

INFORME 2014

AL PLE MUNICIPAL, EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA





La primera igualtat és l'equitat.

Víctor Hugo

Aquest informe de les actuacions de la Institució Defensa de la Ciutadania de Badalona de l'exercici 2014 s'ha acabat de redactar el dia 24 de febrer de 2015

Han participat en la redacció d'aquest informe: Neus López i Rodrigo i Jordi Pérez i Sabaté
Assessor legal: Luis Miguel Cantero i García

Una publicació de l'oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona

Síndic Defensor de la Ciutadania: Armand Soler i Alcaraz

C. Francesc Layret, 86-90, 1a planta
08911 Badalona
Tel. 93 389 55 02
A/e dfciutadania@badalona.cat
www.defensaciutadaniabadalona.cat



Ajuntament de Badalona



Resum de la intervenció del Síndic davant el Ple municipal en la presentació de l'Informe 2014

Senyora alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, ciutadanes i ciutadans, representants veïnals, comparec davant del Ple de l'Ajuntament i davant la ciutadania badalonina per donar compte de la tasca que s'ha dut a terme durant l'any 2014 en aquesta institució de la Defensa de la Ciutadania, que tinc l'honor de presidir.

La primera cosa a comentar és el motiu d'haver endarrerit aquesta presentació. La raó no és altra que intentar preservar la institució de les possibles instrumentalitzacions, ni que fossin parcials, que s'haurien pogut fer, donada la contesa electoral d'aquest mes de maig. Això mateix ja ho vàrem procurar en les anteriors eleccions municipals.

En el conjunt de les nostres accions, les institucions públiques i els càrrecs públics hem de fer tot el que estigui al nostre abast per tal de correspondre a la confiança que la ciutadania ha dipositat en nosaltres.

Com a responsables públics, el nostre treball s'ha de sostenir en el diàleg constructiu, en la transparència dels nostres actes i en el ferm compromís de servei que millori la qualitat de vida de la nostra ciutadania.

La tasca del síndic, com ja he dit en moltes altres ocasions durant aquests anys, es caracteritza pel tracte directe, per la proximitat a les persones i per l'esforç en la defensa dels drets per contribuir al bon govern del nostre consistori. Aquesta feina s'estructura obrint vies a una major col·laboració de la ciutadania en els afers públics, facilitant aquelles rectificacions precises i procurant que es millorin les deficiències, errors o insuficiències de la nostra administració municipal, amb intervencions concretes, tot proposant recomanacions i fent suggeriments.

En aquest sentit, s'ha pogut constatar, massa vegades, com una resolució plenament legal és altament injusta o agreujant.

En la nostra feina diària, i gràcies a la ferma independència de la institució, podem saber quines són les preocupacions i maldecaps de la ciutadania, en especial des del punt de vista de les relacions que aquesta ciutadania manté amb el seu ajuntament.

El Síndic Defensor té com a primera i principal funció manifestar els greuges que la ciutadania considera que pateix. Correspon a l'ajuntament prendre en consideració els suggeriments presentats.

Als síndics no ens és necessària la potestas romana en disposar de l'auctoritas. El poder en què ens recolzem se sustenta en la moral i en l'ètica i fa que les nostres recomanacions acabin essent comprometedores en el si d'una organització inspirada en el dret administratiu.

Amb la nostra feina analitzem i, quan ho considerem pertinent, reclamem aquelles rectificacions que apaivaguin el malestar d'algunes persones que senten que la seva veu s'ha perdut entre una muntanya de papers.



Som, probablement, i això és un gran orgull, l'última esperança de molts ciutadans i ciutadanes per trobar algú que els escolti, acompanyi, aconselli i assessori.

Des del punt de vista simbòlic, podem dir que treballem amb la porta del tot oberta a qui se'ns vulgui adreçar, sense distinció de cap mena. Ja des d'un començament ens vàrem proposar que les persones que vinguin no hi trobin excessives traves burocràtiques ni enrevessats formulismes administratius.

L'únic requisit al qual ens obliguem, com no podria ser de cap altra manera, és el respecte a la legalitat, tot i que en ocasions considerem que algunes de les parts d'aquesta legalitat s'haurien de canviar, per cercar més justícia i mantenir la igualtat davant de la llei.

En aquest punt, considero necessari tornar a esmentar que un pilar fonamental del nostre treball és cercar solucions que observin l'equitat.

En anteriors ocasions, ja he comentat que, en el treball d'escolta institucional, sovint s'ha aprofitat per fer pedagogia respecte als enrevessats circuits que pot arribar a tenir una administració com la nostra.

També en molts altres moments, hem mediat en conflictes entre parts privades amb els quals l'Ajuntament no tenia res a veure. En altres ocasions, hem explicat què fer i on podia anar una persona per intentar resoldre un conflicte que en aquell moment la preocupava i que tampoc tenia res a veure amb l'Ajuntament.

Durant aquests anys, moltes de les queixes plantejades, la immensa majoria, han estat per qüestions directament vinculades amb el nostre Ajuntament. Òbviament, n'hi ha hagut de molts tipus, des de la coneguda situació de considerar injusta una sanció rebuda fins qualsevol altra de les moltes competències que té una administració local de la magnitud de la nostra.

La manera de viure un fet de caràcter administratiu depèn, en bona manera, de la posició que ocupi l'observant. Tot i així, quan una persona planteja al Síndic un tema, després d'haver-ho fet sense èxit a l'Ajuntament, el que ben segur espera és alguna resposta concreta a la seva demanda.

El que passa massa vegades és que la queixa formulada per la persona que se sent agreujada ha resultat "empassada" per la maquinària administrativa i el mateix sol passar amb la recomanació feta pel síndic.

És a dir, o bé no es dóna cap resposta o bé el temps que s'ha d'esperar per a rebre-la és tant desproporcionat que quan arriba aquella situació ja està del tot perduda.

Aquesta pràctica és prou antiga, dissortadament i, salvant algunes excepcions, ha anat en augment. Com també sembla que va en augment l'anomenat "silenci com a resposta". D'això, ja n'he parlat en anteriors ocasions, tot i que a la vista del fets continua essent un problema.

No ignoro que per alguns teòrics del dret administratiu, els síndics o defensors som una nosa i un perill per al principi de legalitat, sacralitzat indegudament per alguns funcionaris municipals. Aquesta també és la realitat amb la qual hem de conviure diàriament.



Els síndics municipals treballem amb un material molt sensible. Ho dic perquè nosaltres treballem amb els problemes de les persones i ens toca la difícil feina, no sempre compresa, de defensar-ne els drets davant d'un poder indiscutible com el de la maquinària burocràtica municipal, tot procurant harmonitzar la legalitat i l'equitat.

És precisament aquest l'encàrrec rebut del Ple Municipal: defensar els drets de la ciutadania. En aquest exercici hem de procurar mantenir el màxim equilibri entre drets i deures des del respecte a la legalitat. Aquest és l'horitzó i la finalitat última de les nostres actuacions i decisions: les persones.

Els síndics considerem que hi ha ocasions en les quals hem d'anteposar la realitat a la formalitat i podem donar carta de naturalesa a la justícia i l'equitat, enfront de la formalitat i literalitat d'una normativa concreta.

Dic això perquè durant aquest últim temps hem pogut observar un substancial canvi en el tipus de visites que arriben a la Defensa de la Ciutadania.

Una elevada quantitat de les persones que ens visiten tenen en comú haver perdut la feina en un moments d'especial duresa socioeconòmica.

Aquesta trista realitat fa que s'accentuin les desigualtats i que l'exclusió social aparegui com a més visible. Així, la persona que ho pateix sent com va perdent la seva pròpia dignitat molt ràpidament.

La meua responsabilitat com a síndic es traslladar a aquest Ple aquesta experiència dolorosa que viuen massa famílies de la nostra ciutat. Famílies que se senten incapaces de fer front a aquest desastre que els aclapara i al qual no troben sortida. Veuen, això sí, com els somnis, el benestar i els projectes se'ls esvaeixen i que s'estan ofegant en la desesperació diària en sentir que el sistema de protecció social, del que fa anys que es parlava, és clarament insuficient i molt millorable.

Més que dir que les persones en aquesta situació tan dura van perdent la dignitat. Podem afirmar i reconèixer, amb més precisió, que una societat que permet aquestes situacions no es pot considerar ni digna ni justa.

Aquests temes requereixen una reflexió conjunta i per sobre de problemes particulars, tots sens dubte legítims. El que toca és treballar per arribar a unes actuacions compromeses i començar a parlar de canvis en els models que s'han seguit i que ens han dut al carreró sense sortida en el qual ens trobem.

Al meu entendre, les administracions locals haurien de ser capdavanteres en aquesta anàlisi i recerca de noves fórmules i noves maneres de plantejar-nos com viure. De no fer-ho, tard o d'hora tornarem a caure en els mateixos paranyes i emmirallaments de falses bondats i terres promeses que acabaran de nou essent estèrils.

Amb aquest desig i esperança de futur els encoratjo, tant a tots vostès com a càrrecs electes, just en el començament d'aquest mandat, a treballar amb tota l'energia que puguin i amb tants encerts com siguin possibles per a millorar la vida de totes les persones de la nostra ciutat, molt especialment de les més necessitades.

Dades Informe 2014

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	182
Telèfon	40
Correu electrònic	14
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	3
Total	239

Iniciativa de les actuacions	
Home	125
Dona	102
Col·lectiu	9
Ofici	3
Total	239



Dades Informe 2014

Actuacions				
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament	131	
		Total consultes	131	
Derivades	Defensor del Pueblo		1	
	Síndic de Greuges de Catalunya		29	
	Altres defensors		1	
	Altres derivacions		35	
	Total derivades		66	
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa	0	
		Estimades amb recomanació	Acceptada	18
			Acceptada parcialment	6
			No acceptada	3
			Pendent de resposta	3
	Desestimades	2		
	Arxivades per desistiment		1	
	En tràmit		6	
	No admeses		0	
	Total queixes		39	
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada	0	
		Acceptada parcialment	0	
		No acceptada	0	
		Pendent de resposta	2	
		Arxivades sense recomanació	1	
		En tràmit	0	
Total actuacions d'ofici		3		
Total actuacions			239	

Queixes i actuacions d'ofici		
Administració general	Impostos	5
	Sancions	10
	Responsabilitat patrimonial	1
	Altres	2
	Total administració general	18
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat	2
	Medi ambient / soroll	1
	Obres / disciplina urbanística	1
	Llicències activitats	0
	Seguretat ciutadana	2
	Habitatge	3
	Manteniment i mobilitat via pública	5
	Altres	0
	Total territori	14
Serveis a les persones	Consum	0
	Cultura / educació / esports	2
	Salut pública	3
	Serveis socials	0
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania	3
	Altres	2
Total serveis a les persones		10
Total queixes i actuacions d'ofici		42