

INFORME ANUAL DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE DELTEBRE

De l'abril de 2022 al maig de 2023.



Sr. Alcalde, senyors i senyores regidors i regidores i persones que ens estan escoltant, molt bona nit.

En primer lloc i aprofitant el moment, vull felicitar de forma pública a aquest nou Consistori quasi acabat d'estrenar i desitjar-li tota mena d'èxits, i recordar, suposo que deu ser per allò de l'experiència, que la feina que alguns de vostès ara comencen a fer, és una de les més boniques que hi ha. Treballar pels demés sempre esdevé satisfactori, malgrat els mals moments, que a tot arreu hi ha.

Aquest és el segon informe que els hi presento sobre l'activitat d'aquesta Sindicatura que presideixo des del meu nomenament el passat dia 2 de desembre de 2020, i la tardança en la seva presentació ha estat just provocada per la convocatòria de les darreres eleccions municipals del passat mes de maig.

I tal com ja he dit, l'any 2020, aquest Ajuntament va decidir i acordar la constitució d'aquesta Sindicatura de Greuges, amb la intenció de crear un nou mecanisme de democràcia participativa i de control de l'activitat del mateix Ajuntament, i que a la vegada suposa un apropament de la ciutadania amb l'objectiu de la millora global del sistema administratiu i una eficaç prestació dels serveis públics.

No oblidem que la ciutadania és el centre de la política: els pobles creixen i creixeran, i els seus governants tenen el repte de garantir el respecte als drets fonamentals de la ciutadania com són l'habitatge, la salut, l'educació, el medi ambient, la qualitat de vida, l'aigua, la seguretat, la igualtat, la felicitat, i tots aquells que venen recollits a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans.

Per això correspon als polítics i polítiques, a vostès en definitiva, treballar en aquesta tasca en virtut del mandant democràtic dels ciutadans i ciutadanes que els han votat. Jo només hi aporto el meu granet de sorra posant al seu servei aquest informe per tal que els pugui servir per millorar el servei públic que presten a la ciutadania, per assolir el ple respecte als drets humans i aconseguir que

l'administració atengui als veïns i veïnes de forma eficaç, àgil i respectuosa perquè les persones es sentin emparades i ateses.

Com a Síndica he pogut treballar amb total independència, i no m'he sentit, ni em sento condicionada per ningú. He actuat amb transparència i amb les portes obertes a tothom, he escoltat a la ciutadania i he contribuït a resoldre situacions, ja sigui amb la col·laboració de l'àrea afectada, ja sigui mitjançant les recomanacions fetes.

Com a entitat continuem formant part del Fòrum de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya, del que sóc la Tresorera, i estem col·laborant estretament amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, atès que amb la nova Sindica, senyora Ester Giménez Salinas hi ha molt bona entesa i ens uneix la mateixa finalitat i esperit de treball. Cal dir que gràcies a ella el Fòrum disposa d'un despatx propi a la seu de la Sindicatura de Greuges de Catalunya des d'on treballar per la formació, l'expansió i la divulgació de la figura de les sindicatures locals.

El Fòrum SD és una entitat sense ànim de lucre que agrupa un total de 48 sindicatures (44 de Catalunya i 4 de la resta de l'Estat). Les sindicatures ubicades a Catalunya presten aquest servei a més de la meitat de la població del Principat.



I ara passo ja a fer un repàs sobre les actuacions ateses aquest passat any.

ACTUACIONS:

Des del mes d'abril del 2022, fins el mes de maig d'enguany, 25 han estat les consultes rebudes per aquesta Sindicatura, de les quals:

- 21 són queixes.
- 2 són comunicats.
- 1 és demanda.
- 1 és informació.

I per part de la Sindicatura, hem fet una demanda per a sol·licitar la instal·lació d'una barana en aquest Ajuntament, en el tram d'escales que puja al primer pis, donat que l'existent no s'ajusta a les mesures de seguretat.

I dos actuacions d'ofici, la primera sobre l'estat en què es trobava una part del passeig del riu, i dic trobava donat que part de les millores ja han començat a arribar, i la segona sobre la urbanització de la plaça on està el Jutjat de Pau i altres serveis.

Queixes i demandes que presenten un ampli ventall d'assumptes, i que van des de la neteja dels carrers, fins el funcionament de les zones blaves a l'hora d'aparcar, tot passant per la imposició de multes, contaminació acústica nocturna, tant produïda per activitats de lleure com pel campanar d'una església, comportament de la policia local, obra pública mal acabada, abocament d'escombraries fora dels contenidors, cost econòmic de la neteja de solars, pressió de l'aigua potable i fins i tot queixes sobre el funcionament i el tracte donat en el CAP Deltebre que, tot i donat que no és un servei municipal, ho he tramitat degut a que sí que afecta a la ciutadania.

La majoria d'aquestes actuacions han estat fetes via correu electrònic, concretament 15. 7 mitjançant instància, i de totes, 5 també han estat ateses de forma personal, així com també he atès altres consultes orals, fins i tot per telèfon, de les quals no existeix registre escrit. A totes i cadascuna d'elles he intentat donar resposta tot i que he de reconèixer que moltes no s'ajusten al model emprat o senzillament no

corresponen a aquest servei, cosa que em dona peu a tornar a fer una mica de pedagogia al respecte.

La Sindicatura de Greuges esdevé el pas final de qualsevol queixa que es fa a l'administració, en aquest cas la Municipal, però abans hi ha d'haver un procés inicial que passa per adreçar-se directament a l'Ajuntament i, en el cas que aquest no respongui dintre els períodes legals o la resposta no sigui clara o satisfactòria, sempre queda la Sindicatura per a intentar donar solució a la situació creada.



Però i per desgràcia, hi ha persones que no ho tenen entès així. Aleshores els hi recomanaria que, abans de fer qualsevol consulta a la Síndica, entrin a la pàgina web de l'Ajuntament on hi ha un apartat específic de la Sindicatura de Greuges, i on s'explica la seva raó de ser i la manera com fer qualsevol consulta, ja sigui personalment, per e-mail o presentant instància.

No és incumbència de la Sindicatura el comportament maleducat que tingui un cambrer en un bar, com tampoc ho és de l'Ajuntament, donat que es tracta d'un negoci privat, o l'horari del transport públic, donat

que és cosa de l'empresa que dona aquest servei. De vegades em fa la sensació de que sóc com una mena de calaix de sastre...

Per això crec que pot ser bo, recordar una vegada més les competències d'aquesta Sindicatura:

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.

I què és un advertiment?

- Una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral que mereix una reparació.

I una recomanació?

- El pronunciament d'una recomanació específica és perquè s'ha valorat que és convenient esmenar una forma de procedir en el sentit que s'indiqui, per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia.

I un suggeriment?

- L'aportació d'una proposta de millora o solució alternativa, és a dir, aconsellar allò que es creu que pugui ser bo, millor, útil i oportú.

I per últim, un recordatori?

- Un recordatori que, en aquest cas fa referència al deure legal de respondre les peticions rebudes pels registres d'entrada oficials, dins del termini de tres mesos que fixa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En definitiva no puc afirmar que ha estat un mal any, però sí que l'ús d'aquesta Sindicatura continua sent pobre, és a dir, o tot se fa molt bé, cosa que mai és així, o les persones continuen tenint temor a l'hora de realitzar una queixa i que el seu nom i signatura apareguin en un paper, tot i que resulta la fórmula més efectiva per a trobar solucions a qualsevol problema.

Pel que fa al nostre l'Ajuntament com a entitat, esdevé, cada cop més, una casa gran on també hi pots trobar moltes coses, però en general i així ha de ser, el seu funcionament és el correcte. I puc dir que, fins a dia d'avui no he trobat en cap moment, cap mena d'impediment per a realitzar la meua faena, ans al contrari, l'ajuda i atenció de tot el personal que hi treballa i de la resta de regidors i regidores, ha estat sempre l'esperada. I una vegada més, vull agrair a Herenia, la seva implicació i professionalitat com a secretària de la Sindicatura, a David

com a secretari de l'Ajuntament per la seva paciència i predisposició en atendre'm sempre que el necessito, així com a Andreu, regidor responsable, per la seva atenció i dedicació envers aquest servei, i per últim a l'Alcalde, per la seva contribució sempre que aquesta Sindicatura l'ha necessitat.

Gràcies i molt bona nit.



Informe emès per la Síndica de Greuges de Deltebre,
Rosa Ma. Vandellós Lleixà.

Deltebre, a 14 de juliol de 2023.