

Discurs de la Defensora de la Ciutadania

Informe 2022–2024

SALUTACIÓ

Benvolgudes regidores, benvolguts regidors, estimada ciutadania,

És per a mi un honor presentar-vos aquest informe com a Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Aquest document recull l'activitat de l'Oficina durant els anys 2022, 2023 i 2024. Com sabeu, les circumstàncies dels darrers temps, marcades per diversos cicles electorals —locals, generals, autonòmics i europeus—, van retardar la presentació dels informes anteriors.

També s'hi han sumat canvis institucionals com el final del meu primer mandat al setembre de 2023, el període que vaig exercir en funcions, i finalment, la meva renovació com a Defensora al plenari d'octubre de 2024 per un nou període de cinc anys. Agraeixo molt sincerament la confiança que s'hi va expressar.

Avui no només presento un informe. Avui tanquem una etapa i n'encetem una altra. Aquest document és el punt final d'un primer mandat, però també una declaració de compromís renovat, d'energia i il·lusió per continuar treballant des de la proximitat, l'empatia i la defensa activa dels drets.

La portada d'aquest any destaca la lletra R, segona de la paraula DRETS. Però també, la R de Renovació, Reconciliació, Revisió, Reformes, Reforç, Reglament, Reparació, Resiliència... Paraules que, més enllà d'un símbol gràfic, són conceptes que m'acompanyaran en el dia a dia de la institució.

Aquest informe manté el to transparent, objectiu i accessible dels anteriors. I assumeixo plenament el deure que tenim com a institució: escoltar les persones, recollir les seves inquietuds i vetllar perquè l'administració estigui a l'alçada dels valors democràtics i dels drets que ens emparen.

INSTITUCIÓ I CONTEXT

Enguany celebrem 25 anys de la figura del Defensor/a de la Ciutadania a Santa Coloma. Som un dels primers municipis a Catalunya que va apostar per aquesta figura, i avui podem dir que aquest compromís es manté viu. La Defensora no jutja, sinó que acompanya; no imposa, sinó que proposa; no trenca, sinó que reconstrueix vincles entre l'Ajuntament i la seva gent.

No és una institució que busqui conflictes, sinó que proposa solucions. Que vol ser part de la resposta, no del problema. Rebem queixes, sí. Però cada queixa és també una oportunitat per repensar processos, millorar respostes i fer un pas més cap al bon govern i la bona administració.

RESUM DE DADES

Entre els anys 2022 i 2024, hem atès 1.193 expedients, 1.193 històries de vida, dels quals 587 han estat queixes i 712 assessoraments. El 2024 ha estat l'any amb més activitat: 495 expedients, incloent-hi 341 assessoraments, i 153 queixes, de les quals un 33% s'han resolt amb solució amistosa, un avenç positiu respecte anys anteriors.

Aquesta evolució demostra un augment constant de confiança per part de la ciutadania vers la institució.

Els principals motius de queixa han estat:

1. **Serveis socials i situacions de vulnerabilitat (106 queixes)**
 - Dificultats per accedir a prestacions i ajuts.
 - Dependència, discapacitat, salut mental, addiccions.
 - Situacions de pobresa energètica, famílies monomarentals, gent gran.
2. **Empadronament (99 queixes)**
 - Problemes amb l'empadronament "sense títol acreditatiu".
 - Dificultats per empadronar persones que viuen en habitacions rellogades.
 - Sol·licituds de padró sense domicili fix.
3. **Urbanisme, via pública i serveis territorials (100 queixes acumulades)**
 - Retards en llicències, deficiències de manteniment, queixes sobre activitats i sorolls.
 - Queixes recurrents per la lentitud en la gestió de peticions.

Tot això ens dona un mapa clar: **el 46% de les queixes són de caire social**, i gairebé un 30% afecten el dret a la ciutat i l'espai públic. També hem detectat un creixement en les consultes complexes que requereixen orientació jurídica o tècnica especialitzada.

RECOMANACIONS

En aquest capítol presento les recomanacions fonamentades en les consultes, queixes i assessoraments atesos durant els últims tres anys. Són orientacions que, des de la perspectiva de la Defensora, poden contribuir a millorar la qualitat de l'atenció pública i la garantia dels drets ciutadans.

1. Dret a una resposta adequada, clara i entenedora

La ciutadania ha de poder obtenir respostes que no només compleixin els terminis legals, sinó que siguin comprensibles i adaptades al seu nivell d'alfabetització administrativa. Sovint, les persones no entenen la comunicació oficial o no reben cap resposta. Això genera desconfiança i frustració.

Recomano que:

- Es reforci la cultura de la resposta personalitzada i empàtica.
- Es faci servir un llenguatge clar i accessible.
- Es garanteixi el dret a ser informat del dret a acudir a la Defensora, amb la possibilitat d'incloure en les resolucions, a peu de pàgina, una breu clàusula que informi de l'existència de sindicatura local, essent això una demostració per part de l'ajuntament del compromís vers la reparació, les solucions amistoses i els acords.

2. El dret a la protecció social com a principi transversal

Més del 40% de les queixes tenen una base social: manca d'ingressos, habitatge, salut mental, addiccions, exclusió. Però la resposta no pot recaure només en Serveis Socials. Cal una mirada transversal: habitatge, padró, educació, igualtat, seguretat, salut... totes les àrees han d'assumir la seva part de responsabilitat.

Recomano que:

- Es promoguin protocols d'actuació coordinada entre àrees.
- Es treballi de forma integral amb els serveis de la Generalitat.
- S'estableixi una visió de ciutat que posi al centre la dignitat de les persones.

3. El dret a un habitatge digne i estable

Els desnonaments i la precarietat residencial són una font constant d'angoixa i un malestar estructural. Les famílies afectades pateixen una triple vulnerabilitat: administrativa, econòmica i emocional. L'Ajuntament ha de tenir un rol actiu, no només d'acompanyament, sinó de defensa efectiva dels drets, tenint presents les reals limitacions per qüestió de competències en aquest àmbit que recauen sobre els municipis.

Recomano que:

- Es millorin els protocols d'allotjament d'urgència.
- S'ofereixi seguiment personalitzat des del primer moment.
- S'exigeixi una resposta més ràpida de la Mesa d'Emergències de la Generalitat.

4. Dret a una ciutat neta, ordenada i acollidora

Una part significativa de les queixes té a veure amb l'estat de la ciutat: obres, neteja, sorolls, llicències, accessibilitat. Petites molèsties que, acumulades, generen malestar i sentiment d'abandonament i deixadesa.

Recomano que:

- Es millorin els circuits d'informació i seguiment de les actuacions urbanes.
- S'escolti més el veïnat a l'hora de planificar canvis importants a la ciutat.
- Es garanteixi que les respostes arribin en terminis raonables i clars.

5. El dret al padró: accés universal amb garanties

El padró és la porta d'entrada a molts drets: sanitat, escola, ajuts, regularització de la situació legal al país... La negativa o demora en empadronar persones en situació de vulnerabilitat pot suposar una vulneració greu de drets fonamentals. Cal aplicar la normativa amb rigor, però també amb sensibilitat.

Recomano que:

- Es continuïn aplicant les millores implementades per empadronar persones en situació de precarietat residencial o sense domicili fix.
- Es reforci la formació del personal sobre el marc legal i les obligacions del padró.
- Es consolidi una visió que entengui el padró com a dret i una obligació i no com una concessió i una arbitrarietat.

Coherència amb els valors de ciutat i el compromís europeu

Totes aquestes recomanacions estan alineades amb:

- La **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat**, que l'Ajuntament ha subscrit.
- Els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** de l'Agenda 2030.
- Els principis de justícia social, igualtat i sostenibilitat que volem que defineixin la nostra ciutat.

PROPOSTES DE MANDAT – UN CAMÍ DE CINC ANYS COMPARTIT

Després de 7 anys com a defensora, conec profundament les necessitats de l'Oficina i de la ciutadania que ens confia les seves dificultats. Aquest segon mandat és una oportunitat per consolidar millores i encarar reptes pendents. Les següents propostes volen ser realistes, però també valentes.

1. Reforçar la mediació i la cultura restaurativa

Una part fonamental de la nostra funció no és només detectar problemes, sinó facilitar espais de diàleg, restauració i solució. Proposo que:

- Creem **protocols de mediació institucionalitzats** amb àrees municipals, per derivar queixes que es poden resoldre amb una conversa franca, ràpida i respectuosa.
- Formem els equips de l'Ajuntament en **pràctiques restauratives i gestió de conflictes**.
- Aprofundim en la creació de **espais segurs de trobada entre administració i ciutadania**, quan els conflictes han trencat la confiança.

2. Implantar un sistema informàtic propi per a l'Oficina

Actualment, treballem sense un sistema integrat que permeti gestionar expedients com ho fa l'Ajuntament amb el programa de Queixes i Suggeriments (QUI's). Això:

- Genera duplicitats i retards.
- Dificulta el seguiment acurat dels casos.
- Ens resta capacitat d'anàlisi i transparència.

Proposo desenvolupar o adaptar una eina informàtica compatible amb els sistemes municipals, que garanteixi traçabilitat, seguretat de dades i eficiència.

3. Dotar l'Oficina d'un equip més complet i preparat

L'article 14 del Reglament de la Defensora estableix que l'Oficina ha de disposar de tres figures: adjunt/a, assessor/a jurídic/a i personal administratiu. Avui en dia, amb més de 400 expedients anuals i casos d'alta complexitat, aquesta estructura mínima no està garantida.

Per això proposo:

- **Incorporar de forma estable una figura jurídica.** Necessitem suport per interpretar normativa, analitzar resolucions i garantir la qualitat de les nostres actuacions.

- **Revisar el perfil d'atenció al públic.** Ja no és suficient un perfil administratiu bàsic: cal una persona formada en atenció social, amb capacitat d'escolta activa, empatia i coneixement institucional.
- **Estabilitzar l'equip de suport.** Perquè puguin continuar desenvolupant amb qualitat la tasca que actualment assumeixen amb un esforç encomiable.

4. Difusió de la institució: presència als barris, les escoles i les entitats

Una part de la ciutadania encara desconeix què fa la Defensora o com pot ajudar-los. Per això proposem:

- Reprendre les **visites regulars als barris i associacions**, oferint espais d'informació i escolta en el territori.
- Establir **convenis de col·laboració amb entitats veïnals i del tercer sector**, per derivar casos o fer campanyes conjuntes.
- Elaborar **materials informatius temàtics** (què fer en cas de sorolls, com reclamar una multa, com empadronar-se, etc.) amb llenguatge planer i accessible.
- Mantenir i ampliar les **xerrades als centres educatius**, per formar infants i joves en drets, deures i convivència.

5. Aprovació i aplicació d'un Codi Ètic propi

Després d'implantar la Carta de Serveis, és el moment de fer un pas més. Un **Codi Ètic** és una declaració pública d'intencions, però també una eina d'autoexigència.

Aquest codi recollirà principis com:

- Independència, imparcialitat i objectivitat.
- Compromís amb la igualtat, la no discriminació i la diversitat.
- Deure de confidencialitat, proximitat i transparència.
- El sentit de la responsabilitat pública i rendició de comptes.

És un codi que ens imposem nosaltres mateixes, però que volem compartir amb la ciutadania i presentar al Plenari, com a mostra de respecte institucional i confiança.

6. Un nou espai per dignificar la institució

L'Oficina actual, tot i estar situada en un lloc cèntric, se'ns ha quedat petita, amb limitacions d'espai, privacitat i comoditat. Rebem persones que pateixen, que ploren, que han estat ignorades o que es senten ferides per processos administratius. Mereixen un espai digne.

Per això proposem:

- Buscar una **nova ubicació** que permeti:
 - Reunions privades amb confidencialitat garantida.
 - Sala de reunions per a formacions i trobades.
 - Espai per acollir la **seu física del Fòrum de Defensores Locals de Catalunya**, entitat que va néixer a la nostra ciutat i de la qual sempre n'hem estat la seu.

Sabem que és una proposta ambiciosa i agosarada. Però també sabem que, si una institució ha de representar la dignitat, la justícia i l'escolta activa, ha de començar pel seu propi espai.

Aquestes són les propostes que us presento, no com a llista de desitjos, sinó com a camí compartit. Requereixen recursos, voluntat i col·laboració. Però sobretot, requereixen la convicció que les institucions locals, quan treballen des del respecte i el servei públic, poden canviar la vida de les persones.

COMUNICACIÓ, PRESSUPOST I CARTA DE SERVEIS

Seguim actius a les xarxes socials com a eina de consulta i informació.

Respecte l'apartat de Transparència i el pressupost valorem molt positivament l'estabilitat pressupostària que ens garanteix aquest ajuntament.

Respecte la implementació de la Carta de Serveis, hem de millorar, no pels resultats, que de les valoracions que donen les persones, sinó per aconseguir fer el seguiment i aplicació dels

nostres indicadors de qualitat. Ens falta temps i el dediquem més a les persones que als processos formals interns. I la Carta ha de garantir i definir aquests estàndards clars de qualitat, accessibilitat i compromís amb la ciutadania.

AGRAÏMENTS

Acabarem. I ara vull donar les gràcies a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per mantenir la confiança en la institució que tinc l'honor de representar, i que —juntament amb el treball fet pel Defensor emèrit, el Sr. Fernando Oteros, al capdavant de l'oficina— ja fa 25 anys que és una garantia per a la ciutadania del compliment i respecte dels drets humans de proximitat a la ciutat. Alcaldesses, alcaldes, equips de govern i regidores i regidors de l'oposició: gràcies a totes per la confiança i per mantenir un tarannà obert, mantenint el diàleg i espais de consens.

Agrair també a l'Equip de Govern i a la, ja no tan “nova alcaldessa”, Mireia González (no som germanes, ni família... per si algú tenia el dubte, però sí tenim la sort d'haver estat alumnes del CEIP Jaume Salvatella i, igual això ha marcat empremta...) que, des de responsabilitats molt diferents, la seva actitud receptiva amb la institució i el saber que compartim la il·lusió per una ciutat millor, plena de drets i amb persones que puguin tenir una vida digne, ens ajuda a totes a construir una ciutat diversa, acollidora i més justa. Se que quan sigui, tocarà discrepar i assumeixo que sovint ens trobem amb qüestions d'alta complexitat, però també se que amb aquesta actitud podrem arribar a acords, solucions i millores per a la ciutadania.

A tots els grups polítics representats al Ple, també a d'altres que actualment no hi teniu representació, però que seguïu comptant amb l'Oficina i que també ens feu arribar persones amb dificultats o problemes per intentar ajudar-los, agrair-vos també que mantingueu aquesta bona disposició en relació a la tasca de la sindicatura.

A tot el personal municipal... res d'això seria possible sense el vostre compromís, sovint més enllà dels vostres encàrrecs formals de feina, del que pugui posar a les vostres fitxes de funcions o de les facilitats o entrebancs que hi podem trobar a l'organització. Quan les persones arriben amb problemes i dificultats, vosaltres sou la cara amable de l'administració. Gràcies per la vostra tasca i per les petites complicitats que acaben fent millor la vida de la ciutadania en el seu dia a dia.

A les entitats, associacions, col·lectius socials, xarxes solidàries, moviments veïnals.... Gràcies per la vostra feina i compromís constant i imprescindible per a la ciutat. Sou la porta OBERTA quan ja no se'n troben o el recurs i salvaguarda quan ja ningú té més recursos... i quan no hi ha solució sabem que sempre reben la vostra sincera acollida. Sempre us trobem a l'altre banda del telèfon, responent a un missatge o a un correu que demana algun suport. Ja us ho vaig dir i avui ho repeteixo: les administracions us necessiten, la societat us necessita i les sindicatures locals també us necessitem. La vostra feina ingent, la vostra creativitat davant les complexitats i la vostra disponibilitat incansable és OPORTUNITAT per a les persones, especialment per aquelles que viuen situacions més difícils i vulnerables.

Gràcies a l'Antonio Sanchez, a la teva feina i dedicació tendre fins al juliol del 2024 (ja feliçment jubilat...); no cal dir que tenim un bon aliat i millor amic que ens visita amb regularitat i ens dona enveja en aquesta etapa ben merescuda que ja gaudeixes fa prop d'un any. Gràcies a la Rosa Bastias, relleu de l'Antonio i dona sensible. Gràcies pel teu esforç diari que suposa estar en aquesta trinxera que és l'Oficina de la Defensora. Per compartir amb delicadesa, discreció i diligència els nostres neguits, angoixes, alegries i moments de la nostra quotidianitat.

I gràcies Toni Martínez. Ja queda menys perquè comencis etapa a l'equip de l'Antonio. Però mentre arriba el teu moment, només puc donar-te infinits agraïments per ser el millor company per aquesta defensora. Per encoratjar-me quan em cal, per creure en les persones i per fer de la institució un espai de treball amable, còmode, proper, senzill i ple d'humanitat.

Sense vosaltres, tota la feina de la Defensora no sortiria pas endavant. Ja ho he dit en anteriors informes, i em reitero: sóc feliç treballant amb vosaltres, colze a colze, resolent, escoltant, intentant entendre a totes les parts. I se que no sempre és fàcil el nostre dia a dia, però vosaltres el feu menys feixuc i més planer.

Agrair-vos sempre la paciència amb aquesta defensora. Amb els meus dubtes (molts), amb les meves pors, amb els meus rampells, amb el meu esperit inquiet i a voltes explosiu. Em coneixeu bé i ja no tinc secrets per a vosaltres!

Finalment gràcies a les persones que han confiat en nosaltres, ens han exposat en la intimitat dels nostres despatxos els seus problemes i han pensat que podíem ajudar-los. Ja se que amb totes no ho hem pogut fer. I quan ens passa, i realment no es pot fer res més,

també ho lamentem i ens entristim. Us donem la garantia que ens esforcem al màxim per poder ajudar-vos. I gràcies per que cada queixa que ens arriba és una oportunitat de millora per a tota la ciutat.

Acabo amb la mateixa frase de la salutació i presentació d'aquest informe. Hem volgut destacar la R, la segona lletra de la paraula dRets, perquè la R és la primera lletra de Renovació, Reconciliació, Revisió, Reformes, Reforç, Reglament, Reparació, Resiliència... paraules, idees i conceptes que formen part del meu compromís amb la institució.

CONCLUSIÓ

Aquest informe és una finestra al que viu la nostra ciutat. I també un mirall. Ens mostra què funciona, però sobretot què podem fer millor.

Us convido a fer servir aquesta institució com una aliada. A veure la crítica com una eina de millora. I a treballar plegades per una ciutat on els drets es visquin, es protegeixin i es facin realitat.

Moltes gràcies.