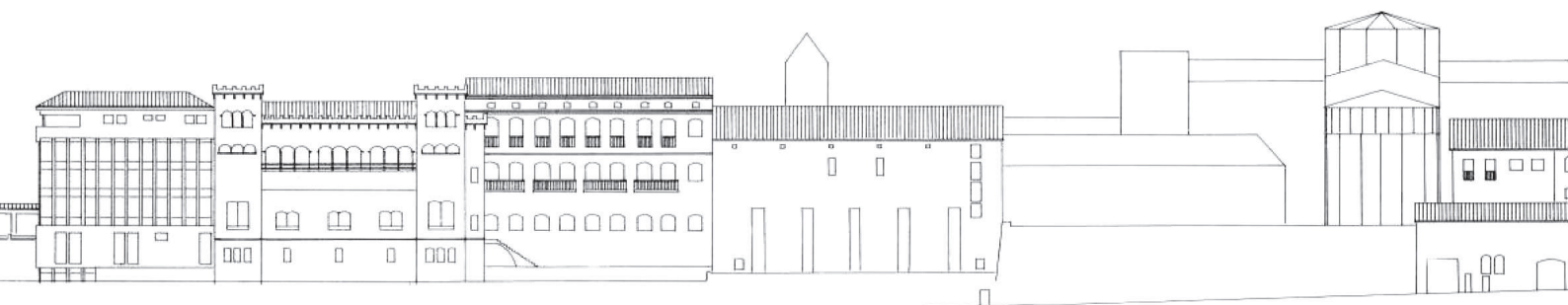


# Síndica Municipal de Greuges

Informe 2023



Ajuntament de  
la Seu d'Urgell







Mariana Trinidad, 1997: Any europeu contra el racisme

*Diuen que la naixença  
em dóna drets inviolables*

*Mariana Trinidad*

**Síndica  
Municipal de  
Greuges de  
la Seu d'Urgell**

## Anna Martí Pellicer



Plaça dels Oms, 1  
25700 La Seu d'Urgell

Tel. 973 350 010 (Extensió 8055)  
sindicamunicipalgreuges@aj-laseu.cat  
[www.sindicadegreugesdelaseudurgell.cat](http://www.sindicadegreugesdelaseudurgell.cat)

### Horari d'atenció al públic:

de dilluns a divendres de les 8h a les 14h.

### Dies de visita:

Dimarts i divendres de 10h a 12h, en hores concertades.

Tràmit per fer arribar una queixa a la Síndica Tràmit en "Serveis de Registre"

# Índex general



Pàg.

6	1. Índex general
8	2. Presentació
12	3. Funció de la Síndica
14	4. Organització i funcionament de l'oficina de la Síndica
18	5. Dades de les actuacions
19	5.1. Tipus d'actuació
19	5.2. Iniciativa de les actuació
19	5.3. Tipus de presentació
19	5.4. Actuacions per franges d'edat
20	5.5. Comparativa
21	5.6. Tipologia de les actuacions
22	6. Detall de les actuacions
34	7. Activitats
42	8. Annexos

# Presentació



L'ordenança del "Defensor del ciutadà " de la Seu d'Urgell preveu en el capítol IV, article 26 que: "Anualment, la defensora del ciutadania de la Seu d'Urgell lliurará formalment a l'Ajuntament un informe-memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme l'any anterior", per tal de donar transparència a les activitats desenvolupades per la Síndica, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any

Per donar compliment a aquestes disposicions presento l'informe anual.

La Síndica Municipal de greuges és la figura que té com a missió la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes de la Seu d'Urgell en les seves relacions amb l'Ajuntament i els organismes que en depenen per tal que s'hi puguin adreçar quan se sentin agreujats per alguna resolució o actuació de l'Ajuntament.

La Síndica compleix les seves funcions amb la màxima independència i objectivitat, de manera altruista, alhora que investiga i intenta resoldre tant els expedients iniciats d'ofici com les queixes o consultes que li adrecen els ciutadans i ciutadanes de la Seu.

Com saben la institució és un òrgan unipersonal complementari de l'administració municipal que, com hem dit, té la funció de defensar els drets i les llibertats públiques de la ciutadania. Aquesta figura està ja present en 47 municipis de Catalunya i s'hauria de desenvolupar en dues línies d'actuació: d'una banda la defensa del dret del ciutadà davant un presumpte greuge i de l'altra la prevenció de les garanties dels drets fonamentals dels ciutadans davant les possibles omissions de l'Ajuntament.

L'informe recull totes aquelles activitats rellevants de la Sindicatura que tenen com a finalitat que els nostres conciutadans i conciutadanes trobin resposta a les consultes o queixes plantejades, ja siguin de tipus econòmic, social, cultural... És obligació de la Síndica informar i orientar les persones sobre els seus drets i deures i difondre la seva figura com a garant del bon govern, la transparència i la bona gestió.

La figura del síndic/a local està creada i definida per la Llei Municipal 8/1987, de 15 d'abril i de règim local de Catalunya i és –en l'àmbit municipal– anàloga a la del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Pueblo .

L'obligació de defensa de la ciutadania que se sent agreujada té rang de llei i, per tant, és el mandat prioritari.

La Sindicatura de greuges manifesta auctoritas, com ja vam manifestar l'any passat, 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 en aquest sentit 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, adoptats 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 de la ciutadania.

La Sindicatura de Greuges de la Seu està al servei de tota la ciutadania per donar veu als seus suggeriments, respondre les seves consultes i tramitar les seves reclamacions, en segona instància, respecte a l'atenció rebuda per part dels serveis municipals de l'Ajuntament.

Aquest ha estat el sisè any davant de la Sindicatura, després que l'equip de govern anterior em fes confiança, per tant he d'estar a l'alçada d'aquesta confiança essent conscient del compromís i la responsabilitat que suposa posar-se al davant de la Sindicatura ja que la ciutat pertany als seus habitants que tenen tot el dret a trobar-hi les condicions per a la seva plena realització com a persones i perquè és a la ciutat on vivim més de prop els nostres neguits, les nostres preocupacions, els nostres èxits i fracassos. Per tant hem d'estar atents des del nostre càrrec a les inquietuds del teixit humà que la configura, cosa que implica escolta, dialogar, mediar, acompanyar, resoldre conflictes individuals... en definitiva estar a prop de la ciutadania. De l'experiència acumulada en la gestió de queixes i consultes per part de la ciutadania, així com de la resta d'activitats desenvolupades per l'Oficina de la Síndica i de la col.laboració dels funcionaris municipals i polítics en resulten un conjunt de recomanacions i propostes a l'Ajuntament de La Seu que són les que contenen aquesta memòria.

Aquest any s'han fet un total de 62 atencions, 14 menys que l'any passat. En atencions incloem tant consultes com queixes. D'aquestes actuacions 13 són consultes, assessoraments i 59 són queixes.

Pel que fa a la destinació de les accions la majoria es concentra en l'apartat relacionat amb l'espai públic, concretament 49 actuacions, seguint un ritme similar al de l'any passat (54). Hem de tenir en compte que aquesta àrea engloba temes força polèmics com: medi ambient, soroll, neteja viària, via pública, seguretat ciutadana, convivència entre veïns, habitatge... L'altra gran àrea, amb temes força sensibles, on també es concentren les queixes és l'àrea de Serveis a les persones, amb un total de 9 atencions, 13 menys que l'any anterior (52). Ambdós àmbits tenen una especial incidència en la nostra vida quotidiana. També constatem que hi ha 4 actuacions relacionades amb recaptació, que pertanyen a l'apartat d'Administració general i l'any passat no se'n va registrar cap. En el moment de tancar aquesta memòria 9 expedients resten en tràmit, pendents de resolució.

7 de les actuacions que recull la memòria pertanyen a municipis de la Comarca.

Recordem que encara patim les conseqüències d'una pandèmia que ha agreujat problemàtiques ja existents com la de l'habitatge i en fa aflorar d'altres com la de la solitud sobrevinguda i la de la vulnerabilitat de la infància i l'adolescència.

En aquestes circumstàncies, hem après que els governs locals són, avui per avui, l'administració que pot estar més a prop de la ciutadania i la que disposa d'un coneixement social més precís de la realitat. pel seu impacte en franges significatives de la població. En aquest sentit, convé persistir en iniciatives que tendeixin a alleugerir l'impacte de la manca d'habitatge assequible i social a la ciutat, canals d'informació dirigits a les persones interessades, especialment el jovent, i apostant per la mediació entre propietaris i llogaters quan està en perill la continuïtat a l'habitatge. En el mateix context, cal remarcar que la defensa del dret a un habitatge digne implica també la garantia dels subministraments bàsics (aigua, gas i electricitat). La pandèmia ha fet aflorar la solitud sobrevinguda. L'Administració

municipal, amb els recursos i els mecanismes de què disposa, ha de situar aquest fenomen entre les seves prioritats. També ha d'actuar per revertir la bretxa digital, supervisant que la implantació de l'Administració electrònica no generarà nous obstacles .

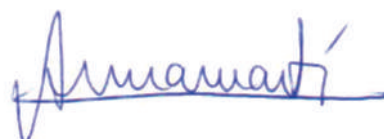
Cal avançar també en altres àmbits prestat atenció a la infància i adolescència, a la gent gran, col·lectius vulnerables, i sobretot al tema sanitari.

Civisme, convivència, bon govern, sentiment de pertànyer a una comunitat són prioritats clau per a construir una societat cohesionada. Crec que des de les Sindicatures s'ha de contribuir a fer-ho possible sense oblidar altres qüestions fonamentals com la pedagogia dels drets humans, sobretot entre els infants i joves, la lluita per la igualtat de gèneres...

Voldria que aquest acte de rendiment de comptes fos un acte institucional i que la Sindicatura es converteixi en un punt de referència per a les persones que hi acudeixin, un cop han acabat els recursos per defensar els seus presumptes drets.

Cal enfortir amb recursos humans i materials els serveis socials, peça clau de l'estat del benestar, dotant-los d'una major capacitat en la tasca d'acompanyament dels ciutadans que s'hi adrecen. Diàleg, acord, capacitat per canalitzar l'esperit participatiu i col·laboratiu de la ciutadania, informació, mediació, subsidiarietat i lleialtat institucional són conceptes amb els quals la institució de la Síndica també se sent identificada. Formen part de la mecànica que identifica un bon govern i esdevenen peces essencials a l'hora de bastir propostes per afrontar els reptes de futur

Moltes gràcies,



Anna Martí Pellicer  
Síndica de Greuges

# Funció de la Síndica

**L**a Síndica Municipal de Greuges de La Seu té la funció de defensar les llibertats públiques i els drets fonamentals dels urgellencs i urgellenques, per la qual cosa pot supervisar l'activitat municipal per a una bona administració i bon govern del municipi. Aquesta funció es concreta en el següents actuacions:

- Resoldre les queixes presentades pels ciutadans, després d'una reclamació prèvia a l'Ajuntament.
- Respondre a consultes dels ciutadans i assessorar, sense duplicar l'actuació municipal.
- Vetllar perquè l'administració resolgui en temps i forma les peticions dels ciutadans.
- Fer recomanacions a l'Administració Municipal.
- Actuar d'ofici mitjançant informes per corregir o millorar les actuacions de l'Administració de l'Ajuntament.
- Supervisar l'actuació de l'Administració.

# Organització i funcionament de l'oficina de la Síndica

**U**n ciutadà o ciutadana necessita fer una consulta, assessorar-se, informar-se o presentar una queixa perquè se sent agreujat per l'Administració.

La forma de presentació pot ser:

- Presencial.
- Per telèfon.
- Per correu electrònic.

Si la Síndica considera que no hi ha fonament no l'admet. Seria el cas d'aquells temes en què la sindicatura no hi té competències (qüestions privades, qüestions alienes a l'Administració Local, etc.). Tampoc s'accepten queixes anònimes o que siguin ofensives i irrespectuoses i amb mala fe, ni aquelles queixes que encara no han estat prèviament formulades a l'Ajuntament.

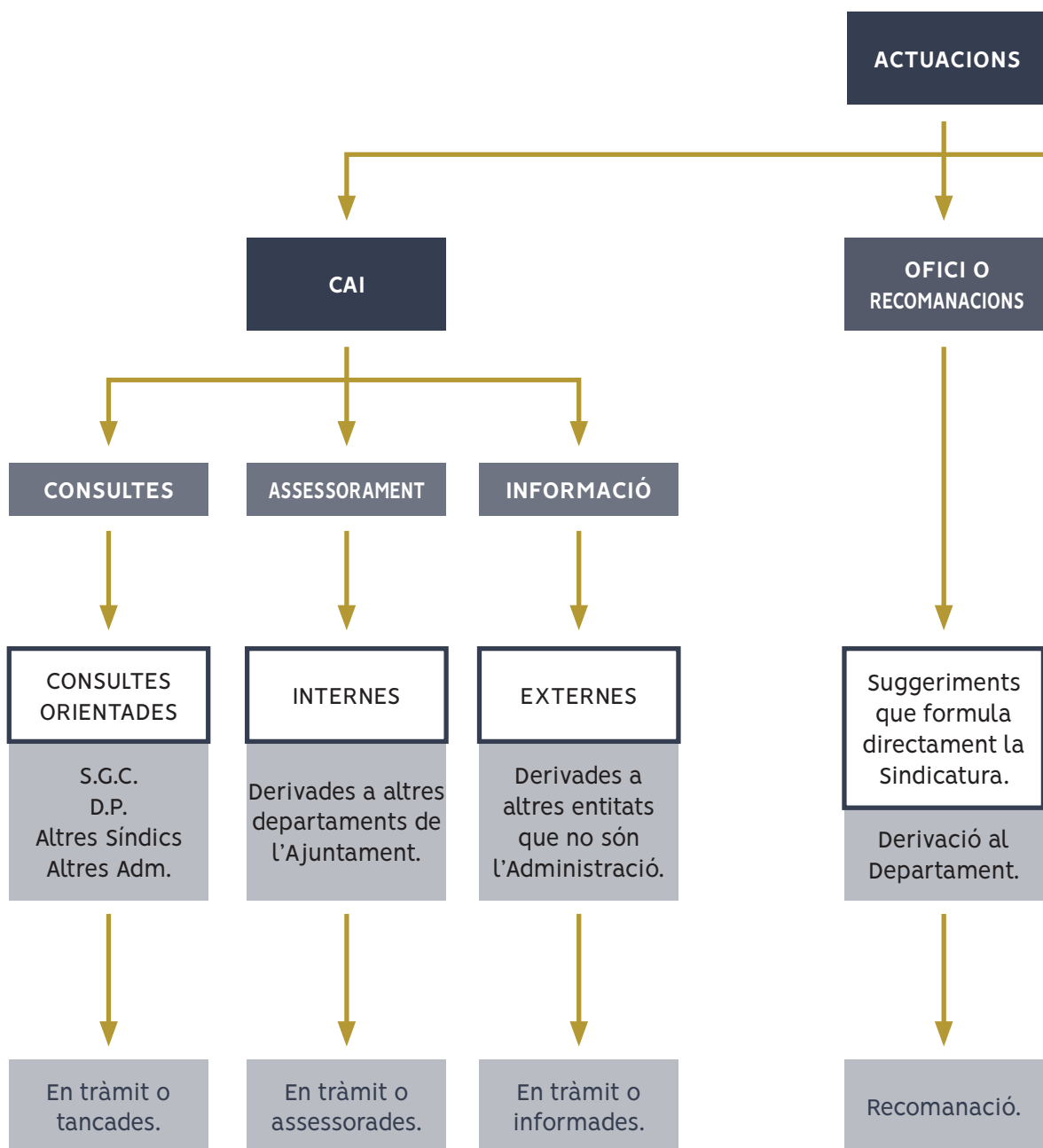
La Síndica comunica a l'Alcalde que inicia la investigació dels fets.

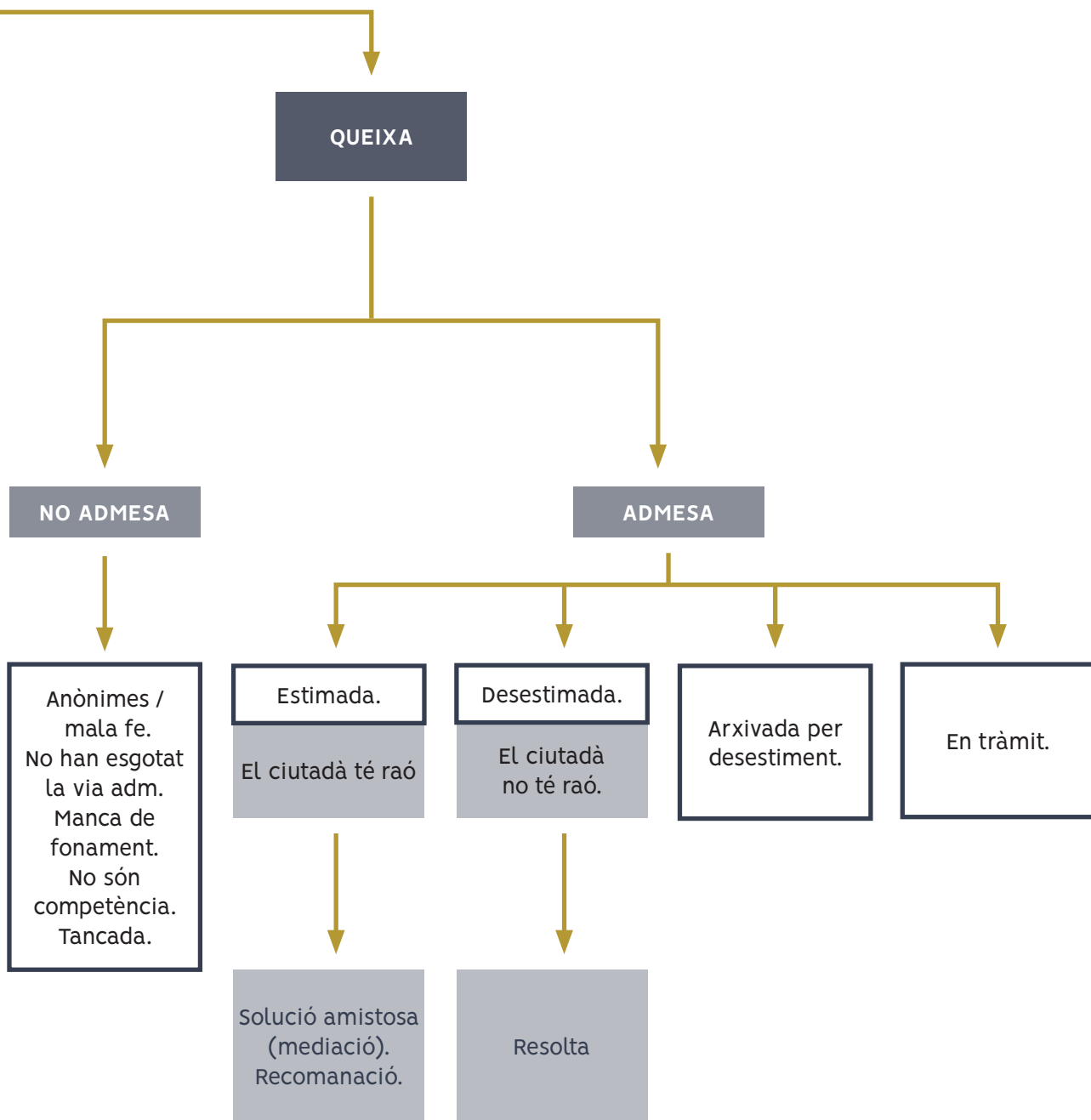
La investigació del cas es realitza a través de:

- Peticions a les Regidories.
- Informes dels Tècnics Municipals.
- Informes del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.
- Altres estaments implicats...

Si cal la Síndica es desplaça al lloc objecte de la queixa per comprovar in situ les afirmacions de la persona agreujada, fent fotografies si s'escau.







# Dades de les actuacions

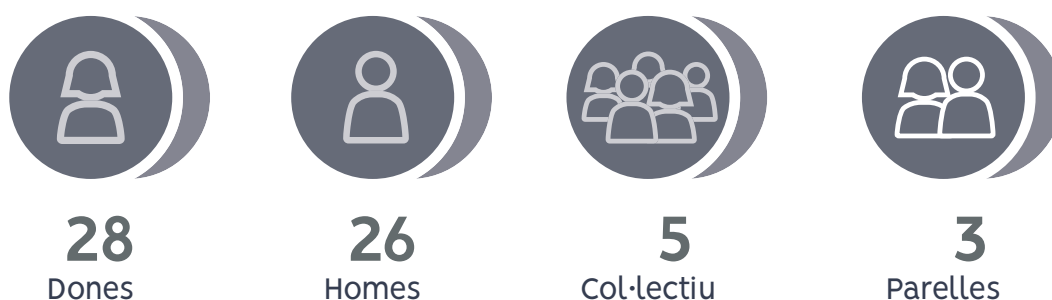
## Tipus d'actuació

---



## Iniciativa de les actuacions

---



## Tipus de presentació

---



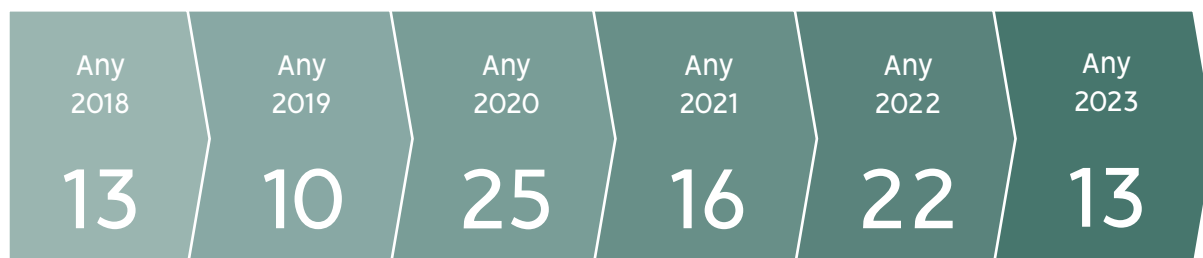
## Actuacions per franja d'edat

---



# Comparativa

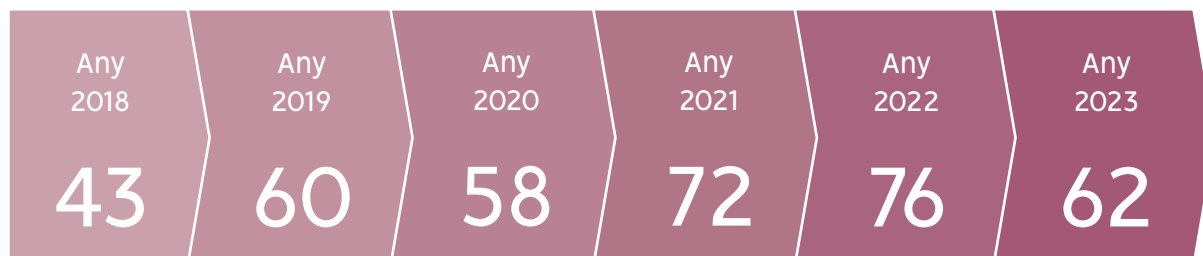
## Consultes



## Queixes



## Nombre d'actuacions



## Tipus de presentació



# Tipologia de les actuacions

---

49








## Espai públic

- 3  Medi ambient
- 1  Sorolls
- 2  Urbanisme
- 11  Habitatge
- 18  Via pública
- 9  Convivència entre veïns
- 4  Neteja
- 1  Mercat

9



## Serveis a les persones

- 3  Sanitat
- 3  Serveis Socials
- 1  Cia. Llum
- 1  Correus
- 1  Banca

4



## Administració General

- 4  Recaptació

# Detall de les actuacions



### Expedient 1/23. Consulta serveis a les persones. Sanitat



Una persona se'ns adreça per fer-nos arribar una queixa sobre un problema relacionat amb els seus pares, afectats per una malaltia greu i dependents, que actualment estan en una residència i per una restricció de places els han de separar. Després de consultar diversos organismes, s'ha produït aquesta separació.

Estat: Assessorada.

### Expedient 2/23. Queixa serveis a les persones. CAPAU



Una persona es queixa perquè li han denegat el bo social. Consultem amb el CAPAU que ens expliquen que no complia els requisits sol·licitats per a què li concedissin.

Estat: Recomanada.

### Expedient 3/23. Queixa espai públic. Convivència entre veïns



Una persona es queixa dels sorolls que provoca una bar, amb la música en hores intempestives. Segons aquesta persona, que viu davant de l'establiment, els amos del bar manipulen els reguladors de so. Es fa saber a l'oficina tècnica municipal i a la policia local que investiguen el cas.

Estat: Recomanada.

### Expedient 4/23. Queixa via pública. Sanció trànsit



Una persona presenta una queixa per una sanció imposada per aparcar davant una escola, on està prohibit aparcar. Posteriorment, presenta un recurs per tal que la multa sigui anul·lada. Parlem amb la Policia Municipal i estem a l'espera d'una resolució.

Estat: En tràmit.

### Expedient 5/23. Consulta serveis a les persones. Correus (municipi veí)



Una persona ens consulta si podem actuar en un tema relacionat amb Correus ja que els enviaments ni li arriben i, des d'aquest mateix ens, signen un albarà simulant que li han lliurat el paquet. Ho derivem a l'OCU.

Estat: Assessorada.

### Expedient 6/23. Consulta serveis a les persones. Companyia llum



Una persona ens presenta una sèrie de documents relacionats amb una companyia de la llum. L'Ajuntament no pot intervenir en aquests tipus de companyia i se l'adreça a l'OCU.

Estat: Assessorada.

### Expedient 7/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona es queixa de la sanció per aparcar en un lloc indegut imposada a la sortida d'una escola i presenta un recurs que es fa arribar a la Policia Municipal.

Estat: En tràmit.

### Expedient 8/23. Queixa serveis a les persones. Sanitat

Una persona presenta una queixa relacionada amb l'Hospital, donat que el Servei d'Ambulàncies no la va recollir al seu domicili, estant embarassada i amb una forta nevada i va haver d'acudir als Mossos d'Esquadra pel trasllat. Des de Sanitat ens van dir que no era habitual fer aquests trasllats si no es tractava del tercer embaràs.

Estat: Recomanada.

### Expedient 9/23. Queixa espai públic. Habitatge

Una persona jove s'adreça a aquesta Sindicatura per protestar per la falta de vivenda assequible al jovent. Li responem que la situació és greu i que s'està fent els possibles per resoldre. Li expliquem també les perspectives i possibilitats que té per trobar habitatge.

Estat: Assessorada.

### Expedient 10/23. Queixa espai públic. Sanció de trànsit

Una persona presenta una queixa per l'actuació prepotent d'uns agents de la Policia Local que l'imposen una sanció de trànsit que creu que és injusta.

Estat: Recomanada.

### Expedient 11/23. Consulta espai públic. Medi Ambient

Una persona demana ajuda a l'Ajuntament per la subsistència d'una colònia de gats. Passem la petició al departament de Medi Ambient de l'Ajuntament.

Estat: Assessorada.

### Expedient 12/23. Consulta serveis a les persones. Companyia bancària

Una persona ens visita repetides vegades perquè fem de mediadors entre una companyia bancària i ella mateixa ja que creu que li falta una quantitat important de diners al seu compte.

Estat: Assessorada.

### Expedient 13/23. Queixa espai públic. Convivència entre veïns (municipi veí)

Una persona manifesta els problemes que té amb un gos doberman de la seva veïna. Des del servei de medi ambient de l'Ajuntament ens comenten que es tracta d'un tema recurrent i que estan fent gestions per resoldre-ho.

**Estat:** Arxivada per desistiment de la interessada.

### Expedient 14/23. Consulta serveis a les persones. Infància

Una persona ens presenta un conflicte per la custòdia d'uns infants. L'adreçem al Degaia i als Mossos d'Esquadra.

**Estat:** Assessorada.

### Expedient 15/23. Queixa espai públic. Convivència entre veïns

Uns veïns es queixen del soroll que provoca un bar, sobretot la terrassa. La situació és molt tensa entre les dues parts. La Policia Municipal ha fet acte de presència moltes vegades, però no s'ha resolt la situació.

**Estat:** Recomanada.

### Expedient 16/23. Queixa administració General. Recaptació

Ens arriba una queixa sobre el rebut de l'impost d'un cotxe. Passem la queixa al servei de recaptació de l'Ajuntament, que es resol satisfactòriament.

**Estat:** Solució amistosa-mediació.

### Expedient 17/23. Queixa espai públic. Urbanisme

Una persona es queixa de l'estat d'unes bigues de fusta que l'Ajuntament es va veure obligat a arreglar per la situació degradada que presentaven. Se l'adreça a l'oficina tècnica.

**Estat:** Solució amistosa-mediació.

### Expedient 18/23. Queixa espai públic. Medi ambient

Una persona es queixa del nombre de gats que deambulen per un dels carrers cèntrics de la ciutat. Es fa arribar la queixa al departament de medi ambient de l'Ajuntament.

**Estat:** En tràmit.

### Expedient 19/23. Consulta espai públic. Convivència entre veïns (municipi veí)

Una persona d'un municipi veí s'adreça a nosaltres per la gran quantitat de deixalles, sobretot cotxes vells, que s'acumulen a l'entrada del poble. L'adreçem al Consell Comarcal.

**Estat:** Recomanada.

### Expedient 20/23. Queixa espai públic. Convivència entre veïns

Un grup de veïns s'adreça a aquesta Sindicatura per queixar-se dels sorolls i olors que provoca un bar de la ciutat. Mantenim una reunió amb el grup i també amb el departament d'urbanisme que fa de mediador entre les dues parts.

**Estat:** Solució amistosa-mediació.

### Expedient 21/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona ens fa arribar una queixa arran d'un accident que va provocar. Considera que hi ha un error en la sanció imposada ja que els dies i les hores de l'accident que consten a la sanció estan equivocats. Per un defecte de forma se li retira la sanció.

**Estat:** Solució amistosa – mediació.

### Expedient 22/23. Queixa espai públic. Via pública

Una parella gran es queixa que els pivots, situats en una de les avingudes per on la gent sol passejar, provoquen caigudes. Ho comentem amb el regidor de la via pública per trobar-hi solució.

**Estat:** Recomanada.

### Expedient 23/23. Queixa administració general. Recaptació

Una persona es queixa de la seva situació precària a causa d'un embargament. Acudim al servei de recaptació que ens fa veure que té diverses factures per abonar. Se li comunica.

**Estat:** Resolta.

### Expedient 24/23. Queixa espai públic. Habitatge (Municipi veí)

Una persona es queixa del lloguer abusiu d'una vivenda en un poble veí. L'adreçem a l'OCU.

**Estat:** Recomanada.

### Expedient 25/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona, que va en cadira de rodes, es queixa del funcionament de l'ascensor que comunica amb el Parc del Segre, així com de la dificultat que presenten alguns passos de vianants. Se l'adreça al regidor de la via pública.

Estat: En tràmit.

### Expedient 26/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona es queixa de les molèsties que provoca una tirolina ubicada en una de les places de la ciutat. Aquest és un tema que actualment està revisant l'Ajuntament.

Estat: Recomanada.

### Expedient 27/23. Queixa espai públic. Via pública

Un grup de persones que treballen en un institut de la ciutat demanen unes modificacions de l'horari d'aparcament de vehicles situat davant aquest institut.

Estat: Resolta.

### Expedient 28/23. Consulta espai públic. Via pública (municipi veí)

Una persona ens demana si podem intervenir davant del seu municipi a causa de les inseguretats que presenta un pont. Li responem que és millor que ho parli directament amb el seu municipi.

Estat: Recomanada.

### Expedient 29/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona es queixa de la gran quantitat de petards que se senten durant la nit de Sant Joan i els dies anteriors i que provoquen malestar en els animals. Es fa arribar la queixa a l'equip de govern que comenta que és molt complicat resoldre aquesta situació.

Estat: Recomanada.

### Expedient 30/23. Queixa espai públic. Habitatge i medi ambient

Una persona que viu al casc antic es queixa del nombre de coloms als terrats de cases abandonades i dels múltiples problemes que presenten. Se li respon que l'Ajuntament es conscient del tema i que s'estan buscant mesures per a reduir-ne el nombre.

Estat: Recomanada.

### Expedient 31/23. Queixes espai públic. Habitatge

Recollim les queixes de diversos ciutadans i ciutadanes de la Seu sobre els pisos ocupats en determinats punts de la ciutat. Comentem el tema amb l'Alcalde, que ha mantingut diverses reunions amb els veïns i també amb la Policia local i els Mossos d'esquadra que han reforçat de manera substancial la vigilància, en les zones afectades.

Estat: En tràmit.

### Expedient 32/23. Queixa via pública

Una persona, d'una manera molt irada, es queixa d'una sèrie de qüestions relacionades amb el casc antic. Tinença de gossos, degradació del barri, brutícia...L'adrecem al regidor responsable de via pública.

Estat: Recomanada.

### Expedient 33/23. Queixa via pública. Convivència entre veïns

Una persona ens ve a denunciar que uns veïns seus disparen als coloms amb escopetes, de d'un terrat veí. Comprovem que no és veritat.

Estat: Recomanada.

### Expedient 34/23. Queixa via pública. Habitatge

Un ciutadà es queixa de les restriccions que li posa l'oficina tècnica per posar un cancell protector a l'entrada de la casa. Visitem l'habitatge per comprovar el problema, actualment sense resoldre.

Estat: En tràmit.

### Expedient 35/23. Queixa via pública. Neteja

Una persona es queixa de la falta de neteja dels contenidors i de les papereres de la ciutat. Es fa saber al responsable de la Mancomunitat d'escombraries.

Estat: Recomanada.

### Expedient 36/23. Queixa espai públic. Via pública

Un grup de persones del carrer dels Canonges es mostra preocupat per l'estat de degradació que presenta el carrer, amb pisos ocupats, tràfic de substàncies, presència excessiva de coloms i els excrements que generen, brutícia, cases mig enderrocades...Han presentat també aquestes queixes l'Alcalde i altres membres de l'equip de govern. S'ha pres el compromís de solucionar-ho, tenint més cura de la neteja i reforçant la seguretat.

**Estat:** Recomanada.

### Expedient 37/23. Queixa espai públic. Via pública

Un grup de persones es lamenta de l'eternització de les obres del Passeig del Parc i de la mala gestió en els temps, així com del soroll que les obres provoquen. Actualment les obres estan acabades.

**Estat:** Recomanació.

### Expedient 38/23. Queixa espai públic. Via pública (Municipi veí)

Una persona que va caure al carrer i es va trencar la ulleres demana que se li aboni el seu import.

**Estat:** Resolta.

### Expedient 39/23. Queixa via pública. Medi ambient

Un grup de persones es queixen del tractament que es dona a una colònia de gats. Ho comentem al Departament de medi ambient de l'Ajuntament que està buscant solucions.

**Estat:** Recomanada.

### Expedient 40/23. Queixa espai públic. Neteja

Veïns dels carrer del centre històric i adjacents es queixen del la brutícia que s'acumula al carrer per la presència de coloms i els excrements que generen, en part provocat per l'estat precari d'algunes cases que fa que els coloms s'acumulin als terrats sense cap control. Es manté una reunió amb alguns dels veïns amb el compromís, per part de l'Ajuntament de resoldre-ho.

**Estat:** Recomanada.



### Expedient 41/23. Queixa via pública. Sorolls

Un usuari es queixa del maltractament que va patir per part d'uns agents de la policia local per provocar aldarulls en un parc de la ciutat. Quan se li demana algun document relatiu a l'agressió no en presenta cap. Se li suggereix que faci una reclamació a la mateixa policia local.

Estat: Recomanada.

### Expedient 42/23. Queixa espai públic. Mercat

Un grup de persones, propietàries de comerços, es queixen de les taques que deixen algunes parades del mercat. Ho fem saber al regidor responsable de la via pública

Estat: Recomanada.

### Expedient 43/23. Consulta espai públic. Urbanisme

Uns propietaris d'un establiment de restauració es volen informar sobre un aspecte lligat amb el traspàs del negoci. Se'ls adreça a l'oficina tècnica municipal.

Estat: Assessorada.

### Expedient 44/23. Queixa espai públic. Via pública

Un grup de veïns es queixen dels bassals que hi ha a la plaça de l'estació d'autobusos, així com del coloms que hi ha a la torre de la mateixa plaça. El tema s'ha resolt satisfactòriament.

Estat: Solució amistosa-mediació.

### Expedient 45/23. Queixa via pública. Neteja

Un grup de veïns es queixa del nou sistema que s'imposarà per la recollida d'escombraries. Es posem en contacte amb els responsables de la mancomunitat d'escombraries, que farà una campanya informativa.

Estat: Recomanada.

### Expedient 46/23. Queixa administració general

Una persona propietària d'un local de restauració es queixa de l'import que ha d'abonar per la terrassa. L'adreçem al servei de recaptació.

Estat: Recomanada.

### Expedient 47/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona es queixa del nombre de cotxes abandonats en un indret de la ciutat. Es comunica al regidor responsable que es fa càrrec de la situació.

Estat: Recomanada.

### Expedient 48/23 Consulta. Convivència entre veïns (Municipi veí)

Una persona ens fa una consulta pels problemes que té amb un veí. L'adreçem al CAPAU.

Estat: Assessorada.

### Expedient 49/23. Queixa serveis a les persones. Via pública

Una parella gran es queixa dels pivots situats davant del " poliesportiu vell." Es comunica al Regidor de la via pública que intentarà resoldre la situació.

Estat: Recomanada.

### Expedient 50/23. Consulta espai públic. Habitatge

Una persona ens consulta quin és el nombre d'habitatges deshabitats a la Seu. Se'l posa en contacte amb el Regidor que s'ocupa del tema.

Estat: Recomanada.

### Expedient 51/23. Queixa espai públic. Habitatge

Una persona, propietària d'una casa en la qual no habita, es queixa de l'import de l'aigua, escombraries i IBI. Se l'adreça al servei de recaptació on li resolen els dubtes.

Estat: Recomanada.

### Expedient 52/23. Consulta espai públic. Habitatge

Una persona es lamenta de l'estat en què ha quedat el seu pis en deixar-lo els llogaters i ens consulta quines sortides pot trobar per resoldre la situació. No podem actuar perquè el tema està judicialitzat. Malgrat tot, l'adreçem al CAPAU.

Estat: Resolta.

### Expedient 53/23. Queixa espai públic. Habitatge

Una persona, propietària d'un establiment de restauració, es queixa de l'import que paga per les escombraries i, sobretot, per l'aigua que no gasta. Se l'adreça al servei de recaptació.

Estat: Recomanada.

### Expedient 54/23. Consulta espai públic. Habitatge

Una persona ens consulta com pot resoldre els problemes que té amb el propietari del pis on viu i que estan relacionats amb el lloguer. Se l'adreça al servei de recaptació.

Estat: Assessorada.

### Expedient 55/23. Queixa serveis a les persones. Sanitat

Una persona se'ns adreça per comentar-nos un incident que va patir a l'Hospital. Parlem amb la regidora de l'àrea corresponent i l'indiquem les possibles solucions.

Estat: En tràmit.

### Expedient 56/23. Queixa espai públic. Convivència entre veïns

Ens arriba una queixa d'una persona que va provocar sorolls la nit de Cap d'any. Els veïns es van queixar de la situació a la policia local, que li va posar una sanció important ja que també va insultar la policia. Demana que se li retiri la sanció. Esbrinem la situació i la sanció queda en peu.

Estat: Recomanada.

### Expedient 57/23. Queixes espai públic. Via pública

Recollim aquí les queixes de varies persones sobre l'agressivitat i perillositat que mostren certs gossos que van sense cadena ni morrió, amb el risc que això comporta. Traslladem el cas al departament de medi ambient de l'Ajuntament.

Estat: Recomanada.

### Expedient 58/23. Queixa espai públic. Convivència entre veïns

Una persona, propietària d'un establiment de restauració, es queixa dels problemes que ha de patir perquè l'establiment està situat en una casa ocupada. A causa d'això, aquest establiment ha hagut de tancar. Li expliquem els passos que s'estan fent des de l'Ajuntament per tal de resoldre la situació.

Estat: En tràmit.

### Expedient 59/23. Queixa espai públic. Via pública

Una persona es queixa de la sanció que li va imposar la policia local en una zona de càrrega i descàrrega. Se li suggereix que faci un recurs i se l'assessora sobre aquest tema.

**Estat:** En tràmit.

### Expedient 60/23. Queixa espai públic. Habitatge

Una persona es queixa del preu exagerat que ha de pagar pel seu habitatge. Ens informem de la seva situació econòmica i l'adreçem al servei d'habitatge de l'Ajuntament.

**Estat:** Assessorada.

### Expedient 61/23. Queixa espai públic. Neteja

Una persona es queixa de la falta de contenidors de paper, vidre i plàstic en una determinada zona de la ciutat. Es comunica al regidor de la via pública que intentarà posar-hi solució.

**Estat:** Assessorada.

### Expedient 62/23. Queixes espai públic, Via pública

Recollim aquí les queixes que una sèrie de veïns ens han adreçat amb motiu d'una nevada i que va provocar que en determinats carrers de La Seu hi hagués molt perill de relliscades i caigudes. Ho comentem al regidor de la via pública que està buscant solucions al problema.

**Estat:** Assessorada.

# Activitats



## **Relacions amb la Corporació municipal i altres institucions.**

És deure de la Síndica tenir al Ple informat sempre que se li demani o per iniciativa pròpia. Així s'ha fet. Per tant la Síndica ha mantingut durant tot l'exercici reunions de treball i entrevistes amb els alcaldes de la ciutat, el Sr. Viaplana, durant els sis primers mesos de l'any i la resta amb el Sr Barrera, amb una periodicitat d'una al mes, així com amb diversos regidors.

La Síndica s'ha entrevistat també amb portaveus i càrrecs electes de diversos grups municipals.

Així mateix per resoldre la majoria de casos hem hagut de recórrer a diversos organismes i serveis municipals: Oficina tècnica, Habitatge, Servei de recaptació, CAPAU, Policia municipal, Serveis de neteja, Empadronament, Treballadors socials del CAP... als quals agreixo ben sincerament l'interès i el suport prestats.

Quan ha estat necessari ens hem adreçat al Síndic de greuges de Catalunya per a buscar assessorament, així com al Fòrum de Síndics i Síndiques de Catalunya.

La Síndica forma part del consell d'accessibilitat i mobilitat local, dels Plens de joves i infants...

També hem tingut trobades i hem col.laborat amb altres institucions locals: La Seu solidària, Càritas, tècnics del Consell Comarcal, Consell municipal de la gent gran, Germandat de Sant Sebastià...







Hem participat en diversos actes organitzats per institucions, entitats...

Des de la Sindicatura i per tal de donar visibilitat a un tema molt important, com és la mediació, per una Síndica i alhora per commemorar el 75è aniversari dels drets humans vàrem organitzar una conferència sobre el tema, el dia 7 de desembre a càrrec de la urgellenca Imma Barral, directora general de Dret, Entitats jurídiques i mediació del Departament de justícia, drets i memòria de la Generalitat de Catalunya.

Des de la seva presa de possessió la Síndica ha procurat assistir a tots aquells actes als quals ha estat convidada ja sigui per la Corporació municipal o per altres institucions.

Hem començat un programa de difusió de la figura de la Síndica a les escoles, al que estem intentant donar continuïtat.

Així mateix una vegada presentat l'informe es fa arribar a les cases de la Seu un fulletó explicatiu i resumit de l'informe esmentat.

Seguim mantenint el programa mensual que ofereix Ràdio Seu: "Parlem amb la Síndica" que té una durada d'uns 25 minuts i que permet fer pedagogia i difusió de càrrec, així com atendre queixes en directe. Podeu escoltar els programes a

<https://www.alacarta.radioseu.cat/programas/ladefensoradelciutada>



## Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

Actualment agrupa a un total de 47 sindicatures que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

Els objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diverses sindicatures de proximitat.

Els síndics/ques i defensors/es de proximitat vetllen perquè la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa poden supervisar l'Administració municipal. La seva actuació permet examinar i resoldre les queixes formulades pels ciutadans i ciutadanes d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat. Els síndics/ques i defensors/es també desenvolupen tasques de mediació sempre que les parts ho consentin o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

La Sindicatura de la Seu forma part del Fòrum. Com saben es tracta d'un òrgan d'una gran eficàcia pel que suposa d'assessorament i suport. Aquest any, com es fa habitualment, s'han realitzat una sèrie de cursos de formació per tractar els problemes de diversos col·lectius, (infància, gent gran, persones en situació d'explotació...). Voldria remarcar pel seu interès i utilitat un curs de formació adreçat a noves sindicatures i s'ha treballat d'una manera molt activa en l'elaboració d'un Pla estratègic que ha de servir de full de ruta per als propers anys. L'any 2021 es varen posar les bases per l'elaboració d'aquest pla. La majoria de la feina s'ha desenvolupat estat virtualment i ens ha ajudat a fer-ho una consultoria externa, Baobab, en la persona de la Mònica Sánchez de Ocaña. Es van desenvolupar ser un total de vuit sessions de treball, la darrera de les quals va coincidir amb l'assemblea general ordinària on es va aprovar el Pla Estratègic. Una de les principals conclusions d'aquest pla és que cal treballar per aconseguir la Llei de les Sindicatures Locals i el compromís per la professionalització, difusió i formació de les sindicatures i defensories.

S'han fet des del Fòrum diverses publicacions sobre temes que afecten molt directament les Sindicatures. Segueix essent molt vàlid l'informe sobre les desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia (que podeu trobar a l'annex). Es tracta d'un document que neix de la necessitat, anàlisi i reflexió pròpia de les Sindicatures locals a partir de la situació esdevinguda per l'afectació de la COVID 19, però pel seu plantejament i per les circumstàncies actuals encara té vigència.

Totes aquestes activitats es concreten en una sèrie de materials i publicacions que orienten les Sindicatures i difonen el paper del Fòrum. S'ha fet una publicació, molt interessant, per part de l'IDHC sobre les Sindicatures locals.

Com a activitats importants del Fòrum podem citar:

- La integració a la plataforma Mediem, per fomentar la mediació en matèria d'habitatge.
- La reunió amb la presidenta del Parlament, Anna Erra
- La jornada per consolidar el coneixement entre els serveis socials i les sindicatures.
- La signatura d'un conveni entre el FòrumSD i la Síndica de greuges de Catalunya.

La Síndica de Greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, i la presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) i Síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, han signat un conveni de col·laboració amb la voluntat d'avançar conjuntament en la defensa decidida dels drets de les persones. A partir d'aquest objectiu comú, i perquè les seves accions tinguin més impacte, les dues institucions estableixen unes bases de col·laboració, cooperació i comunicació mútues, que puguin derivar en intercanvis d'informació i d'experiències.

El conveni també recull la necessitat de compartir preocupacions i accions de formació, alinear posicionaments, aprendre i generar sinèrgies que permetin millorar l'atenció que tant la sindicatura catalana com les sindicatures i defensories municipals ofereixen a la ciutadania.

El Fòrum SD és una associació sense ànim de lucre que aplega 46 defensories locals, la pràctica totalitat de les que hi ha a Catalunya. L'objectiu de la institució és consolidar una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diverses sindicatures de proximitat.

També disposem d'un equip d'assessorament jurídic.

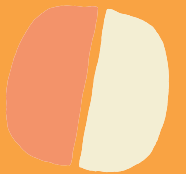
S'han organitzat diversos cursos i jornades de formació en els quals hem participat.

El passat mes de març s'escollí com a president del Fòrum, Carlos Alujo, síndic de Rubí.









## Agraïments

Vull agrair ben sincerament l'interès i el suport prestats a les persones i col·lectius indicats i en especial a la Montse Rovira, Maria Ramírez i l'Enric Mañà, secretari d'aquesta Sindicatura.

# Annexos

## Síndica de Greuges de la Seu d'Urgell

L'ordenança del "Defensor del ciutadà" preveu en el capítol IV, article 26 que: "Anualment, abans del dia 31 de març, la defensora del ciutadania de la Seu d'Urgell lliurará formalment a l'Ajuntament un informe-memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme l'any anterior" per tal de donar transparència a les activitats desenvolupades per la Síndica, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any, en defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques, per tal de contribuir a fer una ciutat millor i més justa.

Per donar compliment a aquestes disposicions el passat 13 de març vaig presentar, davant del Consistori, l'Informe anual.

Així mateix l'ordenança esmentada, en el seu article 5, preveu que la durada del càrrec serà per un període de 5 anys i preveu també la prorroga del càrrec fins a una durada màxima de 10 anys. Tenint en compte aquesta ordenança els membres del Consistori van tenir a bé fer efectiva aquesta prorroga.

Estaré doncs 5 anys més al davant d'aquesta Sindicatura, al servei de la ciutadania urgellenca.

L'Informe, del qual us faig arribar un breu resum, recull totes aquelles activitats rellevants de la Sindicatura que tenen com a finalitat que els nostres ciutadans i ciutadanes trobin resposta a les consultes o queixes plantejades, ja siguin de tipus econòmic, social, cultural...; És obligació de la Síndica, que desenvolupa la seva funció d'una manera altruista, informar i orientar les persones sobre els seus drets i deures; i difondre la seva figura com a garant del bon govern, la transparència i la bona gestió.

Anna Martí Pellicer  
Síndica de Greuges



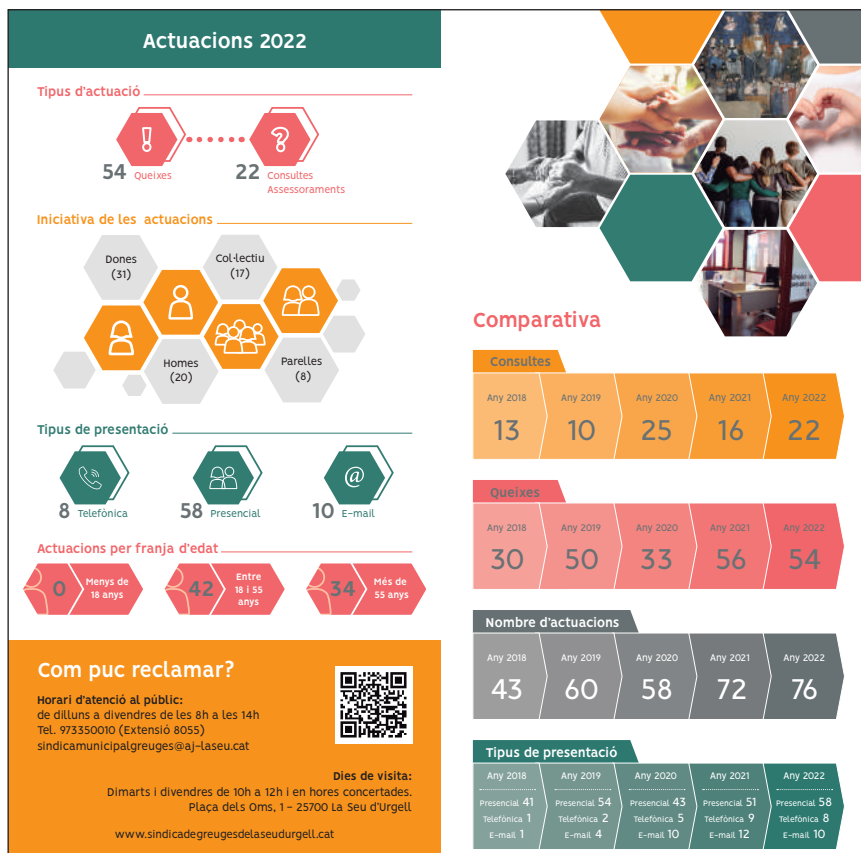
### Síndica Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell

Consulteu l'informe anual 2022 complet a:

<https://sindicadegreugesdelaseudurgell.cat/memories>

Memòria 2022

## Díptic resum memòria 2022





Plaça dels Oms, 1 - 25700 La Seu d'Urgell  
Tel. 973350010 (Extensió 8092)  
E-mail [sindicamunicipalgreuges@aj-laseu.cat](mailto:sindicamunicipalgreuges@aj-laseu.cat)

**Horari d'atenció al públic:**  
de dilluns a divendres de 9h a 14h.

**Dies de visita:**  
Dimarts i divendres de 10h a 12h i en hores concertades.

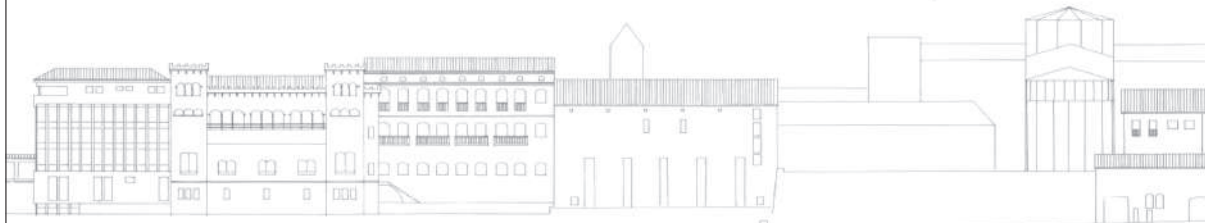
Es pot fer arribar una queixa a la Síndica a  
**l'Oficina d'atenció al ciutadà**  
(Ajuntament de la Seu d'Urgell)



## Síndica Municipal de Greuges



Ajuntament de  
la Seu d'Urgell





Sóc l'Anna Martí, i actualment sóc la **Síndica de Greuges de la Seu**. Vaig néixer a Arfa i he viscut des dels 10 anys a la Seu. He treballat, durant 41 anys a l'Institut Joan Brudieu de la Seu, on he exercit com a professora de llengua i literatura catalanes.

Vaig ser regidora de l'Ajuntament de la Seu d'ensenyament i cultura i tinent d'alcalde d'aquestes àrees i de festes i esports (1987- 2007).

El meu compromís actual és amb la **promoció i defensa dels drets de les persones** com a Síndica de Greuges de la Seu, tasca que confio poder compartir i dur a terme amb el vostre suport.

## QUE ÉS LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES?

La Defensora de la Ciutadania **és la institució que**, en l'àmbit de la nostra ciutat, **té la missió de vetllar pels drets i llibertats de les persones** en relació amb l'actuació exercida directament per l'Administració municipal, els seus organismes públics derivats, les empreses municipals i les empreses contractistes de l'Administració que presten a la ciutat serveis públics.

La Defensora no està subjecte a cap mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri, basant-se en els **principis d'independència i objectivitat**.

## QUINES SÓN LES SEVES FUNCIONS?

- **Preservar els drets i les llibertats de les persones** reconeguts en el nostre ordenament jurídic.
- **Supervisar l'activitat de l'Administració municipal** i dels seus organismes derivats.
- **Vetllar pel bon govern administratiu** i procurar que els serveis públics es prestin correctament.
- **Suggerir nous criteris d'actuació o recomanar canvis normatius** dirigits a millorar el funcionament de l'administració i les garanties, drets i deures, de la ciutadania.

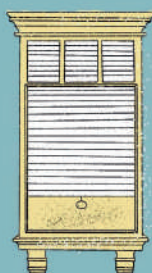
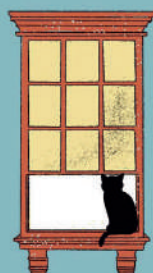
La Defensora pot actuar per pròpia iniciativa, amb les actuacions d'ofici, quan ho consideri convenient.

## COM PUC PRESENTAR UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ?

La queixa es pot fer arribar presencialment a l'**oficina de la Síndica Municipal de Greuges** o per **correu electrònic**, la queixa es pot acompanyar amb els documents que estimi adients per acreditar-la.

El termini per formular queixa davant la Defensora de la Ciutadania **és el d'un any** des que es van produir o es van poder conèixer els fets que la motiven. No seran admeses les queixes anònimes, aquelles en les quals s'adverteixi mala fe o aquelles mancades de fonament.





MONOGRAFIES **FÒRUMSD**

# EL DRET A **SER EMPADRONAT** I LA **BONA ADMINISTRACIÓ**

LEGALITAT, POLÍTIQUES PÚBLIQUES I BONES PRÀCTIQUES

SEGONA EDICIÓ, AMPLIADA I REVISADA



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA





# EL DRET A **SER EMPADRONAT** I LA **BONA ADMINISTRACIÓ**

LEGALITAT, POLÍTIQUES PÚBLIQUES I BONES PRÀCTIQUES

## RESUM EXECUTIU



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA

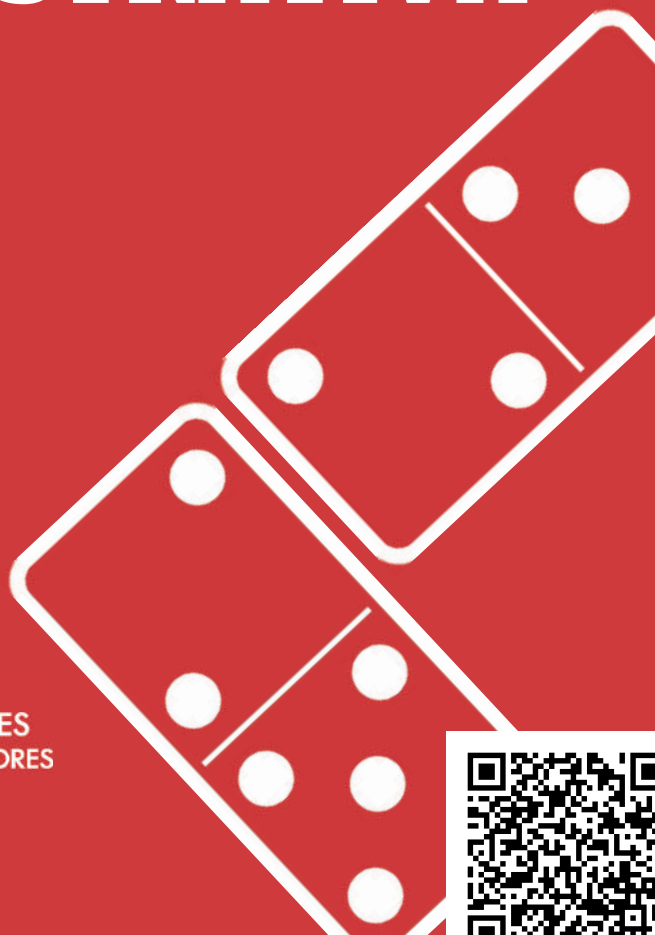


MONOGRAFIES FÒRUMSD

# LES SINDICATURES MUNICIPALS DE GREUGES I LA MEDIACIÓ ADMINISTRATIVA



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA



MONOGRAFIES FÒRUMSD

# EL DRET A SER EMPADRONAT I LA BONA ADMINISTRACIÓ

LEGALITAT, POLÍTIQUES PÚBLIQUES I BONES PRÀCTIQUES



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA



MONOGRAFIES FÒRUMSD

# ELS DRETS DE PROXIMITAT EN TEMPS DE COVID

RESUM DE LES PONÈNCIES DE LES  
XIII JORNADES DE FORMACIÓ DEL FÒRUMSD



MONOGRAFIES FÒRUMSD

# LA MEDIACIÓ ADMINISTRATIVA I/O SOCIAL



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA



MONOGRAFIES FÒRUMSD

# LA R€NDA GARANTIDA DE CIUTADANIA



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA





MONOGRAFIES FÒRUMSD

# EQUITAT I SEGURETAT JURÍDICA



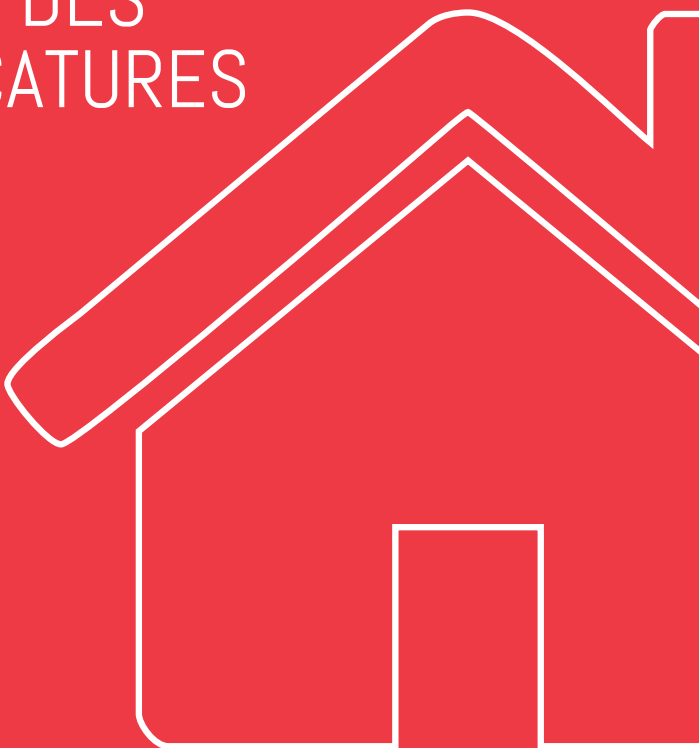
FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA



MONOGRAFIES FÒRUMSD

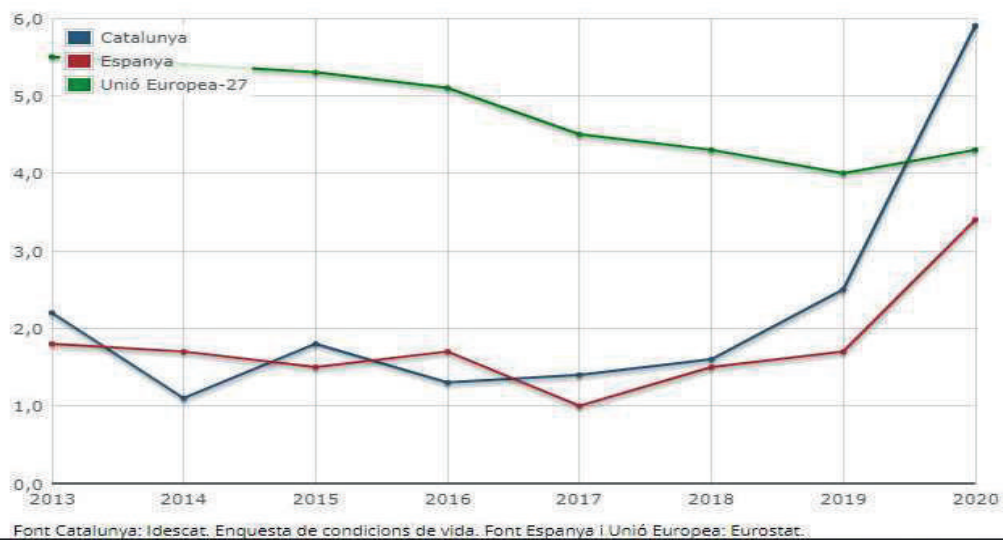
# EL DRET A L'H BITATGE

UNA REFLEXIÓ DES  
DE LES SINDICATURES  
LOCALS



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA





Taxa de privació greu d'habitatge. Catalunya, Espanya i Unió Europea-27. 2013-2020  
 Font Catalunya: Idescat. Enquesta de condicions de vida. Font Espanya i Unió Europea: Eurostat

## 5.3. Declaració Universal dels Drets Humans

---

### Preàmbul

Considerant que el reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana és el fonament de la llibertat, la justícia i la pau en el món,

Considerant que el desconeixement i el menyspreu dels drets humans han originat actes de barbàrie que han ultratjat la consciència de la humanitat; i que s'ha proclamat com l'aspiració més elevada de tothom l'adveniment d'un món on els éssers humans, deslliurats del temor i la misèria, puguin gaudir de llibertat d'expressió i de creença,

Considerant que és essencial que els drets humans siguin protegits per un règim de dret per tal que les persones no es vegin forçades, com a últim recurs, a la rebel·lió contra la tirania i l'opressió,

Considerant també que és essencial de promoure el desenvolupament de relacions amistoses entre les nacions,

Considerant que els pobles de les Nacions Unides han ratificat en la Carta llur fe en els drets humans fonamentals, en la dignitat i el valor de la persona humana i en la igualtat de dret d'homes i dones; i que han decidit de promoure el progrés social i millorar el nivell de vida dins d'una llibertat més àmplia,

Considerant que els Estats membres s'han compromès a assegurar, en cooperació amb l'Organització de les Nacions Unides, el respecte universal i efectiu dels drets humans i les llibertats fonamentals,

Considerant que una concepció comuna d'aquests drets i llibertats és de la més gran importància per al ple compliment d'aquest compromís,

L'Assemblea General

Proclama aquesta Declaració Universal de Drets Humans com l'ideal comú a assolir per a tots els pobles i nacions amb el fi que cada persona i cada institució, inspirant-se constantment en aquesta Declaració, promoguin, mitjançant l'ensenyament i l'educació, el respecte a aquests drets i llibertats i assegurin, amb mesures progressives nacionals i internacionals, el seu reconeixement i aplicació universals i efectius, tant entre els pobles dels Estats membres com entre els dels territoris sota llur jurisdicció.

### Article 1

Tots els éssers humans neixen lliures i iguals en dignitat i en drets. Són dotats de raó i de consciència, i han de comportar-se fraternalment els uns amb els altres.

## **Article 2**

Tothom té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

A més, no es farà cap distinció basada en l'estatut polític, jurídic o internacional del país o del territori al qual pertanyi una persona, tant si és independent com si està sota administració fiduciària, si no és autònom, o està sota qualsevol altra limitació de sobirania.

## **Article 3**

Tota persona té dret a la vida, a la llibertat i a la seva seguretat.

## **Article 4**

Ningú no serà sotmès a esclavitud o servitud: l'esclavitud i el tràfic d'esclaus són prohibits en totes llurs formes.

## **Article 5**

Ningú no serà sotmès a tortures ni a penes o tractes cruels, inhumans o degradants.

## **Article 6**

Tota persona té el dret arreu al reconeixement de la seva personalitat jurídica.

## **Article 7**

Tots són iguals davant la llei i tenen dret, sense cap distinció, a igual protecció per la llei. Tots tenen dret a igual protecció contra qualsevol discriminació que violi aquesta Declaració i contra qualsevol incitació a una tal discriminació.

## **Article 8**

Tota persona té dret a un recurs efectiu prop dels tribunals nacionals competents que l'empari contra actes que violin els seus drets fonamentals reconeguts per la constitució o per la llei.

## **Article 9**

Ningú no serà detingut, pres o desterrat arbitràriament.

## **Article 10**

Tota persona té dret, en condicions de plena igualtat, a ser escoltada públicament i amb justícia per un tribunal independent i imparcial, per a la determinació dels seus drets i obligacions o per a l'examen de qualsevol acusació contra ella en matèria penal.

## **Article 11**

Tots els acusats d'un delictes tenen el dret que hom presumeixi la seva innocència fins que no es provi la seva culpabilitat segons la llei en un judici públic, en què hom li hagi assegurat totes les garanties necessàries per a la seva defensa.

Ningú no serà condemnat per actes u omissions que en el moment que varen ésser comesos no eren delictius segons el dret nacional o internacional. Tampoc no s'imposarà cap pena superior a l'aplicable en el moment de cometre el delictes.

## **Article 12**

Ningú no serà objecte d'intromissions arbitràries en la seva vida privada, la seva família, el seu domicili o la seva correspondència, ni d'atacs al seu honor i reputació. Tothom té dret a la protecció de la llei contra tals intromissions o atacs.

## **Article 13**

Tota persona té dret a circular lliurement i a triar la seva residència dins les fronteres de cada Estat.

Tota persona té dret a sortir de qualsevol país, àdhuc el propi, i a retornar-hi.

## **Article 14**

En cas de persecució, tota persona té dret a cercar asil en altres països i a beneficiar-se'n.

Aquest dret no podrà ser invocat contra una persecució veritablement originada per delictes comuns o per actes oposats als objectius i principis de les Nacions Unides.

## **Article 15**

Tota persona té dret a una nacionalitat.

Ningú no serà privat arbitràriament de la seva nacionalitat, ni del dret de canviar de nacionalitat.

## **Article 16**

Els homes i les dones, a partir de l'edat núbil, tenen dret, sense cap restricció per motius de raça, nacionalitat o religió, a casar-se i a fundar una família. Gaudiran de drets iguals pel que fa al casament, durant el matrimoni i en la seva dissolució.

Nomes es realitzarà el casament amb el lliure i ple consentiment dels futurs esposos.

La família és l'element natural i fonamental de la societat i té dret a la protecció de la societat i de l'Estat.

## **Article 17**

Tota persona té dret a la propietat, individualment i col\_lectiva.

Ningú no serà privat arbitràriament de la seva propietat.

## **Article 18**

Tota persona té dret a la llibertat de pensament, de consciència i de religió; aquest dret inclou la llibertat de canviar de religió o de creença, i la llibertat, individualment o col\_lectivament, en públic o en privat, de manifestar la seva religió o creença per mitjà de l'ensenyament, la pràctica, el culte i l'observança.

## **Article 19**

Tota persona té dret a la llibertat d'opinió i d'expressió; aquest dret inclou el de no ser molestat a causa de les pròpies opinions i el de cercar, rebre i difondre les informacions i les idees per qualsevol mitjà i sense límit de fronteres.

## **Article 20**

Tota persona té dret a la llibertat de reunió i d'associació pacífiques.

Ningú no pot ser obligat a pertànyer a una associació.

## **Article 21**

Tota persona té dret a participar en el govern del seu país, directament o per mitjà de representants lliurement elegits.

Tota persona té dret, en condicions d'igualtat, a accedir a les funcions públiques del seu país.

La voluntat del poble és el fonament de l'autoritat de l'Estat; aquesta voluntat ha d'expressar-se mitjançant eleccions autèntiques, que hauran de fer-se periòdicament

per sufragi universal i igual i per vot secret o per altre procediment equivalent que garanteixi la llibertat del vot.

## **Article 22**

Tota persona, com a membre de la societat, té dret a la seguretat social i a obtenir, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat.

## **Article 23**

Tota persona té dret al treball, a la lliure elecció de la seva ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball, i a la protecció contra l'atur.

Tota persona, sense cap discriminació, té dret a salari igual per igual treball.

Tothom que treballa té dret a una remuneració equitativa i satisfactòria que asseguri per a ell i la seva família una existència conforme a la dignitat humana, completada, si cal, amb altres mitjans de protecció social.

Tothom té dret a constituir sindicats per a la defensa dels seus interessos i a afiliar-s'hi.

## **Article 24**

Tota persona té dret al descans i al lleure i, particularment, a una limitació raonable de la jornada de treball i a vacances periòdiques pagades.

## **Article 25**

Tota persona té dret a un nivell de vida que asseguri, per a ell i la seva família, la salut i el benestar, especialment quant a alimentació, vestir, habitatge, assistència mèdica i als serveis socials necessaris; també té dret a la seguretat en cas d'atur, malaltia, incapacitat, viduïtat, vellesa o altra manca de mitjans de subsistència independent de la seva voluntat.

La maternitat i la infantesa tenen dret a una cura i a una assistència especials.

Tots els infants, nascuts d'un matrimoni o fora d'un matrimoni, gaudeixen d'igual protecció social.

## **Article 26**

Tota persona té dret a l'educació. L'educació serà gratuïta, si més no, en la instrucció elemental i fonamental. La instrucció elemental serà obligatòria.



L'ensenyament tècnic i professional es posarà a l'abast de tothom, i l'accés a l'ensenyament superior serà igual per a tots en funció dels mèrits respectius.

L'educació tendirà al ple desenvolupament de la personalitat humana i a l'enfortiment del respecte als drets humans i a les llibertats fonamentals; promourà la comprensió, la tolerància i l'amistat entre totes les nacions i grups ètnics o religiosos, i fomentarà les activitats de les Nacions Unides per al manteniment de la pau.

El pare i la mare tenen dret preferent d'escollir la mena d'educació que serà donada als seus fills.

### **Article 27**

Tota persona té dret a participar lliurement en la vida cultural de la comunitat, a gaudir de les arts i a participar i beneficiar-se del progrés científic.

Tota persona té dret a la protecció dels interessos morals i materials derivats de les produccions científiques, literàries o artístiques de què sigui autor.

### **Article 28**

Tota persona té dret a un ordre social i internacional en què els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració puguin ser plenament efectius.

### **Article 29**

Tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat.

En l'exercici dels drets i les llibertats, tothom estarà sotmès només a les limitacions establertes per la llei i únicament amb la finalitat d'assegurar el reconeixement i el respecte deguts als drets i llibertats dels altres i de complir les justes exigències de la moral, de l'ordre públic i del benestar general en una societat democràtica.

Aquests drets i llibertats mai no podran ser exercits en oposició als objectius i principis de les Nacions Unides.

### **Article 30**

Res en aquesta Declaració no podrà interpretar-se en el sentit que doni cap dret a un Estat, a un grup o a una persona a emprendre activitats o a realitzar actes que tendixin a la supressió de qualsevol dels drets i llibertats que s'hi enuncien.





## Ajuntament de la Seu d'Urgell

### ORDENANÇA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE LA SEU D'URGELL.

#### ÍNDEX

#### PREÀMBUL.

Capítol. De la definició de la figura del Defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell i les seves funcions.

Capítol II. Del nomenament i cessament del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell.

Capítol III. Procediment de l'actuació del defensor del ciutadà.

Capítol IV. De la memòria-informe.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

### PREÀMBUL

La institució del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell és un servei a la ciutadania que pren com a referència experiències d'altres països d'Europa i, a casa nostra, les figures del Defensor del Pueblo, instaurada l'any 1981, i del Defensor del ciutadà de Catalunya, l'any 1984.

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell s'entén, doncs, com un nou punt de proximitat i de relació entre la ciutadania i el món local, que seguint una de les característiques del nostre municipalisme va començar a prendre forma com a iniciativa aïllada i, de ben segur, s'implantarà progressivament al territori. Cal entendre el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell com una institució que tindrà per finalitat defensar els drets de la ciutadania en relació a l'Ajuntament de i als organismes que en depenen per tal que s'hi puguin adreçar tots els ciutadans i totes les ciutadanes que se sentin agreujats per alguna actuació o resolució de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell o de qualsevol dels organismes que en depenen.

La regulació que en fa aquesta ordenança vol facilitar el màxim consens sobre la persona escollida sense establir requisits excessivament estrictes que puguin limitar la decisió. És per això que no s'estableix cap requisit professional ni de formació per a accedir al càrrec. Malgrat això, s'aprecia que per al peculiaritat de la tasca que se li encomana, un dels aspectes a tenir en compte en l'elecció, entre els altres que es puguin valorar, podria ser la vinculació al món jurídic o de l'administració pública.

### **CAPÍTOL I. De la definició de la figura del Defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell i les seves funcions.**

#### **Article 1.**

**1.1.** El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell té per funció atendre les queixes i peticions efectuades pels ciutadans i vetllar pel compliment dels drets dels ciutadans en les seves relacions amb l'Ajuntament de La Seu d'Urgell i dels organismes que en depenen.

**1.2.** Queden, per tant, fora del seu àmbit d'actuació la intervenció en problemes derivats exclusivament de les relacions entre particulars i d'aquests amb altres administracions.

#### **Article 2.**

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

  
Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell ha d'exercir les seves funcions dins l'àmbit, en la forma que es regula en el present reglament, amb independència i objectivitat i sense subjecció a cap mandat imperatiu.

### Article 3.

L'Ajuntament de La Seu d'Urgell i tots els organismes que en depenen tenen l'obligació de col·laborar i d'auxiliar el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell en les gestions que aquest els demani i de facilitar-li la informació que sol·liciti sempre que estigui en relació a la tasca que li encomana aquest reglament.

## CAPÍTOL II. Del nomenament i cessament del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell.

### Article 4.

Per a elegir el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell se seguirà el procediment següent:

- L'alcalde, un cop consultada escoltada la Junta de Portaveus, presentarà al Ple de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell el candidat al càrrec amb dos mesos d'antelació a l'expiració del termini pel qual fou escollit o des del seu cessament en els supòsits previstos a l'article 9.2.
- El defensor del ciutadà és elegit pel Ple municipal en primera votació per unanimitat del nombre legal de regidors.
- Si la persona proposada no s'assoleix la unanimitat dins el termini de dos mesos a comptar des de la primera sessió on s'hagi debatut aquest punt, en la votació següent n'hi haurà prou amb les dues terceres parts.
- Si varia el nom de la persona proposada, caldrà reiniciar el procediment d'acord amb l'apartat a) d'aquest article.
- Un cop escollida la persona haurà de manifestar per escrit que accepta el càrrec, presentar una declaració de no tenir cap causa d'incompatibilitat i prendrà formalment possessió amb les mateixes formalitat que els regidors.

### Article 5.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

**5.1.** La durada del càrrec de defensor del ciutadà serà per un període de 5 anys.

**5.2.** Es procurarà que aquest mandat no coincideixi amb el mandat corporatiu.

**5.3.** Finalitzat aquest període, i en cas que no s'hagi designat encara el seu successor, el defensor del ciutadà quedarà prorrogat en l'exercici de les funcions del càrrec fins aquella designació i sempre que no manifesti per escrit la voluntat de no continuar durant aquest termini.

**5.4.** La durada màxima total d'una persona en el càrrec serà de 10 anys, siguin o no consecutius, incloent els períodes de pròrroga indicats al punt anterior.

### Article 6.

Per poder ser elegit defensor del ciutadà, les persones que es proposin han de ser veïnes de La Seu d'Urgell, majors d'edat, han de tenir ple ús dels drets civils i polítics i ser persones de reconegut prestigi.

### Article 7.

**7.1.** És incompatible la condició de defensor del ciutadà amb els càrrecs i activitats següents:

- a. Qualsevol mandat representatiu de naturalesa pública.
- b. Qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell o dels organismes que en depenen.
- c. L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.
- d. El compliment de les funcions directives a partits polítics, sindicats de treballadors i associacions empresarials.
- e. La condició de membre del Consell Consultiu de la Generalitat o del Tribunal Constitucional.
- f. L'exercici de càrrecs directius en associacions, fundacions i col·legis professionals.
- g. Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral en el moment en què comporti l'existència d'un conflicte de l'interessat, personalment o com a representant d'altres, amb l'Ajuntament.
- h. L'existència de plets en curs entre l'Ajuntament i la persona afectada.

**7.2.** En el cas d'incompatibilitat sobrevinguda una vegada hagi pres possessió del càrrec, s'entendrà que la persona escollida cessa en el càrrec amb efectes de la mateixa data que s'hagi produït la incompatibilitat.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

### Article 8.

**8.1.** El ple decidirà si atorga retribucions al Defensor del Ciutadà.

**8.2.** Si no en se li'n atorguen, l'Ajuntament el compensarà per les despeses ocasionades per exercir l'activitat inherent al càrrec.

### Article 9.

**9.1.** El defensor del ciutadà només serà cessat per alguna de les causes següents:

- a. Finalització del termini pel qual fou escollit.
- b. Renúncia.
- c. Mort o incapacitat sobrevinguda
- d. Pèrdua de les requisits per a l'elecció.
- e. Incapacitat o inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics, declarada judicialment per sentència ferma.
- f. Condemna a causa de delictes dolós per sentència ferma.
- g. Negligència notòria en el compliment dels seus deures apreciada pel Ple Municipal.

**9.2.** El cessament en els 6 primers casos indicats el farà l'alcalde mitjançant decret i donarà compte a la Junta de Portaveus en la primera sessió següent. En el darrer cas, el cessament s'ha de decidir en el Ple de forma justificada, un cop reunida la Junta de Portaveus, i per majoria de dos terços del nombre legal de regidors.

**9.3.** Si es produeix el cessament, s'iniciarà el procediment per a l'elecció del nou defensor del ciutadà, de conformitat amb allò previst a l'article 4 d'aquest Reglament.

**9.4.** Fora dels casos de l'article 9.1.a i 9.1.b no hi haurà pròrroga en la durada en el càrrec fins l'elecció del nou defensor del ciutadà.

### Article 10.

**10.1.** El Ple Municipal, en l'acord de nomenament del defensor del ciutadà, determinarà el nivell de dedicació exigible inicialment a la seva tasca.

**10.2.** Els mitjans i espais que li seran assignats els fixarà l'alcalde després d'escoltar la seva opinió i un cop escoltada la Junta de Portaveus.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.

El secretari

Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

**10.3.** Les persones que es designin per assistir el defensor del ciutadà seran treballadors de l'Ajuntament que, si s'escau, podran destinar la part de jornada que no dediquin aquesta activitat, a altres serveis de l'Ajuntament.

**10.4.** El defensor del ciutadà disposarà d'una oficina accessible al públic preferentment dins de les dependències municipals.

### **CAPÍTOL III. Procediment de l'actuació del defensor del ciutadà.**

#### **Article 11.**

**11.1.** El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell actuarà sempre a instància de part.

**11.2.** S'hi podrà adreçar, per sol·licitar que actuï, qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim en relació al greuge que formuli, sense cap altre tipus de restricció.

**11.3.** El defensor del ciutadà assistirà activament a les persones que no tinguin capacitat suficient per a redactar els escrits de queixa de forma comprensible i clara.

#### **Article 12.**

Els greuges, els ha de presentar la persona interessada o el seu representant legal, en un escrit raonat on haurà de constar el seu nom i els cognoms i el seu domicili i hi adjuntarà tots els documents que puguin servir per aclarir el cas.

#### **Article 13.**

Totes les actuacions del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell seran gratuïtes per a la persona interessada i no serà necessària l'assistència d'advocat ni de procurador. En cas que s'actuï a través de representant, s'haurà d'acreditar plenament la representació.

#### **Article 14.**

Entre la producció del fet que és objecte de greuge i la presentació i formulació escrita d'aquest al defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell no podrà transcórrer més d'un any.

#### **Article 15.**

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

Ramon Miñambres Rebés





## Ajuntament de la Seu d'Urgell

**15.1.** El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell haurà de registrar i acusar recepció de tots els greuges que li formulin.

**15.2.** El defensor del ciutadà podrà admetre a tràmit o rebutjar les queixes. En aquest últim cas, haurà de comunicar-ho a l'interessat mitjançant un escrit motivat.

**15.3.** En tot cas, el defensor del ciutadà rebutjarà de forma raonada la tramitació de les peticions següents:

- a. Les que es formulin de forma anònima o sense acreditar la representació.
- b. Aquells en les quals s'adverteixi mala fe.
- c. Les mancats de fonament o de pretensió.
- d. Aquells que versin sobre una matèria que no sigui competència del defensor del ciutadà o es trobin fora del seu àmbit d'actuació.

**15.4.** El defensor del ciutadà no podrà investigar els greuges que tinguin un objecte que es trobi pendent de resolució judicial. Si mentre s'està tramitant la queixa o petició s'interposa un recurs en via judicial, el defensor del ciutadà suspènndrà la seva actuació fins que hi hagi sentència ferma.

**15.5.** La intervenció del defensor del ciutadà en un assumpte no exclou ni paralitza els terminis de presentació dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents de l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

### Article 16.

**16.1.** Un cop admès el greuge a tràmit, el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell, per tal d'aclarir els fets que en són objecte, podrà adoptar les mesures que es considerin més adients.

**16.2.** Si de les primeres gestions que realitzi en resulta que l'actuació municipal ha estat correcta, no serà necessari que a l'expedient de la queixa hi consti informe del servei afectat.

**16.3.** Si no es dona el cas indicat al punt anterior, la persona responsable del servei afectat haurà de conèixer la queixa i de fer les apreciacions o informe que consideri convenient dins el termini màxim de quinze dies naturals des de la data que el defensor del ciutadà li demani l'informe. Aquest termini el podrà prorrogar el defensor del ciutadà per un altre igual si resulta convenient per a l'aclariment de la qüestió plantejada.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

  
Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

**16.4.** El procediment quedarà tancat si, abans del compliment dels terminis previstos, la petició del ciutadà ha quedat atesa.

### Article 17.

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell podrà demanar als responsables de cada servei l'estudi de l'expedient, la informació verbal i les dades que siguin necessàries per a la investigació dels greuges que tramiti.

### Article 18.

Les actuacions pròpies de la institució es duran a terme amb la reserva i la discreció més absolutes, sens perjudici d'incloure'n el contingut en els informes de l'Ajuntament, si el defensor del ciutadà ho creu absolutament necessari.

### Article 19.

**19.1.** Si el greuge afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell o dels organismes que en depenen, el defensor del ciutadà ho ha de comunicar al regidor encarregat de la gestió del personal.

**19.2.** Al mateix temps, requerirà la persona afectada per tal que en el termini que prevegi el defensor del ciutadà, que no serà mai inferior a quinze dies naturals, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte del greuge o de l'expedient i per tal que aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sens perjudici d'aquesta documentació, el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell pot requerir la persona afectada per tal que comparegui a informar verbalment.

**19.3.** En els casos previstos en aquest article, abans de formular la recomanació pertinent, el defensor del ciutadà necessàriament haurà d'escoltar el cap de servei i el regidor delegat corresponents.

### Article 20.

Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció disciplinària o que s'han produït conductes delictives, la Defensor del ciutadà ho comunicarà per escrit a l'alcalde, que adoptarà les mesures establertes en la normativa aplicable.

### Article 21.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

**21.1.** En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'un greuge, el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell, o organismes que en depenguin, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui. Les recomanacions que formuli no tenen caràcter executiu i no podran modificar actes o resolucions administratives.

**21.2.** Igualment, podrà proposar al departament, organisme o entitat afectats, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida dels greuges.

**21.3.** Si en la investigació d'un greuge o d'un expedient creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesioni un dels drets dels ciutadans, podrà recomanar o suggerir a l'Ajuntament les mesures o els criteris que consideri adequats per remeiar-ho i les modificacions que cregui oportunes introduir en les ordenances i textos normatius municipals.

### Article 22.

**22.1.** El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell informará per escrit del resultat de les investigacions i de la seva proposta a l'interessat, a l'Ajuntament i, si és necessari, a la persona al servei de l'administració que hi estigui afectada.

**22.2.** Les decisions i resolucions del defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell, que adoptaran la forma de recomanació, no poden ser objecte de recurs de cap mena.

### Article 23.

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell trametrà al Defensor del Pueblo o al Defensor del ciutadà de Catalunya, segons correspongui, les queixes relatives a l'activitat de qualsevol òrgan de l'administració pública diferent de la municipal, i ho comunicarà als interessats.

### Article 24.

El defensor del ciutadà disposarà de models de documents per a fer les gestions inherents al seva tasca amb garanties.

## CAPÍTOL IV. De la memòria-informe.

### Article 25.

DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.  
El secretari

  
Ramon Miñambres Rebés



## Ajuntament de la Seu d'Urgell

El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell es relaciona amb el Ple de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell mitjançant l'alcalde.

### Article 26.

**26.1.** Anualment, abans del dia 31 de març, el defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell lliurarà formalment a l'Ajuntament un informememòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme durant l'any natural anterior.

**26.2.** L'informememòria tindrà el contingut mínim següent:

- a. El nombre i el tipus de greuges formulats o els expedients iniciats d'ofici.
- b. Els greuges rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.
- c. Els suggeriments que el defensor del ciutadà consideri adients.

**26.3.** No hi podran constar les dades personals que permetin la identificació pública de les persones interessades en el procediment d'investigació.

**26.4.** El Defensor del Ciutadà presentarà públicament aquest informe en una sessió plenària.

**26.5.** El defensor del ciutadà de La Seu d'Urgell també podrà presentar informes extraordinaris quan estimi que així ho requereix la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

*DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.*

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.

El secretari

Ramon Miñambres Rebés

*DILIGÈNCIA: Aquest text refós el va provar inicialment el ple en sessió de 02.06.2008 i va quedar aprovat definitivament de forma automàtica el dia 31.07.2008 en no haver-s'hi presentat al·legacions en el període d'informació pública.*

La Seu d'Urgell, 31 de juliol de 2008.

El secretari

Ramon Miñambres Rebés



## Publicacions diverses

### Informe 'La proximitat, un element clau en la defensa dels drets humans?'

Aquest informe es focalitza en una **comparativa entre els municipis catalans que disposen d'un conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya i els municipis que disposen d'una sindicatura o defensoria de proximitat** pertinent al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD).

A priori, semblaria que la proximitat ha de ser un element important per canalitzar les queixes, suggeriments, consultes o malestar de la ciutadania. Però això cal corroborar-ho amb xifres. És per això que hem volgut fer una **comparativa de l'atenció a la ciutadania des de dos nivells diferents, un de pròxim un altre de no tan pròxim**. El pròxim és la sindicatura de greuges local o municipal; i el no tan pròxim el del Síndic de Greuges de Catalunya.

A Catalunya hi ha municipis atesos directament per un síndic o síndica municipal i altres que han optat per fer un conveni amb la sindicatura de greuges de Catalunya per atendre el nivell municipal. **Aquesta situació ens permet fer un estudi comparatiu entre aquestes dues opcions.**

L'informe treballa sobre dues variables, queixes i consultes, però no ha estat possible perquè en els informes de la Sindicatura de Greuges de Catalunya als ajuntaments no hi consten les consultes realitzades. Així doncs, **es centra en les queixes** i, per tenir en compte el volum de població de cada localitat, s'ha calculat i es focalitza en l'**indicador de queixes per cada deu mil habitants**.

L'anàlisi de les dades confirma que **les sindicatures locals tenen una mitjana de queixes força més alta que els municipis amb conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya**. A la vista de les dades, hem pogut comprovar que **l'existència d'una sindicatura de proximitat afavoreix la participació de la ciutadania en els assumptes públics** i més en concret, en aquest cas, en els assumptes públics del món local.

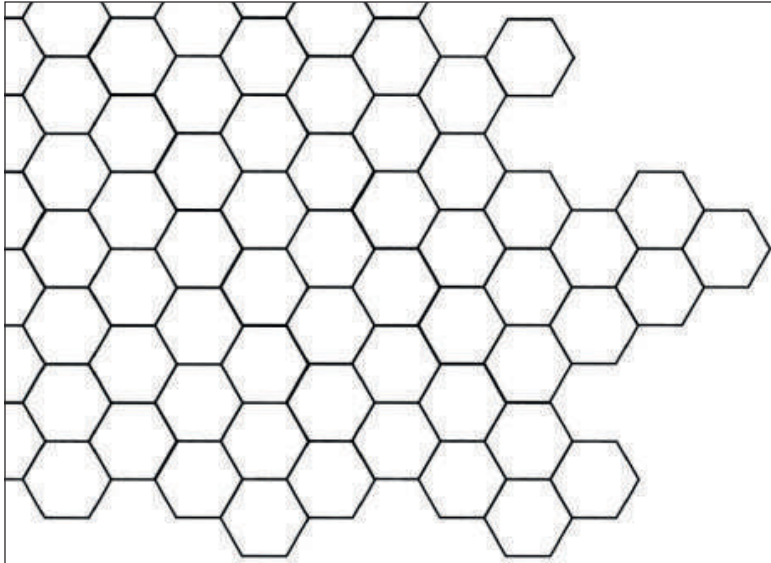
A la vegada hem pogut comprovar que les xifres de la Sindicatura de Greuges de Catalunya a escala de país són també molt altes, la qual cosa ens porta a pensar que l'element clau no és la figura, sinó la proximitat. **La ciutadania, confia més en un estament de proximitat per canalitzar les seves preocupacions, queixes o malestar.**

Autora: **Ivet Baulenas**

Idea original: **Muntsa Costa**

Direcció del projecte i revisions: **Francesc Mateu**

🕒 Data de Publicació: **juliol de 2022**



# LA PROXIMITAT, UN ELEMENT CLAU EN LA DEFENSA DELS DRETS HUMANS?

---

JUNY 2022



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA







[www.sindicatureslocals.cat](http://www.sindicatureslocals.cat)

AMB LA COL·LABORACIÓ DE



El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya compta amb el suport de







