

# **SECRETARIA GENERAL**

**ESBORNANY DE L'ACTA DE LA  
SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA CELEBRADA  
PEL PLE DE LA CORPORACIÓ EN DATA  
TRENTA-U DE MARÇ DE DOS MIL  
CATORZE**

A la ciutat de Girona, a trenta-u de març de dos mil catorze.

A dos quarts de vuit del vespre, en el Saló de Sessions de la Casa Consistorial es reuneix el Ple de la Corporació per celebrar sessió plenària extraordinària. Presideix l'alcalde Carles Puigdemont Casamajó i hi concorren els tinents i tinentes d'alcalde, Jordi Fàbrega Vilà, Marta Madrenas Mir, Ma. Àngels Planas Crous, Isabel Muradàs Vázquez i els regidors i regidores Carles Ribas Gironès, Eduard Berloso Ferrer, Joan Alcalà Quiñones, Coralí Cunyat Badosa, Roser Urra Fàbregas, Pia Bosch Codolà, Glòria Plana Yanes, Xavier Amores Bravo, Àngel Quintana Morraja, Sílvia Paneque Sureda, Amèlia Barbero Rivera, Joaquim Bonaventura Ayats, Jordi Navarro Morera, Anna Pujolàs Vilar, Concepció Veray Cama, Joan Menacho Gabardino, Joan Baptista Olòriz Serra, Maria Núria Terés Bonet, Carlos Palomares Safarres i Carles Bonaventura Cabanes.

Dóna fe de l'acte la secretària general M. Glòria Gou Clavera. També hi assisteix l'interventor Carles Merino Pons.

Constatada l'existència de quòrum legal, la Presidència declara oberta la sessió.

Intervé el senyor alcalde qui exposa abans de donar la paraula al Defensor de la Ciutadania de Girona perquè pugui presentar-nos la memòria corresponent al 2013 els voldria en primer lloc deixar constància d'una declaració institucional que vull fer en relació a la mort de qui va ser President del Govern d'Espanya, el Sr. Adolfo Suárez, és una declaració que també vull fer constar que no compta amb l'aprovació dels dos regidors de la CUP i del regidor no adscrit Carles Bonaventura i que llegeixo tot seguit.

“Adolfo Suárez va ser el primer president del Govern de l'Espanya democràtica. Un home clau de la transició espanyola, del pas de la dictadura a la democràcia, des que va ser nomenat pel Rei president del Govern, l'any 1976 i reinstaurant la Generalitat de Catalunya.

Va ser un home d'Estat, com ho demostra la seva trajectòria plena de fites polítiques.

El seu va ser el tercer govern de la monarquia i el primer de la democràcia. Al llarg dels seus governs es varen signar els Pactes de la Moncloa, els Estatuts d'Autonomia de Catalunya, el País Basc i Galícia i es va arribar al consens polític necessari perquè les Corts d'aquella Legislatura aprovessin la Constitució Espanyola.

Va governar al llarg de més de quatre anys – des del 15 de juny de 1977 fins el 29 de gener de 1981 – i va haver d'afrontar el cop d'Estat, del 23 de febrer de 1981 en un moment en que la nova democràcia encara era dèbil.

L'any 1991, va abandonar la política activa per dedicar-se a la seva família.

Malauradament, els seus darrers anys van estar determinats per la malaltia, primer dels seus familiars més propers, la seva esposa i la seva filla, i finalment la d'ell mateix, que va patir Alzheimer, malaltia que va afrontar amb dignitat fins al darrer moment.

## DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

- El Ple Municipal lamenta la mort del que fou President del Govern d'Espanya, Adolfo Suárez, i expressa el seu sincer condol, agraïment i reconeixement als seus familiars.
- Reconeix la seva rellevància com a home clau de la transició espanyola, en la reinstauració de la democràcia i la Generalitat de Catalunya, que va fer dels valors del diàleg i la defensa del bé comú les bases de la seva trajectòria.

En un altre ordre de coses i amb la circumstància que s'ha esdevingut aquest cap de setmana, la mort de Modest Prats i que avui hem assistit al seu enterrament, crec que hem d'aprofitar l'avinentsa d'aquest Ple extraordinari per deixar constància tots plegats també un profund reconeixement a la figura de Modest Prats i voldria deixar escrit i dit per l'acta de l'Ajuntament, el record del Ple, de qui ha estat durant molts anys un referent de la nostra ciutat. Modest Prats ha estat un exemple i un mestre per a moltíssima gent que l'estimava com a persona i com a sacerdot, com a professor i com a intel·lectual. Va ajudar a Girona a ser ciutat universitària, sumant el seu talent a l'esforç d'una generació d'unes poques persones però molt decidides i amb una visió clara que es varen conjurar per recuperar els estudis universitaris a la nostra ciutat. Va ajudar a la llengua catalana, com ho varen fer abans que ell, els grans filòlegs i mestres veritables referents per a Modest Prats i per les generacions de filòlegs que ell va contribuir a formar. Va formar part de l'església més compromesa i més sincera i en va deixar un testimoni còmpredor i emocionant al seu poema "Oració de les mans". Va ser una persona de bondat des del mateix moment que pren consciència de la seva biografia familiar que supera la tragèdia i abraça el perdó fins a les últimes conseqüències. Ha estat per a tots nosaltres un mestre, un referent, un amic, un patriota en el sentit més noble del terme. Avui al Mercadal l'hem acomiadat i avui aquest Ple li dedica un homenatge sincer i unànim, però Girona li deu un reconeixement major al qual ens comprometem i pel qual ja ens hem posat a treballar i en la memòria de Modest Prats jo els hi demanaria que guardéssim un minut de silenci.

MINUT DE SILENCI

### COMISSIÓ INFORMATIVA D'ALCALDIA

#### **1. Presentació de la Memòria del Defensor de la Ciutadania de l'any 2013.**

Anualment i de conformitat amb l'article 116.4 del ROM el Defensor de la Ciutadania ha de presentar al Ple de la Corporació un informe de les seves actuacions durant l'any anterior en el qual ha de constar-hi:

- Nombre i tipus de queixes
- Fets que motiven les queixes, queixes rebutjades, en tràmit i les resoltes amb el resultat obtingut
- No hi han de constar dades personals que permetin la identificació dels interessats.

PRESENTAR al Ple l'Informe sobre les actuacions esdevingudes durant l'any 2013 de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Intervé el Defensor de la Ciutadania, senyor Ramon Llorente, qui presenta la seva memòria. Senyor alcalde, senyores regidores, senyors regidors, amics i companys,

amigas y amigos, conciudadans tots, per cinquè any consecutiu, complint amb el que preveu el Reglament Orgànic Municipal, vinc a donar-vos compte de la tasca que s'ha portat a terme durant l'any 2013 des de l'oficina i institució que tinc l'honor de presidir . I ho faig amb la humilitat, el respecte i la il·lusió de la primera vegada, amb el convenciment i l'esperança de que la feina feta, com a Defensor de la Ciutadania, hagi servit d'ajuda i hagi pogut contribuir tant a la transparència, com al bon govern del nostre consistori i al mateix temps a obrir vies a la participació de la ciutadania en els afers públics, així com a la millora de deficiències i errors, des del compromís compartit de treballar en favor de la ciutadania i la defensa dels seus drets per avançar cap a una societat més participativa, democràtica i justa.

Passar comptes, com en altres ocasions he dit, més que una obligació legal, és un deure cívic i ètic que hem de complir tots els que exercim alguna responsabilitat pública, sempre, però especialment en temps problemàtics i convulsos com els que ens ha tocat viure. El compromís de servei a la ciutadania assumit, lliurement, per tots vosaltres i per mi mateix, ens imposa l'obligació moral d'explicar a la ciutadania la feina que fem. I agraeixo especialment a l'equip de govern i a tots els grups que conformeu aquest petit parlament local de la nostra ciutat de Girona, l'oportunitat d'exposar la memòria del defensor en un ple extraordinari i específic, per fer el balanç del 2013, des del compromís amb la màxima transparència.

Necessitem certament espais de reflexió i de diàleg que, lluny de les lluites polítiques legítimes i necessàries, però vinculades a la immediatesa i les urgències, o a tàctiques i estratègies polítiques de cada grup, ens permetin compartir i analitzar tranquil·lament, amigablement i amb serenitat la petita història o les petites històries que dia a dia desenvolupen a la nostra ciutat milers de ciutadans, amb problemes i disconformitats, però també amb esperances i solidaritat. La ciutat són els ciutadans, fonamentalment, i en la ciutat és on es frueix dels drets, però també es on es pateix l'absència en ocasions o la infracció dels mateixos drets que tots diem defensar.

La situació problemàtica i de crisi econòmica que afecta la nostra ciutat és un repte que supera els estrictes plantejaments de partit i és una bona excusa i moment apropiat per centrar-nos en el que ens uneix, en el que ens preocupa i en el que ens commou, en aquests temps difícils. Soc conscient que els casos i problemes que es recullen a la meua memòria queden lluny dels grans projectes i objectius que com a responsables polítics perseguiu en els vostres programes electorals, i que us serveixen per a la discussió en els llargs plens, sigui resseguint l'ordre del dia o per mitjà de les abundants mocions que sotmeteu a votació. Des de la senzillesa i humilitat dels temes que diàriament es presenten a l'Oficina del Defensor, i sense més pretensió que la de contribuir a cercar solucions justes i equitatives als problemes, m'adreço a tots vosaltres, sumant-me a la sinergia i el treball de molts altres conciudadans que, individualment o col·lectivament, treballen per un món més humà i just, entre els que crec que hi sou tots vosaltres.

No ignoro que hi ha persones que, des de legítimes discrepàncies amb la marxa i funcionament de la societat i les seves estructures, posen en qüestió totes les institucions, inclosa la que jo mateix represento, i fins i tot el mateix funcionament de la democràcia representativa. Penso que des d'una particular i parcial visió de la societat, en la que hi som tots, algunes persones arriben a considerar que tot el sistema és dolent per sí mateix, incloent-hi, com a part del que anomenen sistema, totes les persones i institucions que fan possible les normes i valors que regulen la nostra convivència.

Però, humilment, penso que no podem caure en l'error de la simplicitat equívoca ni del maniqueisme excloent, i sentenciar que o tot és bo o tot és dolent, a excepció del que jo, o el meu grup, proposi. Ens cal reflexionar des de la realitat social que

ens envolta, que no és unívoca, monolítica o monocolor, sinó que és tant diversa i plural, complexa i heterogènia com les persones que la integrem.

Per cert, aquesta realitat, diversa i plural, amb tots els aspectes i matisos, no sempre es reflecteix objectivament a les publicacions i mitjans de comunicació. Vivim en una societat i tota persona te deures envers la mateixa, com exercir els seus drets des de la solidaritat, tenint present el bé comú. I ningú, sigui una persona, un grup, una entitat, una associació o un moviment, pot patrimonialitzar la defensa del bé comú, ni irrogar-se el dret a parlar en nom del poble, per molt justa i lícita que sigui la seva causa o el seu objectiu.

No es pot ignorar que totes les persones, entitats i organismes, podem aportar matisos i plantejaments que completen una realitat polièdrica i complexa. Cal que tots assumim com a repte que les coses son millorables i que necessàriament han de millorar, tant a nivell d'estructures, com a nivell de persones, tant a nivell de comportaments com a nivell de legalitat. I en aquest horitzó la coresponsabilitat i la col·laboració de tots és necessària i imprescindible. Hem de sumar i no hem d'excloure ningú.

I hem de treballar amb responsabilitat, conscients que l'ordre, concepte terrible per a alguns i intocable per a d'altres, en una societat democràtica, com la nostra, ha de ser la garantia per a l'exercici dels drets i les llibertats, que en teoria tenim totes les persones en base a la dignitat de tot ésser humà, com diu l'article 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans. Però l'ordre, i ho sabem bé per experiència, no pot ser el resultat de la imposició per la força. L'ordre en una societat lliure i democràtica neix i es manté per la justícia i el respecte, respecte a la dignitat de les persones i respecte a les normes de les que ens hem dotat. I aquesta és i pot ser la garantia per al fonamental principi d'igualtat, igualtat que no es pot confondre amb igualitarisme uniformador i estèril, sinó que es basa en un punt de partida comú per a tots: la dignitat de la persona, la igualtat de oportunitats i els drets fonamentals que tant de dolor, sacrifici i lluita li ha costat a la humanitat.

Com a Defensor de la Ciutadania, des de la proximitat i relació directa amb les persones, em toca posar l'accent sobre el que és millorable, em pertoca assumir el desig col·lectiu d'exigir i reivindicar una administració municipal més eficient, més àgil i dúctil, més humanitzada, més transparent i eficaç. Em pertoca assenyalar les disfuncions, els errors o les disconformitats que reclamen atenció, revisió, canvis i solucions. Però no ho faré com, de vegades sol fer la premsa que es conforma amb titulars cridaners i sensacionalistes, despreocupant-se del bé o el mal que poden fer. No cauré en la temptació de qüestionar el funcionament general o de menystenir o desacreditar col·lectius sencers en base a fets o actuacions puntuals, imputables a persones concretes. Però, tal com he vingut fent des de que em vareu confiar la responsabilitat que exerceixo, no em cansaré de denunciar i reclamar rectificacions o solucions pels problemes i disfuncions, que individualment o col·lectivament se'm plantegen.

Tinc la responsabilitat de donar veu i fer-vos arribar, no només les reclamacions explícites dels ciutadans que es queixen, sinó el calvari de centenars de persones que viuen en silenci i soledat les dificultats i els problemes d'una societat que dista molt de ser justa, i que no surten al carrer, ni s'organitzen en grups de pressió, ni inculpen a ningú per la seva sort. Els problemes que afecten a la ciutadania gironina, a les persones, a les famílies, als barris, com bé us consta a tots, no queden limitats als que es mostren a través de manifestacions o reivindicacions puntuals, per molt lícites i, fins i tot, necessàries que siguin. Són moltes les persones que sofreixen situacions econòmiques difícils, sense que el seu dolor o les seves necessitats ressaltin a les planes de diaris o telenotícies, o ocupin llocs preferents en les agendes dels màxims responsables polítics. Totes aquestes persones, que són part integrant de la nostra ciutat, han de saber que no totes les

portes les tenen tancades i que hi ha persones, organitzacions, institucions i administracions preocupades i ocupades en cercar solucions i sortides als seus problemes. I en aquest capítol, hem de prendre consciència de la ineludible necessitat d'integració i coordinació de tots els barris de la ciutat amb igualtat de serveis, facilitació del transport i gaudiment de drets, en una lluita oberta contra les desigualtats injustificades, que tant greument s'han accentuat a causa de l'atur.

Com ja he dit en d'altres ocasions, i em satisfà repetir-ho, el funcionament de la nostra administració municipal mereix una bona nota, malgrat deficiències i crítiques justificades. I la prova és la ingent tasca que des dels diferents àmbits i àrees es realitza diàriament per fer possible la prestació de serveis necessaris i imprescindibles que permeten viure i gaudir, raonablement, la ciutat. Però, dit això, no podem accontentar-nos cofoiament amb aquesta realitat. Hi ha moltes coses millorables, hi ha queixes ciutadanes més que justificades, hi ha problemes i hi ha excepcions, hi ha insatisfaccions, hi ha reivindicacions que cal escoltar. I és responsabilitat del Defensor posar l'accent en el que cal millorar, malgrat això incomodi o disgusti a responsables polítics, jurídics, tècnics o administratius de l'Ajuntament. Hi ha processos, tràmits i actuacions que necessàriament cal millorar, cal agilitzar i cal humanitzar. Hi ha molts problemes i situacions lamentables que afecten negativament la vida i la dignitat dels nostres conciutadans, que ni tant sols són competència municipal. I em refereixo a persones que viuen o malviuen en el nostre municipi. Es reclamen solucions, amb urgència i, sovint, amb dramatisme, especialment de l'administració més propera com és l'administració municipal, al marge de competències i normatives, cosa que, avui per avui, supera les possibilitats reals del nostre consistori.

I precisament, amb motiu de la tasca legislativa portada a terme tant a nivell de l'Estat com del Parlament Català, des del Fòrum de síndiques i defensors de Catalunya, en un manifest relatiu a les reformes de l'administració local, hem insistit en la necessitat de potenciar, com a valors, els principis d'autonomia local i el de subsidiarietat, juntament amb el de suficiència econòmica. Hi ha problemes que depassen la competència municipal, però davant els quals no podem quedar indiferents i hem de contribuir per solucionar-los, encara que sigui des de la reivindicació de la dignitat de les persones. Podem citar l'atur, l'habitatge, la sanitat, la dependència, els subministres bàsics i essencials d'aigua, llum i gas. Aquests problemes enterboleixen la convivència i atempten greument contra la dignitat de molts dels nostres conciutadans. I hem de prendre consciència de que l'equidistància, la tebiesa o la neutralitat davant situacions injustes o que atempten contra la dignitat és un greu error i una manca d'ètica deplorable. Com també hem de prendre consciència que no és acceptable que des de les administracions es tingui una actitud de malfiança o desconfiança sistemàtica contra el ciutadà, o grups de ciutadans que reclamen o denuncien, com si fossin els únics responsables de la seva situació.

Des de la meva primera memòria, el 2010, he vingut remarcant la conveniència i necessitat d'implementar la democràcia participativa, de la que considero que la institució que represento és un instrument més, gràcies a la generosa i valenta determinació de tots vosaltres de posar a l'abast de la ciutadania la institució del Defensor. I al llarg d'aquest cinc anys, constato amb satisfacció que s'han anat obrint camins, o millor, que heu anat obrint camins que faciliten que la ciutadania i les entitats socials de la nostra ciutat puguin exposar els seus objectius, propostes, crítiques i idees compareixent davant el mateix cor de la democràcia municipal que és, i representa, aquest ple. I ho torno a reiterar: la legitimitat democràtica la ostenteu tots vosaltres que, amb els vostres programes electorals i els compromisos assolits davant els nostres conciutadans, representeu la societat gironina en el seu conjunt, plural, diversa, heterogènia. Ningú, ni cap entitat o suma

d'entitats, es pot atribuir més legitimitat democràtica que la que ostenta aquest Ple. Les urnes i els vots de la ciutadania us varen atorgar l'honor, la responsabilitat i el privilegi d'estar aquí. I les urnes continuen sent imprescindibles i insubstituïbles, tot i que no siguin suficients.

Certament que cal ampliar i millorar la participació, però posar en dubte, permanentment, la legitimitat democràtica de càrrecs i institucions, ni és raonable ni és just. Aquest camí porta cap el descrèdit indiscriminat i erroni dels polítics, però també de la política. Ni les pancartes, ni els crits, ni la violència verbal o física, ni les coaccions de cap mena haurien de considerar-se com alternativa a la legitimitat democràtica que vosaltres ostenteu, tot i les limitacions, ombres i insuficiències de la democràcia representativa, que entre tots hem d'anar superant amb valentia i generositat. Però hem de convenir, necessàriament, que en democràcia i llibertat no tot s'hi val, ni podem avalar, per interessos partidistes, accions o actuacions, que ataquen el cor de la democràcia, la dignitat de les persones o el bé comú.

Són moments difícils i cal expressar públicament agraïment per a tots els que com vosaltres, per conviccions, idees i compromisos heu donat el pas per estar a la vida Pública, per servir els vostres conciutadans, posant l'accent en el bé comú i l'interès general, convertint-vos sovint, malauradament, en diana propícia i injusta d'insatisfaccions i retrets, d'acusacions i denúncies, no sempre objectives, ni justes, ni fonamentades. És gràcies a la generositat dels que doneu aquest pas que podem confiar i esperar que una societat millor és possible, basada en l'exercici generós i altruista de la política al servei del bé comú.

El Defensor de la Ciutadania és una institució que ha de contribuir a la protecció dels drets de les persones, a humanitzar el funcionament i el tracte de l'administració amb la ciutadania, a facilitar la solució dels problemes, des de l'equitat i la mediació, posant èmfasi en el valor de la proximitat. Escoltar les persones és una actitud que per si mateixa aporta un valor humà insubstituïble a l'hora d'acollir, d'acompanyar i solidaritzar-se amb qui cerca alguna resposta o busca solució a qualsevol problema o disconformitat o simplement camina desorientat.

No tothom que es queixa té raó, però totes les queixes són impulsos positius per qüestionar rutines i estimular canvis. I penso que hauríem d'estar més amatents a les crítiques i retrets, als crits i a les reivindicacions, que a les lloances. De totes les persones o entitats que se'ns adrecen podem aprendre alguna cosa per donar passos en positiu. No comparteixo la prevenció negativa habitual que des de determinades instàncies es mostra en vers qualsevol reclamació, protesta o disconformitat ciutadana. D'entrada sembla, per part de totes les administracions, que s'hagi de considerar més el principi de culpabilitat de la ciutadania, que la presumpció d'innocència respecte "als administrats". I per ser escoltades, les persones, han d'afrontar tot un laberint ple de dificultats i paranys, incentivat per la xarxa complexa de normatives, lleis i burocràcia. Aquesta és una de les tasques primordials del Defensor de la Ciutadania: escoltar, obrir portes, intermediar, facilitar solucions i respostes fonamentades.

El 2103 ha continuat sent un any més de regressió de drets i d'increment de les desigualtats, com a causa d'una crisi econòmica antisocial i també de valors ètics, malgrat les múltiples iniciatives solidàries que neixen impulsades per diverses entitats o persones. I en el combat contra aquesta lacra, l'administració municipal, el municipi està a primera línia de foc, sense disposar ni de competències ni de recursos suficients per fer front als problemes dels seus veïns i veïnes. El Defensor de la Ciutadania, segons disposa el Reglament Orgànic Municipal és una figura institucional que vetlla pels drets de la ciutadania, que supervisa l'actuació i les decisions de l'Ajuntament i per tant que revisa, sigui a petició de la ciutadania, sigui d'ofici, determinats actes, comportaments o decisions de l'Ajuntament i els seus

responsables, amb plena llibertat i independència de criteri, contribuint a motivar i promoure la Bona administració i la transparència.

El fet de que el Defensor no disposi de poder executiu constitueix la seva feblesa, però alhora la seva fortalesa, tenint present que la seva mediació i les seves recomanacions no s'insereixen en la lluita política sinó en l'horitzó comú que compartim tots, que no és altra que la defensa honesta dels drets i les llibertats dels nostres conciutadans, tenint present el bé comú.

La institució del Defensor és la més modesta i humil de l'Ajuntament, caracteritzada per la proximitat i el tracte directe amb les persones, sense la protecció de barreres, ni de burocràcia, ni de poder, exercint una magistratura de persuasió, ostentant una "auctoritas" que s'exerceix per voluntat vostra des d'un compromís ètic buscant complicitats i guanyant confiança. I és que no és un engranatge més de la burocràcia municipal, ni una instància jurídica, sinó una porta oberta a la ciutadania, un element per defensar els seus drets i una última esperança per obtenir la revisió o modificació de decisions que consideren errònies, injustes, desencertades o simplement millorables.

Passant a parlar d'actuacions, casos i resultats, hem de recordar que darrera de les dades sempre hi ha persones concretes, que amb raó o sense, es rebel·len contra el que creuen injust, i així ha de ser. I amb la seva rebel·lia ens impulsen a fer millor la nostra feina i a millorar el funcionament de la nostra administració, la finalitat de la qual és facilitar la vida a la ciutadania, servint el bé comú.

En el transcurs de 2013, a l'Oficina del Defensor s'acrediten més de 3200 actuacions, que representa un increment del 56% respecte a les de l'any passat, de les quals podem remarcar, com a més significatives les següents:

- ° 1991 consultes, informacions i assessoraments i visites no programades
- ° 438 visites concertades prèviament
- ° 388 expedients oberts durant el 2013
- ° 250 entrevistes, reunions, trobades, xerrades
- ° 18 intervencions amb mitjans de comunicació
- ° 118 intervencions sense expedients, petites gestions sobre problemes puntuals que es poden resoldre amb una intervenció concreta i sense obrir expedient.

Aquests 388 expedients oberts s'han distribuït de la següent manera:

- ° 4 Àrea de l'Alcaldia
- ° 219 Àrea de Ciutadania
- ° 41 Àrea de Promoció i Ocupació
- ° 43 Àrea d'Hisenda i Gestió Municipal
- ° 71 Àrea de Serveis a les Persones

I també hem obert 10 expedients d'ofici:

- ° 4 de Ciutadania, 2 de Promoció, 3 d'Hisenda i Gestió Municipal i 1 de Serveis a les Persones.

Dels 388 expedients, 35 no han estat admesos a tràmit per no ser de la competència del defensor, o ser queixes d'altres municipis. En qualsevol cas, sempre s'ha comunicat al ciutadà o ciutadana el motiu de la no admissió i se li ha informat de les possibilitats d'altres intervencions. En ocasions també s'ha fet alguna gestió amb altres organismes o institucions, no dependents de l'administració municipal, per tal de facilitar la tramitació del tema o la solució del problema.

A data de tancament de la Memòria, 64 expedients encara resten en tràmit, pendents d'estudi, d'informe i de resolució per part de l'Oficina del defensor.

Així doncs s'han resolt 289 expedients, un 11 % més que l'exercici anterior.

S'han traslladat 9 expedients a altres sindicatures, sigui la de Catalunya, sigui la de

l'Estat Espanyol, per tractar-se de temes de la seva competència. Els defensors locals treballem, i no pot ser d'altra manera, coordinadament i col·laborativament tant amb el Síndic de Greuges de Catalunya com amb el Defensor del Pueblo de España, en aquest cas Defensora, amb els que he tingut ocasió d'entrevistar-me durant el 2013 per tractar diversos temes (Registre de Parelles, Plus vàlues...)

En l'exercici 2013 hem admès a tràmit, 280 expedients. Un 13% més que l'any passat.

D'aquests expedients, se n'han desestimat 85. Un cop estudiat el seu contingut, valorada la petició del ciutadà i les circumstàncies corresponents, el defensor ha arribat a la conclusió que no s'ha produït cap greuge i per tant no pot donar la raó a la persona que presenta la queixa. Sempre es notifica aquesta resolució motivant el perquè d'aquesta desestimació, actuació que la majoria de vegades és agraïda per part de la persona afectada.

En 80 ocasions s'ha pogut arribar a una resolució satisfactòria pel ciutadà o ciutadana, mitjançant l'adopció d'acords amb els responsables polítics o tècnics corresponents, extrem que posa de relleu la bona sintonia i actitud positiva respecte al Defensor.

Ha augmentat considerablement el nombre de Mediacions, (300%). En 21 ocasions el defensor ha intervingut per apropar postures entre ciutadans o ciutadanes, o bé entre l'administració i un col·lectiu o empresa per tal de trobar una solució satisfactòria per ambdues parts.

S'han fet, casualment, 94 recomanacions a l'alcaldia, les mateixes que l'any passat. D'aquestes, en 72 ocasions ha estat acceptada la proposta del defensor per l'Alcaldia. Això representa un gran impuls al reconeixement de la tasca duta a terme pel Defensor i un gran benefici per a la ciutadania. L'increment de les recomanacions acceptades ha estat d'un 170% més que l'any anterior, en el que es varen acceptar 27. En 7 ocasions han estat rebutjades, un 65% menys que les recomanacions rebutjades l'any anterior, que van ser 19. També s'ha reduït considerablement el número de recomanacions pendents. En el moment de tancar l'exercici, hi havia pendents de resposta per part de l'Alcaldia 15 recomanacions. Totes elles son recomanacions d'ofici que impliquen diverses àrees de l'Ajuntament i exigeixen un major estudi i prudència abans no es dona resposta, cosa que explica el retard de la contesta.

L'any passat varem tancar l'any amb 48 recomanacions pendents.

En aquest punt haig de reconèixer i remarcar l'esforç que s'ha fet des de l'Alcaldia per accelerar i agilitzar les respostes a les recomanacions del defensor, i també l'aposta decidida perquè aquestes recomanacions siguin acceptades. Aquest fet reforça el sentit de la meva tasca i la meva dedicació, augmentant la confiança en la Institució tant per part de la ciutadania que s'hi apropa, que veu rectificar resolucions que l'agreuaven, com per part de l'administració, l'Ajuntament en aquest cas, que reconeix el dret de revisió dels propis actes, tot plegat en favor d'una relació més transparent i justa envers la ciutadania.

Però també haig de puntualitzar que un cop acceptades no sempre es porten a la pràctica amb la celeritat i eficiència degudes, l'engranatge burocràtic no té com a virtut justament la celeritat, i d'això en patim tots. Agraïxo profundament aquest canvi, sobretot per la ciutadania i també perquè quan es defensa una causa que es creu justa, i justificada, els esforços esmerçats sempre són pocs i quan el resultat es favorable, hi guanyem tots. El ciutadà o ciutadana que veu reconeguts els seus drets, el defensor que fa prevaldre l'equitat i la justícia davant la burocràcia i el legalisme, i també el mateix Ajuntament que, revisant els seus propis actes, no fa més que reforçar la democràcia, la participació de la ciutadania, apropant-se solidàriament als problemes, raons i mancances dels qui donen vida a la ciutat. Com ja sabeu, l'actuació del Defensor no queda limitada a les queixes formulades

per la ciutadania. També, per iniciativa pròpia pot fer propostes, suggeriments o recomanacions a l'Ajuntament.

L'any 2013 he formulat 10 recomanacions d'ofici sobre temes tant variats i complexos com la desproporció del preu de les multes, la revisió dels valors cadastrals, la necessitat de garantir el consum bàsic de l'aigua, la paralització dels procediments executius quan hi ha recomanació del defensor mentre l'alcaldia no resolgui. De les 10 recomanacions d'ofici s'han rebutjat 3 i n'hi ha 7 de pendents de resoldre. Comentari a part es mereix el gran increment de consultes realitzades al defensor durant el 2013. Entre concertades i sense concertat prèviament estem parlant de més de 2.400 actuacions. Les seqüeles de la gran crisi que vivim, el major coneixement de la institució i la millor dotació de personal i medis materials de la nostra oficina han fet viable aquest gran increment de feina. El 60 % de les consultes tenien com a causa problemes vinculats a temes socials: treball, sanitat, infància, habitatge, subministraments essencials d'aigua, llum i gas, llei de la dependència, subsidis o prestacions socials. I puc constatar que els serveis socials estan sobrecarregats. Al Defensor se li han plantejat consultes i temes tant diversos com atemptats a la convivència en comunitats de propietaris, actes incívics als nostres carrers, infraccions del dret al descans, manca dels mínims recursos econòmics, a causa de l'atur involuntari o a una imprevisible malaltia, talls de subministres essencials, suspensió o denegació de subsidis o ajudes socials, inaplicació de la Llei de Dependència. En aquest apartat haig de deixar constància de la bona coordinació entre el Defensor i els responsables de Serveis Socials i la companyia d'aigües que ha facilitat la resolució de molts problemes a moltes persones. En concret podem dir, amb orgull, que a Girona no hi ha hagut cap família que hagi acudit al Defensor per problemes d'aigua i que per manca de recursos econòmics se li hagi deixat de subministrar l'aigua. S'han solucionat sempre.

També és necessari remarcar que pel que fa als expedients oberts i tramitats, en especial pel que fa a les recomanacions, el tema de les multes que destaca per sobre de tots els altres. Són temps d'austeritat obligada, i per a molts dels nostres conciutadans una multa pot representar, en moltes ocasions, una quarta part, o més, dels seus ingressos mensuals, quedant la seva economia familiar greument desequilibrada. Això no és raó suficient per donar patent de cors als infractors de les normes que garanteixen la seguretat de tots, evidentment, ni motiu suficient per fer cas omís de la legalitat vigent. Però és una circumstància que cal considerar per exigir la màxima diligència, objectivitat i proporcionalitat als nostres agents quan es tracta de posar sancions. I sobretot haig de cridar l'atenció perquè les sancions sobrevingudes després d'una multa per infracció de les normes de circulació es limitin al màxim, així com recordar que el tracte policial ha de ser sempre respectuós, en consonància amb l'important servei públic que el cos policial te confiat, en funció del qual justament té el privilegi de presumpció de veracitat.

I com a mostra de les recomanacions d'ofici que figuren en la memòria, vull ressenyar-ne només dues, en una he plantejat la conveniència i la necessitat de reconsiderar la quantia de les multes, tot i explicitant els arguments que justifiquen la meva posició. Sóc conscient que la base no és competència de l'Ajuntament, evidentment, però tots hem de fer el necessari per assumir aquella part de responsabilitat que tenim i per ajudar a altres instàncies superiors a modificar situacions que avui dia esdevenen injustes per a molta part de la nostra població. En una altra, que a Girona es garanteixi un mínim de subministrament d'aigua a famílies que prèvia constatació per part dels Serveis Socials acreditin insuficiència econòmica per pagar les factures i no m'estendré amb més perquè figuren també a la memòria que vostès tenen a la mà. Les administracions públiques han de contribuir a facilitar la vida de la ciutadania i han de remoure els obstacles que

impedeixen una vida digna i unes relacions justes. I quan el defensor argumenta contra denúncies o multes imposades per un agent, no estic acusant el cos policial, i, sovint, ni tant sols estic posant en entredit l'actuació de l'agent implicat, que a vegades es limita a aplicar rutinàriament la formalitat legal, sinó que en atenció a totes les circumstàncies i proves, arribo a la conclusió que, per equitat i justícia, la sanció no era correcta. Reconec el valor de la presumpció de veracitat que la Policia té respecte a la constatació dels fets, però no així respecte a judicis de valor, com tampoc considero un dogma inatacable aquesta presumpció quan l'agent, en perjudici del ciutadà i de la necessària objectivitat i proporcionalitat, es nega a aportar o comprovar algun element objectiu que pugui deixar constància de la infracció comesa. Hem de ser molt curosos i prudents en totes les actuacions sancionadores, sense oblidar la necessitat d'un esforç probatori per part de l'administració i al fil de principis tant elementals com *in dubio pro reo* o el mateix principi de presumpció d'innocència. I no podem caure en la simplicitat de remetre al ciutadà, sense motiu fonamentat a fer recursos o acudir als tribunals. Recordem que ja a l'antiga Roma es deia "*Curia pauperibus clausa est*", els tribunals pels pobres estan vetats. Molt difícilment, per sentit comú i necessitats econòmiques, un ciutadà plantejarà un litigi legal contra una sanció municipal el cost del qual sol ser molt superior a la sanció a pagar o a l'import reclamat.

I en aquest sentit vull cridar l'atenció sobre temes de responsabilitat patrimonial o de sancions per infraccions de circulació. En el primer cas, si la persona afectada per una caiguda a la via pública, per existència d'una irregularitat a la mateixa, no ho comunica a la policia municipal i aquesta no aixeca una acta, les possibilitats que se li faciliti una solució favorable en via administrativa és quasi nul·la. I pel que fa a les multes de trànsit, cal remarcar que la ciutadania té dret a acollir-se a abonar les mateixes amb el 50% de descompte, dintre dels període dels 20 dies posteriors a la notificació, però això no exclou el seu dret a impugnar-la davant el Defensor si la creu injusta o desproporcionada. Finalment serà l'Ajuntament qui decidirà si accepta o no accepta la recomanació del Defensor, però el ciutadà és lliure de fer o d'acudir a aquesta via.

I finalment, pel que fa a les notificacions, és precís insistir en la necessitat d'un funcionament acurat i implacablement objectiu per part dels que fan aquest servei, doncs d'això depèn la possibilitat d'exercir o no determinats drets pels ciutadans.

A la vista d'aquestes dades no cal buscar originalitats, novetats o idees lluminoses sobre el que cal fer per millorar la vida dels nostres conciutadans i millorar la pròpia Administració Municipal. Tots hi podem dir la nostra, i segurament acabariem coincidint en moltes de les propostes. Precisament, tot repassant propostes i objectius de memòries anteriors crec que és més assenyat insistir en allò que encara continua sent una assignatura que cal millorar i aprofundir, i que requereix de la complicitat de tots vosaltres per poder avançar. De fet, els propòsits o compromisos que sotmeto a la vostra consideració no deixen de ser un reflex dels problemes dels nostres dies i de les aspiracions de la gent de bon cor, i els limito a deu:

1. Incrementar la lluita contra l'atur, xacra antisocial, que fa ineficaços molts dels drets fonamentals i que posa en qüestió que estiguem en una societat digna i justa.
2. Incidir positivament en promoure i crear les circumstàncies necessàries per disposar d'un parc suficient d'habitatge social, que eviti el drama dels sense sostre.
3. Fer més visible i eficient el compromís de coordinació i entesa entre les diferents àrees i organismes de l'administració municipal.

4. Implementar i millorar el servei del transport públic, com aposta per una ciutat més sostenible, amb la necessària coordinació de les diferents entitats o empreses que hi intervenen.
5. Seguir impulsant l'agilització del compliment de les recomanacions del defensor, un cop acceptades per l'Alcaldia.
6. Millorar les respostes de l'Ajuntament als ciutadans que s'adrecen a l'administració municipal, fent-lo en temps i forma i de manera motivada i clara.
7. Comprometre més mitjans i esforços, coactius i pedagògics, per afavorir el dret al descans.
8. Promoure la cultura del servei públic entre tots els que treballen, des de l'Ajuntament, per a la ciutadania, i de manera especial entre la Policia Municipal i els Serveis Socials, tot evitant visions errònies o consideracions equivocades.
9. Control, seguiment i acompanyament acurat de totes les persones beneficiàries d'ajudes i subsidis públics, en ordre a facilitar la seva inclusió social.
10. Posar en marxa mecanismes per evitar que hi hagi famílies que, per la seva situació econòmica o de salut, es vegin privades de serveis tan essencials com són l'aigua i la llum o el gas.

La protecció davant situacions de necessitat correspon a les administracions i els poders públics, i no es pot abdicar d'aquesta responsabilitat en favor d'entitats i organitzacions privades. És un tema de justícia social, que com jo mateix deia en un article, recentment:

“Per justícia cal que els poders públics, i per tant les administracions, inclosa la municipal, avancin, treballin i donin resposta i solució a problemes i disfuncions que originen dolor, desesperació i exclusió social. Solucions a problemes com l'atur, l'habitatge, l'educació, la sanitat, o l'atenció a les persones que han perdut l'autonomia o l'accés a béns de primera necessitat com l'aigua o el llum, no poden quedar a l'arbitri de la iniciativa i de la caritat privada. És responsabilitat de tots els poders públics i de les administracions remoure els obstacles i crear les circumstàncies necessàries per facilitar la vida de la ciutadania.”

Malgrat els problemes i els drames que he constatat, sóc optimista i penso que ens en sortirem, però no sense sumar esforços i compartint compromisos, més enllà de les pròpies idees de cadascú o dels plantejaments específics de cada grup polític. He de deixar constància de la grata satisfacció i agraïment que sento per l'elevat grau d'acceptació que l'alcalde ha mostrat respecte a les recomanacions del Defensor, no sempre fàcils de defensar des de l'òptica de la rutina, la burocràcia i la interpretació literal de les normes. Agraïxo que m'hagi fet confiança, i crec que amb aquest gest ha reafirmat el valor de la Institució que represento davant la ciutadania i davant la complexa organització municipal.

En aquest capítol tampoc vull ometre un ben guanyat agraïment a les facilitats i la col·laboració eficient que m'han prestat regidors com el senyors Eduard Berlosó, Jordi Fàbrega o Joan Alcalà. Em sento orgullós del tracte afable i atent de tots vosaltres, dels que integreu l'equip de govern i dels que des de l'oposició us esmerceu a fer avançar l'Ajuntament des dels vostres propis projectes i idees i sensibilitats, des del fonamental compromís de servei a la ciutadania, que és la que justifica la vostra feina i dona sentit al vostre compromís.

I també vull agrair l'afecte de treballadores i treballadors de la casa, de moltes ciutadanes i ciutadans, de diverses entitats i associacions, que em permeten i m'obliguen a treballar de valent per a fer més humana, més ètica i més justa la nostra ciutat. Les meves col·laboradores directes, la Carina i la Montse, estan molt presents en aquest capítol d'agraïments: gràcies i mil gràcies per la vostra dedicació, treball i confiança. Fem un bon equip.

Tanmateix també vull agrair la col·laboració de l'Enric, tècnic en Resolució de Conflictes i Mediació Comunitària, que ha realitzat les pràctiques del post grau universitari a la nostra oficina, intervenint en temes, complicats i delicats, com són conflictes entre veïns, empreses i institucions. Aquesta circumstància va representar un reforç que en aquests moments, amb l'increment de feina que hem tingut, és d'agrair.

En el capítol d'agraïments no puc oblidar ni a la meva família, amb l'Elisabeth al capdavant, ni als amics i companys que m'acompanyeu i que amb la vostra feina callada i eficient contribuïu sens dubte a mantenir l'esperança d'una societat més humana i justa.

Hi ha dies que me'n vaig a dormir amb el cor encongit, al veure situacions i drames que malmeten il·lusions i arruïnen vides, o problemes de difícil solució. Veure i escoltar persones amb problemes és una bona vacuna contra la indiferència i contra la tebiesa davant els mals aliens i un revulsiu a favor de la solidaritat. Però també quan m'aixeco i, dia rere dia, comprovo que dispenso de llum i aigua, que puc comprar pa, que la meua ciutat, malgrat deficiències, funciona, dono les gràcies a tantes i tantes persones treballadores i de bon cor que fan possible amb el seu treball i esforç diari que la ciutat funcioni raonablement bé i que, tot i els problemes i les dificultats, cada dia mantenen la xarxa de relacions socials, el comerç, la sanitat, les escoles, els serveis diversos i una activitat econòmica que obre escletxes d'esperança en un futur millor per a tots. La immensa majoria de ciutadans i ciutadanes donen més del que reben i solidàriament col·laboren a mantenir i fer progressar la nostra ciutat. I de forma explícita ho hem de reconèixer i ho hem d'agrair.

Penso que tots podem estar d'acord si afirmo que la societat que entre tots construïm i mantenim, el tracte entre les persones, les estructures, i la complexa xarxa de relacions que la ciutat implica i comporta, són manifestament millorables. I aquí ens hem d'implicar tots, especialment els que ostentem alguna responsabilitat pública o tenim l'honor de representar els nostres conciutadans, com vosaltres mateixos, regidores, regidors i alcalde. No podem fer la vista grossa ni passar de puntetes sobre els problemes que molts dels nostres conciutadans viuen i pateixen al nostre voltant, a la nostra ciutat, als nostres barris, com tampoc hem de callar o consentir actuacions incíviques i mancades de respecte envers persones o institucions. I en aquest sentit m'apunto al principi ètic que diu que el fi no justifica els mitjans. Podem coincidir en els objectius i els fins i no obstant discrepar en les formes i els medis que s'utilitzen.

Volem i exigim ètica i exemplaritat a l'esfera pública, i ho hem de fer amb contundència i sense contemplacions. Però també ho hem de fer a l'àmbit personal i privat. La societat, la ciutat, no serà millor ni més justa sense ètica pública i ètica privada. I aquest camí l'hem de fer tots, solidàriament, fraternalment, posant més l'accent en el que ens uneix que en el que ens separa, més en el diàleg que en la confrontació, més en la col·laboració que en la divisió, mantenint, per suposat, les legítimes discrepàncies i principis que la llibertat i la democràcia comporten en tota col·lectivitat.

La paraula, la discussió, la confrontació de idees i programes, les crítiques, el diàleg o els acords no poden quedar a mercè de la raó de la força o de la imposició aliena al dret i a la democràcia. I a les vostres mans hi ha la responsabilitat de fer viable i

intel·ligible una democràcia representativa, que cal completar-la obrint portes i possibilitats a una major implicació de la ciutadania en els afers públics, des del respecte a la diferència i a la discrepància, però també des de la solidaritat i el compromís per una societat, una ciutat que volem més humana, més justa i més participativa. La ciutat la conforma fonamentalment la ciutadania, i constitueix un espai col·lectiu que és de tots nosaltres, que tenim dret a trobar-hi les condicions per a la nostra realització personal, política, social i mediambiental, i que implica exercir responsablement els drets i assumir deures, des de l'òptica de la solidaritat. La meua voluntat sempre ha estat exercir honestament i amb generositat la responsabilitat que aquest Ple em va encarregar i això m'ha comportat algunes decepcions, però també moltes satisfaccions i alegries. I ha estat un gran honor poder servir a la meua ciutat, les persones que en ella somien, treballen, pateixen i s'esforcen per a tenir un futur millor. Les persones són el patrimoni més important de qualsevol societat, i els majors esforços i inversions han d'anar dirigits a elles. Espero haver contribuït al costat i amb la complicitat de tots vosaltres a posar el meu granet de sorra per fer més transparent el nostre Ajuntament, per fer més flexible la burocràcia i més acollidora la nostra administració municipal, i a l'hora més humana i més justa la nostra ciutat de Girona. Si així ha estat, espero la vostra aprovació, i en tot allò que creieu que he tingut mancances, fareu bé de posar-ho de relleu, cosa que entendré com una crítica positiva en ordre a millorar en benefici de tots.

Resto a la vostra disposició i us en dono les gràcies per les vostres atencions.

Intervé el senyor alcalde qui agraeix la intervenció del senyor Ramon Llorente, i indica que és el torn dels diversos portaveus. En primer lloc, té la paraula el senyor Carles Bonaventura.

Fa ús de la paraula el senyor Carles Bonaventura, regidor no adscrit, qui exposa, molt breument, tan sols voldria aprofitar la meua intervenció per felicitar el Defensor de la Ciutadania per la seva feina, animar-lo també perquè continuï en aquesta línia i dir-li que la seva tasca, la tasca dels defensors, tant a Girona com en altres municipis, és avui més necessària que mai.

La seva és una feina que sens dubte dóna qualitat a la democràcia, perquè ajuda a la transparència i reforça el servei a la ciutadania, que ha de ser el primer objectiu de l'administració.

De les dades expressades en la memòria del 2013 es desprèn que el nombre d'actuacions augmenta i molt amb relació a l'any anterior. Això per mi té una doble valoració: en primer lloc, una de positiva, cal celebrar que aquesta figura, la del defensor, sigui cada vegada més coneguda i més utilitzada per la ciutadania, que s'hi confiï, això és bo. I en segon lloc, una valoració que no és tan positiva, perquè és evident que si l'oficina del Defensor és cada cop més sol·licitada pels ciutadans, això també és un indicatiu en bona part que les conseqüències de la crisi, l'afectació que té en moltes famílies, en molts sectors de la societat són encara molt dures. I això, la gent que fem política ho hem de tenir molt en compte. Hem de treballar per una societat més justa i també per una administració més justa i més eficient a l'hora de resoldre els problemes de la ciutadania.

Sigui com sigui, reitero la meua felicitació, la felicitació de la formació que represento, al Defensor per la feina que fa, una feina que a vegades no és fàcil, a vegades fer de mediador, fer de mitjancer és complicat i a voltes fins i tot en alguns casos pot resultar ingrat.

I per acabar, un agraïment: donar les gràcies al Defensor, en Ramon Llorente, per recordar tant a l'administració com a tots plegats, com molt bé ha dit avui, que a

darrere dels números, de les dades, de les estadístiques, a vegades fredes, sempre hi ha persones, famílies i gent que massa sovint ho passa malament.  
Moltes gràcies.

Intervé el senyor Carlos Palomares, regidor no adscrit, qui expressa, jo subscric fil per randa tot el que ha dit el senyor Bonaventura i per sobre de tot volia donar les gràcies al defensor per fer política de veritat, política per a les persones. Seria ben bé el que en podríem dir el partit de les persones. Senzillament, doncs, encoratjar-lo a seguir endavant i donar-li les gràcies.

Intervé el senyor Joan Olòriz, portaveu del grup municipal d'ICV-EUiA, qui manifesta, quan la persona a la qual t'has d'adreçar és un amic sempre costa un xic saber quin és el to que has d'usar.

Primer de tot, vagi endavant l'acord del meu grup a les deu propostes que vostè fa. Jo penso que aquest podria ser un acord unànime de tot el Ple perquè se vagin implementant, en la mesura que és un bon diagnòstic d'aquells elements jo diria que terapèutics, gairebé homeopàtics que caldria fer a la ciutat en els propers mesos. No dic que no es facin coses, que se'n fan, sinó que emmarca una mica el que diria la direcció correcta.

Segon, jo mai he entès el seu informe com un instrument per fer oposició al Govern i, per tant, no usaré dades o usaré coses per dir «ui, que malament va això o que malament va allò altre». Penso que tenim altres oportunitats per fer oposició i, per tant, aquesta no és així.

I comptant amb la benevolència del meu grup, que em va dir «tu mateix, fes la proposta que vulguis», hi he estat donant voltes i he comptat amb una col·laboració inesperada que és la dels meus estudiants de batxillerat. Mirin, ara estàvem amb un tema de síntesi que eren les Constitucions, de la de 1812, aquella de «*la España de ambos hemisferios*», a la de 1978, i de l'Estatut de Núria a l'Estatut que ara farà vuit anys que varem aprovar. I un element, que jo demanava: «vull que trobeu un element comú a tot això». I com els alumnes cada cop són més intel·ligents i més savis, malgrat que alguns diguin el contrari, m'han arribat a una conclusió molt bona, diuen: «el tema de drets no es compleix», és a dir, l'apartat de drets que tenen les constitucions no hi ha manera de complir-lo, ni les Corts de Cadis ni la Constitució del 78 ni l'Estatut d'autonomia actual.

Fins i tot han tingut el detall de fer-me una síntesi de quinze drets de l'Estatut d'autonomia actual que consideren que no s'estan complint. A veure, no els hi llegiré tots, però sí que els en llegiré tres, penso que tres d'interessants. Un diu: «dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a la prestació de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, a ser informades sobre aquestes prestacions i a donar el consentiment per a qualsevol actuació que les afecti personalment»; «dret de les persones amb necessitats especials a mantenir l'autonomia personal a les activitats de la vida diària»; «dret de les persones o les famílies que es troben en situació de pobresa a accedir a una renda garantida de ciutadania que els assegurí els mínims d'una vida digna», i també «dret de les organitzacions del tercer sector social a complir llurs funcions en els àmbits de la participació i la col·laboració socials.» Un altre, ràpid, «dret de les persones excloses del mercat de treball, perquè no han pogut accedir-hi o reinserir-hi i que no disposen de mitjans de subsistència, a percebre prestacions i recursos no contributius de caràcter pal·liatiu.» També en l'àmbit laboral, «el dret a complir les tasques laborals i professionals en condicions de garantia per a la salut, la seguretat i la dignitat de les persones». I l'últim, en l'àmbit de l'habitatge: «dret de les persones que no disposen dels recursos suficients a accedir a un habitatge

digne, per la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret.» I com aquests, quinze.

I això és una mica la conclusió a la qual arribàvem quan s'han assabentat que avui hi havia un ple extraordinari. Bé, ells ja ho saben, el segon dimarts de cada mes, quan arribo a donar classe a les vuit del matí el segon dimarts de cada mes, saben segur que he tingut Ple. Les classes no surten com surten habitualment, surten com poden. Però, bé, en aquest marc hem dit, avui es parla dels drets humans a la ciutat, avui parlem dels drets a la ciutat, dels drets a les persones que hi viuen, però, atenció, també les que no resideixen i treballen i, per tant, fins i tot les que estan de pas, el Síndic pot ocupar-se en aquest àmbit. I aleshores, els costava una mica d'entendre el concepte de «sindicatura». No és fàcil, no és fàcil perquè recordin que es va aprovar a la Suècia del benestar; per tant, clar, la Suècia del benestar, amb tots els drets garantits van dir: «No n'hi ha prou amb això, cal sobretot un tracte fantàstic, humà, adient i per a això cal algú que tingui un especial reconeixement i que ens piqui els dits i ens marqui el que hem de fer.»

Però, el síndic a Girona, com en altres llocs, es troba amb una crisi econòmica que s'ha convertit en crisi social. I aleshores, el que comentàvem és que en aquests moments el tema principal és un tema que anomenaríem justícia, perquè els que coneixen bé la justícia i el dret, justícia i dret ben bé, ben bé no són sinònims.

D'altra banda, hi ha un problema, i és el que el mateix defensor ens deia avui: la manca d'executivitat. Aquesta manca d'executivitat és un repte de dia a dia, ja que les decisions del defensor a més de justes han de ser plenament convincents, és a dir, que tothom les accepti. I alhora, una bona administració sàpiga que reconèixer els errors no solament és necessari, sinó que és normal.

Bé, en aquest àmbit de crisi social ens trobem que hi ha una pressió no solament pels petits errors que pugui tenir l'administració, sinó que hi ha una pressió social en uns moments en què els serveis bàsics no arriben a tothom i en què els progressos socials pels quals hem lluitat tant s'estan «desmoronant». I en aquest sentit és important aquest concepte de bona administració.

Una alumna també meva que està fent un bon treball sobre les dones i la història, elements d'aquests innovadors, m'ha tret una cita d'una escriptora que jo recordo que devia estudiar fa molts anys, però que ja m'havia passat una mica el seu nom, es diu Cecilia Böhl de Faber, segle XIX, suïssa que ve a Espanya, que s'ha de canviar el nom quan escriu, Fernán Caballero, perquè, evidentment, si escriu amb el nom de dona no hi ha manera que li publiquin res. I diu una cosa que aquesta alumna m'ha donat una mica com un regal, com una flor, no estem al 23 d'abril, però gairebé com una flor de Sant Jordi, diu: «L'administració ha de ser el mateix que tota persona, justa abans que generosa i humana abans que justa.» Ostres, que maco, no?, «justa abans que generosa i humana abans que justa». Jo penso que això lliga molt amb el que és la sindicatura, trobar una administració que és justa, que vol dir que reconeix a cadascú els seus drets; que és generosa, perquè ha d'exigir que la comunitat doni els serveis necessaris, però que a més ha de ser humana, i això vol dir que sigui proactiva. I per això són molt importants les recomanacions i per això és molt important l'acció.

No és fàcil la independència, però vostè ha tingut la sort de veure un canvi de govern. Ja sap que el concepte «sort» per alguns que estem a l'oposició pot tenir matisos. Però ha viscut un canvi de govern i això li ha permès mantenir un element important que és l'objectivitat. És a dir, la mateixa vara de mesurar, de supervisar els serveis administratius canviant el Govern municipal. Jo penso que això és una bona lliçó que estem aprenent.

Ara bé, hi ha un element que jo li voldria posar sobre la taula, i penso que hauríem de reflexionar: de vegades jo he proposat que el síndic presideixi taules o presideixi òrgans, en un moment de crisi social penso que això està equivocant. Per què?

Perquè el síndic ha de ser mediador i ha de ser mediador ad hoc i ha de ser mediador quan les dues parts volen trobar una solució. Presidir alguna taula municipal li atorga sense que el síndic vulgui un paper d'administració. Jo penso que determinades persones poden acabar entenent que estan tractant amb algú que és de l'administració i no amb algú que supervisa l'administració. És un element equívoc que jo penso que en una altra circumstància no de crisi social potser seria adjectiu, però en un moment de crisi social jo penso que és substantiu. I per tant, demanaria en el futur tenir aquesta reflexió en veu alta amb els grups municipals.

Per últim, jo penso que hem de valorar la seva funció, perquè el que fa no és valorar el Govern, el Govern el valorem nosaltres i els ciutadans, vostè valora l'eficàcia dels serveis que dirigeix i la garantia que es dona al dret i llibertats de tothom. Penso que aquest és el fil conductor de la seva proposta. I en aquest marc jo faria un prec, penso que seria per a allò que vostè dictamina i tenim més conflicte, penso que caldria treballar en una proposta que vostè fes sobre els conceptes ètics de la policia municipal. Jo penso que aquest seria un element important, un codi ètic que permeti que l'excepció sigui excepció, però que la regla quedi molt clara. I un segon prec, per coses que he vist aquí, seria una proposta i estudi dels serveis socials, de la tasca enorme, complexa, dura que són els nostres serveis socials d'atenció primària i veure com sovint l'enorme pressió d'aquest conflicte social els pot afectar i, per tant, cercar alternatives, necessitats, elements de millora.

Jo em quedaria amb aquests dos elements de proposta, més enllà del que avui fem que és recolzar la seva actuació de manera unànime, però alhora trobar aquells elements de millora d'una institució que tots hem votat com l'hem votat a vostè.

Per últim, li agraeixo la seva dedicació i la del seu equip, la Carina i la Montse, per tal que aquest plenari municipal pugui prendre nota dels sentiments i els greuges de les persones que habiten a Girona.

Intervé el senyor Jordi Navarro, portaveu del grup municipal de la CUP, qui manifesta, m'afegeixo també al reconeixement que li han fet els portaveus que m'han precedit, a vostè, a la seva figura, a la seva persona i també a les persones que estan treballant amb vostè. Formen un equip molt bo i penso que és bo que els hi fem aquest reconeixement, no només nosaltres sinó el conjunt de la ciutadania.

Jo penso que la institució del Defensor de la Ciutadania o del síndic fa una tasca molt important perquè en certa manera fa de xarnera –i s'ho prengui com un compliment, eh?, xarnera– entre l'administració i la ciutadania, que són dos móns que tot sovint estan molt allunyats i estan desconnectats i sembla que cada vegada més. Allò de la desafecció, tot sovint això es tradueix en una incomprensió i en un allunyament que el que fa és empobrir, des del meu punt de vista, la democràcia. I els síndics fan una tasca de mediació i de xarnera que penso que és necessari i és important. I en aquest sentit em sembla que cap administració hauria d'escatimar esforços per potenciar aquest efecte xarnera per tal de millorar la qualitat de la democràcia.

Dit això, penso que l'informe que ha presentat el defensor ens indica que un dels valors més preuats de la democràcia és la vocació de servei públic. I queda palès que una de les principals obligacions de tots aquells ciutadans i ciutadanes que avui formem part d'aquest Ajuntament d'una manera o d'una altra, precisament, la nostra prioritat ha de ser treballar per al conjunt de la ciutadania amb vocació de servei públic. I això ens correspon a tots, des del nostre punt de vista, evidentment, a l'equip de govern i a l'alcalde, l'alcalde de la ciutat, l'alcalde de tots i totes, però també als regidors i regidores que estem a l'oposició des de tota la nostra pluralitat i discrepància, també al conjunt de treballadors i treballadores de l'Ajuntament, que

és un col·lectiu molt gran, però també al conjunt de la ciutadania. I jo penso, pensem nosaltres, que la nostra obsessió col·lectiva hauria de ser llevar-nos cada matí per prestar servei públic als habitants de la nostra ciutat, no ho hem de fer ni per diners ni perquè ens toqui, sinó perquè és la nostra obligació perquè hem exercit i hem assumit una responsabilitat de càrrec públic, un compromís amb els nostres conciutadans. I penso que, hi insisteixo, és un dels valors més preuats de la democràcia.

Jo m'he llegit a fons el seu informe, senyor defensor, i jo he de dir-li que hi ha moltes coses que comparteixo i hi estic totalment d'acord i d'altres que no, com és lògic. Vostè en la seva intervenció ha fet un cant en certa manera a la discrepància i a l'exercici d'expressar i de materialitzar aquesta discrepància. Nosaltres pensem que, d'una banda, la democràcia no és res complet en si mateix i que s'ha de construir dia a dia. El model representatiu no és, no ha de ser un model estàtic, sinó que ha de ser obligació de tots plegats, inclosos els ciutadans i les ciutadanes, fer-lo més proper i més eficient, fer-lo evolucionar i fer-lo progressar i, per tant, fer-lo millorar. Si optéssim pel conformisme i la resignació deixaríem de progressar i de millorar. Aquest model representatiu no ha de ser de cap de les maneres una vella llosa ancorada en el passat. La democràcia, diguéssim, hauria d'esmenar-se a si mateixa contínuament, ser autoexigent en si mateixa contínuament.

A l'Estat espanyol es van posar unes bases democràtiques en el pacte, des del meu punt de vista, postfranquista al 1978, han passat més de trenta anys, han passat prop de quatre dècades, hem de continuar mirant cap al futur, mirar endavant i fer una democràcia amb més qualitat i més participativa i millor. Penso que el rumb cap a una democràcia més completa i de més qualitat ha de ser un estímul permanent per a tots els que avui estem aquí.

D'altra banda, hi ha una qüestió que penso que no es pot passar per alt: les injustícies desfermades per la crisi econòmica i social que ens colpeja no les podem concebre com una mena de plaga bíblica que ha caigut del cel i que ens hi hem de resignar o que en el millor dels casos ens hem de conformar a anar-hi fent la viu-viu per tirar endavant. Des del nostre punt de vista, hi ha raons i causes que expliquen moltes d'aquestes injustícies i les retallades inhumanes i cruels que els governs neoliberals apliquen sense pietat en són una bona mostra. D'altra banda, l'estafa protagonitzada per la casta bancària, que ha robat els estalvis de moltes persones honestes i treballadores d'aquest país, també n'és una bona mostra i un exemple de què és allò que genera desigualtat. Això, des del nostre punt de vista, és cabdal i estructural i no ho podem obviar ni oblidar.

El nostre grup municipal s'oposa a aquestes polítiques neoliberals injustes que s'apliquen des de molts àmbits, i ho fem pel convenciment que són polítiques antisocials enemigues de la democràcia mateixa.

És veritat que els que estem aquí tots asseguts som electes, i això no ho podem oblidar, però això tampoc ens fa diferents a la resta de ciutadans i ciutadanes. Pensem que nosaltres, igual que la ciutadania en el seu conjunt, hem de mobilitzar-nos contra les injustícies. Som ciutadans els que estem aquí asseguts, els electes, que hem decidit fer un pas més en la vocació de servei públic, però aquesta vocació de servei públic també es pot exercir fora dels càrrecs públics, es pot exercir des d'entitats, des de col·lectius i d'altres experiències col·lectives, des del nostre punt de vista, molt útils.

L'època que vivim, la desafecció que viu la política, que està molt tacada per la corrupció, no ha de ser un obstacle per intentar progressar i millorar la prestació dels serveis a la ciutadania. Ens hem de revelar contra aquest descrèdit de la classe o de la ciutadania que opta per prestar un servei públic a través de la política i hem de fer, hi insisteixo, treballar plegats per tal que la ciutadania gaudeixi de més bons serveis.

Les administracions –això vostè ho ha esmentat i m’ha cridat molt l’atenció– sovint esdevenen fredes i burocràtiques, i contra aquest mal endèmic pensem que cal lluitar-hi. Per això a mi m’ha cridat molt l’atenció l’apartat de la seva intervenció en què diu, bé, que hem d’escoltar, escoltar la ciutadania, perquè això, diguéssim, en aquests temps tan durs saber escoltar la ciutadania és com una mena de bàlsam, que la ciutadania penso que ho agraeix molt.

Ha fet vostè un extens recull de conclusions i propostes i recomanacions d’ofici que les comparteixo, i penso que n’ha fet algunes com les que fan referència a millorar el transport públic com una aposta per una ciutat més sostenible o promoure la cultura del servei públic entre els que treballen a l’administració o posar una borsa d’habitatge social al servei de la ciutadania, penso que són un full de ruta excel·lent per millorar la ciutat de Girona. I aquí, penso que tots plegats ens hi hauríem d’esmerçar.

En el seu informe fa un recull de les injustícies que hi ha a la nostra ciutat, estan classificades, però jo penso que a grans trets estan classificades en quatre famílies: el que és la crisi econòmica social i el que jo en dic «civilitzatòria», el que són les errades de l’administració, ha fet una referència a les injustícies derivades de les obres del TAV i tot el projecte ferroviari, i també unes que fan referència a la policia i a infraccions de trànsit.

Pel que fa a la crisi, vostè les esmenta i està clar que cada vegada hi ha més col·lectius que no tenen accés a allò que és més bàsic, i això és una vergonya per a la nostra ciutat i per al conjunt del nostre país, però també és una realitat que no hem d’acceptar i és una realitat que hem d’afrontar amb valentia i determinació per tal d’intentar corregir-la.

Els ajuntaments, malgrat els pocs recursos i les amenaces del Partit Popular i de la troica de buidar-nos de recursos i de competències, hem de posar-nos al cantó dels més febles. És la nostra obligació. I sobretot no hem de deixar intimidar-nos pels més poderosos. En aquest sentit, ens crida una mica l’atenció que hi hagi recomanacions pendents com les que fan referència a condonar el deute concret per la generació de la plusvàlua de pisos que han estat fruit d’una dació en pagament.

D’altra banda, també fa referència, a la pàgina 166 de l’informe, a revisar el cadastre i l’impost de l’IBI. Nosaltres ho hem proposat cada any en l’exercici de les ordenances fiscals i ens sobta que la mateixa administració continuï sent reticent a aquesta realitat.

Pel que fa a les errades de l’administració, pensem que cal desplegar grans dosis d’eficiència per tal de corregir aquestes errades de gestió. L’administració no és perfecta, és cert, però ha d’esmenar-se permanentment a si mateixa i la seva actuació ha de ser mil·limètrica i molt rigorosa a fi i efecte d’assolir l’excel·lència en la prestació de serveis. Sé que vostè i el seu equip hi posen molt d’esment a això.

Pel que fa a les obres del TAV i tot l’enrenou que hi ha als voltants de l’antic parc Central i de sectors del barri de Sant Narcís, gairebé en la seva totalitat, està clar que és un dels principals focus de malestar que hi ha a la ciutat de Girona. Milers de veïns fa més de cinc anys que resisteixen i pateixen els efectes d’aquestes obres mal gestionades i mal planificades des del començament. Compensar els qui ho han patit diàriament és una obligació moral de l’administració més propera a la ciutadania, i vostè hi presta atenció, proposa reduir l’IBI durant cinc anys; nosaltres hi afegiríem que s’hauria d’estendre aquesta reducció més temps.

I pel que fa –i amb això ja acabo– a la policia i a les infraccions de trànsit, moltes de les recomanacions i expedients que fa són per aquest motiu i s’hi detecten, des del meu punt de vista, dos fenòmens: sovint que la policia actua amb certa prepotència, i davant d’això, des del nostre punt de vista, cal extremar el control democràtic d’aquest cos policial, les seves actuacions han d’estar sotmeses al màxim control,

atès que per la seva naturalesa pot derivar, com ha passat en altres indrets i en altres etapes de la història, en actuacions autoritàries. Per això ens afegim a la proposta que ha fet el senyor Olòriz del codi ètic de la Policia Local, i pensem que en aquest sentit s'ha de desplegar més control democràtic, més transparència i enfortir més els valors democràtics.

I finalment, i pel que fa a les sancions, compartim el fet que vostè diu que es moderin una mica els imports de les sancions. Nosaltres hi afegiríem que en comptes de carregar els infractors amb quantioses multes, es busquin altres fórmules com, per exemple, cursos de vialitat i mobilitat sostenible i respectuosa amb l'entorn i la ciutadania. Això combinat amb unes multes més moderades pensem que pot tenir un caràcter educador per a la ciutadania i per a la mateixa ciutat i pot alleujar una mica les malmeses economies domèstiques de molts i molts gironins.

Res més, encoratjar-lo a seguir treballant per una Girona més justa i més sostenible per a tots plegats. Gràcies.

Fa ús de la paraula la senyora Concepció Veray, portaveu del grup municipal del PPC, qui exposa, en primer lloc, senyor Llorente, com a defensor jo el que vull és agrair-li la seva tasca al capdavant de l'Oficina del Defensor i a tot el seu equip. I a més vull fer-ho, en aquest cas, després del que jo crec, i penso que tots els ciutadans en són conscients i també tots els regidors que estem aquí asseguts, que ha estat un any no gens fàcil per a vostè com a figura que és del defensor del ciutadà. I a més, jo vull fer-ho, i suposo que tots ho entendran, també a nivell personal, perquè en moments en què el meu grup municipal i jo mateixa hem tingut certs problemes o ens hem trobat amb certes dificultats, vostè ha estat al nostre costat i ens ha donat el seu suport, el seu recolzament, i sobretot, en aquest cas, el seu assessorament de voler assistir en aquelles reunions que nosaltres li hem demanat precisament per evitar que hi haguessin mals majors, no? I per tant, en aquest sentit, vull agrair-li en nom del meu grup municipal i en el meu nom propi aquesta tasca.

I ho faig també perquè si vostès recorden ara fa un any, en la meua intervenció quan el defensor ens presentava la memòria de l'any 2012, jo parlava, explicava i deia que els grups municipals també havíem d'utilitzar més la figura del Defensor, que havíem de comptar més amb el Defensor del Ciutadà i que possiblement això faria que certs debats polítics que tenim en aquest plenari no caldria que hi arribessin, perquè parlant amb ell se solucionaven moltes coses. Jo ho deia fa un any, nosaltres, i el defensor ho sap, ho hem posat en pràctica, sempre que hem tingut algun dubte, sempre que hem cregut que la figura del Defensor ens podia ajudar a solucionar el problema que un ciutadà o un col·lectiu de ciutadans ens plantejava i que no calia fer-ne una guerra política, perquè a través de la mediació i dels consells que des de l'Oficina del Defensor se'ns podien donar, ho hem fet. I jo penso, i hi torno a insistir en el que deia fa un any, que faig una recomanació al defensor que ens recomani a tots els grups polítics que l'utilitzem més en aquest sentit, perquè possiblement les coses les podríem desencallar molt més ràpid i no hauríem d'esperar que passés un mes simplement per treure-ho en el plenari i així, intentar, en alguns moments fins i tot, fer una notícia o en algun cas fins i tot posar-se una medalla. Jo penso que hi ha temes que han d'estar per sobre d'això, i no dubto que cap dels que estem aquí asseguts representant els ciutadans no tinguem vocació de servei públic, tot al contrari, jo crec que tots els que estem aquí asseguts hi som per això, per vocació de servei públic, i per tant, si hi ha coses que es poden solucionar a través de la mediació que fa el senyor Llorente, jo crec que de manera brillant, benvingut sigui i els ciutadans ens ho agrairan.

Jo crec que després de l'explicació i de la presentació que ens ha fet el defensor, la veritat és que a mi em costa una mica intervenir; em costa perquè ell ha fet una explicació brillant de tot el que ha estat la seva tasca d'aquest any 2013. Ha parlat de coses que nosaltres compartim i d'altres que ell sap que no les compartim. I ha dit dues coses: ens ha parlat de la discrepància i de la crítica positiva. Ell sap perfectament que en el meu grup sempre ha trobat això en el diàleg en el qual puguem haver discrepat en temes concrets, que a més a la seva memòria, sobretot a la introducció, ell hi fa referència, el seu punt de vista és diferent al nostre, però sempre ho hem fet de manera amable, de manera dialogada i la majoria de vegades hem trobat un equilibri i un punt en comú que és el que ens ha fet poder treballar el tema que teníem entre mans. I d'aquí una frase que el mateix defensor diu en el seu informe, que és que hem de posar en valor allò que ens uneix i jo diria més que allò que ens separa. Jo crec que aquesta és una de les virtuts que té el defensor, que sempre busca aquell punt en comú, allò que ens uneix per tirar endavant o desencallar totes aquelles problemàtiques que els ciutadans li plantegen.

El defensor parla en el seu informe de transparència, jo aquí el que volia dir, a part que crec que aquest Ajuntament, i s'ha de reconèixer, ha guanyat en transparència, és evident que en aquests moments hi ha dades que fins ara, jo que porto onze anys en un grup que ha estat a l'oposició, he de dir que abans em costava més accedir-hi que ara, i per tant, crec que les coses s'han de reconèixer: aquest Ajuntament penso que ha guanyat en transparència. Però sobretot crec que el que fa guanyar en transparència és precisament el defensor. El defensor ens fa guanyar en transparència, ens fa guanyar en transparència perquè l'oficina cada vegada és més coneguda, perquè la figura i la institució del defensor cada vegada és més coneguda, cada vegada és més utilitzada, i per tant, cada vegada també les seves memòries ens donen una àmplia visió d'allò que està passant a la ciutat. I per tant, penso que també s'ha de posar en valor que la mateixa institució i la mateixa figura del defensor és un element que ens fa guanyar en transparència a tots, a l'Ajuntament, o sigui, a tot el plenari, perquè al final a qui fa guanyar és a l'Ajuntament com a administració i com a institució més propera als ciutadans.

Jo volia fer referència al tema de les sancions i les multes, és en l'únic en el qual entraré una mica en detall en l'informe, perquè crec que l'informe l'ha explicat molt bé i a més està molt bé a la memòria. Però sí que entraré en el tema de les sancions i les multes, perquè he de dir que al meu grup li ha sorprès aquest increment tan gran que hi ha hagut de queixes en relació a aquest tema.

Jo no vull utilitzar, no ho he fet mai i no ho faré avui, la memòria per fer oposició, perquè crec que oposició en fem cada dia i en cada Ple, molts temes tenim per poder-ne fer. Però sí que he de dir que nosaltres hem vist que algunes actuacions del defensor possiblement se podien haver evitat, que no calia que arribessin al defensor. Si quan s'han posat els recursos pertinents als ciutadans se'ls hagués donat la raó, perquè la tenien, no perquè els la vulguem donar, sinó perquè la tenien. Per tant, sí que demanaria al Govern que això es revisés una mica, els casos en què no hi ha necessitat d'arribar finalment al defensor si ja ho podem solucionar abans.

Però sí que també volia dir dues coses més: una, que jo no poso en dubte la professionalitat de la Policia Local d'aquesta ciutat. Ho vaig dir a la Junta de Portaveus i ho dic avui públicament en aquest Ple, crec que les actituds que en un moment donat pugui tenir una persona, que és condició humana, no s'han de confondre ni s'han de fer extensives a tot el cos policial d'aquesta ciutat, ni molt menys. I per tant, si en algun moment, que en el passat ja ens hi hem trobat, hi ha algun comportament que no s'adiu amb allò que hauria de ser el comportament d'un agent de policia, s'han de prendre les mesures concretes, però no es pot fer

extensiu, ni es pot criminalitzar tota la policia local. Per tant, jo crec que és tot el contrari, fan una gran feina, fan una gran tasca i nosaltres sempre els hi estarem –i ho saben– molt agraïts per la tasca que fan.

I en relació al codi ètic que el senyor Olòriz proposava, que a la Junta de Portaveus també en vam parlar, penso que és més una cosa de decisió política i de voluntat política de tots els grups municipals que no pas una cosa d'implicar ara en el defensor en aquest tema. El defensor ja ens va traslladar la seva visió a la Junta de Portaveus i, per tant, ara el que hem de fer és sumar les voluntats polítiques dels grups municipals per decididament tirar-ho endavant, no sé si com a codi ètic com a tal o quina és la manera de com s'ha de fer. El que està clar és que això és voluntat política i no és feina del defensor posar-se ara en aquest tema que pot acabar sent, depèn de com s'enfoqui per algun grup municipal, una guerra política.

I ja per finalitzar, jo volia fer un prec, un prec molt curt i molt ras: el 14 d'abril el senyor Llorente, el defensor, acaba el seu mandat i, per tant, jo no faré prec com els del senyor Olòriz, però sí que faré dos prec. Un al Govern, i és demanar-li que ens proposi en aquest plenari que el senyor Llorente segueixi al capdavant de l'Oficina del Defensor. I l'altre prec al senyor Llorente, el defensor, que és que accepti quan l'equip de govern i aquest plenari li proposin que segueixi al capdavant. Perquè crec que és important renovar-li la confiança, crec que la seva feina, la feina feta al capdavant d'aquesta institució és molt bona. Com he dit, ha dotat de més transparència l'Administració local, que era molt important, ho ha fet de manera exemplar, de manera professional, de manera brillant. I per tant, al meu grup li agradaria que vostè seguís al capdavant. Moltes gràcies.

Intervé la senyora Pia Bosch, portaveu del grup municipal del PSC, qui exposa, començaré per allà on ha acabat la portaveu que m'ha precedit en l'ús de la paraula, tenia previst dir-ho en la meva intervenció més endavant, però aprofito per dir-ho ara: també el nostre grup volia fer aquest prec a l'equip de govern, i per tant, aprofito per dir-ho ja d'entrada.

Tornem a estar com cada any en aquesta presentació de l'informe del Defensor de la Ciutadania i tornem a agrair, com cada any, i no per reiterat menys sentit, l'agraïment a la seva feina, agrair a una feina complicada, difícil, que ell fa amb una dedicació i una entrega modèliques, més enllà del que li seria exigible.

Ell és referent a Girona, però també ho és dins del col·lectiu de defensors i defensores i síndics i síndiques del nostre país, i li vull agrair aquesta dedicació, com es bolca a la seva feina. I li vull agrair el pensament institucional que aplica sempre a la seva feina. Ramon Llorente és un home que es creu la institució, que respecta la institució municipal i que recorda sempre al servei de qui ha d'estar l'Ajuntament. Ell pensa amb aquest pensament institucional que el que fem ha d'estar al servei d'una causa més àmplia que ens transcendeix, que nosaltres passem, però que l'Ajuntament queda i que baules d'una cadena com som hem de procurar que el nostre pas sigui una contribució a la ciutat i al servei públic que representa la institució municipal. Ell ho recorda, ho respecta i procura que tots ho recordem i ho respectem. I li ho hem d'agrair i li hem d'agrair la feina que fa, també al seu equip, a la Carina i a la Montse, que fan una feina que en el dia del Ple sembla una feina molt espectacular, però que en realitat és una feina molt a la menuda, si m'ho deixa dir així, dedicada en el dia a dia a la realitat de temes i problemes a vegades molt importants i a vegades poc transcendents, però a tots els hi dedica la mateixa atenció. I jo crec que això és molt important. És molt important perquè ell atén persones que s'han sentit afectades, a vegades poc ben tractades i poc respectades. I en totes aquestes actuacions sobre les quals ell ha de fer aquesta mediació, aquesta revisió, hi aplica una antiindiferència, si m'ho deixa dir així, i jo li ho vull agrair. És un home que és de tot menys indiferent. I

aquesta lluita contra la indiferència que a vegades la burocràcia, la màquina burocràtica aplica a les reclamacions individuals o aquesta lluita contra una malfiança d'entrada cap al ciutadà individual que podria pensar-se des de la màquina burocràtica que mai té raó i que sempre té interessos antisocials o egoistes, crec que se li ha d'agrair especialment.

Per mi una de les pitjors coses que hi ha a la vida és la indiferència i crec que molts dels mals de la humanitat vénen justament de la insensibilitat i de la indiferència. Vostè amb la seva actuació demostra el contrari: sensibilitat, escolta, sap que cada ciutadà que té un problema per ell és molt important, i crec que ajuda a reforçar la confiança de la gent en un moment en què la confiança és un element molt i molt important i una de les coses que més mal ens fa haver perdut.

Vostè moltes vegades a les seves recomanacions, fa la seva consideració i finalment diu: «per ser just i per tal de fomentar la confiança en la gestió transparent i objectiva d'aquest Ajuntament recomanem», i tot seguit ve la seva recomanació. Bé, aquesta frase «fomentar la confiança en la gestió transparent i objectiva d'aquest Ajuntament» crec que l'hauríem de tenir sempre tots molt present.

I li ho deia, la confiança és un bé escàs en aquest moment i crec que tenir un defensor que es dedica, i d'una manera molt aplicada, a fomentar aquesta confiança i a lluitar contra la desigualtat –i vostè ho diu contínuament, lluitem contra la desigualtat–, en un moment de crisi institucional tan dura com la que estem vivint se li ha d'agrair.

Per tots aquests motius també ens afegim a aquest prec que feia abans la portaveu que m'ha precedit.

Tot això pel que fa a la seva tasca, ara bé, la presentació de la seva memòria és també jo crec una excel·lent ocasió per aturar-nos en el camí i revisar com està la nostra societat –òbviament, això ho fem a cada Ple– i també com funciona la maquinària municipal i quina capacitat té de respondre, amb les limitacions lògiques que té, als reptes i a les necessitats que aquesta realitat tan dura i tan difícil que estem vivint ens planteja.

I jo, que aquesta vegada hem tingut una mica més de temps, perquè hem tingut un cap de setmana entremig i era un ple monogràfic, m'he dedicat a llegir una per una, cada una de les seves recomanacions, cada una de les reclamacions, i el que sí he vist és que una part de l'increment de la seva feina té a veure, evidentment, amb la crisi, però hi ha una altra part que jo crec que té a veure a vegades amb coses que aquest Ajuntament ha de millorar. Ha de millorar i ha de trobar altres maneres de resoldre que no facin que la primera instància de reclamació o que la instància de reclamació que comença atendre les persones sigui la del defensor, perquè no és aquesta la seva funció; la funció del defensor és la revisió un cop la maquinària municipal ha procurat treballar al màxim de bé possible. I la maquinària municipal vol dir els tècnics, però també els polítics municipals, i per tant, l'equip de govern. Ho dic perquè, abans ho deia la senyora Veray també, jo he llegit algunes reclamacions, per no dir moltes, que almenys abans en aquest Ajuntament les resolien els regidors i l'alcalde, perquè formen part de la instància de reclamació que en qualsevol institució política té els tècnics que apliquen, si m'ho deixen dir així, amb un cert automatisme la norma, i té una instància política que és la que procura que aquesta norma s'ajusti i s'apliqui en aquelles situacions que a vegades se'n van una mica del que seria el que el funcionari pot, dins de l'exercici de les seves atribucions, resoldre.

I permetin-me que els posi exemples. Per exemple, en el tema de les sancions. Parlem molt de la crisi, i és veritat que una part sobretot la part d'informació i d'assessorament que fa el defensor es dedica als efectes de la crisi, però hi ha una part molt important de la feina dels expedients que la genera l'Àrea de Ciutadania, i una part molt important de l'Àrea de Ciutadania, l'apartat de sancions. I jo me les

llegides totes i llegint-me-les totes els hi haig de dir que l'Àrea de Serveis a les Persones ha crescut molt poc, de fet ha decrescut, perquè l'any passat era un 19 per cent de les recomanacions les que generava l'Àrea de Serveis a les Persones i aquest any és un 18 per cent; per tant, l'Àrea de Serveis a les Persones ha decrescut. En canvi, l'Àrea de Ciutadania i l'apartat de sancions, en relació a fa dos anys, s'ha multiplicat per dos. Això jo crec que no té a veure amb la crisi, jo crec que té a veure amb el fet que alguna altra instància no resol el que hauria de resoldre. És la meva impressió i, per tant, els ho dic tal com ho veig, perquè penso que si el defensor no es veu obligat a fer coses que per mi hauria de fer la instància política, podria fer la seva tasca aplicada a altres temes que verdaderament formen part més de les seves funcions.

Els hi poso dos exemples, però espigolats, agafats així al pas. Per exemple, un ciutadà reclama perquè li han posat una multa i se li han emportat el vehicle, perquè diu que no està al corrent del pagament de la seva assegurança, no té l'assegurança al corrent. Aquest ciutadà fa les seves gestions i aporta còpia del document acreditatiu d'estar al corrent de pagament de l'assegurança; per tant, se li han emportat el cotxe perquè l'agent ha pogut comprovar en el sistema que no estava al corrent de l'assegurança, però sí que estava al corrent de l'assegurança. Hi ha un error material. Malgrat que porta aquest document acreditatiu d'estar al corrent de l'assegurança, per decret d'Alcaldia se li desestima l'al·legació i es ratifica la decisió inicial de l'agent sancionador. Perdonin, això no ho hauria de resoldre el defensor —els poso aquest exemple, però n'hi han molts més—, això ho hauria de resoldre la instància política que és la que ratifica la decisió inicial de l'agent sancionador. Si la màquina li diu a l'agent sancionador que aquell senyor no té l'assegurança, se l'emporta. Però, clar, això abans aquí en aquest Ajuntament ho resolvia el regidor. Els poso aquest exemple, els en podria posar molts d'altres, molts altres. Un senyor que té el cotxe avariats, estaciona en la zona de càrrega i descàrrega i la grua se li emporta el vehicle i llavors ell reclama. I porta el comprovant que la grua del RACC se li ha emportat el cotxe d'allà d'aquella zona. Fa l'al·legació i no se li estima. Jo no entenc perquè no se li estima.

N'hi han un piló, els poso aquests dos perquè he agafat dos exemples al pas. N'hi ha un piló. I d'aquests n'hi ha gairebé fins a setanta.

Jo crec que això no ho hauria de fer el defensor, és a dir, si analitzem fil per randa la feina de les recomanacions del defensor, jo crec que aquí hi ha, per mi, una errada i una manca de bon funcionament de la instància política que és la que ha de fer l'escolta. Evidentment que el defensor ha de fer una funció d'escolta i ha de ser accessible, però és que ha de ser accessible quan tota la resta falla, i jo crec que la resta falla massa sovint, per mi. I els ho dic perquè algunes de les recomanacions, per exemple, la coordinació i entesa entre les diferents àrees i organismes de l'administració és una funció evident de l'equip de govern, que hi hagi coordinació entre les diferents àrees i organismes de l'administració. Que es compleixin les recomanacions del defensor un cop acceptades per Alcaldia és funció política. Que es millorin les respostes de l'Ajuntament als ciutadans que s'adrecen a l'Ajuntament fent-ho en temps i forma motivada i clara és funció política. Que es promogui la cultura del servei públic entre els que treballen és funció política. Que a més a més podem fer el comitè d'ètica, jo ho trobo molt bé. Que volen revisar —que ja existeixen, eh?— les normes deontològiques de la policia municipal, que existeixen, perquè jo me les he descarregat justament, i he vist quines són les funcions del Comitè d'Ètica Policial, i està molt bé que es creï, però majoritàriament no arreglarà cap dels problemes per als quals es fan les recomanacions del defensor, és a dir, una cosa no treu l'altra. Si vostès creuen que s'han de fer unes noves normes deontològiques, tot és millorable. Si vostès creuen que s'ha de fer el Comitè d'Ètica, ho trobo bé. Ara, llegides les funcions del Comitè

d'Ètica i les normes deontològiques existents i llegides les recomanacions del defensor, diria que una cosa tindrà poc a veure amb l'altra.

Per tant, jo què els hi demanaria? Que s'apliquin en les qüestions ben concretes sobre les quals el defensor fa recomanacions una millora de la feina, de la funció política de l'equip de govern, perquè aquesta funció d'escolta s'ha fet sempre i s'ha de fer des de l'estament polític i que, a més a més, la veritat també s'ha de dir, un increment, una multiplicació com la que s'ha fet de les primeres consultes de gent que ve per motius socials ens ha d'obligar a dedicar més hores de serveis socials a fer atenció sense petició d'hora. Crec que això és una cosa que és evident.

L'informe del defensor ha de servir per a l'equip de govern per revisar com està funcionant l'Ajuntament i què és el que no està atenent, perquè, de fet, el defensor no és un element de l'administració, és un element de revisió de la funció de l'administració; per tant, revisem què és el que no s'està fent bé o què és el que no s'està fent prou. I una de les coses que no s'està fent prou és aquesta primera atenció sense hora, això és evident, per tant, s'ha de fer més, és obvi.

I l'altra qüestió és que pel que fa allà on hi ha més recomanacions i sobretot ho aplico a l'àrea de sancions, crec que hi ha una funció política que en aquest moment no s'està complint i que s'hauria de complir i això permetria que el defensor pogués dedicar tot el seu temps a les seves funcions per a les quals està inicialment molt més pensat. I podria dedicar més temps a les consultes que són pròpiament les seves, perquè verdaderament té moltíssima feina i té, en fi, moltes hores dedicades a coses que podria perfectament estalviar-se.

Reitero l'agraïment a la seva tasca i li reitero aquest nostre reconeixement a la forma en què la porta a terme. Moltes gràcies.

Intervé el senyor Carles Ribas, portaveu del grup municipal de CiU, qui exposa, senyor Llorente, bon vespre. Primer de tot agrair-li, perquè ara sembla que no ha estat així, les seves paraules d'indicar que la gestió del Govern és que millora substancialment, que s'ha fet cas de les diferents recomanacions i, segons ha manifestat vostè, i jo així ho he llegit, que almenys aquesta administració treu bona nota, tot i que no podem, com sembla que diu vostè, aturar-nos, sinó que hem de seguir treballant per acabar-ho de millorar. I que l'anàlisi política, com han fet els portaveus que han parlat anteriorment, crec que no era avui objecte de debat, i partidisme és justament el que vostè critica en l'informe i en la seva exposició; el que s'ha de procurar en tot moment és sumar esforços i fer una anàlisi en positiu molt més enllà dels interessos partidistes que pugui tindre cadascú.

Dit això, des del Grup de Convergència i Unió i també des del Govern, perquè així el prec que avui s'ha traslladat aquí li va traslladar l'alcalde fa pocs dies, justament que renovés en el seu càrrec i en les seves funcions, també el Grup de Convergència i Unió li trasllada aquesta petició, sabent i sent clarament conscients que ja l'alcalde li va fer aquest prec ara ja fa uns quants dies. I esperem, doncs, que la seva resposta sigui en positiu i que, per tant, puguem seguir comptant amb la seva presència i amb la seva tasca, que és difícil, que és molt complexa.

I agrair que, davant d'aquesta dificultat, tant vostè com la Montse i la Carina cada dia treballen d'una forma ferma, pacient, incansable i amb la il·lusió que ha manifestat i que diu vostè que té. Perquè jo que el conec de fa molt anys, sé que hi ha una frase que la deixa anar en un punt molt i molt concret, que és «la vacuna a la indiferència». Jo li he sentit dir aquesta paraula més d'una vegada no en el seu despatx, sinó en el pont de Pedra aturant-me a mi i dient: «Carles t'hauries de mirar això i mirar-te què hi ha al darrere d'això.» I quan jo li sento dir aquesta frase, ja sé que aquí hi ha quelcom al darrere que m'he de mirar molt més enllà que el negre sobre blanc d'un informe tècnic que moltes vegades obvia quelcom que ha traslladat en el seu informe, que és jo crec, ja al començament amb la frase

d'Aristòtil queda molt clar, que el dany injust fet en nom de la llei no desacredita la llei, sinó l'encarregat d'aplicar-la. Jo crec que aquesta frase d'Aristòtil posa de manifest quina és la seva voluntat en l'exercici del seu càrrec, l'ha repetida moltes vegades en el seu informe: equitat i justícia material. Són dos conceptes que pels que estem en l'àmbit del dret tenen molta rellevància, però que s'haurien de començar a entendre molt més enllà de l'àmbit purament del dret, perquè ja escapa pròpiament de la norma escrita, és una forma d'entendre la vida i d'aplicar la norma que ens regeix i que, com bé diu vostè en l'encapçalament d'un dels seus punts, ens dona un ordre per a una convivència justa.

Avui s'ha dit i se l'ha interpel·lat en aquest sentit, és a dir, de la millora constant de la democràcia, perquè vostè ha fet una reflexió de dir: «No, jo vull mantenir un ordre, però vull millorar, però he de mantindre'm en aquest ordre per poder millorar.» I aquest és un debat que jo crec que és molt profitós i m'ha agradat molt el seu text, sobretot perquè en els darrers mesos vostè en la seva pròpia pell –en la seva pròpia pell– ha pogut patir el que és moltes vegades aquesta manca d'objectivitat que posa de manifest en el seu text i que l'intent d'imposició de determinats criteris sota una base de justícia a vegades s'escapen d'aquest ordre lògic que hauria de fer a l'hora de defensar les qüestions.

Bàsicament, hi ha una frase que també vostè ha dit: «no tot s'hi val»; el «no tot s'hi val» jo crec que ha d'imperar en l'exercici de qualsevol síndic i vostè n'és una clara mostra durant aquests cinc anys i, a més, dient que segueix mantenint la il·lusió del primer dia per seguir treballant en aquest sentit.

La revisió per a la reflexió, jo crec que és fonamental. I sí, estic d'acord que vostè hauria de ser l'última ràtio en l'exercici pròpiament de l'administració. Però jo crec que aquesta última ràtio el que ens permet no és autoritzar un punt de crítica envers la gestió d'un determinat govern, sinó aportar i sumar per millorar. I jo me quedaré amb dos conceptes molt importants que he extret del seu text: la humanització de l'administració. És a dir, aquí hi ha un rerefons molt important i és que hem de deixar de mirar cap endins i mirar enfora, ser conscients que l'eficàcia i l'eficiència és amb vocació de servei i, per tant, des de l'administrat, i evidentment el càrrec electe, però des del que exerceix la facultat de com a funcionari treballar dia a dia emetent un informe, ha de tenir aquest punt d'humanització que li permeti potser evitar aquestes situacions que posa de manifest i que, evidentment, són tractades. Perquè m'ha semblat entendre que s'havia incrementat un 170 per cent l'acceptació de les seves recomanacions per part d'Alcaldia i que fins i tot s'havia reduït en un tant per cent molt elevat, crec que era un 65 per cent, aquelles que s'havien rebutjat. I a més, també m'ha semblat entendre que dels temes pendents, d'un 48, que ens va ser criticat l'any anterior, l'hem reduït a 15 aquest any. Per tant, això dona a entendre quelcom que jo crec que és molt important i que vull que li quedi molt clar des del grup, com des de l'equip de govern, que és el respecte absolut a la institució, a la seva persona i a la seva tasca i que mai queda en sac buit qualsevol de les recomanacions que ens fa. I que les recollirem totes i cada una d'elles i, evidentment, ens serviran per reflexionar, com ens va servir en el seu moment, i per això es va generar l'ordenança per a serveis a la comunitat, que en certa manera vostè ens introdueix un element de les multes, i aquest equip de govern va introduir l'ordenança com un element, evidentment, de la millora.

I l'altre tema important que ens va posar de manifest a la Junta de Portaveus i al qual avui també ha fet incidència i que, evidentment, sap que des d'Alcaldia és un tema que preocupa, que és la rapidesa en la comunicació i en la gestió pròpiament administrativa. Sap que hi estem treballant i que és un punt molt important, perquè molt farem a revisar quan no sabem comunicar amb la brevetat suficient perquè l'administrat no es vegi perjudicat.

En definitiva, senyor Llorente, agrair-li enormement la tasca que duu a terme, tornar a reiterar l'agraïment a tot el seu equip, a la Carina i a la Montse, encoratjar-lo, i demanar-li que doni resposta amb la major brevetat possible al prec que li va fer l'alcalde al seu moment, perquè, evidentment, això és el que ja puc constatar avui que és el que els grups d'aquest Ajuntament li demanen. Moltes gràcies.

Intervé el senyor alcalde, qui agraeix les intervencions i demana al senyor Llorente si vol fer alguna pinzellada a les paraules dels portaveus.

Fa ús de la paraula el senyor Ramon Llorente, qui expressa, molt breument i justament per evitar que aneu a dormir tard. Jo, com he dit al principi, vull que aneu a casa a una hora decent.

Moltíssimes gràcies per la confiança que tots plegats m'heu manifestat, això és el primer i fonamental.

Exercint durant aquests cinc anys la funció de Defensor he tingut decepcions, certament, perquè quan veus que tu també et poses al costat d'on creus que hi ha una persona agreujada i no se li ha solucionat el cas, realment tens una decepció. Però tens moltes satisfaccions i entre elles aquesta. Respecte a una cosa que tots els grups deien, que és que em pronunciï a veure si accepto o no accepto de seguir en el càrrec. Quan he començat la meva intervenció he dit que ho faig, que ho feia amb la humilitat i la il·lusió de la primera vegada i això no volia dir que volia continuar, perquè com podeu comprendre no vull hipotecar en absolut les decisions del Ple de l'Ajuntament, el qual teniu constància que respecto absolutament. Per tant, jo no vull avançar una cosa, entre altres coses també, perquè ni la meva família sap si jo vull o no vull repetir.

Sabeu i us consta que tinc una estima extraordinària per tot el que és la vida pública, per tot allò que és servei a la ciutadania, per tot allò que és vocació de servei públic. Sempre he posat de relleu l'honor i el prestigi, i sobretot més que l'honor i el prestigi la dignitat que vosaltres representeu aquí per voluntat, justament, de la ciutadania. I això sempre he procurat que no estigués «emmaranyat» de tesis o de visions polítiques partidistes. Tots fem política, ho heu dit més d'un, tots fem política, evidentment, però la política que teniu confiada vosaltres, que també feu política en majúscules, és la dels vostres programes, la dels vostres principis; jo aquí mai em trobareu de posar-me a favor o en contra d'una apreciació com aquesta.

Hauria de dir alguna cosa referent a cada grup, però simplement, dir a Joan Olòriz, accepto com a vàlida l'apreciació que deies de dir: «potser el defensor no hauria de presidir taules», certament, hem de meditar-ho. I si ha de ser un valor més fonamentat el fet que el defensor no hagi de presidir cap taula, primer jo ho agrairé, perquè, entre altres coses, tens maldecaps, i en segon lloc, em traurà bastant feina, que també és d'agrair en aquests temps. Però, bé, això ho hem de meditar.

Quant a en Jordi, de la CUP, hi estic absolutament d'acord, la democràcia no ens ve donada, la democràcia la guanyem dia a dia, cada dia. Tenim unes lleis, evidentment, i a partir d'aquestes lleis hem d'avançar. I el fet de jo dir que hi ha un sistema legal que hem de respectar, perquè si no, segurament no ens entendríem, però a partir d'aquí s'ha de millorar, i tant. Avui dia s'estan fent uns plantejaments que uns podem compartir i d'altres no, perquè la societat, com he dit, és plural, polièdrica. La qüestió del pensament únic, jo sempre m'he apartat d'ella, sempre. Ja de petit vaig estar en una experiència i, per tant, no vull tenir-ne una altra. I per això sóc absolutament respectuós amb tots els que representeu determinades sensibilitats distintes, confrontades i inclús oposades, per mi mereixen tot el respecte i la consideració. I el dia que no ho fes així, jo sobraria aquí, evidentment, com a defensor, fins i tot no seria una bona persona, perquè a la societat hem de

saber que no per pensar diferent ens hem de posar un estigma a sobre. Estem en una societat lliure i democràtica i això és un valor que a tots, això sí que ens uneix a tots els que estem aquí, i ho hem de potenciar.

No puc entrar en política jo, perquè jo he assistit a molts plens i la situació o la manifestació o el pensament contra les polítiques liberals i de les grans empreses i tal, tal com ha dit la Pia, és clar, la meva feina és molt humil, molt senzilla, perquè són coses que no són plantejaments generals. Sí que aquí quan jo m'adreço a vosaltres he fet una extracció i miro de fer una exposició d'idees generals, però la feina del dia a dia és molt senzilla: és atendre la persona, és buscar si és viable o no la solució a allò que me proposa i obrir un camí de solució per a aquella angoixa o aquell problema.

Per tant, mireu, com que heu d'anar a dormir a una hora decent, jo simplement us agraeixo moltíssim, en prenc nota, i ara amb la família comentaré si això pot tirar endavant o no pot tirar endavant. Agrair-vos i seguiu amb la vostra labor i amb la vostra tasca, perquè ja sabeu que esteu per servir sobretot al bé comú i les persones; la ciutat són les persones sobretot. Gràcies.

*(Aplaudiments.)*

Intervé el senyor alcalde, qui dóna les gràcies al senyor Llorente i expressa, només alguns mots perquè quedi constància de la importància que donem a la seva funció, a la seva figura. Crec que ha quedat clar i cada dia queda més clar que el defensor, el Defensor de la Ciutadania és una gran institució, no és ni una institució menor ni decorativa ni tampoc rutinària. I també queda clar que el defensor Ramon Llorente presta un servei a la comunitat que tenim el deure, com han fet també vostès en les seves intervencions, de posar en valor, perquè, a més a més, l'ha de desenvolupar en un marc que tots també hem subratllat i coneixem d'enormes dificultats i essent testimoni, com ell ha dit, incòmode i a vegades impotent d'algunes de les pitjors injustícies. I sobretot una d'elles, aquella que es deu als errors o a les males praxis de l'administració i que perjudica persones sovint sense prou recursos per sobreposar-se al pes enorme del sistema. I davant d'això, que a vegades un no pot expressar més que una certa impotència és encara el motiu que ens fa redoblar més els esforços.

Hi ha hagut més activitat, efectivament, perquè hi ha una situació que ha anat empitjorant a moltes famílies, però hi ha hagut també més activitat perquè feliçment la institució va guanyant pes a la societat gironina, va guanyant credibilitat i va guanyant autoritat moral. I crec que això també és un guany que hem de posar en valor i que hem de fer servir per sentir-nos esperançats en el servei encomiable que presta aquesta institució.

Nosaltres procurem correspondre a aquest gran servei que presta mirant de millorar –en alguns punts ho hem fet, en altres encara ho hem de continuar fent– i mirant de procurar a l'Oficina del Defensor i a ell mateix mitjans i els suports necessaris per prestar la seva feina, que també ho hem anat fent, i ho hem de continuar fent. No estaria en les mateixes condicions el defensor de prestar el servei i de credibilitat i autoritat moral a la ciutadania si no hagués comptat també amb el suport de tot l'Ajuntament i en especial del Govern per poder desenvolupar de forma independent aquesta tasca.

En un moment en què a molta gent de la nostra ciutat se li ensorren els referents i els suports vitals, gestionar i administrar no pot ser una rutina burocràtica, no pot ser només una aplicació correcta, però implacable de la norma. Sempre s'ha dit que les lleis tenen text i tenen esperit, i bé, en èpoques com la nostra, jo crec que és per èpoques com la nostra que es va inventar l'esperit de les lleis i que l'hem de portar damunt la taula de les prioritats perquè ens ajudi i ens guiï a prendre les decisions

correctes. Alguns dels casos responen, efectivament, com ja heu dit, a algun error de l'administració, d'altres responen a una voluntat de dotar la institució, l'eina de la ciutat –no de l'Ajuntament, és una eina de ciutat– d'aquesta *auctoritas* a la qual havia fet referència el senyor Llorente en un moment determinat del seu discurs.

I un dels casos en què això es veu més clar és, per exemple, que s'ha comentat aquí, el de les sancions. Aquest no pot ser un terreny ni tan sols que sembli que és de l'arbitrarietat del Govern, òbviament que el Govern és el que finalment decideix resoldre sobre una determinada sanció, però ens va semblar molt oportú que en els temps que corren, justament, en la cadena de la presa de decisió sobre un recurs determinat d'una sanció es fugís de la temptació de l'arbitrarietat que pot tenir el despatx d'una regidoria i que en qualsevol dels casos la llum independent del defensor ens orientés i ens guiés per evitar temptacions que tenen molt de risc en aquests moments. Per tant, és normal que hi hagi una més càrrega en aquest sentit, perquè també hem donat a la institució un pes i una funció que em sembla que molts de ciutadans demanen. I sobretot hem intentat allunyar-nos al màxim possible de l'arbitrarietat tan simple i a vegades populista de posar o treure multes a criteri del regidor o la regidora. I ens ha semblat que quan es pren una decisió d'aquesta envergadura, que és prou important, hi ha d'haver si cal, si és el cas, la llum del defensor que ens avaluï que una decisió d'aquestes característiques es pren amb criteris objectivables. Per tant, això ja els avanço que segurament en els propers informes també serà així, perquè no creiem que sigui una cosa que hàgim de revisar.

Però, en qualsevol cas, crec que tots hem lloat la tasca, que va molt més enllà d'una lloança merament de cortesia municipal, ens ho creiem també, se la creu vostè, la figura, i això és clau, però ens la creiem tots. I això és molt important. I gràcies a això la ciutadania se la creu, i això sí que és una conquesta que avui és un dia per posar en valor i per subratllar i per agrair-li profundament. I espero que tot això l'ajudi a prendre la decisió correcta en relació a la seva continuïtat que li demanem.

Moltes gràcies i s'aixeca la sessió.

I no havent-hi cap més assumpte per tractar, es dona per acabat l'acte. Són les deu de la nit. Ho certifico.

M. Glòria Gou Clavera