

Presentació de l'informe anual del Síndic de Greuges de Palamós

El Ple de l'Ajuntament de Palamós, reunit el divuit de desembre del 2004, aprovava, per unanimitat, el nomenament del Síndic Municipal de Greuges que va prendre possessió en el Ple del mes de febrer del 2005. En aquell moment ja vaig agrair la unanimitat de tots els grups polítics municipals i ara torno a repetir l'agraïment i el compromís de dedicació a aquesta responsabilitat sense més dependència que la de la fidelitat a les veïnes i veïns que sol·licitin els serveis. També aleshores vaig felicitar el Consistori per la seva iniciativa que entenia com un aprofundiment en la democràcia i en la voluntat de donar un servei més a la població. Si em permeten una referència erudita recordaria amb vostès que el filòsof Kant distingia entre la petita justícia, que segueix els enrevessats viaranyts de la legislació, i la gran justícia que cerca l'home i pretén apropar-s'hi. Vostès, amb la seva decisió, es van situar dintre del que ell anomenava la gran justícia.

El Síndic de Greuges, l'Ombudsman, neix a Suècia l'any 1809, quan el Rei Gustau Adolf IV ha d'abandonar el país desterrat i crea aquesta figura, que serà el seu representant, a qui els ciutadans podrien presentar les queixes contra els funcionaris reals. Des d'aleshores aquesta Institució s'ha anat expandint i ja tots els països del nostre entorn el tenen. A l'Estat Espanyol el primer, l'any 1982, fou el Sr. Joaquín Ruiz Jiménez, a Catalunya el Sr. Frederic Rahola i Espona, l'any 1984. Fins i tot la mateixa Comunitat Europea té el seu Defensor de les persones des del 11 de gener de 2005 el Sr. Nikitorfos Diamandouros. Des de l'àmbit estatal s'ha anat generalitzant a les diferents administracions territorials per acabar en el municipi. S'ha de dir que a Catalunya, i amb molt, és on la Institució s'ha implantat més. En aquest moment ja són 44 els municipis que l'han creat. Al marge de l'Administració territorial també apareix en altres administracions com pot ser l'Exèrcit que crea "el defensor del soldat" o el Ministeri d'Hisenda amb el defensor del contribuent, o el Ministeri de Justícia amb "El Defensor del Menor". La figura del defensor, a més, s'està multiplicant en altres àmbits fora de l'Administració com poden ser les entitats bancàries, esportives, culturals, moltes de les quals ja han creat el defensor del seu associat.

Són doncs moltes iniciatives i totes amb el mateix origen: la convicció que qualsevol administració corre el risc de caure en certa prepotència autosuficient i aïllant i totes amb el mateix destí: garantir a totes les ciutadanes i ciutadans que des de la mateixa Administració

alguna Institució independent els escoltarà i podria transformar la seva petició individual en institucional.

Dit això que, d'alguna manera, vol contextualitzar i, perquè no, justificar la presència d'aquesta Institució en el nostre poble, voldríem advertir d'alguns perills que, des del meu punt de vista, trobarà aquesta figura que enguany ha començat a funcionar.

El primer és el propi Síndic que hauria d'evitar el messianisme redemptor de tots els mals del seu poble, convertint la Institució en una nova Ordre de Cavalleria, obligada a defensar tots els greuges, caient en un activisme tan il·lús com inútil. No, de cap manera, l'únic que pot garantir el Síndic és el seu esforç personal en l'atenció de qualsevol veí o veïna i en el treball conjunt amb el Regidor responsable del seu problema. El Síndic no és advocat, ni economista, ni arquitecte, la seva única competència és la lectura atenta del que se li planteja, el seu únic convenciment és la certesa de que qualsevol persona es mereix tot l'interès, i la seva única voluntat és la de dialogar per resoldre.

El segon és la pròpia administració local que, com hem dit, corre el risc de caure en autosuficiència aïlladora del qui es creu posseïdor de la veritat i s'incomoda davant d'una Institució pensada per ser la consciència crítica de la seva actuació. Una actuació dirigida al ciutadà que paga amb els seus impostos la mateixa Administració. Una actuació que hauria de preveure que legalitat i realitat no sempre coincideixen i que ha de saber que és sa, just i sobre tot, intel·ligent establir vasos comunicants que millorin la comunicació entre el que és legal i el que és real.

I el tercer és l'estament polític de la població que hauria de ser ben conscient que sense la seva voluntat i col·laboració el Síndic esdevindrà flor d'un dia . Perquè són els responsables polítics els primers que han de complir el que diu l'ordenança del Síndic quan diu en l'article cinquè: "L'administració municipal està obligada a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent el Síndic/a de Greuges de Palamós. L'Ajuntament li facilitarà els mitjans tècnics per al correcte desenvolupament de la seva tasca...". Són ells els únics que poden dotar-lo dels mitjans dignes per realitzar la seva funció i són ells, també els únics que amb la seva resposta ràpida i diligent facilitaran la feina del Síndic.

En definitiva el Síndic funcionarà si tots plegats, ell el primer, l'administració i l'estament polític posseïm una forta i profunda convicció democràtica i compartim una bona dosi d'humilitat i receptivitat que són els únics camins cap el seny des d'on podrem servir millors les nostres veïnes i veïns.

Passo ara a explicar el que hem fet en aquest primer any que resumeixo en cinc punts: organització de l'Oficina del Síndic, divulgació de la Institució, resum del dia a dia, relacions amb el Síndic de Greuges de Catalunya i el Fòrum de Síndic de Greuges i consideracions finals.

1.- Organització de l'Oficina

L'oficina del Síndic de Greuges ocupa, provisionalment, el despatx pensat per el Regidor d'Urbanisme. Això ha permès la proximitat amb totes les dependències municipals i, el que és molt important, compartir amb els serveis urbanístics la persona que s'ocupa de l'atenció al públic a qui agreixo la seva dedicació, i a qui vull reconèixer públicament el seu tracte afable, pacient i, alhora, competent que han estat un gran ajut en la relació amb les persones que es dirigien a aquesta oficina. L'Ajuntament s'ha preocupat, també, perquè el Síndic tingui el seu logo que s'imprimeix en les targetes i carpetes d'aquesta Oficina, així com del material informàtic i telemàtic imprescindible. En aquest punt cal esmentar l'esforç inicial de pensar com s'hauria d'organitzar tot el material escrit que generés. Igualment cal esmentar l'esforç per preveure un mínim i elemental protocol d'actuació en les seves relacions amb la ciutadania, el personal de l'administració local i els regidors responsables de cada àrea.

2.- Divulgació de la Institució

Calia donar a conèixer aquesta Institució per això el primer objectiu era una campanya de divulgació que es concretà en tres vies: l'edició d'un tríptic explicatiu; la presentació personal, sigui mitjançant una carta que es dirigia a totes les institucions del poble, o la visita personal a les oficines i principals associacions; i, finalment, a través d'una campanya de premsa. Vull recordar i agrair aquí el suport, cordialitat i professionalitat del Cap de Premsa de l'Ajuntament de Palamós. En l'annex detallem aquest apartat.

3.- Resum del dia a dia

Al llarg del primer any aquesta Oficina ha tingut setanta-sis actuacions, que entenem com visites a les que s'ha atès. D'aquestes, trenta-dues, no han estat admeses com a queixes perquè no afectaven a l'administració local o bé es presentaven sense haver-se dirigit prèviament al responsable municipal. Tanmateix en totes elles s'hi ha col·laborat intentant orientar el millor que sabem al ciutadà i en quinze ocasions, malgrat no ser de la seva competència, s'ha aconseguit una resolució positiva pels interessos del veí. Voldria esmentar també actuacions de mediació en conflictes entre veïns que en dos casos han tingut resultat satisfactori.

Pel que fa a l'objecte de les quaranta-quatre queixes admeses podríem concretar-lo en quatre aspectes generals: la contaminació acústica, la neteja i la salut pública, la via pública i els temes relacionat d'alguna manera amb el funcionament de l'administració. El detall es pot veure en els annexos. D'aquestes quaranta-quatre queixes vint-i-tres s'han resolt positivament als interessos del veí.

De les quaranta-quatre queixes acceptades, vuit s'han convertit en Recomanacions sobre les següents qüestions:

- 1^a RECOMANACIÓ, 04.05.05: Poda d'arbres que produeixen al·lèrgies.
Resolució: Acceptada.
- 2^a RECOMANACIÓ, 12.05.05: Supressió de Barreres Arquitectòniques.
Resolució: Acceptada parcialment.
- 3^a RECOMANACIÓ, 02.06.05: Mobiliari urbà a la zona portuària.
Resolució: Pendent.
- 4^a RECOMANACIÓ 05.09.05: Ocupació de la via pública per obres i modificació de l'Ordenança.
Resolució: Acceptada parcialment.
- 5^a RECOMANACIÓ, 04.10.05: BELL-LLOC
Resolució: Pendent.
- 6^a. RECOMANACIÓ, 11.10.05: Sorolls, horaris i ocupació de la via pública
Resolució: Pendent.
- 7^a. RECOMANACIÓ, 15.12.05: Responsabilitat patrimonial
Resolució: Pendent.

8ª. RECOMANACIÓ, 20.12.05: Revisió del preu d'una concessió.

Resolució: Refusada.

L'Equip de Govern ha atès totalment una recomanació, parcialment dues, en té tres per contestar i n'ha refusat una.

5.- Relacions amb altres institucions

5.1 Síndic de Greuges de Catalunya

Les relacions amb el Síndic de Greuges de Catalunya tenen dues direccions: d'anada i de tornada. Van cap el Síndic de Greuges els temes que es puguin presentar al Síndic Local i superin la seva competència, des del Síndic de Palamós s'ha derivat un cas cap el Síndic de Catalunya. I torna al Síndic de Palamós qualsevol qüestió plantejada al Síndic de Catalunya que sigui competència municipal. En aquest sentit, val a recordar, que un grup de veïns de Palamós l'any 2004 es va adreçar plantejant-li el problema de l'emplaçament d'un futur equipament educatiu al nostre municipi i el Síndic de Catalunya els va respondre simultàniament a la presa de possessió d'aquest Síndic local.

Les relacions amb el Síndic de Greuges de Catalunya varen quedar protocol·litzades per la signatura del Conveni de Col·laboració el passat 22 de desembre.

5.2 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i defensores locals de Catalunya

Aquest any s'ha consolidat l'agrupació de sindicatures i defensories locals amb la creació de l'Associació de Síndics, Síndiques i Defensors locals de Catalunya el novembre de 2005 amb l'objectiu de millorar en la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de les persones amb les seves relacions amb l'administració. També és una finalitat de l'associació el treball i l'estudi de propostes conjuntes d'actuació en aquest àmbit i la difusió d'aquesta institució a tots els ajuntaments de Catalunya que encara no disposen d'aquest òrgan en els seus municipis.

Finalment, cal esmentar que per a 2006 està previst l'estudi de recomanacions conjuntes en els àmbits d'immigració, sorolls i instal·lació d'aparells d'aire condicionat als edificis d'habitatges.

6.- Consideracions finals:

1. El Ple Municipal del mes de febrer va acceptar formalment la cessió el local del que abans s'anomenava "La Unión Palamosense" del carrer Mauri Vilar 17 com a seu del Síndic de Palamós, ara només cal adequar-lo. Confiem que aquesta adequació no s'allargui massa perquè la situació actual, tot i tenir avantatges, indueix a la identificació d'aquesta Institució amb el mateix Ajuntament i al Síndic amb un funcionari o polític més dels que hi ha a la casa.
2. També interessa pensar el protocol que reguli la forma de resposta de l'Equip de Govern a les recomanacions del Síndic. Des del meu punt de vista no es adequada la forma utilitzada de contraposar la recomanació a un informe tècnic i posar la decisió a votació de tots els membres de la Junta de Govern, penso que ha de ser directament el responsable de l'àrea afectada qui després de demanar els informes que cregui oportú prengui la decisió parlant-ne, de forma distesa, amb el Síndic que mai s'ha cregut posseïdor de la veritat i que, evidentment, s'esforçarà per entendre i sempre respectarà qualsevol decisió. Però sigui quin sigui el protocol, el que és important, és que les recomanacions del Síndic sempre tinguin resposta.
3. Cal garantir que, d'acord amb el que mana l'Ordenança Municipal, les peticions del Síndic siguin ateses amb rapidesa. Això s'ha complert rigorosament per part dels funcionaris i personal de la casa. Ho vull esmentar i agrair. L'observació no va per ells però s'ha de fer aquí i vostès ja m'entendran. Penso que no és manca de voluntat col·laboradora sinó perquè el dia a dia moltes vegades ens ofega. En tot cas desitjaria que aquest any alguns de vostès fossin més accessibles.
4. Insistent en el punt anterior em referiré a la Companyia d'Aigües de Palamós que des de fa mesos no respon unes preguntes que com a Síndic li vaig adreçar. Eren preguntes que volien respondre a una queixa que se m'havia adreçat el mes de febrer, tot just començar, i que anaven dirigides a la fórmula de facturar el consum per trams sense diferenciar el que s'anomena quota de servei que queda inclosa en cada tram. Segons el veí eren trams desproporcionats que facturaven molt per sobre del consum real i que no afavorien la consciència de l'estalvi domèstic, el mateix veí manifestava la seva estranyesa perquè se li cobrava l'IVA sobre el cànon del consum Per intentar aclarir una

mica la situació el passat dos de juny es van fer cinc preguntes que consten en l'Annex 4 i des d'aleshores encara no hem rebut cap resposta malgrat haver-ho demanat reiteradament.

Tres consideracions sobre la queixa contra la Companyia d'Aigües de Palamós, concretament contra els trams de facturació de consum d'aigua i el cobrament de l'Iva sobre un cànon: la primera, dir que el silenci amb què respon a les preguntes del Síndic Municipal de Greuges diuen molt poc a favor de la consideració que li mereixen els consumidors; la segona és que, evidentment, el tema ultrapassa la capacitat d'aquesta Institució i penso que hauria de derivar-se cap a qualsevol organització de defensa del consumidor. Finalment, la tercera consideració és la sorpresa que produeix comprovar fins a quin punt els criteris del cost de l'aigua i el mateix cost difereixen tant d'un poble a l'altre en zones tan pròximes com poden ser els que comparteixen la mateixa comarca.

5. Respecte a l'objecte de les queixes cal destacar que un gran nombre fan referència al medi ambient, i van, principalment, contra la contaminació acústica, sigui per les motos i, principalment, ciclomotors, sigui pels bars que amb la seva música, xivarri i horari impedeixen el descans dels veïns. El que més m'ha sorprès i, perquè no dir-ho, escandalitzat, és la impunitat amb que actuaven alguns establiments, que es saltaven alegrement la normativa, i la passivitat municipal que, davant dels requeriments dels veïns i els meus propis, no exercia el deure del control ni, encara menys, el sancionador. Ja sabem que no és fàcil compaginar l'oci i el descans, tampoc és fàcil aturar el creixent incivisme. Ningú ha dit que ho fos però, vet aquí, que qualsevol candidatura de qualsevol poble es presenta per solucionar els problemes, i aquest n'és un. I val a dir que el futur va en direcció de respectar tots els drets: els de qui es volen divertir i els dels que volen descansar. El camí que ens du cap un futur millor és el de treballar per fer compatible el descans i l'oci, no el d'apartar la mirada i, qui dia passa any empeny!

Una reflexió semblant caldria fer pel que fa al sorolls de les motos i al compliment de les normes de circulació el control dels quals és responsabilitat municipal i que també han estat objecte de moltes queixes.

Per finalitzar aquest tipus de queixes, referides l'àrea mediambiental, destacar algunes contradictòries entre sí, perquè el que alguns demanen conservar, per respecte a la vegetació, altres volen eliminar per raons sanitàries. Això pot ser un bon exemple de la dificultat de governar quan has de compaginar totes les sensibilitats, la qual cosa tampoc eximeix de la responsabilitat d'actuar.

6. Respecte a l'eficàcia de la Institució se m'acut que podríem distingir dos nivells: el primer seria el dels petits problemes, els que responen al forats que inevitablement va deixant l'actuació de l'Administració que són fàcils de resoldre i la resolució dels quals dona satisfacció al veí i prestigia la Institució del Síndic; I el segon nivell el de possibles situacions més complicades en les que l'efectivitat del Síndic serà la de fer-se ressò de la situació i brindar la seva figura i la capacitat de convocar els mitjans de comunicació per contribuir a la conscienciació ciutadana. En els dos casos o nivells penso que la seva actuació pot ser molt positiva.
7. Una paraula sobre la funció del Síndic de Greuges. Igual que la seva funció, senyors regidors i funcionaris és la de garantir els drets del veïns i treballar pel seu benestar, en el cas del Síndic però això es fa sense cap poder de decisió, únicament pot ajudar, oferir la seva ma. Ocupar un lloc on exclusivament i única pots ajudar és un privilegi.
8. Voldria acabar reiterant l'agraïment a la Corporació per la confiança dipositada en la meva persona, renovant l'oferiment de dedicació, amb absoluta independència, a qualsevol ciutadana o ciutadà que precisi del Síndic. I finalment compartint amb tots vostès la dificultat de la gestió de qualsevol municipi i la il·lusion de cercar solucions. No dubtin que sempre em trobaran disposat a buscar-les des del respecte més profund i sincer per la seva responsabilitat. I tot això amb la cordialitat i amb distanciament personal respecte a les situacions que plantejem. Segur que les veïnes i veïns en sortiran beneficiats, i vostès, responsables i la Institució guanyaran prestigi.

Moltes gràcies!

Palamós, 14 de març de 2006