jurídiques que amenacen la immunitat, la supressió com a represàlia, les retallades pressupostàries i la limitació del seu mandat;

Recordant que la Comissió de Venècia, en diverses ocasions, ha treballat àmpliament sobre el paper que exerceix el Defensor del Poble;

Referint-nos a les Recomanacions del Comitè de Ministres del Consell d'Europa R (85) 13, R (97) 14, R (2000) 10 sobre el codi de conducta per als càrrecs públics i CM/Rec (2007) 7 sobre la bona administració; i a les Recomanacions de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa 757 (1975) i 1615 (2003) i en particular a la Resolució 1959 (2013), a més de les Recomanacions 61(1999), 159(2004), 309(2011) i (2016)3 i la Resolució 327 (2011) del Congrés d'Autoritats Locals i Municipals del Consell d'Europa; a la Recomanació de política general núm. 2 revisada sobre els organismes per a la igualtat en la lluita contra el racisme i la intolerància a nivell nacional, CRI(2018) 06, adoptada el 7 de desembre de 2017;

Referint-se a la Resolució 48/134 de l'Assemblea General de les Nacions Unides sobre els principis relatius a la condició de les institucions nacionals de promoció i protecció dels drets humans ("Els Principis de París"), de 20 de desembre de 1993, la Resolució 69/168, de 18 de desembre de 2014, i la Resolució 72/186, de 19 de desembre de 2017, sobre la funció del Defensor del Poble, mediador i altres institucions nacionals de drets humans en la promoció i protecció dels drets humans, la Resolució 72/181, de 19 de desembre de 2017, sobre les institucions nacionals de promoció i protecció dels drets humans, el Protocol Facultatiu de la Convenció contra la Tortura i Altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants, adoptat per l'Assemblea General el 18 de desembre de 2002, la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, aprovat per l'Assemblea General el 13 de desembre de 2006;

Després d'haver consultat a l'Oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Drets Humans, al Relator Especial de Nacions Unides sobre la situació dels defensors dels drets humans, al Comissionat per als Drets Humans i el Comitè de Direcció dels Drets Humans del Consell d'Europa (CDDH), l'Oficina d'Institucions Democràtiques i Drets Humans de l'OSCE (OSCE/ODIHR), l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea, el Defensor del Poble Europeu de la Unió Europea, l'Institut Internacional del Ombudsman (IOI), l'Associació de Ombudsman del Mediterrani (AOM), l'Associació de Ombudsman i Mediadors de la Francofonia (AOMF), la Federació Iberoamericana de Ombudsman (FIO), la Xarxa Europea d'Institucions Nacionals per als Drets Humans (ENNHRI);

**ha adoptat, en la sessió plenària número 118 (15-18 de març de 2019), aquests Principis sobre la Protecció i el promoció de la Institució dels Defensors del Poble (Els Principis de Venècia).**

1. Les Institucions del Defensor del Poble tenen un paper important que exercir en l'enfortiment de la democràcia, l'Estat de Dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans, i les llibertats fonamentals. Si bé no existeix un model normalitzat en tots els Estats membres del Consell d'Europa, l'Estat secundarà i

protegirà a la Institució del Defensor del Poble i s'abstindrà de qualsevol acció que soccavi la seva independència.

2. La Institució del Defensor del Poble, inclòs el seu mandat, es basarà en un marc jurídic ferm, preferiblement a nivell constitucional, si bé les seves característiques i funcions es poden desenvolupar més a nivell legal.

3. La Institució del Defensor del Poble haurà de gaudir d'un rang alt apropiat, que es reflectirà també en la remuneració del Defensor del Poble i en la indemnització per jubilació.

4. L'elecció d'un model de Defensor del Poble unipersonal o col·legiat depèn de l'organització de l'Estat, de les seves particularitats i necessitats. La Institució del Defensor del Poble pot estar organitzada a diferents nivells i amb diferents competències.

5. Els Estats adoptaran models que compleixin plenament amb aquests Principis, enforteixin la Institució i augmentin el nivell de protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals al país.

6. El Defensor del Poble serà triat o nomenat conformement als procediments que reforcin en la major mesura possible l'autoritat, la imparcialitat, la independència i la legitimitat de la Institució.

El Defensor del Poble serà triat preferiblement pel Parlament per una majoria qualificada apropiada.

7. El procediment de selecció dels candidats inclourà una convocatòria pública i serà públic, transparent, basat en el mèrit, objectiu i previst per la llei.

8. Els criteris per a ser nomenat Defensor del Poble hauran de ser prou amplis com per a fomentar una àmplia gamma de candidats adequats. Els criteris essencials són alt caràcter moral, integritat, coneixements professionals i experiència apropiats, incloent l'àmbit dels drets humans i les llibertats fonamentals

9. El Defensor del Poble no podrà, durant el seu mandat, realitzar activitats polítiques, administratives o professionals incompatibles amb la seva independència o imparcialitat. El Defensor del Poble i el seu personal estaran subjectes a codis ètics d'autoregulació.

10. El mandat del Defensor del Poble serà més llarg que el mandat de la institució que li hagi nomenat. La durada del mandat es limitarà preferentment a un només, sense possibilitat de reelecció; en qualsevol cas, el mandat del Defensor del Poble només podrà renovar-se una vegada. El mandat únic preferiblement no s'establirà per sota dels set anys.

11. El Defensor del Poble només podrà ser destituït del seu càrrec conformement a una llista exhaustiva de condicions clares i raonables establertes per la llei. Es referiran únicament als criteris essencials de "incapacitat" o "incapacitat per a exercir les funcions del càrrec", "malament comportament" o "mala conducta", que s'interpretaran en sentit estricte. La majoria parlamentària necessària per a la



destitució, pel propi Parlament o per un tribunal a petició del Parlament, serà igual, i preferiblement superior, a la que es requereix per a l'elecció. El procediment de destitució serà públic, transparent i previst per la llei.

12. El mandat del Defensor del Poble abastarà la prevenció i correcció de la mala administració i la protecció i promoció dels drets humans i de les llibertats fonamentals.

13. La competència institucional del Defensor del Poble abastarà l'administració pública a tots els seus nivells.

El mandat del Defensor del Poble abastarà tots els serveis públics i d'interès general oferts als ciutadans, ja sigui per part de l'Estat, dels municipis, dels organismes estatals o per entitats privades.

La competència del Defensor del Poble en relació amb el poder judicial es limitarà a garantir l'eficàcia del procediment i el funcionament administratiu d'aquest sistema.

14. El Defensor del Poble no rebrà ni seguirà instruccions de cap autoritat.

15. Qualsevol persona física o jurídica, incloses les ONG, tindrà dret a l'accés lliure, gratuït i sense obstacles al Defensor del Poble, i a presentar una queixa.

16. El Defensor del Poble tindrà la facultat, per iniciativa pròpia o arran d'una queixa, d'investigar els casos, tenint degudament en compte els recursos administratius disponibles. El Defensor del Poble tindrà dret a sol·licitar la cooperació de qualsevol persona o organització que pugui ajudar en les seves recerques. El Defensor del Poble tindrà el dret legalment exigible d'accés il·limitat a tots els documents, bases de dades i materials rellevants, inclosos els que d'una altra manera podrien estar legalment protegits o ser confidencials. Això inclou el dret a un accés sense traves a edificis, institucions i persones, incloent les persones privades de llibertat.

El Defensor del Poble tindrà la facultat d'entrevistar o sol·licitar explicacions per escrit a funcionaris i autoritats i, a més, prestarà especial atenció i protecció als denunciants dins del sector públic.

17. El Defensor del Poble tindrà la facultat de formular recomanacions individuals a qualsevol organisme o institució dins de la competència de la Institució. El Defensor del Poble disposarà del dret legalment exigible per a demandar que els funcionaris i les autoritats responguin dins d'un termini de temps raonable fixat pel Defensor del Poble.

18. En el marc del seguiment de la implementació a nivell nacional dels instruments internacionals ratificats relatius als drets humans i les llibertats fonamentals, i de l'harmonització de la legislació nacional amb aquests instruments, el Defensor del Poble tindrà la facultat de presentar, en públic, recomanacions al Parlament o a l'Executiu, incloent les que suposin modificar la legislació o adoptar una nova.

19. Després d'una recerca, el Defensor del Poble estarà preferentment facultat per a impugnar la constitucionalitat de les lleis i reglaments o els actes administratius generals.

El Defensor del Poble tindrà dret preferentment a intervenir davant els jutjats i tribunals competents.

La presentació oficial d'una queixa al Defensor del Poble podrà tenir efectes suspensius sobre els terminis per a presentar una demanda davant un tribunal, d'acord amb la llei.

20. El Defensor del Poble informará el Parlament sobre les activitats de la Institució com a mínim una vegada a l'any. En aquest informe, el Defensor del Poble podrà informar el Parlament sobre l'incompliment de l'administració pública. El Defensor del Poble informará també sobre qüestions específiques, si ho considera apropiat. Els informes del Defensor del Poble es faran públics i seran degudament tinguts en compte per les autoritats.

Això s'aplica també als informes que ha de presentar el Defensor del Poble designat per l'Executiu.

21. Es garantiran a la Institució del Defensor del Poble recursos pressupostaris suficients i independents. La llei establirà que l'assignació pressupostària de fons al Defensor del Poble ha de ser adequada a la necessitat de garantir el compliment ple, independent i efectiu de les seves responsabilitats i funcions. Es consultarà al Defensor del Poble i se li demanarà que presenti un projecte de pressupost per al pròxim exercici pressupostari. El pressupost aprovat per a la institució no es reduirà durant l'exercici financer, tret que la reducció s'apliqui amb caràcter general a altres institucions de l'Estat. L'auditoria financera independent del pressupost del Defensor del Poble tindrà en compte únicament la legalitat dels procediments financers i no l'elecció de les prioritats en l'execució del mandat.

22. La Institució del Defensor del Poble disposarà de suficient personal i de la flexibilitat estructural adequada. La Institució podrà incloure un o diversos adjunts, nomenats pel Defensor del Poble. El Defensor del Poble tindrà capacitat per a seleccionar al seu personal.

23. El Defensor del Poble, els adjunts i el personal encarregat de la presa de decisions gaudiran d'immunitat jurídica respecte a les activitats i paraules, orals o escrites, realitzades en la seva funció al servei de la institució (immunitat funcional). Aquesta immunitat funcional es mantindrà també després que el Defensor del Poble, els adjunts o els membres del personal encarregat de la presa de decisions abandonin la institució.

24. Els Estats s'abstindran d'adoptar qualsevol acció que tingui per objecte o per resultat la supressió de la Institució del Defensor del Poble o que impedeixi el seu funcionament efectiu, i la protegiran eficaçment de tals amenaces.

25. Aquests principis han de ser llegits, interpretats i utilitzats amb la finalitat de consolidar i enfortir la Institució del Defensor del Poble. Prenent en consideració la varietat de tipus, sistemes i estatus legals de les Institucions del Defensor del Poble i el seu personal, s'anima als Estats membres al fet que emprenguin totes les accions necessàries, inclosos els ajustos constitucionals i legislatius, a fi de proporcionar les condicions adequades que enforteixin i desenvolupin les Institucions de Defensor del

Poble i la seva capacitat, independència i imparcialitat en l'esperit i de conformitat amb els Principis de Venècia a fi de garantir la seva correcta, oportuna i efectiva implementació.



**Síndica municipal  
de Greuges de Rubí**