

1.- Salutació

Sra. Alcaldessa,

Regidores, Regidors,

Ciutadania, Entitats i Associacions,

Companyes i companys, Defensores i Defensors locals

Sr. Secretari i Interventor municipal

I a totes aquelles persones que ens seguïu per streaming:

Molt bona tarda a tothom, i especialment avui que podem recuperar la presencialitat dels plenaris amb una relativa normalitat.

Tinc l'honor de fer-vos a mans el meu tercer Informe com a Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, corresponent a l'exercici de les meves actuacions al llarg de l'any 2021.

Tot i els condicionaments que ens ha continuat imposant la situació de pandèmia, el present informe és el document d'actuacions i recomanacions de l'activitat desenvolupada durant el 2021 per la institució que tinc l'honor de representar.

Enguany, el document que us presento manté la línia d'estil i disseny estrenada en la presentació del meu darrer Informe, el passat 31 de maig del 2021; es manté fidel a presentar, des de la transparència i l'objectivitat que requereix el meu càrrec, la defensa i garantia dels drets fonamentals de les persones a través de la feina feta al servei de la institució que amb orgull represento.

En la primera tramesa de l'informe, vam localitzar una errata a l'apartat dades, dins de la pàgina 14, d'uns percentatges erronis de les "solucions amistoses" que sortien la part inferior esquerra i que ara, a l'Informe de l'expedient i que vostès han rebut, són correctes. Finalment, també la explicació sobre la discrepància en els 34 o 35 casos tancats com a solució amistosa, per un cas nou tancat i solucionat així en la data de creació del llistat informàtic, posterior a la data en que vàrem fer el tancament dels casos i sobre els quals ja han rebut totes les degudes justificacions.

L'Informe vol ser accessible, comprensible i proper per a tothom; fa una revisió de les propostes del meu mandat, així com actualitza continguts i n'incorpora de nous relatius a la resta de punts del document.

La **D de Diàleg** que enguany es destaca a l'Informe 2021 de la Defensora de la Ciutadania vol reforçar clarament l'aposta per l'entesa i cercar vies i consensos amplis que solucionin els problemes reals i propers de les persones a la nostra ciutat. Diàleg que ens interpel·la a seure, trobar punts d'acord, reconeixent els desacords de partida i respectant-los. Diàleg obert, inclusiu, constructiu, creatiu, valent, capaç de fer front a les desigualtats i d'entomar oportunitats de millora.

Com a Defensora em puc equivocar i m'equivoco. No tinc problema en reconèixer l'error, si així ho veig o en sóc conscient, fent les esmenes que calguin, si és oportú. Però també tinc l'encàrrec institucional de fer valoracions i propostes a partir del que ens arriba diàriament a la nostra oficina.

L'informe no pretén ser interpretat des d'una mirada d'estudi sociològic o estadístic purament quantitatiu. El percentatge de casos sobre la població total és la que és. I la mirada d'una sindicatura local és i ha de ser qualitativa. I un únic cas de qualsevol àmbit on una única persona s'hagi sentit mal atesa, incompresa o s'hagi comès un error, ja és un tresor a cuidar, a tenir en compte i a solucionar el més aviat possible. I és per aquest motiu que existeixen les sindicatures locals: per la voluntat dels municipis d'oferir, per opció pròpia, per voluntat de millora i major excel·lència, una darrera oportunitat, més enllà de la llei i les obligacions, d'oferir aquesta oportunitat a la ciutadania de que ens arribi una única queixa més i entre totes aconseguim millorar alguna petita cosa.

El moment de presentació de l'informe d'actuacions de la Defensora, ja sigui el corresponent a l'any 2021 o a qualsevol altre any, és i ha de ser l'espai per donar compte de la feina feta per la institució que amb orgull represento. Qualsevol altre debat, rèplica o discussió que s'allunyi de les competències encomanades al meu càrrec resulta desproporcionada respecte els continguts i/o propostes que en ell es puguin fer i desvirtua la tasca de la sindicatura

Per tot això, em permetran rellegir els dos primers articles del meu reglament:

Article 1. Definició.

El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet és la persona que, en l'àmbit local, té per missió vetllar pels drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic, en relació amb l'actuació exercida directament per l'administració municipal o a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'aquesta, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públic i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal. Així mateix, correspon al/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania vetllar pel bon govern administratiu, tot respectant la legalitat vigent.

Article 2. Funcions.

1. Les funcions del/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania són les següents:

- a) Protegir els drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic.
- b) Supervisar l'activitat de l'administració municipal i dels altres organismes indicats a l'article 1, per tal de defensar els drets esmentats.
- c) Procurar que els serveis públics es prestin correctament i denunciar una deficient coordinació administrativa quan aquesta es produeixi.
- d) Suggestir nous criteris d'actuació o recomanar canvis normatius dirigits a preservar de forma activa els drets a quals es refereix l'apartat a), així com a promoure el funcionament eficaç de l'Administració.

Queda prou clar. Com a Defensora, tinc capacitat per recomanar, és la meva funció. No em correspon governar ni prendre decisions. Els correspon a vostès decidir si rebutgen o accepten les propostes que considerin en funció de la seva visió, opció política, personal i social. Però totes dues funcions, la meva com a Defensora de recomanar/proposar i la seva de decidir l'acceptació o no de les recomanacions que els adreço, són respectables i legítimes.

Així son les regles del joc entre una defensora i el seu Ajuntament, Parlament autonòmic o estatal; regles que venen reeixides per normatives, lleis i reglaments, que ens obliguen a totes, des d'un respecte institucional que cal treballar perquè no es perdi.

Assumeixo que l'informe d'un síndic-síndica, defensor-defensora té una càrrega de contingut polític. La defensora, de fet tots els defensors i a tots els nivells, contribueixen a fer política. Sí. I és així perquè parlar sobre "les coses públiques" és "fer política".

Però "la meva política", com a defensora, i ho assumeixo, i ho dic jo mateixa, i també la seva, que això no és cap exclusivitat, són els drets humans i especialment els drets humans de proximitat.

Però la "meva política", com a Defensora i a títol personal, no està vinculada ni dins de cap organització o partit polític. I, a més, seria una incompatibilitat amb el càrrec. Partits i organitzacions diferents i respectables, sempre que no es posin en qüestió els drets Humans. Sóc persona, tinc criteri i opinions, les meves. La política a la qual jo puc contribuir a fer/millorar com a Defensora és des d'aquesta mirada dels DDHH en la proximitat

Per tant, per vocació, per opció i per les obligacions que em dicten el meu propi reglament, reclamo i reivindico que, des del primer dia, actuo i actuaré des de la independència de criteri i objectivitat que em dicta el Reglament, assumint errades i encerts derivats de la meva feina, treballant a diari, juntament amb el meu equip, per a fer-ho el millor possible. Aquest és i serà el meu compromís fins al final del meu mandat com a defensora, des de l'orgull i honor absolut que em suposa l'oportunitat d'haver estat escollida per assumir i fer-me càrrec d'aquesta institució.

Arrel de la presentació de l'informe 2019-2020, el maig del 2021, l'Ajuntament estableix un nou model de relació entre la Defensora i l'Ajuntament, vehiculat en unes reunions setmanals amb el Gerent municipal, Sr. Hernández Baena.

Tot i el treball per facilitar l'entesa amb aquests despatxos setmanals, considero que aquest model pot condicionar i limitar les capacitats que el Reglament de la institució atorga a la Defensora: poden revisar els articles 21 i 22 del Reglament de la Defensora sobre la capacitat de la mateixa de sol·licitar informació o dades directament a qualsevol nivell tècnic o polític de l'Ajuntament (article 21) i l'obligació d'aquest de facilitar aquest accés i respostes (article 22).

Aquests condicionaments en els canals de comunicació els he acatat i acceptat pel bé de la ciutadania, sempre amb la voluntat d'avançar en la resolució dels casos, sense perjudici i amb l'esperança que siguem capaces totes, també en aquest punt, d'avançar en aquest diàleg, que ens porti a una millor proposta, més respectuosa amb el Reglament i que ens permeti recuperar qualitats de la institució que se suposa que ha de tenir una sindicatura local, com ho són la proximitat i la capacitat de proposar i assolir resolucions amistoses. Qualitats que amb el model actual es poden veure limitades i sobre les quals es percep una tendència a la disminució.

El tractament de les queixes via la Gerència municipal no suposa un tractament "irregular" per part de l'Ajuntament cap a la institució de la Defensora. Però el model actual, legalment correcte, té marge de millora en termes d'equitat i de guanyar proximitat, rapidesa i agilitat en les respostes, de la Defensora i del propi Ajuntament vers la ciutadania. Totes sabem que les qüestions legals, poden no coincidir sempre amb criteris de justícia social. I quan hem valorat un possible error o incompliment legal, l'assumpte es tramita com una queixa independentment del resultat final que pugui tenir.

Tot i així, les limitacions i centralització de les comunicacions per resoldre qüestions més quotidianes de la tasca diària de la Defensora suposa dificultats davant vies de treball i resolució amb "solució amistosa" per a les parts. Un "Win Win" que beneficia a totes les parts d'un possible greuge. Recuperar també aquest model conegut ja per totes és apostar per un model "reparador de confiança" amb l'administració i els responsables polítics, fent de la proximitat la clau en la solució de casos que ens afecten a totes, a l'Ajuntament com institució, a vostès com a responsables polítics i també a mi mateixa com a Defensora.

Aquesta tendència i percepció de la disminució de les “solucions amistoses” coincideix temporalment des de la instauració d’aquest nou model de relació. En conseqüència, aquest model suposa deixar d’exercir les funcions d’intermediació directa entre ciutadania i administració, afeblint el contacte directe amb àrees i serveis municipals. Contacte directe que permetia aclarir malentesos o apropar posicions, resolent casos i situacions com a “solucions amistoses”, amb agilitat, evitant burocràcies innecessàries i sense interferir en la gestió quotidiana dels casos de cada àrea o departament.

El contacte setmanal amb la gerència és positiu i pot facilitar que hi hagi qüestions, queixes i dificultats que avancin més i millor. Tot i així, recuperar i posar en pràctica confiança per ambdues parts, i treballar des d’un model mixt i complementari que mantingui el contacte amb la gerència per les qüestions de major profunditat i un model de contacte directe pels temes, casos i queixes de resolució i/o aclariment més simples, ens pot millorar a totes la feina. Retrobar aquest caràcter i “plus” de qualitat que és la proximitat d’una sindicatura local, amb la ciutadania i la pròpia institució a tots els seus nivells, polítics, directius i tècnics, pot permetre resoldre i tancar casos amb contactes efectius, ràpids i directes, prescindint d’excessives burocràcies i possibles endarreriments de terminis per a situacions on no faria falta.

En tot cas, i aquí va meua primera proposta i recomanació general d’aquest informe: El seu model ha funcionat així des de maig/juny de 2021 fins avui: **doncs els proposo i els recomano que ens donem l’oportunitat també fins a finals d’any de veure si som capaces de consensuar, adoptar i fer funcionar aquest model mixt.**

Voldria poder concretar els detalls de funcionament d’aquesta proposta mixta, mantenint informada a la gerència en els terminis que s’acordin de la feina feta per aquests circuits “directes”. Aquesta proposta afavoriria a totes les parts, començant per la ciutadania, a qui totes ens devem, però també a l’Ajuntament, tècnics, responsables directius i polítics i la mateixa institució de la Defensora. N’estic convençuda.

Segurament, amb aquesta introducció poso a sobre de la taula algun moment viscut amb complexitat que no ha estat fàcil, tant per a vostès com per a mi. Però crec que és necessari superar i tancar el capítol, amb l'ànim que per la seva part el rebim, escoltin i acullin amb la mateixa actitud positiva, de superació de les dificultats i de mà oberta amb la qual els hi presento.

2. LA INSTITUCIÓ - Una institució amb 22 anys d'història.

Des de l'aprovació definitiva del Reglament del Defensor, el maig de l'any 2000, i amb el nomenament per unanimitat del Sr. Fernando Oteros com a Defensor de la Ciutadania, ja han transcorregut 22 anys d'història de la institució a la ciutat. El juny del 2018, i amb la unanimitat de tot el plenari, es fa el relleu i s'aprova el meu nomenament com a Defensora de la Ciutadania.

3.- TREBALLANT EN TEMPS DE PANDÈMIA

Des de la declaració del primer estat d'alarma (14 de març del 2020), hem "continuat obertes" i disponibles, atenent totes les situacions que ens arriben pels diferents canals per comunicar-se amb l'oficina. Durant el 2021, hem combinat la presencialitat en les atencions a la ciutadania sempre que les circumstàncies sanitàries així ho han permès i les hem mantingut, per a qui ho ha requerit i quan ha estat estrictament necessari, amb atencions telemàtiques, via Whatsapp i telefòniques. També són canals d'entrada a l'Oficina el mail i les xarxes socials de la Defensora.

Durant el 2021 hem continuat vivint situacions sobrevingudes i imprevistes que ens han obligat a anar reajustant les dinàmiques de la institució. Coincidirem totes que necessitem recuperar una normalitat enyorada des de fa massa temps. Les incerteses materials i emocionals a les que hem hagut de fer front amb la pandèmia es tradueixen en esgotament col·lectiu pel sobreesforç de readaptació constant a les circumstàncies i vivències que hem anat acumulant al llarg d'aquests mesos.

És moment de recuperar la proximitat que la ciutadania necessita de les administracions i institucions públiques, locals, autonòmiques i estatals. Amb la prudència que la situació actual de pandèmia ens reclama, compartirem que és inadmissible que encara avui, totes coneguem alguna situació d'algun particular que arrossega el no poder contactar amb administracions com la Seguretat Social, el Servei de la Generalitat que gestiona la Renda Garantida o amb el/la seva professional de referència dels serveis socials. Cal treballar en solucions que ajudin a superar aquesta bretxa generada entre administracions i ciutadania. És moment d'escurçar distàncies i reestablir confiança, des de la proximitat i garantint que sempre hi hagi algú atent i preparat per atendre des de l'administració per aconseguir ser garants d'una bona administració capaç d'escoltar a les persones.

4 - DADES 2021

L'informe manté el format visual, de disseny i de consulta digital. Aquest format es manté també a l'hora de presentar de les dades que us exposaré.

El 2021 també ha estat un any complex per les restriccions i prevencions adoptades davant la situació de pandèmia.

Tot i així, hem pogut recuperar, encara que de manera intermitent, la presencialitat amb la ciutadania, incrementant-se el número d'atencions i expedients respecte els anys 2019 i 2020. Enguany també hem actualitzat la tipologia, el sistema de recompte i la classificació dels casos en base a les mateixes denominacions que s'utilitzen al Programa QUIS d'Atenció a les Queixes i Suggeriments. La finalitat d'aquestes actualitzacions és per homologar la terminologia, denominació i classificació de les demandes i facilitar la comprensió i la comparativa de les nostres dades. Més endavant ho exposaré amb més detall.

Respecte les dades 2021 són les següents:

Hem obert un total de 307 expedients

Un total de 148 han estat expedients de Informació i assessorament.

La resta, 159, han estat expedients de queixa.

El 88,59% dels expedients han estat tancats i els que han quedat oberts és per que són expedients de queixa que, a data del tancament de l'informe, encara hi havia gestions obertes o respostes i aclariments pendents.

Quant al nombre de resolucions i el nivell d'acceptació de casos per part de l'Ajuntament, els percentatges són similars. També pel que fa a les queixes desestimades. Destaca respecte els casos pendents i els tancats per desistiment que la majoria estan relacionats amb qüestions sobre l'empadronament. Respecte les dades, destacar la tendència que es detecta en la reducció dels expedients tancats amb la fórmula de la solució amistosa o mediació (2019: 52 expedients un 36% / 2020: 15 expedients un 15,4% / 2021: 34 expedients un 32%).

Respecte aquests percentatges i la poca diferència percentual que es podria argumentar entre la comparativa de dades de 2019 i 2021, clarifico, i així ho poden veure a la documentació annexa dels llistats d'expedients a la web, que les solucions amistoses de 2021 es van assolir majoritàriament entre els mesos de gener a juny, just abans del canvi de model de relació Defensora / Ajuntament. Aquesta disminució pot ser conseqüència d'aquest canvi de funcionament, que limita el contacte directe amb les àrees i serveis.

Pel què fa a les dades dels expedients de queixa exposar que de les 159 rebudes un total de 105 (el 66%) han estat admeses i la resta 54 queixes (un 34% han estat inadmeses).

Respecte les queixes admeses, i a la data del tancament de les dades de l'informe aquest era el seu estat:

Estimades: 21

Desestimades: 9

Solució Amistosa: 34

Arxivades per desistiment: 11

En tràmit: 19

Derivades SGCAT: 11

Quant a les 21 queixes Estimades – la nostra proposta i recomanació s’ha acceptat en un total d’11 casos, 4 no s’han acceptat i 6 encara es troben pendents de resposta.

Nova tipologia de classificació dels expedients

La tipologia de casos feta servir fins al present informe sorgia amb la creació de la institució i seguint l’organigrama existent en aquell moment polític i tècnic. Al llarg d’aquests 20 anys de mandat polític s’hi han anat fent canvis i actualitzacions.

És per aquest motiu que, coneixent els esforços i treball desenvolupat per disposar d’un programa de tractament de les queixes i suggeriments, he optat com a Defensora per utilitzar la mateixa tipologia/classificació de les queixes com a forma lògica que totes entenguem, quan parlem, que ens referim al mateix concepte, problema o dificultat. Així, fem referència o recomptes sobre expedients de Medi Ambient, Disciplina Urbanística, Llicències o Activitats, Serveis Urbans o Manteniment de la Via Pública. En aquesta classificació només s’han fet alguns mínims ajustaments que creiem necessaris des de la lògica de l’Oficina de la Defensora, però respectant i mantenint al màxim l’estructura bàsica treballada i disponible.

Tots els detalls i informació complerta respecte a aquesta qüestió, els poden trobar vostès a l’informe i a la nostra web. Agraïxo les facilitats per fer l’ús d’aquest model treballat de classificació de les queixes als responsables d’Alcaldia i del canal de Queixes i Suggeriments.

A l’Ajuntament Informa del passat 8 d’abril justament ha coincidit que la notícia principal i destacada va ser la presentació de les dades de la gestió d’aquest canal de Queixes i Suggeriments de l’any 2021, així com la valoració del bon funcionament que té aquest canal que l’Ajuntament posa a disposició de la ciutadania. Aquesta és la primera instància per a la presentació de queixes i suggeriments que té la ciutadania, i aprofito per recordar que a l’Oficina de la Defensora s’adrecen moltes queixes en primera instància (és a dir, que no s’han formulat prèviament a l’Ajuntament) i que aquestes NO FORMEN PART NI MAI HO HAN FET dels nostres recomptes de queixes. Només s’inclouen i és recompten com a casos d’informació i assessorament.

Fem pedagogia a diari amb la ciutadania, redreçant-los cap a aquest circuit i aclarint el que vostès ja saben: la institució de la Defensora és oficina en segona instància, la nostra actuació s'inicia quan no reben resposta en temps i forma o quan consideren que la resposta o resolució rebuda pot vulnerar algun dels seus drets. Els informem que l'Ajuntament disposa d'aquest circuit, on hi dedica esforços i mitjans per a poder resoldre de forma normalitzada la majoria de qüestions. La notícia destaca el 95% de resolució de les sol·licituds tramitades, motiu per qual reconec i felicito la seva capacitat de resolució, encoratjant-nos totes a mantenir aquesta alta qualitat de servei i col·laboració envers la ciutadania.

Els canvis en la aplicació s'han incorporat progressivament a partir l'abril/maig de 2021 (reajustant, a posteriori, els expedients oberts des de gener). Aquest primer any és d'adaptació, aprenentatge i canvi pel nostre equip, canvi que hem afrontat intentant que els resultats siguin els millors i més fidels possibles.

Parlem ara del que ens arriba a l'Oficina?

Qui ve i per quin motiu: PRINCIPALS MOTIUS D'APERTURA D'EXPEDIENTS.

Reitero, una vegada més, que l'arribada a l'Oficina de la Defensora de moltes demandes, peticions o consultes d'un àmbit concret, motiu pel qual surt destacat en la part superior dels llistats, no implica una classificació categoritzant com a "millor" o "pitjor" una àrea o una altra, tampoc suposa que aquestes àrees, àmbits o serveis siguin susceptible de rebre, formalitzar i/o finalitzar més o menys queixes.

Recordo i recomano, com comentava a l'inici del discurs, que evitem cenyir la lectura de l'informe des d'una mirada purament quantitativa- numèrica de les dades, que dona els resultats que els oferim. La mirada d'una sindicatura local és i ha de ser qualitativa, en els termes que les nostres atencions atenen especialment a les percepcions i sentiments de la ciutadania, aquelles persones que s'han sentit agreujades, desateses o incompreses. Aquesta n'és una de les funcions essencials d'una sindicatura local.

Quedi clar que sempre que algú ve l'Oficina i expressa una queixa no pressuposa que la persona tingui raó, que el tema sigui de competència directa municipal, que s'acabi obrint un expedient i que s'estimi o desestimi la queixa. El llistat evidencia el motiu de la presència de la ciutadania a l'Oficina amb una preocupació, que no implica una mala actuació municipal. Pot tractar-se d'una preocupació que s'origina o s'ha de resoldre en d'altres àmbits públics (Generalitat, Estat, Administració de Justícia...) o privats.

Així doncs, aquest són els PRINCIPALS MOTIUS pels quals les persones accedeixen a l'Oficina. Tant el quadre com la classificació incorporen ara les dues tipologies de casos: les d'Informació/Assessorament i els de Queixes

Per tal de sintetitzar el recompte de les dades absolutes de l'informe, hem incorporat i resumit les temàtiques-tipologies amb un nombre superior a 15 casos —307 expedients i amb un total de 394 tipologies diferents—. L'informe presenta una síntesi de les dades per a les gràfiques i per poder comentar els aspectes més destacables; a la web de la Defensora disposen als annexes dels quadres i recomptes absoluts utilitzats per a la elaboració d'aquest Informe.

Tipologies globals més habituals	(per sobre 15 casos atesos)
Empadronament	55
Serveis Socials	43
Habitatge/serveis Socials	38
Consum	29
Administració Gencat / Estat	24
Disciplina urbanística – llicències	19
Educació	17
Serveis Urbans	16
Altres	16 *sempre cal un “calaix de sastre”
Seguretat Ciutadana / Circulació	16

Respecte el gènere, el recompte de dades ens diu que per la Oficina han passat un total de:

Dones	178	
Homes	118	
Associacions/ entitats	6	
Sense informar	5	(*des de xarxes o internet i qüestions d'informació

Del recull absolut de tots els expedients oberts a l'Oficina de la Defensora (ja siguin d'informació i assessorament o de queixa), hem agrupat les temàtiques i tipologies amb un cert denominador comú: preocupacions, problemàtiques o dificultats relacionades amb aspectes i àmbits socials. Aquestes són les destacades amb un color destacat al quadre (Qüestions socials / altres tipologies) i hem sumat les que estan per sota dels 15 casos, que són treball (10), Serveis Socials i Salut Mental i addiccions (7), prestacions i recursos (7), Serveis Socials – gent gran – dependència (5) i salut (5).

D'aquest recompte, el resultat es pot agrupar sota aquest concepte generalitzat de "qüestions socials" i representen el 51% del total de les demandes, consultes o motius principals de l'entrada de persones a l'oficina, amb un total de 187 peticions sobre el total de les 394 qüestions/tipologies aparegudes a les entrevistes.

Parlem ara del que ens arriba a l'Oficina?

Qui ve i per quin motiu: PRINCIPALS MOTIUS D'APERTURA DE QUEIXES.

Empadronament	30
Serveis Socials	17
Administració Gencat/Estat	18
Habitatge/Serveis Socials/OLH	16
Educació	14
Disciplina Urbanística – Llicències	13
Seguretat Ciutadana - Circulació	12
Consum	11
Seguretat Ciutadana i Ordre públic	11
Serveis Urbans	10
Manteniment de la Via Pública	7
No respostes - procediment administratiu	6

A l'informe vostès disposen del quadre complet. Pel meu discurs només hem destacat les tipologies de les quals hem rebut per sobre de les 5 queixes, sense menystenir que des de la nostra perspectiva tractem amb la mateixa serietat i valor el rebre una única queixa o 15 o 20 sobre qualsevol àmbit.

En el recull de tots els expedients de queixa oberts a l'Oficina hem fet l'exercici de destacar i agrupar les temàtiques i tipologies que comparteixen el mateix denominador comú: preocupacions, problemàtiques o dificultats relacionades amb aspectes i àmbits socials. Aquestes son les destacades en color al quadre de l'informe (Qüestions socials / altres tipologies) i cal destacar que han aparegut referides un total de 90 ocasions, la qual cosa suposa que s'han de treballar en un 42% dels assumptes presentats, acceptats i tramitats com a queixes.

Aquestes són les principals conclusions que sobre aquestes dades us vull compartir:

1.- Les qüestions socials: el drets socials

De l'anàlisi de les dades es desprèn que a la Defensoria de Santa Coloma les atencions, consultes i queixes es relacionen directament amb l'exercici, respecte i compliment d'aspectes directament relacionats amb els Drets Socials: el 51% del total de demandes que arriben a la oficina pertanyen a aquests àmbits i, respecte les queixes, representen el 42% del total. Es tracta de qüestions que, habitualment, impliquen de forma transversal diverses àrees i serveis municipals: ajuts diversos, beques, recursos i prestacions, empadronament, escolarització de menors, exclusió residencial, desnonaments, ocupacions, deficiències als habitatges, pobresa energètica, dones soles, famílies monomarentals amb dificultats per ser ateses per manca de padró, la salut mental i addiccions, la dependència i gent gran, el treball o la salut i d'altres.

És cert que la responsabilitat i competències no sempre recauen de forma exclusiva sobre els Serveis Socials municipals, per bé que afecten de forma molt important la seva tasca. També que hi ha límits d'aquestes competències que es creuen amb competències d'altres administracions, l'autonòmica i la estatal. N'hem fet referència explícita en alguna recomanació general com és la de la situació de la exclusió residencial però és un fenomen que ens trobem sovint en moltes d'aquestes qüestions de l'àmbit social.

2.- Dret a la Ciutat: Urbanisme / Serveis Territorials

El segon bloc destacable de les temàtiques més habituals sobre les que rebem demandes, queixes o consultes és el de tipologies relacionades amb el Dret a la Ciutat, entès en aquest sentit com la Disciplina Urbanística, amb Llicències i Activitats, Serveis Urbans, Manteniment de la Via pública i Medi Ambient, entre d'altres qüestions com poden ser la neteja i el manteniment, tot i que amb un menor nombre d'atencions.

El recompte de les dades posa de manifest que un 28% de persones que ens visiten exposen qüestions relacionades amb aquests àmbits. D'aquest total, s'han confirmat i treballat com a queixes un 27%. Podríem dir que la ciutadania manté una forta exigència respecte a les qüestions del que hem anomenat Dret a la Ciutat en aquesta perspectiva mediambiental i d'accessibilitat: disposar d'un urbanisme amable i sostenible, gaudir d'un bon manteniment global de la ciutat i altres. Aquí hi trobaríem una coincidència amb el recompte de les dades que s'exposen de Canal de Queixes i Suggestiments on es situa el Manteniment de la Via Pública al primer lloc de la recepció de demandes.

3.- El dret a la llibertat: Civisme, seguretat i convivència

En aquest apartat voldria agrupar aquelles qüestions que ens han arribat relacionades amb aspectes sobre seguretat ciutadana, ordre públic o circulació. Aquí hem incorporat qüestions que tenen a veure amb la convivència i el civisme, ja sigui als nostres barris, entre associacions, col·lectius i entitats, de forma més de carrer o, fins i tot, des d'un vessant més intern, és a dir, entre les mateixes comunitats de veïns i els particulars.

Sovint han d'incorporar també abordatges transversals, com pot passar amb les molèsties provocades per un establiment reiteradament denunciat pel veïnatge per sorolls, desordre públic, incompliment d'horaris o consum de substàncies tòxiques. En aquests casos, l'activitat policial es coordina amb l'activitat inspectora i de control exercida des del servei de Disciplina Urbanística. Respecte les dades, cal destacar que suposen un percentatge baix en relació al total de demandes que rebem, un 10%; i que respecte el total de les tramitades com a queixes suposen un 13%. Matisant aquestes dades i eliminant el bloc exclusiu de circulació (que en la seva totalitat correspon a consultes o queixes sobre multes de trànsit) els percentatges es redueix a la meitat de forma que queda només en el 7%.

5.- I ara si, entrem al capítol de les RECOMANACIONS generals de l'informe

1.- Els acords i els consensos: la relació Ajuntament – Defensora.

La primera recomanació general que els proposo a l'Informe ja els hi he presentat en la salutació i a l'inici d'aquest discurs i només la recordaré de forma breu:

Els proposo que ens donem ambdues parts una oportunitat de millorar la nostra feina i que puguem arribar a l'acord sobre com ha de ser la forma de relació entre l'Ajuntament i la defensora: és aquest model "mixt" que els he proposat, i que permetria mantenir la proximitat i a l'hora el contacte directe i reunions setmanals amb la gerència municipal, el Sr. Hernández Baena, per segons quins tipus de casos, segurament els de major dimensió o dificultat. I en aquest model estic segura que milloraríem terminis de resposta, estalviaríem feina a càrrecs i comandaments intermedis i podríem recuperar un millor percentatge de tancament de casos amb solucions amistoses.

2.- El dret al padró

Segueixo treballant amb l'Ajuntament l'actuació d'ofici que amb el títol "Sobre l'admissió i tràmit de les sol·licituds d'empadronament" que vaig presentar el 19 de desembre de 2019.

Vull manifestar que hi han hagut avenços positius per part de l'Ajuntament en aquesta qüestió. És evident no tots els que desitjaria com a defensora ni tots els que es proposen en la recomanació, però vull posar en valor l'esforç de diàleg i la tasca feta pels serveis i àrees implicades i alguns avenços significatius que, en l'atenció i seguiments dels casos que ens arriben a l'Oficina, he pogut observar els efectes en els protocols que l'Ajuntament utilitza a data d'avui per a l'empadronament de la ciutadania.

Els protocols ja incorporen canvis que donen resposta a dificultats que sovint hi trobàvem en aquestes casuístiques com poden ser les de demanar els números de telèfon mòbil per a les peticions d'empadronament en habitacions i l'assignació en el mateix moment d'una segona cita prèvia per a la persona sol·licitant per a garantir i facilitar les comunicacions o assumir, com es fa en el protocol, que si és necessari el contacte ajuntament-ciudadà serà per via telefònica per confirmar/verificar que es reben les notificacions. És una solució pragmàtica que garanteix el dret de la persona a conèixer i rebre les comunicacions i respostes sobre la seva petició. Entenem l'increment de feina que pot suposar i confiem en seguir verificant que aquest nou sistema funciona i que les comunicacions arriben amb les suficients garanties per ambdues parts, ciutadania i ajuntament.

En les darreres reunions amb la gerència – i em refereixo ja a aquests darrers dies de març i abril de 2022 – la qüestió s'ha seguit treballant i els acords de les reunions que mantinc setmanalment amb el Sr. Hernández Baena reflecteixen la voluntat de l'Ajuntament d'avançar en qüestions més concretes com són: l'ampliació dels serveis, municipals o externs, que poden ratificar la residència de les persones al municipi, com pot ser el CIRDA, els centres escolars de la ciutat, disposar d'una cartilla sanitària d'un CAP del territori o d'altres similars.

L'empadronament és una competència municipal que necessita de forma imprescindible fer efectiu aquest treball transversal i coordinat entre el Servei d'Assumptes Generals, els Serveis Socials municipals, altres serveis com la Policia Local, Ensenyament o, com ja hem avançat, el CIRDA que tenim en equipaments com la CIBA. Necessitem assumir la realitat quotidiana del que passa en el dia a dia a la ciutat. I és a partir d'aquesta realitat que cal fer les propostes més convenientes per a resoldre aquestes dificultats.

En qualsevol cas, entenem que el protocol ha de poder tenir en compte la tasca que diversos Serveis Municipals desenvolupen i, especialment, la tasca que el Serveis Socials tenen encomanada per Llei: l'atenció bàsica a les persones, empadronades o no. Tothom té dret a una primera atenció bàsica d'urgència pels Serveis Socials. Aquesta és la porta d'accés als Serveis Socials segons la Llei a Catalunya.

I si cal fer un segon pas de coneixement de la persona o persones, les seves circumstàncies i necessitats personals i socials, doncs ja hi haurà una valoració professional que prengui la decisió de continuïtat de treball més oportuna.

Quan a l'empadronament de persones o famílies en habitacions pensem que hi ha una circumstància molt important que cal acceptar: es tracta molt sovint d'una casuística que afecta a dones soles o famílies monomarentals amb poca o cap xarxa de suport familiar a la ciutat, que viuen en habitacions i que poden tenir greus conflictes o perdre l'habitació si al "propietari/llogater" de l'habitatge li arriba un policia local a la seva porta o si arriba a saber, per les notificacions per escrit que arriben o per la mateixa visita, que aquelles persones es volen empadronar. Aquesta informació, a banda del greu conflicte, pot provocar fàcilment la pèrdua i expulsió de la família o la persona de l'habitació on resideix.

Aquestes són algunes de les dades objectives que surten del nostre recompte de casos atesos en aquest any 2021: Hem atès un total de 55 expedients dels quals la seva tipologia ha estat la de "empadronament" i d'aquests un total de 30 han estat registrats com expedients de queixa, bàsicament perquè d'entrada, i a banda d'altres dificultats o de la modalitat de la sol·licitud de padró (peticions de padró STA o SDF), superaven el termini màxim de 90 dies per a donar resposta. La mitjana de dies totals per a la resolució d'aquests 30 casos ha estat de 111 dies (recompte fet en dies hàbils), la mitjana dels casos finalitzats (25) ha arribat als 84 dies i la mitjana dels casos que, a data de tancament de les dades d'aquest informe encara no han finalitzat (5) arriba als 248 dies.

També hem demanat, mitjançant la Gerència municipal les dades de l'any 2021 al Servei d'Assumptes Generals respecte el total de les sol·licituds i resolució dels casos d'empadronament Sense Títol Acreditatiu (STA) i Sense Domicili Fix (SDF) que s'han rebut a l'Ajuntament.

De la resposta podem destacar que s'han rebut un total de 346 sol·licituds de padró STA – Sense títol acreditatiu. Hi ha 35 casos en tràmit i 311 “finalitzats”. Respecte els que es consideren “finalitzats” s’ha empadronat un total de 144 expedients: un 41% de les sol·licituds. Però em preocupa especialment els casos que es finalitzen – sense un empadronament – i en el que al recompte que ens arriba es defineix com “no compareixença”: 120 casos, que suposa un 34% de les sol·licituds.

Aquest plenari no és el moment per estendre’ns en l’explicació i interpretació que des de l’Oficina de la Defensora donem a aquest alt número d’expedients “finalitzats-no empadronats”, sabent que al darrera hi ha persones, que no aconsegueixen l’empadronament. Pensem que el protocol que s’aplica amb una barreja de requeriments de burocràcia, documentació i requeriments de compareixences excessiu no facilita les gestions per a l’obtenció del padró.

Per la meua part segueixo treballant amb la gerència per presentar propostes de millora. I m’ofereixo a qualsevol de vostès per si els cal una explicació amb major detall del que pensem que caldria modificar per a millorar aquest protocol (tot i que també ho poden trobar en la recomanació presentada i que seguim mantenint com a document de treball obert).

Voldria destacar que la nostra valoració es recolza també sobre els manuals elaborats des del mateix FòrumSD per juristes de reconegut prestigi, on s’afirma i es justifica com absolutament innecessari algun d’aquests requeriments i que això ha suposat que per aquest motiu, a l’any 2021 s’hagin tancat – finalitzat: “no empadronat” aquest total de 120 casos, un 34% de les sol·licituds.

Respecte les sol·licituds d’empadronament Sense Domicili Fix. SDF.

L’anàlisi de les dades rebudes d’expedients SDF – sense domicili fix - constaten que el percentatge de casos finalitzats – empadronats sobre el total de sol·licituds només arriba al 12%: 38 casos empadronats sobre els 319. I si fem la suma dels “desestimats 190 + Finalitzats per altres motius 38 + Desistiments 18” (o sigui, els que NO han estat empadronats) el percentatge arriba al 77% de les sol·licituds (246 expedients).

Desconeixem el nombre de persones reals que hi ha darrera d'aquests expedients. L'experiència ens diu que aquest tipus de sol·licituds hi ha una majoria de peticions individuals (majoritàriament dones soles), però també n'hi ha un percentatge significatiu de famílies monomarentals que pot representar denegar l'empadronament a 2, 3 o 4 persones.

Per les reunions setmanals amb la gerència municipal tinc constància que hi ha la voluntat de modificar el protocol que s'aplica en aquestes sol·licituds d'empadronament SDF. La realitat és que les persones, soles o amb família, estan a la ciutat i al territori. Aquestes persones tenen dificultats per formalitzar el padró per la negativa dels propietaris a "acceptar" que estan llogant habitacions, tot dins d'un mercat fraudulent del dret a l'habitatge, passant per l'especulació de negocis de molt dubtosa legalitat (situacions d'estafa a famílies a les que es revenen claus d'habitatges prèviament ocupats, situacions d'ocupació en precari amb manca d'escrúpols- "no per necessitat" - que lloguen habitacions). Però aquestes circumstàncies – punibles des d'un punt de vista penal, no haurien de ser el motiu per a provocar una major criminalització i posició de vulnerabilitat a les persones – recordem que moltes son dones soles o amb càrregues familiars - que les pateixen, limitant el seu empadronament i les possible oportunitats per a millorar les seves condicions de vida.

Existeixen diverses formes per a verificar la "presència" efectiva d'aquestes persones a la ciutat i al territori. Ara fora oportú trobar mecanismes diversos i transversals per activar-los: dones amb fills escolaritzats a la ciutat, on ensenyament podria acreditar la seva matriculació al centre; dones que han passat per serveis com el CIRD i la CIBA, amb cartilla sanitària i metge de capçalera assignat en algun CAP de la ciutat, altres que tenien padró "formal" i l'han perdut per un desnonament, expulsió de la seva llar o altres circumstàncies. Famílies vinculades i persones soles en seguiment per part d'entitats del Tercer Sector del municipi que podrien avalar (i em consta la seva voluntat de fer-ho) amb informes socials la residència i arrelament d'aquestes persones; entitats prou reconegudes que treballen coordinadament amb els nostres serveis socials, i amb les quals el nostre Ajuntament estableix convenis i concerts de col·laboració.

En qualsevol cas, les dades del padró han de reflectir la realitat de la ciutat i aquests casos es podrien solucionar fàcilment – ho fan ja la majoria de municipis de l'àrea metropolitana, començant per Barcelona - acceptant la proposta d'empadronar en domicilis ficticis i en els respectius territoris, en la mateixa distribució territorial que tenen els Serveis Socials municipals, facilitant, per quan s'escaigui - i no sempre serà així – que hi puguin accedir si és que realment hi ha altres necessitats i/o demandes que cal atendre d'aquelles unitats familiars o persones.

Per acabar, la valoració de com ha anat l'empadronament a la ciutat respecte els anys anteriors, és millor al 2021. Queda camí per recórrer i em vull quedar, per voluntat pròpia, en una actitud d'optimisme i creure en la bona voluntat i les bones propostes que s'han anat posant de manifest en les darreres reunions que hem tingut sobre la qüestió. Realment em satisfaria incloure en el proper informe com a defensora que puc considerar la recomanació que vàrem presentar com un objectiu de diàleg, pacte i consens assolit i resolt entre l'Ajuntament i la Defensora.

3.-La proximitat en el llenguatge, silencis, retards...

A l'Informe de l'any passat ja vaig fer un apunt crític sobre l'excessiu ús de terminologia administrativa i tècnica per part de l'Ajuntament a les seves comunicacions, especialment en certs tipus de cartes i trameses i, sobretot, en les respostes i resolucions a les instàncies, recursos, queixes o suggeriments que presenta la ciutadania.

Aquest any, el tema ha tornat a ser recurrent a l'Oficina. En aquest sentit, reclamo a totes, novament, un esforç per tal que el personal municipal fugi d'excessius tecnicismes i d'un llenguatge massa 'administrativista'. La resposta s'ha de poder entendre sense perdre ni la seva qualitat ni la seguretat jurídica que cal incorporar sempre les resolucions.

Un segon nivell de queixes de la ciutadania es deriva de la manca de compliment dels terminis de resposta establerts per la llei i per un silenci administratiu que no respecta el dret de la ciutadania a rebre resposta en el temps i la forma que detalla el procediment administratiu. I voldria que aquesta recomanació la tinguessin en compte totes les àrees i serveis de l'Ajuntament, des de la resposta (o excessiu retard... o cap resposta...) a una petició d'inspecció fins a una sol·licitud d'empadronament, passant per la queixa sobre una vorera malmesa o sense oblidar la recepció, en alguns casos, de respostes inadequades, incomplertes, parcials o excessivament estandarditzades que provoquen el malestar i la incomoditat de les persones destinatàries.

En aquest punt també vull proposar a l'Ajuntament una nova recomanació que, després d'aquests més de vint d'anys de sindicatura, considero oportuna i que en d'altres municipis — Igualada, Vilafranca del Penedès, Girona, Sant Boi de Llobregat o Mollet del Vallès, entre d'altres — ja fa temps que incorporen a les seves resolucions i en algunes comunicacions amb la ciutadania. Consisteix en afegir, al text que actualment ja s'incorpora a les resolucions municipals com a 'peu de pàgina' respecte la forma i terminis de presentació de recursos que demana la llei, la següent informació:

"Aquest Ajuntament disposa de la institució del Defensor/a de la Ciutadania, que té entre les seves competències la de supervisar les actuacions i les decisions municipals, amb la finalitat de defensar els drets i les llibertats de la ciutadania. Així doncs, si creieu que, arran de la tramitació de la resolució o acord que es notifica, s'han vulnerat els vostres drets, se us ha causat indefensió o s'han omès els principis de transparència, accés a la informació o bona administració, podeu demanar també, de manera gratuïta, la intervenció del Defensor/a. Heu de tenir en compte, però, que això no suspèn en cap cas els terminis legals per interposar els recursos corresponents indicats anteriorment."

Incloure aquest paràgraf seria una forma més, per part de l'Ajuntament, de mostrar el seu compromís amb la cerca d'acords, la bona entesa i la resolució de queixes mitjançant 'solucions amistoses' amb la ciutadania, des de la proximitat...evitant, així, excessos procedimentals més complexos per a les persones.

Cal contemplar també l'estalvi econòmic (en hores de treball, tràmits i gestió dels recursos judicials) que pot suposar per l'Ajuntament tancar un cas o una queixa sense haver de recórrer a la via judicial. La proposta que els faig manté íntegrament intactes i plenes totes les garanties de seguretat jurídica per a totes les parts, ciutadania i Ajuntament, i en tots els procediments. Si s'accepta la proposta això no evitarà que per qüestions i casos d'importants dimensions calgui desenvolupar tot un procediment judicial de forma que sigui un jutjat qui dirimeixi i prengui les decisions oportunes.

Finalment, incloure el paràgraf garantiria la promoció i la confiança en la institució de la Defensora entre la ciutadana. En definitiva, totes hi podem guanyar: actitud positiva, solucions amistoses, confiança restablerta i major possibilitat per vies alternatives de resolució de dificultats, problemes i queixes.

4.- Atenció i cura de la ciutadania en temps de crisi

Al meu anterior informe ja vaig fer referència amb detall al document del FòrumSD '**Les desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia**' ; enguany, torno a prendre'l com a referència en aquesta recomanació. Podeu consultar enllaç a l'actual informe.

Sempre ho repetirem: l'Ajuntament és l'administració essencial que més a prop ha estat de la ciutadania – i sempre hi segueix - al llarg d'aquest temps per garantir i exercir els nostres drets com a persones. I ho fa procurant respondre amb agilitat les demandes i noves necessitats originades per la conjuntura actual. Però també vam manifestar que tot és revisable i que es pot avançar en assolir millores a la tasca que totes fem.

Per aquest informe, la meva proposta és aprofundir en un gran marc de treball, transversal a nivell tècnic i obert a escala política, on considero que totes hauríem d'aconseguir trobar i materialitzar amplis consensos.

Les dificultats per contactar amb l'administració i especialment tots els centres assistencials va ser una de les baules febles de totes les administracions i una de les queixes recurrents que la ciutadania va posar sobre la taula. El punt de partida eren les restriccions i limitacions que se'ns van imposar en termes de salut: confinament, tancament de la presencialitat dels serveis i un salt obligat a l'atenció telemàtica, telefònica i el teletreball, els contactes per les vies dels correus electrònics i les xarxes socials ens van agafar a totes, administracions, treballadors i a molta i molta ciutadania a contrapeu, sense saber-les dominar i/o amb pocs o cap recursos per a poder-les utilitzar.

Aquesta "tempesta perfecta" va impactar de ple en les persones i col·lectius més vulnerables i en alguns dels nostres sistemes de benestar social que suporten, per definició, més pressió: des del sanitari – fora de les nostres competències locals, però amb una manca de recursos, evolució d'anys històrics de retallades i sense haver-se pogut preparar per a tot el que venia, i encara tenim, sobre nostre; però també sobre tot el sistema educatiu, escoles bressol, centres de primària, secundària, instituts i universitats que es van haver de reinventar, o als nostres mateixos serveis, i aquests sí de competència municipal, i no vull desmerèixer a ningú a qui ara no nomeni directament, com tota la maquinària administrativa i tècnica de tot l'Ajuntament que ha mantingut el consistori "en funcionament", com han pogut ser els mateixos serveis de neteja i manteniment de la ciutat, la Policia Local o, una peça especialment fonamental, els Serveis Socials i tota l'atenció a la Gent Gran i a la Dependència.

Els efectes d'aquesta tempesta es visualitza en "factures" que totes paguem, especialment la ciutadania, en termes de dèficits de la qualitat de l'atenció, dels terminis de resposta, de la capacitat real d'atenció i de poder rebre suport. Però també efectes per tot el personal, fortament tensionat i esgotat pels sobreesforços mantinguts fent front a totes aquestes contingències, essent ells "les cares visibles" dels i les professionals, els qui donen resposta a si es pot o no donar un ajut econòmic, o que la llista d'espera pels aliments és excessiva, entre d'altres.

Em consta que hem reobert equipaments i que l'Ajuntament estudia i proposa accions pel reforçament i cobertura de baixes de personal. També es treballa en les ampliacions dels pressupostos que s'hi destinen. També seria oportú revisar si aquestes propostes seran suficients en termes de recursos personals i econòmics per donar resposta als possibles malestars i reivindicacions dels que totes som coneixedores que ens arriben de col·lectius professionals de Serveis Socials que pertanyen a l'àmbit de les relacions laborals i sobre els quals no em correspon ni tinc competències per a manifestar-me.

Però com a Defensora la meva intervenció s'ha de centrar en aquest context genèric de manca de recursos, personals i econòmics, o les possibles fragilitats del model de Serveis Socials amb que treballem i si aquest afecta o pot afectar a la qualitat que l'Ajuntament, per llei, ha de garantir com a prestació dels Serveis Socials.

Cal reconèixer que en totes aquestes crisis, les prèvies econòmiques, i rematat tot per la pandèmia, han acabat posant al centre als Serveis Socials com el calaix de sastre i el sistema subsidiari del que els altres sistemes no són capaços de resoldre, assumir i/o atendre. Aquest fenomen esdevé que acabin perdent tot el seu caràcter i dimensió preventiva, comunitària i de promoció al desenvolupament i acompanyament personal i familiar que haurien de tenir i sota els quals suposadament es van crear. En definitiva, les fragilitats actuals acumulades poden tenir una repercussió directa en la qualitat del servei que es pot i s'hauria de garantir.

Vull posar en valor en aquesta proposta el pes essencial del Tercer Sector colomenc, les entitats i les associacions que son, i així ja ho deia al meu anterior informe, una força i un complement imprescindible als circuits i xarxes més institucionals que tenim. La seva realitat oberta, heterogènia però, vinculada als territoris des d'una perspectiva de treball comunitari, ens ha de facilitar l'acostament a les persones que ho necessiten, guanyar-nos la seva confiança i respectar i posar en valor la necessitat de la seva existència.

5.- El dret a l'habitatge

Ja en el meu darrer informe, i no és cap novetat respecte als anteriors, hem posat l'accent en les mancances que les polítiques d'habitatge provoquen a la ciutadania. I encara més quan es tracta d'un àmbit amb competències creuades i que es condicionen entre les tres administracions, estatal, autonòmica i local a l'hora. La realitat subsidiària, i segurament el terme també és especialment adient en aquest sentit és que, després de qui ho pateix en primera línia, que són les persones i famílies excloses que es queden al carrer i sense habitatge, són els Ajuntaments i els qui dins d'aquest entramat de normatives tenen menys competències, menor capacitat econòmica i poden estar més condicionats, i Santa Coloma és un bon exemple, per l'estructura, dimensió i capacitat real del territori.

Així i tot, a l'informe de l'any passat us compartia un cert optimisme que, segurament pels ritmes que suposa la materialització (construcció, rehabilitacions i atorgaments dels habitatges...) dels projectes i iniciatives públiques, sempre és més complexa acabar de constatar la seva execució i l'impacte directe entre la ciutadania. D'això pot ser un bon exemple l'adjudicació dels habitatges del Miguel Hernández, feta finalment fa unes setmanes, com habitatges en règim de lloguer assequible o l'anunci, fet també fa pocs dies de la construcció per part de l'Ajuntament de 20 habitatges públics i espais comunitaris per a joves a Les Oliveres en règim de lloguer assequible.

M'agradaria també conèixer en quin punt es troben els habitatges que, per la via d'alguna entitat bancària o gran tenidor, l'Ajuntament havia de rebre i gestionar per a posar-los a disposició de la ciutadania en condicions d'oferta de lloguer social. I tot com a part del que l'Ajuntament va presentar com a Pla d'Habitatge cap a finals de 2021 i que assumim que continua vigent fins al final del mandat.

Com a sindicatura local no podem fer valoracions rotundes sobre si les polítiques d'habitatge funcionen o no. Però el cert, és que com tots vostès també coneixen, a Santa Coloma, i a la majoria de pobles i ciutats de l'entorn, la realitat és la manca i escassetat d'habitatges, amb uns preus disparats i poc assequibles, siguin de compra o de lloguer.

L'habitatge – l'exclusió residencial - és un dels problemes més greus que ens trobem en la nostra societat, a la nostra ciutat i també a la sindicatura local. La manca d'habitatge o l'infrahabitatge provoca, agreuja i cronifica altres circumstàncies que repercuteixen en la qualitat de vida i benestar en tots els àmbits de la vida de les persones (social, familiar, salut, promoció de l'ocupació, promoció de la formació i educació, cultural). La pèrdua de l'habitatge s'ha demostrat com un dels factors inicials i bàsics que provoquen que famílies que podíem nomenar com a “normalitzades” entrin en processos de fragilitat social i exclusió a tots els nivells: personals, econòmics, socials, sanitaris i laborals...

Com també fem referència al llarg de l'informe, les diverses crisis econòmiques prèvies i la pandèmia han provocat el desbordament de moltes necessitats: econòmiques, socials, ajuts, suports i, com una de les més centrals, la de l'habitatge i la de les persones que ja pateixen exclusió residencial, vivint en infrahabitatges o directament al carrer i sensellar.

Actualment, hem de fer front a un desbordament generalitzat del nombre total de persones i famílies amb aquestes necessitats, amb l'allargament, sense previsió d'una data fiable de finalització, dels terminis i necessitats de real·lotjaments en pensions, hotels o apartaments, generant un volum de despeses econòmiques molt importants, patint l'endarreriment de les tramitacions i resolucions de la mesa emergències i encara més del “compliment” d'aquestes resolucions a l'hora de poder oferir alternatives (tenim a famílies amb més tres anys d'espera des que van rebre resolució favorable).

En aquest context i en aquesta realitat: quin sentit té mantenir un sistema que es diu “mesa d'emergències” i la urgència d'aquesta demanda i resolució... ?

Quant als centres d'acolliment temporals on s'envia a moltes persones (CUESB, pensions o altres centres concertats...) són clarament insuficients i les condicions d'alguns d'aquests espais per enviar a persones i/o famílies (com passa amb algunes pensions) són qüestionables, en moltes ocasions, allunyades de Santa Coloma, amb el que implica el desplaçament de famílies fora del seu entorn proper i de la seva xarxa de serveis i convivència.

En definitiva, hi ha persones a llocs i espais absolutament inadequats per poder desenvolupar una vida digna i normalitzada. Tot aquest context suposa un maltractament institucional de tots els poders públics, incloent-hi al judicial, quan no atura desnonaments en contextos de vulnerabilitat i amb menors implicats, que mai no s'haurien de desallotjar fins a poder oferir una alternativa residencial prou digna. En aquest sentit, com a defensora vull tornar a posar sobre la taula l'existència de tot un nivell de normatives. Sentències judicials i nivells de proteccions de caràcter internacional, que podrien ser susceptibles d'utilitzar institucionalment per a la paralització de desnonaments d'aquesta tipologia de casos.

Vull destacar els esforços que fa l'Ajuntament amb els Servei de l'OLH i el mateix equip especialitzat que treballa també coordinat i integrat als Serveis Socials municipals (Equip d'habitatge) per entomar tot el seguit d'urgències, peticions i emergències que molt sovint arriben. La seva feina es complica segons el moment i la fase en què es troba la demanda de desnonament i massa vegades els arriben els casos ja quan hi ha les dates assenyalades per executar el desallotjament de l'habitatge, sense cap marge per a la seva intervenció.

En altres casos són els qui aconsegueixen parar els cops i plantejar, proposar i aconseguir alternatives. Les dades no surten a l'Informe, atès que ens van arribar amb aquest ja tancat, però vull destacar la informació de l'OLH de Gramepark amb 210 expedients oberts al SIDH amb demandes judicials dels quals han aconseguit tancar **(no hi ha hagut desnonament) a un total de 68 famílies.** També 35 desnonaments suspesos d'habitatges de la SAREB i els 39, també suspesos, de grans tenidors. Finalment, en col·laboració amb els Serveis Socials el trasllat de 49 informes socials de vulnerabilitat als jutjats per aconseguir la paralització dels desnonaments.

Respecte a la nostra actuació i atès l'encreuament de competències que ens trobem en aquesta tipologia de casos, els informem que pels casos no resolts (és a dir, aquells sense alternatives habitacionals) i amb una resolució favorable de la mesa d'Emergències o que viuen i es mantenen en infrahabitatges els mantenim oberts, de forma coordinada també amb un expedient davant el Síndic de Greuges de Catalunya fins que disposin d'una alternativa – una proposta d'habitatge – en condicions d'habitabilitat digna.

6.- Un apunt final: les factures de la pandèmia

Vull fer un apunt final de tancament, a mode d'intuïcions, preocupacions i reptes amb recorregut per treballar-hi, pensats en clau de millores.

Fa dos anys que acumulem factures emocionals, materials i conjunturals. Deutes pendents adquirits al llarg d'aquests darrers 24 mesos, i d'altres més antics encara, però que van incrementant massa “els números vermells” de totes:

La factura dels costos vitals i les pèrdues de les persones estimades. Factura irreparable i colpidora per a tothom. El compromís del record per les que ja no hi són ens uneix i ens ensenya la importància de no caure en l'oblit.

La factura dels i les treballadores essencials, la factura professional. Professionals de tots els àmbits que han estat ininterrompudament atenent a la societat, donant resposta, servint cadascuna des del seu encàrrec professional. Persones, col·lectius professionals i sectors industrials que, incansablement, han procurat donar resposta i cobertura a les necessitats més bàsiques de la societat i que han permès tenir cura col·lectiva de totes per fer front a les dificultats de cada moment concret d'aquesta pandèmia. Recomana-nos a totes que cal continuar posant en valor i reconèixer el sobre esforç d'aquestes persones, des de les treballadores dels supermercats, els serveis de neteja i manteniment de la via pública, passant per totes les professionals dels àmbits sanitaris i socials (hospitals, CAP's, Serveis d'atenció domiciliària, recursos essencials d'atenció social a les persones i altres). No podem obviar que el seu compromís de servei ha estat al llarg d'aquests anys el salvavides de moltes.

Les factures emocionals. Les factures més intangibles i menys materials, però que ens pesen massa a totes. El dolor compartit per aquells i aquelles que s'han quedat pel camí, aquelles per a les que el pes de les factures emocionals és massa feixuc i han precisat i precisen suport professional per gestionar les situacions canviants a les quals ens ha enfrontat aquesta pandèmia, així com les conseqüències que ha suposat i suposa encara avui. Recomanem-nos cura propera, atenció màxima a indicadors d'alerta, proximitat i generar xarxes de suport mutu i recolzament. Preguntem-nos i interpel·lem-nos: “com estàs?”, “què necessites?” , “busquem ajuda”. Però sobretot, parem atenció a l'escolta i a la cura emocional de les ferides de l'ànima i el cor.

Les factures de la xarxa social propera. No cal que m'estengui en com les entitats, associacions, col·lectius i moviments socials de Santa Coloma van saber activar i posar en marxa des de la urgència i la creativitat tots els mecanismes i iniciatives disponibles al seu abast per donar resposta a les necessitats emergents que ha generat la pandèmia. Recomanem-nos i encoratgem-nos a continuar construint espais de confiança necessaris, d'enfortiment mutu entre administració i tercer sector; espais que generin implicació i eixamplar col·laboracions i aliances necessàries per prevenir i fer front a les xacres que ens deixen aquests dos anys i a les complexitats que ja patien molts col·lectius vulnerables de la nostra ciutadania.

La factura del tensionament de tota l'administració. No es pot obviar de cap de les maneres que el sobreesforç generalitzat de l'administració local (i també, autonòmica i estatal) ha estat i és una realitat. Més enllà dels aspectes que hagin funcionat adequadament, i dels que puguin i hagin de ser millorables, resulta indiscutible destacar que moltes persones, equips i serveis han continuat fent de la diligència del servei públic un exemple de bona administració i bon govern, amb transparència i proximitat. Persones que han mantingut la maquinària en marxa de totes les àrees i serveis municipals, ja fos des de la presencialitat, o bé teletreballant, sent exemple de professionalitat i compromís amb la ciutadania i de l'interès públic. Recomanem-nos continuar confiant en la professionalitat dels equips i treballadores municipals, encoratjant-los i comptant amb la seva implicació per construir i consolidar un Ajuntament proper, interessat per les persones i el punt de referència de la nostra ciutadania.

Per acabar, només afegir que Sí, reconec que tinc dret, i és un dret compartit amb totes vosaltres, equip de govern, regidores, responsables polítics, d'àrea i tècnics... als que han passat per aquests dos anys i que encara resistim, que seguim i seguirem treballant pel bé i els drets de la ciutadania... que tenim dret a estar CANSADES, ESGOTADES, TOCADES... Però, si us plau, recomanem-nos ser capaces de transformar aquest cansament en una bona gestió de les nostres pròpies factures, neguits, angoixes i esgotaments. I fem-ho plegades, si és possible, per transformar en oportunitats de construir una societat colomenca més justa, en condicions d'igualtat, sostenible i accessible per a tothom.

7.- RECOMANACIONS, ODS i CESDHC

A l'Informe disposen un quadre resum que situa la relació que cadascuna d'aquestes propostes i recomanacions tenen amb compromisos que ens afecten a totes, en l'àmbit legal, respecte els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les NNUU amb els quals la nostra ciutat s'hi ha compromès i la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat que per a les sindicatures locals és un resum i decàleg de que han de fer i com han de ser les ciutats en l'aplicació, compliment i respecte als Drets Humans. I que Santa Coloma també va ser de les ciutats pioneres i impulsores al seu dia en l'elaboració, aprovació i ratificació d'aquesta Carta.

Santa Coloma s'ha situat entre les 14 ciutats espanyoles que més destaquen pel compliment dels Objectius de Desenvolupament (ODS) en matèria de reducció de les desigualtats, sostenibilitat, salut, lluita contra el canvi climàtic i altres fites que propugna l'Agenda 2030 per al Planeta (trobaran la informació a l'enllaç de l'informe dins la web de l'Ajuntament). Des de la institució només podem que intentar col·laborar en fer les propostes que mantinguin a la nostra ciutat en aquesta posició i dins d'aquest alt grau de compliment dels ODS per a tota la ciutadania.

La utopia: L'assoliment de tots els ODS i de la Carta. El respecte i compliment de tots els DDHH, de la Infància, convencions, convenis i tractats internacionals en defensa dels drets de les persones... L'assoliment, compliment i respecte de totes les fites i compromisos formals, des de la Constitució a la Carta i totes les normatives, estatals, autonòmiques i locals per assolir una efectiva Societat del Benestar per a totes.

7.- Propostes de mandat - SEGUIMENT I EVOLUCIÓ DEL PLA DE TREBAL

L'informe recull també amb detall la revisió i seguiment de les propostes de mandat que com Defensora de la Ciutadania em proposo. Totes aquestes propostes de mandat estan pensades i fetes sempre en clau de millora, fent i construint una sindicatura local propera, activa, accessible, que escolta i treballa per construir espais de diàleg i consens, que és altaveu de denúncia de vulneració de drets i que promociona la institució per arribar a tothom i fer-ne de la mateixa un eina essencial per la defensa i divulgació dels Drets Humans de proximitat. Així doncs, ara només us enumeraré els titulars:- **La conciliació, els espais d'acord i la concòrdia: claus del treball de la Defensora - Revisió programa informàtic oficina - Imatge pública i models de treball de l'Oficina de la Defensora - Eduquem en Drets de Proximitat: Eduquem per la Pau - Construïm ciutat – la Defensora als barris - Teixim xarxa: les entitats com a motor del teixit humà a la ciutat.**

Sí voldria fer un breu apunt al que respecte a la proposta de Codi ètic i Carta de Serveis de la Defensora: En el darrer informe vaig manifestar la meua voluntat d'adhesió a un Codi Ètic propi de la institució i també d'una Carta de Serveis de la Defensora.

Quant al Codi Ètic de la Defensora, després de mantenir diverses reunions no he aconseguit un acord amb la institució per a la seva adopció i implantació. L'Ajuntament s'ha adherit al Codi Ètic de la Generalitat de Catalunya, vol treballar-ne un de propi i manté que aquesta circumstància també inclou la institució de la Defensora. I accepto la seva interpretació.

Però en la mesura que la Defensora “...exerceix la seva funció amb independència i objectivitat” (article 59.4 de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya) i l’article 4 del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania quan exposa que “El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania no està subjecte a mandat imperatiu; no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri, basant-se en els principis d’independència i objectivitat” — entenc i interpreto que la meua capacitat com a institució per disposar d’un codi ètic propi és plenament vàlida.

Per tant, segueixo pensant que disposar d’un Codi Ètic només queda en l’àmbit de les decisions i oportunitats. I que seria bo per a la institució. De fet, ja hi ha sindicatures que tenen el seu propi Codi Ètic des de fa temps (Mollet, Terrassa...) i d’altres que ho estan treballant (Sant Feliu de Guíxols) i sabem que els respectius ajuntaments no hi posen cap objecció.

Pel què fa a la Carta de Serveis de la Defensora, ja els hem anat implantant progressivament des d’abans de l’estiu. El podeu trobar a la nostra pàgina web i la Carta serà objecte de difusió els propers mesos amb la resta de propostes, actuacions i accions de la institució. Així com la publicació, properament, del seu text final al BOP.

La part final de l’informe recull diversos apartats que vostès i tothom podran consultar amb detall a la web de la Defensora:

Així doncs, l’apartat de **8. Comunicació – XARXES SOCIALS** presenta l’aposta per les potencialitats comunicatives i de difusió que ofereixen les xarxes socials institucionals de la Defensora a Facebook, Twitter i Instagram. Es mantenen actives i són canal obert de contacte amb la ciutadania, esdevenint una via més de comunicació de la tasca de la sindicatura local, fent-la visible i connectada amb les persones al llarg de la pandèmia i també ara. El WhatsApp corporatiu de la Defensora resta obert a la ciutadania perquè les persones ens puguin adreçar qualsevol consulta i/o queixa. Així mateix, optem per mantenir les atencions telemàtiques per a qui ho sol·liciti com una via més d’atenció.

Pel què fa a l'apartat **9, EL FÒRUMSD** recordar que la nostra sindicatura està vinculada al FòrumSD des dels seus inicis: la institució n'és sòcia fundacional i l'Oficina és la seu de l'associació. També el nostre Ajuntament sempre ha col·laborat per facilitar la tasca del FòrumSD al llarg dels anys. Durant tot el mandat, i també durant el 2021, el meu rol és proactiu dins del FòrumSD, assistint regularment a les reunions obertes de Junta i participant en propostes i comissions de treball que s'han materialitzat en diferents publicacions que podeu consultar amb més detall al present informe. Per tot plegat, vull mantenir la meua implicació en les línies de treball que es liderin des de l'associació i que són d'interès compartit i preocupació per a totes les sindicatures locals de Catalunya.

L'apartat **10 de RELACIONS INSTITUCIONALS** presenta un recull de les trobades, reunions, actes públics, contactes amb associacions, entitats, col·lectius i moviments socials d'àmbit local i supralocal. També reflecteix la presència de la institució en actes de ciutat; seguim promocionant, difonent i sensibilitzant sobre els drets humans de proximitat a Santa Coloma, garantint presència amb l'alumnat dels IES de la ciutat i participant en iniciatives i projectes d'educació per la Pau amb infància i adolescència. També han format part de la meua agenda altres actes i jornades vinculades a la feina del FòrumSD, així com actes i jornades amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb d'altres institucions i organismes.

En l'apartat **11 de TRANSPARÈNCIA: El Dret a una bona administració: Carta de Serveis de la Defensora de la Ciutadania**, l'informe presenta, com ja he comentat en les propostes de mandat la creació de la Carta de Serveis de la Defensora. La seva creació és ja un fet i presenta un document amb compromisos modestos, però clars de concretar respecte als serveis a la Ciutadania que s'ofereixen des de la institució que tinc l'honor de representar. L'informe descriu com la seva implementació ha estat progressiva a partir de l'estiu del 2021, procurant recuperar i actualitzar dades d'expedients oberts amb anterioritat.

Ja s'avança a l'informe que les dades recollides al 2021 són parcials i que, per tant, l'exposició completa de les mateixes de forma íntegra i transparent es podrà fer pública en la presentació del proper informe.

Les dades relatives al 2021, tot i la seva parcialitat, ens avancen algunes primeres intuïcions, tendències i impressions subjectives – i algunes d'objectives –: 1. Assoliment positiu dels indicadors recollits en quant a agilitat i efectivitat de la recepció de les demandes d'informació i assessorament i els nostres terminis de resposta. 2. Assoliment positiu dels terminis a complir per l'oficina des de la recepció de la possible queixa fins a la comunicació de la seva admissió o inadmissió.

En tots dos casos s'acompleix l'objectiu de donar resposta a les persones en un termini inferior als 10 dies.

Tot i així, les dades del 2021 i la implantació progressiva del document, són encara insuficients per fer un complet recompte de casos i dades significatives que concretin el grau d'assoliment de la resta d'indicadors i compromisos que ens hem imposat a la carta. Dades que sí quedaran reflectides íntegrament al meu proper informe.

També s'informa de l'enquesta a la ciutadania atesa per valorar el servei rebut per la institució de la Defensora. Durant el 2021 no ha permès fer la implantació de la mateixa. Em proposo començar a implementar-la a partir del segon quadrimestre d'aquest 2022 per poder disposar de dades objectives de cara a la presentació del meu proper informe.

12 AGRAÏMENTS

Per acabar, vull donar les gràcies a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per mantenir la institució que tinc l'honor de representar, i que juntament amb el treball fet durant 17 anys pel Defensor emèrit, el Sr. Fernando Oteros, al capdavant de l'oficina, ja fa 22 anys que continuem sent garants dels drets humans de proximitat a la ciutat.

Agraeixo a l'Equip de Govern i tot el plenari per continuar treballant per donar resposta diligent a les situacions de cruesa que està generant darrers dos anys, sent el 2021 un any complicat, dur i esgotador. Gràcies també per les respostes des de les reunions amb la Gerència Municipal. Continuar esforçant-nos pel DIÀLEG ens beneficia a totes, especialment en millorar la vida de les persones i en la bona salut democràtica de la nostra ciutat.

Vull agrair als diversos grups polítics representats al Ple la seva bona disposició en relació a la tasca de la Sindicatura. Gràcies per les facilitats en l'entesa amb l'Oficina de la Defensora. El DIÀLEG ha de ser l'eix que ens facilita trobar acords i contribuir per superar les diferències. Gràcies per fer-ne ús també!

Moltes gràcies a tots els equips humans i professionals de les diferents àrees i serveis municipals. Agrair-vos que no defalliu i haver continuat fent la vostra funció pública des de cadascuna de les vostres responsabilitats. Sou exemple de proximitat i la necessitat del vostre servei i funció pública és més necessària que mai. Gràcies pel vostre compromís amb el servei a les persones de la ciutat.

Entitats, associacions, col·lectius socials, xarxes solidàries.... GRÀCIES per la vostra feina constant tan necessària! Gràcies per ser infal·libles des del primer minut. El vostre cansament és el reflex de l'esgotament que viuen moltes i moltes persones vulnerables. Però el vostre compromís és inesgotable i sempre manté l'esperança en la capacitat de generar canvis positius en la vida de les persones. Les administracions us necessiten, la societat us necessita, les sindicatures locals també us necessitem, perquè necessitem poder donar entre totes la millor de les respostes a la necessitat de les persones. Agrair-vos la vostra disponibilitat incansable.

Gràcies cada dia a l'Antonio Sánchez i al Toni Martínez. Sense vosaltres, tota la feina de la Defensora no sortiria pas endavant. Em fa feliç treballar amb vosaltres i resoldre coses, casos... alegrar-nos i entristir-nos plegades... gràcies per la vostra dedicació i bona feina. També per la paciència amb la Defensora quan ha calgut! També vull tenir un agraïment especial per la tècnica de la Gerència. Gràcies per la diligència en el tractament i atenció de les qüestions treballades.

Finalment, moltes gràcies a totes les persones que al llarg del 2021 ens han confiat les seves històries i en els serveis de la Defensora de la Ciutadania. Gràcies per creure en la institució i perquè amb les vostres queixes i suggeriments, heu contribuït en processos de millora de la nostra ciutat i fer una Santa Coloma més amable i propera.