

INFORME 2020

AL PLE MUNICIPAL,
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA



INFORME 2020 DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA

Quadre de dades

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	100
Telèfon	63
Correu electrònic	72
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	0
Total	235

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Home	103
Dona	127
Col·lectiu	5
Ofici	0

Total	235
--------------	------------



Actuacions				
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament	164	
		Total consultes	164	
Derivades	Defensor del Pueblo		2	
	Síndic de Greuges de Catalunya		16	
	Altres defensors		0	
	Altres derivacions		13	
	Total derivades		31	
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa	0	
		Estimades amb recomanació	Acceptada	20
			Acceptada parcialment	7
			No acceptada	6
			Pendent de resposta	0
	Desestimades	0		
	Arxivades per desistiment	0		
	En tràmit	7		
	No admeses	0		
	Total queixes		40	
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada	0	
		Acceptada parcialment	0	
		No acceptada	0	
		Pendent de resposta	0	
		Arxivades sense recomanació	0	
		En tràmit	0	
Total actuacions d'ofici		0		
Total actuacions			235	

Queixes i actuacions d'ofici			
Administració general	Impostos		4
	Sancions		6
	Responsabilitat patrimonial		0
	Altres		6
	Total administració general		16
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat		1
	Medi ambient / soroll		4
	Obres / disciplina urbanística		4
	Llicències activitats		0
	Seguretat ciutadana		0
	Habitatge		0
	Manteniment i mobilitat via pública		5
	Altres		0
Total territori		19	
Serveis a les persones	Consum		0
	Cultura / educació / esports		1
	Salut pública		1
	Serveis socials		3
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania		0
	Altres		0
Total serveis a les persones		5	
Total queixes i actuacions d'ofici			40

L'activitat duta a terme des de la Defensa de la Ciutadania en el transcurs de l'any 2020, que ara els hi presentem, ha estat diferent a la d'altres anys en massa aspectes.

La més destacada de les diferències és el propi any 2020, com l'any dels "tancaments" com estratègia, hi ha qui ho ha dit, per aturar els efectes expansius de l'anomenat Covid19.

Abans de res, expressar un sentit record per a totes les persones que han patit i encara pateixen els efectes d'aquesta pandèmia, amb l'esperança que aquest malson acabi ben aviat.

Fa poc més d'un any, les autoritats del país van decidir que una de les primeres mesures havia d'ésser les restriccions pel que feia a la mobilitat de les persones.

El primer efecte d'aquesta decisió va afectar a espais de pública concurrència com ara els establiments comercials de diverses tipologies.

En cadena varem poder veure com diàriament anaven apareixent conseqüències negatives sobre l'economia general i ben aviat observables en moltes de les famílies de la nostra ciutat. L'incertesa i la por van ajudar a accelerar aquest nou fenomen.

L'administració local va veure's amb la necessitat de posar a prova la seva efectivitat alhora de compaginar la reducció d'efectius humans en els seus llocs de treball habitual al mateix temps que es garantia la defensa dels drets de la ciutadania.

Es va poder comprovar que l'aplicació pràctica d'alguns canvis, com ara ho va ser l'anomenat teletreball, requereixen ser revisats i millorats abans de la seva implantació.

Si bé és cert que aquesta nova manera d'atendre a la ciutadania en les seves demandes s'ha pogut assegurar, en molts casos, per la implicació de les treballadores i treballadors municipals; agafant la distància que podem tenir pel pas del temps, es considera precís revisar l'efectivitat de les "portes d'entrada" a l'administració local. Especialment si ens estem referint a l'accés electrònic, per tal que cap persona, per qüestions de recursos, capacitat personal o d'edat, se senti indefensa i vulnerable veient perillar els seus drets, pel fet de no poder-los reclamar.

Un dels efectes visibles d'aquesta pandèmia ha estat la pèrdua total o parcial de llocs de treball, com a conseqüència de mesures com el tancament o reajustament de les activitats i els horaris de moltes activitats comercials. Un exemple d'això és el sector de la restauració i el del comerç en general, i d'una manera més ampla i interrelacionada en molts negocis orientats a aquells sectors, al tractar-se dels proveïdors, dels transportistes, etc.

Aquesta primera realitat, ha dut com a conseqüència que moltes famílies hagin vist impossible continuar pagant una hipoteca, un lloguer, uns subministraments energètics..., amb les conseqüències, conegudes, que se'n deriven.

Sense poder assegurar uns ingressos mínims, molt difícilment una persona podrà arribar a tenir una vida digna a la nostra ciutat, a la nostra societat. S'ha disparat a l'alça la ja coneguda i anomenada, des de fa anys, nova pobresa.

Ens han arribat massa casos de persones que reclamaven la possibilitat de regular la seva situació, partint d'una necessitat absolutament bàsica com ho és el dret d'un habitatge.

Llogar un pis sense poder acreditar uns ingressos mensuals fixos s'ha convertit en un terrible malson per a moltes famílies.

A partir d'aquesta realitat, ens trobem que famílies amb menors d'edat, han de "viure", com a allotjats, en un espai molt reduït com el que pot donar de sí una habitació. Les conseqüències resulten fàcilment imaginables.

Aquesta duríssima, i nova, realitat, com ho anomenen algunes persones, ha dut un increment de les friccions veïnals. Moltes persones s'han vist obligades a romandre en els seus pisos moltes més hores de les habituals, i això ha fet que descobrissin sorolls a la casa veïna que desconeixien. Alguns d'aquests sorolls ha estat per elles motiu de queixa a la Guàrdia Urbana, la majoria de les vegades sense més transcendència, tret de la mala relació que restarà durant temps entre aquelles persones, separades físicament per uns pocs centímetres.

La propietat d'alguns d'aquests pisos, que admeten hostes sense gaires condicions ni garanties, al saber-se en fals s'espanten i fan fora a aquella família que, molts cops res te a veure amb els presumibles sorolls que han estat la causa de la queixa a la Guàrdia Urbana. Com acostuma a passar sempre, la part més feble del sistema, els menors d'edat, resulten afectats altre cop.

Això que exposo, és del tot conegut pels equips de serveis socials, per tant no s'interpreti el que dic com una queixa cap aquells equips, tot el contrari, ens consta que les professionals de serveis socials fan tot el que se'ls permet i està al seu abast. Altra cosa és si la qualitat i efectivitat dels recursos és millorable, com ara podria ser-ho una revisió de l'ús del registre padronal més ajustada a la realitat social del moment que ens ha tocat viure.

A l'inici d'aquest escrit he comentat la diferència observada pel que fa al tipus de queixa, doncs bé, aquestes són una mostra de les demandes clarament socials que des de fa ja temps arriben a la Defensa de la Ciutadania, i de les que en aquest últim any hem notat un fort increment.

Finalment, tot i que caldria esperar de tota persona que treballa a l'administració pública que reuneixi aquell conjunt de característiques que podríem resumir en efectivitat, eficiència i bona empatia amb les persones a les que s'atén, vull agrair la magnífica disposició i el treball realitzat per tot l'equip humà de la Institució del Síndic Defensor de la Ciutadania (Neus López Rodrigo i Jordi Pérez Sabaté, com a personal propi i Luis Miguel Cantero, com assessor jurídic extern), especialment alhora d'atendre, d'escoltar i derivar de manera acompanyada, quan ha calgut, a moltes de les persones que han arribat a la Institució cercant una solució al seu problema. Principalment per ser, en la majoria dels casos i com ja he comentat, demandes de necessitats bàsiques que, per definició, s'allunyen de les funcions i competències que tenim assignades a la Defensa de la Ciutadania.