

Sr. Alcalde, regidors i regidores

Sr. Josep Escartin, Síndic Municipal de Greuges de Sabadell i president del
FòrumSD

Sr. Francisco Amaya, Síndic Personer de Mollet

Senyores i senyors,

Amigues i amics,

Bona tarda a tothom,

Antes de començar, la presentació del informe, una puntualització:

Ya saben que como Defensor, entiendo que no me corresponde un debate de réplicas y contra-réplicas, aunque quisiera destacar algún punto que ya mencioné en mi intervención del año pasado.

Acepto todas las opiniones, las comparta o no, y me alegro de nuevo que hayan tenido la oportunidad de expresarlas. Y mi oficina permanece siempre abierta para cualquier ciudadano.

Como saben el Defensor no tiene poder ejecutivo y el informe sólo es un resumen de las recomendaciones propuestas para plantear algunas cosas que entendemos que se podrían mejorar. Las decisiones sólo las toma el Gobierno municipal.

Por último, les pido a todos que mantengan el respeto a la institución que represento. Y espero y confío en que nadie considere al Defensor de la Ciudadanía como una forma de gobierno alternativo ni pretenda utilizarlo en su beneficio para ejercer la oposición.

Muchas gracias y ahora, si, paso a presentar el informe

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania es presenta al Ple i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2008.

L'informe és una eina per donar a conèixer el resum de les actuacions, conclusions i recomanacions que es volen fer arribar a l'Ajuntament. La presentació i compareixença davant el Ple pretén fer públic el compromís del consistori amb la institució i amb les recomanacions que es formulen com a conclusió del treball amb les queixes rebudes.

Aquest és el resum de les dades, disposen del detall a l'informe i no m'hi extendre massa.

- Total **d'expedients** oberts: **457**.
- Intervencions **d'informació i assessorament**: **298** (65 %).
- **Queixes**: **159 expedients** (35%)

D'aquestes **queixes**, 130 (un 82%) han estat **admeses** i 28 (un 18%) han estat **inadmeses** per diversos motius.

La distribució de les queixes admeses segons la resolució del cas ha estat la següent:

Resoltes amb solució amistosa i col·laboració de l'àrea: 52

Estimades: 36

Desestimades: 29

Arxivades per desestiment: 8

En tràmit: 5

Com a valoracions més destacades d'aquestes dades podem dir:

- El 68% de les queixes han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 22% s'han desestimat entenent que l'actuació municipal ha estat correcta.
- S'han acceptat el 81% de les recomanacions emeses.
- S'ha aplicat la solució amistosa al 40% de les queixes.

Pasemos ahora a las recomendaciones generales

El objetivo del informe y de esta comparecencia es poder señalar algunos aspectos que consideramos que pueden ser objeto de mejora por parte de nuestra administración. En este informe he optado por centrar las recomendaciones en dos grandes bloques transversales, de ciudad, de ciudadanía y del propio Ayuntamiento:

- Recomendaciones y reflexiones sobre el concepto de "buena administración"
- Recomendaciones y reflexiones que surgen de la especial situación social que provoca la crisis económica.

Sobre "la buena administración"

El urbanismo, los servicios municipales, la vía pública, los impuestos, los procedimientos administrativos, la atención a la ciudadanía, la seguridad ciudadana, la cultura, los deportes... El Ayuntamiento hace miles de actos administrativos anualmente y continuamente toma decisiones que repercuten en la ciudadanía. Y como ustedes saben, ni la institución, ni las personas son –somos- perfectos. A veces nos equivocamos y siempre podemos mejorar los procedimientos y la toma de decisiones.

La "buena administración" tiene en este sentido, diversas concepciones a la vez: es un precepto legal, es un estilo de trabajo y es también una actitud de la institución –y su personal- hacia la ciudadanía que sé que todos podemos compartir.

Con este objetivo les voy a exponer un caso donde visualizar cómo sería posible conseguir mejoras evidentes de "buena administración" con una inversión y planteamientos muy simples.

Aunque el caso se plantea sobre un ámbito muy concreto: un cambio en las ordenanzas para la bonificación del IBI en familias numerosas, el ejemplo se puede aplicar a cualquier decisión de cualquier área y servicio municipal de la responsabilidad de cada uno de ustedes.

Septiembre de 2008 – un ciudadano nos expone que al solicitar la bonificación del IBI para las familias numerosas se le ha dicho –en la OIAC- que está fuera de plazo, ya que la ordenanza 2008 se ha modificado y ahora hay que solicitar la bonificación dentro del período de pago establecido en voluntaria para cada ejercicio.

Con la anterior normativa no existía esta limitación temporal y la solicitud se podía presentar en cualquier momento. La queja se desestima teniendo en cuenta que la ordenanza municipal ha establecido muy claramente los plazos y forma de disfrutar de esta bonificación.

Es evidente que no cuestionamos la necesidad de regular y ordenar estos procedimientos, establecer los requisitos y concretar los plazos que faciliten la mejor gestión de los impuestos y tasas municipales. Tampoco es discutible la capacidad –y la obligación- del Ayuntamiento de mejorar y modificar las ordenanzas.

Y aunque sea innecesario, cabe dejar constancia del respeto cumplido a los plazos y procedimientos formales para la modificación de las ordenanzas.

Pero también es evidente que con criterios y actitudes de "buena administración" y teniendo en cuenta que el Ayuntamiento disponía de los datos de las familias que anteriormente habían solicitado la bonificación, hubiera sido muy fácil prever el envío de una carta a los domicilios de los titulares de estas bonificaciones con la información sobre la modificación de la normativa y los nuevos plazos para su solicitud.

Desconozco el número de familias que anteriormente habían disfrutado de esta bonificación y el número de las que la han podido "perder". Tampoco puedo valorar el coste que la propuesta podría suponer para el Ayuntamiento, aunque es evidente que no puede ser excesivo. Pero ninguno de estos datos es importante para la reflexión y para la recomendación que con este ejemplo les quiero plantear:

En una administración del siglo XXI –en nuestro Ayuntamiento- debemos incorporar a las decisiones y procedimientos administrativos este "valor añadido" de más servicio, transparencia, información y atención a la ciudadanía para conseguir llegar más allá de lo que nos pueda señalar la norma y el principio de legalidad.

Un segundo campo donde visualizar la posibilidad de aplicar criterios de "buena administración", además del cumplimiento y respeto a la legalidad, se refiere a la actuación de oficio: "Informe sobre buenas practicas en la admisión y trámite de solicitudes de empadronamiento" presentada en junio de 2008 con la intención de colaborar en la mejora de la gestión cotidiana del Padrón.

El informe surge de las quejas de personas que nos presentaban las dificultades que limitaban su derecho a figurar inscrito en el Padrón Municipal de Habitantes por algunas de estas problemáticas: la identificación de la persona que se empadrona, la acreditación del domicilio habitual de residencia, el empadronamiento en infraviviendas o sin domicilio fijo y la limitación al empadronamiento por el número de personas previamente inscritas en el mismo domicilio.

Hay que recordar que el empadronamiento, además de dejar constancia del lugar de residencia, limita, condiciona o facilita el acceso a diversos derechos, como los de participación en el ámbito local, la asistencia sanitaria, la educación, la inserción laboral o el acceso a los servicios y recursos de la red básica de los Servicios Sociales municipales, entre otros.

Las discrepancias sobre el empadronamiento surgen cuando el padrón municipal se quiere utilizar –de una forma no prevista por la ley- como un control de otras problemáticas como la salubridad, la sobreocupación, o los mismos flujos migratorios.

Teniendo en cuenta que en la normativa se recoge suficientemente todas estas cuestiones sobre el empadronamiento, el informe se limitó a transcribir y recordar los artículos de la Ley y las resoluciones de la “Comisión Permanente del Consejo de Empadronamiento”, para descartar las dudas de interpretación y definir los que son los derechos de la ciudadanía y las obligaciones del municipio.

Este es el resumen, muy breve, de las conclusiones y recomendaciones del informe, entendidas como recomendaciones de buenas prácticas y de buena administración que el Ayuntamiento debe poder garantizar:

1.- Hay que dotar al Padrón Municipal de Habitantes de los recursos y personal suficiente para la función de acreditar la identidad y el domicilio de una persona en el municipio.

2.- La inscripción en el Padrón no tiene carácter de registro jurídico. Así, el Ayuntamiento y los gestores del Padrón, se han de limitar a la determinación de la identidad del solicitante y de su domicilio, sin valorar otras cuestiones que trasciendan la declaración de estos hechos (como la propiedad, la ocupación u otras similares).

3.- El Ayuntamiento –la Oficina de Información- debería admitir a trámite todas las solicitudes formalizadas. Y después, si es necesario, y no queda acreditada la identidad del solicitante en los términos establecidos por la normativa o el domicilio en el municipio ya se denegará la solicitud con una resolución motivada.

4.- Hay que recordar que, aunque el solicitante no refiera un domicilio concreto o normalizado, hay que admitir también a trámite la solicitud y prever por parte del padron –y no del solicitante- los mecanismos previstos para la verificación de la residencia (con la policía local, informes de los servicios sociales u otras posibilidades...).

5.- No se puede denegar el empadronamiento en propiedades calificadas como locales comerciales, ya sean de propiedad o alquiler.

6.- En cuanto a la sobreocupación de viviendas, hay que recordar que el número de personas inscritas en un mismo domicilio no es un motivo suficiente para denegar el empadronamiento.

7.- La admisión a trámite de la solicitud, mediante la correspondiente instancia, es muy relevante ya que su fecha de presentación es el momento y la fecha en que se concretan los efectos –en derechos y deberes- del empadronamiento.

8.- Finalmente, se debería facilitar al personal de la OIAC una ficha sobre el trámite del empadronamiento que recoja y incluya estos supuestos y procedimientos para despejar las posibles dudas.

Y hasta aquí, las cuestiones sobre “la buena administración”, pasemos ahora a ...

“La situación social y la crisis económica”

Les explicaré un caso. Hemos cambiado el nombre. La historia y el sufrimiento son absolutamente reales.

Sara arriba a Santa Coloma fa més de 10 anys amb el seu marit buscant un millor projecte de vida. S'estableix a la ciutat, els dos membres de la parella treballen i amb els anys arriben tres fills al matrimoni. Sara deixa la seva feina –de pocs ingressos i baixa qualificació- per poder atendre els petits.

Però també arriben a casa els maltractaments i la violència, física i psicològica, d'una parella que es torna inestable i que no vol assumir cap responsabilitat. La relació es deteriora molt ràpidament i finalment, i potser encara per sort, la parella de Sara desapareix sense explicacions ni comiats.

Sara es troba sola, sense ingressos, amb tres fills petits, sense feina ni habitatge i sense cap suport familiar ja que la poca família que hi ha la culpabilitza de la fugida de la seva parella.

Els serveis i recursos comencen a treballar, públics i privats, municipals i autonòmics: Càritas, els Serveis Socials, Grameimpuls i Benestar Social, entre d'altres. Cal cubrir les necessitats bàsiques: aliments, el pagament del lloguer de l'habitació on viu, es concedeixen beques per a la llar d'infants, una renda mínima d'inserció (uns 650 € mensuals), ajuts per medicaments, bolquers...

Sara aprofita les oportunitats, es forma i obté un contracte de treball al sector de la neteja per 750 € al mes. Amb aquests ingressos accedeix a un habitatge de baix cost –i menor qualitat- i pot sortir de l'habitació del pis compartit on estava amb els seus fills. Els recursos segueixen col·laborant amb el que tenen i amb el que poden: activitats extraescolars, casals...

Però les despeses són majors que els ingressos i el lloguer arriba a 550 € mensuals. Amb els 200 € que queden, ha d'assumir el pagament de l'aigua, la llum, el gas, el cangur dels fills i alimentar la seva família. Hi ha nits que Sara no ha sopat perquè els seus fills puguin menjar alguna cosa.

Avui Sara necessita de nou els Serveis Socials d'Atenció Primària que han tramitat un ajut pel lloguer de 240 € mensual que adjudica la Generalitat. Amb aixó disposa de 440 € per l'alimentació, la llum, l'aigua, el gas, les despeses escolars, sanitàries i resta d'elements i despeses del domicili...

Fins aquí la història de Sara. Potser tots hauriem d'intentar passar un parell de mesos amb poc menys de 800 € al mes per 4 persones...

Las preguntas que me planteo y quisiera poner sobre la mesa son:

- ¿ Nos podemos permitir mantener situaciones estructurales de pobreza y exclusión social como esta ?
- ¿ Si la familia de Sara necesita más recursos y ayudas sociales podremos mantenerlos de forma indefinida ?

La crisis económica nos preocupa a todos y aún desconocemos cuándo tocaremos fondo. La repercusión de la crisis sobre los ciudadanos más directamente afectados es un nuevo contexto coyuntural de la gestión de los pueblos y ciudades que deberemos afrontar.

Y también nos preocupa a los síndicos y defensores locales que vemos cada día más casos como el de Sara. Por esto hemos querido hacer un trabajo de reflexión y unas propuestas conjuntas que queremos plantear a nuestros municipios.

Cada vez llegan más quejas de familias que reflejan esta situación. y somos conscientes de que las repercusiones de la crisis serán todavía más profundas cuando se agoten los subsidios del paro, coincidan estas situaciones en diversos miembros de una misma familia o resulte imposible hacer frente al pago de las hipotecas o alquileres.

Y por esto queremos llamar la atención a los ayuntamientos y a la misma opinión pública sobre algunas realidades que deberemos afrontar y que requerirán decisiones valientes de las administraciones locales, así como de los gobiernos autonómico y central.

Reconocemos que muchos ayuntamientos –Santa Coloma es uno de ellos– ya está reaccionando ante estas situaciones, ya sea aumentando los presupuestos de servicios sociales, impulsando la construcción de vivienda pública, facilitando el fraccionamiento o aplazamiento de impuestos o creando mecanismos para garantizar los suministros a las viviendas de luz, agua o gas, entre otros.

Aún así, las medidas pueden ser todavía insuficientes y quizá deberemos considerar nuevas propuestas y tener en cuenta ciertas alertas que queremos situar en el centro del debate en este Pleno:

1. Seguramente el aumento del presupuesto de los Servicios Sociales, sumando las dotaciones excepcionales, será insuficiente para atender las necesidades coyunturales de las personas afectadas severamente por la crisis. Es necesario hacer un serio análisis de prioridades. Las ayudas aún son insuficientes.
2. Cumpliendo lo que determina la “Llei de Serveis Socials”, es absolutamente prioritario garantizar para los ciudadanos en situación precaria el acceso a alimentos o a plazas de comedor, así como su alojamiento.
3. Hay que evitar un tratamiento burocrático de situaciones que requieran una atención inmediata. La listas de espera son inaceptables –y en Santa Coloma hemos llegado a dar fecha de una primera visita para un asistente social a tres meses vista-. Y si es preciso –también me consta algún esfuerzo en esta dirección– habrá que hacer las priorizaciones internas que sean necesarias para atender las urgencias y necesidades en plazos razonables para la ciudadanía.

Y hablando de plazos... también deberían poder acortar los plazos para que un inmigrante, ciudadano de Santa Coloma, obtenga los informes para tramitar su residencia o la solicitud de reagrupación familiar.

Y para acabar con los plazos... casi me asusta preguntar la situación actual de retraso que se da en todo el proceso de los trámites de la Ley de dependencia, tanto en la competencia municipal como en la responsabilidad autonómica.

4. Habrá que adecuar los recursos y los protocolos a la gran variedad de situaciones concretas que se presentan en estas circunstancias.
5. Es especialmente importante garantizar la coordinación de los diversos departamentos con incidencia en estas situaciones y, sobre todo la de los Servicios Sociales públicos con las diversas entidades de atención social, de forma que se pueda garantizar la atención más inmediata y eficiente.
6. Aún reconociendo la diversidad de realidades que se da entre los municipios, sería bueno que los ayuntamientos compartieran experiencias y medidas para suavizar la asunción de las cargas fiscales o para garantizar la gestión o cobertura de los servicios básicos e imprescindibles de las viviendas: luz, agua y gas.
7. También es importante incrementar las medidas de apoyo al acceso al trabajo, ya sea través de programas de reciclaje (retribuido en determinados casos) o de la creación de ocupaciones "puente".

8. Es especialmente adecuado donde haya situaciones de especial insalubridad en viviendas ocupadas por familias que no pueden asumir el coste de su rehabilitación, impulsar programas sociales de rehabilitación que mejoren las condiciones y puedan crear ocupación.

9. Nos preocupa especialmente que las entidades de crédito no acepten constituir las hipotecas de los adjudicatarios de vivienda pública, cuestionando así las políticas públicas de vivienda. Tenemos ciudadanos a la espera de poder acceder a sus viviendas, con acuerdos firmados, que viven en condiciones de precariedad e insalubridad porque nadie les concede una hipoteca.

Seguramente no recogemos aquí todas las realidades y situaciones que se dan en la actualidad. Por mi parte, quisiera que estas sugerencias sirvieran para activar respuestas y, sobre todo, actitudes que nos permitan afrontar la situación, con la máxima garantía por el respeto del derecho de las personas a una vida digna.

A los síndicos y defensores locales no nos corresponde la concreción de todas estas medidas. Es más, cada Ayuntamiento tiene el derecho –y la obligación- de planificar y gestionar la atención a sus ciudadanos, de acuerdo a sus programas presentados y refrendados democráticamente. Por tanto, que quede claro que esta declaración y las recomendaciones que les propongo –junto al resto de defensores locales en sus respectivos municipios- las deben considerar ustedes como una alerta, y no como un programa detallado y cerrado de actuaciones. Esto ya corresponde a sus decisiones y a su responsabilidad.

Y antes de acabar este punto, quiero hacer constar mi felicitación y reconocimiento a todo el personal y trabajadores de los Servicios Sociales: asistentes sociales, educadores, trabajadores familiares, administrativos, técnicos y auxiliares, a todos y cada uno de ellos, hombres y mujeres, que cada día abren la puerta de sus despachos y ofrecen lo mejor de sí mismos para intentar ayudar a los que más sufren esta situación.

Una cosa más, pero cambiando de tema. Cada año, cuando preparamos este informe, surgen temas que, por nuestra propia priorización y las limitaciones evidentes de espacio y tiempo, nos quedan en el tintero. Por este motivo, y sin entrar en profundidad en la cuestión, quisiera hacer constar un aspecto que también llega a menudo a nuestra oficina donde se mezclan diversas problemáticas.

Se trata de las quejas de ciudadanos que denuncian y plantean a la vez problemáticas de falta de civismo, dificultades de convivencia y de relación y algunas cuestiones de inseguridad ciudadana. Son problemáticas que se dan en puntos y calles concretos de nuestra ciudad, que ustedes también conocen, y donde les ruego que incrementen, en la medida de lo posible, su seguimiento y control, tanto desde nuestros servicios de inspección como de la misma Policía Local.

I amb això acabo les recomanacions generals que els proposo en aquest informe. Els vull actualitzar ara, molt breument, la informació de la vinculació que mantenim amb el Fòrum de síndics i defensors locals de Catalunya, associació que aglutina ja a prop de 50 sindicatures locals. Com a Defensor de Santa Coloma en sóc soci fundador, sóc vocal de la seva junta directiva amb la presidència actual del Sr. Josep Escartin, Síndic de Sabadell i la nostra oficina assumeix també la secretaria i la seu de l'associació.

I només em queden els agraiments:

De nou, com sempre he fet, gràcies a la ciutadania per confiar en la institució. Vostès són la nostra força i la raó de ser de la institució.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcalde i regidors de l'equip de govern i de l'oposició. Sóc conscient que no els hi poso fàcil i que algun dels punts i casos que situem sobre la taula tenen difícil solució. És la meva funció i se que ho assumeixen així.

Gràcies als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Com cada any ens posen les coses fàcils i col·laboren amb nosaltres. Tots ells són l'ànima real de l'Ajuntament.

Gràcies als companys, defensors i defensores locals, per poder caminar junts i compartir treballs i propostes. La xarxa ens fa més capaços i ens ajuda a millorar.

I finalment, gràcies al meu equip per mantenir la il·lusió amb la institució i la confiança amb la meua persona: Joana Ricardo, com assessora jurídica; Antonio Sánchez, administratiu i J. Antoni Martínez, tècnic adjunt.

Moltes gràcies,

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania
29 de juny de 2009