

INFORME ANUAL DE LA SINDICATURA DE DELTEBRE

Del mes d'abril de 2021 al mes d'abril de 2022

Senyor Alcalde, senyors i senyores regidors i regidores i persones que ens està escoltant, molt bona nit.

El dia 2 de desembre de 2020, vaig estar nomenada, amb el suport de tots vostès, Síndica de Greuges de Deltebre, feina que no vaig poder començar a exercir fins el dia de la presa de possessió, el passat 7 d'abril de 2021, és a dir, fa un any i escaig, tot i que durant aquest temps vaig estar redactant el Reglament de la Sindicatura i, tal com estableix aquest Reglament en el seu Article 19, Capítol IV, ha arribat el moment de fer un balanç sobre la meva tasca i sobre les conclusions que se'n poden extraure de la mateixa.

Tant per a vostès com per a mi, aquesta ha estat la primera vegada que hem pogut viure l'experiència de poder comptar amb una Sindicatura de Greuges al poble i per això crec que val la pena recordar o donar a conèixer, a les persones que ens estan escoltant, en què consisteix la meva feina.

La figura del o de la representant d'una sindicatura o d'una defensoria, constitueix un servei que es posa a l'abast de totes les persones, amb la missió de vetllar pels seus drets davant l'administració municipal o dels organismes que depenen d'aquesta administració, des de la policia local, passant pels diferents concessionaris, contractistes, etc..., sempre i quan tinguin una relació directa amb l'Ajuntament. La seva tasca es podria definir en una frase curta, l'Ajuntament em defensa però, si falla aquesta defensa, qui em defensa de l'Ajuntament?

La resposta és la Sindicatura de Greuges. Una institució completament gratuïta i oberta a qualsevol persona que vulgui presentar una queixa, una reclamació o una demanda. A poder ser per escrit, però també es pot fer de forma presencial i fins i tot per correu electrònic. I de la mateixa manera que pot actuar a sol·licitud de qualsevol persona, també ho pot fer d'ofici, és a dir, pot actuar a iniciativa pròpia quan les circumstàncies ho requereixin.

I què fa la Sindicatura de Greuges?

- Defensa els drets de la ciutadania en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- Arbitra, mitjançant la intervenció directa, aquestes relacions.
- Actua de manera objectiva i independent.
- Defineix una visió més humana de l'activitat municipal.
- Esmena els errors i incoherències que, malgrat tot, es presenten.

En quins casos es poden presentar estes queixes o demandes?

- Quan la persona ha estat objecte d'un error o arbitrarietat.
- Quan la resposta a una qüestió determinada ha tingut un retard injustificat.
- Quan l'Ajuntament no ha executat alguna de les seues pròpies resolucions.
- Quan s'ha donat un tracte indegut als ciutadans i ciutadanes.
- Quan s'ha negat a facilitar una informació a les persones que tenen dret a la mateixa.
- I en general, en totes aquelles situacions en que es vulnerin els drets humans.

Però també cal recordar que hi ha situacions en que la Síndica, no hi pot intervenir, concretament,

- Quan les queixes o demandes siguin anònimes.
- Quan presenten una mala fe manifesta.
- Quan no tinguin un fonament.
- Quan puguin comportar perjudicis al dret legítim de terceres persones.
- Quan es tracte de qüestions privades.
- Quan la queixa o reclamació estigui pendent d'una resolució judicial.
- Quan la persona tingui una dependència funcional, laboral o contractual de l'Administració municipal en qüestions relatives al seu àmbit laboral.

Per acabar cal recordar que la Síndica no és cap jutge i per tant no dicta sentències, ni pot imposar sancions i molt menys pot suspendre actuacions administratives, de la mateixa manera que les seves resolucions no poden ser objecte de cap recurs jurídic.

De totes maneres, qualsevol ciutadà o ciutadana, pot trobar aquesta mateixa informació que ara estic recordant, a la pàgina web de l'Ajuntament, en l'apartat Sindicatura de Greuges, i el Reglament pel qual es regeix aquesta Sindicatura, un reglament fet exprés i adaptat

I ara, després d'haver fet aquest recordatori, segueixo amb la informació d'aquest primer any.

Quinze han estat les actuacions comptabilitzades, de les quals:

- 5 han estat queixes,
- 3 consultes,
- 5 demandes,

- 2 demandes fetes directament al Síndic de Greuges de Catalunya. Una de forma conjunta amb el Defensor de Sant Jaume d'Enveja i la Defensora d'Amposta i l'altra a nivell només d'aquesta Sindicatura i amb motiu de la presentació d'al·legacions al Plan del Ministerio, i
- 2 actuacions d'ofici. La primera una queixa sobre l'estat de les obres de canalització que en el seu moment es van fer a l'avinguda Goles de l'Ebre, i la segona sobre la situació en que es troba una part del passeig fluvial, concretament la que va des del carrer Trinquet fins l'actual restaurant Orígens.

De totes aquestes actuacions:

- 5 han estat ateses mitjançant atenció personal,
- 5 han estat fetes tot emprant el correu electrònic.
- 1 va estar derivada a la regidoria de Serveis Socials,
- 2 van ser ateses presencialment, tot i que no eren qüestions competencials d'aquesta Sindicatura,
- 8 d'elles han estat contestades, bé directament o bé a través de correu electrònic,
- 6 han estat comunicades a la regidoria corresponent, 3 d'elles contestades, bé per escrit o bé de paraula i 2 de les quals encara no hem rebut resposta.

Pel que fa a la naturalesa de les queixes, demandes i consultes, el ventall és ampli:

Soroll del camió de les escombraries durant l'estiu, neteges de solars, problemes amb l'aparcament al carrer, excrements d'animals i ordenança que ho regula, pàrquing d'autocaravanes, ordres de desnonaments, etc...

Vull comentar també que he rebut queixes orals sobre l'atenció que es dona actualment al CAP, degut a la pandèmia de COVID i, tot i que en cap moment ho tinc expressat per escrit, sí que ja he fet arribar la queixa corresponent a aquesta situació.

Remetent-me a les paraules que he dit en la meva introducció, personalment no puc dir que estigui satisfeta d'aquest primer any de vida. Crec que encara no hem arribat prou a la gent, per això cal fer un treball de pedagogia i d'informació, i no només a nivell de web o de fulletons, crec que cal sortir al carrer i explicar a la gent, a nivell personal, en què consisteix el nostre servei i l'abast que pot arribar a tenir.

Les persones han de conèixer la Sindicatura i fer ús d'ella sempre que ho necessiten, i han de perdre aquesta temor que hi ha, des de sempre, a presentar una reclamació per escrit, perquè en definitiva això és lo que veritablement serveix, ja que, com diem per aquestes terres, canten papers i callen barbes.

Per acabar voldria donar les gràcies al personal que treballa a l'Ajuntament per la seva col·laboració i molt especialment a Herenia per la seva dedicació i comprensió, així com també a les regidores i regidors per la seva atenció.

Moltes gràcies i si tenen alguna pregunta as fer sobre el present informe, ara és el moment.

Deltebre, 25 de maig de 2022.

