

Presentació Informe 2019 – 2020 al Ple – 31/05/2021

Discurs de presentació

Introducció - salutació

Sra. Alcaldessa,
Regidores, Regidors,
Ciutadania, Entitats i Associacions,
Companyes i companys, Defensores i Defensors locals

I a totes aquelles persones que ens seguïu per streaming:

Molt bona tarda a tothom,

Han passat dos anys, dos mesos i cinc dies des de la presentació del meu primer informe al ple al capdavant de la institució de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Dos anys donen per molt (i per a poc, segons es miri si pel mig es viu una pandèmia sanitària a nivell mundial com mai abans s'havia viscut). Dos d'anys d'una intensitat sense precedents i d'unes situacions desconegudes per a totes i tots.

Dos anys de feina intensa i implicada com a Defensora de la Ciutadania, procurant exercir i garantir el servei públic a les persones de la ciutat des de la independència i imparcialitat que m'atorga el càrrec pel qual em va escollir per unanimitat el ple d'aquest ajuntament l'estiu del 2018.

Des del principi del meu mandat he apostat fermament per conèixer de primera ma el teixit associatiu, d'entitats, col·lectius socials i veïnals de la ciutat. Formen part del meu dia a dia les visites, aliances, col·laboracions i treball coordinat amb els moviments socials de Santa Coloma de Gramenet. Promoure, difondre i donar a conèixer la institució és part de la feina i de l'encàrrec professional que tinc per fer de la institució de la Defensora un mecanisme al servei de les persones que els ajudi a millorar, solucionar, reparar i reconstruir les confiances que s'hagin pogut veure malmeses per algun conflicte o desacord en la relació que manté la nostra ciutadania amb l'administració local, amb el nostre Ajuntament.

Per tots aquests motius, el meu full de ruta té com a premissa aquesta voluntat de seguir enfortint aquests vincles i relacions tan necessaris. Les entitats són una plataforma privilegiada que ens connecta i ens permet copsar la gran diversitat de sensibilitats, inquietuds i possibles malestars que es couen a la nostra ciutat, sempre amb la voluntat expressa de treballar per la millora i el benestar col·lectiu, sense exclusions ni diferències. En definitiva, el teixit associatiu i d'entitats locals ha de ser una veu imprescindible per a l'Ajuntament.

Al llarg del 2019 i, especialment, també durant el 2020 he mantingut aquest contacte viu i he procurat, tot i les greus dificultats sobrevingudes per la pandèmia, cercar mecanismes i eines telemàtiques a la nostra disposició per garantir la necessària continuïtat d'aquests contactes. Finalment, només em queda reiterar la meua total disponibilitat i la meua mà estesa en nom de la institució que tinc l'honor de representar a totes les entitats i col·lectius socials, TOTES, sense cap exclusió, per fer, conjuntament, de Santa Coloma una ciutat més justa, accessible, igualitària i en pau.

Durant l'any 2019, especialment al llarg dels tres primers trimestres de l'any, vaig tenir l'oportunitat de visitar i conèixer el funcionament, els equips professionals, així com els mitjans i recursos de diferents serveis i àrees municipals (Servei municipal d'Educació, Equip de Mediació Municipal, diversos centres i iniciatives de Grameimpuls, finalitzar les visites als EBAS – Serveis Socials, CIRD – Atenció a la Dona...). Em queda camí per recórrer i confio que l'obligada aturada temporal del 2020 finalitzi i es puguin reprendre els contactes en breu. Viure el dia a dia de l'Ajuntament i comprometre'm a conèixer la bona feina i el servei de tots els equips professionals i humans d'aquesta casa són fites imprescindibles i irrenunciables a la meua agenda.

Vagi per endavant el meu interès i voluntat per continuar posant cara i noms a totes aquelles persones que hi treballen i que s'hi esforcen per fer de la funció pública un exemple de dedicació i professionalitat, aconseguint escurçar les distàncies amb la ciutadania i humanitzar la gestió administrativa. I el meu agraïment per les seves atencions, respostes o suggeriments que ens adrecen quan els fem consultes sobre casos concrets.

Des del meu primer dia, he procurat atendre directament a totes les persones de Santa Coloma que s'han adreçat a mi com a Defensora de la Ciutadania. Tant durant el 2019, i principalment al llarg del 2020 s'han esmerçat tots els esforços possibles al nostre abast per garantir les atencions a tothom que ha requerit ser atès per la institució. Vull agrair molt sincerament la confiança dipositada vers la nostra sindicatura local, i especialment en la meva persona, per part de totes les persones que s'han dirigit a l'oficina.

També és ara i avui el moment de prendre consciència i reconèixer que no sempre he pogut satisfer o donar la resposta esperada per part de tothom; però no vull deixar de destacar la implicació en cada una de les atencions fetes, que sempre han estat fonamentades pel principi d'equitat i cercant d'aconseguir una solució amistosa, una reparació per part de l'administració, del greuge, error o omissió que s'hagi pogut produir en la relació mantinguda amb l'Ajuntament. També ho hem fet quan ens toca exposar i ajudar a fer entendre a les persones que la resposta municipal ha estat la correcta o que hi ha problemes i/o solucions impossibles o que excedeixen les competències i capacitats de l'administració local.

Aquest és l'encàrrec que em va fer el Ple i això és assumir la responsabilitat de ser la Defensora de la Ciutadania. I és aquí i ara on em toca fer arribar i ser altaveu d'aquelles problemàtiques i situacions detectades al llarg d'aquests dos anys; aquelles experiències de malestar que ens ha transmès la ciutadania i que, pròpiament d'ofici, també pot detectar la Defensora en la seva relació amb el nostre Ajuntament i amb els serveis i àrees municipals que d'ell en depenen. Ser altaveu suposa també que aquestes situacions arribin als màxims responsables municipals per tal que l'administració local pugui treballar per concretar esforços i prioritats per tal d'aconseguir les millores necessàries de la seva activitat. I com a Defensora també proposar solucions, fer propostes de canvis i millores i presentar, quan correspon recomanacions específiques.

Així doncs, començaré la presentació de l'Informe al Ple comentant breument les

DADES GENERALS:

Quant a l'apartat de les dades 2019-2020 l'informe presenta el recompte dels casos atesos. És important destacar les dificultats i condicionaments que la ciutadania ha sofert per mantenir el contacte amb les administracions i la mateixa institució a l'hora d'establir relacions i comparatives entre aquests dos exercicis. Tot i això cal destacar les principals dades exposades: total d'expedients oberts (2019: 274 / 2020: 248) i la seva classificació: casos d'informació i assessorament (2019: 81 / 2020: 89), queixes (2019:190 / 2020: 159) i les actuacions d'ofici (3).

Quant a la resolució de les queixes admeses, cal destacar l'increment relatiu, en percentatge total, de les queixes estimades (2019: 50 - 35% / 2020: 50 – 51%) i la disminució de les que s'han pogut resoldre amb una solució amistosa (2019: 52 – 36% / 2020: 15 – 15%).

Quant a les temàtiques que més habitualment sorgeixen a l'Oficina de la Defensora, l'Informe confirma de nou que les qüestions dels àmbits socials, en el sentit més genèric del terme, són les que concentren un major nombre de consultes, sol·licituds d'informació o són subjecte de les queixes de la ciutadania. Així en aquest punt cal situar qüestions tant diverses ateses des de l'Oficina com són les dificultats amb l'habitatge (desnonaments, situacions de infrahabitatge, ocupacions...), la manca de treball, la gestió de recursos, ajuts i prestacions (dificultats amb el SEPE, tramitació de l'atur, ajuts i prestacions de Serveis Socials, Renda Garantida – Ingress mínim vital), qüestions de l'àmbit sanitari i de la salut mental, entre d'altres. Altres aspectes com la Seguretat Ciutadana i la Circulació, temes de Disciplina Urbanística i Via pública (inspeccions, reparacions i manteniment de voreres i altres de l'espai públic...) o del Consum també han estat motiu de consultes entre la ciutadania atesa.

Propostes i recomanacions:

Després de comunicar-vos les dades generals més significatives del balanç d'aquests dos anys, aquí us presento davant de tot el Ple, com a part del meu discurs, les recomanacions que com a Defensora de la Ciutadania us vull proposar i que també podeu trobar a l'informe, de forma més resumida:

Ajuntament i Defensora – Defensora i Ajuntament. De les discrepàncies als acords.

Totes les sindicatures locals mantenen discrepàncies amb els seus ajuntaments. De fet, casi podríem dir que “és la seva feina”. L'ajuntament vol fer les coses el millor possible. I disposa de mecanismes i sistemes interns de millora i revisió de la seva tasca. I tot, dins de la legalitat. Sí. Es així. Ho he vist i ho veig cada dia. Però això no vol dir que les coses no es puguin fer millor o que no es pugui avançar en noves formes de resoldre dificultats, acceptar interpretacions de les normatives més favorables i obertes als interessos de la ciutadania, sense “perdre” ni vulnerar cap legalitat o trobar la forma de salvar obstacles que en moments concrets semblen insalvables. I és per això que mantenim discrepàncies i que les mantindrem, amb tota seguretat, en qüestions on puguem tenir legítimes visions diferents. Però això no ha de ser, NO HAURIA DE SER, cap entrebanc per a mantenir una relació fluïda i lleial entre ambdues parts.

La relació entre la defensora i l'ajuntament es defineix pel reglament de la institució. El reglament determina la meua feina com a defensora i al reglament es defineix el marc de relació i les formes de funcionament de la institució. La defensora ha estat nomenada pel Ple i només rep comptes davant el Plenari. Aquest és l'encàrrec que vaig rebre i vaig acceptar. I avui, de nou m'ho crec i l'accepto. El reglament deixa clar que per a l'exercici de les seves funcions la defensora no rep ni ha de rebre ordres ni indicacions de ningú. El reglament també defineix l'absoluta llibertat d'acció de la defensora per a les seves actuacions i l'obligació de l'ajuntament, entitats i organismes que d'ell en depenen de cooperar de forma prioritària amb la institució facilitant l'accés total i absolut a tota la documentació que calgui per a resoldre la qüestió i els terminis en que cal donar resposta a les seves sol·licituds.

Els vull recordar que aquest mateix acte, la presentació de l'Informe al Ple, és simplement, en termes administratius, un "donar compte". I aquest no és un fet casual ni li treu la transcendència que cadascun de vostès o la mateixa ciutadania li vulguin donar. L'informe ni s'aprova ni es rebutja. Com les recomanacions que es poden acceptar o rebutjar. La meva obligació és simplement presentar-lo. Explicar la feina feta, les atencions, les queixes rebudes, les estimades i les desestimades, acceptades i rebutjades, les solucions amistoses i les recomanacions. Ja són més de vint anys de relació institucional. I com totes em puc equivocar en alguna intervenció o en algun cas. Si ho faig i ho veig intentaré esmenar-ho. Però la meva actuació es regeix per la meva pròpia ètica i criteris del que és correcte i del que no. Buscant la millor decisió entre la legalitat i la equitat. Sota l'encàrrec del Ple i seguint el que em dicta el Reglament. Treballant amb el que considero que es pot millorar i amb tot el que consideri que pugui fer avançar en el benestar d'aquesta ciutat i la millora d'aquesta mateixa administració.

És cert que en els darrers mesos i des d'algunes àrees i serveis he tingut com a defensora algunes dificultats per a l'accés directe a la informació i a l'hora de rebre les respostes a consultes sobre casos concrets. Desconec els motius i si és un canvi de criteri plantejat, debatut i aprovat per l'equip de govern o es tracta de la decisió particular d'algun responsable concret de l'Ajuntament. Fins ara les tinences d'alcaldia i les regidories, quan la importància del cas ho requeria, eren els qui assumien la relació, el diàleg i la resposta amb la defensora per a les consultes i fins a la resolució del cas. I amb algunes d'elles ho mantenim així. I funciona bé. També és evident que segons la dimensió i/o la transcendència del cas la consulta o la queixa s'ha pogut vehicular i solucionar directament amb els responsables tècnics, o caps de les Àrees o Serveis. En la mesura que la valoració sobre la transcendència del cas pugui ser superior, hem optat per adreçar-les al nivell directiu, als responsables polítics o, si fos oportú, es podrien arribar a adreçar directament l'alcaldia.

Confio que a partir d'avui també ho pugui mantenir. De fet són els qui la ciutadania ha escollit per ocupar el lloc que tenen i prendre les decisions. La resta dels responsables, i em refereixo a tot l'equip directiu, treballen al seu servei i sota les seves indicacions.

En tot cas, com a defensora només vull manifestar i deixar clar que seguiré canalitzant i fent la tramesa de les consultes des de l'Oficina directament a les/els responsables polítics a qui consideri oportú i que son els qui m'han nomenat, en aquest cas als membres de l'equip de Govern. Així ho estableix el Reglament i així s'haurà de respectar. I cap filtre o control pot anar en contra dels drets de la ciutadania o obstaculitzar la tasca de la defensora.

I si la qüestió avui es vol situar en la voluntat o en la decisió d'un canvi en la forma en que a partir d'ara l'equip de Govern es vol relacionar amb la Defensora, potser seria convenient obrir un diàleg per a plantejar-nos quina és la justificació per proposar aquest canvi en la forma de relació que fins ara, i en tots aquests anys, s'ha mantingut entre la defensoria i el govern municipal. És evident que l'Ajuntament pot decidir amb tota la legitimitat com organitza internament el seu equip directiu. Però se'm fa difícil pensar que la justificació per proposar aquests canvis sigui a causa de les discrepàncies en criteris i/o interpretacions que puguem tenir sobre casos, recomanacions o queixes concretes, o que hi pugui haver algun altre element o interpretació d'algú que hagi pogut distorsionar aquest vincle.

També si realment l'Ajuntament considera convenient que la relació entre els responsables polítics, des de la mateixa Alcaldessa, entenent i assumint les consideracions i dificultats lògiques que suposa la gestió de la seva agenda i compromisos, i passant per totes les tinences d'alcaldia i regidories amb la Defensora, un càrrec que també sorgeix del nomenament de la ciutadania, en la mesura que ho fan les persones escollides, els seus representants polítics escollits democràticament, i que componen el Ple, es decideixi que sigui des d'aquest moment "filtrada" per una figura directiva nomenada per l'equip de Govern.

Com vostès podran imaginar-se fàcilment i pel que jo entenc que suposa la responsabilitat i el càrrec de Defensora de la Ciutadania que tinc l'honor de representar, amb el nomenament i unanimitat de tots els membres d'aquest ple, la nostra relació hauria de mantenir-se de forma directa i sense intermediaris, fent cadascú la seva feina, i disposant de l'assessorament dels càrrecs, directius, i dels informes tècnics i jurídics que ens calguin per a l'estudi de cada cas i cada recomanació, però situant sempre l'àmbit del diàleg i de la decisió final, com sempre

ho havia estat, directament amb les persones que han estat nomenades i escollides per la ciutadania per a exercir la responsabilitat del govern.

Quant a la manca de resposta a recomanacions concretes, com pot ser la més notòria de les qüestions al voltant de l'empadronament, també vull manifestar de nou la voluntat de la institució de treballar plegades per assolir millores.

Hores d'ara em consta que l'Ajuntament ja està aplicant millores que a la recomanació s'exposaven. D'altres propostes no sabem si avancen o es troben en estudi. M'hi referiré explícitament en la següent recomanació. El que sí que s'ha evidenciat amb aquestes discrepàncies és que no hem sabut crear l'espai conjunt de treball on poder avançar, segurament no tant ràpid com cadascú voldria per separat, però sé i mantinc que si ho fem juntes segur que arribarem més lluny.

Finalment, i dins del respecte al paper institucional que cadascú de nosaltres ens correspon representar, i acceptant les discrepàncies legítimes que sobre certs àmbits i/o qüestions puguem mantenir, vull manifestar el meu rebuig absolut a que dins del marc d'un debat sobre qualsevol tema algú es pugui permetre insultar, menystenir públicament o fer acusacions de la politització de la institució de la Defensora, no ho admeto ni en públic ni en privat, i encara molt menys a les xarxes socials.

Vaig arribar a ser defensora sense cap vincle ni relació amb cap partit polític i amb plena llibertat i independència. Només amb les meves pròpies creences, ideologia i valors. I a proposta d'un important nombre d'associacions i entitats de la ciutat. I acabaré el meu mandat de la mateixa forma, passades les properes eleccions i amb la mateixa llibertat i independència amb que vaig arribar. Aquesta exposició pública gratuïta, acusacions, insults i menysteniment finalment només acaba fent mal a la mateixa ciutadania, a l'Ajuntament i a la institució de la Defensora. Com a defensora, i ho haig de dir, també a títol personal, m'hagués agradat rebre una disculpa que hores d'ara encara no ha arribat.

El DRET al Padró Municipal

El dret al padró no és un privilegi. És un deure i un dret d'obligat compliment per a qualsevol persona que resideix al nostre territori i és un dret i un deure de l'administració el compliment de la normativa i legislació vigent en relació a l'empadronament de les persones que resideixen en un poble, municipi o ciutat.

He parlat des del primer dia del meu mandat obertament de les dificultats que algunes situacions i/o circumstàncies que pateixen determinats col·lectius de persones es troben per aconseguir la seva inscripció efectiva al Padró Municipal d'Habitants a Santa Coloma de Gramenet. Torno a recordar que ja ho va fer el meu predecessor, el Defensor emèrit Fernando Oteros al seu informe de l'any 2008. Al 2019 i al 2020 he continuat constatant aquestes dificultats a través de totes i cadascuna de les persones i/o famílies que han arribat a la nostra oficina exposant i acreditant casuístiques d'empadronament recollides per la legislació i normativa vigent que el nostre Ajuntament no està, o almenys fins fa molt poc, no estava reconeixent, o bé, a través de situacions en les quals s'ha allargat el tràmit administratiu fins esgotar els terminis de resposta a la ciutadania, originant-se així un silenci administratiu, l'arxivament del cas i la indefensió de la persona.

Hem treballat intensament en totes i cadascuna de les situacions que ens han arribat, per tal d'ajudar a resoldre-les, però també per garantir el dret de tothom a empadronar-se a la ciutat, superant traves, complexitats burocràtiques, interpretacions que no faciliten el bon compliment de la norma, o el desistiment de les persones per no poder veure reconeguts els seus drets de proximitat, el seu dret a la ciutat.

També cal dir que aquest treball intens inclou totes les reunions mantingudes al llarg d'aquests dos anys amb les Tinentes d'Alcaldessa competents en la qüestió, amb les Directores i Caps d'Àrea dels serveis implicats en el tema i amb la Gerència municipal. Reunions i trobades que no sempre han estat senzilles, però que ens han permès anar avançant mica en mica, superant diferències, o posant-ne sobre la taula d'altres, mirant alternatives i buscant sempre arribar a acords quan això ha estat possible.

És de coneixement públic que el mes de desembre del 2019 vaig presentar una recomanació sobre les dificultats del padró a la nostra ciutat. I és de coneixement públic tot el recorregut i la feina feta per la institució que represento sobre aquest tema. També és de coneixement públic les diferències que genera aquesta qüestió entre l'Ajuntament i la Defensora. Francament, no visc negativament aquestes diferències, ans al contrari, em fan creure que tenim per davant possibilitats de seure, dialogar, reprendre les complexitats i treballar per superar-les. Estic convençuda que només així podrem ser garants de drets en condicions d'igualtat per a tothom.

Reconec ara i aquí les millores que s'han començat a implementar pels empadronaments de persones que resideixen en habitacions, així com l'empadronament per a persones Sense Domicili Fix a Santa Coloma de Gramenet. Eren propostes incloses a la Recomanació. Desitjo també, tot i aquestes millores, que continuem trobant espais de treball per garantir el seu bon compliment i que es doni cabuda a totes les variables i casuístiques possibles que es poden contemplar i que ens trobem a diari a la nostra oficina.

Reconeguts aquests avenços, em toca dir quins aspectes tenen encara un marge de millora i que així ho constato amb el tractament dels expedients atesos durant aquests dos anys. És cert que hem patit i patim una situació excepcional de pandèmia des del març del 2020. És cert també que totes les àrees de les nostres vides es van veure sobtadament alterades, que s'han produït greus endarreriments en les gestions i tràmits de totes les administracions, que ha calgut prioritzar urgències a altres necessitats. I tot això podria ser una justificació perfecte per respondre a l'increment d'endarreriments de les instàncies de sol·licitud de padró al llarg de l'any passat. Tot i això, aquests endarreriments també es donaven al llarg del 2019.

Malauradament, a data d'avui continuem coneixent persones de la nostra ciutat que han de pagar per comprar el seu dret a l'empadronament. El meu compromís i lleialtat amb aquest Ajuntament i els drets de les persones farà que sempre em trobin al costat de l'administració local per treballar i establir mecanismes que lluitin contra aquests fets, denunciant públicament aquestes pràctiques fraudulentas i sense escrúpols que mercadegen amb els drets de les persones.

Només per evitar que aquestes coses estiguin passant a Santa Coloma de Gramenet, val la pena que vostès i jo continuem seient, parlant, discutint i resolent ~~superant~~ complexitats per aconseguir superar les dificultats que encara tenim per a l'empadronament.

Per anar tancant i fent memòria del que significa que una persona NO es pugui empadronar allà on SÍ resideix:

Es limita l'accés de les persones a drets bàsics i fonamentals, com són la sanitat i l'accés a la majoria de recursos i ajuts que en depenen d'aquest reconeixement de ciutadania, alhora que propicien que se'n derivin altres problemàtiques associades de complexa solució i que no fan altre cosa que sobrecarregar encara més els serveis socials municipals, i l'aplicació d'ajuts d'urgència de caràcter extraordinari, amb tot el què això comporta com afegit: major complexitat del tractament dels casos i més despeses.

Per tot això, continuo apostant per un padró obert, acollidor, real i que constati la realitat colomenca en tota la seva diversitat, riquesa i potencialitat. Em vaig comprometre i mantinc el meu compromís per seguir treballant intensament pel compliment i reconeixement del **DRET al PADRÓ**, i d'acord al que la normativa legal estableix i permet . El meu compromís voldria anar de la mà amb l'equip de govern actual i amb tots els grups polítics municipals que estan representats en aquest consistori al llarg d'aquesta legislatura. Però el meu compromís superior és amb la ciutadania afectada per les dificultats del padró a Santa Coloma, per continuar treballant per aquells col·lectius de persones més vulnerables que veuen no reconeguts els seus drets.

Procuro ser positiva i creure que tot és possible si ho fem juntes i junts. Sovint, la realitat em situa al lloc, i em fa veure que el trajecte segurament no és senzill, però establir aliances per ser defensores i garantits de drets és fonamental. Escoltar el que necessita la gent per viure dignament és voler cercar millores. Us trasllado la seva veu i la seva confiança en l'administració local per treballar per una Santa Coloma socialment justa.

Aquest camí el faig en paral·lel amb entitats socials del territori, aquelles que també copsen l'impacte que té no constar al Padró municipal d'habitants pels drets de ciutadania de les persones. Gràcies per fer viatge en companyia i per ser veu.

DESATENCIIONS I RECOMANACIONS EN TEMPS DE COVID

D'acord amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, les Síndiques i els Síndics Locals han de servir com a mecanisme no només de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets. I és per això que en la situació viscuda i que vivim arrel de la pandèmia per la COVID19, el paper de les Sindicatures Locals com institucions de proximitat també ha resultat clau per a la ciutadania i per la defensa dels seus drets.

La sindicatura local de Santa Coloma no ha estat pas una excepció i durant aquesta pandèmia hem continuat exercint les nostres funcions, tant en el nostre rol de supervisió de l'Ajuntament com en el de canalització de les queixes de la ciutadania, i també hem hagut de desenvolupar noves maneres de fer.

Com tothom, també ens vam trobar d'un dia per l'altre amb una situació nova i cal que faci revisió de la situació viscuda durant el 2020. Ho faig amb esperit d'aprenentatge i per poder encarar noves situacions a partir d'ara davant els escenaris que es van plantejant. Ho faig precisament per garantir els drets de totes persones que viuen al nostre municipi. Aquesta situació també ha estat objecte d'un treball i reflexió compartida amb les companyes i companys del FòrumSD a partir de la qual també es va publicar l'Informe sobre 'Les desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia' del qual vaig compartir la seva elaboració i que podeu trobar en la seva edició complerta en la pagina web de les Sindicatures locals (<http://www.sindicatureslocals.cat/assets/files/2021/2020-11-30-Informe-Desatencions-a-la-ciutadania-en-temps-de-pandemia-FSD.pdf>)

Totes sabem que l'Ajuntament ha estat l'administració que més a prop ha estat de la ciutadania al llarg d'aquest temps que ens estem veient afectades per l'impacte d'aquesta pandèmia. Sóc conscient, i crec que totes ho som, que ha procurat respondre amb agilitat a les demandes habituals, així com a les noves necessitats sorgides i que ha originat la conjuntura actual. Així i tot, considero que hi ha la possibilitat efectiva de proposar i habilitar millores per assumir aquesta situació. Per tots aquests motius i després de l'anàlisi de les atencions rebudes, queixes recollides, assessoraments fets i orientacions donades a les persones ateses durant els mesos més durs i complexos de la pandèmia, us comparteixo tot el següent:

Les dificultats per contactar amb l'administració. La saturació molt preocupant dels serveis socials, la dificultat de traslladar a la ciutadania les decisions adoptades, la disminució de l'agilitat de l'administració i allargament els terminis d'atenció i resposta, la manca de col·laboració institucional entre administracions i que recau especialment "en contra" de l'administració local. L'especial afectació de la situació que, un cop més, ha recaigut en els col·lectius vulnerables, la manca de la infraestructura necessària per fer front a aquestes situacions si es tornen a produir i l'agreuement de tots aquells temes ja coneguts de les administracions i ara més cronificats encara, han posat de manifest mancances i debilitats del sistema, però sobretot han afavorit noves maneres de fer les coses i abordar-les.

Aquestes són les meves recomanacions en clau de propostes:

1. El nostre Ajuntament també ha patit el col·lapse dels serveis municipals i ha hagut de fer front al teletreball dels empleats i empleades públiques de la nit al dia. Sovint, i especialment als principis de la pandèmia, no es van tenir prou recursos logístics i tècnics per poder desenvolupar la feina diària amb certa normalitat en condicions de teletreball. Per aquest motiu cal millorar les infraestructures i recursos per tal que el teletreball i la digitalització (tant en situació de pandèmia com sense) permeti una atenció a la ciutadania ràpida i eficaç. Per això és precís assegurar les comunicacions, especialment l'atenció telefònica, amb capacitat suficient i que es pugui reforçar quan calgui. Cal avaluar també el teletreball del nostre Ajuntament per tal de garantir que la seva correcta implementació, amb l'ajut i implicació de tot el personal

municipal, no alenteixi la capacitat de resposta a la ciutadania, superant qualsevol ineficiència que es pugui produir, garantint, alhora, els equipaments informàtics, de telefonia mòbil, de xarxes i programari informàtic que faciliti aquest teletreball amb les millors condicions possibles.

2. La pandèmia ha posat en evidència la necessitat d'incrementar la plantilla de treballadors i treballadores públiques, així com la necessitat d'estabilitzar els equips professionals, especialment d'aquelles àrees i serveis municipals d'atenció a les persones (serveis socials municipals, atenció a la dependència, OIAC...). Caldria assumir que resulta imprescindible i **ESSENCIAL** reforçar adequadament la xarxa d'atencions i necessitats de la ciutadania, tenint en compte la situació viscuda, el moment actual i les perspectives de futur que estan generant més demandes i requeriments de la població, especialment d'aquells col·lectius en situacions més vulnerables. Per tot això, cal recordar que l'Ajuntament ha d'estar en primera línia d'atenció davant les situacions d'emergència social, com les que ha provocat la crisi del Covid-19. I ha de ser així perquè és l'administració més propera a la nostra ciutadania, posant per davant l'atenció a persones en situació de risc i de vulnerabilitat: gent gran, infància i adolescència, persones amb diversitat funcional, persones amb trastorns i problemàtiques de salut mental i addiccions agreujades per tants mesos de confinament, situacions de dependència, persones migrants, famílies monoparentals, la majoria de les quals són dones, i tots els col·lectius de persones que més estan patint les noves onades de pobresa que estem coneixent.
3. Hem d'aprendre de la situació viscuda. Estem obligades a fer-ho per no incórrer en les mateixes errades i superar dificultats viscudes. Això inclou un abordatge integral en tot l'alentiment i acumulació de retards que ha provocat la pandèmia a la nostra ciutat i l'impacte que això té en la pèrdua de confiança per part de la ciutadania vers l'administració local. És cabdal que l'Ajuntament continuï incrementant l'eficiència en les respostes a aquests retards i que es busquin mecanismes complementaris a les cites prèvies, si s'hi escau, així com incrementar els punts d'atenció, si fos precís davant un panorama excepcional com el viscut.

4. La Covid-19 ens ha fet reinventar-nos a totes per oferir el millor dels serveis i les atencions a les persones. També l'Ajuntament s'ha vist fent front a aquesta qüestió. Això ha implicat donar resposta a noves necessitats i requereix també un esforç per part de l'administració local per establir canals de comunicació nous (xarxes socials, *whatsapp* o altres), comptar amb persones que els atenguin, encarrilin demandes i consultes i hi donin resposta. Ara cal revisar els plans comunicatius de contingència existents en situacions de crisi per tal de millorar-los, si s'escau; i si no n'hi ha, recomanar desenvolupar-ne. Però cal acompanyar aquesta proposta dels mitjans i recursos necessaris per fer-los efectius al nostre ajuntament, i exigir també la seva implementació a les residències, centres de salut del municipi, Seguretat Social, Hisenda i altres Serveis dependents d'altres administracions tant bàsics per a la nostra ciutadania.

5. L'estat d'alarma, l'excepcionalitat de la situació pandèmica, l'obligatorietat de complir les restriccions sanitàries per garantir la salut comunitària i la seguretat de tothom, el tancament dels recursos i serveis municipals que connectaven la vida de les persones de Santa Coloma amb el seu Ajuntament (OIAC, Centres Cívics, Serveis Socials, Serveis d'atenció a la Gent Gran, infància i adolescència i altres) i amb la vida col·lectiva de la ciutat (teatres, entitats, locals comercials, restaurants, bars...) han suposat un daltabaix per a totes i tots. Amb el decurs dels mesos, les restriccions han anat variant i han possibilitat una represa progressiva i ,encara amb moltes limitacions, de la vida de la ciutat.

Malgrat tot, cal continuar reprenent la vida diària i el batec de la nostra ciutat amb la reobertura d'espais, recursos i equipaments de caràcter municipal que ara esdevenen més necessaris que mai per assolir una normalitat en totes les dinàmiques de les nostres vides. La pandèmia també ens deixa xacres com l'accentuada bretxa digital que per a moltes persones (ja sigui per qüestions d'edat, recursos o desigualtats socials) es fa insalvable sense mitjans que garanteixin l'accés de tothom en condicions d'igualtat a l'acceleració de la digitalització de les administracions públiques.

Potser fora bo contemplar que els nostres centres cívics, equipaments públics i recursos municipals (dels quals també en depenen les seus de moltes entitats locals i on es desenvolupaven infinitats d'activitats que enriqueixen la nostra xarxa propera i a col·lectius socials molt diversos) puguin oferir espais de connexió digitals per superar les desigualtats d'accés de tothom a l'ús de dades, així com per no ofegar el teixit social, cultural, associatiu i les entitats socials que acullen. El seu malaurat tancament ha fet més evident que mai que també són serveis essencials per a moltes persones i suposen una pèrdua en la qualitat de vida, en la dinamització de la vida pública i en el benestar col·lectiu de la societat colomenca.

6. Hem d'aprendre que cal donar continuïtat a les iniciatives de participació ciutadana i de construcció col·lectiva que sorgeixen de les xarxes solidàries, que es van generar de manera espontània en els moments més durs, més enllà del voluntariat puntual, i que van arribar allà on no arribava cap administració, per tal que esdevinguin una força i un complement imprescindible a d'altres circuits i xarxes de caire més institucional que justament per aquest vincle amb l'administració poden generar més recels o desconfiances entre les persones que s'hi comprometen i les que es troben en situacions de feblesa i vulnerabilitat. La seva realitat és més oberta i heterogènia, però des d'una perspectiva de treball comunitari, es precis acostar-s'hi, guanyar la seva confiança i respectar i reconèixer la seva existència, presència i actuació com actors, també legítims, del cos social de la nostra ciutat.
7. Finalment, em permeto incloure aquí aquesta proposta com a recomanació: promoure la confiança en la figura i la institució de la sindicatura local – de la Defensora de la Ciutadania - de la nostra ciutat. Per diversos motius que no són menors, com ara perquè és un indicador de maduresa i bona salut democràtica, perquè és un recurs i una institució oberta a col·laborar i treballar conjuntament davant d'aquesta i moltes més situacions que esdevinguin escenaris futurs i imprevistos com l'actual. Però principalment, perquè situacions com les viscudes han evidenciat la gran potencialitat de les sindicatures locals com un recurs molt efectiu de proximitat, d'accés de la

ciutadania a la informació i als recursos disponibles de les diverses administracions, d'aconseguir canalitzar demandes i peticions de forma adequada als serveis, en definitiva, de contacte directe, en termes d'intermediació, amb la ciutadania que hem de saber mantenir i tenir-lo en les millors condicions possibles davant d'aquestes i moltes més circumstàncies futures.

D'aquestes recomanacions, una part important acaba incidint sobre els Serveis Socials municipals i la resta de Serveis d'atenció a les persones. Tant per les dificultats del moment, com per l'increment de demandes que hi ha hagut i el que es preveu que es mantingui a curt i mitjà termini, els Serveis Socials són avui en dia una de les baules febles del sistema. Si aquesta baula no funciona, hi haurà cada cop un nombre creixent de persones que veuran els seus drets retallats i les seves dificultats de fer front a la situació molt agreujades.

És vital prioritzar el reforçament urgentment d'aquests serveis, en termes de recursos humans, capacitat de resposta i mantenir els esforços per reforçar els recursos econòmics per als programes i ajuts que desenvolupen.

Ara més que mai és necessari generar plans i acords locals amb mesures sòlides, consensuades, constructives i sostenibles per abordar i fer front els desafiaments actuals provocats per la pandèmia sense deixar-se a cap persona enrere, i procurant ser garantia de drets en tots els àmbits de la vida de la nostra ciutat.

HABITATGE: GREUGES I PRECARIETATS

La meva preocupació davant els greuges relacionats amb l'habitatge torna a repetir-se en aquest informe. Això no és una bona notícia. Queda ben clar que la problemàtica estructural de l'habitatge requereix de respostes que transcendeixen clarament la competència de l'àmbit local i arriba a nivell estatal. No hi haurà solució si no s'assoleix una coordinació i un compromís directe i executiu de les tres administracions.

És cert que parlem de competències compartides (local, autonòmica i estatal) i que les polítiques locals d'habitatge cal que es dotin dels mitjans i recursos per part del govern central i autonòmic per tal de poder-les desplegar adequadament al municipi. Sóc conscient que no és una tasca senzilla i que implica una cursa de fons per aconseguir els objectius necessaris. De totes maneres, és una realitat que com a Defensora em trobo a l'Oficina, més sovint del que voldria, persones de Santa Coloma que són víctimes directes de l'especulació, l'encariment, la precarietat i la inestabilitat per garantir i mantenir un dret fonamental de les persones que a diari s'està veient vulnerat, com és el dret a l'habitatge.

Durant el 2019, però especialment durant el 2020, la situació no ha millorat. Les desigualtats socials i econòmiques accentuades per l'impacte de la pandèmia, han ferit de ple la capacitat de moltes famílies per poder sostenir el pagament dels seus lloguers i hipoteques. Parlem de famílies nombroses, monoparentals, reconstituïdes amb filles i fills a càrrec que viuen a Santa Coloma en el llindar d'una exclusió habitacional sense precedents.

Amb l'Estat d'Alarma, la moratòria que aturava temporalment els desnonaments i llançaments previstos va ser una vàlvula d'oxigen per guanyar temps davant la crònica d'una mort anunciada. Tot i això, la realitat em fa constatar que es continuen produint desnonaments a la nostra ciutat, que tot i els ingents esforços de l'equip de mediació municipal, dels serveis socials municipals, de l'Oficina Local d'Habitatge i de tots els serveis i col·lectius socials implicats, convivim a la mateixa ciutat amb persones i famílies que perden la seva llar, que es veuen desprotegides i que pateixen la vulneració del dret a l'habitatge en la seva pròpia carn. Però també hem d'obrir els ulls a la situació d'infrahabitatge en que viuen nombroses famílies i persones a la ciutat: l'habitual relloguer d'habitacions, okupacions en precari en pisos de grans tenidors i, en contades ocasions, de particulars, residència a locals reacondicionats sense cèdula d'habitabilitat ni permisos per realitzar arranjaments, etc.

Tots aquests motius i molts d'altres no expressats ni descrits en aquest informe m'empenyen a evidenciar que aquest problema és una realitat que, malauradament, s'ha agreujat i ens obliga a totes a contribuir per buscar respostes i solucions amb caràcter d'urgència. Des de l'àmbit local i supralocal, sense mirar cap a un altre costat. Qualsevol de les polítiques locals d'habitatge que permetin i promoguin el dret a un

habitatge, a una llar digna, sempre serà una iniciativa en benefici d'aquells i aquelles més vulnerables.

I si en algun moment algú pot senyalar que el problema no és de la nostra competència, quan aquest afecta a la nostra ciutadania, és de la nostra incumbència. Només per això, és difícil obviar una necessitat tan punyent com ho és aquesta.

Finalment, conec els esforços i propostes que darrerament, ja a l'any 2021 l'Ajuntament ha treballat i presentat com a propostes de Pla d'Habitatge per a la ciutat. Confiam en la consolidació de les propostes del pla, que en la seva redacció final es puguin recollir les aportacions de la ciutadania en termes de participació i que s'aconsegueixin els fons i recursos que caldrà pel seu desenvolupament. També els compromisos i la voluntat específica en aquest pla de donar cobertura les persones i/o famílies en situació de risc i vulnerabilitat que la mateixa Alcaldessa va exposar en la mateixa presentació. Com a Defensora només puc que manifestar el meu total suport i recolzament a les mesures i propostes que aconseguixin el compliment d'aquests objectius

SEGURETAT CIUTADANA I MEDIACIÓ

Des de l'entrada en vigor de l'Estat d'Alarma el passat març del 2020 i per procurar donar la millor resposta a totes les diverses situacions que han anat esdevenint, la coordinació entre els diferents cossos de seguretat estatals, autonòmics i de l'àmbit local ha estat fonamental per garantir la bona convivència als nostres barris, places i carrers.

Si bé és cert que el duríssim confinament dels primers tres mesos va suposar un daltabaix en la vida pública i privada de tothom, els mesos posteriors la situació també ens va obligar, i ens obliga encara ara, a conviure amb un seguit de restriccions sanitàries que condicionen profundament la nostra vida i les seves dinàmiques prepanidèmiques.

L'aplicació d'aquest nivell de restriccions també ha suposat, més a nivell estatal que local, haver pogut observar alguns moments complicats de conflictes i tensions entre l'exercici dels drets i llibertats individuals i l'aplicació de límits en unes circumstàncies noves per a totes i on sembla quasi inevitable que apareguin elements descontrolats en actituds i posicions desencertades o amb excessos per totes les parts. Més que mai, en circumstàncies d'emergència, necessitem que el civisme i els interessos comuns regeixin els nostres actes. I més que mai, en circumstàncies d'emergència, necessitem que els cossos i forces de seguretat de l'estat, i a tots els nivells, aconseguixin fer visible el màxim respecte als drets de les persones i que les actuacions s'ajustin al que s'emmarca en la normativa, protocols i marc de les bones pràctiques de les actuacions policials. I si es constaten excessos, per qualsevol de les parts, que la supervisió interna treballi i si s'escau, que la tutela judicial determini i depuri les responsabilitats que corresponguin.

És en aquest context de dificultat, que durant el 2019, però especialment al llarg de l'any 2020, ha estat habitual l'atenció a casos de persones que ens exposaven problemes de convivència, tensions i cansament pels mesos de tancament, per incompliment de les restriccions imposades i comportaments incívics i altres.

Al llarg d'aquests dos anys, la comunicació fluida i les facilitats per abordar aquelles situacions més urgents i relatives a la seguretat ciutadana amb la Tinenta d'alcaldesa i l'intendent major de la Policia Local han facilitat abordatges coordinats i resolució de problemes amb agilitat. Per tots aquests motius, des de la institució de la Defensora compartim el desenvolupament d'un model de cossos de seguretat locals que tingui en la mediació, el diàleg i la proximitat les eines fonamentals de la seva intervenció, que promoguin mesures reparadores que ajudin a la bona convivència i concòrdia entre tota la ciutadania colomenca.

Aquesta pandèmia ens ha posat a totes a prova i, més enllà de les circumstàncies i conflictes habituals que s'atenien fins el 2019, s'han originat de noves al llarg del 2020: agreujament de situacions d'aïllament social, tensions en la convivència habitual, increment i pronunciat silenci de casos de violència masclista, etc.

La Policia Local ha demostrat amb escreix estar a l'alçada i atendre amb rapidesa qualsevol incident i denúncia. Com a Defensora, us agraeixo profundament la vostra diligència i bona intervenció en totes aquestes qüestions. Estic convençuda que seguirem consolidant a Santa Coloma de Gramenet un model de Policia Local de proximitat i plenament sensible a les necessitats de les persones.

MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA I DELS ESPAIS PÚBLICS:

Al llarg d'aquests dos anys de feina, des de l'oficina hem continuat atenent de manera força regular problemàtiques diverses vinculades al servei de manteniment de la via pública, de l'estat de parcs i jardins, del manteniment i esporga de l'arbrat, d'accessibilitat o necessitat d'arranjament de determinats carrers i espais públics, actituds i comportaments incívics per part d'algunes persones, etc. La ciutadania, especialment durant els mesos de confinament s'ha preocupat, interessat i ens ha traslladat aquells aspectes millorables del nostre espai públic, per fer-lo més habitable i sostenible.

Com he repetit al llarg d'aquest informe, la COVID19 ha trasbalsat totes les esferes de la nostra vida, i el gaudi de la vida pública també s'ha vist fortament afectat. Durant mesos, no hem pogut sortir als nostres carrers, passejar, descansar a les zones d'esbarjo, jugar als nostres parcs, saludar als veïns i veïnes, i veure als avis fer petar la xerrada als bancs de Can Sisteré. Malgrat això, la tasca ingent dels dispositius de neteja, baldeig i desinfecció s'ha intensificat com mai abans i han estat serveis essencials per garantir que Santa Coloma mantingués el seus carrers en condicions de plena salubritat.

Aquesta bona feina més visible dels equips de neteja i manteniment dels serveis municipals, també he pogut constatar-la en la millora de les atencions a les queixes que com a Defensora he adreçat a les àrees competents durant el 2019 i 2020. I especialment, al llarg del 2020, tot i els condicionaments que ens han imposat a totes i tots les circumstàncies, aquesta millora ha estat substancial. Si bé és cert que tenim expedients de més complexa solució i que, de vegades es pot dilatar en el temps la resolució definitiva, confio que aquestes millores que avui constato aquí, es mantinguin i ens permetin avançar encara més i millor.

ATENCIIONS A ALTRES ADMINISTRACIONS

Les sindicatures locals, com bé sabeu i m'he preocupat en detallar en aquestes recomanacions, són institucions públiques al servei de les persones que compten, com a valor afegit, amb el privilegi de l'atenció propera a la ciutadania a les nostres ciutats, municipis i pobles.

Santa Coloma de Gramenet i el nostre Ajuntament ja fa 21 anys que han apostat per consolidar la institució de la Defensora de la Ciutadania a la nostra ciutat com a mecanisme de supervisió, control i revisió d'aquells aspectes millorables de la nostra administració local per tal de garantir el bon compliment dels drets de proximitat de les persones. En circumstàncies de normalitat, és habitual que des de la sindicatura local de Santa Coloma també s'atenguin consultes, assessoraments, orientacions i queixes que no sempre corresponen pròpiament a la competència dels serveis i àrees municipals del nostre Ajuntament.

Al llarg del 2019, però especialment, des del mes de març del 2020 (moment en que es declara l'Estat d'Alarma per la pandèmia de la COVID 19) aquesta circumstància va condicionar bona part de les atencions d'urgència que la ciutadania ens va fer arribar i ens va confiar. Durant els mesos més durs de la primera onada, i també amb posterioritat, hem atès un múltiple i ample ventall de desatencions que transcendeixen la competència municipal, i per tant, la meua pròpia com a Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma.

Malgrat això, el meu deure com a servidora pública m'obliga a donar veu a aquestes situacions i em comprometo a cercar les vies i alternatives existents per tractar de donar la millor de les respostes a tothom. Així doncs, davant la situació crítica que van patir les residències de la Gent Gran, davant l'impagament dels ERTOS, davant els silencis del SEPE, davant la impossibilitat de contactar amb altres administracions de caràcter supralocal (RGC, IMV, altres prestacions), front al desbordament dels serveis sanitaris públics i molts d'altres, la nostra sindicatura local ha aconseguit ajudar a elevar, reconduir, assessorar i orientar tots aquests greuges que la ciutadania ens ha adreçat. Francament, aquesta feina no ha estat menor, tot el contrari. Han estat moltes les persones que davant la saturació d'altres administracions han hagut de recórrer a la nostra oficina per cercar alternatives i escolta davant situacions de desesperació.

El meu compromís com a Defensora m'obliga a treballar i establir els mecanismes necessaris que ens permetin traslladar totes aquestes situacions allà on correspongui, a aquelles administracions i institucions (autonòmiques i estatals) que disposen de la competència per cercar les solucions i els mecanismes que permetin evitar que es tornin a produir moments com els viscuts. No podem obviar que la proximitat que garanteix la nostra sindicatura local exerceix alhora una funció d'altaveu de denúncia d'aquells greuges que no corresponen a l'àmbit local i cal reforçar aquest paper de la institució com a catalitzador davant aquestes desatencions produïdes, sempre amb la finalitat de procurar cercar la millor de les respostes per oferir a la ciutadania.

LLENGUATGE ADMINISTRATIU

Vull posar l'accent especialment en l'ús del llenguatge administratiu. Tothom entén que les lleis, les normes i les ordenances municipals existeixen per regular la bona convivència entre les persones. Tothom entén també la necessitat que existeixi aquest marc regulador per la bona convivència, però sovint l'ús, i en determinades ocasions, l'abús d'aquest llenguatge pot fer poc entenedora la resposta que es dona per part de l'Ajuntament als greuges que expressa la ciutadania. Treballar per cercar mecanismes que facilitin la comprensió al ciutadà sense prescindir de la llei, trobar l'engranatge i el punt intermig que afavoreixi l'entesa entre totes dues parts no és senzill, però cal treballar plegades per trobar aquest equilibri que faciliti la interpretació i comprensió de la ciutadania vers les respostes administratives.

Sovint, quan les persones s'adrecen a la institució de la Defensora, en realitat només cerquen poder entendre si tenen o no raó en allò que exposaven, si se'ls aprova o no un permís o llicència, si s'accepten o no les seves al·legacions... En definitiva, puc comprovar moltes vegades, com la gent accepta aquelles resolucions que els adreça el nostre ajuntament, siguin o no favorables, sense necessitat d'obrir cap greuge o queixa a la nostra institució. Simplement busquen més atenció als petits detalls, a què algú els pugui explicar amb paraules planeres què es diu en aquella comunicació i com han de procedir. Posar llum als dubtes de la ciutadania és feina de totes i només cal procurar cercar espais i mecanismes que ajudin a establir confiança, a treballar intensament per fer del nostre Ajuntament un espai més humanitzat i proper encara.

UN APUNT FINAL

Dos anys i una pandèmia pel mig. Vull compartir la meva total i absoluta preocupació i interès per tots i cada un dels temes tractats en aquestes recomanacions. Però em permeto traslladar-vos la meva preocupació per l'indiscutible impacte emocional i en la salut mental que ha provocat la COVID19 en totes i tots: la incertesa generalitzada, l'impacte econòmic, la manca de mobilitat, la manca de contacte amb familiars i amics, les restriccions en el temps d'esbarjo i el gaudi de la vida i l'espai públic són alguns dels aspectes que més han impactat en la ciutadania en el darrer any.

És evident que la vida de totes ha canviat, més o menys, però ha canviat. Que moltes persones que ja patien i conviuen a diari amb problemàtiques de salut mental, fragilitat emocional i/o addiccions ara han vist agreujada la seva situació. Moltes persones que mai abans havien patit episodis d'ansietat, estrès, depressió, insomni... ara precisen suport i ajut terapèutic, i de vegades farmacològic pel seu tractament. És evident que les emocions mouen la nostra vida en tots els seus àmbits, que cal estar més atentes que mai a cuidar-nos, a preocupar-nos per nosaltres i pels nostres. Per poder avançar en els reptes que tenim per davant, necessitem primer de tot cuidar pel benestar de la nostra comunitat i això ens implica a totes. I jo, com a Defensora, m'hi sumo per fer de Santa Coloma una ciutat plenament sostenible, accessible i diversa que avantposa sempre a les persones, el seu benestar i la garantia dels seus drets.

SEGUIMENT I EVOLUCIÓ DEL PLA DE TREBALL

I ara sí, després d'aquesta primera radiografia on he volgut compartir les problemàtiques més punyents, significatives i destacables detectades des de la institució que represento al llarg d'aquests dos intensos anys, crec que és el moment de plantejar quines són les línies de treball, de les quals us comparteixo avaluació i que desitjo continuar tirar endavant durant els següents anys de mandat:

- **La conciliació, els espais d'acord i la concòrdia: claus del treball de la Defensora**

La Santa Coloma diversa, rica i activa que totes compartim i vivim, requereix també una actitud oberta a l'escolta i de receptivitat plena cap a les històries particulars que m'adrecen i em confien les persones de la ciutat en la relació que estableixen amb les diferents administracions (local, autonòmica i/o estatal).

Com a Defensora, continuo apostant al llarg del meu mandat per un model de institució que sigui **“facilitadora de solucions”** i catalitzadora de propostes sempre en favor dels drets fonamentals de les persones, del bon govern i la bona administració de l'Ajuntament; la institució de la Defensora representa una peça més al taulell amb la que s'hi pot comptar i s'hauria de comptar per a la resolució de greuges, conflictes, o situacions complexes que es puguin originar i viure en les relacions que els i les ciutadanes mantenen amb l'Ajuntament.

La institució de la Defensora s'esforçarà, esmerçant tots els recursos possibles, per cercar espais de diàleg que permetin arribar a acords, que afavoreixin processos de conciliació amistosa entre les parts agreujades. La bona entesa i treballar per la ciutadania en favor de la confiança en la nostra administració local és l'eix vertebrador de la meva missió com a Defensora. Procurar ajudar a reestablir i sumar per refer relacions malmeses és fonamental per enfortir els vincles entre ciutadania i Ajuntament.

Reitero el meu compromís ferm per continuar promovent el diàleg de proximitat, l'escolta activa i l'empatia cap a totes les parts durant els anys de mandat. La promoció de la concòrdia, ajudar a superar diferències i punts de vista divergents, són part del full de ruta per facilitar solucions, alternatives i altres mirades a aquells conflictes que semblen insalvables.

Totes i cadascuna de les atencions que fem, ens emocionen i ens remouen. Cada història personal confiada en la intimitat del despatx de la Defensora suposa una història que pot tenir un altre final possible si totes les parts mostren la seva voluntat per seure a parlar i trobar acords, tenint en compte i procurant entendre totes les mirades, totes les vivències i sensibilitats per cadascuna de les parts.

- **Revisió programa informàtic oficina**

Tal i com ja vaig anunciar en el meu primer informe, des de la sindicatura continuem treballant per adaptar i implementar els requeriments de l'administració electrònica a les necessitats pròpies de la institució de la Defensora. En aquest sentit, treballem amb les àrees i serveis responsables municipals que estan activant els nous aplicatius i models de treball que imposa la normativa de l'administració electrònica per aconseguir les millors solucions possibles.

- **Nova imatge i nou model de treball de l'Oficina de la Defensora**

Continuo treballant intesament per fer plenament accessible la imatge de proximitat de la institució que tinc l'honor de representar. Aposto per promocionar una imatge de Defensora activa, implicada i sensible a la realitat de la ciutat. Al 2019 es va estrenar nova imatge corporativa de la institució, comptant també amb l'edició del tríptic de la Defensora. S'ha procurat mantenir la presència amb caràcter informatiu i quinzenal de la institució al Full Informatiu de l'Ajuntament.

Al llarg d'aquests dos anys, s'han continuat elaborant diversos materials de caràcter intern amb la imatge actual corporativa. Tanmateix, és un esforç que, a banda de la proposta del nou disseny i imatge, té com a finalitat aconseguir que el missatge que la institució intenta donar sigui més clar i més entenedor per a tota la ciutadania.

He procurat mantenir presència institucional amb caràcter regular a les xarxes socials (actualitzant continguts, informacions d'interès, tant a twitter com a facebook). També les xarxes socials de la institució han estat porta d'entrada virtual a la nostra oficina, especialment en els moments més durs d'aquesta pandèmia, a través dels canals de MD que posen a disposició per contactar de manera privada. Al novembre del 2020 vam estrenar perfil institucional a Instagram (@defensorascgramenet), acostant la institució a la major diversitat de públic potencial possible.

Aquesta visibilitat a les xarxes acostava la institució a la ciutadania, garanteix un exercici de transparència i de confiança, així com un canal de comunicació proper de la institució amb la ciutat. Com a Defensora em plantejo durant aquests anys de mandat la continuïtat en la difusió de missatges que ajudin a fer pedagogia en la promoció i garantia dels drets de proximitat, tot destacant una imatge d'institució clau al servei de les persones de la nostra ciutat.

És evident que queda molt camí per recórrer i que cal treballar en els propers anys en diversos aspectes, com ara l'actualització dels continguts a la web de la Defensora.

Tot i això, cal treballar intensament des de la institució per assolir un pla de comunicació transparent, amb presència i que sigui altaveu dels neguits i preocupacions de la nostra ciutadania, capaç de presentar i transmetre un model d'institució d'utilitat pública que es posa a disposició per treballar i millorar aquelles coses, situacions i problemes que ens afecten des de les administracions i que angoixen a les persones.

- **Eduquem en Drets de Proximitat- Eduquem per la Pau**

Sóc Defensora i em sento molt orgullosa i profundament agraïda de poder desenvolupar la meva feina cada dia. Però sóc educadora i no puc amagar ni oblidar la meva vocació i els meus orígens professionals i personals. És un repte des de l'inici del mandat fer de la institució que represento una eina valuosa i preuada de pedagogia i sensibilització dels drets fonamentals de les persones, de la seva defensa, divulgació i promoció entre la ciutadania colomenca. Una divulgació propera i entenedora a l'abast de tothom.

No puc amagar tampoc que no estic satisfeta amb l'assoliment d'aquest punt del meu mandat. Després de 21 anys de sindicatura local a Santa Coloma, aquest eix de mandat hauria d'estar plenament consolidat i hauria de ser un apartat de pura continuïtat i revisió. Tot i això la realitat que constato a data de presentació d'aquest informe és la següent: cal incrementar la presència de la institució de la Defensora a les escoles, instituts i recursos socioeducatius de la ciutat per tal de donar a conèixer, formar, educar, sensibilitzar i promoure en els drets de proximitat entre la comunitat educativa i social de la nostra ciutat.

Si bé és cert que al llarg de tots aquests anys des de la creació de la institució, s'han pogut fer xerrades formatives a alguns instituts colomencs (hem mantingut la presència regular i amb caràcter anual amb alumnes de CFGM dels IES La Bastida i IES Puig Castellar), considero insuficient aquesta presència, tenint en compte que la nostra ciutat compta actualment amb 8 instituts públics.

Què he fet davant d'això? En el meu compromís per ser una institució educadora i un agent més de cohesió social i defensora dels drets humans des de l'àmbit local, al darrer trimestre del 2019 vaig contactar directament amb tots els instituts de Santa Coloma, fent arribar el meu dossier pedagògic actualitzat a totes les direccions dels centres. La finalitat era llavors obrir noves vies i portes de contacte. Lamentablement, les dificultats originades arrel de la pandèmia no van afavorir establir nous vincles i ampliar presència a la comunitat educativa de secundària. Tot i això, no defalliré en l'intent de reprendre aquests canals per assolir objectius.

Els drets de proximitat no són exclusius d'una franja d'edat específica i afecten a totes les àrees i etapes evolutives de les persones. En una ciutat educadora com la nostra, en una ciutat social i dinàmica com Santa Coloma, l'educació, sensibilització, defensa i promoció dels drets de les persones cal que tingui presència també entre la comunitat educativa de les escoles públiques d'infantil i primària. Històricament, no s'ha contemplat la presència de la Defensora per poder realitzar xerrades, activitats i/o dinàmiques en aquest període formatiu i educatiu de la infància.

De totes maneres, aprofito ara públicament per reiterar la meva disponibilitat total, plena i proactiva per oferir-me a col·laborar, sumar i aportar per contribuir a construir i fer de Santa Coloma la ciutat educadora que entre totes volem. Una ciutat educadora que treballi des d'una mirada interseccional i que faci de la ciutat un entorn socialment just i digne, tot esforçant-se per superar les desigualtats i que millori des de tots els àmbits les condicions de vida de les persones.

En definitiva, que compto amb que els propers anys de mandat siguin més esperançadors que el 2020, i esdevinguin oportunitats per poder fer el desplegament total d'aquest pla d'acció. Continuarem treballant per acostar els drets de ciutadania des de l'educació i la promoció dels valors de justícia social, dignitat i equitat.

- **Construïm ciutat – la Defensora als barris**

Des del meu primer informe, ja vaig fer palés el meu interès per acostar la figura de la Defensora a la ciutadania i treballar per tal de fer-ho efectiu dins de les meves propostes de mandat. Pel mig hem viscut i estem vivint un canvi de legislatura, un nou equip de govern i una nova configuració del consistori municipal, així com una greu pandèmia que ens ha sacsejat la vida a totes d'una manera o una altra tal i com la coneixíem fins llavors. Cap d'aquestes transformacions ha estat intrascendent, ans el contrari.

A la tardor del 2019 vaig presentar la proposta d'obrir l'Oficina als Barris amb un cronograma previst per tot el 2020 per donar inici a la iniciativa **“Drets de proximitat als barris”** . Amb aquesta proposta es plantejava la mobilitat de l'Oficina de la Defensora als diferents Centres Cívics de la ciutat amb caràcter itinerant i una tarda al mes. Afortunadament, es va arrencar tota la maquinària i, finalment, el febrer i el març del 2020 vaig poder acostar la sindicatura al CC Pins Pirineus i CC Les Oliveres respectivament, atenent “in situ” a les persones que s'hi van acostar i interessar per adreçar-nos qualsevol consulta, dubte i/o atenció. La previsió era continuar al llarg de tot l'any 2020. No cal que expliqui gaire més cosa amb detall del què va succeir a partir del 14 de març del 2020 que coneixem totes i que no s'hagi explicat abans en aquest informe: l'aturada total per la pandèmia, l'escrupulós compliment de les indicacions i restriccions sanitàries indicades per les autoritats, ens van afectar i encara avui condicionen les dinàmiques de les nostres vides.

Tenint en compte els condicionants actuals i les restriccions que se'ns van indicant, la meva voluntat és reprendre aquest model ja estrenat, tan bon punt ho permetin les condicions i autoritats responsables en la gestió d'aquesta situació que patim. Espero i desitjo que les circumstàncies continuïn evolucionant favorablement per tal que la vida en condicions de seguretat i salut comunitària tornin a una certa normalitat per a tothom, i que ben aviat es pugui reprendre l'activitat diària dels nostres Centres Cívics, tan essencials per la bona convivència i dinamització plena dels nostres barris i teixit humà.

- **Teixim xarxa: les entitats com a motor del teixit humà a la ciutat.**

Des de l'inici del mandat, crec que és IMPRESCINDIBLE conèixer, acostar-m'hi, interessar-me, contactar i restar disponible per l'entremat d'entitats, associacions, moviments veïnal i col·lectius diversos que conformen el teixit vital de la ciutat.

És cabdal connectar amb la realitat que ens envolta per poder impulsar aliances, sinergies, vincles i construir ponts i col·laboracions sempre en benefici de les persones de Santa Coloma. Avui, després de gairebé 3 anys, només tinc paraules d'agraïment per obrir-me les portes i per la vostra capacitat incansable de cercar respostes a les situacions més complexes mai viscudes. I principalment, per no defallir i estar sempre atentes i al costat del pols vital dels i les nostres veïns i veïnes.

Gràcies també per la resposta exemplar donada en temps de crisi social i sanitària, per la vostra capacitat d'autoorganització i per ser resolutives quan totes les administracions han hagut de fer mans i mànigues per arribar a tothom qui ho necessitava.

Gràcies també per reinventar-vos i mirar de salvar les greus dificultats de la "bretxa digital" i per esforçar-vos per estar obertes, disponibles i connectades utilitzant tots els mitjans i recursos possibles.

Però sobretot gràcies per respondre sempre els correus adreçats des de la nostra institució, per buscar mitjans per seguir mantenint reunions, per treballar plegades per la defensa dels drets de les persones des de tots els àmbits d'acció i per permetre'm treballar colze a colze amb plataformes d'entitats i ciutadanes, com ara la Taula de Drets de Ciutadania, entre moltes d'altres que són garants de drets de les persones.

Estic convençuda que continuar apostant per enfortir aquest pla de mandat només pot garantir coses positives i noves vies per acostar les administracions a les persones i a les seves vivències i realitats complexes.

- **Codi ètic i Carta de Serveis de la Defensora**

El meu tarannà personal i professional, així com la meva voluntat com a servidora pública compromesa amb el Bon Govern i la Bona Administració em porten a informar-vos que properament, i com a Defensora, us donaré a conèixer, a vosaltres i a tota la ciutadania, la meva adhesió a un Codi Ètic de la institució que també suposarà la declaració i publicació de la Carta de Serveis de la Defensora.

Referent al Codi Ètic de la Defensora, destacar que es tracta d'una opció voluntària i lliure que vull adoptar i fer públic pel desenvolupament de les meves funcions, amb la finalitat de garantir els estàndars d'exigència i transparència necessaris en totes les meves intervencions. Treballaré per desplegar aquest mecanisme d'autoregulació a diari i en totes i cadascuna de les meves intervencions, sempre posant per davant el profund respecte cap a la institució que tinc l'honor de representar i el servei, la defensa i la garantia dels drets de les persones a la nostra ciutat. En definitiva, el Bon Govern ha de començar en una mateixa.

Pel què fa a la Carta de Serveis de la Defensora, en aquest exercici de transparència, juga un paper fonamental com a instrument a través del qual la institució de la Defensora informa amb claredat a la ciutadania sobre els serveis i responsabilitats que tinc encomanades i que es fonamenten i defineixen en el Reglament de la Institució i sobre els compromisos de qualitat en el seu desenvolupament.

Atès que cap d'aquests dos documents, Codi Ètic i Carta de Serveis, tenen naturalesa reglamentària i son de lliure adhesió per la meua part, i seguint el que marca la normativa per aquest tipus de document, procedirem properament a la seva publicació al BOP i els donarem a conèixer a la ciutadania incorporant-los a l'apartat de documentació de la web de la Defensora.

COMUNICACIÓ

La presència a Facebook, twitter, instagram ens confirma que l'ús de les xarxes socials són un mecanisme més per donar a conèixer i fer difusió de tota l'activitat de la Defensora, i també com a via de contacte i entrada de consultes i queixes de la ciutadania, tot i que, per evidents qüestions i necessitats de privacitat i protecció de dades, ràpidament adrecem a les persones a mantenir un contacte directe i confidencial amb nosaltres.

Així mateix, la situació de pandèmia també em fa constatar que canals com el *whatsapp* són vies per facilitar el contacte i l'entrada de consultes i queixes cap a la nostra oficina. També és un mitjà més directe de contacte que garanteix la privacitat de les comunicacions que podem mantenir. La possibilitat de fer reunions i entrevistes amb videotrucades que la telefonia mòbil ofereix ha estat un instrument molt útil al llarg d'aquests mesos per a mantenir la proximitat amb les persones que ens així ho han necessitat.

FÒRUMSD

Pel què respecta al Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals, només recordar que el FòrumSD és l'associació formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya. Que l'associació es va constituir a Figueres el 10 de novembre de 2005 i que la seu de l'entitat és la mateixa oficina de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma.

La ciutat ha acollit fins l'arribada de la pandèmia les reunions de la Junta Directiva i de l'assemblea anual de la entitat, com han estat les edicions 2018 o la darrera del passat 26 de febrer de 2019 a Can Sisteré i on vam poder comptar, amb la col·laboració i suport de l'Ajuntament en la seva organització i la presència de l'alcaldeessa, Sra. Núria Parlon en la salutació inicial.

Com a Defensora actual de la ciutat, procuro participar activament de totes les iniciatives que s'impulsen des de l'Associació del FòrumSD, procurant aplicar una de les nostres premises que ens impulsen a continuar treballant de manera conjunta: Pensem Globalment, Actuem localment.

RELACIONS INSTITUCIONALS

En aquest apartat de l'informe hi trobareu una relació d'aquells actes públics, trobades, reunions i contactes amb associacions i entitats ciutadanes, així com també de presència de la institució fora de la ciutat, que poden tenir un major interès pel que fa al seguiment de l'activitat i relacions institucionals que mantinc com a Defensora.

Així doncs, durant aquests dos anys, he procurat mantenir presència en actes de ciutat amb caràcter institucional, així com mantenir una presència proactiva i d'implicació en qualsevol iniciativa en defensa dels drets fonamentals de les persones.

He mantingut reunions amb més d'una trentena d'entitats, associacions i col·lectius socials de Santa Coloma de Gramenet. Al febrer i al març del 2020, vaig poder iniciar el projecte #defensoradeproximitat i vaig estar al Centre Cívic Pins-Pirineus i al Casal de Les Oliveres.

Al llarg d'aquests dos anys (2019 i 2020), i especialment al llarg del tres primers trimestres del 2019, vaig poder visitar els diferents centres i serveis de GRAMEIMPULS, els equips professionals dels EBAS de la ciutat, el Servei del Punt del Voluntariat, el CIRDA, el treball de l'Equip de Mediació i el funcionament del Servei Municipal d'Educació.

Aquest punt recull també un breu resum de les xerrades sobre promoció, sensibilització i defensa dels drets de proximitat a Santa Coloma realitzades a instituts, centres educatius i recursos socioeducatius de la nostra ciutat.

Tanmateix, es destaquen igualment els actes, activitats, formacions i reunions més significatives vinculades al Fòrumsd, així com a la Institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

TRANSPARÈNCIA

En aquest apartat incorporem la informació de la dotació prevista al pressupost per a les despeses generals de la Defensora que es manté en 28.000,- € anuals. També el cost que suposen les despeses de personal de l'Oficina. En tot cas destacar que la despesa efectiva real a l'any 2019 va ser de 1.366,- € i al 2020 de 2.717,90 €. Al pressupost que estem ja executant per a l'exercici 2021 ja s'incorpora algun increment més de despeses com és el que suposa el nou disseny de l'informe que teniu a les vostres mans, juntament amb algunes altres despeses previstes per a l'edició d'un resum de dades i infografies seguint amb els objectius d'una major difusió de la Institució i la seva tasca entre la ciutadania. Tot i així el sostre de despesa de l'Oficina seguirà contingut i ajustat als compromisos que estableixo al pla de treball.

AGRAIMENTS I FINAL

Doncs bé, arribem al final. Al llarg del meu discurs he anat destacant el fil conductor de les particularitat d'aquest informe que us he fet a mans. En ell, s'uneixen novetats específiques com el canvi de model i de tipus d'informe, amb la seva accessibilitat i consulta per vies telemàtiques i que desitjo de tot cor que us hagi agradat; les dificultats de comparar dos anys amb diferències tan marcades, el 2019 per ser el primer any complet del desenvolupament de la meva tasca com a Defensora i la posada en marxa de les propostes del meu propi Pla de Treball, i el 2020 amb tot el que ha suposat i encara suposen les limitacions i dificultats afegides de la Covid19 respecte el contacte amb la ciutadania i el funcionament quotidià de les administracions, institucions, empreses i serveis no faciliten la comparativa i atorguen un caràcter d'excepcionalitat a tota la recollida i exposició de les dades. Condicionants que han determinat canvis més que significatius per a tothom.

No puc obviar que pel tipus de treball d'una sindicatura o defensoria local és més senzill aprofundir en l'anàlisi qualitatiu de les dades i els casos i qüestions que ens arriben, que no pas en fer o establir anàlisis quantitius amb un nombre suficient de dades, més pròpies d'altres tipus d'anàlisis propis de la sociologia i del tractament de dades que l'Ajuntament també pot tenir o encarregar en formats d'enquestes d'avaluació de les seves actuacions o activitats. Segurament la combinació d'aquest dos tipus d'anàlisis podrien facilitar el millor coneixement de la realitat local colomenca.

Donar les gràcies, d'això va aquest punt. Donar les gràcies després d'haver viscut i de viure encara avui, situacions i circumstàncies tan excepcionals i diferents a les realitats i vides que coneixíem fins al març del 2020, no és pas senzill. I no ho és pas perquè resulta IMPRESCINDIBLE procurar no deixar-se a NINGÚ.

A totes i a tots, des del març del 2020 fins a la data de presentació d'aquest informe la vida ens ha canviat. D'una manera o una altra, amb major o menor impacte, però les nostres vides són indefectiblement diferents.

Això, sens dubte, ha implicat i implica esforços ingents per part de tothom, de les diferents administracions públiques (locals, autonòmiques i estatals) implicades per fer prevaler el benestar de totes les persones en tots els àmbits de la seva vida.

Vagi per endavant el meu agraïment més sincer a l'Equip de Govern actual per haver procurat respondre de manera diligent a totes les situacions sobrevingudes arrel de la COVID19. Totes, sense excepció, han estat situacions massa complexes, difícils i de resolució complicada.

Quan el que està en joc és la salut i la vida de les persones, mai és senzill prendre les decisions encertades.

Les meves gràcies impliquen també posar-me a disposició, com he procurat fer des del primer dia que hem patit i patim l'impacte de la pandèmia, i des del primer dia del meu mandat. A disposició plena per qualsevol cosa que sigui precisa i sempre pel bé comú. La meua ma estesa i oberta per col·laborar i sumar sempre estarà disponible davant qualsevol adversitat com a institució al servei de la ciutadania i de garantia de drets fonamentals de les persones.

Ratifico amb aquest agraïment el meu compromís des de la confiança i al capdavant de la institució que, després de 21 anys servint i present a Santa Coloma com a referent de bona salut democràtica del nostre Ajuntament, vetlla pel bon compliment i exercici dels drets de les persones de la nostra ciutat. I ho faig especialment ara, quan la situació actual ens ha posat a totes contra les cordes i posa en altíssim risc la garantia dels mateixos.

Faig extensible les meves GRÀCIES i el meu respecte a la resta dels grups polítics municipals presents al consistori en aquesta legislatura. GRÀCIES DE TOT COR per entendre des del primer moment que davant situacions excepcionals, calen respostes excepcionals. Gràcies per sumar i procurar superar les dificultats sobrevingudes superant diferències per posar l'accent allà on calia i cal: les persones.

Com a Defensora i responsable de la institució només puc que reconèixer la vostra bona disponibilitat per col·laborar, compartir visions divergents i punts comuns, així com les facilitats per dialogar sempre i compartir aliances per fer front a les desigualtats. Sense el vostre esforç, juntament amb l'Equip de Govern al capdavant, un Pla de recuperació de ciutat davant la COVID no hagués estat possible. Però no ens oblidem totes del full de ruta, dels reptes que queden per assolir i de les contingències que poden anar sorgint. Si tenim clar que el camí no serà planer, potser

sabrem acostar les nostres posicions i, de ben segur, molt possiblement, no deixarem NINGÚ ENRERE!

Però tota maquinària es mou perquè totes les peces encaixen i són al lloc. El nostre Ajuntament ha disposat del millor dels motors: els equips humans i professionals de totes les àrees municipals han capaços d'estar a l'alçada, de reinventar-se i adaptar-se a les noves circumstàncies amb agilitat i de manera resolutive, moltes vegades havent de disposar inicialment, dels seus propis recursos i mitjans tècnics. La seva professionalitat és exemple de servei públic i vull agrair el seu sentit del compromís per treballar "arremangant-se" per fer front a tots els imprevistos al llarg d'aquests mesos tan difícils. Des de la institució i en el meu nom, com a Defensora de la ciutat, GRÀCIES per ser indispensables! Sense la vostra feina, res d'això seria possible.

INFINITES GRÀCIES TAMBÉ, i mai seran prou repetides ni reconegudes per molt que hi ens esforcem, a totes, TOTES I DE TOTS ELS ÀMBITS POSSIBLES SENSE EXCLUSIÓ, les entitats, associacions, col·lectius socials, persones anònimes, veïns i veïnes, que han estat capaces d'autogestionar-se i organitzar-se per donar resposta immediata a les necessitats sorgides, quan les administracions havien de fer mans i mànigues per poder arribar. GRÀCIES per posar al centre a les persones, als i les vostres veïns i veïnes que han patit i pateixen les conseqüències de la pandèmia. GRÀCIES per donar-nos una lliçó d'humanitat i per ser ESSENCIALS tot aquest temps i per continuar-ho sent. Perquè en vosaltres he estat capaç de reconèixer la dignitat de les persones i que cal comptar, sense cap tipus de dubte amb la societat civil per originar canvis positius que millorin les nostres vides.

Aquesta catarsi d'agraïments no pot deixar d'incloure'n dos més totalment ineludibles: un, amb noms propis; el segon, més anònim i discret.

Antonio Sánchez i Toni Martínez: no entenc la feina de Defensora sense la vostra implicació lleial i honesta cap a la institució. Cada dia que passo amb vosaltres, són dies d'aprenentatge i bon acompanyament. Aquest 2020 també ens ha canviat la vida com a institució al servei de les persones, però la vostra entrega i capacitat de servei des del minut 1 han fet possible que continuem accessibles a tothom, ara més que mai! GRÀCIES per posar-me les coses tan fàcils i fer-me gaudir i créixer cada dia.

I ja sí, voldria tancar aquest punt tenint un record molt especial i sentit per totes les persones de la nostra ciutat que al llarg d'aquesta pandèmia ens han deixat. Pares, Mares, amics, familiars, avis i àvies... massa noms propis, massa històries particulars que deixen un buit en els cors. Que l'escalf d'aquest record que us compateixo i que us compartim amb tot l'equip de la institució faci una mica més planera la pèrdua de les nostres persones estimades.

Gràcies també per totes les històries compartides i els moments viscuts !

Pepa González Lara
Defensora de la Ciutadania

30/05/2021