

# Informe anual 2020





# Índex

1.	Presentació de la Síndica .....	3	5.	Recull d'activitats .....	95
2.	Marc conceptual i normatiu de la sindicatura		6.	Conclusions .....	97
2.a	Marc conceptual i normatiu de la sindicatura ....	6	7.	<b>Annexes</b>	
2.b	Què és l'Agenda 2030? .....	8	7.a	Seguiment del projecte de desenvolupament del càrrec.....	110
3.	<b>El 2020 en xifres</b>		7.b	Pressupost 2020 .....	111
3.a	Consultes i atencions .....	12	7.c	Actuacions d'ofici .....	112
3.b	Dades per temàtica .....	13	7.d	Informe de desatencions de l'administració ....	113
3.c	Dades per districte .....	20			
3.d	Recomanacions .....	23			
3.e	Informació pendent de resposta per part de l'Ajuntament .....	27			
4.	<b>Memòria d'actuacions de la Síndica: greuges i recomanacions</b>				
4.a	Convivència i consciència ciutadana .....	30			
4.b	Ciudadania i entitats socials .....	43			
4.c	Espai públic .....	56			
4.d	Transparència i Bon Govern .....	69			
4.e	Repensem la ciutat .....	88			

# 1

## Presentació de la Síndica



L'any 2020 ha estat marcat per la COVID-19 i tot el que ha comportat a nivell social, econòmic i emocional per a la ciutadania de tots els pobles i ciutats, inclosa Sabadell. Les dificultats, reptes, improvisacions, creativitat per oferir solucions, la complexitat de la gestió d'una situació inèdita han posat en evidència les disfuncions i ineficiències de les nostres administracions, però també el potencial, dedicació, esforç i voluntat de servei públic de tantes i tantes persones que han estat dia a dia treballant per intentar pal·liar les conseqüències nefastes que han tingut els diferents confinaments i la situació viscuda. Des d'aquí, el meu reconeixement, admiració i gratitud per tot el treball fet durant tots aquests mesos.

Ha estat un any de drets confrontats: dret a la salut o dret a la lliure circulació? Dret a l'educació o dret a la protecció social? Dret a les cures o dret a l'autoprotecció davant la malaltia? Fer de Síndica de greuges, de garant dels drets humans a la ciutat en aquest context, ha estat un repte difícil en molts casos. He atès moltíssimes situacions on la manca de competència m'impedia actuar però l'excés d'incumbència m'obligava a fer-ho, intentant aportar solucions, obrint

portes o oferint vies alternatives a persones que han trobat les portes de les administracions, i no necessàriament la local, tancades i sense ningú que contestés.

Mascaretes, distància social, gels hidroalcohòlics, teletreball... i aquesta només és la part anecdòtica de tot el que ens ha passat. Persones sense cap font d'ingressos i sense rebre cap resposta de quan els podria rebre, persones amb familiars malalts o difunts que no es podien acomiadar, famílies vivint en pensions o en infrahabitatges sense possibilitat de sortir-ne, infants sense suficients mitjans tecnològics per seguir una classe amb normalitat o sense l'àpat del que gaudien a l'escola gràcies a la beca menjador. Afortunadament les entitats, les xarxes solidaries i també, cal dir-ho, les administracions locals han estat al peu del canó, donant solucions en un context impossible, intentant tapar els forats d'un vaixell que feia aigües.

I la meva funció com a Síndica, més enllà de senyalar les ineficiències en la gestió, va ser acompanyar la ciutadania, fent de punt d'atenció quan d'altres administracions no contesta-

ven, i aportar propostes al nostre ajuntament per sumar esforços a la tasca titànica de garantir mínimament els drets dels nostres veïns i veïnes de Sabadell, a través de propostes d'actuació sobre l'espai públic, sobre la gestió de la situació de les persones sensellar, sobre la seguretat sanitària en el transport públic, entre d'altres.

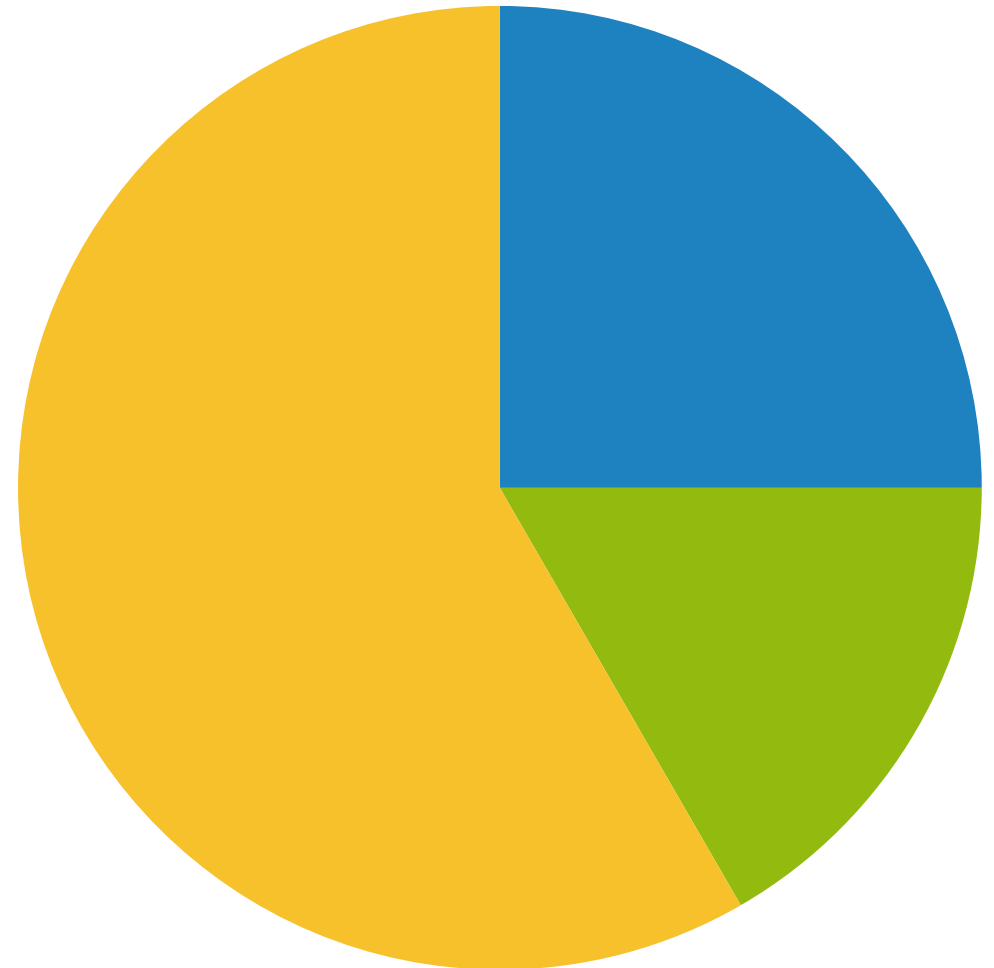
En definitiva, ha estat un any complex, on l'administració pública ha patit un daltabaix: s'ha vist obligada a cobrir noves necessitats de la ciutadania, de forma urgent, i amb un volum de població afectada molt important i creixent, sense les eines humanes i tecnològiques suficients per fer-hi front. I això ha comportat un col·lapse en l'atenció a les persones amb greus repercussions, que han afectat els seus drets més bàsics. Com han estat afectats aquests drets de la ciutadania i què poden fer les administracions per millorar aquesta situació, és l'objecte del treball que recull aquest informe anual.

**Eva Abellan Costa**

Síndica de Greuges de Sabadell

# 2

## **Marc conceptual i normatiu de la sindicatura**



## 2.a Marc conceptual i normatiu de la sindicatura



La Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell és una institució unipersonal que forma part del municipi i s'encarrega de vetllar pels drets humans a la ciutat i pel Bon Govern. S'institueix, en primer lloc, mitjançant la Llei 21/2002, de 5 de juliol, municipal i de règim local de Catalunya (que modifica la Llei 8/1987, de 15 d'abril) que introdueix la institució de la Síndica municipal de greuges al món local català. En segon lloc, mitjançant l'adhesió de Sabadell l'any 2003 a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (Saint-Denis, 2000). Sabadell entra a formar-hi part el mateix any 2000, i la signa aquell mateix any. La Carta recull la figura de la Síndica municipal com a mecanisme de garantia dels drets humans a la ciutat. Així doncs, la funció de la Síndica de Greuges de Sabadell és la de vetllar pels interessos de la ciutadania davant l'acció de l'administració municipal, proposar millores pel Bon Govern local i defensar els drets humans de proximitat a la nostra ciutat.

Per fer-ho, el ple municipal de l'any 2017, va refer per tercera vegada el Reglament que regula la institució per dotar-la de més independència, transparència i capacitat d'actuació. El

mandat de 5 anys per no coincidir amb els governs municipals o les majories necessàries per ser escollida són alguns dels mecanismes que donen independència a la institució. La institució de la Sindicatura de Greuges municipal ostenta auctoritas, que en dret romà s'entén com una certa legitimació socialment reconeguda, que procedeix d'un saber. La Sindicatura de greuges manifesta auctoritas per la seva capacitat moral per emetre una opinió qualificada sobre una decisió. Tot i que aquesta decisió no és vinculant legalment ni pot ser imposada, té un valor d'índole moral molt fort. Cal destacar també el treball realitzat per la Comissió de Venècia (la Comissió Europea per a la Democràcia a través del Dret) per establir els "Principis per a la protecció i promoció de la institució del Defensor del poble" (principis de Venècia, adoptades el mes de març de l'any 2019). Aquests principis tenen com a finalitat establir uns principis per a garantir que els ombudsmen de tots els nivells puguin actuar amb independència, objectivitat, transparència, justícia i imparcialitat, per poder defensar els drets humans i garantir un Bon Govern.

Els principis recullen que hi ha Defensors del Poble en més de 140 estats, a nivell nacional, regional o municipal, amb diferents competències, i que la institució suposa un element important pels estats que es consideren democràtics, en l'Estat de Dret, en el respecte dels drets humans i les llibertats fonamentals i el Bon Govern. També destaca la importància de la cooperació nacional i internacional de les institucions dels ombudsmen de diferents nivells. Recorden que la institució ha d'actuar de forma independent contra la mala administració i les denúncies de violacions dels drets humans que afecten un individu o una persona jurídica, i indica que els governs han d'acceptar la crítica en un sistema transparent que rendeix comptes al poble. Els principis de Venècia, també posen el focus en que les institucions poden patir diferents formes d'atacs o amenaces, com coercions físiques o psicològiques, accions jurídiques que amenacen la immunitat, la supressió de la institució com a represàlia, les retallades pressupostàries o la limitació dels mandats. Elaborats a partir de l'ampli ventall de models d'ombudsman que hi ha a tot el món, aquests 25 principis abasten exhaustivament totes les situacions i els

elements relacionats amb els ombudsmen, des de l'elecció, l'acomiadament o els mandats fins a les garanties financeres i recursos necessaris per al correcte funcionament i independència de les institucions del defensor del poble. L'objectiu és consolidar i potenciar els ombudsmen, que tenen un paper crucial en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, el Bon Govern i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.

Les Sindicatures municipals de greuges a Catalunya i a la resta de l'estat espanyol estan organitzades sota el paraigües del Fòrum de Síndics i Sindiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. L'Associació, de 20 anys d'història, és una xarxa de treball compartit entre les diferents sindicatures locals que té per objectiu enfortir la figura del/la Síndic/a de greuges municipal i promoure el treball col.laboratiu, per fer front a temes supramunicipals que impacten en l'àmbit local. A nivell internacional, el maig de 2019 es constitueix l'Aliança Global dels Ombudsperson Locals (AGOL) amb institucions municipals de 6 països diferents (Mèxic, Argentina, Colòmbia, Uruguai, Paraguai i Espanya) i amb seu a Sabadell. Ambdues as-

sociacions tenen per objectiu donar suport a les institucions locals i ajudar-les a millorar el seu treball en defensa dels drets de la ciutadania a les ciutats d'arreu del món. A Sabadell, la institució es va constituir poc després que la ciutat signés la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets humans a la ciutat. En Josep Escartin i Laurito en va ser el primer Síndic, escollit l'any 2006, i va representar la institució durant 2 mandats consecutius, seguit de 2 anys en funcions. L'actual Síndica és l'Eva Abellan Costa, que va ser escollida en el ple del 26 d'abril de 2018 per unanimitat de tots els grups municipals, després de defensar el Projecte de desenvolupament del càrrec que marcava les línies principals que intenta implementar, des d'aleshores, en l'exercici de les seves funcions a Sabadell. El seu primer mandat té una durada de 5 anys i posa el focus especialment en els col·lectius vulnerables, el medi ambient i la sostenibilitat, la transparència i el Bon Govern, la transformació de la ciutat i en el civisme i la convivència. Actualment també és la presidenta del Fòrum de Síndics i Sindiques locals de Catalunya des del passat 27 de febrer de 2020, i vicepresidenta primera de l'Aliança Global del Ombudsperson Local.

## 2.b Què és l'Agenda 2030?

L'Agenda 2030 és un pla col·lectiu d'acció, impulsat per les Nacions Unides com a relleu dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni, adoptada per tots els països de la Cimera Mundial pel Desenvolupament Sostenible del 2015.

### Com es relaciona l'Agenda 2030 i els Drets Humans?

Tots els drets humans són interdependents i estan connectats, i l'Agenda 2030 s'estableix i s'assenta sobre la base dels drets humans universals. Això explica perquè no hi ha cap ODS específic sobre els drets humans; els drets humans són part integrant de cada ODS. Si la implementació dels ODS no respecta els drets humans, llavors l'avenç, resultarà, en última instància, una illusió.

### Perquè és important l'Agenda 2030 i els ODS?

- ➔ Segons els experts mundials, els efectes del canvi climàtic seran irreversibles el 2030. Ens queda només una dècada per intentar minimitzar-los i l'Agenda 2030 és l'únic full de ruta consensuat a nivell internacional per fer-hi front.
- ➔ Implementar l'Agenda 2030 genera cohesió social per la implicació de tots els agents.
- ➔ Crea un marc de treball comú i consensuat, fet que permet consolidar polítiques públiques d'un mandat a un altre.

### Quin són els 17 ODS?





- ➔ Permet donar visibilitat a la urgència mediambiental i generar més persones implicades en la lluita contra el canvi climàtic en tots els àmbits, inclosa l'escala local. Els petits gestos són imprescindibles.

### Com es trasllada l'agenda 2030 a l'àmbit local?

Les ciutats són agents essencials per promoure el canvi de paradigma que ens ha de permetre arribar al 2030 amb un planeta que encara sigui habitable. Existeixen eines per adaptar els objectius de desenvolupament sostenible a l'àmbit local i diferents ens faciliten eines per poder fer aquesta adaptació, des del CADS de la Generalitat, passant per la Diputació de Barcelona, la Federació de Municipis de Catalunya o la Xarxa de municipis per la sostenibilitat, entre d'altres.

### Quin paper juga la institució de la Síndica de greges de Sabadell en l'Agenda 2030?

Al 2020, la Síndica va fer arribar una actuació d'ofici a l'Ajuntament de Sabadell on informava que la institució se sumava a l'Agenda 2030.

Precisament perquè la sindicatura és una institució que vetlla pels drets humans, també ha de vetllar perquè el procés d'adaptació i implementació de l'Agenda es dugui a terme en totes les seves fases. En aquest sentit el rol de la Sindicatura és clau per la implantació de l'Agenda 2030 en l'àmbit local.

### Què fa la Síndica per l'Agenda 2030?

- ➔ Atenció i interès en els ODS: posant el focus en els ODS.
- ➔ Promoció dels ODS: posant en valor reiteradament la importància dels ODS en xerrades, reunions i comunicats, donant visibilitat i difusió a l'Agenda.
- ➔ Alineament amb els ODS: amb aquest objectiu, des de principis d'aquest any 2020, ha començat un procés on analitza la relació que hi ha entre les seves actuacions i els indicadors dels ODS, identificant quines accions de la Síndica estan en línia amb l'essència dels ODS. Per això en les resolucions que està emetent la Síndica aquest 2020, ha incorporat un apartat anomenat "Vinculació amb els ODS". Per això a cada final de Capítol d'aquesta memòria es de-

tallen els ODS implicats en les recomanacions sobre cada matèria.

- ➔ Contribució. Aquest nivell respon a la pregunta de com la Síndica contribueix, en termes reals a avançar en la consecució dels ODS, més enllà de l'alineació teòrica/ sobre el paper entre accions i àrees temàtiques dels ODS. Sabadell ha de disposar d'una Agenda local per donar compliment als diferents objectius de desenvolupament sostenible i poder mesurar l'impacte de les actuacions públiques i privades per aconseguir els diferents objectius marcats. La Síndica pot elaborar un pla d'actuació propi, però l'impacte de les seves actuacions afectaran principalment a l'objectiu 16 (pau, justícia i institucions sòlides). Les recomanacions que fa la Síndica, si són acceptades, contribueixen a aquest objectiu. És l'ajuntament, quan les porta a terme, que pot contribuir a d'altres ODS. Per exemple, una recomanació de la Síndica sobre col·lectius vulnerables podria contribuir a l'objectiu 1, fi de la pobresa, però només en el moment en què l'ajuntament la portés a la pràctica.

## Com quantifiquem la contribució de la institució de la Síndica en els ODS?

La Síndica pretén elaborar durant l'any 2021 un pla intern d'incorporació dels objectius de desenvolupament sostenible a la tasca de la institució, definint metes i indicadors de seguiment, per arribar a quantificar l'impacte real de les resolucions que emet en la defensa dels drets humans a la ciutat i poder sumar les actuacions de la Sindicatura a la consecució real dels Objectius de Desenvolupament Sostenible a Sabadell.



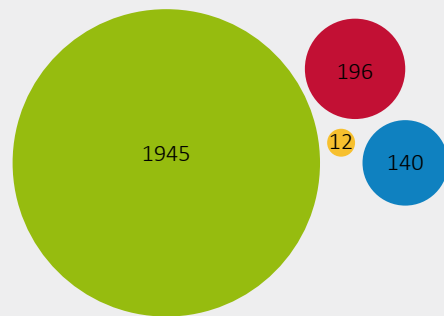
# 3

**El 2020  
en xifres**



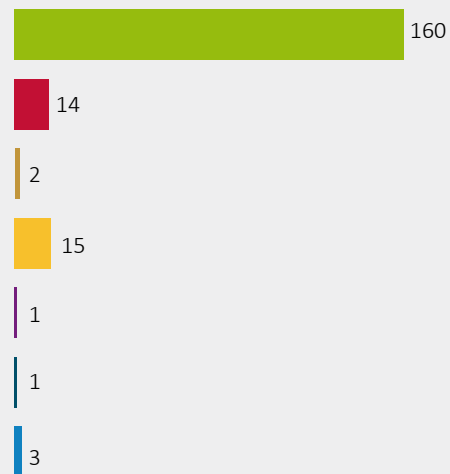
### 3.a Consultes i atencions

Casos treballats durant el 2020



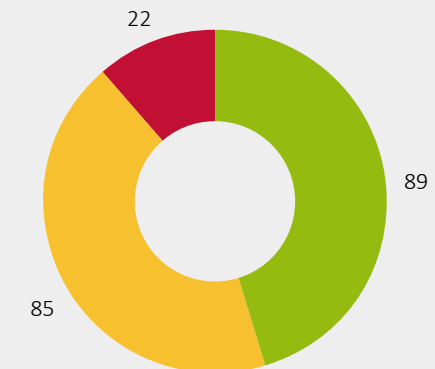
- Atencions
- Oberts
- Oberts d'Ofici
- Tancats

Casos oberts a petició de la ciutadania



- Admissions a tràmit
- No admissions
- Renuncies
- Trasllats al Sindic de Catalunya
- Trasllats al Defensor del Pueblo
- Trasllats al Torn d'Ofici de RGC
- Gestions Sindica

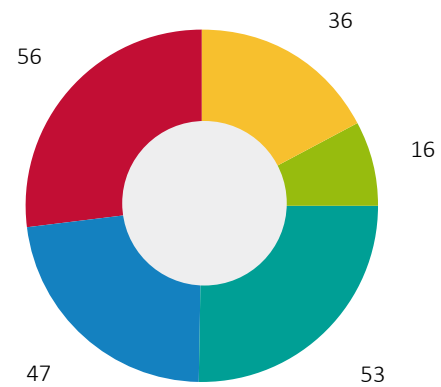
Per perfil de la ciutadania



- Homes
- Dones
- Entitats/Empreses

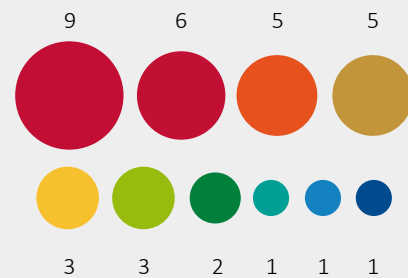
## 3.b Dades per temàtica

Temàtica expedients oberts a petició i d'ofici



- Ciutadania i entitats
- Convivència i consciència ciutadana
- Repensem ciutat
- Sostenibilitat, espai públic i mobilitat
- Transparència i Bon Govern

### Ciutadania i entitats



- Educació, infància i adolescència
- Residències, Taulí i COVID19
- Lleure i esport
- Habitatge
- RGC Renda Garantida de Ciutadania
- Atencions a serveis socials
- Sensellarisme
- Llei dependència
- IMV Ingrés Mínim Vital
- Entitats

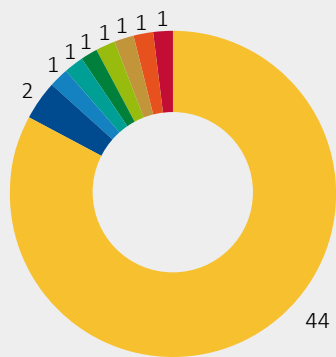
### Convivència i consciència ciutadana



- Contaminació acústica
- Contaminació atmosfèrica
- Conductes incíviques
- Convivència veïnal

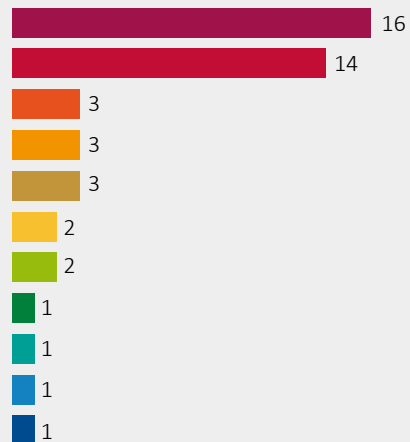
## Temàtica expedients oberts a petició i d'ofici

### Repensem ciutat



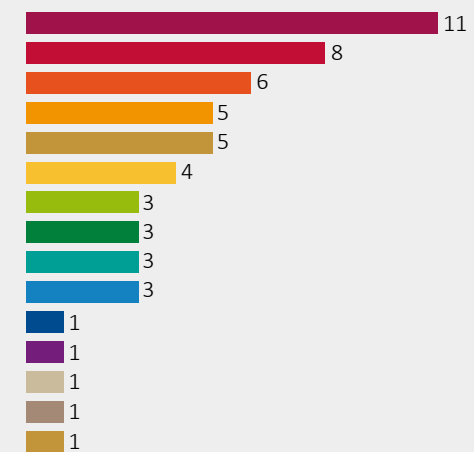
- Espai públic
- ODS i sostenibilitat
- Dret a les cures
- Gent gran
- Educació
- Comissió informativa Síndica
- Abocaments il·legals
- Ordenança d'activitats
- Bona governança

### Sostenibilitat, espai públic i mobilitat



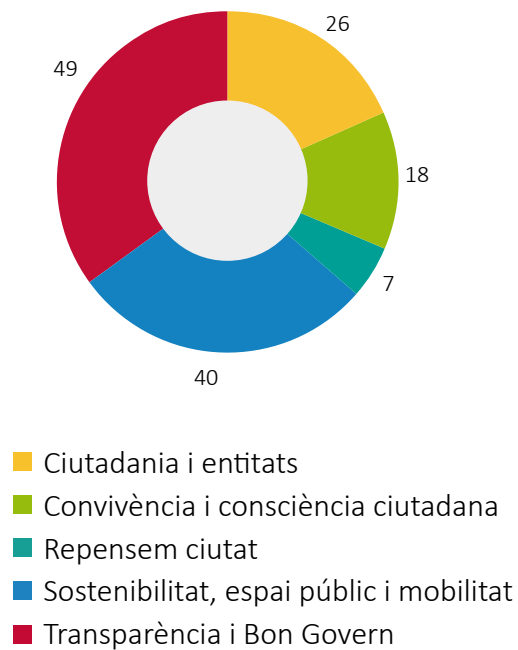
- Ús de l'espai públic
- Residus i neteja viària
- Aigua
- Plagues
- Mobilitat i accessibilitat
- Parcs i jardins
- Urbanisme
- Clavegueram
- Conducció gossos perillosos
- Transport públic
- Inmobles abandonats

### Transparència i Bon Govern

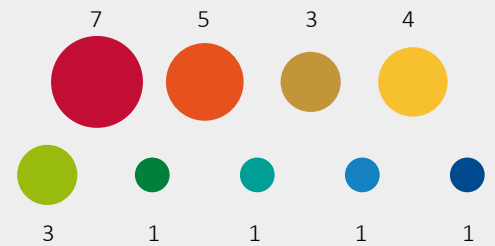


- Multes de trànsit
- Llicències
- Vimusa
- Plusvalua
- Procediments administratius
- Habitatge
- Altres administracions
- Polícia
- Serveis funeraris i cementiris
- Disciplina urbanística
- Cultura
- OMIC
- Taxes
- IVTM

## Temàtica expedients tancats

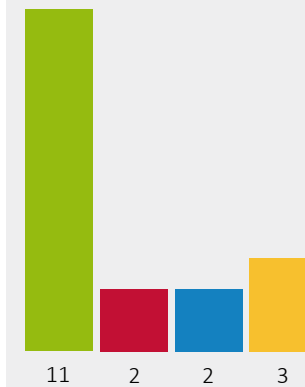


### Ciudadania i entitats



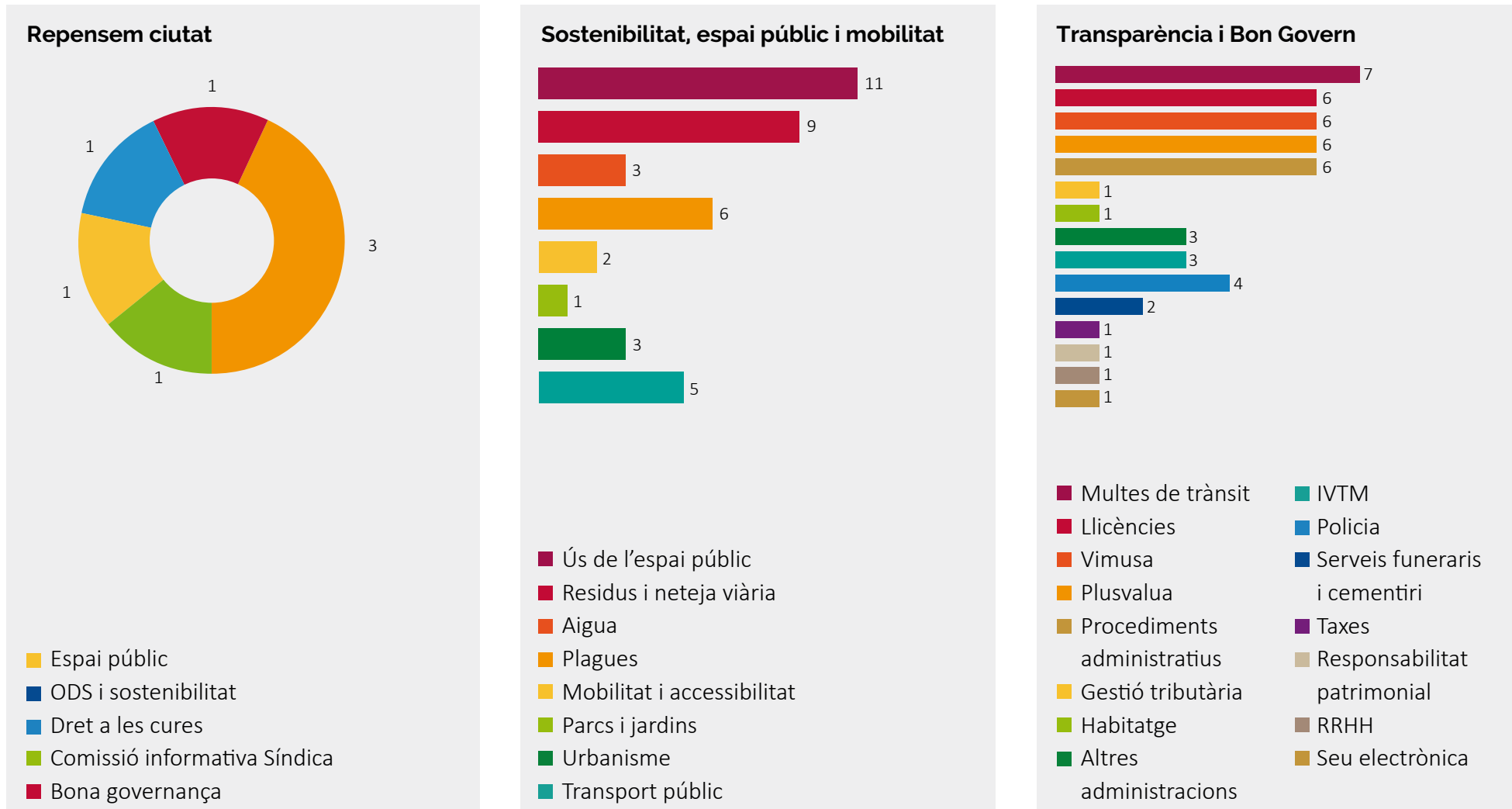
- Educació, infància i adolescència
- Residències, taulí i COVID19
- Lleure i esport
- Habitatge
- RGC Renda Garantida de Ciutadania
- Atencions a serveis socials
- Sensellarisme
- Llei dependència
- IMV Ingres Mínim Vital
- Entitats

### Convivència i consciència ciutadana



- Contaminació acústica
- Contaminació atmosfèrica
- Conductes incíviques
- Convivència veïnal

## Temàtica expedients tancats





## Expedients oberts d'ofici

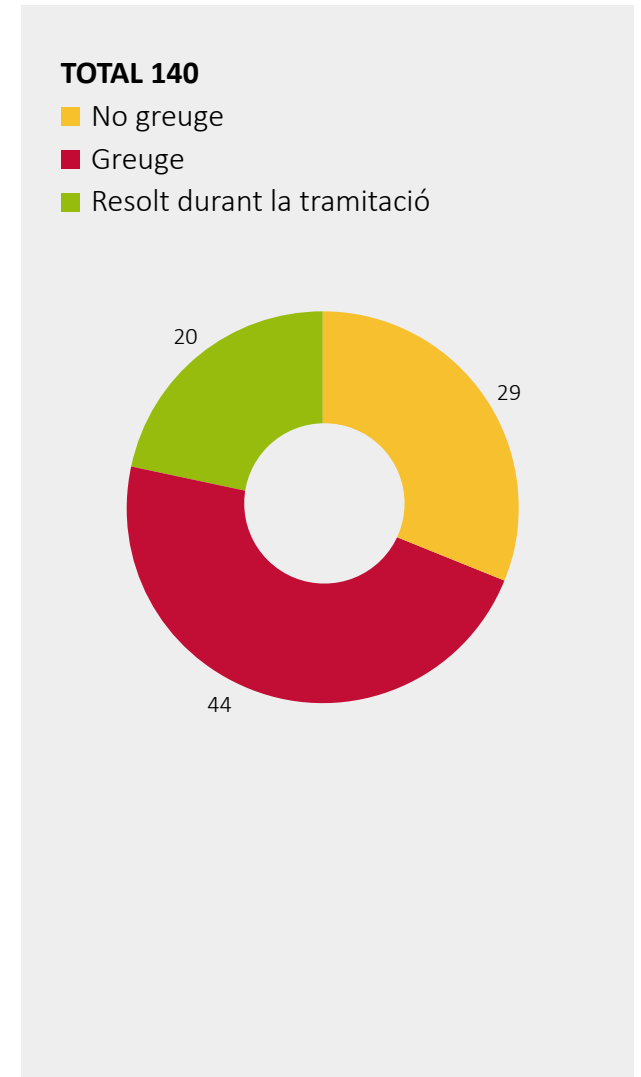
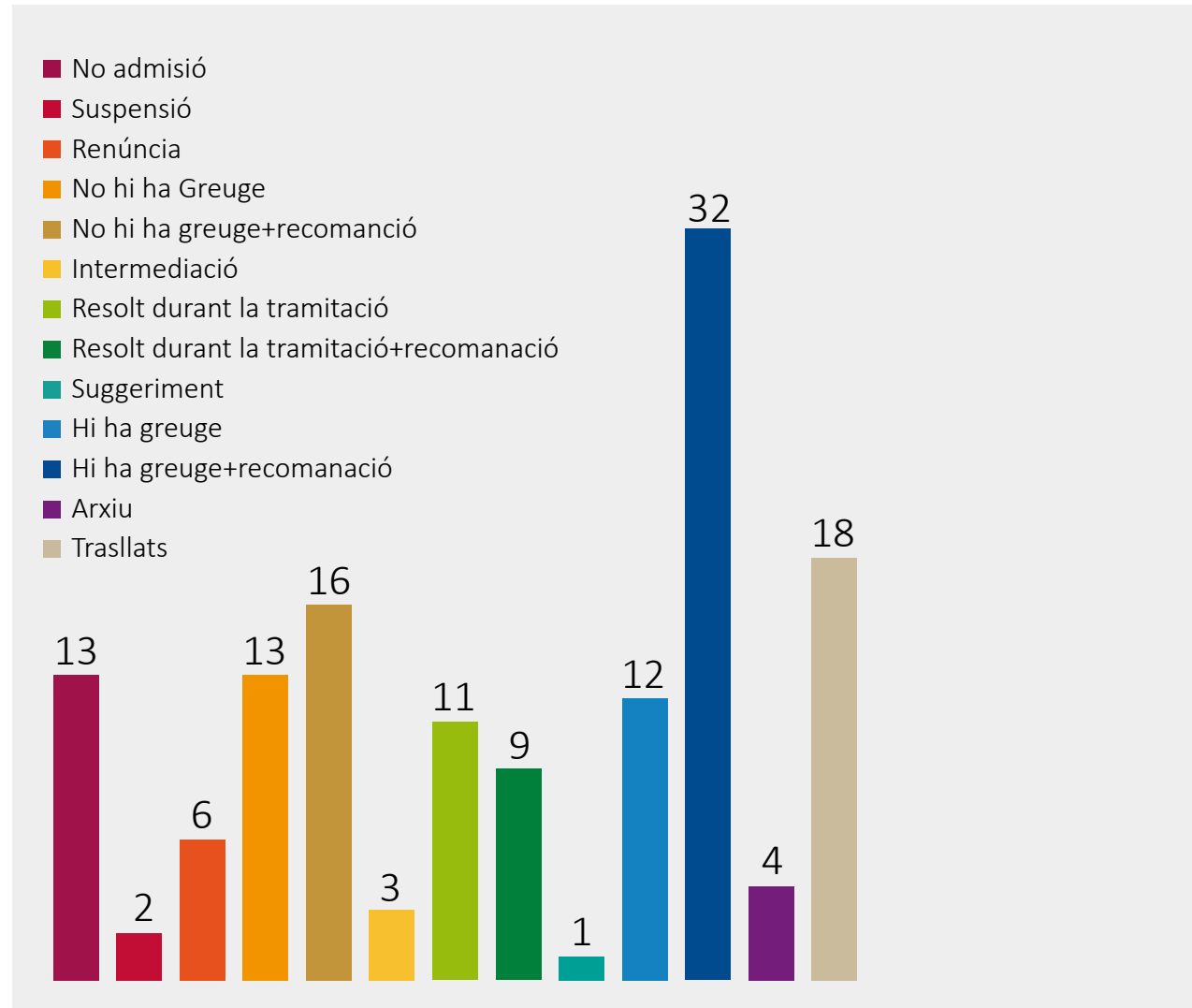
Les 12 actuacions iniciades d'ofici durant l'any 2020 per decisió de la Síndica versen sobre aquests temes:

<b>2020SDOF00001</b>	Agenda 2030 Objectius de Desenvolupament Sostenible
<b>2020SDOF00002</b>	Ordenança de civisme
<b>2020SDOF00003</b>	Gent Gran i Covid19
<b>2020SDOF00004</b>	Desinfecció espai públic. Abelles
<b>2020SDOF00005</b>	Espai public
<b>2020SDOF00006</b>	SEPE - trasllat al Defensor del Pueblo
<b>2020SDOF00007</b>	Comisió informativa sindica
<b>2020SDOF00008</b>	Cicles formatius
<b>2020SDOF00009</b>	TUS
<b>2020SDOF00010</b>	Abocaments il·legals
<b>2020SDOF00011</b>	Parada de taxis al Taulí
<b>2020SDOF00012</b>	Can Deu. Diverses problemàtiques al barri

## Expedients oberts al 2020 que han estat traslladats a d'altres institucions competents

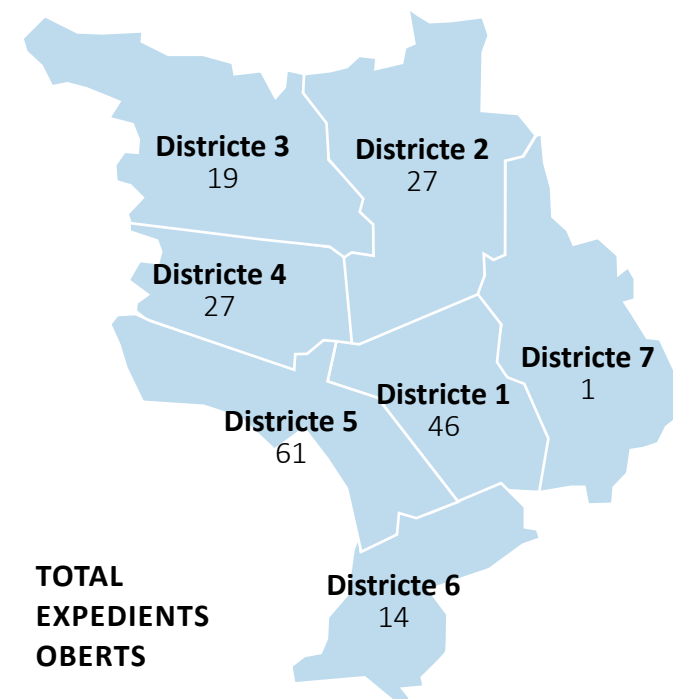
Codi	Trasllat	Temàtica	Area
2020SDGR00011	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció social. Certificat de vulnerabilitat	Ciutadania i entitats
2020SDGR00012	TRASLLAT TORN D'OFICI DE RGC	Atenció social. Renda Garantida de ciutadania	Ciutadania i entitats
2020SDGR00014	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Transport Públic. Gratuïtat T16	Sostenibilitat, espai públic i mobilitat
2020SDGR00021	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció social. Renda Garantida de ciutadania	Ciutadania i entitats
2020SDGR00022	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Habitatge	Ciutadania i entitats
2020SDGR00027	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Educació. Campanya CNJC	Ciutadania i entitats
2020SDGR00030	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Educació. Preinscripcions	Ciutadania i entitats
2020SDGR00038	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció a les persones. Residències durant la Covid19	Ciutadania i entitats
2020SDGR00040	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció a les persones. Residències durant la Covid19	Ciutadania i entitats
2020SDGR00064	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Altres administracions. Taulí	Transparencia i Bon Govern
2020SDGR00067	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Educació. Preinscripcions	Ciutadania i entitats
2020SDGR00079	TRASLLAT DEFENSOR	Atenció a les persones. Jubilació	Transparencia i Bon Govern
2020SDGR00089	TRASLLAT TORN D'OFICI DE RGC	Atenció social. Renda Garantida de ciutadania	Ciutadania i entitats
2020SDGR00139	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció social. Persones amb dependència	Ciutadania i entitats
2020SDGR00143	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Educació. Preinscripcions	Ciutadania i entitats
2020SDGR00148	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció social. Sol·licitud IMV	Ciutadania i entitats
2020SDGR00190	TRASLLAT SINDIC DE CATALUNYA	Atenció a les persones. Residències durant la Covid19	Ciutadania i entitats
2020SDOF00006	TRASLLAT DEFENSOR	Desatencions SEPE	Transparencia i Bon Govern

## Tipus de tancaments i resolucions



## 3.c Dades per districte

Dades expedients oberts al 2020 per districte



Ciutadania i entitats	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Fora de Sabadell o d'ofici
Educació, infància i adolescència	3	4	1	1				
Residències, Taulí i COVID19	1	1		1	1	2		
Lleure i esport	4	1						
Habitatge	1		1	2		1		
RGC Renda Garantida de Ciutadania	1	1				1		
Atencions a serveis socials	1	2						
Sensellarisme						1		1
Llei dependència			1					
IMV Ingrès Mínim Vital	1							
Entitats			1					
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Convivència i consciència ciutadana	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Fora de Sabadell o d'ofici
contaminació acústica		3	2	1	1			
Contaminació atmosfèrica				1		1		
conductes incíviques		2	1	1	2			
convivència veïnal					1			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Districte 1:** ús de l'espai públic, residus i neteja viària, lleure i esport, educació infància i adolescència  
**Districte 2:** educació, infància i adolescència, contaminació acústica, ús de l'espai públic  
**Districte 3:** multes de trànsit, residus i neteja viària  
**Districte 4:** habitatge i vimusa, llicències  
**Districte 5:** espai públic  
**Districte 6:** residència, Taulí, COVID, ús de l'espai públic  
**Districte 7:** residus i neteja viària  
**Fora de Sabadell:** multes, activitats, ús de l'espai públic, abocaments il·legals, bona governança, animals perillosos

## Dades expedients oberts al 2020 per districte

Repensem ciutat	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Fora de Sabadell o d'ofici
Espai públic					42	1		1
ODS i sostenibilitat								2
Dret a les cures								1
Gent gran								1
Educació								1
comissió informativa Síndica								1
Abocaments il·legals								1
Ordenança d'activitats								1
Bona governança								1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

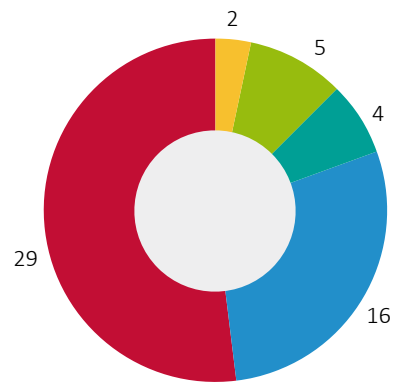
Sostenibilitat, espai públic i mobilitat	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	Fora de Sabadell o d'ofici
ús de l'espai públic	5	3	2	2	2	2		
Residus i neteja viària	4	2	3	2	1	1	1	
Aigua	2			1				
Plagues	3							
Mobilitat i accessibilitat	1	1		1				
Parcs i jardins	2							
Urbanisme			1	1				
Clavegueram	1							
Conducció gossos perillosos								1
Transport públic	1							
Immobles abandonats			1					
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## Dades expedients oberts al 2020 per districte

<b>Transparència i Bon Govern</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>D6</b>	<b>D7</b>	<b>Fora de Sabadell o d'ofici</b>
Multes de trànsit	1	2	5	1	2			
Llicències	3	1		3	1			
Vimusa	1			3	1	1		
Plusvàlua	2	1			1	1		
Procediments administratius	1	1		2	1			
Habitatge	1			1	1	1		
Altres administracions	3							
IVTM	1	1		1				
Polícia	1				1			1
Serveis funeraris i cementiri	1			1	1			
Disciplina urbanística					1			
Cultura					1			
010				1				
OMIC						1		
Taxes		1						
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### 3.d Recomanacions

Temàtica de les recomanacions

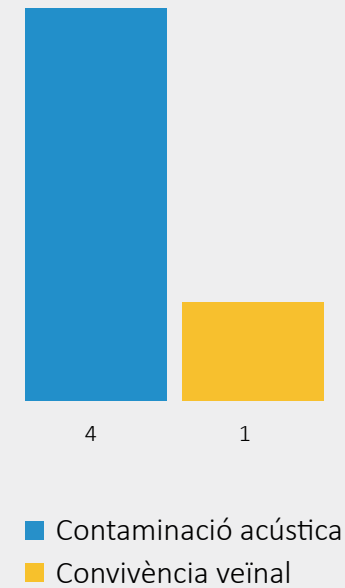


- Ciutadania i entitats
- Convivència i consciència ciutadana
- Repensem ciutat
- Sostenibilitat, espai públic i mobilitat
- Transparència i Bon Govern

#### Ciutadania i entitats

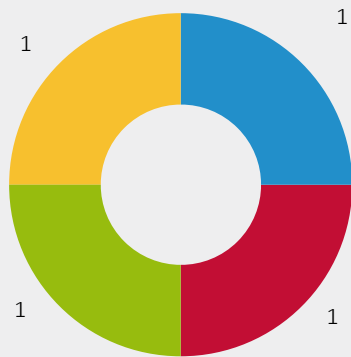


#### Convivència i consciència ciutadana



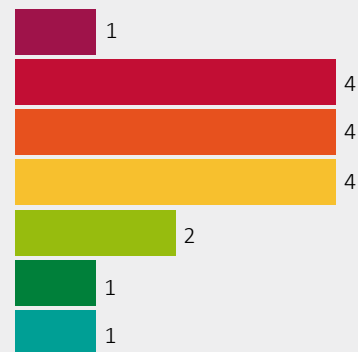
## Temàtica de les recomanacions

### Repensem ciutat



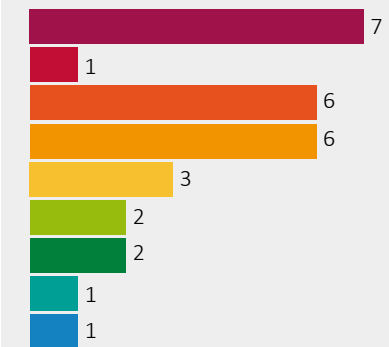
- Espai públic
- ODS i sostenibilitat
- Comissió informativa Síndica
- Bona governança

### Sostenibilitat, espai públic i mobilitat



- Contaminació atmosfèrica
- Ús de l'espai públic
- Residus i neteja viària
- Plagues
- mobilitat i accessibilitat
- Urbanisme
- Parcs i jardins

### Transparència i Bon Govern



- Multes de trànsit
- Llicències
- Vimusa
- Plusvàlua
- IVTM
- Policia
- Serveis funeraris i cementiri
- Taxes
- Seu electrònica



## Resposta de l'Ajuntament a les recomanacions emeses durant el 2020

Ciutadania i entitats	Acceptada	No acceptada	Pendent de resposta
RGC	3	4	1
Sensellarisme	1	1	
<b>Convivència i consciència ciutadana</b>			
Contaminació acústica	1	1	2
Convivència veïnal			1
<b>Repensem Ciutat</b>			
Espai públic			1
ODS i sostenibilitat			1
Comissió informativa Síndica	1		
Bona governança	1		
<b>Sostenibilitat, Espai Públic i Mobilitat</b>			
Contaminació atmosfèrica	1		
Ús de l'espai públic			4
Residus i neteja viària			4
Plagues	1		3
Mobilitat i accessibilitat	1		1
Urbanisme	1		
Parcs i jardins			1



Acceptada



No acceptada



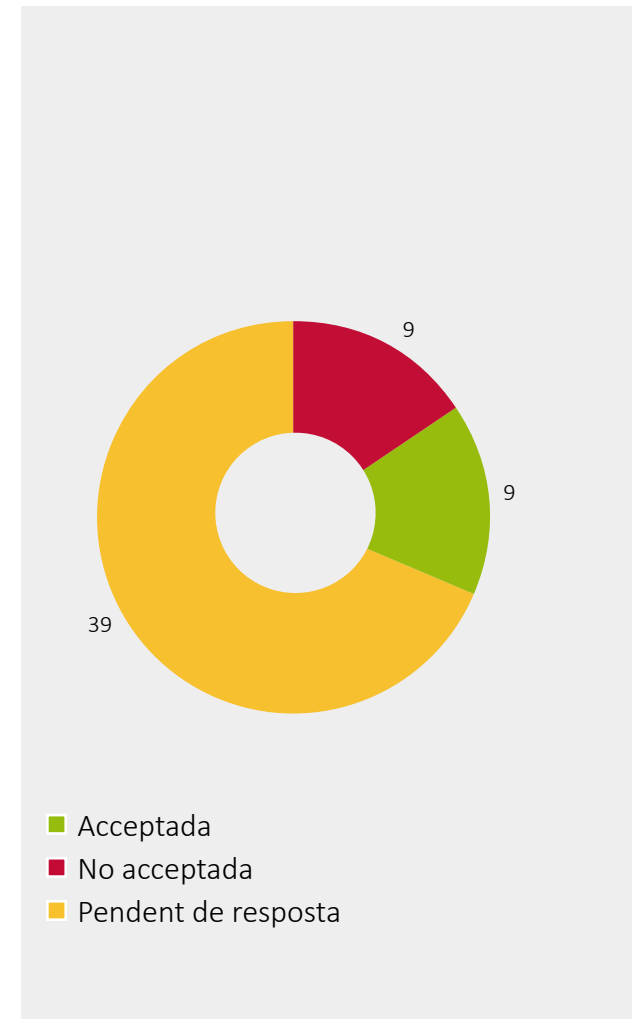
Pendent de resposta

## Resposta de l'Ajuntament a les recomanacions emeses durant el 2020

Transparència i Bon Govern	Acceptada	No acceptada	Pendent de resposta
Multes de trànsit		4	3
Llicències			1
Vimusa			6
Plusvàlua		3	3
IVTM			3
Polícia	1		1
Serveis funeraris i cementiri		1	1
Taxes			1
Seu electrònica			1



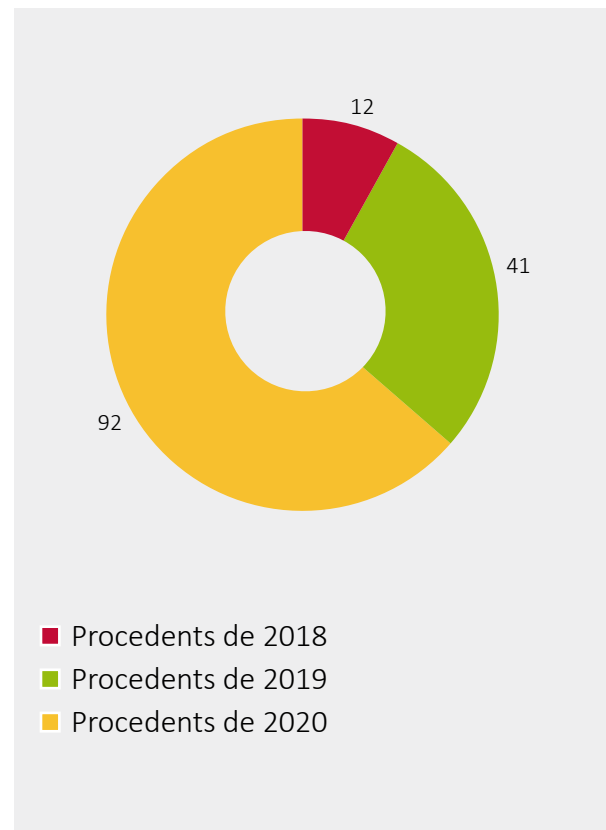
## Total recomanacions emeses al 2020



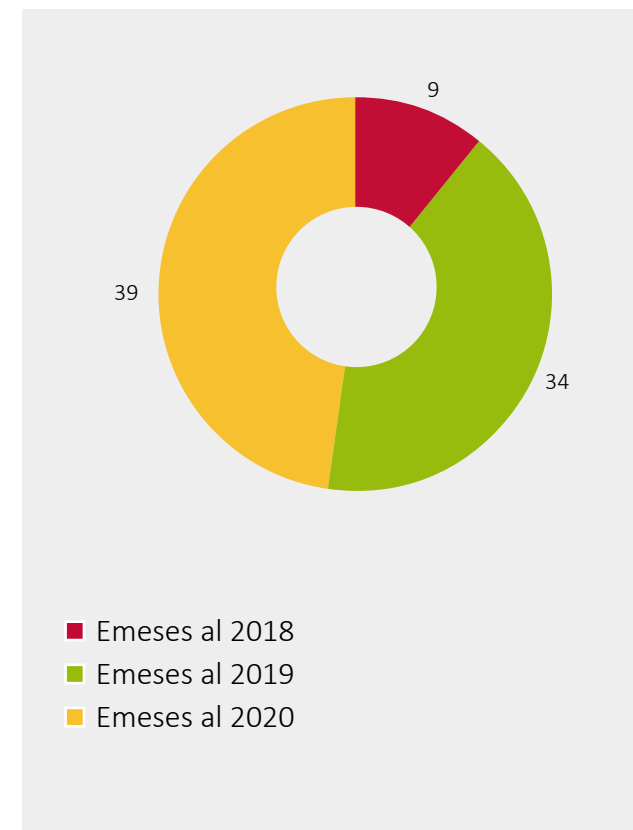
### 3.e

## Informació pendent de resposta per part de l'Ajuntament

Sol·licituds d'informe pendent de respondre per part ajuntament a 31/12/2020



Recomanacions pendent de respondre per part ajuntament a 31/12/2020



## Dies de demora de l'Ajuntament per temàtica

Sol·licituds d'informe expedients 2020	Mitjana dies que triga cada departament a contestar l'informe	Num d'expedients
Tus	10	1
Serveis funeraris	14,5	2
CASSA	18	2
Cultura	26	1
Atenció social	34	4
Salut	35	6
Mobilitat	47	3
Educació	48,3	3
Lleure i esport	60,33	3
Benestar animal	64	1
Infraestructura urbana	99	1
Procediment sancionador. Matèria de multes	116,87	8
Vimusa	126,14	7
Tributs: plusvalua, ibi, ivtm	131	4
Llicències d'activitats	133	5
Residus i neteja viària	137,91	12
Contaminació acústica i convivència	169,6	12
Espai públic	187,61	53
Polícia municipal	218	2
Disciplina d'activitats	233,5	3
Padró	244	1
Atenció ciutadania	250	2
Urbanisme	315	1

Dins de  
termini  
(1 mes)

Termini  
vençut  
(fins a 3  
mesos)

Fora de termini  
(més de 3 me-  
sos de retard)

\*Càlcul efectuat a partir dels dies transcorreguts des de les peticions d'informe efectuades durant tot el 2020, i les respostes o no respostes obtingudes a 31/12/2020.

# 4

**Memòria  
d'actuacions  
de la Síndica:  
greuges i  
recomanacions**



## 4.a

# Convivència i consciència ciutadana



En aquest primer capítol, hi desgranarem tot allò que sorgeix de les vivències i el fet de compartir espais físics, simbòlics i/o socials amb altres persones: la convivència, quelcom que va des del reconeixement, el respecte, i la coexistència, però que també pot degenerar en conflicte. És evident que la casuística que arriba a la Sindicatura es deu a l'existència d'un conflicte que s'ha generat en aquest àmbit i que cal abordar. Un conflicte al qual l'Ajuntament no ha sabut donar resposta, o aquesta s'ha valorat com a insuficient per part de la persona afectada.

La gran crisi sanitària que estem vivint, i les conseqüències a tots nivells, tenen, sens dubte, unes implicacions també en la convivència i el civisme, i l'administració a mesura que es vagi recuperant la vida social, haurà de reprendre la seva funció de gestionar la ciutat amb l'afegit d'aquesta nova realitat d'evitar el màxim possible el contagi d'aquest virus, i els que puguin anar venint, perquè segons apunten els experts, el futur passa per conviure amb els virus, i intentar que aquests no esdevinguin pandèmia, com ha passat amb la COVID-19. Per tant, es fa necessari preveure mesures d'acompanyament a la ciutadania per a l'adaptació a la normativa sanitària des de l'òptica de la promoció de la convivència, la inclusió social i en definitiva, el dret a la ciutat. A parer de la Síndica, esdevenen essencials l'adopció de mesures de sensibilització, divulgació i socialització de les recomanacions de salut, tenint present el dret de les persones al gaudi dels espais públics.

Fins no fa massa temps, quan la Sindicatura plantejava un tema de convivència a l'Ajuntament, -sobretot si aquest es referia a l'esfera

de les relacions de veïnatge- solia respondre que la seva inactivitat es devia a que eren activitats que dequeien del seu àmbit d'actuació perquè es trobaven dins l'esfera del dret privat i per tant, no hi podia intervenir. No obstant, d'un temps cap aquí, l'administració ha anat obrint el seu camp d'actuació en tot allò relatiu als conflictes de convivència, i ha anat entenent que, en definitiva, hi cal intervenir. No obstant, avui dia, la Síndica considera que l'Ajuntament encara porta a terme una actuació massa reactiva, ja que només hi acaba intervenint quan el conflicte ja ha sorgit. Per tant, considera que l'administració hauria de treballar per incentivar el sentiment de pertinença a la comunitat, fet que permetria construir la consciència necessària per millorar les relacions de convivència de la ciutadania. Seria necessari apostar per unes polítiques que permetin reforçar el vincle i el sentiment de pertinença a la ciutat; donar visibilitat i posar en valor la diversitat pròpia de gènere, la cultura, el moment del cicle vital, els llocs d'origen, les diferents capacitats; donar agència a les persones que es troben en situació de desigualtat i que no poden, o tenen limitat, l'accés als espais de

decisió i participació veïnal; i finalment, apostar pel treball de col·laboració dins de l'administració i amb altres agents al territori.

La tasca de la Síndica respecte les queixes que han arribat a la institució, s'ha centrat, en primer lloc, en analitzar si l'Ajuntament ha fet complir la normativa existent -a fi de garantir aquesta convivència-; si ha ofert vies alternatives de resolució de conflictes; i finalment, determinar si hagués estat possible l'adopció de mesures per anticipar i evitar el conflicte.

Els problemes de convivència que han arribat, durant l'any 2020, a la Sindicatura, han tingut l'origen en la **contaminació acústica** provocada per relacions veïnals, derivades d'establiments de concurrència pública o a causa d'actes realitzats a la via pública; la **contaminació atmosfèrica**; la contaminació lumínica; o per **conductes incíviques** de la gent, tant a la via pública com dins de les relacions de veïnatge.

A continuació, analitzarem aquests grups de queixes.

## Contaminació acústica

Un dels principals focus que generen problemes de convivència és, sense dubte, el soroll, considerat contaminació, ja que deteriora la qualitat ambiental del territori i afecta a la salut de les persones.

Els estudis epidemiològics mostren prou evidència sobre la relació entre l'exposició al soroll ambiental i els efectes adversos sobre la salut. Per aquest motiu, la contaminació acústica es considera, no només una molèstia ambiental, sinó també un problema de salut pública. L'exposició a nivells de soroll elevats i perllongats produeixen pèrdues en l'audició, hipertensió i dificultats per l'aprenentatge i el descans nocturn, i aquests només en són alguns dels efectes nocius. La complexitat de la gestió del soroll, no obstant, s'agreuja quan el coneixement del problema prové de la percepció ciutadana, ja que la percepció del soroll depèn de cada individu.

L'impacte nociu del soroll en la ciutadania és un fet sobre el qual no hi ha discussió, i és l'administració qui té l'obligació de protegir a la ciutadania del mateix, i garantir el dret a la salut.

A banda de la normativa de la Generalitat, la de l'Estat Espanyol, i les Directives europees, si ho aterrem a l'àmbit local, l'Ajuntament disposa de l'Ordenança municipal reguladora del soroll i les vibracions a Sabadell. En ella s'hi regula que tota la ciutadania té l'obligació de respectar el descans dels veïns i veïnes i d'evitar la producció de sorolls que alterin la convivència normal, independentment de l'hora del dia. L'Ordenança preveu que els veïns han d'evitar molestar els altres amb sorolls innecessaris, com ara els tancaments de porta bruscs, els crits, la música molt alta, els lladrucs de gossos, la celebració de festes, el funcionament d'electrodomèstics sorollosos o d'altres conductes similars. I l'ordenança afegeix que, amb la finalitat de preservar la convivència pacífica i les relacions futures de veïnatge, s'oferirà a les parts en conflicte la possibilitat d'acollir-se a un procés de mediació a través del Servei de Mediació Comunitària municipal. En aquest sentit doncs, l'Ajuntament està legitimat per intervenir en les relacions de veïnatge, per

garantir el compliment de la normativa i el dret a una convivència sense sorolls.

Per altra banda, pel que fa a les activitats sotmeses a llicència, l'Ajuntament també ha d'assegurar-se que es compleixen les condicions per a les quals es va atorgar la mateixa, així com també els horaris d'obertura i de tancament; i en general, que es garanteixi l'obligació genèrica d'evitar les molèsties i els efectes negatius a l'entorn.

La casuística de les queixes per contaminació acústica que hem atès durant el 2020 és molt diversa, així que el recull d'aquesta memòria exemplifica les més recurrents, o aquelles que considerem que tenen més rellevància. Les queixes d'aquesta matèria s'han organitzat en els tres blocs següents:

- ➔ Contaminació acústica entorn a les relacions de veïnatge
- ➔ Contaminació acústica entorn a les activitats sotmeses a llicència / autorització / comunicació
- ➔ Contaminació acústica entorn als actes de pública concurrència a la via pública

Les **molèsties per soroll produït entorn a les relacions de veïnatge**. En aquest cas, les queixes que arriben a la Sindicatura destil·len alhora altres problemes subjacents o no resolts que, sumats al soroll, fan que la situació esdevingui, moltes vegades, insostenible.

Destaca el cas d'un ciutadà, afectat pel soroll dels veïns, que posava de manifest que les relacions s'havien tensat tant que havia estat agredit físicament per un dels ocupants del pis que produïa les molèsties. Quan el cas va arribar a la Sindicatura, el nivell de tensió era màxim. Després, amb l'adopció de mesures per part de l'Ajuntament, forçades per la intervenció de la Síndica, els nivells de conflicte van disminuir. Aquest cas no s'ha pogut resoldre perquè l'Ajuntament encara no ha fet arribar el corresponent informe tècnic, fora del termini màxim d'un mes que marca el reglament de la Sindicatura.

Com és habitual, també hi ha queixes per les molèsties ocasionades pels lladrucs dels gossos. Les persones afectades arriben a la Sindicatura després d'haver posat els fets en coneixement de l'Ajuntament, i d'haver



trucat en nombroses ocasions a la Policia. En destaca un cas on també es denunciava l'estat dels animals. En la petició d'informe, a banda de les mesures adoptades en matèria de soroll, es va insistir molt en l'acompliment de l'Ordenança de tinença d'animals, i si s'estava garantint una vida digna als animals. A data de tancament de la memòria, no s'ha pogut resoldre el cas, per manca de l'informe municipal.

Un altre bloc important de queixes rebudes l'any 2020 són **les molèsties per sorolls derivats d'activitats susceptibles de llicència, comunicació o autorització**. En aquest bloc s'hi aglutinen queixes amb orígens diferents, com:

- ➔ les queixes, i els problemes d'incivisme que provoquen les persones quan surten a l'exterior dels establiments de bars i restaurants.
- ➔ les queixes pels sorolls que provoquen els propis establiments, més enllà del generat per la pròpia clientela dels locals. Enguany, destaca la queixa ocasionada pels sorolls que ocasionava l'extractor de fums d'un bar de la ciutat.

- ➔ la queixa derivada d'una residència de la Gent Gran, pels sorolls sostinguts les 24 hores del dia, però especialment pel soroll nocturn derivat de les màquines de rentar industrials.
- ➔ una queixa en relació a l'activitat de repartiment de butà a la ciutat. Aquest cas es reproduïx molt gràficament a continuació
- ➔ una queixa plantejada pels sorolls produïts per una empresa dedicada a la fabricació i comerç d'accessoris per a la indústria de l'automòbil. En data 8 d'octubre de 2019, el veí va plantejar la queixa a l'Oficina de la Síndica. Després d'analitzar el seu cas, i examinat l'informe municipal de data 13/03/2020, la Síndica va desestimar el cas. De la inspecció i la sonometria que es van fer per part municipal, es va concloure que l'activitat no superava els valors límit d'immissió a l'ambient exterior determinat en l'annex 3 de l'Ordenança municipal. Aquest valor és de 55 dB(A) per a horari nocturn, i l'activitat estava emetent 54 dB(A). En aquest sentit, la Síndica no va estimar la queixa, perquè no se superaven els valors (per un decibel) i perquè l'Ajuntament havia intervingut tant

bon punt va conèixer els fets. Però si que va fer unes recomanacions a l'ens local: en primer lloc, que s'informés a l'empresa que es trobava al límit dels valors de decibels permesos perquè fos conscient de la situació i adoptés totes les mesures que considerés; en segon lloc, que es proposés una mediació entre les parts; i, finalment, que s'actualitzi el Pla d'Acció per a la millora de la qualitat acústica a Sabadell.

Finalment, **les molèsties per sorolls derivats d'activitats a la via pública** són aquelles que apareixen per concentracions de persones al carrer, ja sigui quan la clientela d'establiments de concurrència pública surten al carrer a determinades hores de la nit; quan es fan actes a la via pública, com els organitzats en el marc de la Festa Major; o quan persones queden en determinats punts de la ciutat en el seu temps d'oci. Aquestes concentracions de gent, provoquen malestar als veïns i veïnes dels habitatges propers pel propi soroll. Però sovint, quan es planteja una queixa sobre aquesta problemàtica, també s'hi denuncien altres conductes associades, com destrosses del mobiliari urbà, el consum de determinades substàncies, i la

degradació i brutícia de l'entorn en general, entre d'altres. Per tant, són casos que es poden analitzar des d'una doble vessant: la pròpia contaminació acústica que generen; però també des del propi incivisme i dels efectes en la convivència.

Certament, durant el 2020, i a causa de la crisi sanitària, les activitats a la via pública s'han reduït, i en aquest sentit, les denúncies a la Sindicatura també. No obstant, la Síndica va resoldre un cas, plantejat al 2019, relatiu a la queixa d'una associació de veïns i veïnes, que posava de manifest les molèsties que patien durant la Festa Major, perquè les activitats com la fira, les barraques i els concerts, sempre es concentren al mateix lloc. Aquest cas, es reproduceix resumidament a continuació, i exemplifica la interrelació que existeix entre les queixes per soroll, i els actes incívics.

## Contaminació atmosfèrica

Malgrat que el gruix més important de queixes rebudes per contaminació es deuen als sorolls, no es poden obviar les queixes per altres tipus de contaminació. Al 2020, s'ha rebut una queixa per la mala qualitat de l'aire al carrer Covadonga, presumptament a causa dels fums provinents d'unes fàbriques emplaçades al riu Ripoll. La Sindicatura va rebre l'informe municipal i està treballant en la resolució del cas.

A continuació, s'exposa un exemple d'un cas treballat sobre aquesta matèria, relatiu a una queixa per les **molèsties del fum i el soroll que provoquen els autobusos de la línia 3 quan aquests queden aturats a la última parada** de la Romànica. Aquest, però, és un problema que podria estendre's a la totalitat de les línies d'autobusos, quan els conductors no apaguen els motors a les parades que són inici o final de la línia. En el cas que us exposem, els fets posaven en evidència un altre tipus de contaminació, a banda de l'acústica prò-

piament –pels sorolls i vibracions del motor-, i era el de la contaminació atmosfèrica -produïda pels gasos contaminants generats per la interacció a alta temperatura dels compostos del carburant (hidrocarburs) amb els de l'aire-.

Estudis realitzats per diversos organismes internacionals com l'Organització Mundial de la Salut, l'Agència Europea del Medi Ambient o l'Agència de Protecció Ambiental dels Estats Units, confirmen que l'exposició a alts nivells de contaminació produïda pels vehicles a motor origina una àmplia gamma d'efectes perjudicials per a la salut que afecten sobretot els sistemes cardiovascular i respiratori (fins i tot a concentracions molt baixes), mentre que quan la qualitat de l'aire millora, les patologies i la mortalitat també disminueixen molt significativament.

De l'informe fet arribar a la Sindicatura, es dedueix que s'havien donat instruccions als conductors/conductores perquè apaguin els motors durant el temps d'espera. No obstant, la queixa evidencia que és una pràctica estesa i que la situació no s'ha resolt satisfactòriament perquè no sempre es compleix l'ordre d'apa-



**RECOMANACIONS  
CONTAMINACIÓ  
ACÚSTICA**

Fer campanyes  
divulgatives

Impulsar un servei  
d'agents cívics

Informar a les  
comunitats veïnals  
dels serveis i els  
recursos disponibles  
al municipi

Fer complir la  
normativa, en quan  
a límits d'immissió i  
horaris

Sancionar quan  
s'incompleix la  
normativa

Educació ambiental  
a les escoles

Impulsar el  
servei de Mediació

gar el motor si el vehicle ha d'estar aturat més de cinc minuts. L'Ajuntament ha mostrat preocupació per l'efecte contaminant dels vehicles, però manca una regulació específica sobre l'obligatorietat a la que haurien d'estar sotmesos tots els conductors i conductores d'autobusos, en relació a l'aturada dels motors als finals/inici de les parades. I per tant, que allò que l'Ajuntament posa en coneixement de la ciutadania a través de campanyes com "Amb el vehicle aturat, apaguem el motor", ho faci complir als conductors i conductores dels autobusos, compellant a l'empresa municipal TUS a garantir un ambient amable i saludable a la ciutat. En aquest sentit, la Síndica va estimar la queixa per la vulneració del dret a la salut de la persona que va presentar la queixa, però també de tota la ciutadania de Sabadell. Les recomanacions que va fer arribar a l'Ajuntament van ser les següents:

- ➔ Que es formi les conductores i els conductors dels vehicles de serveis públics, i en especial els d'autobusos, sobre l'impacte que produeix deixar el motor engegat als inicis/finals de les parades, tot fent-los sentir un

agent actiu a l'hora de reduir les emissions i el soroll.

- ➔ Que s'introdueixi, mitjançant ordenança, l'obligatorietat d'aturar els motors –deixant el temps que tècnicament es consideri oportú– en les parades d'inici i final, el que permetria fer les amonestacions pertinents, en cas d'incompliments.
- ➔ Que es facin controls i inspeccions a les parades, per tal de garantir els drets de la ciutadania.
- ➔ Que s'introdueixin autobusos híbrids i elèctrics, a l'hora de renovar la flota.

Les recomanacions van ser acceptades per l'Ajuntament.

## Conductes incíviques

En aquest apartat, la Síndica exposa alguna mostra de les queixes que han arribat durant el 2020 a la Sindicatura. Tal i com ja s'ha posat de manifest anteriorment, es fa difícil, sovint, dissociar les queixes, i agrupar-les en unes determinades temàtiques, o d'altres, ja que sovint una queixa per contaminació acústica també denota conductes incíviques per aquelles persones que l'originen. En aquest apartat, però, es referencien aquelles que es donen dins de l'àmbit de les relacions de veïnatge i les que es donen a la via pública.

Pel què fa a les **conductes incíviques dins de les relacions de veïnatge**, i encara que es pugui pensar que formen part de l'esfera privada de la ciutadania i que l'administració no hi té cabuda, la Síndica considera que no és així, en tant que són comportaments que poden anar a parar a l'espai públic, i que pivoten sobre uns drets que l'administració ha de ser capaç de garantir. Per això, els valors cívics a promoure

a l'espai públic tenen el mateix valor en l'àmbit privat si afavoreixen la convivència ciutadana. Per això, és important tenir en compte els mecanismes de mediació existents per evitar que un conflicte veïnal intern acabi essent extern.

L'Ajuntament de Sabadell no s'ha dotat encara d'una Ordenança de civisme que emmarqui com han de ser les relacions de convivència en tots els àmbits de la ciutat. En aquest sentit, la Síndica té coneixement que l'ens local hi està treballant. La Síndica ha tingut accés al primer esborrany de l'ordenança i, en el moment que s'obri el termini per fer-hi alegacions, la Síndica hi farà les propostes que ha anat recollint en diferents recomanacions.

Pel què fa a les queixes per conductes incíviques dins de les relacions de veïnatge, durant el 2020 se n'han continuat produint. Però al contrari del què es podria pensar, a causa de la COVID-19 i el confinament domiciliari, no hi ha hagut un augment de les queixes per aquest motiu respecte d'altres anys. Destaca la queixa d'un dona preocupada per l'actitud d'un veí respecte els seus pares de 88 i 86 anys. El veí en qüestió, com es va constatar amb posteri-

oritat, pateix una malalt mental i es passava el dia donant, cops, cridant i amenaçant al veïnat. Després de la intervenció de la Síndica, l'activitat municipal es va intensificar, alhora que els pares del noi van considerar que no podia viure sol, com fins llavors, i va ser traslladat a un altre domicili amb ells. D'aquesta manera, els problemes de convivència van cessar.

Pel què fa a les **conductes incíviques en l'espai públic** segueix la queixa recurrent de la ciutadania en quan a la presència d'excrements i orins de gossos a la via pública. Es tracta d'una problemàtica derivada del **comportament incívic de les persones que passegen els animals**, generalitzada a tota la ciutat, i on el problema no són tant el nombre d'aquests animals, sinó el comportament incívic de les persones que els passegen, que deixen que facin les seves deposicions i miccions en qualsevol lloc i, moltes vegades, no són capaces de recollir-les o de netejar la via pública.

La Síndica considera que l'actuació municipal sobre aquesta qüestió és del tot insuficient, i estima les queixes que es presenten en aquesta matèria, ja que són continuades

en diferents punts de la ciutat. Segons va informar l'Ajuntament, les últimes campanyes de conscienciació que s'han fet són dels anys 2017 i 2018, si bé és cert que des del Departament de Salut s'han impulsat dues accions noves, com són la formació dels Agents de Policia i la millora de la pàgina web. No obstant, calen més mesures, i en aquest sentit, la Síndica no es cansa de recomanar, en aquesta matèria, que l'Ajuntament dugui a terme polítiques actives com:

- ➔ fer campanyes de conscienciació ciutadana, amb publicitat en diferents formats i amb presència d'agents cívics, per tal que les persones propietàries d'un animal es vegin com les responsables dels danys, els perjudicis i les molèsties que ocasionen.
- ➔ Se sancioni per part de la Policia a les persones propietàries o posseïdores dels animals quan s'observi que es comet la infracció tipificada en l'Ordenança,

Un bloc important de les queixes d'incivisme es produeix arrel de **concentracions de persones**, generalment joves, en diferents

punts de la ciutat, sobretot en parcs i places. Durant el 2020, s'han plantejat queixes als voltants del c/ Maestrat, on es reuneixen diàriament persones que fan soroll, "botellón" i generen molèsties pel fum del tabac i d'altres substàncies, que molesten als habitatges que hi ha pels voltants. La mateixa situació, es produeix al c/ Illes Cies, i el 2019 es va posar de manifest també aquesta situació a la plaça de la Sardana. Es tracta d'una problemàtica que l'Ajuntament coneix sobradament però sobre la que no hi ha un treball específic de prevenció, sinó que la Policia s'hi desplaça a requeriment del veïnat cada vegada. Les dues primers queixes no s'han pogut resoldre perquè l'Ajuntament no ha fet arribar l'informe corresponent. I en relació a la queixa de la Plaça de la Sardana, els joves que s'hi reunien van deixar de fer-ho, i el cas es va resoldre en tràmit per part de la Síndica, però es desconeix si ha estat a causa de les restriccions provocades pel coronavirus, que la problemàtica s'hagi solucionat temporalment. Caldrà estar a l'aguait de com evolucionen aquests "punts negres" quan les restriccions siguin més laxes.

Finalment, també es tramiten com a expedients de conductes incíviques, les queixes de persones que manifesten **la impunitat amb què conductors/res envaeixen les voreres amb els seus vehicles**. La Síndica les considera conductes incíviques perquè són casos on els conductors de vehicles motoritzats o de mobilitat personal circulen per damunt de la vorera, posant en risc la integritat física de vianants i veïns i veïnes del carrer, o directament estacionen sobre les voreres, dificultant el pas dels vianants. Per tant, aquestes conductes incíviques atempten contra la seguretat, la mobilitat, l'accessibilitat i la convivència. És òbvi que els agents de la Policia no poden ser omnipresents a tota la ciutat, però hi ha punts negres on les denúncies es repeteixen i cal intensificar la vigilància. Una major presència de la Policia pot dissuadir els potencials infractors i possibilita que els agents presenciïn les infraccions i les puguin denunciar. En alguns dels casos, quan és la Síndica qui instrueix el cas i es demana a la Policia Local que elabori un informe explicatiu, acostuma a passar que és la pròpia Policia qui pren la iniciativa i reforça la vigilància. Això fa que molts d'aquests casos es resolguin en tràmit perquè l'Ajuntament ha esmenat la seva

actuació abans de l'emissió del corresponent informe justificatiu i, abans de la resolució final de la Síndica. No obstant, són expedients on cal denunciar un greuge, ja que s'estaven vulnerat els drets de la ciutadania, encara que finalment s'han resolt per la intervenció de la Síndica.

## Vinculació ODS

En aquest capítol sobre convivència i civisme, les recomanacions efectuades estan vinculades majoritàriament als següents ODS



### **Objectiu 3.**

Garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les persones a totes les edats



### **Objectiu 11.**

Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles



### **Objectiu 13.**

Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els efectes d'aquest



### **Objectiu 16.**

Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells



Sancionar els  
comportaments  
incívics

Fer complir la  
normativa en matèria  
de civisme

Creació d'una Unitat  
de Convivència i  
civisme

Intensificar una  
unitat de policia de  
proximitat de caràcter  
preventiu i amb  
presència als barris

Impulsar un servei  
d'agents cívics

Informar i  
conscienciar a la  
ciutadania, a través  
de programes i  
campanyes

Dotar-se d'una  
ordenança  
reguladora de la  
convivència i el  
civisme



## Mostra de casos resolts

### QUEIXA

Ús del clàxon per part dels repartidors de butà, i les molèsties que generen a la ciutadania.

### POSICIÓ MUNICIPAL.

L'Ajuntament es va reunir amb el representant de l'empresa de la distribució del butà, i manifesta que, fetes les comprovacions oportunes, se'l va informar de les obligacions establertes al Reglament General de Circulació en quan a l'ús del clàxon. El responsable es va comprometre a posar en coneixement de la resta de repartidors de Sabadell, les instruccions.

### VALORACIONS DE LA SÍNDICA:

- ➔ la ciutadania té el dret a una «habitatge digne, adequat i accessible», que constitueixi el seu domicili «lliure de soroll o altres immissions contaminants de qualsevol tipus que superen els límits màxims admesos per la legislació aplicable i en un medi ambient i un paisatge adequat » (art. 5, Reial decret legislatiu 7/2015).
- ➔ Aquesta pràctica habitual de repartiment de gas butà a domicili causa uns greus perjudicis als veïns i veïnes de molts carrers de Sabadell que reben constantment l'impacte acústic que produeixen, que atempta contra el medi ambient i a la salut de les persones.

- ➔ El cas exposa una problemàtica que es dona per tota la ciutat.
- ➔ L'Ajuntament és coneixedor d'aquesta pràctica atès que hi ha reiterades queixes veïnals sobre aquest fet, com així ho demostren altres casos que s'han plantejat per part de la Sindicatura des del 2016.
- ➔ Avui dia es disposa de moltes altres vies per contactar amb l'empresa subministradora a fi que presti el servei a aquelles llars que ho sol·licitin, doncs resulta evident que cal canviar el model per garantir la salut i qualitat de vida de les persones.
- ➔ L'Ajuntament és conscient de la creixent demanda social d'una millor qualitat acústica i hi dedica esforços en molts àmbits que poden afectar aquest dret, però en referència a aquest assumpte, no consta que s'hagi iniciat cap actuació per solucionar el problema d'arrel, a banda de contactar amb el responsable d'una de les empreses que fa el repartiment.
- ➔ D'altra banda, resulta del tot insuficient i d'una confiança bondadosament injustificada que la única actuació municipal hagi consistit en contactar amb el responsable d'una de les empreses distribuïdores i confiar en la seva promesa de que la solució quedava en les seves mans.

- ➔ Abans de l'actuació de la Síndica no hi ha constància que l'Ajuntament hagués iniciat cap actuació per solucionar la problemàtica. En aquest sentit, tampoc consta, que a banda de l'actuació puntual de contactar amb el responsable, hi hagi hagut una actuació coordinada i decidida per evitar les molèsties ocasionades pel clàxon.

### RESOLUCIÓ

La Síndica va estimar la queixa i va recomanar l'adopció d'altres mesures per evitar la pràctica que duen a terme els repartidors de butà, ja fos establert la prohibició a través de l'Ordenança, de fer sonar clàxon, i picar contra les bombones; sancionant a les empreses que reparteixen el butà utilitzant aquest mètode; o qualsevol altra mesura que considerés l'Ajuntament.

### RESPOSTA MUNICIPAL

NO S'ACCEPTEN LES RECOMANACIONS PER PART DE L'AJUNTAMENT

**QUEIXA** les molèsties dels veïns i veïnes de la zona de la Creu Alta, pels sorolls que es produeixen durant tota la Festa Major

**POSICIÓ MUNICIPAL** La ubicació actual és la millor per accessibilitat, seguretat i impacte residencial. Festa Major àmpliament ben valorada per la població.

### VALORACIONS DE LA SÍNDICA

- ➔ Durant la Festa Major, l'Ajuntament hauria d'incrementar la supervisió del compliment de les normes elementals de convivència per evitar perjudicis a la ciutadania que en altres dates no es donen.
- ➔ L'Ajuntament ha de procurar el benestar de tota la ciutadania en tot moment, lloc i ocasió, per tant, als que desitgen participar a la Festa i les que no.
- ➔ La Sindicatura no és una institució tècnica, per tant, en aquest sentit desconeix si la ubicació actual dels actes que es fan a l'avinguda Francesc Macià, és la única i possible en tota la ciutat.
- ➔ Correspòn a l'Ajuntament saber trobar l'equilibri entre la satisfacció de totes les aspiracions legítimes del veïnat i garantir el dret a l'oci però també al descans i a la salut.
- ➔ Temps enrere es podia donar per suposat que tot-hom entenia el que succeïa al carrer en dies de festa o, si més no, ho assumia. Però ara, les coses han canviat: la major mobilitat de les persones, unida al tipus de vida actual, han propiciat un cert

“desarrelament” en relació a les festes i tradicions, de manera que molts dels habitants dels municipis no senten les festes locals com a pròpies, ni entenen que aquestes hagin d'alterar la seva normalitat. Així, ja no és tan evident que s'assumeixi la distorsió de la quotidianitat per la senzill raó que “és Festa Major”.

- ➔ Arrel de la crisi per la COVID-19, la Síndica considera que hauria de servir per replantejar aquests tipus d'actes, i minimitzar al màxim els greuges que es puguin generar, i repensar el model de Festa Major que es vol, definint bé on estan els límits del que és acceptable, fins i tot en temps de festa.

**RESOLUCIÓ** La Síndica va estimar el cas, per considerar que la ciutadana que va denunciar els fet està patint un greuge evident per la situació descrita que es genera any rere any. La Síndica entén, no obstant, la posició municipal, en el sentit que també cal garantir el dret a l'oci de la ciutadania, i més en una festa tant tradicional com la Festa Major, però hi ha marge d'actuació per part municipal a fi d'intentar minimitzar al màxim les molèsties a la ciutadania que “pateix” la Festa Major, i avançar en polítiques i decisions pioneres, malgrat que puguin ser, a priori, poc populars. Algunes de les recomanacions més destacades del cas, van ser:

1. La necessitat de complir i fer complir els valors màxims d'immissió acústica en l'ambient exterior amb motiu de les festes, els concerts i les revetlles ce-

lebrades a l'aire lliure, i que condicioni les activitats lúdiques i musicals al seu compliment i al de la resta de requisits per aquests esdeveniments.

2. La necessitat de disposar dels estudis d'impacte acústic que preveu la normativa vigent, i es facin les sonometries per valorar l'impacte acústic en la vida personal i familiar de la ciutadania afectada.
3. Que s'intensifiqui la vigilància específica per intentar garantir el màxim de compliment dels termes de les ordenances
4. Que es compti amb la presència d'agents cívics
5. Que l'Ajuntament col·loqui limitadors acústics durant els dies que se celebra la Festa Major.
6. Incloure en les condicions prèvies a la licitació dels contractes, el compromís dels adjudicataris de respectar els horaris i els límits de soroll, per respectar el descans del veïnat. Alhora que s'augmentin les exigències ambiental i organitzatives. I afegir a les bases de la Festa Major un condicionat ambiental sobre contaminació acústica, gestió de residus, control i vigilància dels horaris de les activitats, així com tot allò referent a garantir l'ordre, la seguretat i la salubritat a la via pública

**RESPOSTA MUNICIPAL** S'està pendent de rebre la resposta municipal. La resolució es va enviar el 27/11/2020. A data de tancament de la memòria no s'ha rebut, i per tant l'Ajuntament està incomplint el termini de 2 mesos per acceptar o no, les recomanacions.

## 4.b Ciutadania i entitats socials



En aquest capítol, parlar de ciutadania equival a parlar de drets socials, i s'hi engloben algunes de les queixes presentades a la Sindicatura que afecten als col·lectius més vulnerabilitzats, o que afecten als drets més bàsics com l'habitatge, al dret al treball o el dret a la salut.

Durant el 2020, marcat indiscutiblement per la pandèmia de la COVID-19 i les conseqüències per la ciutadania, la Síndica ha volgut abordar d'una forma especial –a través de dues recomanacions d'ofici–, dos grans temes, com són, en primer lloc, el dret a l'habitatge des de la perspectiva del sensellarisme a la ciutat, i en segon lloc, les prestacions socials de caràcter econòmic com la renda garantida de la ciutadania i l'ingrés mínim vital.

Els dret afectats en aquest capítol són drets tradicionalment castigats pel sistema econòmic en el que vivim, però durant el 2020

han patit una major afectació amb efectes de magnituds encara no conegudes, a causa de la crisi provocada per la pandèmia de la COVID-19.

### Habitatge

La pandèmia de la COVID-19 està impactant de manera radicalment diferent depenent del context i, sobretot, de la situació davant la vulnerabilitat i la incertesa. La crisi sanitària ha tornat a fer aflorar la realitat d'un món desigual, i està destapant, no només la situació en la que es troben moltes famílies davant la manca de disponibilitat d'habitatges assequibles, sinó també la importància que té la seva mida i el seu disseny per a la qualitat de vida de qui hi ha de romandre en confinament. No obstant, la situació més extrema la viuen aquelles persones que no tenen ni una llar on viure i es veuen abocades al carrer.

Tal i com ha estat definit pel primer Relator Especial de l'ONU en matèria d'habitatge, "el dret humà a un habitatge adequat és el dret de tota dona, home, jove i infant a tenir i a mantenir una llar i una comunitat segures on puguin viure en

pau i dignitat". Aquesta definició està en consonància amb els elements fonamentals del dret a un habitatge adequat, tal i com es defineix en l'Observació general núm. 4 del Comitè de Drets Econòmics, Socials i Culturals de les Nacions Unides -l'organisme encarregat de supervisar l'aplicació del Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals als Estats que són part del mateix-.

## En aquest sentit recull set aspectes bàsics perquè un habitatge sigui adequat:

- ✓ Seguretat jurídica en la tinença
- ✓ Disponibilitat de serveis, materials, infraestructura
- ✓ Despeses suportables
- ✓ Habitabilitat
- ✓ Assequibilitat
- ✓ Ubicació
- ✓ Adequació cultural



Disposar d'un habitatge adequat és un element central per a la vida digna de les persones, però el fet que sigui el mercat privat qui sempre n'estableixi el preu, és el principal escull per a una garantia efectiva d'aquest dret, ja que l'accés -o no- depèn del nivell d'ingressos o la possibilitat d'accedir a finançament que, cada vegada en més casos, està fora de les possibilitats de moltes famílies a la nostra ciutat. La Síndica entén que les vulneracions del dret a l'habitatge són, doncs, la conjunció de dos elements: la manca de lleis protectores del dret a l'habitatge, per una banda, i el mal funcionament del mercat d'habitatge (lloguer o compravenda) per l'altra. L'amenaça més important, i que afecta a totes les administracions, és la manca de recursos per dur a terme polítiques públiques que puguin fer realitat el dret a l'habitatge, on cal afegir-hi les restriccions en matèria de despesa en l'àmbit local introduïdes a través de la Llei de racionalització i sostenibilitat local (LRSAL) i dels límits financers que s'han posat a les comunitats autònomes. Però malgrat tot, els organismes internacionals han reiterat la disconformitat amb aquelles mesures que disminueixen la protecció, és a dir, que tenen un caràcter regressiu en l'acompliment

del dret, fins i tot, en situació de dificultat o crisi econòmica.

Jurídicament, els fonaments que permeten l'actuació de l'administració local són molts. L'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006, en els seus articles 26 i 47, recull el dret de la ciutadania a l'accés a l'habitatge i el deure dels poders públics de facilitar-ho. En consonància amb aquest precepte, l'article 5 de la Llei Dret Habitatge de Catalunya, estableix que l'exercici del dret a la propietat ha de complir la seva funció social, precisant que la desocupació de forma permanent i injustificada d'un habitatge n'és un incompliment. La Declaració Universal dels Drets Humans de 1948, en el seu article 25, declara que tota persona té dret a un nivell de vida adequat que asseguri, entre d'altres qüestions, l'accés a l'habitatge. El dret a l'habitatge també està recollit a l'article 11 del Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals. Les autoritats municipals signatàries de la Carta Europea de la Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de 1998, en virtut de l'article 16, s'obliguen a garantir el dret a l'habitatge, vetllant per l'existència d'una oferta adequada d'habitatges i equipaments de barri. Així

mateix, es comprometen a vetllar pel dret a la ciutat o el dret a l'hàbitat, que comprendria no solsament el dret a l'espai físic de l'immoble habitat, sinó també el seu entorn urbà i social. La Llei 7/1985, de Bases del Règim Local, en el punt 2.a) del seu article 25, atribueix als municipis competència en matèria de planejament, gestió, execució i disciplina urbanística, així com promoció i gestió de l'habitatge de protecció i conservació i rehabilitació de l'edificació. En un mateix sentit es pronuncia el LMRLC en el precepte 66.3.d). Així, l'article 71.1 estableix que les administracions locals també podran exercir activitats complementàries a les pròpies d'altres administracions públiques, citant en particular en el punt d) les relatives a habitatge i precisant que, per la realització d'activitats complementàries en matèria d'habitatge, les administracions locals poden exercir totes aquelles potestats d'execució que no estiguin atribuïdes per legislació d'altres administracions públiques.

Per tant, de tota aquesta normativa se'n deriva que el municipi disposa de competències suficients per la detecció i declaració d'utilització anòmla dels habitatges per la seva de-

socupació permanent, així com per forçar-ne la reversió a través de multes coercitives no sancionadores i la sanció d'aquesta conducta en els imports legals consignats. Però també se'n deriva que, en tant que administració pública, cal la seva necessària actuació davant aquestes situacions, d'acord amb els mandats constitucionals i estatutaris i la normativa internacional.

Si, fins abans de la pandèmia pel coronavirus, milers de persones s'havien vist excloses del dret a un habitatge digne, ara s'enfronten a situacions de precarietat extrema i exclusió social, econòmica i residencial. Els experts afirmen que han proliferat i proliferaran les situacions d'infrahabitatge, sobreocupació i ocupació d'habitatges en desús. Condicions habitacionals que, sens dubte, augmenten el grau de vulnerabilitat social de les persones afectades, i posen en valor la importància del dret a un habitatge.

Un any més la Síndica ha de destacar la manca de resposta suficient per part de l'Administració a les situacions d'emergència social i econòmica en matèria d'habitatge. Enguany, s'ha seguit constatant un **increment del període**

**de temps que transcorre entre la valoració favorable de la mesa d'emergències i l'assignació d'un habitatge**, que arriba en alguns casos fins a l'any i mig d'espera. La resposta tardana per part de l'Administració a l'hora de proveir d'un habitatge a les persones en situació d'emergència és causada, principalment, per la manca d'un parc d'habitatges suficient destinat a polítiques socials. La Síndica entén que des de totes les administracions es fan esforços, però les actuacions dutes a terme fins ara no han estat suficients per donar solució a una problemàtica que, lluny d'haver-se solucionat, s'ha agreujat els darrers anys, pel que fa al nombre de persones afectades i al temps d'espera per poder accedir a un habitatge social. I el futur, amb les conseqüències derivades de la pandèmia, no es preveu millor malgrat les actuacions en matèria de política d'habitatge que porta a terme l'administració per fer-hi front. Cal doncs una actuació immediata que doni resposta efectiva a les unitats de convivència que esperen accedir a un habitatge d'emergència.

Un exemple de la casuística esmentada, és el cas 2020/118, on una persona denuncia-

va que la Mesa d'emergència habitacional, el 14/03/2019, li va concedir el dret a un immoble, sense adjudicació; a la mesa del juliol del 2019, se li va adjudicar un domicili, i fins el 29/06/2020 no es va formalitzar el contracte de lloguer. Per tant, van transcórrer més de 15 mesos. És cert que els recursos que es destinen a l'emergència social provenen dels operadors públics, ja siguin municipals o de la Generalitat de Catalunya, i s'adjudiquen en el moment en què es disposa de la seva possessió amb la previsió d'una data de finalització d'obres i entrega de claus. Però el fet és que la situació actual de desbordament de la mesa d'emergència, a l'hora de donar resposta a les situacions d'emergència amb un parc d'habitatges social absolutament insuficient per cobrir la demanda d'habitatge actual, és fruit, a banda de factors com la crisi generada per la COVID i l'increment dels preus de lloguer dels habitatges, per una manca de previsió de l'Administració. L'article 26 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) estableix que les persones que no disposen dels recursos suficients, tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixin

aquest dret amb les condicions que determinen les lleis. Seguidament, l'article 47 de l'EAC estableix un manament als poders públics a l'hora de facilitar l'accés a l'habitatge mitjançant la generació de sòl i la promoció d'habitatge públic i d'habitatge protegit, amb una atenció especial pels joves i els col·lectius més necessitats. Així mateix, la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, defineix el dret a l'habitatge com "el dret de tota persona a accedir a un habitatge digne que sigui adequat, en les diverses etapes de la vida de cadascú, a la situació familiar, econòmica i social i a la capacitat funcional". La Síndica considera que si, a més, tenim en compte que les situacions d'emergència en matèria d'habitatge afecten, -com era el cas que ens ocupa- a una persona amb discapacitat, cal una especial protecció dels poders públics. En aquests casos, la vulneració de drets que es produeix, quan no hi ha una resposta suficient de l'Administració davant una situació d'emergència, encara és més significativa i, per tant, més inacceptable. La resposta que hom espera de l'Administració davant una situació d'emergència és valorar la situació d'emergència i garantir l'accés a un habitatge social de manera immediata.

Davant d'una situació d'emergència en matèria d'habitatge, i amb la valoració favorable prèvia de la mesa d'emergències competent, cal que l'Administració garanteixi l'accés efectiu a un habitatge social o, subsidiàriament, faciliti els ajuts i les garanties necessàries que permetin a les persones afectades accedir, en condicions reals, a un habitatge en el mercat privat que s'adeqüi a la seva situació socioeconòmica. La Síndica va estimar el cas per la manca d'una resposta suficient de l'Administració davant una situació d'emergència social i econòmica, el que constitueix una vulneració del dret a l'habitatge.

Finalment, cal destacar un gruix de queixes on la tramitació de l'Ajuntament s'ajusta plenament a la normativa, però la persona se sent agreujada perquè, al seu parer, l'administració local no ha procedit com calia. Després d'analitzar els casos, la Síndica acaba copsant que la problemàtica de fons rau en el fet **que la ciutadania no acaba de comprendre el procediment que cal seguir**, ja sigui per demanar algunes ajudes, un pis d'emergència, tramitar una RGC,....., és a dir, no té clar els passos, o se sent incompresa perquè la resposta que rep de l'administració no és la que espera-

va rebre, o perquè el què li va semblar entendre no és el què acaba confirmant l'Ajuntament amb els informes. Per tant, la Síndica s'ha adonat que, en alguns casos, la ciutadania considera que es troba en una situació d'indefensió perquè, o no se'ls ha explicat degudament el procediment, o no l'han acabat de comprendre. En qualsevol cas, la Síndica considera que l'Administració ha d'informar de manera clara les persones dels drets que poden exercir en les seves relacions amb l'Administració i també dels requisits previstos per la legislació per a la tramitació de les seves sol·licituds. L'Administració, en les seves decisions, ha d'observar i ser coherent amb la seva pròpia pràctica administrativa, i ha de respectar les expectatives legítimes i raonables que tinguin les persones respecte de la seva actuació. La Síndica també entén que l'Administració ha d'oferir un tracte adequat a les necessitats de les persones, d'acord amb les seves circumstàncies particulars, especialment quan es tracti de persones vulnerabilitzades o que pateixen alguna discapacitat. I l'Administració ha de fomentar mesures de formació específica per als professionals responsables de tractar amb persones en situació de vulnerabilitat per garantir que se'ls ofereix informació suficient i adequada a les seves necessitats.



## Sensellarisme

En un moment en el què disposar d'una llar on resguardar-se del coronavirus i del seu contagi pot significar estar entre la vida o la mort, la Síndica va voler resoldre un expedient d'ofici -en el qual hi estava treballant des de l'any 2018-, sobre el sensellarisme a la ciutat, i donar-hi sortida a causa del moment excepcional provocat per la COVID-19 i davant la necessitat d'adopció de mesures urgents.

L'objectiu era posar damunt la taula la duríssima realitat existent entorn al dret a un habitatge digne, i la necessitat de prendre mesures urgents perquè la situació no s'agreugés per a les persones sense llar que viuen a Sabadell i que, sovint, són invisibilitzades. Tot i que, tradicionalment s'ha considerat que les persones sense llar són només aquelles que veiem pernoctant a la via pública, la realitat és que hi ha d'altres formes de sensellarisme derivades de l'exclusió residencial que no tenen perquè ser visibles al carrer. Fàbriques abandonades, caixers automàtics, cases en runes, cotxes o, fins hi tot, dipòsits d'aigua abandonats, són alguns dels llocs on podem trobar persones vivint a

la nostra ciutat, en unes condicions infrahumanes que vulneren qualsevol garantia mínima de ciutadania o de drets humans, ja que els infrahabitatges no disposen d'un dret humà tan bàsic com l'accés a l'aigua potable, en la majoria dels casos. De totes les tipologies de persones sense llar, en la resolució feta, la Síndica es va voler centrar en les persones sense sostre o que passen gran part del seu temps al carrer i dormen en infrahabitatges com ara immobles abandonats, caixers, o xaboles. Però patir violència de gènere i haver de viure en un refugi per a dones, viure en una habitació rellogada en un pis massificat, habitar l'habitació d'una pensió mentre esperes la resolució del teu expedient a la mesa d'emergència habitacional, o viure en institucions temporals, també són casos de sensellarisme i també ens els trobem a la nostra ciutat. En l'actuació d'ofici, la Síndica va posar l'accent en els casos de persones sense llar que viuen al carrer o en infrahabitatge sense els mínims serveis bàsics, malgrat existir moltes altres realitats entorn a l'habitatge, on aquest dret no queda garantit. La realitat actual amb la pandèmia per la COVID-19 porta associada una crisi social de grans dimensions i, en aquest sentit, la Síndica va

considerar fer la recomanació amb la voluntat d'aportar i sumar esforços per a la protecció dels drets dels més vulnerables.

Les conclusions principals a les que va arribar la Síndica en el seu informe van ser:

- ➔ Les persones sense llar són, primer de tot, persones, per tant, l'Administració local ha de fer una tasca important de conscienciació ciutadana perquè la ciutadania trenqui els prejudicis envers aquestes persones, que responen a estereotips i idees preconcebudes que s'allunyen de la realitat. La situació en què viuen continua sent desconeguda i sovint es reproduïxen estereotips que perpetuen l'estigma. La Síndica considera que l'administració local té la responsabilitat de donar una imatge real i una visió no excloent d'aquestes persones, perquè sovint esdevenen invisibles o, malgrat que no ho són, ningú no les vol veure. En aquest sentit, la inclusió de l'aporafòbia entre els casos que segueix la Comissió de la convivència, on participen diferents entitats i col·lectius, com també l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Sabadell i les forces de



seguretat, pot ser un primer pas per evitar situacions de discriminació que es materialitzen, especialment, en aquest col·lectiu i en el dels espigoladors, que moltes vegades també viuen en infrahabitatges o al carrer, i són les cares més visibles de la pobresa a la nostra ciutat.

- ➔ Fer front a la crisi habitacional ja era un repte abans de la pandèmia per la COVID-19, per tant, cal una actuació conjunta de totes les administracions implicades.
- ➔ A nivell local, cal una millora de l'accés als serveis i la creació de refugis específics i suficients d'emergència per a les persones sensellar que es troben dormint al carrer. El projecte que s'ha provat a l'Escola Miquel Martí i Pol està tenint resultats altament positius i permeten a les persones sense llar dormir amb tranquil·litat i ser ateses amb totes les garanties. La valoració és molt positiva per al col·lectiu que formen aquells i aquelles que tenen algun tipus de malaltia, ja sigui derivada d'addiccions, vida al carrer, salut mental o *cronificada*. En aquest sentit, la Síndica reconeix la gran tasca que tant Ajuntament com Creu Roja i la resta d'entitats que formen part de la Taula de Sense-

llarisme han estat fent amb aquestes persones sense sostre.

- ➔ Per assolir una ciutat que no deixi ningú enrere és primordial atendre les condicions d'accés a l'habitatge analitzant les problemàtiques existents, però també preveient les que estan per venir després del confinament, focalitzant els esforços en crear solucions habitacionals per persones sensellar que respectin al màxim la seva intimitat i la seva autonomia, ja que si no es garanteix un accés a un habitatge estable, els estudis demostren que una persona no pot sortir del carrer. Perquè una persona allotjada en un refugi d'emergència continua sent una persona sense llar. En aquest sentit, cal un gir radical en les polítiques d'habitatge i de garantia d'un ingressos mínims vitals que frenin la caiguda cap a una pobresa extrema, a la que hauran de fer front moltes persones i famílies els mesos que vindran.

Amb la recomanació sobre el sensellarisme la Síndica va pretendre donar visibilitat a aquest col·lectiu i, des de la seva tasca de defensa dels drets de la ciutadania, intentar aportar una altra visió de la ciutat, que permeti a l'Ajuntament trobar solucions i adoptar mesures a llarg termini que incloguin una visió renovada de la gestió i involucri a totes les persones vulnerables de la ciutat. A criteri de la Síndica, cal apoderar aquest col·lectiu amb l'objectiu últim que tinguin els recursos necessaris per no tornar al carrer. La Síndica va fer unes recomanacions, algunes de les quals es detallen a continuació:



Visió normalitzadora  
del sensellarisme

Sancionar ús anòmal  
dels habitatges

Atenció específica per  
a dones

Solucions a  
necessitats  
quotidianes, com  
taquilles, neveres...

Informació i  
participació en les  
polítiques públiques  
residencials

Creació d'un parc  
públic de lloguer

Enfortir aliances amb  
entitats expertes en la  
temàtica de dins i fora  
de la ciutat

Ampliar el  
projecte Sabadell  
Sostre i Housing  
First per substituir  
els albergs a llarg  
termini

Creació d'un alberg  
temporal a curt termini

Creació d'un alberg  
permanent a mig  
termini

Establir un espai de  
baixa exigència per a  
persones en consum  
actiu i en situació de  
carrer

Més recursos per les  
entitats que donen  
servei

## Renda Garantida de Ciutadania (RGC)

En el context d'estat d'alarma i les noves realitats socials, arrel de la crisi per la COVID-19, la Síndica va resoldre una altra actuació que havia obert abans de la crisi però que va decidir donar-li impuls a fi que fos tinguda en compte en un moment en què cal redefinir estratègies i programes municipals que posin les persones per davant de tot. Aquesta feia referència a la RGC i altres prestacions econòmiques. En ella s'evidencia l'existència de moltes queixes en relació a aquesta prestació que –malgrat depèn de la Generalitat de Catalunya- deixa desprotegida la ciutadania sabadellenca que s'hi pot acollir. I potser ara, no només cal redefinir la coordinació entre l'Administració de la Generalitat i l'ens local, o la gestió de les prestacions econòmiques de competència municipal, sinó que cal repensar el model. En aquesta resolució s'evidencien algunes disfuncions del sistema actual que ha posat de manifest la ciutadania a través de les seves denúncies i que la Síndica ha recollit perquè puguin ser considerades a l'hora d'establir

noves polítiques, ara que estem en un moment de redefinir la societat que volem.

La renda garantida de ciutadania ha continuat generant queixes, sobretot pel què fa a la interpretació i l'aplicació dels requisits que la Llei preveu per ser persona beneficiària d'aquesta prestació.

En el context actual de crisi, la Síndica considera que, més que mai, cal una actuació decidida per fer front a les necessitat bàsiques dels col·lectius més vulnerables, i una aposta de present, però sobretot de futur, pels estralls socials i econòmics que generarà la post crisi de la COVID-19. Si abans de la crisi ja era necessària una implantació molt més àgil i eficaç de la RGC, ara es fa imprescindible exigir-ho a l'Administració, per tal que tant la RGC com l'Ingrés Mínim Vital, arribin de forma ràpida i àgil a les presones beneficiàries i puguin mitigar mínimament les necessitats presents de les persones vulnerabilitzades arran de la pandèmia. En aquest àmbit, els serveis socials municipals hi juguen un paper molt rellevant, malgrat que l'Administració de la Generalitat i de l'Estat espanyol són de qui en depenen els recursos d'aquestes prestacions.

Sobretot, cal posar en valor la gran tasca de tots els professionals que estan a la primera línia de serveis socials, ja que fins ara, han hagut d'assumir la gestió i informació sobre la RGC, sense poder fer els tràmits de sol·licitud i comprovació d'expedients, en mans del SOC, essent la única cara visible d'una prestació mal implementada des del inicis i, per tant, esdevenint sovint, el sac dels cops de la ciutadania.

Malgrat que la Síndica no té competències per determinar la implementació que l'Administració autonòmica ha dut a terme de la Llei 14/2017 i el desplegament que farà del Reglament, així com la problemàtica que denuncia la ciutadania en relació a la gestió de la RGC, és evident que no es pot mantenir al marge d'una problemàtica en què l'Administració local nesdevé directament implicada, i en relació a la qual s'han detectat mancances.

Finalment, la Síndica vol apuntar el replantejament que cal fer sobre la necessitat d'establir la Renta Bàsica Universal. Ara és el moment per apuntar cap aquesta direcció, i superar el model prestacional, que no garanteix la supervivència digna a les persones. Fer una aposta per la RBU

vol dir apostar perquè hi hagi una renda que arribi a tothom, sense excepcions, d'aquí que sigui universal, i la percebi tota la ciutadania. En segon lloc, és una renda incondicional, és a dir, la perceben rics i pobres, tant si tens ingressos com si no. I el darrer tret característic és que el perceben les persones, no els nuclis familiars.

Una de les principals avantatges és la llibertat que dona a les persones, a fi d'establir relacions socials lliures, i no haver d'acceptar feines que les degradin. Una altra avantatge és que, a nivell de gestió per les administracions, deslliura d'una càrrega feixuga i controladora constant. També, el fet de ser un mínim i no un sostre, permet que la persona esculli treballar, o no; per tant, es pot acceptar una feina, amb la certesa que aquest mínim es continuarà cobrant, i sense cronificar situacions de pobresa, perquè es pot accedir al mercat de treball, tot permetent una igualtat d'oportunitats per tothom. I finalment, en aquest sentit, no estigmatitza als perceptors. Ara és un bon moment per replantejar un sistema que, amb l'establiment d'aquesta RUB, ens permetria, com a societat, fer un pas qualitatiu endavant, superant horaris de feina impossibles, condicions lamentables i

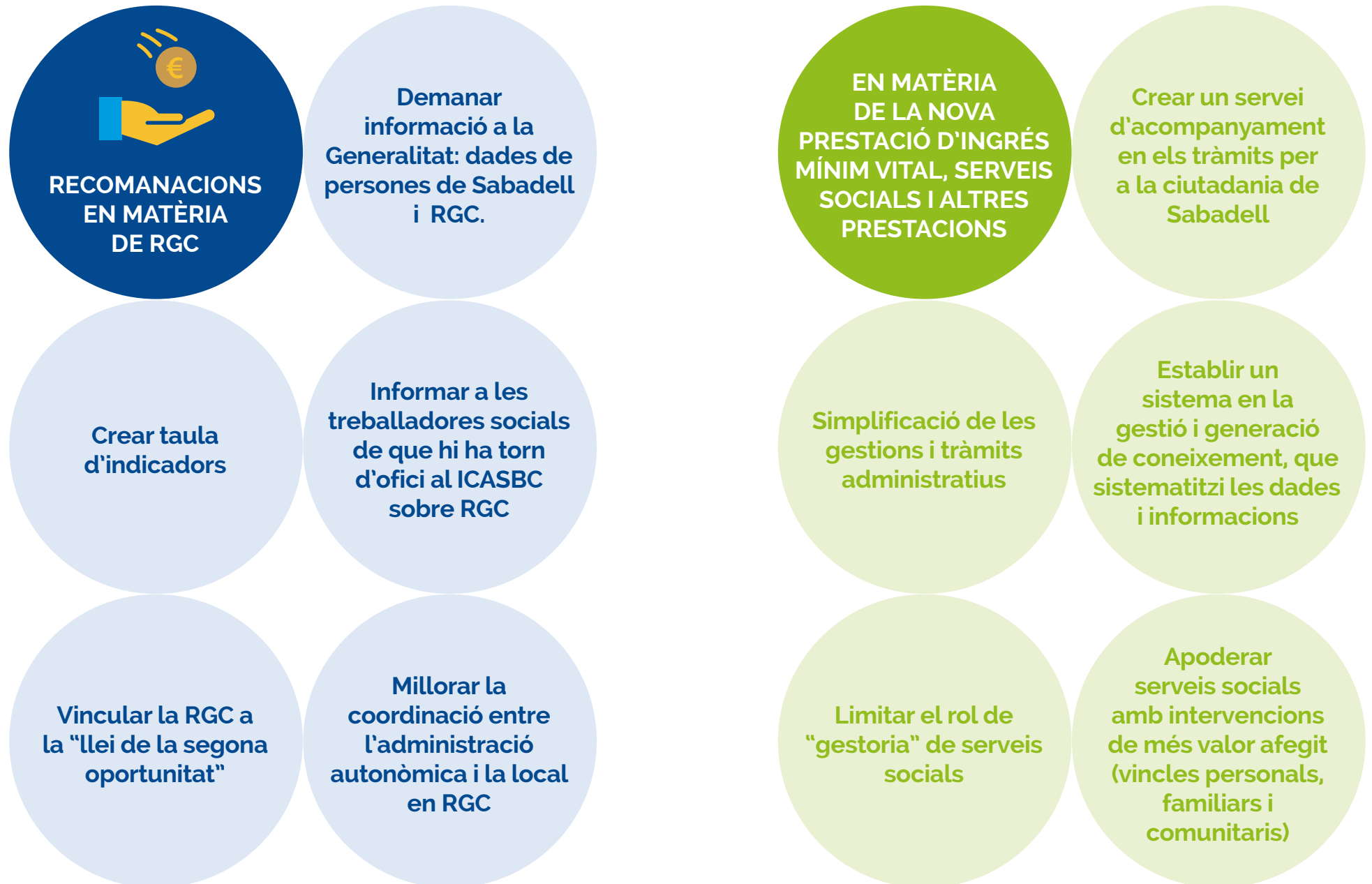
retribucions humiliants, i superant alguns gaps de gènere existents.

No obstant, si ens qüestionem aquest model prestacional, la Síndica considera que el que no es pot fer és apellar a les prestacions en pro de l'eradicació de la pobresa, quan sabem que (entre d'altres problemes) aquestes no arriben a cobrir ni tant sols el 50% de la població que més les necessita. La Síndica es refereix aquí al fenomen de les no sollicituds d'ajudes o prestacions. Tècnics experts i programes elaborats en altres països demostren que el fet de no sol·licitar una prestació no respon tant a decisions individuals com als obstacles generats pel propi funcionament de l'administració pública i pel disseny i les estratègies d'implementació de les polítiques de renda. Que una persona en situació de vulnerabilitat decideix no sol·licitar una prestació, sembla un fet políticament irrellevant i moralment poc controvertit. Però que no la sol·liciti perquè no se l'ha informada adequadament, perquè no entén el formulari de sol·licitud, perquè aquest formulari només el pot aconseguir en una oficina a la que no pot accedir per no poder-se pagar el transport, o perquè no disposa dels coneixements o de l'ordinador per fer els tràmits *online*,

és un fet inadmissible que ens hauria de fer reflexionar. Podem posar l'atenció sobre el perfil de determinats col·lectius i seguir-nos preguntant per què no sol·liciten una prestació que "tant acuradament hem dissenyat per a ells", però el més eficient, més eficaç i sobre tot més honest hauria de ser dedicar aquesta atenció a com funcionen les nostres institucions. Per això seria tant important l'establiment d'una RBU i, a nivell municipal, suposaria una descàrrega importantíssima pels serveis socials, tant des del punt de vista de la gestió i coordinació, com de pressupost.

Alhora, en el decurs dels anys, han passat moltes casuístiques per l'Oficina de la Síndica que posaven en evidència un sistema d'assistència social basat en la tramitació d'expedients, més que no pas d'un acompanyament social, situació que es podria revertir si es redefinís el sistema. En primer lloc si s'optés per una renda bàsica, i en cas contrari, si es redefinís el rol dels serveis socials considerant si han de ser ells els encarregats de gestionar les prestacions econòmiques de caràcter social.

La Síndica és conscient sempre de l'esforç en la gestió assistencial que fa l'Ajuntament amb els



recursos de què disposa. Però la voluntat de la recomanació neix de la necessitat de fer palesa una realitat que es donava fins ara, però sobretot, perquè amb la nova situació de crisi COVID-19 i post crisi, no es deixi ningú pel camí. Ara, més que mai, la Síndica vol fer una sèrie de propostes amb la voluntat de sumar, tot sol·licitant a l'Ajuntament que la veu dels professionals dels sectors socials sigui escoltada i tinguda en consideració. Per tant, la Síndica proposa un seguit de mesures que puguin ajudar a l'Ajuntament, i per tant, a la ciutadania, a fi de garantir els drets des de l'administració local. Perquè si l'Ajuntament té dades i eines que permetin avaluar la situació en la que estem, serà capaç de pressionar i exigir els recursos necessaris per la seva ciutadania, i en aquest cas, per totes aquelles persones amb problemes de pobresa.

## ERTOS

A l'Oficina de la Síndica es van atendre nombrosos casos de denúncia en relació al Servei d'Ocupació Pública Estatal. La Síndica va obrir un expedient d'ofici per poder donar trasllat al Defensor del Pueblo la vulneració dels drets

dels sabadellencs i sabadellenques que havien patit un ERTO. D'una banda, es denunciava la manca de resolució d'un important nombre de sol·licituds d'Expedients de Regulació Temporal d'Ocupació. I en segon lloc, les dificultats que troben per comunicar-se amb les oficines del Servei Públic d'Ocupació Estatal. Les reclamacions no tenien cabuda en les competències de la Síndica, però a causa de l'àmplia afectació de la problemàtica a la ciutadania, la Síndica es va veure en l'obligació de donar trasllat a aquestes queixes. La Síndica considera intolerable que les famílies es vegin abocades a subsistir amb poc més de 400 euros al mes -en el cas dels salaris més baixos- per la demora en el pagament i haguessin d'esperar uns quants mesos per poder cobrar la part corresponent a l'estat espanyol. Tal com va admetre el propi Servicio Público del Empleo Estatal (SEPE), òrgan competent que gestiona els ERTOS, hi va haver milers d'errors, que van provocat que molta gent no cobrés els ERTOS, o no els cobrés en termini. Per altra banda, la ciutadania va denunciar a l'Oficina de la Síndica la impossibilitat d'accedir a parlar amb un interlocutor del SEPE, constatant que la comunicació amb aquest servei esdevenia impossible.

Per tot, es va voler donar trasllat al Defensor, com a institució competent en aquesta matèria, perquè vetlli pels drets dels treballadors i les treballadores, de forma que exigeixi a l'estat espanyol la tramitació urgent dels expedients pendents a fi que la ciutadania cobri el més aviat possible, i alhora, que es destinin recursos que millorin la comunicació amb el servei que gestiona el tràmit.

## Gent Gran

Tots els col·lectius vulnerables s'han vist agreujats per la pandèmia: la corba de l'exclusió social està pujant i s'està produint un increment alarmant del nombre d'ajudes de primera necessitat. Per tant, la pobresa i l'exclusió social s'estan estenent, i augmenta el nombre de persones en situació de desprotecció.

Afirmar que la gent gran ha estat un dels col·lectius més perjudicats -per no dir el que més- no és cap novetat; en primer lloc, per la major vulnerabilitat davant del virus, però també per les situacions de soledat i desatenció, i per la gestió que s'ha fet de les residències tant públiques, com privades i concertades. Certament la

Síndica municipal no té competència en aquesta matèria, però com a defensora dels drets de la ciutadania ha de posar sobre la taula moltes de les disfuncions que s'han fet evidents amb la crisi, i una de les principals ha estat tota la gestió del col·lectiu de la gent gran. Un col·lectiu tradicionalment oblidat i poc visible socialment, però que cal protegir i valorar, i cal que rebi el tracte humà i digne que es mereix a partir d'una gestió de la senectut digna i humana. Durant els mesos de confinament moltes persones es van adreçar a la Síndica per la manca de resposta de les residències sobre l'estat dels seus familiars, o per sentir-se desprotegides davant la mort d'àvis i àvies, o per no poder recuperar les seves pertinences que, sembla ser, eren destruïdes quan les persones morien de COVID. La Síndica va facilitar el contacte de les famílies amb la Fiscal en Cap de Sabadell perquè la fiscalia pugui investigar totes aquestes situacions que es va viure a les residències de gent gran de Catalunya, 4 de les quals es troben a Sabadell, durant els mesos de confinament arrel de la COVID-19.

## Vinculació ODS

En aquest capítol sobre ciutadania i entitats socials, les recomanacions efectuades estan vinculades majoritàriament als següents ODS



### Objectiu 1.

Eradicar la pobresa a tot el món i en totes les seves formes



### Objectiu 3.

Garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les persones a totes les edats



### Objectiu 4.

Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tothom



### Objectiu 5.

Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes



### Objectiu 7.

Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna per a totes les persones



### Objectiu 8.

Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l'ocupació plena i productiva i el treball digne per a tothom



### Objectiu 10.

Reduir la desigualtat en i entre els països



### Objectiu 11.

Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles



### Objectiu 16.

Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells

## 4.c Espai públic



La crisi del coronavirus s'erigeix com un element que farà remodelar dràsticament les ciutats de tot el món. El virus, seguit de la crisi que ha portat, evidencia un canvi de maneres de fer i de viure, amb unes conseqüències evidents en l'urbanisme i en la forma de gestionar i fer ús dels espais públics. Si els experts ja havien conclòs la importància de l'espai públic i la importància que aquest pot arribar a tenir en polítiques de gènere, d'igualtat i de protecció dels col·lectius més vulnerables, la crisi del coronavirus ho ha posat en evidència.

És clar que a l'espai públic cal garantir espais d'ombres i vegetació, fonts i bancs per seure, però també cal promoure l'eliminació de barres arquitectòniques, una il·luminació adequada, la polivalència d'usos per a totes les necessitats quotidianes i un disseny que el faci apte per a totes les persones, independentment de la seva edat. Ara és moment de revisar el disseny de l'espai públic, a partir de les percepcions i necessitats de la ciutadania, posant el focus en l'ús i en la gestió.

La Síndica és conscient de la dificultat actual de prendre decisions a tots nivells pel futur incert i l'abast de la pandèmia, però és el moment d'identificar els diferents escenaris, i tenir clar quin tipus de ciutat volem. Certament avui per avui, és un tòpic afirmar que aquesta crisi és una oportunitat, però ara, més que mai, és necessari dedicar atenció a la ciutat i a la salut, de forma connexa i interrelacionada, com mai abans s'havia plantejat, esdevenint una oportunitat sense precedents per examinar els vincles entre l'urbanisme, l'espai públic, el benestar i la vida quotidiana de la ciutadania de Sabadell. La nostra futura ciutat serà el re-



sultat de decisions específiques que es prenguin sobre l'espai públic.

L'espai públic ha de ser un lloc bàsic per a la socialització, la consolidació de la nostra comunitat i la formació de la identitat col·lectiva en un món post-COVID. La Síndica és conscient de la dificultat actual i que el virus demana l'habilitat d'improvisar i fer estratègies al mateix temps. La flexibilitat s'ha de convertir en una de les eines més importants de la governança, perquè les decisions sobre l'espai públic, els carrers i el trànsit s'han de prendre en un moment en què ningú pot preveure un futur a llarg termini. Però aquests nivells d'incertesa deixen dues opcions: no fer res i veure què passa, o perseguir el resultat que es desitja, a partir d'una visió de la ciutat que tingui en compte totes les realitats, necessitats i interessos de la ciutadania que l'habita. És en aquest sentit que cal repensar la ciutat.

## Recollida de residus i neteja viària

La recollida de residus i la neteja viària són un dels serveis de prestació obligatòria de tots els ajuntaments, i són un dels serveis que generen més queixes per part de la ciutadania. La recollida de residus és un servei imprescindible de tota ciutat, i, sens dubte, la seva correcta prestació significa que la ciutadania ha de suportar algunes molèsties, com el soroll dels vehicles que fan la recollida selectiva, les parades de contenidors al costat dels habitatges o el desbordament d'alguns punts de recollida. El benefici que s'obté del servei –entès en la globalitat del què representa– però, és un benefici superior tant pels qui pateixen aquestes incomoditats, com pel conjunt de la societat sabadellenca. Per tant, és obligació de l'Ajuntament aplicar solucions raonades i eficaces, evitant les molèsties i, en el cas que aquestes es produeixin, proporcionades a l'eficàcia en el servei i a un correcte control de les condicions en què es realitza.

Entorn la recollida de residus es tramiten moltes queixes a la Sindicatura, i a continuació es reproduïxen les més freqüents o aquelles destacades per algun fet concret.

Una de les queixes més habituals són **les pudors i la brutícia al voltant dels contenidors pel desbordament dels mateixos**. Aquesta és una problemàtica recurrent a la ciutat: el veïnat afectat per les parades desbordades s'adreça a la Síndica després que l'Ajuntament no hagi pres mesures per minimitzar els efectes de l'acumulació de deixalles als voltants dels contenidors, o les pudors o els sorolls que fan els camions de recollida selectiva. Sobre l'acumulació de residus i tot tipus de deixalles, destaca una queixa, plantejada l'any 2019 a la Sindicatura, d'una ciutadana que denunciava la ubicació d'uns contenidors a la façana del seu habitatge. Denunciava els abocaments indiscriminats que un establiment comercial proper hi feia de productes caducats de tots tipus, però especialment els que abocava a la fracció de resta que realment s'haurien de recollir al contenidor de la matèria orgànica. Aquest fet provocava, per una banda, fortes pudors –sobretot a l'estiu– quan els productes es descomposaven, i

per l'altra, que hi hagués contínuament gent rebuscat dins dels contenidors, amb el conseqüent efecte que les deixalles quedessin escampades per la vorera. La Síndica va estimar la queixa per tractar-se d'una problemàtica que s'arrossegava en el temps, i sobre la qual no s'havien pres mesures per part de l'ens local. La Síndica va recomanar impulsar el model de recollida "porta a porta" comercial, que permetria una millora en les taxes de reciclatge, i una descongestió dels contenidors de carrer, ja que els establiments comercials traïen la pressió a les parades de contenidors que utilitza la ciutadania. Han transcorregut més de 8 mesos des que aquestes recomanacions es van fer arribar a l'Ajuntament, i l'ens local no ha donat resposta a les mateixes, vulnerant el termini de 2 mesos màxim per donar resposta, establert al Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell.

La **ubicació dels contenidors** és un altre dels problemes que afecta la ciutadania pel que fa a la recollida de residus i la neteja viària. Es tracta del problema més freqüentment denunciat a la Síndica, que atén les queixes després que les persones s'hagin dirigit a l'Ajunta-

ment per sol·licitar un canvi en la ubicació, i que aquest hagi estat denegat, o que l'Ajuntament hagi optat pel silenci com a resposta. Durant el 2020, sense cap mena de dubte, s'han incrementat aquest tipus de queixes. No obstant, la Síndica no ha pogut resoldre tots els casos perquè, des de l'Ajuntament, no s'ha fet arribar els corresponents informes municipals. En els que s'ha pogut emetre una resolució, s'hi han previst una sèrie de recomanacions, que es reproduïxen a continuació. No obstant, la Síndica no sempre ha estimat la queixa, ja que en alguns supòsits ha considerat que la ubicació plantejada per l'Ajuntament era la única tècnicament possible, sense alternatives menys conflictives per la ubicació de la parada de contenidors en qüestió.

Durant el 2020, hi ha un tercer grup de queixes relatives a la recollida de residus i la neteja viària, que tenen a veure amb la **recollida pneumàtica**. La Síndica tampoc ha pogut resoldre els casos perquè encara no ha rebut l'informe municipal. En aquestes queixes, la ciutadania exposa que el sistema de recollida pneumàtica no funciona correctament, fet que genera greus problemes de pudors i brutícia. Especi-

alment, que les boques per on s'introdueixen les deixalles desprenen una olor molt forta, fet que provoca que els habitatges propers hagin de suportar una situació insalubre.

Pel que fa a la neteja viària destaca una queixa relativa a **l'ús de bufadors de fulles** com a sistema de neteja de la zona de jocs infantils de la plaça Lluís Mas. A la vista de les fotografies i el vídeo que consten a l'expedient, així com les declaracions del veïnat, l'ús del bufador generava una gran núvol de pols i partícules que s'enlairava pels voltants de la Pl. Lluís Mas, embrutant tot el que trobava al seu pas: roba estesa, jardí, mobles d'exterior, vehicles estacionats, bancs i gronxadors del parc, els carrers, etc. El bufador es va fer servir durant uns 20 minuts i sense previ avís, mentre hi passejava gent, i en una hora, a mig matí, en que la majoria de les finestres estaven obertes degut a la calor o per a la corresponent ventilació domèstica. La Síndica, després d'analitzar el cas, va concloure que els bufadors de fulles són eines motoritzades que impulsen aire per un filtre i són una font d'emissions de partícules i, per tant, de contaminació ambiental, però també de contaminació acústica. La neteja dels car-



**Sobre el  
reciclatge i  
el mal ús del  
contenidors (per part  
d'establiments  
comercials)**

**Sobre la ubicació de  
contenidors**

**En  
parades de  
contenidors amb  
queixes recurrents,  
s'estudii periòdicament  
la possibilitat de canvi  
(evitant la perpetuïtat  
al mateix veïnat)**

**Sistema de recollida  
selectiva comercial  
porta a porta.**

**Sancionar els  
establiments que no  
reciclin degudament  
i incompleixin les  
ordenances.**

**Document  
municipal  
on es recullin els  
criteris tècnics per a la  
instal·lació d'elements,  
mobiliari i accessoris per  
a la gestió de residus  
i neteja viària**

**Campanyes de  
difusió i pedagogia per  
afavorir els bons hàbits  
de la ciutadania**

**Impuls de  
projectes locals  
d'aprofitament  
d'excedents de  
la restauració i  
distribució.**

**Que  
l'Ajuntament  
insti a l'ens  
competent perquè  
s'estableixi per llei  
una prohibició de  
malbaratament  
alimentari.**

**Presència d'agents  
cívics.**

**S'insti  
a l'empresa  
concessionària  
que reforci la neteja  
en aquells punts  
conflictius, amb  
major freqüència  
de pas.**

ers amb aquesta tècnica augmenta la pols en l'aire amb la possibilitat de la inhalació d'aquest. La pols que es produeix, amb la brutícia dels carrers, les fulles, els fongs, els excrements d'ocells, a l'empènyer-la amb el bufador fa que les partícules petites es distribueixin per l'aire i poden arribar a ser respirades pels vianants. Les implicacions per a la salut humana de la inhalació de partícules de pols són el principal objectiu de nombrosos estudis realitzats, en els quals es posa de manifest el risc que causen en el sistema nerviós, renal, cardiovascular i reproductiu, a més de retardar el creixement de la infància. La Síndica, en la resolució del cas, va estimar la queixa per considerar que l'ús d'aquestes eines per procedir a la neteja dels carrers i places perjudica als treballadors que fan la feina, a més de ser una font de contaminació acústica i ambiental. La recomanació que va emetre es basa en substituir aquest sistema de neteja viària per un altre, com l'aspiració, o fer un escombrat manual. A data de tancament de la memòria no consta que l'Ajuntament s'hagi pronunciat sobre l'acceptació de la recomanació, malgrat que en l'informe del cas, l'ens local ja reconeixia que havia estat una actuació desafortunada i no planificada.

Finalment, pel què fa a la neteja viària, la **presència d'excrements i orins de gossos a la via pública** segueix sent la queixa més recurrent de la ciutadania, temàtica abordada en el capítol 1 d'aquest informe. Al final d'aquest capítol es reproduïx un cas, com a mostra que les denúncies que es tramiten a la Sindicatura tenen una implicació transversal en l'actuació municipal, i que cal abordar-les des de diferents vessants, per aconseguir solucions definitives als problemes que es plantegen. En aquestes casos, per exemple, es tracta d'una problemàtica que afecta a la convivència i el civisme, però també passa per la salut de la ciutadania, l'espai públic i el manteniment que en fa l'Ajuntament.

## Plagues: coloms

Les queixes per plagues de coloms a la via pública són una matèria recurrent a la Sindicatura, però durant el 2020 n'hi ha hagut més, segurament perquè el confinament n'ha propiciat la reproducció i els ha fet més visibles a la ciutat.

Dels informes que l'Ajuntament ha fet arribar a l'oficina de la Síndica, es desprèn que aquest ha pres mesures per fer front a aquesta problemàtica que afecta la ciutat. No obstant, la Síndica considera que caldria intensificar-les perquè la superpoblació de coloms pot arribar a ser un problema de salut pública. Alhora, més enllà de les afectacions que puguin causar a la salut de la ciutadania -com reaccions al·lèrgiques o transmissions de malalties infeccioses-, també causen d'altres tipus de molèsties com la brutícia que generen tant en espai públics com privats a causa dels excrements i els orins, i degraden el patrimoni arquitectònic, el mobiliari urbà i la vegetació. La Síndica valora molt positivament les consideracions que, envers aquesta problemàtica, es fan per part de l'ajuntament, pel que fa a la sensibilització de la ciutadania sobre el control de les po-

blacions de coloms en l'àmbit urbà i sobre la prohibició d'alimentar-los, i en el sentit que s'estan estudiant estratègies per complementar les actuacions de captura. Però des de la Sindicatura es continua instint en les recomanacions fetes. Cal dir també, que per part de la Secció de Salut de l'ens local, s'han acceptat les recomanacions en aquesta matèria proposades per la Síndica.

### RECOMANACIONS EN MATÈRIA DE PLAGUES DE COLOMS

Utilitzar mètodes ètics de control de la població de coloms (com la nicarbazina).

Actuacions pedagògiques destinades als alimentadors

Intervenció de serveis socials per casos patològics d'alimentadors

Sancionar als alimentadors reincidents.

## Mobilitat i accessibilitat

Durant els darrers anys s'han intensificat les queixes que rep la Síndica sobre la manca d'accessibilitat de diferents carrers de la ciutat. Es tracta de queixes relacionades amb voreres estretes, passos de vianants poc accessibles i, en general, amb la reordenació principalment del centre però també d'altres zones de la ciutat.

L'any 2018 la Síndica ja va obrir un expedient d'ofici per avaluar l'accessibilitat de la ciutat, però l'any 2020 encara no havia rebut l'informe tècnic on demanava un mapa de l'accessibilitat de la ciutat, amb els carrers que incomplien la normativa existent a la matèria. A causa de les nombroses queixes que va començar a rebre arran de l'inici del desconfiament domiciliari per la utilització de l'espai públic a Sabadell, va decidir ampliar l'expedient d'ofici relatiu a l'accessibilitat i mobilitat d'espai urbans d'ús públic ja existents.

Sabadell no té carrers accessibles en molts punts de la ciutat, no només en el centre sinó arreu. Les mides de les voreres no assoleixen ni de bon tros els 1,8m o 1,5 metres que marca la normativa; i, en tot cas, tampoc s'ha optat per solucions com vies de plataforma única en carrers estrets. Fins ara, tampoc ha existit un veritable Pla d'Accessibilitat, malgrat les exigències de la llei i, per tant, tampoc s'ha pogut implementar, tal com demana la normativa. Amb la recomanació d'ofici, la Síndica va voler posar sobre la taula el greu problema d'accessibilitat, com a focus de vulneració dels drets de la ciutadania, que impedeixen el dret humà a la ciutat, entès com aquell dret que tots tenim de relacionar-nos amb el nostre entorn en condicions d'autonomia, seguretat i igualtat d'oportunitats. En aquest context específic de ciutat, és urgent i imprescindible una autèntica voluntat política dels qui governen per solucionar aquesta manca d'accessibilitat, que s'ha vist agreujada per les necessitat que imposa la crisi sanitària de la COVID-19, i que ha de fer replantejar l'espai públic, repensant-lo des del factor humà, des de la ciutadania i la seva diversitat, i treballar conjuntament amb ella.

Amb voluntat de sumar esforços, i sense obviar que s'incompleix la normativa, és moment per un replantejament global, per fixar una estratègia de futur, que consideri la mobilitat de dins de la ciutat però també la interurbana, per aconseguir una ciutat més amable, amb zones segures per a vianants i persones que van en bicicleta, i on la gent recuperi la confiança en el transport públic. En definitiva, la Síndica considera que no es pot tornar a la normalitat dels cotxes i la contaminació d'abans, i menys en una ciutat com Sabadell on l'accessibilitat no queda garantida en moltes vies. L'altre repte ha de ser recuperar el patró de mobilitat dominat pel transport públic, i treballar perquè la ciutadania confii novament en ell, per damunt del vehicle privat. En els mesos de confinament, la contaminació ha caigut significativament per la reducció del trànsit. Si es torna al cotxe privat enlloc de prioritzar l'ús del transport públic, tornarà a empitjorar la mobilitat i la pol·lució. La inseguretat viària, la contaminació de l'aire i la congestió, no poden ser la sortida a la crisi de salut que estem vivint a causa de la COVID-19. Finalment, també cal regular l'incivisme dels conductors de

vehicles privats que aparquen sobre unes voreres que ja de per si dificulten el pas de persones amb mobilitat reduïda, o d'aquells conductors que circulen per sobre de les voreres en carrers estrets on sembla que les calçades estretes amb cotxes aparcats no permeten el pas dels vehicles privats per on els toca. En tot cas, cal emprendre mesures fermes, tant de sensibilització de la població, com de sancions, si s'escau, per no empitjorar encara més la difícil mobilitat dels vianants i les persones amb mobilitat reduïda per les voreres de la ciutat.

La Síndica considera que cal aprofitar el context, i posar fil a l'agulla per pacificar els carrers de Sabadell, jerarquitzant l'ús de l'espai públic de forma que es prioritzin els vianants per damunt de tot, després les bicicletes i els vehicles de mobilitat personal, coordinat amb un transport públic eficient i eficaç, i en última instància, la utilització del vehicle privat. El trànsit de vehicles ha ocupat de forma preeminent els carrers de la ciutat, fent més complicada la vida a les persones. Per tant, cal dissenyar una ciutat més habitable per les persones; amb la participació d'aques-

tes i redefinit les relacions entre ambdós col·lectius. El trànsit rodat és l'ús que cal minvar a la ciutat.

Finalment, és necessari deixar constància del **problema que pateix la ciutadania amb mobilitat reduïda per la tardança en l'atorgament de reserva de places d'estacionament**. És un problema recurrent, i sobre el qual la Síndica rep queixes cada any que evidencien una vulneració de drets d'aquest col·lectiu per la inobservança dels terminis. Malgrat el previst a l'Estatut d'autonomia de Catalunya; al Decret de la Generalitat de Catalunya 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques; i a l'article 4 de la Declaració dels Drets Humans Emergents; l'Ajuntament de Sabadell incompleix la normativa quan vulnera els terminis de senyalització de reserva de places d'aparcament. Vulnerant els terminis, no es preserva la igualtat d'oportunitats, sense cap tipus de discriminació, i l'obligació dels Ajuntament de garantir-la, establint en les ordenances la reserva en els llocs on es comprovi que és

necessari -especialment a prop dels domicilis o dels llocs de treball de les persones amb discapacitat-, de places d'aparcament per mitjà de senyals de trànsit complementades amb un disc addicional que reproduïx el símbol internacional d'accessibilitat.

**RECOMANACIONS  
EN MATÈRIA DE  
MOBILITAT**

Pacificació de la ciutat,  
peatonalitzar les vies.

Carrers de plataforma  
única d'ús mixt, quan la  
peatonalització no sigui  
possible.

Una ciutat amb una  
velocitat màxima que no  
superi, els 30 Km/hora.

Camins Escolar o a  
projecte per blindar les  
escoles.

Fer com-plir la  
normativa existent  
per remoure obstacles  
a la línia de façana –  
contenidors, expositors,  
cartells d'anunci, motos o  
bicicletes apar-cades,  
etc.

Plans a llarg termini,  
que faci possible la  
transformació del  
municipi de cara al futur.

Que contempli  
les necessitats  
municipals i les  
capacitats d'inversió per  
tal que pugui ser assumit  
per l'Ajuntament; i  
finalment dur-lo a  
terme.

Ajuntament  
compleixi amb la  
normativa de mobilitat  
i accessibilitat que fins  
ara s'ha incomplert de  
forma reiterada.

Pla d'accessibilitat  
pel municipi amb dates  
concretes i en el termini  
més curt possible, per la  
seva implantació.

Campanyes  
periòdiques de  
conscienciació i civisme  
per garantir accessibilitat  
(evitar obstacles a la  
via pública, aparcar  
correctament, mantenir  
els límits de velocitat.

Mecanismes de control  
necessaris per assegurar  
que la normativa es  
compleix.



## Transport públic

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat estableix que les autoritats locals reconeixen el dret de la ciutadania a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, han d'afavorir que els transports públics siguin accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans.

La Síndica, en l'expedient d'ofici relatiu a la mobilitat i accessibilitat, reforça la idea que cal un canvi de model de mobilitat urbana durant i després de la pandèmia de la COVID-19, per exercir un impacte significatiu sobre la millora de la salut de les persones. I, això, té unes implicacions directes pel que fa al transport, ja que cal incentivar un transport actiu (xarxa ciclable i a peu) per una banda, i perquè cal prioritzar i reforçar el transport públic urbà, per l'altra. En aquest últim punt, cal proporcionar un nivell de servei suficient i que permeti mantenir les condicions de seguretat, i que permeti que la gent recuperi la confiança en aquest servei. El gran repte ha de ser recuperar el patró de mobilitat dominat pel transport públic, i treba-

llar perquè la ciutadania confii novament en ell, per damunt del vehicle privat.

La Síndica va obrir el 2020 un expedient d'ofici en relació als protocols i mesures que s'han pres per prevenir el contagi de la COVID-19 al servei d'autobusos urbans. La Síndica està elaborant l'informe, el qual no està finalitzat a data de tancament d'aquesta memòria.

## Ús i manteniment de l'espai públic

L'espai públic és un espai col·lectiu, obert, accessible, de convivència, d'intercanvi, de socialització, on es desenvolupa la vida social i comunitària, i el conformen els carrers, passejos, avingudes, places, parcs, etc, i també els equipaments municipals de lliure concurrència i el patrimoni històric i cultural.

El manteniment de la via pública inclou, doncs, la neteja viària i la recollida de residus, el manteniment dels paviments, el mobiliari urbà, les àrees de jocs infantils i els espais lúdics per a la gent gran, la senyalització viària, i les instal·lacions semaforiques, entre d'altres.

Les polítiques sobre el manteniment i l'ús dels espais públics s'han centrat tradicionalment en vetllar per un espai públic net i dignificat, però actualment també hi ha d'altres prioritats. En primer lloc, afavorir la salut i garantir el compliment de les mesures de protecció contra la COVID-19 i fer dels espais públics llocs segurs

i saludables. Però també, i com ja s'ha manifestat anteriorment, promoure la convivència i reconèixer el potencial socialitzador i comunitari d'aquests espais.

En aquest sentit, continuen sent molt significatives les queixes pel mal estat de les voreres a la ciutat. Destaca l'expedient d'ofici sobre el barri de Can Deu, obert a la Sindicatura després de la visita presencial que es va fer al barri al mes de novembre. La Síndica hi està treballant, però es posa en evidència el lamentable estat en què es troben molts dels carrers i places d'aquest barri, i la dificultat per arranjar els carrers per la seva titularitat –espais privats d'ús públic-.

Finalment, volem destacar en aquest apartat el cas d'un veí que denunciava l'ús privatiu fraudulent d'un gual, i l'utilitzava per estacionar-hi el seu vehicle. En relació al cas, la Síndica van prendre en consideració la normativa, així com la jurisprudència existent on els tribunals han dictaminat que l'existència d'una porta amb la mida suficient per a l'entrada d'un vehicle en un habitatge, per si sola, no presumeix de forma automàtica la utilització del domini pú-

blic (Sentència Tribunal Superior de Justícia d'Extremadura, núm. 76/1998, de 27 de gener, Sentència núm. 294/2013, de 29 d'octubre, dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 2 de Tarragona). D'acord amb això, la propietat d'un local amb capacitat suficient per entrar-hi un vehicle no ha de fer presumir de forma automàtica la utilització d'aquell local com a garatge i, per tant, l'aprofitament especial del domini públic per accedir a la zona on hi ha aquell local. El gual és una llicència estesa per l'Ajuntament, que reconeix i reserva al propietari de la mateixa el dret d'entrada i sortida les 24 hores, els 365 dies de l'any o, per contra, durant una franja horària per tasques de càrrega i descàrrega, per exemple. És a dir, al propietari del gual no se li reconeix un dret de propietat sobre el tros de vorera que connecta amb el seu garatge, sinó que es reconeix únicament que està en el seu dret d'accedir al seu garatge sense que hi hagi cap vehicle o objecte que pugui bloquejar l'entrada i sortida. Per tant, el titular de la llicència tampoc hi pot deixar el seu cotxe aparcats. El gual permanent no reconeix cap dret de propietat sobre un tram de vorera de la via pública. Per tant, si bé el titular del gual té el dret d'utilitzar

el tram de carrer sense cap tipus d'obstacle, el seu vehicle també està acollit a complir amb l'obligació de no entorpir la circulació de la via.

En aquest cas, des de la Policia municipal es van fer les comprovacions oportunes, després que la Síndica intervingués, i es va enviar la petició al departament corresponent perquè fos retirada la llicència de qual de l'emplaçament esmentat. Finalment, es va informar a la Sindicatura que el departament de Mobilitat, Trànsit i Transport ja havia iniciat el seu procediment de retirada de la llicència d'aquest qual pel seu ús fraudulent. El cas va quedar resolt en tràmit, perquè l'Ajuntament va esmenar la seva inactivitat abans de l'emissió del corresponent informe justificatiu.

## Mostra de casos resolts

### QUEIXA

Excrements de gossos al barri de Can Rull

### VALORACIONS DE LA SÍNDICA

El problema és el comportament incívic de les persones que passegen els animals, que deixen que facin les seves deposicions i miccions en qualsevol lloc i no són capaces de recollir-les o de netejar la via pública

La Síndica considera que l'actuació municipal sobre aquesta qüestió és insuficient, ja que són continuades les queixes que es reben per aquesta problemàtica en diferents punts de la ciutat

S'ha constatat que hi ha un nombre elevat de denúncies per aquests mateixos fets, que evidencien l'estat de deixadesa i brutícia a molts punts de la ciutat: es tracta d'una queixa generalitzada a tot Sabadell.

Si bé és cert que la ciutadania no presenta una queixa per aquest fet, acostuma a denunci-

ar-se en la majoria de casos relatius a la neteja i els residus de la ciutat.

En el cas concret, no es va donar resposta a qüestions que va plantejar la Síndica en la seva petició d'informe com: la periodicitat en la que el servei de neteja realitza el servei a la zona, tant de forma mecànica com manual. Ni es va poder donar resposta al nombre de cartells que hi ha instal·lats a la ciutat amb la normativa i obligatorietat de recollir deposicions dels gossos, ni quantes plaques sobre la prohibició hi ha a la zona de Can Rull, ja que l'Ajuntament de Sabadell no disposa d'aquesta informació.

Finalment el Departament de Salut va manifestar que havia donat resposta a les peticions del ciutadà respecte d'aquesta problemàtica, però la manca de concreció en la data i el contingut, no permeten concloure si aquesta es va dur a terme. En aquest punt, la Síndica va recordar l'obligació de donar resposta a totes les instàncies que presenti la ciutadania per garantir el dret a una bona administració.

### RESOLUCIÓ

La Síndica va estimar la queixa i va recomanar:

- ➔ Mesures de conscienciació ciutadana, com publicitat en diferents formats i presència d'agents cívics
- ➔ Sancionar a les persones propietàries o passejadores dels animals quan es comet la infracció tipificada en l'Ordenança.
- ➔ Donar resposta a totes les comunicacions, instàncies o suggeriments que li faci arribar la ciutadania, en temps i forma, atès el deure legal que té l'Administració de fer-ho.

### RESPOSTA MUNICIPAL

A data de tancament de la memòria, no hi ha posicionament municipal respecte les recomanacions fetes.

## Vinculació ODS

En aquest capítol sobre convivència i civisme, les recomanacions efectuades estan vinculades majoritàriament als següents ODS



### Objectiu 3.

Garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les persones a totes les edats



### Objectiu 5.

Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes



### Objectiu 10.

Reduir la desigualtat en i entre els països



### Objectiu 11.

Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles



### Objectiu 13.

Adoptar mesures urgents per a combatre el canvi climàtic i els efectes d'aquest



### Objectiu 16.

Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaçes, responsables i inclusives a tots els nivells

## 4.d Transparència i Bon Govern



La impredictibilitat de la situació a causa de la pandèmia de la COVID-19, la manca d'experiència prèvia en la gestió d'una crisi d'aquest tipus i la necessitat de posar la salut pública per davant d'altres drets, ha portat a una situació inèdita que ha afectat a tota la ciutadania d'una forma o altra. L'administració pública també ha patit aquesta situació i, d'un dia per un altre, s'ha vist obligada a cobrir noves necessitats de les persones de forma urgent, amb uns volums ingents i sense les eines humanes ni tecnològiques suficients per fer-hi front.

Això ha portat a un col·lapse en l'atenció a la ciutadania amb greus repercussions i en un alentiment generalitzat dels tràmits, de la resposta de l'ajuntament i de les dinàmiques internes del propi municipi. Si bé es podia entendre aquesta situació en un primer moment, aquest alentiment s'ha mantingut durant tota la pandèmia i encara es dona en alguns departaments.

La Síndica també vol deixar palès el seu malestar en relació a la tramitació dels expedients de la pròpia Sindicatura. Malgrat que l'Ajuntament té pendent d'enviar a l'oficina de la Síndica molts casos del 2020, encara n'hi ha del 2019 i 2018 que, malgrat haver-se sol·licitat i reclamat en diverses ocasions, no s'han fet arribar. Per aquest motiu, la Síndica va decidir resoldre tots els casos dels anys 2018 i 2019 amb greuge, ja que s'ha vulnerat, en primer terme, el Reglament de la Síndica de Greuges, on s'estableix l'obligatorietat per part de l'Ajuntament de respondre a totes les preguntes que li formuli la institució en temps i forma, i a cooperar en tot el què necessiti. No és la millor solució, ja que no es dona una resposta acurada a les pretensions de la persona interessada, però deixa en evidència

la deixadesa municipal que posa en perill els drets de la ciutadania. I aquests drets van més enllà del dret a una bona administració, ja que la manca de resposta també posa en perill els drets que conculquen en cada cas en concret.

## Procediments administratius

Aquestes queixes estan relacionades directament amb incidències procedimentals, i cal destacar-ne l'elevat nombre que es detecten en el conjunt de tots els casos que es tramiten a la Sindicatura, bàsicament relacionades amb el silenci administratiu. Moltes de les queixes arriben a la Síndica per la inactivitat municipal davant una petició o una comunicació ciutadana a la qual l'Ajuntament no ha donat cap resposta.

L'Administració ha de respondre expressament les peticions que li formulin les persones i ha de dictar resolucions expresses en tots els procediments, i aquesta obligació i el dret correlatiu de la ciutadania no només és present en les lleis, sinó també en l'obligació social d'atendre amb deferència i respecte la ciutadania com a

objecte de l'acció de les polítiques públiques. La manca de compliment per part de les administracions de l'obligació de donar resposta expressa pot ocasionar la indefensió i la inseguretat jurídica de la ciutadania, a més de desincentivar la desitjable participació en els afers públics.

### a. Procediment sancionador en matèria de trànsit

El procediment sancionador en matèria de trànsit és objecte de múltiples queixes en totes les seves fases. Hi ha casos que es tramiten perquè la ciutadania es queixa pels actes d'inici del expedients, per la disconformitat amb els fets objecte de la sanció, per considerar que no han comès la infracció, però d'altres perquè no han rebut cap notificació en el procediment, i desconeixen l'existència del procediment fins que reben un embargament del compte corrent.

### La notificació de la sanció

La Síndica pot entendre la perplexitat d'una persona que s'assabenta per primera vegada que ha comès una infracció quan troba un embargament del seu compte corrent. En aquests casos, quan la persona es dirigeix a l'oficina de la Síndica manifestant que no coneixia l'existència de les sancions, la Síndica constata, en primer lloc, perquè no es va poder entregar en mà la notificació en el moment dels fets. En cas que la persona es trobés absent del lloc dels fets, la Síndica esbrina si es va deixar la notificació de la sanció al parabrises del vehicle. Si la notificació no es podia realitzar en mà, la Síndica analitza si el domicili on es van intentar les notificacions és on la persona té el seu domicili. I finalment, determina si el domicili on es van notificar els actes és el que consta a la DGT.

En alguns casos, no es pot determinar el motiu pel qual la persona no rep cap notificació prèvia abans de l'embargament, ja que l'Ajuntament ha realitzat el procediment de forma correcta i no consten irregularitats en el mateix. En aquests casos, no es tracta que l'adreça del domicili on s'intentessin les notificacions no fos la correc-

ta, o que fos impossible localitzar la persona infractora, sinó que, un cop fets tots els intents de notificació que marca la llei, aquesta no es van poder realitzar de forma fefaent.

No obstant, en d'altres casos, la Síndica considera que no s'han emprat tots els mecanismes dels que disposa l'administració per intentar localitzar la persona. La bona fe per part de l'administració també l'obliga a esgotar totes les possibilitats per trobar el domicili correcte dins les bases de dades abans de publicar mitjançant un edicte, les notificacions que no s'han pogut realitzar en mà. I això és especialment necessari quan es tracta de procediments administratius sancionadors. És per això que l'ajuntament hauria de verificar el domicili que li facilita la DGT en aquells casos en els que no pot trobar la persona interessada, consultant, per exemple, el padró d'habitants abans d'acudir a la publicació edictal. L'administració ha de fa servir les dades de què disposa en els seus fitxers per intentar la localització: Registre de Vehicles, Registres de Conductors, dades d'empadronament, dades fiscals, dades totes elles que se suposa que estan actualitzades.

La Síndica considera que el sistema de notificacions pressuposa que les parts, l'administració i les persones destinatàries de les notificacions, basen la seva actuació en el principi de bona fe. Si aquest falla, el conflicte esdevé permanent i sense solucions satisfactòries. El principi de bona fe no és només una voluntat pròpia i desitjable que ha de regir l'actuació en la vida privada i pública de les persones i les institucions, sinó que ha esdevingut una construcció jurídica d'obligat compliment.

## Respostes estandarditzades

La llei estableix el dret a obtenir decisions administratives motivades en els supòsits legalment establerts amb una referència succinta als fets, els fonaments jurídics, la identificació de les normes aplicables i amb indicació del règim de recursos que es puguin formular en cada cas (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost); així com el dret a obtenir una resolució expressa i que es notifiqui dins el termini legalment establert (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost) i el dret que les actuacions administratives siguin proporcionals a les fina-

litats perseguïdes (art. 22 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost).

En canvi, malgrat que la llei imposa l'obligació de defugir de les respostes estandarditzades, massa sovint, quan la ciutadania presenta al·legacions o interposa recursos contra els actes dictats per l'administració, l'Ajuntament recorre a un model estandarditzat que no respon a les qüestions concretes plantejades per la persona, ni a les expectatives envers la pròpia administració.



**RECOMANACIONS  
EN MATÈRIA DE  
PROCEDIMENT  
SANCIONADOR**

Donar resposta escrita  
a les qüestions que les  
persones plantegin per  
escrit

Defugir de models  
estandarditzats

Les respostes  
raonades, intel·ligibles  
i congruents amb les  
peticions

Compleixin els  
terminis de resolució  
i notificació dels actes  
administratius

Les notificacions s'han  
de fer per mitjans que  
permetin tenir constància

Buscar en el padró  
municipal d'habitants  
o a qualsevol altra font  
de dades el domicili més  
actualitzat, en cas de no  
trobar el domicili

S'aportin proves  
suplementaries, quan  
s'invoqui el principi de  
veracitat dels agents  
de l'autoritat



## En relació a la bonificació del 50% i el dret a presentar alegacions

En matèria de sancions de trànsit i també en aquelles que es deriven dels estacionaments en zones amb un horari limitat (zona blava), hi ha moltes queixes que posen en entredit el sistema fixat a la llei en quan al dret a bonificar la sanció en un 50% i la incompatibilitat amb el dret a presentar alegacions.

La llei estableix que, si es presenten alegacions, es renuncia a la bonificació en el pagament de la denuncia, i que, en cas de realitzar el pagament, es consideraran les alegacions com a no presentades. Quan es rep la notificació, hi ha 20 dies naturals per pagar les multes amb un descompte del 50% o per presentar alegacions. Si es presenten alegacions i són desestimades, ja no es podrà pagar amb descompte. Per tant, un cop notificada una multa de trànsit tenim 20 dies naturals per acollir-nos a la rebaixa del 50%, realitzant el pagament voluntari. Acollir-se a aquesta reducció té unes conseqüències que,

en resum, vol dir que no podrem presentar alegacions per la via administrativa.

### Les conseqüències són

- ➔ Finalització del procediment
- ➔ Es posa fi a la via administrativa
- ➔ No es poden presentar alegacions i si es fa, es tindran per no presentades.
- ➔ No es pot presentar recurs de reposició.
- ➔ Només es pot presentar recurs contenciós administratiu
- ➔ La sanció és ferma des del moment del pagament

La Síndica considera que la possibilitat de gaudir d'una reducció del 50% en la quantia de la sanció, evidentment, suposa un benefici per a la persona administrada i, alhora, també per a l'Administració, ja que es tradueix en l'eliminació de tràmits administratius, la qual cosa agilita la tasca administrativa, se suprimeix la necessitat de dictar resolució expressa i, per tant, s'evita la tramitació de l'expedient sancionador corresponent. No obstant això, aquest descompte, que pot interessar a les dues parts,

no hauria d'implicar una renúncia total de la ciutadania a poder defensar els seus drets si ho considera oportú. La impossibilitat de poder presentar un recurs en via administrativa sí que comporta una vulneració del dret de defensa de la ciutadania, que es veu directament abocada a plantejar la seva discrepància als jutjats contenciosos administratius, amb l'esforç econòmic i de temps que implica acudir a la via judicial. No obstant, no és l'administració local qui, amb la seva actuació, hagi produït el greuge, sinó que aquest es deriva de la norma vigent. En aquest sentit, la Síndica va donar trasllat d'aquesta queixa recurrent al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, per fer-ne trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya i que aquest ho remeti novament, si ho considera oportú, als grups parlamentaris de les Corts.

## b. Serveis funeraris

La Síndica continua rebent queixes relacionades amb els serveis funeraris a la ciutat, especialment pel que fa a la limitació a 50 anys de les concessions de les sepultures. La Sindicatura ja va establir el seu criteri en

una actuació d'ofici de l'any 2016, en la qual es reitera, i sobre la qual insisteix a l'Administració. Recomanació que es troba íntegrament reproduïda a la memòria de l'any 2016, i on succintament es demanava a l'ens local, per una banda, que a les concessions funeràries atorgades fins l'any 1988 es considerés que l'atorgament era de 99 anys i no de 50, com pretén l'Ajuntament. I per l'altra, que en totes aquelles concessions on existeixi una "carta concessional", i en base al principi que l'Ajuntament no pot anar contra els seus propis actes ni limitar els drets de la ciutadania, consideri vigents també aquestes concessions, fins que venci el termini esmentat de 99 anys.

També, de nou com cada any, es denuncien actes vandàlics en nínxols i tombes, dels quals l'Ajuntament no se'n fa responsable perquè el Reglament del cementiri municipal està redactat en aquests extrems: *Article 46.3- Responsabilitat per danys. L'administració del cementiri no assumeix la responsabilitat per eventuais robatoris i els desperfectes que tercers puguin ocasionar a les sepultures municipals.*

De forma més concreta, en una queixa de l'any 2020, una veïna de la ciutat manifestava la inseguretat jurídica que li genera el fet d'haver pagat la renovació d'un títol de concessió d'una sepultura sense que a la factura s'especificués el concepte concret de la renovació, tenint en compte que el títol original s'havia de diligenciar degudament per l'Ajuntament i no li seria entregat fins transcorreguts uns mesos. La Síndica va plantejar en la seva sol·licitud d'informe, la possibilitat que, a l'hora d'expedir les factures de concessió del dret funerari, es concretés el termini de la concessió, però l'Ajuntament va argumentar la inecessarietat al·legant: 1) el termini ja s'expressa en el decret de renovació i en el títol constitutiu de la concessió, i reiterar les dades en un altre document podria comportar un major risc d'incórrer en errors i contradiccions; i 2) de l'import de la factura ja és deduïble el termini de la concessió, atès que aquest import ve fixat per ordenança fiscal núm. 4.7, reguladora de la taxa per utilització privativa o aprofitament especial del domini públic del cementiri municipal. La Síndica en canvi, considera que transcriure a la factura el tipus de concessió i la durada de la mateixa, conferiria seguretat jurídica i es compliria el principi

de servei efectiu a la ciutadania. A parer de la Síndica, i com ha posat de manifest el Tribunal Suprem en nombroses sentències, també cal que es dugui a terme el deure de diligència, que exigeix que l'Administració s'avanci als fets davant el dubte que, d'una determinada activitat, es puguin deduir certs riscos, i considera preferible l'error en la previsió de futur a la pèrdua de seguretat. Per tant, cal que l'Administració faci un pas més enllà, i no s'escudi en els possibles errors que pugui cometre en transcriure el concepte d'una factura, perquè, per damunt de tot, l'administració ha de tenir la vocació de servei a la ciutadania, i avui dia, amb els mitjans tècnics, informàtics i tecnològics existents, reproduir el tipus de concessió i el termini de la mateixa en una factura, no hauria de suposar cap problema, i molt menys cap error. En aquest sentit es va recomanar que a les factures de renovació de la concessió es faci constar de forma expressa el tipus de concessió, l'objecte i el termini, i que l'Ajuntament així ho exigeixi a la concessionària si així ho considera. A data de tancament de la memòria, l'Ajuntament no ha donat resposta sobre l'acceptació, o no, de les recomanacions de la Síndica.

## c. Altres procediments

### Atencions a la ciutadania en temps de COVID-19

Les dificultats per relacionar-se de forma àgil amb l'Ajuntament han estat un motiu de queixa que s'ha reiterat al llarg de l'any 2020, problemàtica s'ha vist agreujada des de l'inici de la situació pandèmica i de confinament.

La crisi general provocada per la COVID ha tingut un impacte a tots els nivells, i també a l'Administració, la qual cosa ha implicat la demora dels terminis en molts dels tràmits i gestions. Es tracta d'una situació excepcional, però també ha de servir perquè l'Administració s'adoni de la importància d'adaptar-se a les noves tecnologies i a la necessitat d'implementar una administració electrònica i una digitalització global, que permeti que la ciutadania pugui realitzar tots els tràmits telemàticament, però sense oblidar aquelles persones que no hi tenen accés, a les quals s'han de garantir els drets de relacionar-se presencialment amb l'administració.

Moltes persones que s'han dirigit a la institució de la Síndica durant l'any 2020, coincidien en les dificultats per contactar amb els serveis municipals, principalment a través del telèfon 010, per poder accedir a la informació i a la tramitació administrativa, o per obtenir una cita prèvia per rebre atenció presencial al SAC Sabadell Atenció Ciutadana. Les dificultats de contactar a través del 010, manifestades inicialment, s'han anat matissant des del moment en què l'Ajuntament ha dotat de més recursos aquest servei i ha diversificat l'atenció amb el propòsit de dimensionar més adequadament aquestes oficines. En aquests casos la Síndica va estimar les queixes per la dilació en el termini d'atenció, i va recomanar a l'Ajuntament de Sabadell dotar de més recursos personals i tècnics el servei; també, l'habilitació dels tràmits en línia, per reduir l'atenció ciutadana presencial al màxim, però tenint en compte que no tota la ciutadania té accés al món digital, tot evitant el tracte discriminatori cap aquelles persones que, per dificultats en l'accés, en l'ús, o bé per l'exercici de l'ús de la llibertat, optin per accedir a l'administració pública de forma presencial.

En tot cas, la Síndica és conscient de l'esforç personal i humà que es va fer des dels primers moments de la pandèmia per part de les treballadores i treballadors tant del SAC com d'altres serveis d'atenció a la ciutadania, i valora molt positivament la dedicació de moltes persones per intentar reduir els terminis d'atenció.

### Terminis de resposta en temps de COVID-19

Hi ha diferents casos que van arribar a la Sindicatura, durant el període en què es va declarar l'estat d'alarma - per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19-, i pel Reial Decret 463/2020, que van suspendre i interrompre els terminis per a la tramitació dels procediments administratius.

El dilluns 1 de juny del 2020 es va aixecar la suspensió dels terminis administratius que es va produir el dia 14 de març i que va finalitzar el dia 31 de maig de 2020. En aquest sentit, els terminis van estar aturats dos mesos i mig.

L'article 41.1 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, de 7 de desembre de 2000, que té el mateix valor jurídic que els tractats, de conformitat amb l'article 6 del Tractat de Lisboa, proclama el dret a una bona administració establint que: "Tota persona té dret que les institucions i els organismes de la Unió tractin els seus assumptes imparcialment i equitativament, i dins d'un termini raonable."

Per tal de considerar si, efectivament, l'administració local ha vulnerat els terminis de resposta, la Síndica ha extrapolat aquest temps de suspensió a les queixes concretes que ha rebut. Si, per exemple, de forma ordinària es dona despatx a la renovació d'una concessió funerària en un termini de dos mesos, l'escenari seria que amb 4 mesos i mig, la interessada hauria d'haver rebut el títol, però en el cas concret el termini es va allargar a 8 mesos. D'aquesta forma, la Síndica va analitzar cas per cas, determinant l'estimació del greuge, en funció de la tardança. En aquest cas concret, es va considerar que 8 mesos no era un termini raonable.

## Les diligències d'embargament

En molts casos, la ciutadania desconeix què ha de fer quan rep una notificació sobre les diligències d'embargament, i s'adreça a la Síndica per exposar la seva queixa. El desconcert i la falta de comprensió de la notificació generen diferents reaccions, però es fa evident que es tracta d'un problema generalitzat amb les diligències d'embargament. La ciutadania té dificultats de fer-se una idea clara de què és aquesta diligència i quines conseqüències té a partir de la notificació que rep. Per tant, caldria fer un replantejament d'aquestes notificacions, per tal d'incloure una nota o carta explicativa que permeti que la persona que rep la diligència compregui què se li està notificant.

En un dels casos resolts per la Síndica l'any 2020, si la persona hagués entès el què se li notificava en una diligència d'embargament, i el què representava fer-hi front i pagar, probablement, no hauria ingressat els diners que li demanava l'Ajuntament, i que ara no pot recuperar. Es tracta d'un cas, on 1) l'Ajuntament

va enviar una diligència d'embargament a una ciutadana; 2) aquesta va procedir a fer el pagament de dues mensualitats d'un lloguer a l'Ajuntament atenent a la diligència d'embargament; 3) en realitat la persona no tenia cap relació amb l'empresa contra la qual l'Ajuntament havia dictat l'embargament. Aquesta confusió va generar una situació que va perjudicar a la ciutadana que no ha pogut recuperar els diners pagats, malgrat tractar-se d'uns ingressos indeguts a parer de la Síndica. Més enllà dels fons de l'assumpte, la Síndica vol posar de relleu la importància tant de la forma com dels fons dels actes administratius que dicta, i més concretament, sobre la importància que siguin entenedors pels destinataris. En aquest sentit, es va recomanar d'enviar, juntament amb les diligències d'embargament, un escrit clar, raonable i accessible per la ciutadania on s'expliqui millor tot el procediment, amb l'objectiu de facilitar la comprensió sobre l'origen de la diligència i l'objectiu que amb ella es persegueix. En definitiva, una carta senzilla on aclareixi que la persona que rep la diligència no és el titular del deute reclamat, sinó que se li demana ajuda per fer front al deute d'una tercera

persona, en el cas que tingui crèdits pendents amb aquella.

## El silenci administratiu

L'Administració té l'obligació de resoldre totes les qüestions que se li planegin. De conformitat amb el que disposa l'incís primer de l'apartat primer de l'article 21 de la Llei 39/15 del procediment administratiu comú de les administracions públiques "L'Administració està obligada a dictar una resolució expressa i notificar-la en tots els procediments sigui quina sigui la seva forma d'iniciació." D'aquesta obligació només se n'exceptuen els supòsits de terminació dels procediments per pacte o conveni i els procediments relatius a l'exercici de drets sotmesos únicament al deure de comunicació prèvia a l'Administració.

Alhora, segons el que estableix l'apartat 6 de l'esmentat article 21, « El personal al servei de les administracions públiques que tingui a càrrec seu el despatx dels afers, així com els titulars dels òrgans administratius competents per instruir i resoldre, són directament respon-

sables, en l'àmbit de les seves competències, del compliment de l'obligació legal de dictar resolució expressa en termini.

El Codi de bones pràctiques administratives elaborat pel Síndic de greuges de Catalunya, recull com a principi VII el "deure de respondre expressament" i s'indica que "l'Administració ha de respondre expressament les peticions que li formulin les persones i ha de dictar resolucions expressives en tots els procediments".

La Síndica ha recordat a l'Ajuntament de Sabadell, en diferents casos, el deure legal de donar resposta, ja sigui en compliment del que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques o, alternativament la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició. El dret a una bona administració i els principis rectoris de l'actuació administrativa, consisteixen en donar resposta a totes les comunicacions, instàncies o suggeriments que li faci arribar la ciutadania, en temps i forma. La normativa recull l'obligació de resoldre per part de les

administracions públiques (la Llei 39/2015) i del dret a una bona administració establerts tant a l'Estatut d'Autonomia, com a l'esmentada llei, a la Carta Europea dels Drets Fonamentals i al Codi de bones pràctiques Administratives del Síndic de Greuges de Catalunya.

En molts casos, l'administració local, disposava de diverses instàncies amb la mateixa petició, sense que hagués donat resposta, quedant acreditat que el ciutadà/ la ciutadana havien presentat múltiples instàncies de les quals no n'havien rebut cap tipus de resposta.

## Tracte policial en temps de covid

Les forces de seguretat van tenir l'encàrrec de controlar i fer efectives les mesures de confinament i d'aïllament social previstes en el Decret que establia l'estat d'alarma i, per fer-ho, podien emprar els mitjans d'autoritat de què estan constitucionalment dotats, per bé que sempre sota els paràmetres d'oportunitat, de ponderació i de proporcionalitat.

El Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es va declarar l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, es va publicar en el BOE i va entrar en vigor el mateix dia per fer front amb caràcter immediat a la situació d'emergència provocada per l'altíssima capacitat de contagi del virus esmentat entre la població. Entre les mesures que es preveien, hi ha les que limiten la capacitat de lliure circulació de la població, recollides en l'article 7. L'incompliment de les limitacions a la llibertat de circulació i dels drets civils de col·laboració i no obstaculització de la tasca dels agents policials poden constituir, de menys a més grau, una infracció administrativa o penal.

La Síndica va tenir coneixement de situacions que, segons els denunciants, incorrien en abús de les atribucions policials, i va rebre queixes per aquests fets. Durant la primera fase de la desescalada, on les mesures es van anar flexibilitzant progressivament, la Síndica va rebre queixes de persones que es trobaven al carrer fent activitats previstes al Decret llei, i que afirmaven que els agents policials havien increpat

o requerit, presumptament de males maneres, les raons per les quals es trobaven al carrer.

Davant d'aquestes manifestacions, la Síndica és conscient que, en alguns casos, es pot fer difícil determinar si la conducta de la ciutadania és constitutiva d'una infracció administrativa o no, però cal recordar que els agents tenen l'obligació de protegir els drets de la ciutadania en les intervencions que duguin a terme, i donar, en tot moment, una resposta proporcionada, motivada i justificada de les seves accions davant les demandes ciutadanes. Així mateix, la policia ha d'actuar tenint en compte un curs equilibrat i amb criteris de proporcionalitat perquè els requeriments que efectuïn no es puguin considerar limitacions abusives del dret de lliure circulació.

En els casos resolts, no hi havia proves suficients per fer un judici de valor, alhora que no és missió de la Síndica determinar la procedència o no d'una acció concreta per part dels agents de la Policia. No obstant això, en l'especial context de la crisi del coronavirus, la funció dels cossos i les forces de seguretat ha de ser, principalment, pedagògica i d'advertència, més

que no pas de denúncia i sancionadora. Quan calgui sancionar, ha de ser de manera proporcionada, motivada i plenament justificada. En cas de dubte sobre el sentit de l'actuació de la ciutadania, la Síndica considera que s'hauria de prioritzar el fet de no sancionar.

Finalment, sobre el tracte policial, s'exemplifica un cas resolt que implicava un menor, anterior a la pandèmia, i que es detalla al final de capítol.

## Agència Tributària

Entre les competències més destacades de l'Ajuntament, hi ha la gestió, la liquidació, la inspecció i la revisió dels tributs i ingressos de dret públic que pertanyin a l'ens local, així com la recaptació en període voluntari i/o executiu de tributs, taxes, preus públics i altres ingressos de dret públic.

De les queixes rebudes aquest darrer any 2020 destaquen, entre d'altres, les referides l'Impost sobre l'Increment de Valor de Terrenys de naturalesa Urbana, l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, així com de la Taxa de residus i la Taxa de Gual.

### Plusvàlua

L'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) es troba regulat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004, que aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, en els seus articles 104 a 110. El TRLRHL estableix que "l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana és un tribut directe que grava l'in-

crement de valor que experimentin aquests terrenys i que es posi de manifest a conseqüència de la transmissió de la propietat dels terrenys per qualsevol títol o de la constitució o transmissió de qualsevol dret de gaudi, limitatiu del domini, sobre aquests terrenys".

En data 11 de maig, el Tribunal Constitucional (TC) va dictar la Sentència 59/2017, en què estima la qüestió d'inconstitucionalitat plantejada pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 de Jerez de la Frontera. El Tribunal considera que la configuració de l'impost pressuposa que, pel sol fet d'haver estat titular del bé durant un període de temps, hi ha un increment de valor sotmès a tributació, el qual es quantifica de manera automàtica per aplicació de les regles de determinació de la base imposable. Quan no hi ha hagut aquest increment, la riquesa gravada és inexistent o fictícia, fet que contradu el principi de capacitat econòmica de l'article 31.1 de la Constitució (CE). D'acord amb aquest eix argumental, la Sentència 59/2017 considera que, si bé l'IIVTNU amb caràcter general, no és contrari al text constitucional en la seva configuració actual, declara inconstitucionals i nuls els articles 107.1 i 107.a) del Text refós

de la Llei de les hisendes locals (TRLHL), però únicament en els supòsits en què se sotmeten a tributació situacions inexpressives de capacitat econòmica, és a dir, en els supòsits que no presenten un augment de valor del terreny en el moment de la transmissió.

També fa un manament exprés al legislador perquè, en la seva llibertat de configuració normativa, porti a terme les modificacions en la llei de l'impost que permetin determinar la manera de no sotmetre a tributació les situacions d'inexistència d'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana. Actualment, tot i el temps transcorregut, el legislador estatal no ha complert el manament del TC de reforma de l'impost que reguli com s'ha de determinar i provar l'absència de plusvàlua. La diversitat de criteris existents en relació als efectes de la sentència i la manca d'adaptació normativa de l'impost a la declaració d'inconstitucionalitat plantegen molts dubtes pel que fa a la seva aplicació.

Fins la publicació de la sentència del Tribunal Constitucional de data 11 de maig de 2017 (publicada al BOE al 15/06/2017) la normativa

imposava l'obligació de liquidar la plusvàlua encara que no hi hagués un increment en el valor del terreny, vulnerant, a parer de la Síndica, els principis de la capacitat contributiva i la inexistència del fet imposable.

La sentència va determinar que la forma de càlcul de la plusvàlua era legal, excepte en els casos en que no s'havia produït un increment de valor, els quals s'havien de determinar pel legislador. A dia d'avui el legislador no ha fixat els criteris per adequar la normativa a la sentència dictada, per la qual cosa el ajuntaments han adoptat diferents criteris per afrontar aquesta situació. Mentre el legislador no resolgui la situació, totes les parts implicades es veuen perjudicades.

En el cas de Sabadell, la solució que es dona a la ciutadania no és clara; no s'informa si cal o no fer el pagament, en cas que no hi hagi increment. Alhora, la informació que rep la ciutadania de forma presencial o a través del web és discrepant, atès que no s'ofereixen les mateixes opcions per casos semblants a través d'un canal que de l'altre. I davant de la sol·licitud de rectificació d'una liquidació ja presentada amb

la devolució dels ingressos indeguts, s'opta pel silenci administratiu, el què genera molta inseguretat jurídica a la ciutadania.

L'Administració tributària de Sabadell ha d'actuar en la forma que resulti menys feixuga per a la ciutadania, i ha de donar una informació àmplia i clara dels criteris adoptats, tot reforçant l'assistència tributària per ajudar els contribuents a complir les seves obligacions tributàries.

En aquest sentit, quan en una transacció objecte de l'IIVTNU no s'hagi produït un increment de valor en el terreny, la Síndica insisteix a l'Ajuntament en les recomanacions següents:

- ➔ que s'informi clarament la ciutadania sobre com ha de procedir, a tenor de la sentència anteriorment referida, indicant expressament que no cal fer el pagament quan no s'hagi produït l'increment de valor;
- ➔ que s'insti a la ciutadania a presentar una instància comunicant a l'Ajuntament que no s'ha produït aquest increment, acompanyant la corresponent documentació acreditativa (peritatge, escriptures d'adquisició i de transmissió, etc.).

- ➔ i, finalment, que es deixi en suspens la resolució de la instància presentada fins que es modifiqui la Llei d'Hisendes locals.

La Síndica va presentar totes aquestes recomanacions a través d'una actuació d'ofici sobre el tema, que l'Ajuntament va rebutjar. Malgrat això, la Síndica no pot deixar de continuar insistint en aquestes recomanacions, ja que la pràctica actual de l'Ajuntament produeix inseguretat jurídica a la ciutadania.

## Taxa de residus

Durant el 2020, l'Oficina de la Síndica ha continuat rebent queixes per la taxa de residus, i el càlcul emprat per l'Ajuntament de Sabadell. La Síndica, en tots els casos, ha posat en coneixement de l'administració la disconformitat de la ciutadania amb aquesta càlcul, i s'ha reiterat amb les recomanacions que va fer al seu dia, en l'actuació d'ofici resolta l'any 2019. La Síndica va recomanar a l'Ajuntament la implementació de nous models de recollida, ja sigui per identificador de recipient o identificador d'usuari per poder acabar establint algun



dels sistemes de pagament per generació; i, en paral·lel, fins que no s'instaurin aquests models de pagament per generació, que es revisi l'Ordenança, introduint criteris de càlcul basats en la correcta separació de residus i la minimització dels mateixos, i l'aplicació a posteriori de bonificacions o exempcions, en els casos de famílies amb escassos recursos i col·lectius vulnerables. Alhora es va recomanar la modificació de l'article 6è.4. en relació a l'apartat 1 b) del mateix article 6è, per introduir un percentatge de bonificació per la recollida selectiva del paper, vidre, envasos, FORM i olis de cuina; amb independència del compostatge domèstic. També, que a l'hora de determinar la renta exempta s'apliqui un coeficient multiplicador a l'IRSC per arribar als imports de referència que estableix la taxa AROPE. Alhora, la modificació de l'article 8è, perquè s'incorpori el manament legal de prorrateig de les quotes en els supòsits d'inici o de cessament en l'ús del servei i es regulin els aspectes concrets aplicables. I, finalment, fer campanyes de sensibilització ciutadana per promoure la minimització de residus i la seva separació, tot fent transparent el sistema en termes econòmics, alhora que s'utilitzi el propi rebut de la taxa per informar

sobre les bonificacions disponibles i s'inclougui informació dels resultats obtinguts en relació als esperats en matèria de generació de residus. Malgrat que és una recomanació feta i enviada a l'Ajuntament l'any 2019, la Síndica encara no ha rebut resposta sobre la seva acceptació, o no.

## Impost de vehicles de tracció mecànica

L'impost de vehicles també genera dubtes i qüestions que la ciutadania planteja a la Síndica cada any. Durant el 2020, les queixes més recurrents han estat, per una banda, la limitació a 8 anys de la bonificació del 75% de l'impost en els cotxes híbrids i, de l'altra, l'exempció de l'impost en relació a la resolució del reconeixement del grau de discapacitat per part de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat.

Pel que fa a la primera qüestió, d'acord amb el que estableix l'apartat 6è de l'article 95 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, mitjançant el qual s'aprova el text refós de

la Llei Reguladora de les Hisendes Locals (LLRHL), **el benefici fiscal per a turismes híbrids** és potestatiu i, perquè sigui d'aplicació a l'Impost sobre Vehicles, cal que s'aprovi mitjançant Ordenança fiscal, si així ho acorda la Corporació municipal. Per altra banda, la mateixa llei també disposa que la bonificació pot ser de fins al 75% i que la regulació dels aspectes substantius i formals del benefici fiscal s'han d'establir a l'ordenança. Per tant, és l'administració local qui ha de regular els criteris i els efectes de la bonificació.

L'Ajuntament de Sabadell va aprovar la bonificació màxima que estableix la LLRHL, un 75% i, entre d'altres qüestions, va establir que els efectes del benefici fiscal es desplegarien durant 8 exercicis fiscals d'ençà la matriculació del vehicle. Aquesta durada màxima del benefici fiscal respon a l'autonomia que atorga la llei a l'Administració local en els aspectes no regulats a la LLRHL i, per altra banda, a la voluntat de que el foment de l'ús de vehicles respectuosos amb el medi ambient no es converteixi en una reducció *sine die* que, finalment, condueixi a un envelliment del parc de vehicles, tenint en compte a més

que, els vehicles híbrids també emeten gasos contaminants a l'atmosfera.

Finalment, també cal assenyalar que el fet de bonificar els vehicles amb tecnologies eficients des del punt de vista ambiental per un període de temps limitat respon a la necessitat d'absorbir els costos estructurals associats al parc de vehicles: el manteniment de carrers, l'ocupació d'espai públic, l'asfaltat, la gestió de zones d'aparcament, etc. són els mateixos amb independència de la tipologia de vehicle des del punt de vista ambiental. Amb aquests fonaments, la Síndica va decidir no estimar la queixa per considerar que en aquest cas, l'actuació municipal s'ajusta a la normativa vigent, i el criteri de bonificar els 8 anys és una potestat que l'Ajuntament té establerta per llei, alhora que respon a uns criteris tècnics mediambientals i econòmics.

Pel que fa a les queixes relacionades amb **la resolució per part de la Generalitat que acredita la discapacitat i el gaudi de les exempcions de l'Impost**, d'acord amb la lletra e) de l'apartat 1 de l'article 93 de l'TRLRHL (EDL 2004/2992), estan exempts de pagament de l'impost:

"e) estan exempts els vehicles matriculats a nom de discapacitats per al seu ús exclusiu."

Per poder gaudir de les exempcions, els interessats han d'instar-ne la concessió indicant les característiques del vehicle, la matrícula i la causa del benefici. Un cop declarada l'exempció per l'Ajuntament, s'expedirà un document que n'acrediti la concessió. Amb caràcter general, la concessió d'exempcions pregades no té caràcter retroactiu, per la qual cosa comencen a tenir efectes des del moment en què per primera vegada tingui lloc el meritament del tribut amb posterioritat a la data de sol·licitud del benefici fiscal. Quan les exempcions siguin sol·licitades abans que finalitzi el termini de pagament en període voluntari, podran produir efectes en el mateix exercici sempre que en la data de meritament del tribut concorrin els requisits que habiliten el seu gaudiment. D'acord amb tot l'anterior, l'exempció té caràcter pregat, és a dir, el contribuent titular del vehicle ha de sol·licitar la concessió a l'Ajuntament, indicant les característiques del vehicle, la matrícula i que procedeix la seva aplicació en virtut del que estableix l'esmentat article.

Pel que fa a la meritació de l'IVTM, l'article 96 de l'TRLRHL estableix que l'impost es merita el primer dia del període impositiu, coincidint aquest amb l'any natural, excepte en els casos de primera adquisició dels vehicles.

L'acreditació es fa mitjançant el certificat de discapacitat emès per l'òrgan competent, i correspon a la Generalitat de Catalunya, per mitjà de la Direcció General de Protecció Social del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

D'acord amb el que assenyala l'article 137.1, si la normativa aplicable no estableix la possibilitat d'aplicar l'exempció en l'IVTM a períodes impositius ja meritats amb anterioritat a la data en què es presenti la sol·licitud, el reconeixement del benefici fiscal sol·licitat, tindrà efectes des de la data en què es dicti l'acte de concessió d'aquesta exempció. Per tant, amb la llei a la mà, i considerant l'ordenança fiscal reguladora de l'IVTM, les exempcions sol·licitades amb posterioritat a la meritació de l'impost, referents a rebuts-liquidacions que van ser girades i no havien adquirit fermesa en el moment de la sol·licitud, i abans que transcorri el termini que fixa l'article 14 de l'TRLRHL (EDL 2004/2992),

produeixen efectes en el mateix exercici, sempre que es compleixin, en la data de meritació de l'impost, els requisits exigits.

En els casos plantejats, el reconeixement de l'exempció sol·licitada tenia efectes per al període impositiu 2021 i següents, atès que les sol·licituds es van presentar amb posterioritat al període voluntari de pagament de la liquidació de l'IVTM, fixat en data 05/06/2020. Per tant, no és possible atorgar efectes retroactius a la data d'efectes del certificat de reconeixement del grau de discapacitat.

La Síndica entén que aquest és el funcionament que la LRHL ha establert, i les Ordenances han hagut de desplegar sense poder establir altres requisits que els que preveu el TRLHL. Amb la normativa actual, l'Ajuntament no pot articular cap altre sistema. No obstant, la Síndica considera que les persones beneficiàries han de poder gaudir l'exempció des del moment en què es concedeixen els efectes a la situació de discapacitat reconeguda per l'organisme competent. La Síndica entén que el dret a l'aplicació dels beneficis fiscals es genera des que es donen les condicions

necessàries per al seu gaudi i no des que se sol·liciten, de manera que, si la sol·licitud s'efectua després de la data en què es produeixen aquestes condicions, el reconeixement del benefici fiscal hauria de tenir eficàcia retroactiva a aquest moment, sense perjudici dels efectes de la prescripció.

A parer de la Síndica, sembla que no s'ha garantit el dret a una bona administració per part de la Generalitat de Catalunya. No obstant, la manca de competència en allò que concerneix a aquesta administració, fa que la Síndica no pugui emetre una resolució en aquest sentit. Així doncs, es va posar en coneixement del ciutadà la possibilitat de cursar una reclamació al Síndic de greuges de Catalunya, qui n'és el competent. La situació és injusta en tant que la notificació de la resolució del Departament de Treball, afers socials i família es demora en el temps i això genera una situació d'indefensió. En aquest sentit, aplicar l'exempció com demanaven els ciutadans que van presentar queixa sobre aquesta problemàtica, constituiria anar en contra dels principis d'igualtat, de justícia tributària, equitat, eficàcia i eficiència. El sentiment d'injustícia que pot sentir l'interes-

sat, és comprensible, ja que per causes alienes a ell, i imputables només a l'Administració de la Generalitat, no s'ha pogut beneficiar de l'exempció durant un any, però, en tot cas, no són imputables a l'administració local.

En aquests casos, la Síndica no ha estimat els casos. No obstant, considera que hi ha un greuge per manca de justícia tributària. Els interessats es veuen obligats a satisfer un tribut del qual estan exempts, i la causa n'és el retard de l'Administració autonòmica en emetre la resolució corresponent, ja que per gaudir de l'exempció també és necessari un acte administratiu de concessió del dret a l'exempció. En aquest sentit, la Síndica ha recomanat que l'Ajuntament insti una modificació legislativa de la Llei reguladora de les hisendes locals perquè l'exempció prevista en l'impost de vehicles per a persones amb discapacitat pugui ser aplicable des del moment en què es reconeix efectes a la situació de discapacitat.

## Mostra de casos resolts

### QUEIXA

Multa per estacionament d'una persona amb discapacitat que exhibia la tarja original que així ho acredita.

### POSICIÓ MUNICIPAL

Per part de la Secció de multes es considera que el procediment s'ha tramitat sense irregularitats.

Per part de la Policia municipal es fa constar que la tarja que acredita la discapacitat i que exhibia el ciutadà a dins del vehicle era una fotocòpia.

### VALORACIONS DE LA SÍNDICA

- ➔ El ciutadà va estacionar en una zona senyalitzada per a l'ús exclusiu de persones amb discapacitat, i en aquella data, ell era titular de la targeta per a persones amb discapacitat
- ➔ En aquest sentit, el precepte invocat en la butlleta (94.2 CIR) no s'havia infringit, perquè el ciutadà és una persona amb discapacitat. El precepte estableix que *"Queda prohibit estacionar en els següents casos: d) en zones senyalitzades per a ús exclusiu de persones amb discapacitat"*. El ciutadà és una persona amb

discapacitat; per tant, el precepte com a tal no s'havia incomplert.

- ➔ La normativa d'aplicació no sanciona el descuit o oblit de la persona amb discapacitat a col·locar en lloc visible la targeta per a persones amb mobilitat reduïda que habilita per estacionar a les zones expressament reservades per a això, per més que resulti obligada la seva col·locació per tal de facilitar les tasques de verificació que el titular es troba autoritzat per estacionar en aquests llocs. És a dir, no hi ha cap llei que estableixi quina és la sanció per aquests actes, per la qual cosa, a l'imposar la sanció s'incorre –a parer de la Síndica- en una clara inobservança del dret constitucional a la legalitat sancionadora.
- ➔ És cert que, a l'Ordenança municipal, s'estipula que la tarja s'exhibirà a la part frontal del vehicle, i en aquest cas, s'exhibia. Segons el ciutadà, l'original, i segons la policia, una fotocòpia. I l'article 40 preveu com a infracció "L'ocupació de plaça d'estacionament sense tenir el tiquet o la targeta corresponent col·locat en un lloc visible dins del vehicle.". En aquest cas, una prova addicional a la presumpció de veracitat de l'agent, donaria majors garanties al procediment.

- ➔ La Síndica entén perfectament que no es pot fer un ús indegut d'aquestes targetes. I segons l'administració, la pràctica de fer fotocòpies de les targetes és estesa. És evident que aquestes conductes s'han de perseguir i intentar abolir, perquè només així es podran garantir plenament els drets de la ciutadania, però cal fer-ho amb les garanties necessàries.
- ➔ Finalment, la Síndica va posar de manifest les expressions emprades en l'informe de "persones amb disminució", tant per la secció de Multes, com de la Policia Municipal.

### RESOLUCIÓ

La Síndica va estimar el cas i va recomanar:

1. Es deixi sense efecte la sanció de multa de 200 euros imposada al reclamant.
2. En aquells casos on sigui possible, s'aportin proves suficients, més enllà de la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, com una fotografia.
3. Que no s'emprin per part de l'Administració termes amb connotacions negatives com *"minusvàlid"*, *"invàlid"*, *"incapacitat"* o *"disminuït"*.

### RESPOSTA MUNICIPAL

Només va ser acceptada la tercera recomanació.

## Mostra de casos resolts

### QUEIXA

Tracte rebut per la Policia Municipal en la detenció d'un menor.

### FETS

- ➔ El dia dels fets, els agents de la Policia Municipal van veure un jove que circulava en bicicleta aixecant la roda davantera i avançant els vehicles que hi havia parats en un semàfor en vermell. Quan el jove va arribar a la intersecció, va saltar-se el semàfor.
- ➔ A les 19:54 el van detenir.
- ➔ A les 20:10 va ser traslladat al CAP de Sant Fèlix.
- ➔ A les 20:35 es va avisar la mare del menor.
- ➔ Van intervenir 3 policies.

### POSICIÓ MUNICIPAL

El menor va ser sancionat per resistència i desobediència al agents de l'autoritat. Se'l va detenir perquè el jove va insultar als policies i mostrava resistència activa quan els agents intentaven evitar que abandonés el lloc.

El temps transcorregut entre l'incident que va iniciar la intervenció policial i l'avis a la seva família, pel fet de ser menor d'edat, va ser de

47 minuts; durant aquest període de temps els agents van fer les gestions per garantir els drets del menor.

### VALORACIONS DE LA SÍNDICA

Ambdues versions eren contradictòries i la missió de la Síndica no va ser dirimir els fets sinó determinar si l'actuació de l'administració s'havia dut a terme dins dels paràmetres de legalitat i bona administració.

El què resulta evident és que el respecte a les persones és imprescindible i, en el cas dels agents de l'autoritat, no només és necessari sinó que també és obligatori. La ciutadania ha d'obeir les indicacions dels agents però aquests han de ser els primers a donar exemple i no poden emparar-se lleugerament en la desobediència a l'autoritat per denunciar una persona, i mai no han de maltractar o utilitzar la força d'una manera desproporcionada. La força sobre les persones és la mesura més excepcional de totes i ha de respondre a una agressió il·legítima prèvia i a la qual la policia ha de respondre de forma congruent, oportuna i proporcionada per protegir els drets fonamentals i les llibertats públiques de la persona;

i més encara, en el cas d'un menor. En el cas no ha quedat acreditat que el menor exercís cap força directa contra els agents; ni tampoc que sigui proporcionada una actuació de tres policies contra un menor.

Com determina el Comitè dels drets del Nen de l'ONU, s'ha d'analitzar l'impacte que la decisió que es prengui tindrà en el menor, i el què resulta evident és que en aquest cas, les formes d'actuar dels policies van conduir al menor a un atac d'angoixa pel qual va haver de ser traslladat a CAP de Sant Fèlix.

La Síndica va considerar que, en aquest casos, la Policia hauria d'utilitzar més que mai els recursos d'una policia de proximitat, i ser capaçs de controlar la situació sense provocacions i sense utilitzar la força, considerant que es tractava d'un menor, i l'impacte que la seves actuacions podien provocar en el jove, atenent no només la seva posició d'adults enfront un menor, sinó també de servidors públics, i ponderant l'interès superior d'aquell.

La nostra missió com a societat, és fer comprendre al menor la gravetat de conduir una

bicicleta de forma negligent, fent comprendre la infracció produïda i les greus conseqüències que podia haver causat saltant-se el semàfor; per tant, sancionant-lo pels seus actes. Però, a parer de la Síndica, no hagués hagut de derivar en una detenció, ja que aquest fet és un símptoma d'un anormal funcionament del sistema, un sistema que, per altra banda, ha de posar el menor en el centre de les seves accions.

### RESOLUCIÓ

La Síndica va estimar la queixa i va recomanar:

1. Dotació al cos de la policia dels recursos necessaris perquè es formi en tècniques, habilitats de comunicació i la gestió positiva dels conflictes, amb una actitud amable, empàtica i respectuosa amb tothom que faci possible la proximitat en el tracte i, a la vegada, generi confiança en la ciutadania.
2. Garantia de l'interès superior de l'infant, i s'integri aquest principi de manera adequada i s'apliqui sistemàticament en totes les mesures de l'administració, en especial en les d'execució i en els procediments administratius que afecten els menors directament o indirectament.

3. Que l'administració posi els menors al centre de les polítiques públiques, i prioritzi sempre l'interès superior de l'infant des d'un enfocament transversal.
4. Sota el criteri dels representats del cos, que es contactés amb la mare del menor per minimitzar la visió negativa que la família es va endur del cos de policia, amb una voluntat conciliadora i d'aproximar posicions, vers una millora de tots en la gestió del conflicte.

### RESPOSTA MUNICIPAL

Es van acceptar les tres primeres recomanacions.

## Vinculació ODS

En aquest capítol sobre Transparència i Bon Govern, les recomanacions efectuades estan vinculades majoritàriament als següents ODS:



### Objectiu 11.

Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles



### Objectiu 16.

Promoure societats pacífiques i inclusives per tal d'aconseguir un desenvolupament sostenible, proporcionar accés a la justícia per a totes les persones i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells

## 4.e Repensem la ciutat

Podeu consultar les actuacions d'ofici a [https://sindicasabadell.cat/publicacions\\_i\\_resolucions](https://sindicasabadell.cat/publicacions_i_resolucions)



La Síndica, en aquest capítol, pretén aglutinar aquelles actuacions i expedients que tenen com a objectiu la millora de la ciutat. Certament, en totes les recomanacions que fa la Síndica hi ha implícita una millora de la ciutat, ja sigui a nivell d'espai públic, convivència, o de bon govern. Però en aquest apartat detalla aquelles recomanacions i actuacions pensades a partir de les demandes de la ciutadania i de les entitats independents que duguin a replantejar el disseny i l'urbanisme de la ciutat, la convivència o la sostenibilitat.

En primer lloc, destaquen les actuacions d'ofici, expedients que la Síndica obre quan considera que cal emprendre una investigació en defensa dels drets de la ciutadania, a partir de la detecció d'un problema que afecta al conjunt de la població de Sabadell o a un gran nombre de persones. Són, per tant, expedients on la Síndica acaba recomanant algunes actuacions a fer per part de l'Administració, en ares a anar configurant la ciutat que volem.

## Actuacions d'ofici obertes i resoltes al 2020

### Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)

Al 2020, la Síndica ha obert un expedient sobre l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible, tot informant l'Ajuntament de Sabadell que la institució es suma a l'Agenda 2030 de les Nacions Unides. Pre-



cisament perquè la Síndica és una institució que vetlla pels drets humans, també ha de vetllar perquè el procés d'adaptació i implementació de l'Agenda es dugui a terme en totes les seves fases. En aquest sentit, el rol de la Síndica és clau per la implantació de l'Agenda 2030. Podeu veure el preàmbul d'aquest informe, on es recull resumidament el fonament de l'actuació. L'actuació completa es troba a la web de la Síndica.

### **El tracte de la gent gran a les residències de Sabadell**

Davant les nombroses queixes rebudes durant la primera onada de la pandèmia, la Síndica va decidir actuar per donar cobertura a totes les denúncies de familiars de gent gran que exposaven el tracte que se'ls estava donant a les residències. La Síndica va fer seguiment dels casos amb les famílies, les regidories afectades i amb la Fiscal en Cap de Sabadell, per abordar aquest tema. Finalment es va acordar que les famílies s'adrecessin a la fiscalia directament per iniciar les oportunes investigacions.

### **Abelles mortes a la via pública i desinfecció de l'espai públic per la COVID-19**

De conformitat amb l'article 12.3 del Reglament de la Síndica de Greuges de Sabadell, la Síndica va obrir un expedient d'ofici per donar curs a vàries queixes que havia rebut per part de la ciutadania en relació a l'aparició de nombroses abelles mortes, que són una espècie protegida, trobades a l'espai públic. El fet va coincidir amb la desinfecció de l'espai públic per donar cobertura a les exigències de la COVID-19. L'expedient es va resoldre sense greuge ja que, fetes les oportunes investigacions i a partir de l'informe fet arribar a la Sindicatura, es podia concloure que no s'havien utilitzat productes tòxics que poguessin tenir un efecte directe amb la mort de les abelles.

### **L'accessibilitat i la mobilitat als espais urbans d'ús públic ja existents**

Aquesta problemàtica és sempre objecte de queixa per part de la ciutadania i, arrel la COVID-19, després del confinament -i quan la gent va poder tornar a fer ús de l'espai

públic-, les queixes es van intensificar. Donat l'agreujament de la situació i les noves afectacions que es van produir a partir de la normativa decretada sobre l'ús del espai públic a causa de la Covid-19, principalment per l'Orde SND/380/2020, la Síndica va presentar una actuació d'ofici oberta l'any 2018, que s'ha exposat detalladament al capítol 3 d'aquesta memòria.

### **La gestió del SEPE respecte els ERTO a causa de la COVID-19**

La Síndica va obrir un expedient d'ofici per poder donar trasllat al *Defensor del Pueblo* de la situació de vulneració dels drets dels sabadellencs i sabadellenques que havien patit un ERTO, especialment per la manca de resposta administrativa per qualsevol via del Servicio Público de Empleo Estatal. També és un expedient explicat al capítol tercer.

### **Ple extraordinari per presentar anualment la memòria de la Síndica**

La Síndica va sol·licitar a l'Ajuntament de Sabadell, fixar la celebració d'un Ple extraordinari

anual per presentar la memòria de la institució. Fins l'any 2020, la presentació de la memòria es feia primer en una Junta de Portaveus ordinària, i on hi ha molts aspectes municipals a tractar dins l'ordre del dia, i la intervenció de la Síndica quedava limitada a un màxim de 30 minuts. I després, en els 20' minuts del Ple on es presentava la memòria, i on no podien intervenir els grups municipal. En la darrera Junta de Portaveus, celebrada per presentar la memòria del 2019, alguns dels seus membres van considerar que el temps destinat a la Síndica era insuficient, opinió compartida plenament per la Síndica, i es va posar damunt la taula la necessitat d'articular una Comissió específica perquè la Síndica pogués exposar àmpliament la memòria. És per això, i per dotar d'una major transparència a la institució i al procés de retre comptes al Ple, que la Síndica va fer la petició. L'Ajuntament va acceptar la petició en uns termes diferents, i va informar que anualment es convocarà una Junta de Portaveus extraordinària durant el primer trimestre de l'any perquè la Síndica pugui presentar la memòria d'activitats anual i la corresponent compareixença en un Ple ordinari, i una Junta de Portaveus extraordi-

nària, al mes de Juliol, perquè la Síndica faci un balanç de dades del primer semestre de l'any.

### **Gestió dels cicles formatius**

Aquest expedient apareix fruit de les diverses queixes que l'oficina de la Síndica rep anualment pel què fa a l'oferta de cursos formatius. L'article 131.3 i 131.1 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que correspon a la Generalitat la competència compartida per a l'establiment dels plans d'estudi corresponents, incloent-hi l'ordenació curricular, amb relació als ensenyaments no obligatoris que condueixen a l'obtenció d'un títol amb validesa a tot l'Estat; i estableix també la competència exclusiva sobre els ensenyaments post obligatoris que no condueixen a l'obtenció d'un títol o una certificació acadèmica o professional amb validesa a tot l'Estat, i sobre els centres docents en què s'imparteixen aquests ensenyaments. En aquest sentit, és una temàtica que decau de l'àmbit d'actuació de la Síndica, però abans de donar trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, la Síndica va voler connectar a fons les competències municipals i la

forma en què intervé l'Ajuntament per establir l'oferta de cicles al municipi.

## Actuacions d'ofici obertes al 2020, pendents de resolució

### Ordenança de civisme

Arrel de les múltiples queixes sobre temes de convivència, des de l'Oficina de la Síndica s'ha treballat per aglutinar totes les recomanacions fetes en aquesta matèria i poder-les incorporar a l'ordenança de civisme, quan s'obri el corresponent període d'al·legacions.

### Parades de contenidors plenes

La Síndica està treballant en aquest expedient, obert per les queixes de la ciutadania relatives al mal ús de les parades de contenidors, que a molts punts de la ciutat estan plenes de trastos vells, deixalles i embalums, perquè més enllà de la brutícia i les deixalles "pròpies" de les parades de contenidors, s'ha constatat que la gent hi abandona tota mena d'objectes i fa

un ús molt minoritari del servei de recollida de voluminosos del que disposa la ciutat.

### Els Transports urbans de Sabadell i la COVID-19

La Síndica va demanar informe a l'Ajuntament en relació als protocols i mesures que s'han pres per prevenir el contagi de la COVID-19, pel què fa al servei d'autobusos urbans. És un expedient que està pendent de resoldre per part de la Síndica.

### Barri de Can Deu

Des de l'inici del seu mandat, la Síndica ha iniciat un programa de visites als barris, i aproximar-s'hi a través de les associacions de veïns i veïnes i de les entitats representatives de cadascuna de les zones, per saber les inquietuds, les queixes i demandes de cadascun dels barris. El projecte va quedar truncat per la pandèmia, i quan va ser possible iniciar aquestes visites presencials, va iniciar un expedient d'ofici del barri de Can Deu. La Síndica està treballant en l'expedient, el qual es troba en tràmit a data de tancament de la memòria.

## Actuacions d'ofici obertes anys anteriors i resoltes al 2020

### Edifici dels Jutjats de Sabadell

La Síndica va traslladar al Síndic de greuges de Catalunya la queixa dels operadors judicials pels problemes de climatització i seguretat sanitària de l'edifici dels Jutjats de Sabadell. En una primera reunió, la jutgessa degana, Glòria Pérez, la Fiscal Cap de Sabadell i Cerdanyola, Neus Pujal, el vice-degà del Col·legi de l'Advocacia de Sabadell, Josep Farners, el president de la comissió de la defensa de la professió de l'ICASBD, Miguel Sánchez i un representant de l'Il·lustre Col·legi de Procuradors, van exposar el cas a la Síndica, denunciant les altes temperatures que han de suportar tant els treballadors, com la ciutadania, que superen els 27 graus de màxima que marca la llei, i les greus deficiències de seguretat i mobilitat que pateix

l'edifici. Aquesta situació es va veure agreujada l'any 2020 perquè, a més, no es complien les necessitats de prevenció per la Covid-19: manca de mampares, EPIs insuficients, inexistència de senyalització per separar espais i manca de ventilació no mecànica, entre d'altres. La magistrada va destacar també que Sabadell és "el quart partit judicial en importància" i que té uns 400 treballadors que passen regularment per l'edifici. Davant d'aquestes denúncies, la Síndica va acompanyar als operadors jurídics en una reunió amb el Síndic de greuges de Catalunya als Jutjats de Sabadell, on també va ser present el Secretari del departament de Justícia de la Generalitat, així com l'Alcaldessa de la ciutat, Marta Farrés i la regidora d'Espai Públic, Mar Molina, que van destacar que, des del consistori, s'havia ofert la cessió d'uns terrenys al Govern de la Generalitat, en una localització molt propera als actuals jutjats. Gràcies a aquesta reunió amb el Síndic, impulsada per la Síndica de Sabadell, es van agilitzar els tràmits per reparar els aparells de climatització espatllats i es van fer arribar a temps els elements de prevenció, senyalització i protecció contra la covid per als agents judi-

cial i la ciutadania de Sabadell. També està satisfeta pel fet d'haver aprofitat les parts, a fi de superar les declaracions d'intencions de les Administracions, actuar de forma immediata i tangible sobre aquesta problemàtica que s'allarga en el temps.

### **Renda garantida de la ciutadania, l'ingrés mínim vital i les prestacions socials de caràcter econòmic**

La situació desencadenada per la COVID-19 porten a la Síndica a fer una recomanació d'ofici, l'any 2020, sent conscient sempre de l'esforç en la gestió assistencial que fa l'Ajuntament amb els recursos que disposa. L'objectiu de l'actuació és la necessitat de fer palesa una realitat, però sobretot, perquè amb la nova situació de crisi COVID-19 i post crisi, no es deixi ningú pel camí. Més que mai, en el context de crisi present i futura, la Síndica va fer una sèrie de propostes, amb la voluntat de sumar, i sollicitant a l'Ajuntament que la veu dels professionals dels sectors socials sigui escoltada i tinguda en consideració. Trobareu la recomanació detallada àmpliament en el capítol 2 d'aquesta memòria.

### **L'exclusió residencial: persones sense llar**

Donada la gran quantitat de població en risc d'exclusió residencial, ja abans, però sobretot després de la pandèmia, la Síndica va decidir resoldre un expedient d'ofici, en relació a l'habitatge, i centrat principalment en el sensellarisme a la ciutat. A parer de la Síndica, resulta urgent mobilitzar l'habitatge buit cap al lloguer social; fomentar i garantir la funció social de l'habitatge, desincentivar-ne la utilització anòmla i penalitzar-ne, si s'escau, l'ús antisocial i purament especulatiu. L'habitatge desocupat és un dels focus que poden convertir-se en un dels mecanismes efectius a l'abast de l'administració per donar resposta a la vulneració del dret a un habitatge digne. El municipi disposa de competències suficients per la detecció i declaració d'utilització anòmla dels habitatges per la seva desocupació permanent, així com per forçar-ne la reversió a través de multes coercitives no sancionadores i la sanció d'aquesta conducta en els imports legals consignats. Però també, en tant que administració pública, cal la seva necessària actuació davant aquestes situacions, d'acord amb els man-

dades constitucionals i estatutaries i la normativa internacional.

L'amenaça més important, i que afecta a totes les administracions, és la manca de recursos per dur a terme polítiques públiques que puguin fer realitat el dret a l'habitatge, on cal afegir-hi les restriccions en matèria de despesa en l'àmbit local introduïdes a través de la Llei de racionalització i sostenibilitat local (LRSAL) i dels límits financers que s'han posat a les comunitats autònomes. Les administracions locals, infradotades de recursos, en tant que les més properes a la ciutadania, són les que reben en primera instància l'impacte social d'aquesta problemàtica, i són, alhora, responsables de garantir els drets humans bàsics a totes les persones que habiten l'espai geogràfic, independentment de la seva situació personal o administrativa.

La manca de recursos de les administracions locals per fer front a aquesta problemàtica contrasta amb els milers de pisos en desús que acumulen les entitats financeres i les immobiliàries al territori. Aquests immobles, sovint obtinguts com a conseqüència d'exe-

cucions hipotecàries, resten buits, ja sigui a l'espera de que el preu de mercat torni a elevar-se, o bé perquè es troben a la venda o a lloguer a preus inaccessibles per part de la població. El resultat són milers d'habitatges que eludeixen la funció social que els assigna la norma. A més a més, sovint provoquen problemes de seguretat, salubritat i ornat conseqüència de la manca de manteniment, o de conflictivitat amb les comunitats de veïns, degut a l'absentisme en les reunions i, en alguns casos, l'impagament de quotes. També poden ser objecte d'ocupacions per part de grups mafiosos que generen greus problemes de convivència i violència al veïnat, per usos no legals dels habitatges- cultiu de drogues, acumulació d'animals en males condicions, etc.- i també perjudiquen a les persones que acaben comprant-los les claus de l'immoble en qüestió per manca d'altres solucions habitacionals accessibles.

Totes les actuacions d'ofici que s'han obert durant el 2020, o les que s'han resolt, són l'aportació que fa la Síndica a la millora de la ciutat, gràcies a les demandes i queixes

plantejades per la ciutadania, per tal de repensar la ciutat que volem. Però, a banda dels expedients d'ofici, en aquest capítol la Síndica també vol destacar tres expedients -que consten a continuació- per la importància que tenen en ares de repensar la ciutat en clau de millora.

En aquest sentit, dos dels casos tenen a veure amb dues zones del barri de Gràcia de Sabadell, on els veïns i veïnes es queixen de la mala qualitat de vida que pateixen per diferents motius, mentre que la tercera qüestió té a veure amb la invisibilitat que pateixen famílies monoparentals a la ciutat:

### **Zona d'"Els Planetes"**

En el cas de la zona dels Planetes (l'espai entre la Rambla Ibèria i la zona de soterrament de la via del tren dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya) es va posar damunt la taula la problemàtica que viu el barri des de fa anys, arrel del soterrament de les vies del tren, i agreujada de forma molt notable per les obres de construcció del carril bici de connexió amb Sant Quirze. En aquest expedient la

Síndica hi està treballant personalment, amb trobades amb el veïnat i amb els responsables polítics de l'Ajuntament, per tal d'apropar posicions i buscar solucions per la manca de places d'aparcament, la desconexió del barri i les dificultats de pas dels vehicles pels carrers de la zona.

### **Zona del C. Narcís Monturiol i C. Submarí Nautilus (Barri de Gràcia)**

Pel què fa a la zona del c/ Narcís Monturiol, els veïnat se sent oblidat per part de l'Ajuntament, per les mancances en els dos carrers mencionats, i en general a la zona del barri on viuen, i que –segons manifesten– posa en perill la seva integritat. Per aquest motiu la Síndica va sol·licitar informe sobre diferents extrems a l'Ajuntament, sobretot -en relació a l'excés de velocitat dels vehicles, la manca d'enllumenat, les ocupacions d'un local als baixos d'un dels blocs de pisos, el manteniment de l'arbrat, els problemes d'aparcament, etc. Aquest informe tècnic continua pendent de resposta per part de l'Ajuntament a data de tancament d'aquesta memòria.

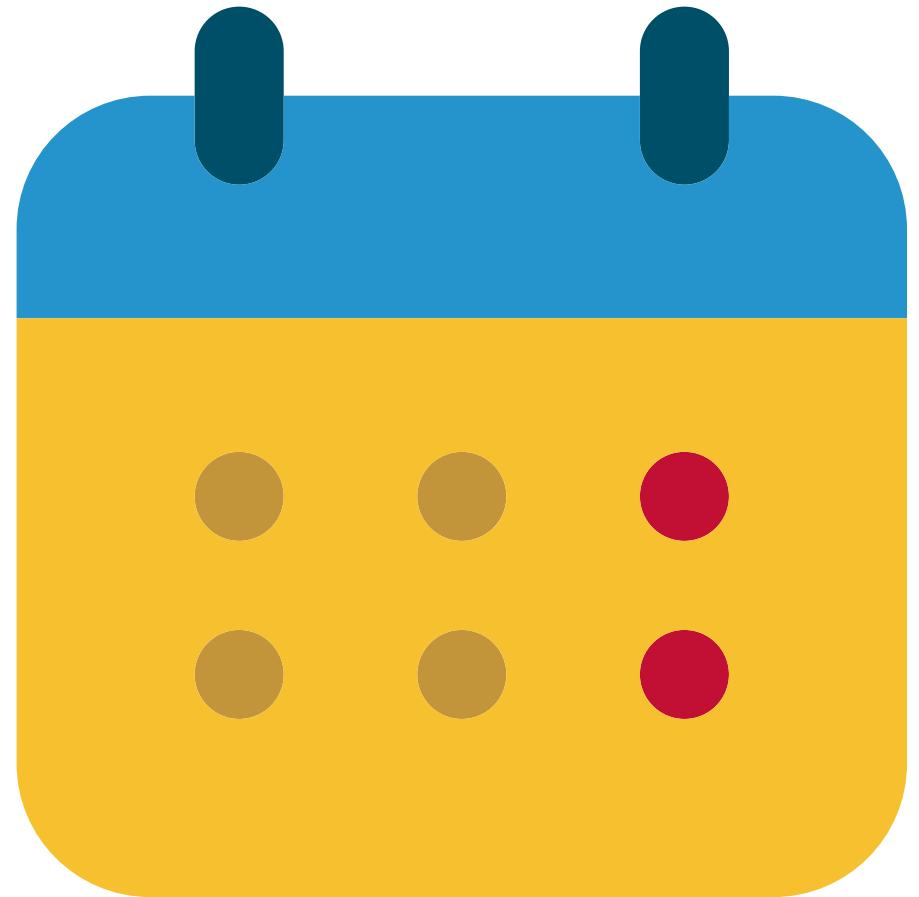
### **Beca menjador per a família monoparental**

Arrel de la queixa d'una dona que manifestava la seva frustració per la denegació de la beca menjador del seu fill, la Síndica va insistir en les recomanacions fetes en la resolució sobre el "Reconeixement de famílies diverses d'especial vulnerabilitat" feta l'any 2019. En la queixa, va quedar acreditat que la dona superava els barems econòmics per tenir dret a una beca menjador pel seu fill menor, però denunciava que la seva situació personal la porta a viure al límit de les seves possibilitats econòmiques. Malgrat que la Síndica no va estimar la queixa, va insistir en fer visible la complexitat de les famílies monoparentals i les especificitats de gènere d'aquest tipus de família, que no es tenen en compte a l'hora de fixar els barems. Més d'un 80% d'aquestes famílies tenen al capdavant una dona adulta amb un infant (55%) o 2 infants o més (25,9%), que han de compaginar el treball remunerat amb la cura de la llar i dels infants de forma exclusiva. Això vol dir, a la pràctica, que moltes dones han de buscar feines a mitja jornada que els permetin conciliar aquesta situació, però aquestes feines són difícils de trobar, abocant les dones a fer feines en el mercat desregulat o, en cas que es trobin, amb una mer-

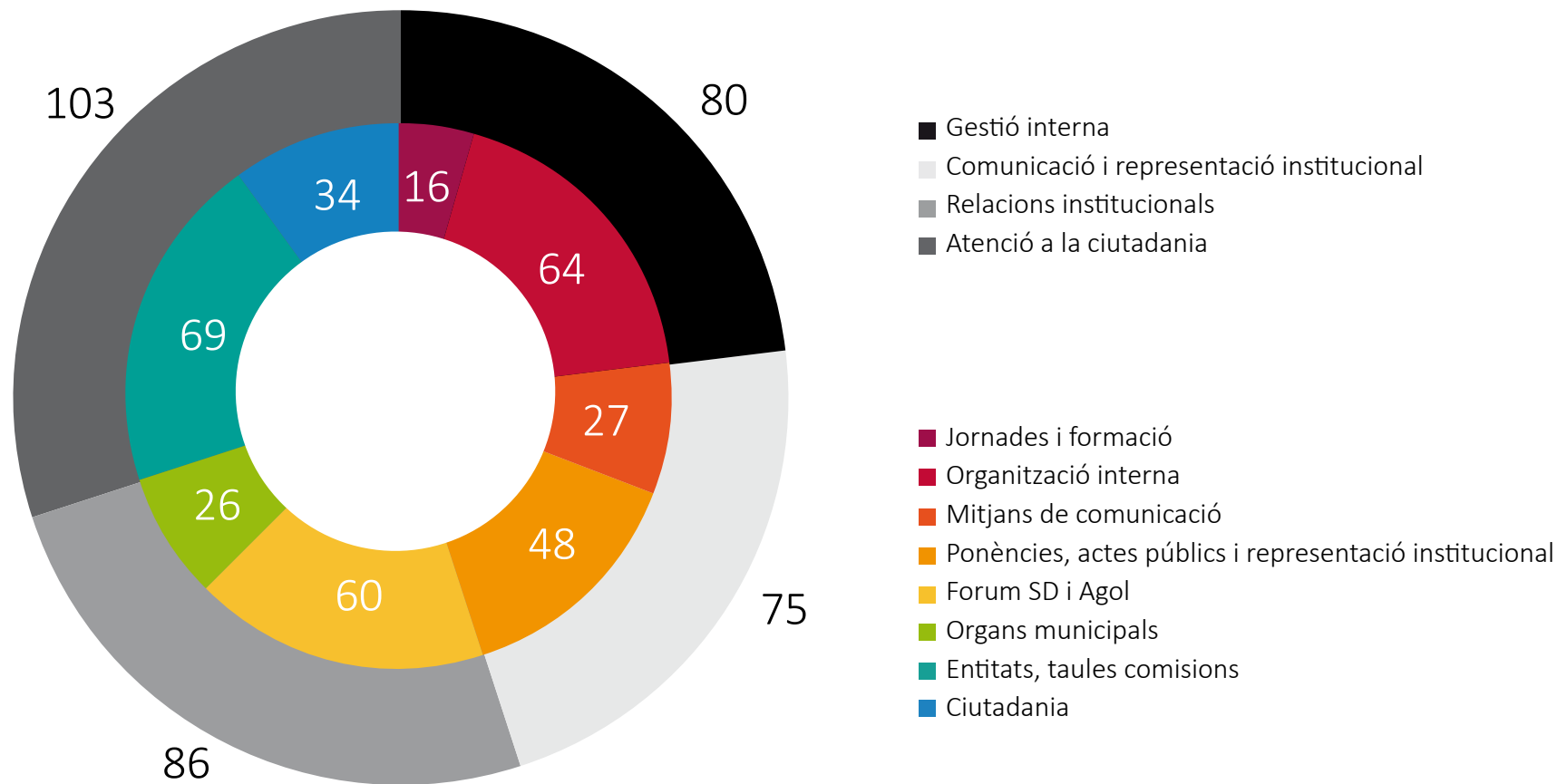
ma econòmica important, per la parcialitat de la jornada i per l'escletxa salarial de gènere, que els fa difícil arribar a final de mes. En cas que optin per treballar a jornada completa, les dificultats logístiques i de conciliació són importants. Si no poden comptar amb una xarxa social o familiar de coresponsabilitat, es troben, en molts casos, que han de deixar els infants sense vigilància o bé a càrrec de terceres persones que exerceixen de cuidadores en el mercat desregulat. Això fa que, a dia d'avui, aquest model de famílies siguin de les més afectades durant la pandèmia, tal com apunta l' "Informe sobre l'impacte econòmic de la crisi de la COVID-19 en perspectiva de gènere" del departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda de Catalunya, que fa que necessitin una protecció addicional i una cura especial per part de les administracions, especialment per l'interès superior del menor. No n'hi ha prou en considerar que superen el barem, com ho pot fer qualsevol altre model de família amb dues persones adultes a càrrec, ja que les dificultats logístiques són molt més accentuades en aquest model familiar. Cal revisar les polítiques públiques d'ajudes amb visió de gènere i, sobretot, tenint en compte models de família que no són els heteronormatius.

# 5

**Recull  
d'activitats  
mes a mes**



## Dedicació del temps de la Síndica





# 6

## Conclusions



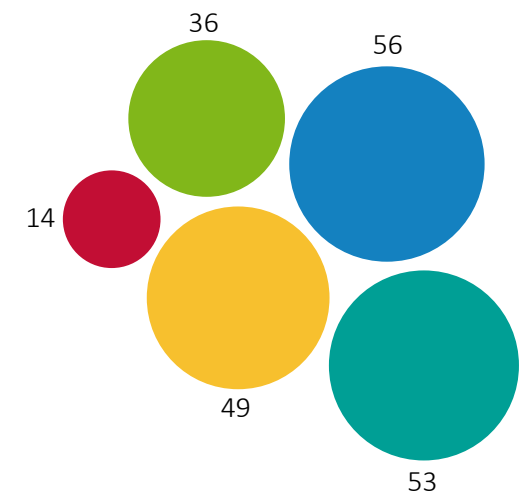
# Reflexions finals

Durant la situació de crisi viscuda al 2020 la Sindicatura ha esdevingut un espai d'assessorament i un punt d'informació per a molts ciutadans i ciutadanes que, tot i no tenir cap queixa concreta, necessitaven orientació, suport i acompanyament. Durant el 2020, s'han realitzat 1.945 atencions, presencials, telefòniques o virtuals. Entre les atencions realitzades s'han obert un total de 196 casos procedents de la ciutadania i 12 casos oberts d'ofici. Durant el 2020, la Síndica ha resolt 139 expedients, d'aquests en 29 casos la Síndica ha considerat que no hi havia greuge, en 20 dels casos el greuge es va resoldre en el període de tramitació del cas a la Sindicatura i en 44 casos, la Síndica ha considerat que s'havia produït un greuge.

La Síndica ha realitzat 57 recomanacions a l'Ajuntament de Sabadell que, a banda de proposar mesures concretes per casos concrets, pretenen millorar aspectes generals de l'actuació de l'Ajuntament de Sabadell, perquè la institució té el deure d'actuar més enllà de les persones que es dirigeixen a la Sindicatura amb una queixa específica. Sovint, els casos que arriben, estudiats globalment, permeten identificar vulneracions de drets que són aplicables al conjunt de la ciutadania, a més de a la persona afectada. Quan això passa, el

benefici que s'obté traspassa la queixa concreta i afecta en positiu al conjunt de la ciutadania. Això significa que la intervenció de la Síndica ha permès introduir algun canvi en un procediment, en una ordenança, en una Reglament, en algun Pla, o algun protocol, que té un impacte directe en el conjunt de la ciutadania.

Dels 208 casos oberts, agrupats en les temàtiques en què s'organitza aquest informe trobem:



- Convivència i consciència ciutadana (Capítol I)
- Ciutadania i entitats (Capítol II)
- Espai públic (Capítol III)
- Transparència i la bona governança (Capítol IV)
- Repensem la ciutat (Capítol V)

Les queixes i reclamacions que arriben a la Síndica són un indicador d'alguns punts febles de l'administració local. És una institució que funciona com a termòmetre dels drets a la ciutat, on hi afloren bona part de les preocupacions de la ciutadania. En aquest sentit, la Síndica no és l'enemic a qui cal combatre. És una institució útil i necessària. És la institució que detecta les possibles disfuncions i vulneracions de drets a la ciutat, que sovint no obeeixen a la mala fe, ni al mal fer de ningú, sinó que són producte de noves realitats, de maneres de fer "de sempre", d'inèrcies, o de falta de recursos, i quan apareixen, cal afrontar i buscar solucions perquè no es tornin a repetir, i amb una visió a llarg termini.

L'any 2020 és l'any de la Covid-19, un virus que ha implicat la necessària adopció de mesures polítiques que han portat canvis en la manera de fer i de comportar-se de la ciutadania, fet que ha comportat, alhora, una repercussió en les problemàtiques que ha abordat la Síndica durant aquest any.

### **Més polítiques preventives, que reactives, en temes de convivència**

En l'àmbit de convivència i el civisme, a resultes de les problemàtiques i els casos oberts i resolts durant el 2020, es deriva la necessitat –a parer de la Síndica- d'establir un Pla de convivència i de civisme. I en aquest sentit, celebra el "Pla d'Interculturalitat 2021-2025 per impulsar la integració, la convivència ciutadana i la cohesió social" en el que ha començat a treballar l'Ajuntament de Sabadell. És necessari establir un marc integral que, per una banda, ordeni l'estratègia municipal per prevenir i evitar en la mesura del possible les conductes incíviques i, per l'altra, consideri les actuacions municipals orientades a fomentar una cultura cívica. El conflicte apareix de forma intrínseca a la convivència, i no és quelcom negatiu en sí mateix, sinó que permet veure les debilitats que tenim com a ciutadania, per afrontar-les, gestionar-les i, finalment, donar-hi una solució que pugui ser escalable a d'altres espais i moments. Cal veure l'oportunitat que ens ofereix per treballar-hi i, des de l'Administració, donar-hi la solució més justa, intentant trobar mecanismes que permetin anticipar-se al pro-

blema. Evidentment que cal solucionar el problema quan apareix, però l'objectiu últim hauria de consistir en buscar alternatives, a través de polítiques públiques, perquè els problemes que estan identificats no sorgissin de nou.

### **Apoderar les comunitats de veïns i veïnes**

La crisi de la COVID-19, ha modificat sens dubte la conducta de la ciutadania. Les imposicions del confinament domiciliari que van marcar els primers mesos de l'any 2020, han tingut una repercussió directa en les casuístiques ateses per la Síndica. Pel que fa al cas de contaminació acústica, s'ha vist –per exemple- una disminució de les queixes pels lladrucs dels gossos, fet que fa pensar que una major presència dels propietaris en els seus domicilis ha fet que els animals no bordessin tant. Malgrat que tots hem passat molt més temps dins de casa, tampoc s'han presentat moltes més queixes derivades de la convivència veïnal, fet que fa pensar que la ciutadania –malgrat el què puguem pensar- és empàtica i conscient de l'altre, com així ho demostra la solidaritat veïnal que ha sorgit en moltes comunitats. En aquest punt, la Síndica voldria

destacar la necessitat de reforçar el servei d'assessorament i acompanyament especialitzat a les comunitats de veïns i veïnes que ho necessitin, i també les feines d'acompanyament psicosocial per detectar necessitats comunitàries o socials.

### **Polítiques per acompanyar les dones que han patit violència de gènere**

Per altra banda, no es pot obviar el què l'Organització Mundial de la Salut (OMS) ja va avisar fa mesos, que els aïllaments forçosos posaven les dones de tot el planeta en perill de patir violència dins de casa seva, una afirmació que han constatat tots els actors involucrats en l'atenció a les dones a Catalunya. Més de la meitat de les denúncies són per abús psicològic i gairebé la meitat per violència física, mentre que l'assetjament per les xarxes i el sexual tenen percentatges inferiors al 4%, en una correlació similar al 2019.

### **Aprovar la nova ordenança de civisme i convivència**

La Síndica vol insistir molt en la necessitat que l'Ajuntament de Sabadell es doti d'una bona or-

denança de civisme i convivència que ofereixi els instruments necessaris per millorar les relacions entre les persones a la ciutat. En aquest sentit, i vist l'esborrany d'ordenança redactat, la Síndica té previst presenta-hi al·legacions. La Síndica també considera clau que l'Ajuntament de Sabadell faci complir la normativa existent per millorar la convivència entre les persones, i que utilitzi tots els instruments que aquesta ofereix per garantir-la; i, d'altra banda, també insisteix en la necessitat de contractar agents d'acció comunitària perquè actuïn a l'espai públic, per reforçar, des de la intervenció social i comunitària, les funcions de promoció de la convivència i la salut, mitjançant accions de dinamització d'espais, mediació, intervenció socioeducativa i comunicativa a la ciutadania en els espais públics.

### **Garantir el dret a l'oci de la joventut: joves i el "botellón"**

La Síndica aborda en el seu informe el tema de les botellades o ampollades ("botellón"). El soroll i la pertorbació del descans veïnal o l'abandonament de deixalles al carrer són alguns dels efectes vinculats a les botellades,

les trobades informals de joves que es produeixen de nit en l'espai públic per consumir begudes alcohòliques. En plena pandèmia s'hi afegeix també el risc de contagi per la Covid-19. Per prevenir aquestes problemàtiques, s'han d'impulsar iniciatives adreçades a aquest col·lectiu, jovent d'entre 15 i 25 anys, amb l'objectiu de fomentar el consum responsable i gaudir de la nit respectant l'espai públic i el descans nocturn dels veïns i veïnes. Però cal anar més enllà, i donar alternatives a aquesta forma d'oci juvenil, per generar espais i activitats d'oci més saludables. La Síndica considera imprescindible establir un Pla Local de joventut per abordar aquestes i d'altres qüestions que afecten aquest col·lectiu. La Síndica voldria que les recomanacions fetes en matèria de convivència i civisme es poguessin tenir en compte en l'elaboració del Pla d'Interculturalitat 2021-2025 en el que treballa l'Ajuntament i també en el Pla local de Joventut que es pugui elaborar, a fi de generar cohesió intergeneracional, entre i dins els barris, tot fomentant la convivència, la participació i la responsabilitat entre una ciutadania conscient, promoure un espai públic de qualitat, potenciar els valors cívics i la convivència, disminuir la discriminació i fomentar la

gestió positiva de la diversitat i aconseguir un major grau de convivència.

### **Reivindicar els drets socials**

Tant els drets individuals com els socials són drets humans. Hi ha diversos drets (dret a la vida, a la llibertat personal, a la llibertat de domicili, de pensament...) que es denominen drets-llibertats. Es defineixen com a drets d'actuació, en relació als quals l'actuació de l'Estat consisteix a no obstaculitzar-ne la realització, és a dir, a establir regulacions que en garanteixin el seu exercici. Però juntament amb aquests drets, hi ha els denominats drets socials. Els drets socials són drets a rebre béns públics, i requereixen la intervenció de l'Estat mitjançant polítiques de distribució dels recursos socials. Són els drets a la sanitat, a l'educació, a l'habitatge o al treball remunerat, i són els que estan en risc, i sobre els quals la Síndica realitza moltes atencions. Molts dels casos atesos a l'oficina de la Síndica en relació a aquests drets, decauen de l'àmbit d'actuació de la Síndica perquè no són competència de l'Ajuntament de Sabadell però, fent honor a la institució que representa, la Síndica no pot mirar

cap a una altra banda si hi ha drets vulnerats, i no es pot quedar de braços creuats. Si no en té la competència si que en té la incumbència. En aquests casos, fa un acompanyament a les persones que ho necessiten traslladant la queixa al Síndic de greuges de Catalunya, parlant directament amb Serveis Socials, o oferint alternatives on es poden adreçar les persones interessades, entre d'altres. Durant la crisi de la Covid-19 s'ha evidenciat la precarietat d'aquests drets. Per garantir-los, com a veritables drets subjectius, calen grans reformes normatives, estructurals i financeres que impliquin realment canvis en la concepció i la garantia dels drets socials, i també l'increment d'inversions per finançar els serveis o les prestacions econòmiques per tal de que aquests drets bàsics puguin ser gaudits efectivament per les persones.

### **Garantir el dret a l'habitatge**

El dret a un habitatge adequat és un dret social de referència, un dret humà. Tenir una llar permet protegir-se de la intempèrie, actuar amb intimitat, poder tenir una família, cuinar i dutxar-se, estudiar, cuidar-se la sa-

lut. És al voltant de l'habitatge que es configuren molts altres drets i que es pot viure amb dignitat i dur a terme un projecte de vida autònom per al lliure desenvolupament de la personalitat i d'una vida plena, que valgui la pena de ser viscuda. En aquest context, on el dret a l'habitatge s'ha establert, des de l'inici de la pandèmia per la COVID-19, com l'element principal per evitar la propagació de la malaltia, i on els governs han exigint el confinament dins les cases a la població, resulta evident que s'han de prendre mesures urgents per evitar, ara més que mai, que ningú es quedi sense habitatge, garantint aquest dret per totes les persones. La Síndica entén que les vulneracions del dret a l'habitatge són, doncs, la conjunció de dos elements: la manca de lleis protectores del dret a l'habitatge, per una banda, i el mal funcionament del mercat de l'habitatge (lloguer o compravenda) per l'altra. Els ens locals són l'Administració més propera a la ciutadania i juguen un rol clau en la defensa dels seus drets i, a més, molts dels mecanismes que es plantegen en termes legals per a donar cobertura al dret, són d'aplicació municipal (multes i sancions, expropiacions, reallotja-

ments, habitatge públic...). En aquest sentit, la Síndica ha interpellat l'Ajuntament a posar una especial atenció en dos col·lectius específics: el d'aquelles persones que literalment viuen al carrer, aquells que s'aixopluguen en infrahabitatges com immobles abandonats, caixers automàtics, etc., o aquells qui estan temporalment en un espai d'emergència; i per l'altra banda, totes aquelles persones que perdran els seus llocs de treball i hauran d'afrontar situacions de greus dificultats econòmiques que els poden portar a perdre els seus habitatges per impagament de quotes, ja sigui de lloguer o d'hipoteques. Actualment, la situació és tant inestable davant l'habitatge, que la pèrdua del lloc de treball d'un dels membres de la unitat de convivència pot ser suficient perquè tota la família es quedi al carrer.

### Plans preventius als serveis socials

S'han dirigit moltes persones amb queixes sobre els ERTO, sobre el no cobrament de l'atur, sobre la manca d'atenció de l'INSS, RGC, IMV, i d'altres sobre les que la Síndica no té capacitat d'intervenció directa i les ha

redirigit a d'altres instàncies. Però la Síndica és conscient que totes aquestes ineficiències acaben sobrecarregant els serveis socials municipals, tant per increment de tràmits a fer com per increment d'atenció a persones a qui no arriben les prestacions. La Síndica veu amb especial preocupació la situació dels serveis socials municipals, perquè actualment el sistema social està massa tensat, i sense poder garantir plans d'actuació de caràcter preventiu, es veu abocat a treballar més des de la urgència davant els nous models de pobresa que estan sorgint, que no pas des de la prevenció.

### Garantir les prestacions socials econòmiques

La Síndica considera, més que mai, que cal una actuació decidida per fer front a les necessitat bàsiques dels col·lectius més vulnerables, i cal una aposta de present, però sobretot de futur, pels estralls socials i econòmics que generarà la post crisi del COVID-19. És per això que la Síndica també va impulsar una actuació d'ofici relativa a la renda garantida de la ciutadania (RGC), l'ingrés mínim vital i les prestacions socials de caràcter econòmic.

### ➔ Una RGC assegurada pels qui més ho necessitin

Si abans de la crisi, ja era necessària una implantació molt més àgil i eficaç de la Renta Garantida de la Ciutadania (RGC), ara es fa imprescindible exigir a l'Administració que la implementació del nou Ingré Mínim Vital també sigui àgil i ràpid i resolgui les necessitats presents de les persones vulnerabilitzades arran de la pandèmia. En aquest àmbit, els serveis socials municipals hi juguen un paper molt rellevant malgrat que l'Administració de la Generalitat i de l'Estat espanyol són de qui en depenen els recursos d'aquestes prestacions. El gran problema detectat fins ara amb la RGC és, segons les entitats socials, que només hi té accés el 8% de la població en risc. Per tant, cal exigir que la prestació arribi a la totalitat de les persones que la necessiten, especialment per la greu crisi social que ha generat la COVID-19 i que farà estralls entre la població més vulnerable. La Síndica, en la seva gestió diària i com a defensora dels drets de la ciutadania, ha constatat també d'altres aspectes més concrets sobre la gestió d'aquesta prestació com són: la desconexió de la prestació amb el món

local, la impossibilitat d'accedir a les dades; la manca de registre per part del SOC de les reclamacions; el desconeixement del perfil de les persones beneficiàries; el desconeixement de l'existència d'una eina de cribratge; o la manca d'un acompanyament tant jurídic com personal, a les persones sol·licitants. Actualment, la nova realitat de la COVID-19 obliga als municipis a prendre part en tota aquesta crisi, perquè la gestió que s'ha fet fins ara provoca que es deixin persones desprotegides, col·lapsant els serveis socials, i amb un impacte en els pressupostos municipals. Més que mai, cal fer més transparent el sistema de la RGC, una coordinació entre ambdues administracions (local i autonòmica), simplificar els tràmits i fer un acompanyament per conèixer la realitat social. Però tot això no serà possible si no hi ha un canvi de paradigma en el sistema de serveis socials, i es deixa l'expertesa dels seus professionals per fer realment una tasca social i assistencial, traient-los la càrrega de les tasques purament de gestió, burocràtiques i administratives. En algunes ocasions, la Síndica té la sensació que quan un cas arriba a la seva oficina, aquest es tramita més àgilment per

part de l'Ajuntament de Sabadell; en el cas dels serveis socials, això no és així, i ho atribueix a que el sistema està saturat.

### ➔ Fer un aposta per la Renda Bàsica Universal

És el moment per apuntar cap aquesta direcció, i superar el model prestacional, que no garanteix la supervivència digna de les persones. Fer una aposta per la Renda Bàsica Universal vol dir apostar perquè hi hagi una renda que arribi a tothom, sense excepcions, d'aquí que sigui universal, incondicional i personal. La RBU també deslliura d'una càrrega feixuga i controladora constant a l'administració. I el fet de ser un mínim i no un sostre, permet que la persona esculli treballar, o no, per tant, es pot acceptar una feina, amb la certesa que aquest mínim es continuarà cobrant, i sense cronificar situacions de pobresa, perquè es pot accedir al mercat de treball, i permetre una igualtat d'oportunitats per a tothom. I finalment, en aquest sentit, no estigmatitza al perceptor. La Síndica considera que és un bon moment per replantejar un sistema que, amb l'establiment d'aquesta RUB, permetria que la societat fes un pas qualitatiu endavant, superant horaris de feina

impossibles, condicions lamentables i retribucions humiliants.

### Canvi de model en les residències de la gent gran

Destacar que la pandèmia de la Covid ha posat en qüestió moltes coses, també el model de les residències de gent gran, que són la llar de molts dels avis i àvies en els darrers anys de les seves vides. La uniformitat i el tractament massa estricte és el que ara es posa en dubte. Per això cal –un cop més– mirar als països nòrdics on, des de fa anys, es porta a terme una assistència personalitzada a les persones de la tercera edat, amb un model on les persones grans se senten com a casa seva, i no en uns espais freds i semblants als hospitals.

### Redissenyar l'espai públic

Com ha quedat palès en tota la memòria, per abordar la crisi de la COVID-19 cal un replantejament general, i també de com ha ser el disseny de l'espai públic, per protegir i promoure la salut de la ciutat, i també del planeta. I això només es pot aconseguir si hi ha una veritable

voluntat política, un lideratge clar, cap a on cal anar, guiat per una participació de la societat en tot el procés. Els professionals de la planificació urbanística i de la salut pública s'han de reunir per construir ciutats més sanes durant aquesta crisi i després d'ella, però sempre tenint present les necessitats de la ciutadania com a eix vertebrador de les propostes i decisions que es vagin adoptant. Però també cal ser conscients de l'impacte que té el disseny de l'espai públic en les dones, la gent gran, els infants i el joves. Cal un urbanisme que tingui en compte la perspectiva de gènere, on posi en el centre la vida quotidiana. La Síndica defensa la implementació d'un model urbà inclusiu que tingui en compte la diversitat de gènere, l'edat i l'origen, per construir una ciutat més equitativa, segura i sense barreres.

### **Solucions a la contaminació atmosfèrica**

Els carrers, les vies, les places i tot l'espai públic han de ser repensats i redissenyats per satisfer les necessitats emergents, a banda de les necessitats socials tradicionals. Aquest és el cas –per exemple– de la Gran Via i de la ciutadania que viu en aquest entorn, on els nivells de contaminació i soroll són altíssims i crea un

trencament de l'espai a la ciutat que dificulta la qualitat de vida i la interconnexió dels espais.

### **Pacificació de la ciutat, menys vehicles privats**

El sotrac de la pandèmia també hauria de servir per implementar mesures i projectes de pacificació i peatonalització dels carrers. La Síndica és conscient que el govern local no disposa de tots aquells recursos que voldria, necessaris per invertir en plans a llarg termini i amb enormes costos d'infraestructura fixa, però la gestió dels carrers i els espais públics, requereix quelcom més que pintura, cinta adhesiva, i cons de trànsit. Per tant, tenint en compte la transformació que estem vivint, cal observar els canvis d'ús i les percepcions dels espais públics, per tal d'informar el disseny i el planejament urbanístic. Aquests canvis que cal implementar de forma urgent, no han de ser puntuals, sinó que han de ser permanents i mantenir-se en el futur. Per tant, davant del canvi de paradigma cal fer una aposta de futur perquè la gent no canviï del transport públic al cotxe, i l'ús de la bicicleta no perdi els adeptes que ha recuperat aquests dies per la inseguretat de transitar en vies concorregu-

des. En la recomanació d'ofici relativa a l'accessibilitat i mobilitat d'espai urbans d'ús públic ja existents, la Síndica va fer una sèrie de propostes encaminades a robar l'espai dels cotxes, el que beneficiaria a la ciutadania en general i també permetria que els restaurants s'estenguessin al carrer, fent possible mantenir les taules espaiades i limitant més el contacte entre la gent. L'argument de permetre mantenir la primacia dels vehicles per damunt de bicicletes i vianants, en defensa dels comerços o les indústries, no és un argument vàlid a parer de la Síndica, doncs si hi ha una bona planificació estratègica, de pàrquings i transport públic, la reordenació permetrà revitalitzar els espais comercials. Perquè de res servirà que es deixi transitar els vehicles per determinats carrers, si després, en aquests carrers, els comerços no poden posar taules, o no es permet garantir la distància de seguretat que exigeix la COVID-19 si cal fer cua al carrer per mantenir l'espai interpersonal de seguretat. La Síndica també ha insistit en la necessitat que s'elabori un Pla a llarg termini que contempli la mobilitat i l'accessibilitat, que faci possible la transformació del municipi de cara al futur; on es fixi el programa



d'intervencions que permeti conèixer quines són les intervencions a dur a terme; que contempli les necessitats municipals i les capacitats d'inversió per tal que pugui ser assumit per l'Ajuntament; i finalment dur-lo a terme. I, per acabar, amb la recomanació sobre l'espai públic va tornar a sol·licitar que l'Ajuntament compleixi amb la normativa estatal i autonòmica de mobilitat i accessibilitat que fins ara s'ha incomplert de forma reiterada.

### **Evitar els estacionaments indeguts en pro de l'accessibilitat i la seguretat ciutadana**

La Síndica també està preocupada per l'incivisme de molts conductors i conductores que estacionen els seus vehicles damunt de les voreres, en passos de vianants, o en zones reservades per a persones amb discapacitat. Cal que hi hagi millores de mobilitat perquè hi ha molts problemes de circulació al voltant dels centres educatius, on cal repensar com accedim en aquestes zones i prioritzar els camins escolars. És habitual veure circular cotxes per sobre les voreres de carrers estrets on encara hi ha places d'aparcament de vehicles privats, posant en perill la seguretat dels vianants i dels

veïns i veïnes del carrer, que poden trobar-se de cara un vehicle per sobre la vorera quan surten del seu portal.

### **Major neteja viària i intensificar la recollida de residus en parades de contenidors saturades**

De les queixes presentades, la Síndica també ha arribat a la conclusió que cal intensificar la neteja a la ciutat, perquè hi ha la percepció que la ciutat està bruta i deixada, que no s'arreglen els carrers, que les parades de contenidors estan sempre plenes, que els coloms campen per on volen i que deixar mobles abandonats i no recollir els excrements dels gossos no té cap mena de conseqüència per la persona incívica. En tots aquests casos, l'actuació municipal ha de passar per fer molta pedagogia i difusió per implicar a la ciutadania, però també passa per fer complir la normativa i en cas d'incompliment, per sancionar als infractors.

### **Apostar pel transport públic**

Finalment, pel que fa al transport públic, és evident que la ciutadania ha de recuperar la confiança en aquest mitjà de transport. Cal que

l'administració implementi mesures de seguretat com ara la distància física per recuperar el nombre de passatgers, i si és possible incrementar-lo, perquè no hi ha cap sistema alternatiu que pugui transportar de forma tan eficient un gran nombre de persones.

### **Garantir els drets de les servidores i els servidors públics**

L'Ajuntament ha estat l'administració que més a prop ha estat de la ciutadania i en general, la que millor ha respost a les demandes habituals i a les noves demandes sorgides arran d'aquesta pandèmia. Així i tot, s'han posat a prova molts serveis, i hi ha moltes coses a canviar per millorar. El personal de l'Ajuntament, s'ha posat a teletreballar d'un dia per un altre, han generat cites prèvies per no acumular gent, digitalitzat atencions i establert nous canals d'atenció a la ciutadania. La Síndica vol posar en valor i defensar la gran tasca dels treballadors i treballadores públiques, que han teletreballat per voluntarisme i amb recursos propis. I aquesta realitat, la del teletreball, que ha vingut per quedar-se, s'ha de regular i cal garantir les condicions òptimes del personal a teletreballar (mitjans i recursos

pertinents, garantint la salut laboral dels seus i les seves professionals). En definitiva cal que l'Ajuntament de Sabadell millori les seves infraestructures i recursos per tal que el teletreball i la digitalització (tant en pandèmia com sense) permetin una atenció a la ciutadania ràpida i eficaç. D'una forma especial, cal un reconeixement per la gran tasca de tots els/les professionals que estan a la primera línia de serveis socials, ja que sovint esdevenen el sac dels cops de la ciutadania, per les temàtiques sensibles que gestionen en el seu dia a dia.

### **Garantir el dret a una bona administració**

Malgrat els ingents esforços del treballadors i treballadores, s'ha constatat un retard generalitzat en l'atenció, retards que s'han mantingut després de l'estat d'alarma i que cal resoldre. També s'ha constatat que les cites prèvies dificulten l'agilitat i generen problemes a alguns col·lectius, com per exemple quan aquesta cita s'ha de fer a través de correu electrònic. Han arribat moltes queixes de les nombroses dificultats i, a vegades, de la impossibilitat per part de la ciutadania d'accedir al seu ajuntament: 010 col·lapsat, telèfons que no respo-

nien mai, llistes d'espera de moltes setmanes als Serveis Socials, etcètera. En aquest sentit, cal que s'abordi integralment tot l'alentiment i acumulació de retards, s'incrementi l'eficiència i es busquin mecanismes complementaris a les cites prèvies o s'incrementin els punts d'atenció si no és possible.

Tradicionalment, quan la Síndica es referia al dret a una bona administració, feia referència a: garantir les notificacions dels actes que dicta l'administració en temps i forma; o a defugir de respostes estandarditzades en molts procediments, però sobretot en sancions de trànsit; o a evitar el silenci administratiu, basat en el deure que té l'administració de contestar; o a donar resposta a totes les comunicacions, escrit o al·legacions que presenti la ciutadania; etcètera.

Però amb la crisi sanitària, garantir el dret a una bona administració també passa, segons la Síndica:

**Per repensar determinats serveis com a essencials.** Amb la pandèmia, la Síndica ha ob-

servat com la digitalització feia evident la bretxa digital i com el tancament de centres cívics i biblioteques, l'agreujava, ja que són el punt d'accés digital de moltes persones.

**Perquè la policia local, actuï com policia de proximitat** per tal de donar una sensació de seguretat i confiança a la ciutadania. I evitar alguns abusos d'autoritat i situacions gestionades amb poca empatia cap a la nova situació viscuda per la ciutadania. Cal que se'ls faci formació en Drets Humans i de resolució positiva de conflictes a través de la mediació comunitària. I cal que s'incorporin tècniques o professionals de la mediació comunitària a l'equip professional de la Policia municipal.

**Per nous models de comunicació.** La comunicació és clau sempre, però molt més en aquestes circumstàncies que hem viscut. La nova manera de comunicar a través de les xarxes socials, que s'ha hagut d'adoptar necessàriament en temps de pandèmia, acostava l'Ajuntament a la ciutadania i exemplifica un nou model de proximitat, tan necessari en aquesta època d'obligat distanciament social. Cal revisar els plans comunicatius de contin-

gència existents en situacions de crisi i millorar-los, si s'escau; i si no n'hi ha, recomanar desenvolupar-ne. Cal dotar-los dels mitjans per fer-los efectius a l'ajuntament, a les residències i als centres de salut del municipi.

### **El funcionament de la Sindicatura**

Cal destacar que, en relació a l'acompliment de la Carta de Serveis de l'Oficina de la Síndica de Sabadell, malgrat al mes de març, degut a l'inici del confinament, hi va haver algun incompliment de termini, de mitjana, s'han complert tots els terminis llevat d'aquell que es refereix al temps transcorregut entre l'entrada de la queixa al registre de la Síndica fins a la comunicació de l'admissió a la ciutadania, en el que la carta indica que no hauria de ser superior a 10 dies hàbils. Mencionar, no obstant, que degut a la posada en marxa de l'administració digital, aquests terminis es controlaran automàticament el que ajudarà a mantenir els terminis compromesos. Alhora, la Síndica té previst modificar la Carta de Serveis per adaptar-la a les necessitats actuals de la ciutadania.

### **Les relacions amb l'Ajuntament**

La Sindicatura es regeix pel seu Reglament, aprovat pel Ple municipal en data 27 de juliol de 2017. No obstant, al 2019, la Síndica va fer arribar una recomanació a l'Ajuntament per incorporar la figura de la Síndica dins del Reglament Orgànic Municipal (ROM). Al seu moment, no es va donar resposta a aquesta recomanació, malgrat que l'Ajuntament està obligat a contestar a les recomanacions de la Síndica en un termini de dos mesos.

La Síndica ha tornat a constatar –malauradament– que la partida pressupostària assignada pel 2020, tampoc ha estat la sol·licitada per al correcte desenvolupament de les activitats de la institució, tant pel que fa als recursos materials com als humans. Aquest fet és de suma importància, ja que no permet dur a la pràctica el Pla de mandat al que es va comprometre la Síndica en la seva elecció, i que va ser aprovat per unanimitat de tots els partits polítics representats al ple.

Al 2020, i com s'ha detallat al capítol 5, a través d'una actuació d'ofici, la Síndica va sol·licitar

a l'Ajuntament de Sabadell fixar la celebració d'un Ple extraordinari anual per presentar la memòria de la institució. Aquesta petició no va ser acceptada per part de l'Ajuntament, en els mateixos termes, però es va proposar per part de l'ens local convocar una Junta de Portaveus extraordinària durant el primer trimestre de l'any perquè la Síndica pugui presentar la memòria d'activitats anual i la corresponent compareixença en un Ple ordinari, i una Junta de Portaveus extraordinària, al mes de juliol, perquè la Síndica faci un balanç de dades del primer semestre de l'any.

Pel que fa a la tramitació de les queixes, val a dir que l'Ajuntament continua incomplint reiteradament el termini d'un mes per fer arribar els informes que la Síndica sol·licita, el que li impedeix resoldre eficaçment i eficientment els casos que arriben a la Sindicatura. En la majoria de les ocasions, tampoc no es dona resposta a les preguntes concretes que es fan, el que dilata enormement la resolució dels expedients. Aquest fet vulnera doblement els drets de la ciutadania, en primer lloc, pel fet que senten els seus drets vulnerats per part de l'Ajuntament i quan acudeixen a la institució municipi-

pal que ha de vetllar per la garantia dels seus drets, la resolució de la Síndica es demora per causa de la manca de resposta a termini de l'administració. Igualment, l'Ajuntament incompleix el termini de 2 mesos, establert al Reglament per contestar a les recomanacions que li fa la Síndica.

I pel què fa a les resolucions que la Síndica fa arribar a l'administració, aquesta segueix sense contestar les recomanacions en termes de la seva acceptació o no, en temps i forma. Quan s'efectua una recomanació que es considera convenient per part de la Síndica per esmenar un procedir de l'administració, per evitar nous greuges o per millorar l'eficàcia dels serveis, la Síndica la comunica a l'autoritat municipal perquè es pronunciï sobre la possibilitat d'atendre la petició i l'impulsi un procediment de revisió. En molts casos, però, no hi ha aquest pronunciament, ni a favor ni en contra per part de l'Ajuntament, fet que obliga a seguir insistint fins que s'obté una resposta per part de l'ens local.

La figura de la Síndica cada vegada és més coneguda per part de la ciutadania de Sabadell i per part dels i les servidores públiques. La de-

fensora dels drets humans a la ciutat no pretén sinó prevenir greuges i restaurar drets davant d'una administració que ha d'actuar amb eficiència i eficàcia i servir amb objectivitat els interessos generals; no és una institució de crítica sinó tot el contrari, és una institució constructiva, facilitadora de solucions, que vol aportar en positiu la millor versió d'una administració que ha de vetllar per garantir els drets de la ciutadania de Sabadell.

# 7

## Annexes



## 7.a Seguiment del projecte de desenvolupament del càrrec

		2020	%
1	Processos interns i Bona Governança	2,9	57,78
1.1	Millora protocols oficina	4	80,00
1.2	Ods	5	100,00
1.3	Carta de serveis	3	60,00
1.4	Explotació de dades usuaris	2	40,00
1.5	Estudis d'impacte	1	20,00
1.6	Mediació	3	60,00
1.7	Indicadors de seguiment	3	60,00
1.8	Codi ètic	0	0,00
1.9	Memòria	5	100,00
2	Comunicació i sensibilització	3,6	71,43
2.1	Sensibilització a la ciutadania	4	80,00
2.2	Programa escolar	2	40,00
2.3	Imatge	4	80,00
2.4	Forums de debat corresponsabilitat	4	80,00
2.5	Ampliació dels canals de comunicació	4	80,00
2.6	Xarxes socials	4	80,00
2.7	Canals municipals	3	60,00

		2020	%
3	Web accessible	1	20,00
3.1	Desenvolupament web	3	60,00
3.2	Newsletter	0	0,00
4	Treball de proximitat amb entitats	4	80,00
5	Fer créixer la institució	2,6	52,50
5.1	Forum SD	5	100,00
5.2	IDHC	4	80,00
5.3	Sindic cat	4	80,00
5.4	AGOL	4	80,00
5.5	ROM	0	0,00
5.6	Pressupost	2	40,00
5.7	Recursos	2	40,00
5.8	Reglament	0	0,00

## 7.b Pressupost 2020

<b>Descripció</b>	<b>Crèdits inicials</b>
Altres despeses diverses	2.800,00
Estudis i treballs tècnics	3.000,00
Altres treballs realitzats per altres empreses i prof.	1.000,00
Locomoció	500,00
Subvencions i aportacions institucionals	1.354,00
<b>TOTAL</b>	<b>8.654,00 €</b>

## 7.c Actuacions d'ofici

- ➔ <https://sindicabadell.cat/wp-content/uploads/2021/02/CiutadaniaODS.pdf>
- ➔ <https://sindicabadell.cat/wp-content/uploads/2020/06/sensellarisme.pdf>
- ➔ <https://sindicabadell.cat/wp-content/uploads/2020/06/espaiPublic.pdf>
- ➔ <https://sindicabadell.cat/wp-content/uploads/2020/06/ODS.pdf>
- ➔ <https://sindicabadell.cat/wp-content/uploads/2020/06/rendaGarantidadeCiutadania.pdf>



## 7.d Informe de desatencions a la ciutadania

➔ <http://www.sindicatureslocals.cat/documents/informe-desatencions-ciutadania-pandemia-covid19/>

<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>1</b> Els ajuntaments han d'<b>incrementar els recursos materials i humans</b> per <b>millorar la capacitat d'atenció</b> a la ciutadania.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>2</b> Cal <b>abordar integralment</b> els retards en la resposta a la ciutadania i l'<b>acumulació de gestions</b>.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>3</b> S'han de crear <b>canals de comunicació àgils</b> i dotar-los de <b>mitjans i personal</b> per atendre'ls i respondre els usuaris.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>4</b> Els ajuntaments han de consolidar el seu rol com a <b>entitats de proximitat</b>, a primera línia en cas d'<b>emergència social</b>.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>5</b> Cal revisar l'actuació dels cossos policials i <b>formar els agents en Drets Humans</b> i en tècniques de <b>mediació comunitària</b>.</p>  
<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>6</b> Els <b>centres cívics, culturals i esportius</b> són serveis de <b>primera necessitat</b> per mantenir el <b>contacte amb l'entorn</b>.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>7</b> Els ajuntaments han d'<b>eliminar urgentment</b> les traves per a l'<b>empadronament</b>. Tenen el deure de <b>facilitar el padró</b>.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>8</b> Els <b>CAP i els hospitals</b> han de subministrar informació sobre els <b>tràmits per fer testament</b> en cas d'emergència</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>9</b> Cal <b>donar continuïtat</b> a les iniciatives de <b>participació i construcció col·lectiva</b> com a contrapès a les postures partidistes.</p>  	<p>10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA</p> <p><b>10</b> Cal que <b>tots els ajuntaments tinguin el seu sindic/a de proximitat per maduresa i salut democràtica</b></p>  



**SÍNDICA**  
MUNICIPAL  
GREUGES  
SABADELL