

ISABEL MARQUÉS I AMAT

---

SINDICATURA  
DE GREUGES DE  
TERRASSA

---

MEMÒRIA DE MANDAT

2010 - 2022

ISABEL MARQUÉS I AMAT

---

SINDICATURA  
DE GREUGES DE  
TERRASSA

---

MEMÒRIA DE MANDAT

2010 - 2022

*Sindicatura de Greuges de Terrassa.  
Memòria de mandat (2010-2022)*

© Isabel Marqués i Amat, 2023

**Primera edició:**  
Març 2023

**Disseny i maquetació:**  
Baku Creativitat i Comunicació  
hola@baku.cat  
www.baku.cat

**Fotografia:**  
Ramon Marquès / Blendstuff  
hello@blendstuff.com  
www.blendstuff.com

**Impressió:**  
Gràfiques Ortells

*“Un dret no és allò que algú t’ha de donar.  
Un dret és allò que ningú t’ha de prendre.”*

---

Eleanor Roosevelt, 1948

# ÍNDEX

---

8 PRÒLEG:  
UNA SÍNDICA  
INDISPENSABLE!

---

10 ODS:  
OBJECTIUS DE  
DESENVOLUPAMENT  
SOSTENIBLE

---

12 EL FÒRUM SD.  
FÒRUM DE SÍNDICS I  
SÍNDIQUES DEFENSORS  
I DEFENSORES LOCALS  
DE CATALUNYA

---

14 TERRASSA I  
L'EXERCICI DE LA  
FUNCIÓ DE SÍNDICA DE  
GREUGES

---

24 TEXTOS  
FONAMENTALS

---

34 PROMOCIÓ I  
PROTECCIÓ DELS  
DRETS HUMANS A LA  
CIUTAT

---

36 PROGRAMA  
EDUCATIU.  
EDUCAR EN VALORS

---

38 FUNCIONAMENT  
EFECTIU DE LA  
SINDICATURA

---

44 ACTUACIONS  
D'OFICI DESTACADES

---

50 QUÈ LI DEMANO AL  
NOU SÍNDIC

---

52 CONVENIS SIGNATS  
PER LA SINDICATURA

---

53 RECONeixEMENTS



# UNA SÍNDICA INDISPENSABLE!

Poder resumir en aquest pròleg, que tan amablement m'ha cedit la Isabel Marqués –Síndica de Greuges de Terrassa–, el que han representat per Terrassa els seus quasi 11 anys de servei com a defensora de la ciutadania és impossible. Per tant, seré molt clar i concret.

Aquests anys han estat per Terrassa com un regal. Un període exemplar, on gràcies a la tasca gegantina i de plena dedicació de la Isabel com a Síndica de Greuges, s'han aconseguit moltes coses que només la història i el futur podran valorar en la seva justa dimensió.

Tot i que encara queda molta feina per fer, la Isabel ha dignificat una figura que ha estat i continua sent “maltractada i ignorada” per la classe política en general, plantant cara a l'Administració amb valentia, per tal de fer que es respecti en tot moment la feina d'una persona convençuda, sensible i que va assumir una responsabilitat davant les injustícies.

La “Noia de Cal Marqués”, rebel, però educada des de la infantesa en valors humans autèntics, va tenir molt fàcil entendre el que representa, per una societat en plena crisi social, moral i econòmica, la defensa dels drets humans per sobre de tot. I no tan sols això, sinó també els deures i els valors que han d'acompanyar i fonamentar, en tot moment, una comunitat que sigui respectuosa i sensible envers la dignitat de tota persona humana.

Prenent com a llibre de capçalera i de treball diari la *Carta Europea de Salvaguarda dels DDHH a la Ciutat* –un text bàsic per garantir els drets humans de proximitat i el dret a la ciutat–, la Isabel Marqués ha fet la tasca d'Assessora de Capçalera”, com ella mateixa es reivindica, ensenyant-nos com cal actuar de forma sensible i em-

pàtica envers la gent. I ho ha fet sabent escoltar a tothom (tasca gens fàcil) i aplicant principis tan importants com el *Principi d'Equitat*, el *Principi de la Seguretat Vital* o el *Principi de l'Interès Superior del Menor*, per tal de fer de la seva activitat com a síndica un treball plenament eficaç i eficient.

La seva força especial l'ha portat a estendre aquesta figura fora de la nostra ciutat, promovent i reforçant el paper del Fòrum de Síndics de Catalunya. Tant és així que en aquest moment ja tenim una Proposta de Llei al Parlament, per tal d'enfortir la figura de síndic arreu de Catalunya.

I això és, ni més ni menys, el que es pot despendre de la lectura d'aquesta memòria tan ben redactada que presenta la Isabel Marqués, per tal que quedi un testimoni pedagògic i convincent que aprofundeix i empari la tasca del futur Síndic de Greuges de Terrassa.

La Isabel Marqués és una dona que, només conèixer-la, t'enlluerna com a persona i et sedueix com a activista dels DDHH. Espero que aquesta llum de dignitat, que ha vessat durant tots aquests anys sobre Terrassa, no s'apagui mai.

Moltes Gràcies, Síndica Isabel Marqués i Amat.

**Joan Tamayo Sala**  
*Advocat especialitat en DDHH. Membre de la Junta de l'Institut de Drets Humans de Catalunya*



## ODS: OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

El 25 de setembre del 2015, els líders mundials van adoptar un conjunt d'objectius globals per erradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tothom com a part d'una nova agenda de desenvolupament sostenible. Cada objectiu té fites específiques que cal assolir en els 15 anys vinents.

1. FI DE LA POBRESA 2. GANA ZERO 3. SALUT I BENESTAR 4. EDUCACIÓ DE QUALITAT 5. IGUALTAT DE GÈNERE 6. AIGUA NETA I SANEJAMENT 7. ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT 8. FEINA DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC 9. INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA 10. REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS 11. CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES 12. PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES 13. ACCIÓ PER EL CLIMA 14. VIDA SUBMARINA 15. VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES 16. PAU JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES 17. ALIANCES PER ACONSEGUIR ELS OBJECTIUS

# EL FÒRUM SD

## FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

*El Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores de diversos municipis de Catalunya i la resta de l'Estat.*

Actualment, agrupa a un total de 47 sindicatures (41 a Catalunya i 6 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.

Alguns objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, desenvolupar 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. La funció principal 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 proposen fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.



Consulteu el mapa de les Sindicatures membres del Fòrum SD:

<https://www.sindicatureslocals.cat/sindicatures-membres-del-forumsd/>

## SINDICATURES MEMBRES DEL FÒRUM SD

Sindicatura Municipal de Greuges d'Alella  
Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar  
Defensora del Vilatà/na d'Argentona  
Defensa de la Ciutadania de Badalona  
Sindicatura de Greuges de Barcelona  
Síndica Municipal de Greuges de Calella  
Síndic Municipal de Greuges de Calonge  
Defensor de la Ciutadania de Cambrils  
Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat  
Defensor dels Veïns de Cruïlles - Monells - St. Sadurní de l'Heura  
Sindicatura de Greuges de Deltebre  
Síndic Municipal de Greuges de Figueres  
Síndic Municipal de Greuges de Gavà  
Defensora de la Ciutadania de Girona  
Síndic de Greuges d'Igualada  
Síndic de Greuges de L'Escala  
Síndica Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell  
Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat  
Síndica de Greuges de Lleida  
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar  
Síndic de Greuges de Manlleu  
Defensor del Ciutadà de Mataró  
Síndic Personer de Mollet del Vallès  
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

Síndica de Greuges de Palamós  
Sindicatura Municipal de Greuges de Reus  
Defensora de la Ciutadania de Ripollet  
Síndic de Greuges de Rubí  
Síndica Municipal de Greuges de Sabadell  
Defensora del Ciutadà de Salt  
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat  
Síndica de Greuges de Sant Cugat del Vallès  
Síndic Municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols  
Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu del Llobregat  
Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja  
Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet  
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa  
Defensor de la Ciutadania de Tortosa  
Síndic Municipal de Greuges de Vic  
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans  
Síndic Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès  
Síndic Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès  
Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú  
Defensa Ciutadana de Vilassar de Dalt  
Sindicatura de Greuges de Menorca  
Defensora de la Ciutadania de Palma  
Valedor do Cidadán de Vigo  
Sindikoa-Defensoría de la Ciutadania de Vitoria-Gasteiz

# TERRASSA I L'EXERCICI DE LA FUNCIO DE SÍNDICA DE GREUGES

*La figura del Síndic o de la Síndica de Greuges es fonamenta en la figura del Ombudsman sorgida a Suècia a partir del 1809, amb la institucionalització de comissions d'atenció ciutadana. En aquestes, es rebien les queixes dels ciutadans respecte als tràmits de les administracions municipals i així, es podien denunciar els abusos de poder, les violacions dels drets individuals i col·lectius, o bé, les decisions injustes que s'havien pres, per tal d'aconseguir una administració més democràtica i transparent.*

*A Catalunya, no va ser fins al 1979, amb la creació de la figura de Síndica, que es va reconèixer en l'Estatut d'Autonomia la seva funció.*



El Síndic o la Síndica de Greuges, també conegut com Ombudsman o Defensor/a del ciutadà, té com a funció principal la protecció i la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i les veïnes del municipi en les seves relacions amb l'Ajuntament i els seus organismes dependents, supervisant a aquest efecte l'actuació municipal. Així mateix, també vetlla pels drets i llibertats d'altres ciutadans i ciutadanes que, no essent veïns i veïnes de Terrassa, puguin resultar afectats per l'actuació de l'Ajuntament de Terrassa.

La figura de la Síndica desenvolupa les seves funcions amb independència i objectivitat, sense cap sotmetiment a mandats imperatius

ni a instruccions jeràrquiques de cap autoritat o càrrecs municipals. D'aquesta manera, les actuacions de la Síndica són regides pels principis d'autonomia, imparcialitat i es realitzen respectant els principis de confidencialitat i secret professional.

Tanmateix, totes les actuacions són gratuïtes per a les persones interessades, i no necessita l'assistència d'advocat o advocada ni procurador o procuradora. Això és degut al fet que la seva principal tasca és la defensa, però també la promoció dels drets humans. Amb aquest objectiu, en fa difusió i pedagogia en el marc de les seves competències i activitat pública.





# TERRASSA I L'EXERCICI DE LA FUNCIÓ DE SÍNDICA DE GREUGES

## CODI ÈTIC DE LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES DE TERRASSA

*El Codi Ètic formulat per la Síndica, Isabel Marqués, s'elabora amb la finalitat d'assegurar unes bones pràctiques per part de la Institució de la Síndica Municipal de Greuges de Terrassa. En aquest s'estableixen les regles, recomanacions i compromisos que la Síndica Municipal ha de complir per tal d'actuar respectant valors ètics. Aquesta iniciativa neix de la voluntat de complir l'estament 9 dels Principis de Venècia, el qual estableix que el Defensor/a del Poble ha de tenir un codi ètic propi que permeti l'autoregulació de les seves pràctiques, per tal d'assegurar la seva imparcialitat.*

# CODI ÈTIC DE LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES DE TERRASSA

## Preàmbul

El/la Síndic/a Municipal de Greuges, com a defensor/a dels drets i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes, esdevé una Institució independent, imparcial, oberta i transparent cap a la ciutadania i l'Administració. En conseqüència, el Síndic/a, en l'exercici de les funcions que té assignades, ha de donar compliment a les obligacions inherents al càrrec que ostenta i actuar d'acord amb els principis de l'ètica, de la bona conducta i de les bones pràctiques.

L'elaboració d'aquest Codi Ètic s'inspira, bàsicament, en les directrius marcades per l'aprovació de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. En aquest sentit, i amb la finalitat de prevenir qualsevol qüestió relacionada amb la integritat i les bones pràctiques en el sí de la institució del/la Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa, cal que quedin establerts uns principis i unes regles de conducta ètica que vinculin i inspirin l'activitat del/la Síndic/a i del personal al seu servei.

En aquest Codi Ètic s'entén per bones pràctiques el conjunt de regles, recomanacions i compromisos que ha de complir el/la Síndic/a en l'exercici de les seves funcions, tot prevenint possibles problemes d'integritat en el seu sentit ètic i deontològic. En efecte, el/la Síndic/a assumeix en el desenvolupament de la seva tasca un compromís de responsabilitat amb les pròpies actuacions i de respecte pels drets de les persones.

El Síndic/a és una Institució ètica i socialment responsable i respectuosa amb els ciutadans i ciutadanes que s'adrecen buscant empara i con-

demna qualsevol forma de corrupció, manifestant el seu ferm compromís amb el compliment de la legalitat sense cap tolerància envers qualsevol acte contrari al seu Codi Ètic.

Les regles que s'inclouen a continuació es fonamenten en els principis i els valors ètics de la Institució i esdevenen, a partir de la seva aprovació, una norma que ha de respectar i complir el/la Síndic/a i totes les persones que treballen al seu servei.

## Capítol I.- Disposicions Generals

### Article 1.- Finalitat de la Institució:

1. El/la Síndic/a té la funció de protegir i defensar, amb independència i objectivitat, els drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones davant l'Administració

2. El Síndic/a ha d'atendre tot cas que se li presenti que estigui relacionat amb els drets humans a la ciutat, i això, abasta un ampli ventall d'accions i omissions relacionades amb el govern de la ciutat entorn de la bona administració, els drets personals, les llibertats cíviques, les prestacions econòmiques, els serveis públics, els valors superiors de l'ordenament jurídic i els principis rectoros de la política social i econòmica, que pertanyen a la cura del/la Síndic/a com a supervisor/a de l'Administració municipal.

3. El/la Síndic/a desenvolupa la seva missió de defensoria mitjançant diverses modalitats d'intervenció d'acord amb allò establert en el seu Reglament, adaptant-se a les circumstàncies que concorren i a la petició concreta de la persona que demana la intervenció.

### Article 2.- Objecte:

El Codi ètic, de bona conducta i de les bones pràctiques del/la Síndic/a té per objecte establir els valors i principis ètics que han de guiar la seva actuació, així com les normes de conducta que se'n deriven i que necessàriament ha d'observar en l'exercici de les seves funcions.

### Article 3.- Àmbit d'aplicació

El Codi ètic, de bona conducta i de les bones pràctiques del/la Síndic/a és d'aplicació pel Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa i per tot el personal al servei de la Institució.

## Capítol II. Principis rectoros d'actuació

### Article 4. Principis generals

Els principis generals d'actuació constitueixen les pautes de comportament que cal observar en la prestació dels serveis a la ciutadania i que vinculen a la Institució del/la Síndic/a.

#### I.- Legitimitat democràtica

El conjunt de la ciutadania constitueix la raó de ser del/la Síndic/a i els serveis que presta han de tenir com a objectiu prioritari satisfer les necessitats reals i els problemes de les persones que sol·liciten la intervenció.

#### II.- Legalitat

Totes les decisions i les resolucions del Síndic/a han de ser motivades, han d'expressar de manera clara i comprensible les raons que n'han fonamentat l'adopció i han de respondre totes les qüestions que hagin estat plantejades per la persona interessada.



### III.- Justícia social

Les resolucions del/la Síndic/a són ajustades a dret i equitat i cerquen la justícia social.

### IV.- Gratuïtat

L'actuació del/la Síndic/a no està subjecta a cap taxa o preu per la seva actuació.

### V.- Empara

Tota persona que visqui, treballi o transiti per Terrassa té dret a demanar la intervenció del/la Síndic/a per supervisar el seu cas si considera que ha patit un greuge per acció o omissió de l'activitat municipal deguda.

### VI.- Independència

El/la Síndic/a no pot rebre ni acceptar instruccions de cap persona o organisme com tractar una reclamació de demanda d'intervenció.

### VII.- Imparcialitat

Per assolir l'amplitud i equilibri de criteris, les decisions del/la Síndic/a tenen en compte els diferents interessos i drets contraposats i fonamenten objectivament els que han de prevaldre.

### VIII.- Confidencialitat

El/Síndic/a i el personal al servei de la institució ha de guardar reserva absoluta sobre els fets i les informacions dels quals tingui coneixement en l'exercici de les seves funcions o amb motiu d'aquestes.

### IX.- Exemplaritat

El/la Síndic/a ha d'exercir les tasques amb exemplaritat en el comportament professional del servidor públic com a model de referència cap a la ciutadania.

### X.- Transparència

El/la Síndic/a té el deure d'informar als ciutadans i als col·lectius que el representen del desenvolupament de les seves activitats i sobre l'organització i funcionament de la institució. Així mateix, dins el primer trimestre de cada any, el/la Síndic/a informará anualment al Ple de l'Ajuntament de les seves actuacions.

### Article 5. Principis ètics

En l'exercici de les funcions té encomanades, el/la Síndic/a ha d'actuar d'acord amb els principis ètics següents:

- Promoure els drets humans de proximitat i les llibertats públiques de la ciutadania i rebutjar qualsevol actitud discriminatòria per raó de naixement, raça, sexe, religió o factors de tipus social, moral, econòmic, ideològic o polític.

- Garantir el dret de les persones a ser escoltades.

- Prioritzar l'atenció als col·lectius més vulnerables de la ciutat.

- Exercir el càrrec al servei de la ciutadania i del municipi i amb vocació de servidor/a pública/a.

- Ser diligent a l'hora de donar resposta a la petició d'intervenció en motiu d'una omissió o actuació municipal que provoca indefensió.

- Garantir la transparència de les seves actuacions i decisions, respectant el dret de la ciutadania a una informació clara i suficient sobre tots aquells assumptes que l'afectin.

- Potenciar i millorar els diferents canals de comunicació amb la ciutadania i fer més comprensible el llenguatge administratiu emprat.

- Adoptar una actitud col·laboradora amb l'Administració que supervisa. Col·laboració que té com a objectiu final l'assoliment de la bona Administració.

- Establir relacions de col·laboració amb altres ens públics i corporacions de dret públic, com ara col·legis professionals o els gremis d'oficis, quan els drets i interessos dels ciutadans/es en surtin o en puguin sortir beneficiats.

- Gestionar i protegir els recursos públics de que està dotada la Institució, d'acord amb els principis de legalitat, eficiència, equitat i eficàcia, tot rendint comptes davant la ciutadania mitjançant instruments presencials i virtuals oberts a tothom.

- Facilitar al màxim detall els comptes de la Institució.





### Capítol III. Normes de conducta i de bones pràctiques

#### Article 6. Normes de conducta generals i de bona pràctica

En l'exercici de les funcions té encomanades, el/la Síndic/a ha d'actuar d'acord amb les normes de conducta següents:

- Tractar als ciutadans i a les ciutadanes amb les quals es relacioni amb el màxim respecte i amb la deguda consideració, oferint un tracte just i igualitari.
- Desenvolupar les funcions que té assignades amb responsabilitat i sense perjudicar el prestigi de la Institució.
- Fer efectiu el deure de guardar reserva en relació amb les informacions que se li puguin facilitar per fer possible el desenvolupament de la seva funció. Igualment, el/la Síndic/a haurà de respectar la confidencialitat de la informació a la què tingui accés per raó del càrrec.

- Actuar en plena confidencialitat i protegir el dret a l'honor i la intimitat de les persones, evitant la difusió de dades personals en les resolucions, informes i, en general, en tota documentació que emeti, de conformitat amb la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal vigent.

- Cessar en el càrrec per condemna ferma per delictes dolós o per actuar amb notòria negligència en el compliment de les obligacions i deures del càrrec.

- Resultar incompatible el càrrec amb l'exercici de qualsevol mandat representatiu, tenir un càrrec directiu o de representació en un partit polític, social o qualsevol entitat ciutadana. Si el Síndic/a queda afectat de forma sobrevinuda per una causa d'incompatibilitat durant el mandat, haurà de cessar en el càrrec o en l'activitat incompatible, o passar a la situació d'excedència, en el termini de vuit dies a comptar des que ha sobrevingut la incompatibilitat; altrament, s'entén que renuncia al càrrec de Síndic/a.

- Actuar amb independència i sense condicions per conflicte d'interessos públics i/o privats, amb objectivitat i imparcialitat, sense prejudicis ni favoritismes.

- Abstenir-se de participar en assumptes que tinguin un interès personal, directe o indirecte, traslladant la queixa al Síndic/a de Greuges de Catalunya pel seu estudi i resolució.

- No utilitzar el seu càrrec i/o prerrogatives institucionals per atorgar-se, a si mateix/a o a terceres persones, qualsevol tipus de benefici, ni portar a terme cap tipus d'activitat privada que, directa o indirectament, entri en col·lisió amb els interessos públics.

- No acceptar regals, donacions de particulars i d'entitats públiques o privada, fora d'aquells regals de cortesia que li siguin lliurats per raó del seu càrrec.

### Capítol IV. Revisió i modificacions

#### Article 7.

Es realitzaran revisions periòdiques i es proposaran les modificacions que siguin necessàries per mantenir actualitzat el Codi.

### Capítol V.- Control, seguiment i avaluació

#### Article 8.

La Comissió Ciutadana de Seguiment i Impuls de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en tant que plataforma independent, objectiva i transparent d'entitats cíviques de Terrassa, actuarà com a òrgan de control i avaluació de l'aplicació d'aquest Codi.

#### Article 9.

En exercici de les seves funcions, la Comissió Ciutadana de Seguiment i Impuls de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat podrà demanar informació verbal o escrita al/la Síndic/a, que estarà obligat/da pel Codi a col·laborar en tot allò que es demani.



# TEXTOS FONAMENTALS

---

*Declaració Universal dels Drets Humans. (1948)*

*Declaració Universal dels Drets dels Infants. (1959)*

*Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. (2000)*

*Declaració Universal de Drets Humans Emergents. (2009)*

*Principis de Venècia. (2019)*

Aquesta declaració publicada l'any 1948 recull 30 articles els quals assegurin la protecció dels drets humans que es consideren bàsics i que s'han de respectar sota qualsevol premissa. Els estats membres de la comunitat internacional es troben obligats per llei a respectar i a denunciar qualsevol actuació que atempti contra la llibertat de persona o col·lectiu, mitjançant la cooperació amb l'Organització de les Nacions Unides.

El recull d'articles declara que els individus neixen lliures, iguals davant la llei, amb dret a la vida i a la llibertat, sense distinció de raça, sexe, llengua, religió, origen o opinió política, sent condemnat qualsevol acte de tortura o esclavitud. Alhora, es defineix que tota persona és innocent fins que s'hagi demostrat la seva culpabilitat. Es declara el dret a la circulació lliure, el dret a la propietat, dret al treball i al descans, dret a la llibertat de pensament i d'expressió, dret a la sanitat i a l'educació, dret a la nacionalitat i a la sol·licitud d'asil.



Podem trobar el document a:  
[https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/chn.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/chn.pdf)

# DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS HU- MANS DE 1948

# CARTA EUROPEA DE SALVAGUAR- DA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

L'any 2000 es va caracteritzar, entre altres esdeveniments, per l'adscripció de Terrassa a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Aquest procés va marcar un abans i un després en tant que es va reconèixer públicament quins drets i llibertats té la ciutadania terrassenca. La Carta, formada per vint-i-vuit articles, pretén conscienciar a la població de quins són els seus drets per tal que puguin reclamar-los en cas de no ser respectats o garantits des de l'administració pública.



Podem trobar el document a:  
<https://www.idhe.org/arxius/agenda/carta%20EUROPEA.pdf>



La Declaració Universal dels Drets dels Infants, elaborada per primera vegada l'any 1959 i actualitzada l'any 1989 per les Nacions Unides amb cinquanta-quatre articles, reconeix que els drets de la infància requereixen una assistència i atenció especials, a causa de la manca de maduresa física i mental, en el cas d'individus menors de divuit anys.

D'aquesta forma, són els governs els qui han d'assegurar que els infants no pateixin discriminació per motius de raça, sexe, llengua, religió, opinió política o per origen nacional o social, per posició econòmica o naixement.

Considera la família com la institució que garanteix el creixement i benestar dels infants, assegurant un entorn saludable i responsable mitjançant una protecció legal adequada.



# DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS DELS INFANTS



# DECLARACIÓ UNIVERSAL DE DRETS HUMANS EMERGENTS

La Declaració dels Drets Humans Emergents, elaborats a Monterrey l'any 2007, busca fer efectius els drets i llibertats basats en els valors de dignitat, vida, solidaritat, convivència, pau, coneixement, llibertat i igualtat. Aquests valors corresponen a les necessitats de cada moment històric en què es troben les societats, en tant que les necessitats humanes són canviants i tenen un caràcter evolutiu. Per aquest motiu es requereix la renovació o l'elaboració de nous drets humans que concordin amb el context contemporani per donar solució a les actuals necessitats humanes sorgides a partir de transformacions històriques, socials, econòmiques i polítiques.

Aquesta declaració assegura totes les persones com a mereixedores dels drets que se'ls reconeixen, sota els principis de seguretat humana, de no-discriminació, d'inclusió social, de coherència, d'horitzontalitat, d'interdependència i multiculturalitat, de gènere, de participació política, de responsabilitat solidària i d'exigibilitat.

# ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA

*Els Principis de Venècia, acceptats el 2 de maig del 2019 pel Consell d'Europa, consisteixen en vint-i-cinc estaments que tenen per finalitat regular les institucions de les defensories del poble en l'àmbit europeu. Aquests són formulats d'acord als conceptes d'independència, objectivitat, transparència, equitat i imparcialitat que un síndic/a ha de respectar per assegurar la realització d'unes pràctiques democràtiques. D'aquesta forma, s'estableix una línia d'actuació que hauria de ser seguida pels defensors/es, com a càrrecs públics, amb la finalitat de regularitzar les seves tasques.*

## COMISSIÓ EUROPEA PER A LA DEMOCRÀCIA PEL DRET (COMISSIÓ DE VENÈCIA)

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

#### ("ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA")

*Adoptats per la Comissió de Venècia  
en la seva 118a sessió plenària  
(Venècia, 15-16 de març de 2019)*

*Sobre la base dels comentaris de:  
Lydie Err (membre, Luxemburg)  
Jan Helgesen (membre, Noruega)  
Johan Hirschfeldt (membre suplent, Suècia)  
Jørgen Steen Sørensen (membre, Dinamarca)  
Igli Totozani (expert, Albània)*

Tenint en compte que actualment hi ha institucions d'ombudsman en més de 140 estats, a escala nacional, regional o local, amb competències diferents; Reconeixent que aquestes institucions s'han adaptat al sistema legal i polític dels estats respectius; Tenint en compte que els principis fonamentals de les institucions d'ombudsman, incloses la independència, l'objectivitat, la transparència, l'equitat i la imparcialitat, es poden aconseguir per mitjà de diversos models diferents; Destacant que l'ombudsman és un element important en un estat basat en la democràcia, l'estat de dret, el respecte dels drets humans i les llibertats fonamentals i una bona administració; Destacant que les tradicions constitucionals arrelades i una cultura política constitucional i democràtica madura constitueixen un element que facilita el funcionament jurídic i democràtic de la institució de l'ombudsman; Destacant que l'ombudsman té un paper important en la protecció dels defensors dels drets humans; Destacant la importància de la cooperació nacional i internacional de les institucions d'ombudsman i institucions similars; Recordant que l'ombudsman és una institució que actua de forma independent contra la mala administració i les presumptes violacions dels drets humans i les llibertats fonamentals que afecten les persones físiques o jurídiques; Destacant que el dret a queixar-se davant de

l'ombudsman s'afegeix al dret d'accés a la justícia a través dels tribunals; Afirmant que els governs i els parlaments han d'acceptar les crítiques en un sistema transparent que ret comptes davant del poble; Posant l'accent en el compromís de l'ombudsman de convidar els parlaments i els governs a respectar i promoure els drets humans i les llibertats fonamentals, paper que és de gran importància especialment durant períodes de dificultats i conflictes en la societat; Expressant profunda preocupació pel fet que la institució de l'ombudsman sigui de vegades l'objectiu de diverses formes d'atacs i amenaces, com la coerció física o mental, accions legals que amenacen la immunitat, represàlies de supressió, retallades pressupostàries i una limitació del seu mandat; Recordant que la Comissió de Venècia, en diverses ocasions, ha treballat àmpliament sobre el paper de l'ombudsman; Remetent-se a les Recomanacions del Comitè de Ministres del Consell d'Europa R (85) 13 sobre la institució de l'ombudsman; R (97) 14 sobre l'establiment d'institucions nacionals independents per a la promoció i la protecció dels drets humans; R (2000) 10 sobre codis de conducta per a funcionaris; CM/Rec (2007) 7 sobre bona administració; CM/Rec (2014) 7 sobre la protecció dels denunciants, i CM/Rec (2016) 3 sobre drets humans i empreses; a les Recomanacions de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa 757 (1975) i 1615 (2003) i en particular a la Resolució 1959 (2013); i també a les Recomanacions 61 (1999), 159 (2004), 309 (2011) i la Resolució 327 (2011) del Congrés de les Autoritats Locals i Regionals del Consell d'Europa i a la Recomanació de política general núm. 2 de l'ECRI: òrgans d'igualtat per combatre el racisme i la intolerància a escala nacional, adoptada el 7 de desembre de 2017; Remetent-se a la Resolució 48/134 de l'Assemblea General de les Nacions Unides sobre els principis relatius a la situació de les institucions nacionals per a la promoció i la protecció dels drets humans ("els Principis de París"), de 20 de desembre de 1993; la Resolució 69/168, de 18 de desembre de 2014, i la Resolució 72/186, de 19 de desembre de 2017, sobre el paper de l'ombudsman, mediador i altres institucions nacionals de drets humans en la promoció i protecció dels drets humans; la Resolució 72/181, de 19 de de-

embre de 2017, sobre institucions nacionals per a la promoció i protecció dels drets humans; el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o càstigs cruels inhumans o degradants, aprovat per l'Assemblea General el 18 de desembre de 2002, i la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat adoptada per l'Assemblea General el 13 de desembre de 2006; Després d'haver consultat l'Alt Comissionat de Drets Humans de les Nacions Unides, el relator especial de l'ONU sobre la situació dels defensors dels drets humans, el comissari dels drets humans del Consell d'Europa i el Comitè Director per als Drets Humans del Consell d'Europa (CDDH), l'Oficina de les Institucions Democràtiques i els Drets Humans de l'OSCE (OSCE/ODIHR), l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea, el Defensor del Poble Europeu, l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), l'Associació d'Ombudsmans de la Mediterrània (AOM), l'Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Francofonia (AOMF), la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i la Xarxa Europea d'Institucions Nacionals de Drets Humans (ENNHRI);

*en la seva 118a sessió plenària (15-16 de març de 2019) ha adoptat aquests principis sobre la protecció i la promoció de la institució de l'ombudsman ("els Principis de Venècia"):*

1. Les institucions d'ombudsman tenen un paper important en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals. Tot i que no hi ha cap model normalitzat entre els estats membres del Consell d'Europa, l'Estat ha de recolzar i protegir la institució de l'ombudsman i abstenir-se de qualsevol acció que perjudiqui la seva independència.
2. La institució de l'ombudsman, inclòs el seu mandat, ha de tenir una base jurídica ferma, preferiblement des d'un punt de vista constitucional, mentre que les seves característiques i funcions es poden elaborar des d'un punt de vista legislatiu.
3. La institució de l'ombudsman ha de tenir un rang suficientment elevat, que es reflecteixi també en la remuneració de l'ombudsman i en el seu règim de jubilació.



4. L'elecció d'un model únic o plural d'ombudsman depèn de l'organització de l'Estat, de les seves particularitats i de les seves necessitats. La institució de l'ombudsman pot organitzar-se a diferents nivells i amb competències diferents.

5. Els estats han d'adoptar models que compleixin plenament aquests principis, reforcin la institució i augmentin el nivell de protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals al país.

6. L'ombudsman ha de ser elegit o nomenat d'acord amb procediments que reforcin en la mesura que sigui possible l'autoritat, la imparcialitat, la independència i la legitimitat de la institució. L'ombudsman ha de ser preferiblement elegit pel Parlament amb una majoria qualificada adequada.

7. El procediment de selecció dels candidats ha d'incloure una convocatòria pública i ser públic, transparent, basat en els mèrits, objectiu i estar previst per la llei.

8. Els criteris de nominació de l'ombudsman han de ser prou amplis per fomentar que hi hagi una gran varietat de candidats idonis. Els criteris essencials són una gran autoritat moral, integritat i uns coneixements i una experiència professional adequats, també en el camp dels drets humans i les llibertats fonamentals.

9. L'ombudsman no pot exercir, durant el seu mandat, activitats polítiques, administratives o professionals incompatibles amb la seva independència o imparcialitat. L'ombudsman i el seu personal estan obligats per codis ètics d'autoregulació.

10. El mandat de l'ombudsman és més llarg que el mandat de l'organisme nomenador. El mandat s'ha de limitar preferentment a un sol termini, sense opció de reelecció; en tot cas, el mandat de l'ombudsman només s'ha de poder renovar una vegada. Preferiblement, el termini únic no ha de ser inferior als set anys.

11. L'ombudsman només pot ser suspès de les seves funcions d'acord amb una llista exhaustiva de condicions clares i raonables establertes per llei. Aquestes condicions es refereixen únicament a criteris essencials d'“incapacitat” o “incapacitat per exercir les funcions del càrrec”, “conduc-

ta indeguda” o “faltes de conducta”, que s'han d'interpretar en termes molt estrictes. La majoria parlamentària requerida per al cessament de les funcions de l'ombudsman -per part del mateix Parlament o per un tribunal a petició del Parlament- ha de ser com a mínim igual, i preferiblement superior, a la requerida per a l'elecció. El procediment d'eliminació ha de ser públic, transparent i previst per la llei.

12. El mandat de l'ombudsman inclou la prevenció i la correcció de la mala administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals.

13. La competència institucional de l'ombudsman comprèn l'Administració pública a tots els nivells. El mandat de l'ombudsman inclou els serveis d'interès general, tant si els presten l'Estat, els municipis, organismes estatals o entitats privades. La competència de l'ombudsman en relació amb el poder judicial es limita a garantir l'eficàcia dels procediments i el funcionament administratiu d'aquest sistema.

14. L'ombudsman no rep ni segueix cap instrucció de cap autoritat.

15. Qualsevol persona física o jurídica, incloses les ONG, té dret a un accés lliure, sense restriccions i gratuït a l'ombudsman i a presentar una queixa.

16. L'ombudsman ha de tenir la facultat discrecional per investigar els casos, a iniciativa pròpia o com a conseqüència d'una queixa, tenint en compte els recursos administratius disponibles. L'ombudsman té dret a demanar la cooperació de qualsevol persona o organització que pugui ajudar en les seves investigacions. L'ombudsman ha de tenir el dret legalment exigible d'accés il·limitat a tots els documents, bases de dades i materials rellevants, inclosa la informació legalment privilegiada o confidencial. Això inclou el dret al lliure accés a edificis, institucions i persones, incloses les persones privades de llibertat.

L'ombudsman ha de poder entrevistar les persones funcionàries i les autoritats o sol·licitar-los explicacions per escrit, i, a més, prestar una atenció i una protecció especials als denunciants del sector públic.

17. L'ombudsman ha de tenir la facultat d'adreçar recomanacions individuals a qualsevol organisme o institució dins els límits de la seva competència. També té el dret legalment exigible de requerir les persones funcionàries i les autoritats perquè responguin en un termini raonable establert per l'ombudsman.

18. En el marc del seguiment de l'aplicació a escala nacional d'instruments internacionals ratificats relacionats amb els drets humans i les llibertats fonamentals i també de l'harmonització de la legislació nacional amb aquests instruments, l'ombudsman ha de poder presentar, en públic, recomanacions al Parlament o a l'executiu, inclosa la modificació de la legislació o l'adopció d'una de nova.

19. Després d'una investigació, l'ombudsman ha de tenir preferentment la facultat de desafiar la constitucionalitat de les lleis i els reglaments o actes administratius generals.

L'ombudsman ha de tenir preferentment la facultat d'intervenir davant dels organismes jurisdiccionals i els tribunals competents.

La presentació oficial d'una queixa a l'ombudsman pot tenir efectes suspensius sobre els terminis d'aplicació al tribunal, en virtut de la llei.

20. L'ombudsman ha de presentar un informe al Parlament sobre les activitats de la institució com a mínim un cop l'any. En aquest informe, l'ombudsman pot denunciar al Parlament la manca de compliment per part de l'Administració pública. L'ombudsman també es pot pronunciar sobre qüestions específiques, si ho considera oportú. Els informes de l'ombudsman s'han de fer públics, i han de ser tinguts en compte per les autoritats.

Això també és aplicable als informes presentats per l'ombudsman designat pel poder executiu.

21. S'han de garantir recursos pressupostaris suficients i independents a la institució de l'ombudsman. La llei ha d'establir que l'assignació pressupostària dels fons a la institució de l'ombudsman ha de ser adequada a la necessitat d'assegurar el compliment complet, independent i eficaç de les seves responsabilitats i funcions. S'ha de consultar l'ombudsman i se li ha de demanar que presenti un projecte de pressupost per a l'exercici

següent. El pressupost adoptat per la institució no pot ser reduït durant l'exercici pressupostari, llevat que la reducció s'apliqui generalment a altres institucions de l'Estat. L'auditoria financera independent del pressupost de l'ombudsman ha de tenir en compte només la legalitat dels procediments financers i no l'elecció de les prioritats en l'execució del mandat.

22. La institució de l'ombudsman ha de disposar de personal suficient i d'una flexibilitat estructural adequada. La institució pot disposar d'un o més adjunts, nomenats per l'ombudsman. L'ombudsman ha de tenir la capacitat de contractar el seu personal.

23. L'ombudsman, els adjunts i el personal de direcció han de gaudir d'immunitat davant de qualsevol procés judicial respecte de les activitats i les paraules, orals o escrites, relacionades amb l'exercici de les seves funcions per a la institució (immunitat funcional). Aquesta immunitat funcional ha de perdurar igualment un cop l'ombudsman, els adjunts o el personal de direcció abandonin la institució.

24. Els estats s'han d'abstenir de dur a terme qualsevol acció destinada a suprimir la institució de l'ombudsman o a obstaculitzar-ne el funcionament eficaç, i han de protegir-la de manera eficaç contra totes les amenaces d'aquest tipus.

25. Aquests principis s'han de llegir, interpretar i utilitzar per consolidar i reforçar la institució de l'ombudsman. Tenint en compte els diferents tipus, sistemes i situació legal de les diverses institucions d'ombudsman i el seu personal, es convida els estats a emprendre totes les accions necessàries, inclosos els ajustaments constitucionals i legislatius necessaris, per proporcionar les condicions adequades que reforcin i desenvolupin les institucions d'ombudsman i la seva capacitat, independència i imparcialitat d'acord amb els Principis de Venècia i, per tant, per garantir-ne una aplicació adequada, oportuna i eficaç.





# PROMOCIÓ I PROTECCIÓ DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

---

*En una ciutat tan diversa i gran com és Terrassa, els drets humans han d'estar regulats i protegits per assegurar un tracte igualitari entre els ciutadans. Tanmateix, des de la institució de la Sindicatura de Greuges, es procura que tothom pugui gaudir de les mateixes oportunitats, independentment del gènere, raça, ètnia, nacionalitat, edat o qualsevol condició que pugui estar subjecte a discriminació.*

La figura del Síndic/a de Greuges, també conegut com el/la Defensor/a del Poble, configura una institució independent de responsabilitats polítiques, per tal de controlar que no es violi cap dret humà de cap ciutadà des de l'Administració pública.

La *Declaració dels Drets Humans Emergents*, que va ser formulada l'any 2007, configura la línia d'actuació dels Defensors/es del Poble, amb la publicació de nou articles que han de ser respectats i defensats per assegurar una actuació política plenament democràti-

ca. D'aquesta forma, la tasca dels síndics consisteix a analitzar les actuacions dutes a terme per l'administració davant de qualsevol queixa que hagi presentat la ciutadania, i així, intervenir mitjançant un procés de resolució del conflicte, o bé, a través d'una mediació entre les parts afectades, tenint sempre com a referència els drets humans. Per aquest motiu, és de vital importància que la població també sigui coneixedora dels drets i deures que tenen associats amb la condició de ciutadans, per tal de prendre consciència de la seva capacitat de participació en la gestió dels assumptes públics.

# PROGRAMA EDUCATIU. EDUCAR EN VALORS

*El programa Educar en Valors neix l'any 2011, conjuntament amb la guia d'activitats del departament d'educació de l'Ajuntament de Terrassa, amb la finalitat de conscienciar als joves terrassencs dels drets i deures que tenen com a ciutadans fomentant l'educació cívica i el respecte. Alhora, busca mostrar la tasca de la Sindicatura de Greuges en matèria de drets humans. En les sessions escolars es fa referència al Dia Universal dels Drets de la Infància (20 de novembre) i s'apropa els joves al coneixement dels seus drets. Des del 2011 fins al 2021 es comptabilitza la realització de 127 sessions formatives on han estat presents més de 5.200 joves.*

El programa pretén visibilitzar la importància de l'educació en la formació dels joves que seran el futur de la societat. Conscienciar a les noves generacions del seu paper com a habitants és una tasca essencial, ja que es busca incentivar-los, mitjançant xerrades motivadores, a prendre consciència de quin és el seu paper en la ciutat.

Educar en valors significa que els infants coneguin els seus drets i deures com a ciutadans. Si els més joves desconeixen les seves obligacions, no els podem exigir un bon comportament cívic. Per aquest motiu, la Síndica considera important que des de petits creixin tenint una ètica ciutadana.

La conscienciació d'una responsabilitat terrassenca apropa els infants a sentir-se part de la ciutat i a participar en la vida política, tot i ser menors d'edat, a partir de tasques com ara la detecció d'aspectes a millorar en el municipi.

Quan els infants venen a la Sindicatura, exposen les seves propostes de millora i se senten escoltats, prenent consciència de la importància del seu paper com a ciutadans.

Alhora, se'ls apropa a la Llei del Menor (de catorze a divuit anys), la qual han de conèixer perquè és el marc legal i jurídic que els pot afectar en cas de mala conducta, en un intent de què coneguin els seus drets i obligacions.





# FUNCIONAMENT EFECTIU DE LA SINDICATURA

*La trajectòria de la Síndica (2010-2022) s'ha desenvolupat al llarg de dos mandats: El primer, de gener del 2010 al 6 d'abril del 2016, i el segon del 15 de febrer del 2018 al 15 de febrer del 2023. Les dades resultants de tots els greuges tractats al llarg d'aquests anys es troben en les respectives memòries anuals. A continuació, es presenta una síntesi d'aquestes dades, ordenades per temàtiques i per districtes de Terrassa. Així, es pretén mostrar quina ha estat la tasca de la Síndica de forma gràfica, al llarg de tot el seu mandat.*

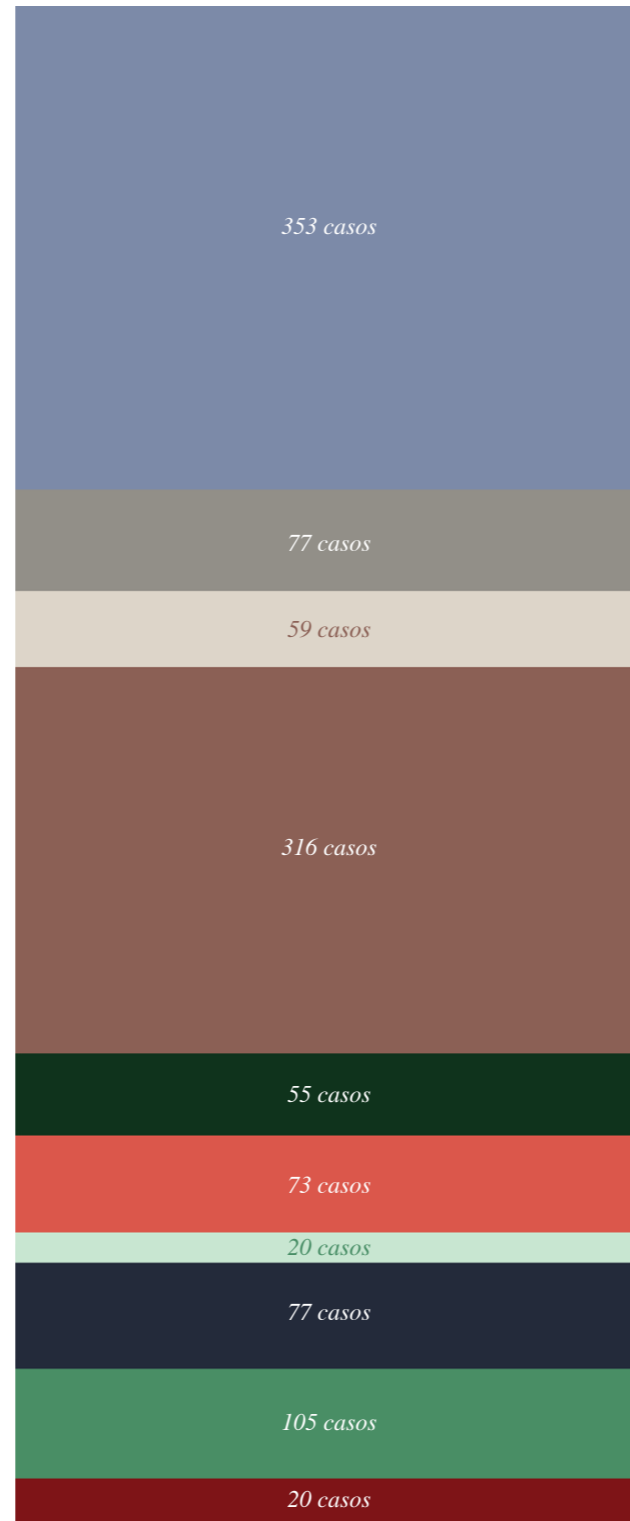
Podeu trobar més informació a:  
<https://www.terrassa.cat/ca/sindicatura>



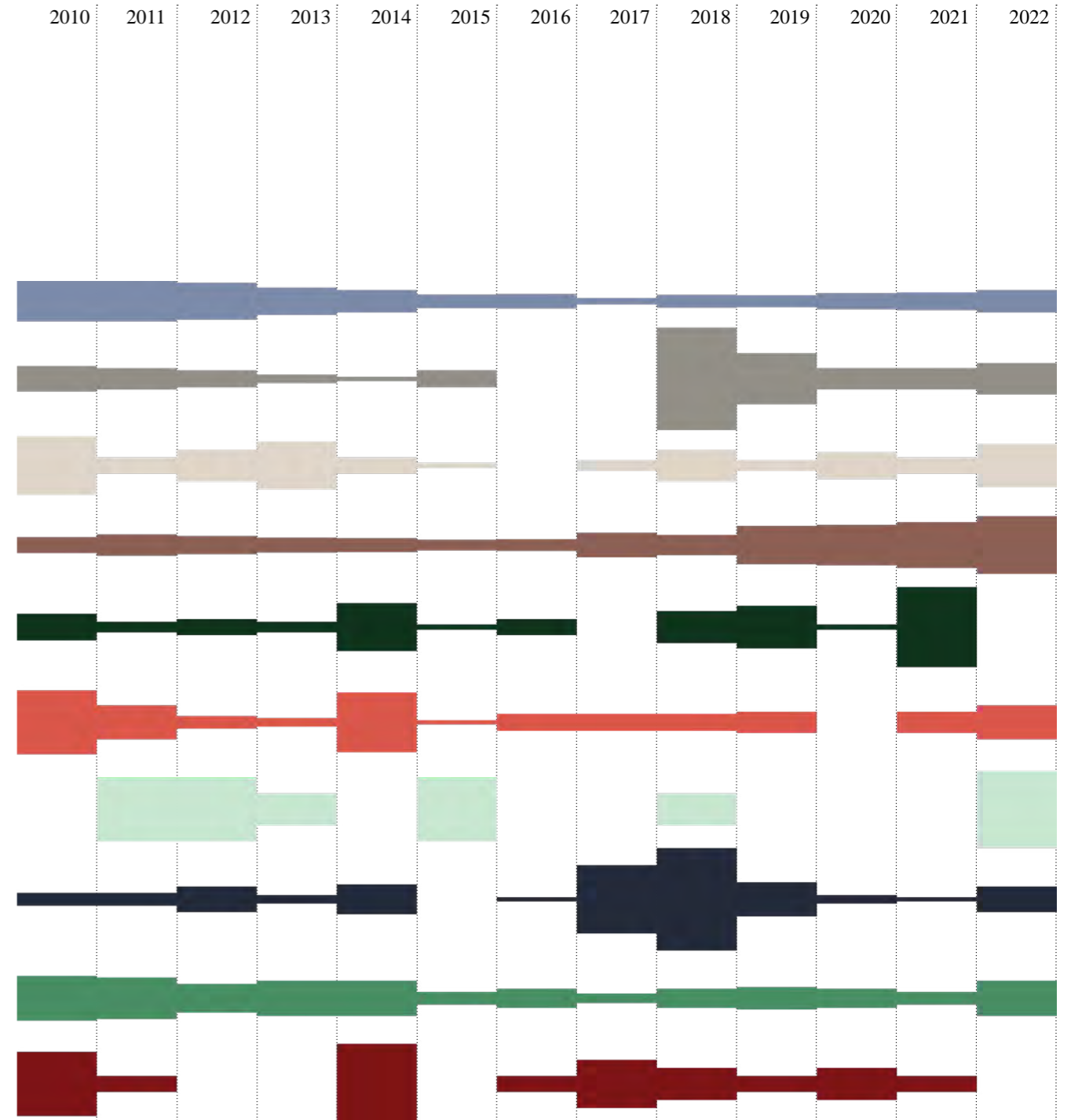
# GREUGES PER TEMES

GENERAL

- Gestió tributària i recaptació (multes de trànsit, ordenances, impostos i taxes)*
- Habitatge*
- Manteniment urbà*
- Atenció i participació ciutadana (manca de resposta, reclamació patrimonial, tràmits i formacions, tracte inadequat, discomformitat amb el servei, notificacions rebudes, empadronament, llicència d'activitats, expedients municipals)*
- Transport*
- Via pública, seguretat i protecció civil (actuació policial, senyalització viària)*
- Educació, cultura i esport*
- Serveis socials*
- Medi ambient, salut i sostenibilitat*
- Altres (neteja de solars, aires condicionats, males olors, horaris d'establiments, foment, publicitat, consum i mercats municipals, etc.)*



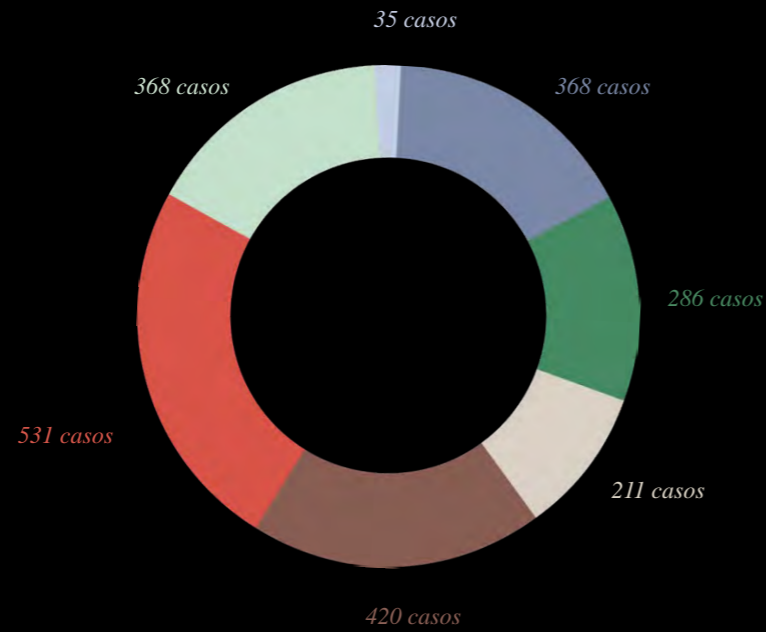
PER ANYS



# GREUGES PER DISTRICTES

GENERAL

PER ANYS



## DISTRICTE 1

Centre  
Vallparadís  
Pl. Catalunya - Escola Industrial  
Cementiri Vell

## DISTRICTE 2

Ca n' Anglada  
Montserrat  
Torre-sana  
Vilardell

## DISTRICTE 3

Segle XX  
Can Palet  
Can Jofresa  
Guadalhorce

## DISTRICTE 4

Roc Blanc  
La Maurina  
Ca n' Aurell  
La Cogullada  
Les Martines  
Can Palet de Vista Alegre

## DISTRICTE 5

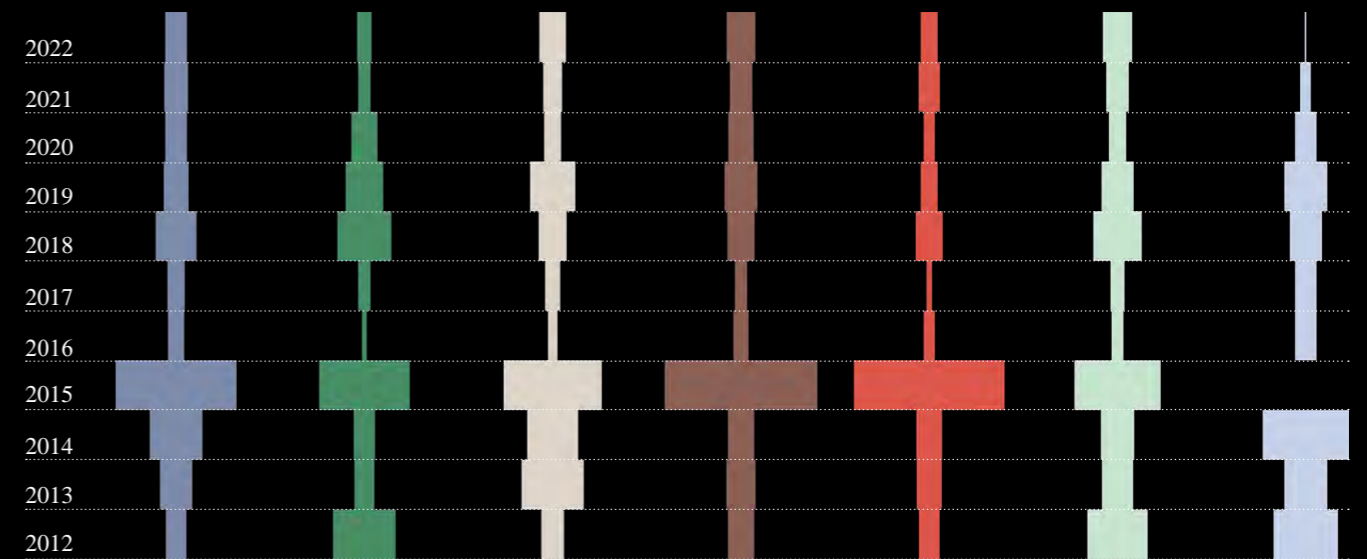
Can Roca  
Pla del Bonaire  
Can Boada del Pi  
Poble Nou - Zona esportiva  
Can Boada - Casc Antic  
Torrent d'en Pere Parres  
Can Gonteres  
Sant Pere

## DISTRICTE 6

Can Tusell  
Sant Pere Nord  
Sant Llorenç  
Ègara  
Les Arenes- La Grípia -Can Montllor

## DISTRICTE 7

Can Parellada  
Les Fonts



# ACTUACIONS D'OFICI DESTACADES

## PROTECCIÓ DELS INFANTS DAVANT LES INFRACCIONS ADMINISTRATIVES (1/2014)

---

Davant d'injustes multes sancionadores imposades a menors d'edat, es proposen principis de política dirigits a la infància, fomentant mesures educatives i substituint les sancions econòmiques per prestacions en benefici de la comunitat en casos d'infraccions lleus.

## REVISIÓ DELS PROTOCOLS I ACCIONS A REALITZAR PER PART DEL PADRÓ MUNI- CIPAL D'HABITANTS DE TERRASSA PER DONAR COMPLIMENT A LES INSTITUCI- ONS TÈCNIQUES (1/2020)

---

Des de la Sindicatura es formulen recomanacions sobre la normativa d'actuació del Padró Municipal d'Habitants, per mostrar la necessitat d'actualització i revisió dels protocols recollits en el BOE (Butlletí Oficial de l'Estat).

Es proposa actualitzar les Instruccions de serveis per a la gestió del Padró Municipal d'Habitants, tenint en compte les noves instruccions descrites en Resolució del 17 de febrer del 2020, de la Presidència del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local.

Alhora, s'exposa la urgència d'assignar els recursos necessaris per poder donar solució a les sol·licituds presentades en un termini de tres mesos, per tal d'agilitzar els processos de resolució i reduir el temps de la tramitació de cada nou empadronament, amb la possibilitat d'iniciar el tràmit sense tota la documentació necessària, durant un temps concret.

Es posa en relleu que ha de millorar la informació a disposició de la ciutadania respecte al seu dret d'empadronament, amb l'opció de sol·licitar l'alta sense domicili fix, o bé amb un assessorament personalitzat mitjançant una informació assequible i transparent. També es requereix que els tècnics d'atenció municipal es formin respecte al dret i el procés d'empadronament, i que els infants d'entre 14 i 18 anys siguin tractats iguals que els menors de 14 anys, amb una protecció especial.

## JOSÉ ANTONIO DE PRODIS. GREUGE AMB PICTOGRAMES (1/2011)

La petició presentada pel José Antonio, un usuari de Prodis amb paràlisi cerebral, va ser realitzada mitjançant el llenguatge pictogràfic, que és un recurs sovint utilitzat com a eina de comunicació en aquells casos de parla intel·ligible o bé per absència de llenguatge verbal.

En aquesta queixa, s'exposa la discriminació que va viure el demandant per portar cadira de rodes durant un concert de la Festa Major de l'any 2011. Com a resposta, es va elaborar un document establint uns criteris concrets d'accessibilitat pels actes de la ciutat, amb espais reservats per persones amb diversitat funcional.



## MODIFICAR LA PLAÇA DE SENYALITZACIÓ VERTICAL D'ACCÉS A LA PLAÇA DE LA QUADRA DE VALLPARADÍS, ESPECIFICANT ELS VEHICLES AUTORITZATS PER ACCEDIR-HI (1/2019)

Davant de les nombroses sancions per circular per l'accés a la Plaça de la Quadra i les nombroses queixes al respecte, es demana que s'especifiqui quins vehicles estan autoritzats a accedir-hi. En el cas d'aquells vehicles que no estan autoritzats, es demana que es faci difusió dels tràmits necessaris per sol·licitar l'autorització adient, per tal de poder acudir al centre mèdic sense penalització econòmica.



## REGULACIÓ DE LES CONDICIONS DE CIRCULACIÓ DELS VEHICLES DE MOBILITAT PERSONAL (3/2018)

---

Davant l'augment de nous mitjans de transport personals, com són els patinets elèctrics, es posa de manifest el buit normatiu d'aquests en la regulació de la circulació municipal. Es recomana, des de la Sindicatura, la publicació d'un marc regulador que s'inclogui en l'Ordenança Municipal, per tal de garantir una circulació segura i compatible amb els usos de la via pública. Tanmateix, es demana l'elaboració d'una campanya informativa per donar a conèixer a la ciutadania la nova normativa municipal.

## IMPOST SOBRE L'INCREMENT DE VALOR DELS TERRENYS, NO APLICABLE QUAN EN LA TRAMITACIÓ HI HA PÈRDUES ECONÒMIQUES DEGUDES A LA DAVALLADA DELS VALORS DELS TERRENYS (4/2015)

---

La normativa de l'impost de la plusvàlua indica el cobrament a conseqüència de la tramitació de la propietat o per qualsevol limitació del domini.

D'aquesta forma, es demana que l'Ajuntament no cobri aquest valor en els terrenys que en el procés de tramitació hi ha hagut pèrdues. Es recomana que l'administració torni les quotes cobrades als afectats que puguin justificar la pèrdua real de la transmissió de l'immoble.



# QUÈ LI DEMANO AL NOU SÍNDIC

---

Al síndic de la ciutat, el Sr. Mustapha Ben El Fassi, li demano que tingui una gran empatia cap a les persones, ja que cal saber escoltar i prendre atenció de cada cas. Alhora, ha de ser d'obligat compliment l'aplicació dels drets humans en la seva tasca, tenint com a referència qualsevol declaració internacional.

També li demano que lluiti per aconseguir més personal, com seria el nomenament de la figura d'un adjunt, donat el gran volum de feina que implica una ciutat tan gran com és Terrassa, amb un nombre de 223.011 persones l'any 2021. Al mateix temps, és necessari reforçar la seguretat del personal que treballa a la Sindicatura davant de possibles conflictes.

En darrer lloc, considero que la tasca de la bústia ètica és essencial, però que el seu sistema de protocol hauria de canviar, a fi de no implicar només la figura del síndic o de la síndica, sinó també altres actors municipals.

Pel que fa a la reflexió autocrítica, m'hauria agradat tenir adjudicat un pressupost propi per poder invertir més recursos en comunicació, per tal de fer arribar la figura de la síndica a tota la població, tasca que considero que m'ha quedat pendent.

També vull expressar que no he pogut fer tantes visites als barris com m'hagués agradat, per falta de personal i pel gran volum de feina d'oficina.

## CONVENIS SIGNATS PER LA SINDICATURA

Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents síndics i defensors locals (2004)

Conveni de col·laboració entre la Síndica Municipal de Greuges de Terrassa i l'associació Prou Barreres per a la defensa dels drets de les persones amb discapacitat (2018)

Conveni de col·laboració entre la Síndica Municipal de Greuges de Terrassa i la Federació d'Associacions Veïnals de Terrassa (2018)

Conveni de col·laboració entre la Síndica Municipal de Greuges de Terrassa i l'escola Vedruna Vall de Terrassa per a la defensa dels drets de les persones (2019)

Conveni de col·laboració entre la Síndica Municipal de Greuges de Terrassa i la cooperativa EINA per la defensa dels drets de les persones (2019)

Conveni de col·laboració entre la Síndica Municipal de Greuges de Terrassa i l'associació Biciterrassa Club (BITER) per promoure una bona convivència entre ciclistes, vianants i conductors/es de vehicles motoritzats als carrers de Terrassa (2020)

## OFICINA TÈCNICA

Amparo Villar

Anabel Bigas

Natàlia Sallès

Cristina Valverde

Laura Sánchez

Marc de la Torre

Laura Rius

## ESTUDIANTS EN PRÀCTIQUES

Maria Puy

Pau Cónsola

Núria Lavado

Michael E. Díaz

Xavier Salas

Cristina González

Sandra Muñoz

Júlia Álvarez

Laura Aguayo

Mireia Riera

**Especial record per la Natàlia Sallès Roca,  
(1973 — 2013)**

LSM