

# INFORME 2022

AL PLE MUNICIPAL,  
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA



# INFORME 2022 DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA

## Quadre de dades

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	111
Telèfon	72
Correu electrònic	61
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	0
<b>Total</b>	<b>244</b>

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Home	130
Dona	105
Col·lectiu	9
Ofici	0

<b>Total</b>	<b>244</b>
--------------	------------



Actuacions					
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament		156	
		<b>Total consultes</b>		<b>156</b>	
Derivades		Defensor del Pueblo		0	
		Síndic de Greuges de Catalunya		27	
		Altres defensors		0	
		Altres derivacions		17	
		<b>Total derivades</b>		<b>44</b>	
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa		0	
		Estimades amb recomanació	Acceptada		15
			Acceptada parcialment		4
			No acceptada		5
			Pendent de resposta		0
		Desestimades		0	
		Arxivades per desistiment		0	
		En tràmit		20	
No admeses		0			
		<b>Total queixes</b>		<b>44</b>	
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada		0	
		Acceptada parcialment		0	
		No acceptada		0	
		Pendent de resposta		0	
		Arxivades sense recomanació		0	
		En tràmit		0	
		<b>Total actuacions d'ofici</b>		<b>0</b>	
<b>Total actuacions</b>				<b>244</b>	

Queixes i actuacions d'ofici				
Administració general	Impostos		4	
	Sancions		4	
	Responsabilitat patrimonial		1	
	Altres		14	
	<b>Total administració general</b>		<b>23</b>	
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat		2	
	Medi ambient / soroll		2	
	Obres / disciplina urbanística		2	
	Llicències activitats		0	
	Seguretat ciutadana		0	
	Habitatge		1	
	Manteniment i mobilitat via pública		6	
	Altres		0	
<b>Total territori</b>		<b>13</b>		
Serveis a les persones	Consum		0	
	Cultura / educació / esports		1	
	Salut pública		2	
	Serveis socials		4	
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania		0	
	Altres		1	
<b>Total serveis a les persones</b>		<b>8</b>		
<b>Total queixes i actuacions d'ofici</b>				<b>44</b>



### Notes en finalitzar el mandat de Síndic Defensor

Sempre s'ha sabut que tot allò que comença, en algun moment, s'acabarà.

Aquesta és la raó per la que en aquest moment m'estic adreçant a tots vostès amb aquest escrit com a Síndic defensor de la ciutadania, molt probablement, per última vegada.

Han passat vint anys des del mes d'octubre del 2003, any en el que vaig rebre la confiança del Ple municipal designant-me com a Síndic Defensor de la Ciutadania.

Des d'aquell moment, vaig viure com un honor, i també com una important responsabilitat, la funció que assumia.

Defensar els drets de les persones veïnes i, alhora, els de la mateixa administració local, es converteix en una molt destacada responsabilitat. Ho exposo d'aquesta manera per reforçar la idea, que hem anat explicant al llarg d'aquests anys, en el sentit que no som una estructura jurídica de defensa "privada", atès que el que procurem defensar és el propi concepte DRET i aquest recau, segons el cas, en qualsevol part del binomi: administració i persones administrades.

El període inicial del nomenament, tal i com ho determina el ROM, havia d'ésser de 5 anys, amb la possibilitat de ser renovada la confiança per un segon període de 5 anys més. El cas, però, és que per diverses raons l'encàrrec s'ha allargat tots aquests anys.

En el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril es preveu i possibilita la seva implantació als municipis. (dels Síndics)

"...El síndic de proximitat vetlla perquè la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local.

L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania a l'àmbit local, per la qual cosa pot supervisar a l'administració municipal. La seva actuació comporta examinar i resoldre les queixes formulades d'acord amb criteris de legalitat i d'equitat. També podrà actuar com a mediador, sempre que les parts ho consentin, o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania..."

Per tal de poder desenvolupar les funcions que se li assignen al Síndic defensor, es va determinar que aquesta institució no és una instància jurídica ni una peça més de l'estructura municipal i que, per descomptat, mai pot ser considerada com un element més de la mateixa organització municipal indiferenciada.

Tal i com es recull al Reglament Orgànic Municipal (ROM), el Síndic Defensor es considera un Òrgan Complementari al Ple Municipal. Per tant, el que s'espera del mateix, en les seves accions, és la materialització d'aquell compromís de defensa dels drets de la ciutadania de manera ràpida i tangible.

Els suggeriments que fa el Síndic defensor no són vinculants. Això pot propiciar la sensació de ser considerada, aquesta institució, com la més humil de les estructures municipals (especialment quan així és vol veure).

L'objectiu bàsic del Síndic, com ja he dit, és defensar els drets que la ciutadania té davant de l'administració local. Per aconseguir-ho es val de diverses accions. Per una part, les que es generen a partir de la formulació de queixes i/o demandes concretes, que caldrà contrastar amb les proves de càrrega aportades per l'administració. D'una altra de les indicacions concretes, en els anomenats expedients d'ofici. Totes elles formulades després de ser estudiades i valorades des de la vessant jurídica.

Per aquesta important i específica tasca, al poc temps de començar, es va decidir signar un conveni amb l'ICAB ( Il·lustre Col·legi d'Advocacia de Barcelona), per tal de desenvolupar les nostres funcions i alhora evitar possibles confusions amb els informes dels serveis jurídics de l'Ajuntament.

La mecànica de funcionament de la institució, doncs, radica en el valor ètic i social de les seves accions i consells

Durant aquestes dues dècades com a Síndic he coincidit en el temps de manament de 2 alcaldesses i de 4 alcaldes, així com d'un important nombre de regidores i regidors. La gran majoria d'aquests càrrecs electes han estat a l'alçada de les seves responsabilitats, pel que fa a la institució de la defensa, respectant i no interferint de facto en les seves accions.

Altra cosa diferent ha estat el grau i detall de les respostes, i el temps que s'ha hagut d'esperar en rebre-les. En massa casos, absolutament fora del temps determinat pel ROM. Em permeto aturar-me en aquest punt, atesa la seva importància.

Les administracions resulten ser estructures vives formades per un ampli conjunt de persones que actuaran, en moltes ocasions, segons siguin els seus models referents.

Un model referent, ho solen ser les persones amb responsabilitat orgànica i, seguint aquesta línia, acabarem en les persones que ocupen, ni que sigui de manera temporal, la part més alta d'aquesta estructura piramidal. De manera que segons quines siguin les formes en les que vostès, com a càrrecs electes, tractin i considerin a la Defensa de la ciutadania, de la mateixa manera, com un procés en cadena, ho farà la resta de l'organització seguint el camí que vostès marquen. I per això no calen paraules, són sobradament suficients els fets.

El Síndic ha d'ésser un exponent clar, eficaç i eficient, del compromís que tot ajuntament ha de tenir amb la seva ciutadania. Revisant i corregint totes aquelles disfuncions, errors o llacunes que se solen trobar en tot tipus d'organització. Per aconseguir aquest objectiu fonamental, cal que la mateixa administració que el va crear s'ho cregui. I una bona manera és responer els requeriments, no deixant-los morir per manca de resposta o allargant tant el temps que, quan arriba, ja s'ha perdut tota oportunitat de resultar una bona feina, generant-se una nova decepció en la ciutadania promotora de la queixa.

L'experiència d'aquests anys em permeten suggerir que si es vol que la funció del Síndic sigui efectiva, cal que per part dels càrrecs electes hi hagi una major implicació, acceptació i respecte institucional, tant pel que fa al fons com també a les formes.

Podem dir de manera més clara, que cal que es cregui molt més



en la seva finalitat, en la seva funció i en les seves accions.

D'aquesta manera es recuperà el sentit i esperit que va fer que l'any 1999, aquest Ajuntament, fos un dels 4 primers municipis a Catalunya en crear la figura de Síndic local. Responsabilitat que va recaure, en aquell primer moment, en el Sr. Desiderio (Desi) León Martínez (DEP).

Si per alguna raó no s'hi està d'acord, cosa que confio no es doni, el més coherent i encertat seria suspendre aquesta Institució, per evitar ambigüitats, confusions i falses esperances. Recordin que quan la ciutadania se'ns adreça plantejant una qüestió, confia en la mateixa administració que va decidir crear aquest recurs especial; cosa que va permetre que altres municipis de Catalunya seguissin el camí, implementant-les de mica en mica en una considerable part del territori català,

Quan una persona ens planteja un problema, abans ja ho ha fet, sense èxit, en les corresponents dependències municipals. De manera que la Defensa de la Ciutadania passa a ser viscuda, a ulls d'aquella persona, com el penúltim recurs, la penúltima porta on trobar resposta a la seva inquietud i, per tant, confia en el mateix ajuntament que ha explicat obertament quina és la finalitat d'aquesta singular institució.

Si la resposta a la seva demanda, donada per l'ajuntament, els hi arriba de manera raonada, tot i podent no ser la desitjada, ho entendran. El que resulta molt difícil d'acceptar és quan l'esperada resposta no els arriba, o bé ho fa de manera insuficientment raonada.

I aquesta experiència, que d'entrada correspon a una sola persona, molt ràpidament s'estén i pren valor d'opinió de grup, sortint-ne malparades totes les parts implicades, la persona promotora de la queixa, la Defensa de la ciutadania i el mateix ajuntament.

Durant tots aquests anys, ben segur, hem pogut cometre alguns errors (aprofito per demanar disculpes a aquelles persones que s'han sentit decebudes). També, però, hem fet aportacions positives per un millor funcionament de l'administració municipal. Això ha estat, a tall d'exemple, amb algunes recomanacions en temes de tanta importància pràctica com ho són: Les ordenances municipals, la persistent insistència a dispensar un tracte respectuós i eficient a la ciutadania, la clara necessitat de contestar - en temps i forma- a les reclamacions que la ciutadania presenta, amb respostes clares i fonamentades en dret, sense caure en redactats de difícil comprensió. S'ha insistit també en la necessitat de fomentar un civisme integrador, harmonitzant dos drets moltes vegades contraposats com ho són el dret a l'oci i el dret al descans. El cercar solucions que permetin apaivagar les greus situacions que moltes famílies viuen pel que fa a l'habitatge.

Una bona part d'aquests, pràcticament 20 anys, han transcorregut immersos en una profunda i desestabilitzadora crisi que ha trencat projectes i arruïnat moltes vides de persones i d'empreses. Veient els seus efectes, en pèrdues d'habitatges, desestabilitzacions familiars i afectacions directes en la salut de moltes de les persones que han viscut aquest dura crisi en un primer pla.

Les ciutats les componen les persones i és, per aquesta raó, per la que és absolutament important el model de política a seguir a l'hora de fixar les prioritats que ens permetin caminar cap a una societat més inclusiva i solidària.

La ciutadania quan es veu davant de l'administració, sigui del nivell que sigui, es veu del tot indefensa. Ens queda molt camí per recórrer, per arribar al punt de sentir que els aparells administratius no són una cosa apart i amb uns interessos particulars contraris als que de natural tenen les persones desvinculades de les administracions.

Queda clara la feina que hi ha per endavant alhora de fer visible una administració pública, com instrument al servei del bé comú i l'interès general, i no pas propietat dels qui ostenten el poder polític, com encara considera massa gent.

L'estructura administrativa, també la local, és una feixuga màquina amb un motor -en ocasions- excessivament burocràtic. Entès aquest terme en el sentit pejoratiu que existeix en l'imaginació popular: que existeix únicament per justificar la pròpia existència. Amb els anys s'ha anat creant una idea molt negativa que ha fet créixer el pensament que, les persones que treballen a l'ajuntament, que no han estat elegides per la ciutadania, gràcies a la força i domini de la burocràcia i del temor a l'incompliment de les lleis, manen més que els càrrecs electes.

Aquest fet l'hem pogut sentir massa vegades a la mateixa Institució del Síndic municipal. Cal tenir sempre present que les recomanacions del síndic són una proposta de reflexió que permeti reconsiderar una determinada resolució o decisió, per tal de millorar el funcionament municipal al poder contemplar, també, l'equitat com instrument de relació amb la ciutadania.

Això, que pot semblar relativament fàcil de fer, a la pràctica no ho resulta gens per què els vigilants de l'ortodòxia legalista, habitualment, s'aferrin a la formalitat i generalització de les normes al marge, en ocasions, de la realitat concreta. I és per aquesta raó que el síndic vol donar més valor al sentit i finalitat de les lleis que a la seva mateixa literalitat.

Considerem que l'aplicació estricta de les normes ha de contemplar, en cada cas, les circumstàncies concretes que es donin. De no ser així, ens podem trobar que el més gran dret pot constituir la més gran injustícia.

En aquesta última ocasió que m'adreço a vostès com a síndic, vull aprofitar per fer algun comentari sobre un tema d'enorme transcendència social, em refereixo al Dret a l'habitatge.

Des del meu punt de vista, per enraonar sobre aquest tema, hem de començar parlant d'un model d'economia clarament especulativa, que dirigeix borses i mercats financers i, a gran velocitat, està provocant importants esclatxos socials cada cop més gransent que l'estabilitat social resulti cada cop més difícil. La prova més evident la tenim quan llegim que l'1% de la població mundial posseeixi el 82% de la riquesa de tot el planeta.

La nostra ciutat i les persones que hi viuen no s'escapen d'aquesta terrible amenaça. Ho podem veure, de manera bastant directa, si en fixem en l'encariment dels pisos, ja siguin de compra, com de lloguer. Les compres especulatives, fetes per entitats econòmiques molt poderoses reconvertiran, en molts casos, un sol habitatge en varis petits pisos a preus més que elevats, per continuar-se enriquint.

Aquest assumpte resulta de cabdal importància, de manera que un dret tant essencial, bàsic i fonamental com el dret a disposar d'un sostre, d'un lloc on viure, no pot quedar exclusivament en mans del mercat.

La precarietat laboral, la baixa remuneració salarial, la manca d'ingressos mensuals suficients, fan que moltes persones no es



puguin, materialment, ni acostar al parc d'habitatges.

Les administracions, i la nostra no pot ser-ne una excepció, caldrà que s'esforcin en cercar solucions que tinguin com objectiu el compromís social i la justícia més elemental.

Cal no oblidar que aquest important dret a l'habitatge acaba resultant ser el paraigua d'altres drets fonamentals de les persones, com són el dret a la intimitat, el dret a la salut... Hem de poder reaccionar de manera clara i, conscientment, posar l'accent en l'element fonamental de tota comunitat, això és en les persones que viuen en aquest nostre present, per més importants que resultin els traçats urbans, la història i la mateixa cultura.

En aquest difícil treball de cercar solucions als problemes derivats per la manca d'habitatge, vull fer públic el meu reconeixement a les moltes persones i entitats que amb la seva veu ens recorden que aquesta és una qüestió que, si bé no ens afecta personalment, si ho fa com a membres d'una societat que pateix aquest problema amb insistència creixent .

Un altre punt que vull destacar és el que es refereix al treball. La nostra ciutat, durant molts anys, va resultar ser molt important per la gran quantitat i variada tipologia de feines que s'hi podien trobar. Des de fa ja molts anys, això és només un record. Si bé és cert que moltes d'aquelles antigues feines avui resulten impossibles d'imaginar, això no treu que aquest tema haurà d'ésser objecte d'especial atenció per a vostès per la responsabilitat assumida com a càrrecs electes.

Els perquè són simples. Una persona sense treball acaba sent invisible i exclòs de la seva societat. Aquelles persones tendeixen a emmalaltir de moltes variades maneres, ja siguin alteracions de manera psíquica, física i, per descomptat, emocional, i com a conseqüència de tot plegat, aquestes persones, veïnes de la nostra ciutat, reclamaran, com es d'esperar, una solució al seu ajuntament, com a administració més propera.

Desitjo acabar aquest escrit fent una referència clara i directa a les persones que durant aquests anys m'han acompanyat i que han fet possible tota la feina, així doncs, dono les gràcies a :

Neus Ronda Añón  
Aurora Pouso Uribarri  
Neus López Rodrigo  
Jordi Pérez Sabaté  
Luís Miguel Cantero

Badalona, estiu del 2023.

