



INFORME 2024

AL PLE MUNICIPAL,
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA





Resum de la intervenció del Síndic davant el Ple municipal en la presentació de l'Informe 2024

Bona tarda. Sr. Alcalde, regidors, regidores, president del Fòrum de Síndics Locals, Síndica de Tiana, senyores, senyors,

Avui, tal i com es contempla en el Reglament Orgànic Municipal, vinc davant vostès a donar compte de les actuacions dutes a terme per la Defensa de la Ciutadania durant l'any 2024.

Com ja deuen saber, jo no vinc del món social, sinó del món empresarial, cosa que em fa actuar amb una visió pràctica del que cal fer. En aquest cas: atendre als ciutadans i les seves reclamacions.

Per tant, no faré grans declaracions de voluntats que ultrapassin l'àmbit local en el que estic, i pel que aquest Consistori m'ha nomenat per 5 anys de feina d'atenció a la ciutadania.

Crec que la feina d'una sindicatura local, com la de Badalona, ha d'anar a qüestions pràctiques i possibilistes, que resolgui problemes concrets i no es perdi en grans titulars que solen quedar molt bé i, inclús, netegen consciències, però que no són útils pel dia a dia d'una ciutat com la nostra. Per a aquestes declaracions i pronunciaments "d'alta volada", ja hi ha altres canals o mitjans.

Ja fa **25 anys** que en un Ple municipal, el novembre de 1999, s'aprova la normativa de funcionament de la Defensa de la Ciutadania de Badalona i es nomenava el primer Síndic Defensor.

Són **25 anys** de funcionament d'aquesta institució que, amb independència i objectivitat, té encomanada una missió: la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, en tot allò que té a veure amb l'activitat de l'Ajuntament i dels seus organismes i empreses de serveis.

Des del primer Síndic Defensor, **Desideri León**, seguit per **Armand Soler** i fins l'actual Síndic, el que els parla, **Joan Walter**, en tots els mandats i amb tots els governs hem intentat i esmerçat esforços per "baixar" al terreny de la realitat aquella missió. Per ser útils per a qui ens necessita i ens demana la nostra intervenció: la ciutadania. En definitiva, hem orientat el nostre treball per aconseguir **que la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local**.

I per assolir aquest objectiu que tenim en comú tots els presents, vostès i jo, cal tenir clar, perquè la realitat no enganya, que l'Ajuntament de Badalona és des de ja fa anys un dels municipis amb més endarreriment en la prestació d'alguns serveis o tràmits.

Ja fa uns anys que es tenen dades i s'han encarregat estudis sobre les causes del mal funcionament, de l'extrema lentitud, de la paràlisi de molts serveis municipals.

Els diferents governs, alcaldes, alcaldesses, regidors i regidores del moment n'han pres consciència i han debatut i apostat per revertir la situació. Però la situació no ha revertit encara.

I la ciutadania ho percep i ho pateix.



Cal tenir **voluntat política** i fixar objectius. I els diferents síndics que hem estat al front de la Defensa de la Ciutadania en tenim constància de la voluntat política d'aquest govern, de l'anterior i de l'anterior a l'anterior i de tots els que han coincidit amb els nostres mandats. Però amb això no n'hi ha prou. Cal que l'instrument per a l'execució d'aquestes voluntats estigui a punt. Que les "instruccions de servei" estiguin escrites i siguin clares, que els recursos humans i materials hi siguin i estiguin equilibrats i ben distribuïts.

Cal que tothom sigui responsable de l'encàrrec que se li encomana, reconeixent-li alhora la responsabilitat i vetllant per evitar desequilibris en les càrregues de treball dels empleats municipals.

No es pot donar una bona resposta a les demandes de la ciutadania si, a banda de la capacitació i el coneixement, no s'hi pot dedicar temps i es té voluntat de servei, si no es té capacitat d'escolta i d'empatia, si no s'actua amb humilitat i, perquè no dir-ho, amb paciència (la ciutadania no és l'enemic).

La TERANYINA BUROCRÀTICA que s'estén davant qualsevol problema amb una certa complexitat que presenti un ciutadà en acudir a l'administració és tant densa, tant massiva, que dificulta i alenteix les respostes i les solucions.

La inseguretat, la manca o antiguitat de reglaments i d'instruccions internes provoca una reacció en molts nivells de l'administració en forma del que anomenem BUROCRÀCIA A LA DEFENSIVA (*aquella que provoca que el funcionari digui: "No sé com orientar la resolució de la demanda, no tinc la certesa com pronunciar-me, no tinc recursos...doncs... **Ho aturo**"*).

Un altre aspecte, també comú a l'administració és el llenguatge especialitzat que s'usa i del que, molts cops, s'abusa. L'obligació i el repte d'assegurar administrativament de forma correcta el trasllat, el nus, d'una resolució -per posar un exemple- no hauria d'estar renyit amb trobar formes d'introduir dins el text una part més concisa i entenedora del que s'ha de comunicar.

La comunicació s'estableix, per definició, de forma bidireccional, entre com a mínim dos actors. Si qui emet (l'administració), utilitza un llenguatge, pràcticament un "argot", que el receptor no és capaç de desxifrar, la comunicació no s'ha establert.

Tothom podem trobar un exemple, segur. Qui no ha rebut o, en el cas de vostès, qui no ha hagut de signar una resolució en la que en ens podem trobar amb 3 o 4 paràgrafs per la descripció dels "Fets" o "Antecedents", 10 o 11 dedicats als "Fonaments de Dret" i 2 o 3 a la "Resolució", a la que cal afegir-hi els "peus de recurs".

És fàcil perdre's, començar a dubtar i haver de demanar ajut o rellegir diversos cops per seguir el fil a partir del 2n o 3er "Atès que..." o "vist que...". O també davant l'extensió forçada d'alguns paràgrafs, com el del següent exemple, per acabar identificant que **qui signa és qui ha de signar** (com no pot ser d'una altra manera):

"D'acord amb el que preveu l'article 21.1.n de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LRBRL), en concordança amb l'article 53.1.n del Decret legislatiu 2/2003 de 28 d'abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, l'òrgan competent per a resoldre aquest expedient és l'alcalde de la Corporació Municipal. Aquesta competència està delegada en el tinent d'alcalde i regidor de..... per resolució d'alcaldia de data"



Hem hagut d'ajudar a entendre a ciutadans alguns paràgrafs molt més extensos, que no llegeixo aquí per no robar-los més temps, però dels que tan sols els dic que 1 sol "Fonament de Dret" (de 6 que en tenia en total), escrit a una mida 10 de lletra, ocupava una cara i quart d'un full, per explicar que el ciutadà no ha acreditat la responsabilitat de l'Ajuntament en un fet. És realment un esforç i un "exercici literari" a tenir en compte.

I en l'atenció concreta de les queixes que la ciutadania ens ha presentat durant el 2024 hem trobat i pogut destriar aquests elements i d'altres que passo a referir amb més detall.

El primer a destacar és un element d'aquells que podem anomenar "transversals", que són comuns a moltes de les demandes d'intervenció que ens arriben, que són per la **lentitud** o, fins i tot en alguns casos, la **inexistència de resposta** de l'administració.

L'extrema lentitud en respondre es veu agreujada quan s'acompanya d'una manca de comunicació. No es tracta tan sols de respondre a les demandes amb més celeritat. Molts cops, per la complexitat de la demanda, per les garanties que cal observar o per la manca d'efectius humans per resoldre-la, no és possible anar més de pressa. Però sí és possible entrar en contacte amb el ciutadà o ciutadana que fa la demanda, confirmar-li que s'ha rebut la seva petició, advertir-lo de la complexitat o demora. Tan sols això, ja es reconeix com una millora, com una humanització del tracte entre administració i administrat. **La ciutadania ho entén i ho agraeix.**

S'ha de tenir en compte que abans de patir aquesta lentitud, la persona que promou la queixa ja ha hagut de superar en alguns casos una espera més o menys llarga, molts cops massa llarga, per obtenir una **cita prèvia**.

La cita prèvia és un requisit que es va començar a usar de forma més general i extensa quan vam patir la crisi provocada per la pandèmia del Covid-19.

Concertar una cita de manera prèvia, sigui de forma electrònica o telefònica -principalment en el cas de la via telemàtica- ha de significar poder seleccionar la data i l'hora més convenient, ha de suposar un avantatge i ha d'estalviar temps a qui ha de fer-ne l'atenció. Però en cap cas les dificultats, coneixements o requeriments tècnics necessaris no poden comportar l'exclusió de ningú.

A la Defensa de la Ciutadania, a banda de les queixes, hem atès i hem ajudat a moltes persones, principalment persones d'edat avançada però també persones sense coneixements o recursos tècnics al seu abast, a demanar cita prèvia per als llocs més diversos. Persones que no dominen les eines tecnològiques o no les tenen.

Hem ajudat, com deia, a obtenir hora per tràmits davant l'ajuntament, com per exemple per l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor), per tràmits de cementiris, pel Padró d'Habitants, etc. però també per fer tràmits davant d'altres administracions en trobar-nos amb ciutadans que han anat d'un costat a l'altre sense que ningú els ajudés a fer aquesta "a priori" senzilla operació. Sense que ningú d'aquestes altres administracions els atengués per telèfon o en persona si abans no havien fet aquest tràmit (és el peix que es mossega la cua). Hem reservat hores per fer el DNI, pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), pel Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) - (per obtenir prestacions d'atur o tramitar ERTE's), per a l'INSS (consultes de jubilacions i prestacions),



per a la Tresoreria de la Seguretat Social, per a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) i d'altres.

La Cita prèvia, a l'igual que els tràmits "online", han de suposar eixamplar el ventall de possibilitats per fer tràmits i sol·licituds, estalviar temps i desplaçaments, però no dificultar, frenar o excloure. Les Administracions tenen, tenim, un repte: no deixar ningú enrere o "fora" per l'anomenada **bretxa digital**, millorant l'atenció i tramitació amb l'ús de les noves tecnologies, sense sacrificar o perdre la possibilitat de l'atenció personalitzada per a qui ho necessita, per a qui no ho pot fer d'una altra manera. I sense penalització.

Pel que fa a la tipologia de queixes més concretes que passo a destacar, els faig una breu explicació del que hauran trobat o trobaran quan consultin les xifres que acompanyen a aquesta presentació.

Hauran vist que d'entre les 324 atencions de l'any 2024, que representen unes 100 més que l'any anterior, n'hi ha un total de 60 casos que han estat derivacions que s'han fet de forma acompanyada. La majoria d'aquestes han estat a d'altres instàncies de defensa dels drets, com el Defensor del Pueblo, la Síndica de Greuges de Catalunya o d'altres defensors locals de Catalunya, però també s'han fet a organismes i serveis diversos: com l'Agència Catalana de Consum, l'Agència d'Habitatge Catalunya, el Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats o la Direcció General de Policia, entre d'altres.

També veuran que se'n destaquen 89 sota el nom de "Queixes i Actuacions d'Ofici", que s'identifiquen en 3 grans apartats i 18 categories concretes.

Aquestes 89 queixes són aquelles que han representat l'obertura d'expedients més complexos que la resta. Que han reportat més dedicació, més estudi, més consulta, més interacció, més demanda o més rebuda d'informació abans de treure'n una conclusió o fer-ne una recomanació.

De les 18 categories en que es divideixen, em permeto presentar un "rànkung" de les tres primeres que serveix bàsicament per identificar per on han crescut les demandes d'intervenció que hem rebut:

De l'apartat de "Territori" (amb un total de 41 queixes):

- **Manteniment i Mobilitat de Via Pública - 12**
- **Obres /disciplina urbanística - 9**

De l'apartat de "Serveis a les Persones" (amb un total de 29 queixes):

- **Serveis Socials - 13**

Aprofito aquestes dades per confessar-los que, en aquest temps que porto de síndic, **he conegut a més arquitectes i enginyers que mai**.

I és que se'ns n'han adreçat un bon nombre d'aquests professionals. Sigui directament o acompanyant a ciutadans per fer-nos arribar la seva queixa. Majoritàriament per dos aspectes: El primer, pel temps que es triga a obtenir una llicència d'obres, ens han arribat a dir textualment: "es triga més a tenir la llicència que a fer l'obra" i el segon, pel temps i la dificultat per poder ser atesos per resoldre dubtes i discrepàncies tècniques, que fan paralitzar l'inici de les obres, les obertures d'establiments o les modificacions sol·licitades.

En una altre àmbit de temes, vull destacar un parell de qüestions que van interrelacionades entre sí, però que cal treballar de forma diferenciada perquè



tenen uns requeriments i unes repercussions de magnitud força diferent. Es tracta de la inexistència en aquests moments a la nostra ciutat d'un ALBERG DE CURTA ESTADA i d'un MENJADOR SOCIAL.

Del l'Alberg de Curta Estada se n'ha parlat abastament i se n'han fet declaracions i s'han donat explicacions per totes bandes. És un tema que cal abordar i que no es pot obviar, perquè cal donar-hi una sortida.

Pel que fa al Menjador Social, els reconec que s'ha convertit en una de les meves prioritats el poder incidir en la necessitat de disposar d'aquest recurs a la nostra ciutat. El contacte que hem mantingut amb organitzacions o entitats que treballen amb població amb escassetat o sense cap recurs, i l'atenció directa que hem fet de persones que se'ns han adreçat, fan que vegi molt clar que és una aposta que cal convertir en realitat a Badalona. Quan abans, millor.

I tot i la interrelació que té aquest menjador amb l'Alberg, com els deia abans, penso que cal treballar-ho de forma separada, perquè és la manera de convertir-ho més fàcilment en realitat. Concretant i avançant d'un en un els objectius. Principalment perquè és d'un nivell molt menys complexe i molt més assequible per trobar l'espai, les col·laboracions externes d'entitats i establiments i els recursos econòmics necessaris.

I per anar acabant amb el que, necessàriament, ha estat un molt breu resum del treball que hem dut a terme durant l'any 2024 a la Defensa de la Ciutadania, vull posar en valor la feina de la plantilla municipal de l'Ajuntament i dels organismes i empreses municipals amb les que ens hem relacionat perquè, quan els ho hem demanat, ens ha respost i donat les informacions que necessitàvem i ens han explicat com funcionen i, també, com creuen que haurien de funcionar.

I vull agrair, especialment, a aquells treballadors i treballadores municipals, regidors i regidores, que ens **han posat fàcil** la tasca de destriar, debatre i rebatre les actuacions i resolucions de l'Ajuntament que han motivat les queixes de la ciutadania. Que no sempre és senzill. I menys, aconseguint la distància i l'empatia suficient com per entendre que la queixa pot estar equivocada, però mai és injustificada.

No voldria acabar sense anomenar a les dues persones que es jubilen en breus dies i que han gestionat a nivell administratiu la institució que represento. Em refereixo a la Neus López Rodrigo i al Jordi Pérez Sabaté, ambdós amb 38 a l'Ajuntament i un treball continuat a la Defensa de la Ciutadania de 25 i 13 anys respectivament. Han estat per a mi, i pels anteriors síndics, dos puntals per realitzar la tasca diària que, en ocasions, també té parts ingrates. Neus, Jordi, públicament us agraeixo la feina feta i us desitjo una feliç jubilació.

En moltes ocasions em pregunten què és la institució més enllà del que ja indica el seu nom. Doncs bé, en bona part crec que podem dir que:

"Som una institució que ajuda a humanitzar la gestió pública i ens acosta a les persones".

Agraeixo la seva atenció i resto a la seva disposició avui aquí i en qualsevol moment que ho considerin per aclarir, comentar i opinar sobre el que em demanin.

Gràcies.

INFORME 2024 DE DEFENSA DE LA CIUTANIA BADALONA

QUADRE DE DADES

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)

Presencial	176
Telèfon	61
Correu electrònic	87
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	0
Total	324

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)

Home	169
Dona	137
Col·lectiu	18
Ofici	0

Total	324
-------	-----



QUADRE DE DADES

Actuacions				
	Consultes, informació i assessorament	175		
	Total consultes	175		
Derivades	Defensor del Pueblo	0		
	Síndic de Greuges de Catalunya	28		
	Altres defensors	1		
	Altres derivacions	31		
	Total derivades	60		
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa	0	
		Estimades amb recomanació	Acceptada	45
			Acceptada parcialment	9
			No acceptada	4
			Pendent de resposta	19
	Desestimades	0		
	Arxivades per desistiment	3		
	En tràmit	8		
	No admeses	1		
	Total queixes	89		
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		324		

Queixes i actuacions d'ofici		
Administració general	Impostos	2
	Sancions	2
	Responsabilitat patrimonial	5
	Altres	10
	Total administració general	19
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat	2
	Medi ambient / soroll	6
	Obres / disciplina urbanística	9
	Llicències activitats	2
	Seguretat ciutadana	4
	Habitatge	2
	Manteniment i mobilitat via pública	12
	Altres	2
	Total territori	41
Serveis a les persones	Consum	4
	Cultura / educació / esports	4
	Salut pública	5
	Serveis socials	13
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania	2
	Altres	1
	Total serveis a les persones	29
Total queixes i actuacions d'ofici		89