

# INFORME 2021

AL PLE MUNICIPAL,  
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA



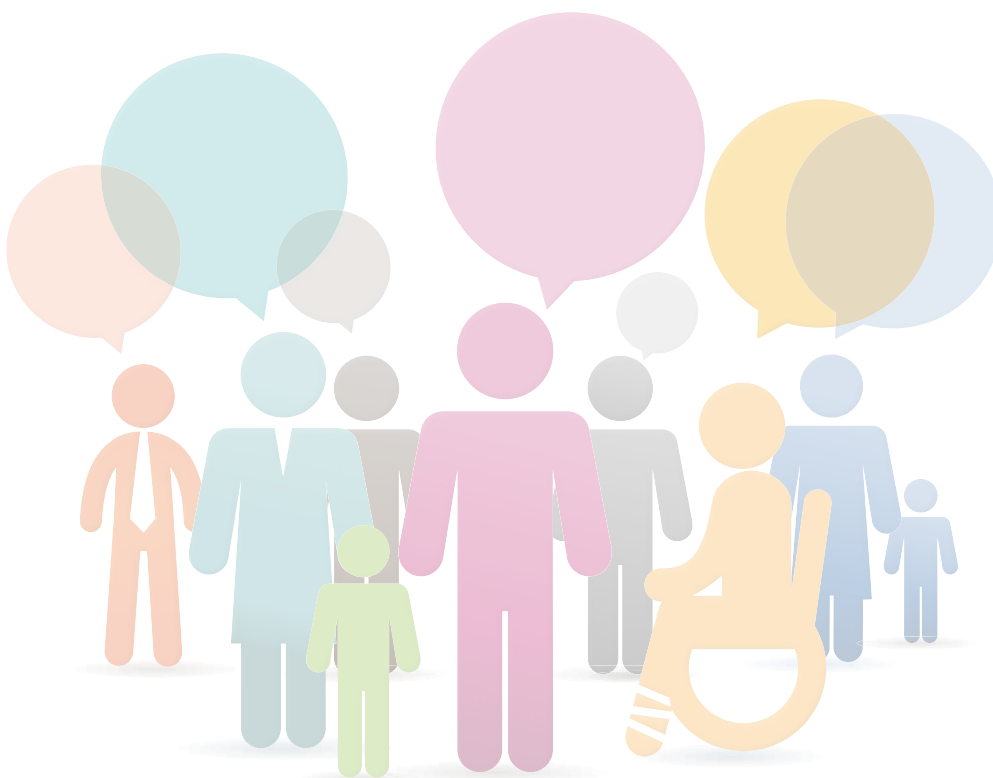
# INFORME 2021 DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA

## Quadre de dades

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	82
Telèfon	100
Correu electrònic	52
Altres (correu postal o fax)	0
Ofici	0
<b>Total</b>	<b>234</b>

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Home	106
Dona	122
Col·lectiu	6
Ofici	0

<b>Total</b>	<b>234</b>
--------------	------------



Actuacions				
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament	143	
		<b>Total consultes</b>	<b>143</b>	
Derivades		Defensor del Pueblo	0	
		Síndic de Greuges de Catalunya	15	
		Altres defensors	2	
		Altres derivacions	18	
		<b>Total derivades</b>	<b>35</b>	
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa	0	
		Estimades amb recomanació	Acceptada	23
			Acceptada parcialment	6
			No acceptada	5
			Pendent de resposta	0
		Desestimades	2	
		Arxivades per desistiment	3	
		En tràmit	17	
		No admeses	0	
				<b>Total queixes</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>Total actuacions</b>			<b>234</b>	

Queixes i actuacions d'ofici			
Administració general	Impostos	3	
	Sancions	8	
	Responsabilitat patrimonial	1	
	Altres	5	
	<b>Total administració general</b>	<b>17</b>	
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat	3	
	Medi ambient / soroll	2	
	Obres / disciplina urbanística	2	
	Llicències activitats	0	
	Seguretat ciutadana	2	
	Habitatge	1	
	Manteniment i mobilitat via pública	7	
	Altres	0	
<b>Total territori</b>	<b>17</b>		
Serveis a les persones	Consum	0	
	Cultura / educació / esports	4	
	Salut pública	2	
	Serveis socials	15	
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania	1	
	Altres	0	
		<b>Total serveis a les persones</b>	<b>22</b>
<b>Total queixes i actuacions d'ofici</b>			<b>56</b>



En l'elaboració d'una memòria, d'un document del treball realitzat al llarg d'un any, en aquest cas per la Defensa de la Ciutadania, s'obre un espai propici per a la reflexió tranquil·la, per observar les rutines, les mancances i les deficiències que han pogut aparèixer al llarg d'aquest temps.

En el període avaluat, al llarg dels mesos, poden aparèixer maneres de fer i, també, de no fer que poden transformar l'esperit, l'essència d'un projecte.

Així, doncs, convé revisar amb honestedat, prudència i valentia les diverses dinàmiques que han aparegut en aquell treball amb el pas del temps.

Considero necessari recordar que la Defensa de la Ciutadania no és una instància jurídica i alhora tampoc és un element més de la gestió municipal. Es tracta, sí, d'un òrgan complementari al Ple municipal. Així, doncs, les seves accions queden al marge d'ordres i d'indicacions de cap persona física o jurídica de l'estructura municipal. L'objectiu del seu treball no es altre que millorar el funcionament de la mateixa administració local de la que en forma part.

I que aquesta millora sigui reconeguda per la ciutadania, que és a qui es deu la pròpia administració. A aquest objectiu s'hi arriba defensant els drets de les persones davant d'una maquinària municipal tot aportant reflexions i recomanacions i, alhora, també recordant les obligacions que tothom té.

Com bé saben, en tractar-se -per encertada decisió- d'un òrgan amb resolucions no vinculants, cal dir de manera clara que no disposa de poder executiu però sí que té funcions d'escolta, anàlisi, assessorament, informació i, quan cal, d'acompanyament. Quedant clar que la seva autoritat es fonamenta en el valor ètic i social de les seves accions. Tots aquests valors queden en ben poca cosa si la institució no és públicament reconeguda per aquelles persones que, durant el període que els correspon, ostenten l'autoritat executiva de l'ajuntament. I, desafortunadament, ens hem apropat massa vegades a aquest punt.

En el transcurs de l'any 2021, com va passar el 2020, hem continuat notant els efectes del que s'ha anomenat temps de pandèmia pel Covid19.

La distància física que se'ns va recomanar mantenir, com a mesura de seguretat, va facilitar que s'accentuessin les distàncies no estrictament físiques entre una part de la ciutadania i part de l'estructura administrativa municipal. Algunes de les instruccions preventives recomanades pels responsables de Salut, van fer augmentar, en la ciutadania, la sensació de llunyania i de desprotecció.

Un clar exemple d'això ve condicionat per la necessitat de sol·licitar cita prèvia per realitzar qualsevol tràmit administratiu. Des de diversos departaments municipals es va afirmar que el nombre de demandes de gestions i tramitacions havien baixat molt en aquest període respecte a altres moments, però ens hem de preguntar si les raons d'aquesta davallada estan relacionades amb la dificultat d'obtenir cita prèvia. I les respostes poden ser vàries.

Una pot haver estat que, al caure de manera abrupta l'activitat general de tota la societat, moltes de les consultes i gestions que en altres circumstàncies s'haurien fet, quedaven temporalment aturades.

També pot haver influït que, a l'hora d'adreçar-se a l'ajuntament a través d'una de les vies d'entrada, el telèfon, aquesta quedés bloquejada. I que la persona, després d'intentar-ho unes quantes o moltes vegades desistís en el seu intent i això ho comentés a d'altres que, arribat el moment, potser ja ni ho intentaven.

Cal parar una especial atenció pel que fa a al col·lectiu de gent gran. En moltes ocasions, no es veuen capacitades per fer les demandes o tràmits utilitzant les noves tecnologies (ordinadors o dispositius intel·ligents). L'anomenada fractura digital, pel que fa a la utilització d'eines informàtiques, és prou coneguda. Les persones grans, i també les mancades de recursos, en són les principals perjudicades. Un exemple el trobem en l'ús dels caixers automàtics dels bancs i caixes.

A l'ajuntament li correspon pensar en tota la població, per tal de vetllar i alhora garantir els seus drets, sense cap mena d'exclusió. També per a aquests col·lectius.

En aquest especial període, el tipus de demandes s'han anat concentrant en aquelles situacions més complicades de resoldre, que sempre ho han estat, la manca de treball i molt especialment els problemes d'habitatge.

Aquestes problemàtiques, que es tracten per les diverses administracions en funció de la seva competència, han conformat una important quantitat de demandes d'intervenció. El col·lapse o coll d'ampolla alhora d'atendre les incidències i demandes s'han produït a tots els serveis especialitzats de totes les administracions. Les peticions van superar, amb escreix, la possibilitat de resposta tenint en compte la quantitat de recursos disponibles.

Aquesta complicada conjuntura s'ha pogut conèixer a Defensa de la Ciutadania, atès que de manera significativa les persones que van arribar-nos, i avui encara ens arriben, sol·liciten urgentment poder treballar i viure en les condicions que tota persona desitja, per a ella i la seva família.

I per què arriben precisament a la Defensa? La resposta pot resultar simple: perquè moltes vegades són els mateixos treballadors municipals, i de serveis d'altres administracions a la localitat, els que els fan el suggeriment al no poder resoldre de manera prou significativa aquell cas.

De manera més general, la manca de recursos per resoldre o fins i tot tan sols atendre correctament aquestes, o qualsevol altra demanda, provoca a la llarga, en algunes de les persones que han d'atendre en primera instància aquestes situacions, una insatisfacció i desmotivació en l'execució de la pròpia feina. De manera no desitjada, elles mateixes van creant una distància més enllà de la recomanable amb la ciutadania que espera solucions als seus greus problemes.

Aquesta esclatxa o barrera creixent també la sentim en la institució del síndic, quan ens adrecem a algunes parts de l'estructura municipal demanant el per què no s'ha pogut resoldre una situació denunciada, i se'ns ignora durant un temps excessivament

ampli, havent de reiterar les demandes. Tant ampli que deixa en evidència el manament que consta de manera clara en el Reglament Orgànic Municipal (ROM), quan parla de l'esperat temps de resposta i col·laboració en els requeriments fets pel síndic.

Tot això, per si sol, ja fora molt greu, però encara ho resulta més quan és la mateixa ciutadania la que pot arribar a sentir que ni l'estructura creada per la mateixa administració local, com a mostra de voluntat i transparència, acaba de funcionar. Un exemple del que dic ja es va comentar en el seu moment quan per reiterades manques de resposta, al llarg de mesos, el programa d'acció territorial que varem anomenar "defensa a peu de carrer" va perdre tot el seu sentit i va deixar-se de fer.

La no resposta a peticions correctament formulades per la ciutadania, no sempre encaixa amb la fórmula del silenci administratiu i, generalment, s'interpreta com un menysteniment cap a la persona que espera la resposta.

Tota consulta i petició presentada a l'administració local, feta en temps i forma, s'ha de respondre de manera clara i quan correspongui. A més, amb la fonamentació jurídica que pertoqui.

Fins i tot peticions per les quals la resposta a donar ja se sap que no serà ben rebuda. Si s'argumenta jurídicament, es poden arribar a entendre, per poc o gens que ens agradin. El que és molt «complicat de pair», és quan no es dona cap resposta. És a dir quan s'ignora aquella persona i el seu patiment o dificultat. Aquesta sensació de no sentir-se escoltats també ha arribat a la Defensa de la Ciutadania.

A la Defensa ens hem plantejat si aquest fenomen d'ignorar les nostres demandes, la nostra tasca, es deu només als efectes i condicionants causats per la pandèmia pel Covid19, com dèiem abans. Però en poca estona de rumiar-ho, arribem a la conclusió que la resposta és no.

Una bona part de les raons, ja apuntades en paràgrafs anteriors, parteixen de les actituds que tenen algunes de les persones amb responsabilitat política quan fan ben poca cosa per considerar la institució de la Defensa de la Ciutadania. I quan això passa, i fa massa temps que es repeteix, s'hi sumen un bon nombre de persones que treballen a l'ajuntament que acaben fent el mateix.

D'aquest fenomen n'he parlat moltes vegades, obertament i en privat, amb les persones que he considerat que, per la seva alta responsabilitat (alcaldesses i alcaldes), han d'ésser les primeres en reconèixer i potenciar la funció de la Defensa. Simplement, si es vol, perquè és el que es determina en el ROM vigent.

En la mateixa línia, i confiant en un canvi en l'anterior situació, faig un suggeriment. O millor dit, dos. El primer: que mirin de canviar el grau de reconeixement institucional que requereix i mereix Defensa de la Ciutadania. I el segon: adoptar una fórmula per tal que la institució de Defensa de la Ciutadania pugui tenir el reconeixement pràctic per part de la mateixa administració que en el seu dia va decidir crear-la.

Per materialitzar aquest darrer suggeriment, proposo:

Que en totes les notificacions als ciutadans de resolucions d'actes administratius municipals s'hi afegixi una postil·la per recordar que si la persona que rep aquest document administratiu hi està en desacord, pot acudir a la Defensa de la Ciutadania per reclamar, el que ella considera, la reparació d'una decisió que sent vulnera els seus drets.

Tenint clar, que les propostes que es puguin fer des de Defensa de la Ciutadania no són vinculants, el que sí s'assegurarà es una revisió dels procediments seguits per tal de verificar que no hi ha hagut cap error material que hagi provocat aquella resolució.

Amb una referència formal tant clara, es donarà un fort impuls a les funcions que se li encomana a la Defensa de la Ciutadania.

Aquesta important mesura ja s'aplica des de fa uns anys en el Consell Insular de Menorca (CIM).

Amb el convenciment que aquest és el camí, els saludo molt atentament.