

SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DE L'AJUNTAMENT EN PLE DEL DIA 3 D'ABRIL DE 2017

A la ciutat de Girona, a les 18.00 del dia 3 d'abril de 2017, es reuneix el Ple de l'Ajuntament de Girona al Saló de Sessions, sota la presidència de l'alcaldeessa-presidenta, Sra. Marta Madrenas Mir, amb l'assistència dels regidors i regidores que figuren a continuació, a l'efecte de celebrar sessió extraordinària.

ASSISTENTS:

ALCALDESSA-PRESIDENTA

Sr. MARTA MADRENAS MIR (CiU)

REGIDORS I REGIDORES

Sr. EDUARD BERLOSO I FERRER (CiU)

Sra. GLÒRIA PLANA YANES (CiU)

Sra. MARIA ÀNGELS PLANAS CROUS (CiU)

Sra. MARIA ISABEL MURADÀS VAZQUEZ (CiU)

Sr. JOAN JOSEP ALCALÀ QUIÑONES (CiU)

Sr. CARLES RIBAS GIRONÈS (CiU)

Sr. CRISTOBAL SANCHEZ TORREBLANCA (CiU)

Sra. EVA PALAU GIL (CiU)

Sr. NARCÍS SASTRE FULCARÀ (CiU)

Sra. MARIA MERCÈ ROCA PERICH (ERC-MES)

Sr. RICARD CALVO PLA (ERC-MES)

Sr. PERE ALBERTI SERRA (ERC-MES)

Sr. MARTÍ TERÉS BONET (ERC-MES)

Sra. LAIA PÈLACH SAGET (CUP-Crida per Girona)

Sr. LLUC SALELLAS VILAR (CUP-Crida per Girona)

Sra. ESTER COSTA FITA (CUP-Crida per Girona)

Sr. TONI GRANADOS AGUILERA (CUP-Crida per Girona)

Sra. SÍLVIA PANEQUE SUREDA (PSC-CP)

Sra. ELISABETH RIERA ALEMANY (PSC-CP)

Sr. JOAQUIM RODRIGUEZ VIDAL (PSC-CP)

Sr. MANUEL MARTÍN VERTEDOR (PSC-CP)

Sra. MÍRIAM PUJOLA ROMERO (C's)

Sr. MANUEL VÀZQUEZ RODRÍGUEZ (C's)

Sra. CONCEPCIÓ VERAY CAMA (PPC)

Dóna fe de l'acte el vicesecretari general, Lluís Pau Gratacós. També hi assisteix la viceinterventora Glòria Rigau Solé.

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

ORDRE DEL DIA

1. Presentació de l'informe del Defensor de la Ciutadania corresponent a l'any 2016
-

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Molt bona tarda. Avui estem celebrant un ple extraordinari, un ple extraordinari que, de fet, és una circumstància feliç, perquè és la circumstància que com a mínim un cop a l'any el nostre defensor, el Defensor de la Ciutadania de Girona, ens pot adreçar unes paraules i no només als membre del Ple i als regidors i regidores que conformem aquest consistori, sinó a tota la ciutadania en general per explicar el sentit de la seva feina, de la seva tasca i per explicar-nos una mica quines són les principals dificultats de les relacions de la ciutadania amb aquest Ajuntament i com intentem donar-hi sortida millor o pitjor. És important perquè és un exercici clar i important de transparència, amb la qual cosa ens hem de sentir tots contents.

COMISSIÓ INFORMATIVA D'ALCALDIA

1. Presentació de l'informe del Defensor de la Ciutadania de l'any 2016

Anualment i de conformitat amb l'article 119.4 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, en sessió extraordinària, l'informe anual de les actuacions esdevingudes durant l'any 2016 de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Si de cas, el nostre defensor, el senyor Ramon Llorente, si es vol dirigir aquí davant al faristol perquè ens faci les seves reflexions sobre la seva tasca, que ha desenvolupat durant aquest any 2016. Després els recordo a les regidores i regidors que tindran un torn d'intervenció cada grup municipal i al final també el defensor de la ciutadania tindrà un darrer torn final i, per tant, si li sembla bé, si està a punt, senyor Llorente, ja pot iniciar la seva intervenció.

Sr. Ramon Llorente Varela (defensor de la ciutadania): Bona tarda a tots. Senyora alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, *queridos amigos y conciudadanos*,

benvolguts conciutadans, *welcomen, verwelkomen mevrouw* Rita Passemiers. Li donem la benvinguda, ja ho sabeu molts, a la síndica de Ghent, ciutat flamenca que disposa també d'aquesta eina de la defensoria o de la sindicatura local, de manera que ha tingut la delicadesa d'acompanyar-nos perquè aquest dematí hem coincidit a Barcelona en una reunió de l'Institut Internacional de l'Ombudsman. *Gracias, Rita. Thank you.*

Un any més ens reunim en aquest lloc emblemàtic de la ciutat que és la casa de tots i temple de la paraula per fer un Ple extraordinari on el defensor ha d'exposar, tal com ha dit la nostra alcaldessa, i donar compte del treball i les actuacions que aquesta institució ha desenvolupat durant el 2016. El Reglament Orgànic Municipal indica que el defensor anualment ha de presentar al Ple de la Corporació un informe de les seves actuacions durant l'any anterior, complet, fent constar el nombre de queixes, les queixes rebutjades, les que es trobin encara en tràmit o les que hagin estat desestimades. Dels anys anteriors, lamento dir que hi havia vuitanta-nou recomanacions pendents de contesta per part de l'Ajuntament. L'any 2016, el defensor acredita 3.894 actuacions en total, que representa un increment del 5 per cent respecte a l'any 2015. La tipologia d'aquestes actuacions queda repartida de la següent manera: 2.601 consultes, informacions i assessoraments; 512 visites sol·licitades per la ciutadania, siguin persones individuals, famílies, associacions o entitats diverses; 114 intervencions sense que s'hagi produït un expedient; 341 expedients oberts; 298 entrevistes, trobades, reunions i xerrades; 28 actuacions o intervencions en els mitjans de comunicació.

Com sabeu, la institució del Defensor constitueix en la pràctica una finestreta única, precisament un dels béns que la ciutadania ja hauria de disposar en quasi totes les administracions. Tothom que s'hi adreça, sigui amb el problema que sigui, prescindint de la competència o de la institució a què correspongui, sigui l'ajuntament, sigui la diputació, sigui el consell comarcal, la Generalitat o l'Estat s'atén i se li informa dels passos a fer o el lloc on acudir. A l'Oficina del Defensor les persones troben acolliment i comprensió i un mínim assessorament, també des de molts serveis i llocs del propi ajuntament, coneixedors de la tasca que es realitza a l'Oficina del Defensor, s'informa, moltes vegades, gent que presenta problemes complexos que abans de fer qualsevol altre pas acudeixin a parlar amb el defensor, cosa que agraeixo.

Tornant als 341 expedients que s'han obert de 2016, 51, un cop oberts, no s'han admès a tràmit, s'ha comunicat al ciutadà o ciutadana el motiu de la no-admissió i se l'ha informat de les possibilitats d'altres intervencions –això representa un 15 per cent dels expedients–; 39 expedients resten encara en tràmit pendents de resolució per part del defensor, el que representa un 11 per cent; s'han resolt 251 expedients, el 74 per cent. D'aquests, s'han desestimat 72 expedients, que representa el 28 per cent dels expedients admesos, un cop estudiat i analitzat el contingut de la queixa ciutadana i revisat l'expedient administratiu, el defensor ha arribat a la conclusió que no hi havia cap greuge en aquella queixa i, per tant, se li comunica que s'arxiva la seva queixa. No es pot acontentar tothom, ho sabem perfectament, i l'actuació del defensor implica compromís ètic per evitar picaresques o abusos que a vegades per necessitat algunes persones utilitzen, podria posar exemples, però per no allargar-me, en tot cas, finalment en diria algun. Però d'entrada el defensor no desconfia ni descredita cap queixa o reclamació, d'entrada totes s'accepten. Cent onze dels expedients s'han resolt –el 43 per cent– satisfactòriament amb la pretensió donant peu a la satisfacció de la queixa formulada a través de la col·laboració amb les diferents àrees de l'Ajuntament. Cinc expedients –el 2 per cent– s'han resolt amb mediació del defensor i

61 expedients han acabat amb recomanació del defensor a l'Alcaldia. D'aquestes 61, en 11 ocasions l'Alcaldia ha acceptat la proposta del defensor, en 7 ocasions la recomanació ha estat rebutjada i 43 restaven encara pendents de resolució al moment de tancar-se la memòria. Continua essent, com podeu veure, un número elevat de recomanacions pendents; crec que tots plegats n'hem de prendre nota.

Aprofito aquest moment per cridar la vostra atenció sobre el fet que a dia d'avui tenim un total de 132 recomanacions pendents, 89 d'anys anteriors i 43 d'aquest any passat 2016. Aquesta és una dada que em preocupa i hauria de preocupar també a l'Ajuntament. És un símptoma que pot crear desconfiança i descoratjament i que no s'adiu amb els principis de bona administració i bon govern que crec que tots els aquí presents defensem i en què estem compromesos. Durant el 2016 he formulat sis recomanacions també d'ofici i una precisió. Més del 70 per cent de les consultes, assessoraments fets a la ciutadania tenen la seva causa en temes relatius a problemes socials: habitatge, subministraments bàsics, aliments, ajudes diverses o atur.

Tot seguit vull compartir amb vosaltres una sèrie de constatacions com en anys anteriors i reflexions a l'entorn de l'experiència de les visites, les queixes, les peticions i circumstàncies que la ciutadania m'ha anat expressant durant aquest 2016. Com sabeu, no es tracta de grans objectius ni plantejaments de gran transcendència, sinó de petites puntualitzacions i aportacions que poden millorar el funcionament de la nostra administració municipal, facilitar la vida dels nostres conciutadans i humanitzar la dura burocràcia. Haig de donar les gràcies a totes les persones i organitzacions que s'han adreçat a la institució que represento presentant queixes o reclamant millores o proposant iniciatives. Gràcies també als treballadors de l'Ajuntament que amb la seva feina i col·laboració han facilitat la feina del defensor i els diversos grups polítics i regidors, aquí presents, que heu fet més fàcil l'exercici de la meva responsabilitat amb les vostres aportacions o crítiques i comprensió. I de manera especial agraeixo l'ajuda i el treball de la Carina, aquí present, puntal i referència de l'Oficina del Defensor durant molts anys.

La ciutat la fem entre tots, tots els que hi vivim, la construïm entre tots aspirant a un futur millor però sense oblidar el nostre passat i el nostre present. Com he dit en d'altres ocasions, mai hem d'oblidar que la ciutat fonamentalment i principalment són les persones que hi convivim, malgrat des de les nostres diferències de tota mena, siguin ideològiques, religioses, idiomàtiques, socials, culturals o econòmiques, creant teixits i xarxes de relacions diverses amb la voluntat de viure més bé i ser feliços. Vivim en una ciutat i una societat francament millorables, però la societat no és una entelèquia abstracte, la societat comença on som i convivim cadascú de nosaltres, començant per la família, pels amics, continuant per la gent del nostre bloc, del nostre barri, del nostre treball, de les nostres aficions, de les nostres comunitats diverses a les quals pertanyem o en les quals participem, en definitiva, de la nostra ciutat. I cal que tots reflexionem sobre la possibilitat de millorar la situació i el panorama i les relacions de la nostra comunitat sense caure en les excuses fàcils, que són els que manen i els que tenen poder els que ho han de fer tot. No podem abdicar de la responsabilitat que cadascú de nosaltres té respecte a nosaltres mateixos i les persones amb les quals convivim, no ens podem desentendre i és que cadascú de nosaltres ha d'assumir el protagonisme que li pertoca com a ciutadà, d'acord amb la seva capacitat i les seves responsabilitats. Però tots i cadascú a la seva manera podem i hem de contribuir a fer una societat i una ciutat molt millor.

Des d'una visió global o, com diuen ara, holística, la ciutat és el centre neuràlgic de la vida en comú i, per tant, de la participació, la col·laboració i la solidaritat, i tot i ser molt important la política, aquesta importantíssima activitat humana no és l'única a tenir en consideració. A la nostra ciutat hi ha malalts, gent que pateix, persones sense llar, hi ha persones a l'atur, famílies desestructurades, gent gran, nens, joves, persones adultes, funcionaris i treballadors de tota mena i amb tota classe de contractes i salaris, també hi han famílies cohesionades, persones amb salut, persones nascudes aquí i vingudes de fora, persones que viuen i conviuen amb problemes i persones que sortosament arriben i poden arribar a fi de mes sense cap preocupació. I totes elles conformem la nostra petita societat diversa, plural i heterogènia, però amb l'anhel comú de poder viure i convida en pau, civilitzadament i amb respecte vers la resta dels nostres conciutadans, sense que sigui obstacle la diversitat de creences ideologies, sexe, raça o situació socioeconòmica. Això sí, amb un límit que no s'hauria de traspasar mai: el respecte a la dignitat humana, que ens fa igual a tots, i un compromís radical amb els drets humans, configurats a la Declaració Universal de 1945 com a realitat desitjable i esperança d'un món millor, on drets i deures estan degudament harmonitzats per un mandat de fraternitat.

I és en aquesta realitat on s'insereix el treball i la responsabilitat de la institució que represento, que proclama obertament que les persones mai són números ni expedients, que la persona humana sense més adjectius que els que deriven de la seva dignitat és l'origen i la finalitat de tota acció política. No podem viure preocupant-nos més per respectar i observar les formalitats i la lletra de les normes o de conèixer els «vericuetes» administratius, que no pas per sentir i ser persones a la recerca del bé i de la virtut. I en aquesta societat on s'impulsa el consum, s'adora l'èxit i es sacralitza la competitivitat, ens oblidem massa sovint que la base fonamental de la condició humana és sense cap mena de dubte la col·laboració i la solidaritat, actituds que fan possible la humanització i la vida en comú sobre la base del respecte i la tolerància.

Aquest 2016 ha continuat sent un any difícil i complicat des de l'òptica econòmica i social de la nostra ciutat. La persistent seqüela de la crisi econòmica i de valors s'ha manifestat de múltiples maneres i en diversos escenaris. Moltes persones han posat de relleu amb les seves queixes i peticions d'ajuda la inexistència de suficients recursos municipals per fer front al que s'anomena..., sigui pobresa energètica, pobresa habitacional, atur, persones amb malalties importants, gent gran mancada de recursos per pagar residències, però també —i cal dir-ho— gent mancada d'afecte i abandonada a la seva sort. Sé de l'interès d'aquest consistori, de tots vosaltres, per conèixer i seguir l'evolució de l'esdevenir econòmic de la ciutat i de la ciutadania, tot comentant mensualment les dades de l'atur, lacra que crea desigualtats, elimina oportunitats i fomenta problemes socials. Sortosament les grans dades econòmiques indiquen que s'està sortint de la crisi, però aquests indicadors estadístics i dels grans números contrasten encara durament amb una realitat social preocupant, treballs precaris, contractes temporals, *minijobs* i salaris insuficients, resta molt per fer i molt per avançar si volem entre tots plegats fer una societat millor.

Un dels temes que s'ha incrementat fins i tot de forma alarmant i socialment preocupant creant situacions complexes i contradictòries entre la pròpia ciutadania és el fenomen ocupa, que no hem de silenciar. He tingut ocasió de veure i tractar moltes persones en aquesta situació i també he pogut escoltar les queixes i problemes exposats per veïns afectats per les conseqüències derivades d'algunes ocupacions problemàtiques. No tots els casos són iguals ni poden ser considerats de la mateixa manera, el cert és que el fenomen ocupa és un símptoma que la societat no funciona

prou bé, que cal afrontar des dels serveis socials i que també cal regular legalment per poder confiar en el que anomenem estat de dret el que no ha de tenir més..., perdoneu, que m'he perdut, que cal afrontar des dels serveis socials i que també cal regular legalment per poder confiar en el que anomenem estat de dret, en què no ha de tenir més avantatges el que actua amb fets consumats i amb picardia que el que actua amb bona fe i amb responsabilitat.

Com he dit respecte a altres temes, cal atacar les causes que originen aquesta problemàtica social i hem de contemplar els problemes des de la perspectiva dels drets fonamentals, el primer dels quals és col·laborar perquè tota persona visqui dignament i no podem caure en la demagògia de considerar que qualsevol persona no ho ha de tenir tot sense que se li exigeixi res a canvi, sense que assumeixi responsabilitats i col·labori al projecte comú d'una societat més justa i participativa. Hem de desterrar la societat de la beneficència pública i hem d'incentivar que tothom faci quelcom per convertir-se en subjecte actiu de la comunitat que conformem tots plegats.

En alguna ocasió el problema de les persones ocupes era que tenien dificultats per accedir als serveis socials o per exercir altres drets de ciutadania. Sortosament el tema de l'empadronament ha estat solucionat pel nostre Ajuntament satisfactòriament després de la recomanació d'ofici del Defensor demanant que es facilités l'empadronament de tothom que viu a la ciutat, persones o famílies, encara que fossin ocupes, prèvia constatació d'aquest fet, perquè per sobre eren persones, prèvia constatació que ocupaven un habitatge, sigui per acreditació per part d'informe policial o sigui pels serveis socials. Recordo que aquest acte administratiu no dóna drets a les persones ocupants respecte als propietaris legítims dels habitatges ocupats, els propietaris, siguin particulars, o empreses, o administracions, en qualsevol cas, tenen la possibilitat legal d'exercir els seus drets. No tot el fenomen ocupa es pot jutjar de la mateixa manera, ha saltat a la premsa la reiterada picaresca delictiva d'alguns desaprensus i de màfies organitzades que s'especialitzen a fer ocupacions exprés per a continuació, burlant-se de la bona fe de tercers, fer negoci cedint el pis ocupat a uns tercers a canvi de diners. Tampoc hem d'oblidar que un cop s'ocupa un habitatge seguidament apareix el problema dels subministraments bàsics i imprescindibles com és l'aigua i la llum. Això comporta nous problemes, a vegades amb els mateixos veïns, amb les companyies subministradores i finalment amb els serveis socials. Però el dret a l'habitatge és un dret que continua en entredit a la nostra societat i a la nostra ciutat.

Un altre problema que preocupa a la nostra ciutat i que afecta molts ciutadans és la difícil convivència entre els drets com el descans i l'oci. Reiterades queixes a diversos barris i indrets de la ciutat vinculades especialment al tema dels locals d'oci nocturn, com pubs i bars musicals o indústries, s'han fet notar de manera important donant peu a algunes recomanacions. L'ordenança de civilitat i una major contundència en el control i compliment dels deures propis de cadascú haurien de possibilitar reduir els conflictes entre veïns i negocis, tot garantint de forma efectiva el dret al descans, sense el qual el dret a la salut i el dret a la intimitat queden malmenats.

Un tema que em preocupa i que m'ocupa, com saben tots els responsables municipals, amb l'alcaldesa al davant, és assolir el compromís que l'Ajuntament contesti els escrits, peticions i recomanacions del defensor amb la deguda celeritat i mai més tard dels trenta dies. Certament que l'alcaldesa ha heretat una situació problemàtica pel que fa a recomanacions pendents de contestar, doncs a principis d'any, com he dit abans, hi havia més de cent trenta recomanacions pendents. La

manca de contesta o la contesta tardana és un mal símptoma que pot desacreditar la funció i la feina del defensor i, el que és pitjor, pot crear desconfiança entre la ciutadania, no només respecte al defensor, sinó també respecte al mateix Ajuntament. I aquest mateix tema de la manca de contesta o excessiva dilació temporal en contestar, o fins i tot la manca de resposta motivada respecte als punts concrets o fets al·legats, ha estat objecte de peticions o queixes per part de la ciutadania. He de recordar que el principi de la bona administració i del bon govern són deures inherents als que lliurement i democràticament representeu aquí la ciutadania gironina, però molt especialment dels que exerceix el Govern. Es tracta d'un deure de l'Administració i d'un dret de la ciutadania vinculat al dret de la transparència, com deia inicialment la pròpia alcaldessa; si volem rearmar èticament la nostra societat, hem de començar nosaltres per donar exemple de diligència, celeritat, eficàcia i transparència.

Moltes de les queixes que han arribat, però especialment moltes visites i consultes durant el 2016, estaven relacionades amb els serveis socials. Hi ha més problemes que solucions, tot i la bona voluntat del personal que presta serveis en aquest àmbit de l'Ajuntament. Torno a dir que els serveis socials del nostre Ajuntament treballen molt, però estan desbordats i no disposen de suficients mitjans. Dintre d'aquest capítol cal deixar constància que La Sopa, com a centre d'acollida de persones que estan de pas, sensesostre o amb necessitats peremptòries és en aquests moments..., és del tot insuficient i no pot oferir resposta adequada al cúmul de necessitats que hi ha a la nostra ciutat. Segurament que seria oportú treballar per cercar altres mitjans i donar altres solucions a problemes com la manca d'espai per acollir, facilitar més dutxes i lavabos públics o llocs per guardar les pertinences d'aquests sensesostre.

Continuen també problemes de deshumanització de les grans companyies de serveis que eviten el contacte directe amb les persones, abusen de la seva posició de poder i no faciliten el diàleg o les solucions als problemes de la ciutadania, posen traves a donar-se de baixa o ignoren la discrepància i la disconformitat amb factures o contractes, remetent les persones afectades a plantejar la seva queixa telefònicament, només proporcionen –i així és– un telèfon que garanteix la pèrdua segura de temps i de paciència per a la persona afectada. El que sí que utilitzen de manera desconsiderada i perjudicial són les llistes de morosos, amb els greus perjudicis que això produeix a les persones afectades sense possibilitat de defensar-se. Val a dir que l'Ajuntament no viu d'esquenes a aquestes problemàtiques, doncs a través de l'OMIC i dels mateixos serveis socials, així com del defensor, es busquen solucions a problemes puntuals, però caldrà accelerar la instauració de protocols de col·laboració i actuació amb les companyies de serveis essencials per donar solució més efectiva als problemes de les famílies.

Un altre petit problema que sol plantejar-se massa vegades al defensor és la manca de seguretat i mitjans esmerçats en les comunicacions administratives cap a la ciutadania. L'Ajuntament mateix té dues vares de mesurar quan es tracta de fer comunicacions, si es tracta de comunicar qualsevol notificació inicial a una persona o quan es tracta de facilitar el cobrament per la via de premi, moltes vegades persones..., la persona afectada per un problema de multes, de taxes i impostos s'assabenta quan el tema està en via executiva, amb recàrrecs i interessos. És cert que quasi sempre l'Ajuntament compleix amb els requisits mínims legals amb els intents de notificació certificats per Correus, però no podem oblidar l'element humà, que a vegades fa que la feina de notificar no es faci amb la diligència deguda i les garanties necessàries, sabent que la publicació en el BOP s'esmena fàcilment tot i que ningú se n'assabenta, a excepció de l'Ajuntament. Certament hem de reclamar de la

pròpia ciutadania una major coresponsabilitat fent patent que és del tot necessari assumir les obligacions que deriven de la vida en comú: notificar els canvis de domicili, tramitar correctament les altes i baixes dels vehicles i inscriure's en el padró municipal, etcètera. Però, dit això, partint del desequilibri en què es troba el ciutadà respecte a qualsevol administració, caldria que les deficiències detectades pel que fa al servei de notificacions s'esmenessin amb un treball més eficient per part dels notificadors, ja que aquest tràmit pot crear indefensió i pèrdua d'oportunitats envers molts ciutadans.

Per altra banda, vull recordar que si l'Ajuntament sol utilitzar més mitjans quan es tracta de la via de [#, 00.31.24], també podria dedicar algun esforç més per possibilitar les comunicacions a la ciutadania. En aquest sentit i des del compromís i l'obligació de facilitar i implementar l'Administració electrònica, l'Ajuntament i la ciutadania haurien de fomentar el sistema de comunicació electrònica, és un pas més cap a una administració i unes relacions més transparents.

Tema a part, però no menys important, és la defensa sistemàtica que els defensors i síndics locals fem any rere any de la necessitat d'aplicar el principi de subsidiarietat. Els problemes s'han d'afrontar i tractar partint de la instància més propera on viuen les persones, d'aquí la importància del municipi o la ciutat, que és on les persones desenvolupem la nostra vida, exercim els nostres drets i deures i forgem el nostre futur personal i col·lectiu. I això implica que l'atenció preferent des de la proximitat recau en els ajuntaments. Per aquesta raó és imprescindible que una societat complexa i amb diversos nivells competencials i jurídics com és la nostra –Estat, autonomies, diputacions, municipis, sense mencionar altres instàncies politicoadministratives– destini majors recursos a les administracions més properes a les persones, és a dir, als ajuntaments; l'educació, la salut, l'habitatge, les malalties, l'envelliment, el treball o l'atur tenen lloc a la ciutat i el municipi ha de tenir recursos suficients per atendre i fer front a aquests problemes.

Vivim en una societat plena de presses i de provisionalitats en què sembla que no hi ha temps de pair o de valorar amb prudència i serenitat els problemes que ens aclaparen. Les urgències s'han d'atendre, certament, però aquestes no ens poden fer oblidar els objectius finals, ni les prioritats, no podem deixar d'examinar i valorar situacions i circumstàncies excusant-nos en les preocupacions més immediates, hem de meditar i madurar coses i problemes, no podem estar sempre a expenses de generar notícies o donar titulars de premsa, el treball compromès i seriós es fa des de la feina humil i callada, lluny del brogit i dels protagonismes publicitaris. Insisteixo en aquest àmbit en el triple sedàs que utilitzava Sòcrates a l'antiga Grècia quan aconsellava els seus alumnes: abans de dir o comunicar una cosa, cal ser prudents i preguntar-nos tots plegats, en primer lloc, si el que anem a dir és veritat, en segon lloc, preguntar-se si el que anem a dir crearà una major bondat a la nostra i, finalment, malgrat sigui veritat i creï major bondat, si serà útil; si falta algun d'aquests requisits, deia Sòcrates, val més callar.

Com cada any, partint de l'experiència dels problemes constatats, us proposo deu objectius o propostes per millorar la nostra ciutat, la convivència i la pròpia administració municipal.

U, utilitzar amb celeritat els mitjans necessaris per fer prevaldre el dret al descans dels nostres conciutadans promovent comportaments cívics i la coresponsabilitat dels titulars dels negocis d'oci nocturn, especialment, i els seus usuaris, posant especial cura en tota la problemàtica dels sorolls i la contaminació acústica i definir amb claredat un protocol d'actuació eficaç i degudament coordinat.

Dos, implementar l'ús responsable de la bicicleta com a mitjà de transport a la nostra ciutat –continuar implementant–, tot evitant que circuli per les voreres i promovent el registre administratiu de les mateixes i l'obligatorietat de la corresponent assegurança.

Tres, facilitar l'acollida dels sense-sostre destinant espais addicionals a La Sopa per evitar que dormin al carrer i tinguin les mínimes necessitats vitals cobertes, com poder guardar les seves pertinences, dutxar-se o menjar.

Quatre, continuar incrementant esforços de tota mena per una major coordinació i ampliació del parc d'habitatge social a la nostra ciutat, absolutament insuficient, tot i la preocupació i l'ocupació dels que teniu la responsabilitat.

Reiterar una vegada és que cal reivindicar davant de l'Estat i la Generalitat majors recursos per atendre les necessitats de la nostra ciutadania en base al principi de subsidiarietat.

Sis, adquirir el compromís de respondre en un termini màxim de trenta dies les recomanacions del defensor, si no és d'especial complexitat la recomanació feta o que impliqui modificacions normatives.

Set, fomentar la comunicació i agilitzar les contestes a la ciutadania pels mitjans electrònics existents.

Vuit, una major col·laboració per donar a conèixer i difondre la institució del defensor fent més visible al peu de les resolucions la comunicació que al nostre Ajuntament existeix aquesta institució posada al servei de la ciutadania.

Nou, incrementar, promoure i facilitar tota mena d'actes culturals als diversos barris de la ciutat com a element de promoció i cohesió d'una ciutat plural i diversa que va molt més enllà del centre històric o de la Temporada Alta.

I deu, accelerar el procés de redacció i aprovació de protocols amb les grans companyies que presten serveis bàsics i essencials a la societat per facilitar acords i solucions als problemes que afecten els nostres conciutadans.

Dit això, passo a fer determinades constatacions i reflexions per acabar finalment. El passat novembre de 2016, els dies 23, 24 i 25 va tenir lloc a Girona, promogut pel Fòrum de síndics, síndiques i defensors i defensores locals de Catalunya, el primer Congrés Internacional d'Ombudsmans Locals. Ha estat tot un èxit de participació, d'organització, de treball i de resultats. Sota el lema «Pensem globalment, defensem localment», es varen desenvolupar diverses ponències i taules de treball partint del contingut de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Hi van participar unes dues-centes persones, seixanta sindicatures provinents d'onze països d'Europa i Amèrica Llatina i finalitzar amb la Declaració de Girona que remarca la necessitat imperiosa de continuar vetllant per fer efectius els drets humans i la conveniència de promoure les defensories o sindicatures locals com a institucions independents que des de la proximitat promouen la dignitat de les persones i defensen els seus drets. Dit això, avui dia hi ha moltes persones que es refereixen als drets humans com un problema, com si la causa de molts mals que tenim a la societat fossin els drets humans, i tots plegats hem d'incidir i hem de fer pedagogia: els drets humans no són la causa de cap mal, sinó la solució de molts problemes.

El Defensor de la Ciutadania, des del 16 de novembre de 2016, forma part de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, tal organisme aplega *ombudsmans* d'àmbit estatal, autonòmic o regional i també de grans ciutats, entre elles Zurich, Amsterdam, Ghent –tenim aquí la Rita–, Sofia, etcètera. Pel que fa a la geografia nostra, en forma part –

d'Espanya– la Defensora del Pueblo i diversos defensors autonòmics, així com el Síndic de Greuges de Catalunya i la síndica de Barcelona. Crec que la importància i embranzida que actualment tenen les ciutats en ordre a possibilitar la democràcia participativa i la promoció efectiva dels drets humans justifica la presència de Girona en aquest àmbit de discussió, intercanvi i col·laboració internacional, constituint un honor i una major responsabilitat per a la institució que represento.

Una de les àrees que cada any sol motivar més queixes és la que correspon a les funcions i actuacions de la Policia Municipal. Vagi per endavant que la tasca que realitzen els agents policials és imprescindible per mantenir l'ordre i l'exercici pacífic dels drets de la ciutadania. La relació del defensor amb la Policia Local no només és de respecte mutu, sinó de col·laboració lleial i de reconeixement de les nostres respectives funcions, realitat que no impedeix que en moltes ocasions el defensor discrepi civilitzadament sobre situacions i accions concretes decidides per la Policia i no compartides per aquest defensor. Això motiva, com veureu a la memòria, que el defensor recomani, quan creu que és just, la revisió i anul·lació de determinades sancions o actes de la policia i, per cert, en moltes ocasions l'Alcaldia fa cas de les recomanacions del defensor.

Un dels aspectes que preocupa molts vianants és la sistemàtica ocupació o invasió de les voreres per part de persones que circulen amb bicicleta, incomplint la normativa, amb el conseqüent perill per als vianants. Al marge de promoure alguna campanya de conscienciació cívica, s'ha de recordar que les bicicletes han de circular pels carrils assenyalats o per la calçada, mai per la vorera. Creiem necessari un major control per fer complir la normativa i una major responsabilitat dels que circulen amb bicicleta.

Mensualment mantinc una reunió amb els responsables policials i el regidor Alcalà per comentar diversos casos o queixes que arriben a la meva oficina amb relació a les multes. Això facilita que contrastem els fets i les circumstàncies de cada cas, arribant a acords en moltes ocasions i facilitant les solucions. Quan no hi ha acord i cada part es manté ferma en la seva posició, el defensor, exercint la seva responsabilitat, tal com he dit abans, segueix en la seva posició i formula la recomanació que creu més justa. Vull recordar que la finalitat essencial de la policia és garantir la seguretat i facilitar l'exercici dels drets i les llibertats de la ciutadania, però la convivència genera conflictes i l'egoisme o la irresponsabilitat personal ocasionen perjudicis a la comunitat o a tercers. Les infraccions de les normes, els abusos i els comportaments incívics s'han de sancionar evidentment, però també vull recordar que la policia sempre ha d'actuar dispensant un tracte respectuós i amable a la ciutadania, sense oblidar l'aplicació del principi de proporcionalitat en les seves decisions. Com deia encertadament Miguel de Cervantes: «No maltrates de palabra a quien has de castigar con hechos.» És un molt bon consell per a tots els que tenen alguna capacitat legal d'imposar sancions a les persones.

Pel que fa a les recomanacions i propostes del defensor, no vull passar per alt l'oportunitat d'exposar al Ple una sèrie de qüestions o problemes que afecten de manera important la tasca del defensor i que també condicionen els drets de la ciutadania i el mateix desenvolupament de la responsabilitat i decisions d'aquest consistori encapçalat per l'alcaldesa.

El primer problema són les reticències i fins i tot desconfiança que encara es manifesten respecte a la figura de la institució que represento. La freda i anònima burocràcia, especialment la vinculada a l'aplicació i control de la legalitat vigent, no facilita la necessària celeritat de la resolució dels problemes que les persones

requereixen. Prova i mostra d'això són les reiterades advertències que algunes persones solen dirigir –i suposo que de bona fe– a l'Alcaldia sobre la possible comissió d'un delictes de prevaricació en el cas que se signin decrets tot acceptant algunes recomanacions del defensor. Puc entendre la preocupació dels defensors de l'ortodòxia jurídica, evidentment, perquè posen més l'èmfasi en la defensa de les normes i de la formalitat que no pas en la finalitat que les pròpies normes busquen. Però l'objectiu i preocupació del defensor no és altre, com us consta a tots vosaltres, que humanitzar i flexibilitzar les normes cercant la màxima justícia i humanitzant la burocràcia des de l'equitat, escoltant les persones i examinant cas per cas, analitzant totes les seves circumstàncies, posant la mirada més en la persona que no en la simple formalitat. No podem oblidar que en l'aplicació de les normes sol primar més el principi de seguretat jurídica que no pas la justícia, però, com deia el jurista romà: «Obviar la justícia és donar a cadascú el que és seu, no fer mal a ningú i viure honestament.» Tenint present això, no crec que mai es pogués acusar cap alcaldessa o alcalde de prevaricació per acollir favorablement recomanacions del defensor, perquè en última instància la finalitat de les meves actuacions, que comparteixo amb tots vosaltres, no és altra que accelerar la resolució dels problemes per facilitar la vida i la defensa dels drets de les persones. Les persones concretes són i han de ser l'objecte fonamental de la nostra ocupació i de la nostra preocupació. És imprescindible que tots plegats contribuïm a una veritable regeneració ètica i política que recuperi la confiança de la ciutadania en les seves institucions, en els seus representants legítims i funcionaris públics i això exigeix prioritzar l'interès general i el bé comú des del respecte a les lleis, però especialment des de la pràctica de la justícia.

El món... Ja quasi acabo, perdoneu. El món s'ha fet petit i les fronteres, els himnes o les banderes no poden ja ser estandards per justificar la insolidaritat col·lectiva vers milions de persones integrants de la família humana que són víctimes de l'horror de la guerra, la fam, l'explotació, la misèria o la injustícia. Ni la seguretat, ni l'economia, ni les ideologies polítiques o religioses poden justificar la insensibilitat, el desinterès o la indiferència respecte als drames humanitaris que hi ha al nostre petit món. Els drets humans són universals i indivisibles i tots som coresponsables en la tasca de fer un món millor perquè compartim amb la resta de la humanitat una única dignitat humana. Des del Fòrum de Síndics i Defensors de Catalunya hem treballat i treballarem per conscienciar les nostres administracions tot fent arribar a les màximes instàncies polítiques l'obligació moral i legal de donar solucions més enllà de les paraules a aquest drama humanitari, fent visible el respecte als drets humans i als tractats internacionals.

No puc acabar sense fer referència a un tema que preocupa i molt la ciutadania: els nombrosos i inacceptables casos de corrupció que al llarg i ample de la geografia espanyola han sembrat el desànim i la desconfiança envers el poder en general, però també malauradament envers la política i els polítics en particular. Però l'abús de la gestió política i les gestions deshonestes d'alguns no ens han de desanimar als que apostem per una gestió honesta i compromesa, com vosaltres mateixos, de la cosa pública. El remei a tan lamentable realitat ha de venir no de les simples paraules, sinó de l'exemple de tots i cadascú dels que heu optat per fer de la política una eina transformadora de la societat des de compromisos ètics i ideològics diversos, però amb el compromís explícit de servir els vostres conciutadans. Deia Montesquieu que tot aquell que té poder tendeix a abusar d'ell, i proves en tenim. Per tant, és necessari que a la vida pública surin i es manifestin els bons exemples, els compromisos ètics, la

transparència i l'honestedat i així fomentar la confiança i el prestigi dels que us dediqueu a la impagable tasca de representar i servir la ciutadania sense matisos ni adjectius. És necessari un control exquisit, eficient i transparent sobre el diner públic, certament, sigui en la gestió directa, sigui en els casos d'atorgament de subvencions públiques, especialment quan aquestes es posen en mans d'empreses privades. Com també és del tot necessari establir controls suficients i eficients respecte a les empreses que gestionen serveis essencials per a la comunitat, sigui la companyia d'aigües, la gestió de les escombraries o qualsevol altre. En la gestió dels afers públics no s'ha de deixar lloc mai a la sospita ni a la desconfiança i contra això només calen actuacions «intatxables» i la màxima transparència. Ara que tant es parla de bon govern i de transparència és del tot imprescindible que els gestors públics i els responsables polítics actuïn amb la màxima honestedat, eficiència i transparència com si visquessin sempre entre parets de vidre. És necessària una revolució ètica a la nostra societat, on els valors de la solidaritat, la promoció dels drets humans, el respecte a la dignitat humana sense adjectius, el bé comú i l'interès general siguin el fil conductor de les nostres accions i el compromís explícit de totes les persones que estem a la vida pública, sense oblidar que és feina de totes les persones que integrem la societat col·laborar per fer una ciutat i una societat més justa i humanitària. No és feina dels de dalt només o dels altres, és coresponsabilitat de tots plegats.

I acabo. Per acabar vull agrair el treball callat i solidari que molts i moltes gironines, individualment o vinculats a entitats i associacions diverses, fan desinteressament per a minorar el dolor, la solitud, la manca d'afecte o per socórrer dintre de les seves possibilitats les persones necessitades i més desemparades de la nostra societat, són pilars fonamentals que ens ajuden a creure que una societat i un món millor són possibles. Espero i desitjo que tots plegats amb el nostre comportament i els nostres actes, treballem per una societat més íntegra, més inclusiva i més solidària. Girona és la seva gent i hem de treballar perquè la pobresa i les desigualtats no malmetin ni vides, ni projectes i l'Ajuntament ha d'encapçalar sempre aquest objectiu. Tenim el dret a somiar i a mantenir l'esperança en una ciutat i una societat millor, més justa, acollidora i humana. És un repte permanent i un camí que reclama i exigeix la col·laboració de tothom. Són molt importants els pensaments i les idees, però és imprescindible el cor i els bons sentiments, el conreu de la bondat i la compassió envers les persones.

Moltes gràcies per la vostra atenció i el vostre compromís.

(Aplaudiments.)

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltíssimes gràcies. Si vol prendre seient... Perfecte. Doncs ara seria el moment que els diferents grups municipals, si volen fer algunes reflexions al voltant del que ha dit el senyor defensor... Doncs Concepció Veray, endavant, pel Partit Popular de Catalunya.

Intervencions (les intervencions dels membres assistents es donen un cop atorgada la paraula per la Sra. alcaldessa-presidenta de conformitat amb l'article 94 del Reglament d'organització funcionament i règim jurídic dels Ens Locals aprovat pel R.D. 2568/1986, de 28 de novembre):

Sra. Concepció Veray Cama (PPC): Gràcies, senyora alcaldessa. Jo, en primer lloc, agrair-li al senyor Llorente no només l'explicació del seu informe, sinó la tasca que

està desenvolupant des de ja fa temps com a defensor de la ciutat aquí a Girona i, per tant, al capdavant d'aquesta institució que, com molt bé saben, sempre hem defensat i hem reivindicat que cal que sigui més coneguda i que es faci arribar més a la gent la seva existència; de fet, és una de les recomanacions que un any més el senyor Llorente ens fa a tots dient que hem d'insistir que el Defensor de la Ciutadania es conegui. També crec que és de justícia que reconeguem que cada vegada és més conegut i d'aquí també que cada vegada el volum de feina d'aquesta oficina sigui més gran, possiblement fa sis, set o deu anys la gent no es dirigia tant a la institució com s'hi dirigeix a dia d'avui. La veritat és que nosaltres li agraïm la tasca, compartim gran part de la memòria, sí que hi ha altres punts que sincerament nosaltres discrepem de la visió del defensor, però crec que això també és bo i és sa, que hi hagi discrepància, però respectem, com no podia ser d'altra manera, les recomanacions i aquelles coses que el defensor ens trasllada.

Jo aniré una mica directa al gra, perquè repetir les dades que el senyor Llorente ens ha explicat, no cal, sabem quantes recomanacions ha fet, quantes actuacions ha fet. Hi ha una dada que sí que crec que és molt important que tinguem en compte, que són les recomanacions pendents, que no vol dir que s'acceptin, però sí que li diguin si s'acceptaran o no s'acceptaran i, per tant, aquí tornem a demanar a l'equip de govern aquesta celeritat que els demana el propi defensor, en aquest cas, el senyor Llorente.

Sí que li he de dir que ens ha preocupat un tema que a més el senyor Llorente, també, el defensor el destaca en el seu informe, que és el fenomen ocupa a la ciutat de Girona, que fa uns anys no sorgia en la memòria del defensor com una problemàtica o un fenomen problemàtic i preocupant a la ciutat de Girona. Sí que és veritat que jo, el meu grup municipal, en aquest cas, discrepa de certs enfocaments que se li pot donar, sí que les situacions..., cada situació és diferent en el fenomen ocupa, però nosaltres d'entrada –i això el senyor Llorente ho sap– no compartim el fet que s'empanyi a tothom encara que sigui ocupa. Nosaltres no ho compartíem i no ho compartim, ell ho sap, en aquest sentit sempre hem sigut molt clars, no crec que sorprengui a ningú. Però, dit això que no compartim, sí que és veritat ens preocupa aquesta pròpia reflexió que fa el defensor, per tant, crec que hem d'estar amatents a aquest fenomen i que hem de treballar per evitar-lo, perquè sí que hi ha situacions molt concretes que deriven d'un tema de serveis socials, però hi ha altres fenòmens ocupes que res tenen a veure amb els serveis socials, res tenen a veure i, per tant, s'han de canalitzar i solucionar per una altra via, i tampoc a través de la Policia Local, sinó que hem de veure com ho podem fer.

Ens segueix preocupant, efectivament, aquest increment que sembla que hi ha de les queixes entre l'oci i el descans. I, per tant, com saben, hem de treballar-hi tots, hem de conscienciar la gent que la ciutat és viva, que a la ciutat hi ha moviment i, per tant, que han de ser tolerants en aquest sentit, però també hem de conscienciar la gent que surt, que practica l'oci i que s'ho passa bé que ha de ser respectuós amb aquells que volen descansar. Possiblement no es basi tot en una campanya de conscienciació, com deia el senyor Llorente, però sí que hem de seguir treballant amb aquest tema, que un any més veiem que agafa una importància rellevant en l'informe, a la memòria del defensor.

Pel que fa a la celeritat en les recomanacions i a contestar, ja els ho he dit, jo crec que efectivament s'han d'aplicar, no és un problema d'aquest Govern, jo crec que és un problema de tots els governs que hi han hagut. Jo en totes les memòries del defensor,

tant del senyor Llorente com la seva antecessora, era la gran queixa que tenien, per tant, en aquest sentit suposo que tots hem d'intentar aplicar-nos més.

També sí que és recurrent i a mi això també em preocupa, aquesta queixa amb relació a la Policia Municipal, el que al també hem d'intentar anar millorant o com a mínim *limando asperezas*, que es diu, any rere any. Sí que li he de dir, senyor Llorente, que a mi hi ha una frase que ha posat vostè a la seva memòria que li he de dir que no m'ha agradat, vostè hi ha un moment que diu que vol recordar que la policia ha de ser amable, tal, tal... Bé, a mi m'ha sonat que és que no ho és. Com que vostè diu «vull recordar», jo sóc una gran defensora de la Policia Local d'aquesta ciutat, crec que la gran majoria dels seus agents tracten amb amabilitat i respecte tots els ciutadans i, per tant, sí que li he de dir, home, que en aquest sentit m'he preocupat que en un moment donat es pugui tenir aquesta visió o aquesta sensació que crec que és totalment contrària al que realment és el Cos de la Policia Local en aquesta ciutat.

I ja acabo, senyora alcaldessa, però sí que també m'ha preocupat una altra cosa, vostè l'ha dit en la seva intervenció, jo li he de dir que quan llegia la memòria ho he tingut de llegir més d'una vegada perquè no acabava d'entendre quan deien que s'advertia l'alcaldeessa que podia prevaricar. Jo sincerament m'he preocupat quan he llegit aquest paràgraf. Diu que hi ha persones que l'adverteixen que si firma recomanacions estarà prevaricant. Home, jo sincerament desconec quines persones li diuen això, alcaldessa, i puc entendre que vostè digui que està aquí per flexibilitzar les normes, flexibilitzar-les en una interpretació una mica més àmplia del que pot ser la norma, el que és evident és que la norma no es pot saltar i, per tant, l'alcaldeessa no pot firmar cap decret que vagi en contra de la norma establerta o la legalitat vigent. Jo de defenso la legalitat vigent amb altres coses i també amb això, sempre. Sincerament si estem parlant que l'alcaldeessa pugui firmar algun decret que se salta la legalitat vigent i per això algú li diu que la poden acusar de prevaricació, efectivament jo també l'advertiria que no firmi res que no s'adeqüi a la llei. Ara bé, jo li he de dir que ens ha sorprès una mica aquesta afirmació i que és la primera notícia que tenim que algú l'adverteix que pot prevaricar amb relació al Defensor del Ciutadà. Esperem que no sigui així, que facin..., que escoltin més les recomanacions del defensor en allò que s'adeqüi a llei, només faltaria, per tal que any rere any puguem arribar a una memòria amb menys queixes i més resolucions de problemes. Crec que és la millor manera de contribuir a fer una societat més justa, més solidària i sobretot una ciutat és amable, agradable i amb més i millor igualtat d'oportunitats per tots els gironins i les gironines.

Gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. La senyora Míriam Pujola, per Ciutadans.

Sra. Míriam Pujola Romero (C's): Gràcies, alcaldessa. Primer de tot el meu grup volia començar la intervenció donant o enviant les condolences a totes les víctimes de l'atemptat que ha tingut lloc aquesta mateixa tarda a Sant Petersburg, al metro de Sant Petersburg.

Senyor Llorente, nosaltres li agraïm molt especialment aquesta exposició tan clara que vostè va dur a terme durant l'any 2016, creiem que de l'exposició i de la memòria realitzada en podem treure una lectura constructiva i enriquidora d'una feina complicada, però, com vostè ha demostrat, no irrealitzable i sobretot un esforç constant per part de tota l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Girona.

Per no allargar molt l'explicació, però tampoc sense deixar-nos res per dir, nosaltres resumirem amb algunes paraules la nostra opinió respecte a la seva ciutadania. Primer de tot, respecte cap a una feina no sempre reconeguda ni recolzada per tots igual, respecte necessari tant per part de les institucions com per part de la ciutadania per entendre els procediments i les reclamacions de l'oficina, les actuacions i les conclusions a les quals s'arriba. Consciència d'una feina feta treballant en primera persona amb qui pateix injustícies o malentesos sense caure en el desànim i patint la manca de recursos i d'informació que en ocasions es troba. Responsabilitat, una tasca que prova de resoldre decisions en ocasions molt delicades, amb tota responsabilitat, on hi ha una fase prèvia d'anàlisi i recollida de dades, consulta tècnica i, finalment, resolució.

Creiem que l'oficina és un actor fonamental de la defensa dels drets dels nostres conciutadans amb la seva relació amb l'Ajuntament. Empenta, sobretot constant, la de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, que no deixa feina per fer ni afectats sense tractar. Transparència; imprescindible –i vostè n'ha fet esment a la seva intervenció, senyor Llorente–, imprescindible, la del sector públic, que ha de ser un valor fonamental en la nostra activitat i actuació pública. I diligència, a la qual ens hem d'obligar per accelerar la resolució de tràmits –de la qual vostè també ha fet esment durant la seva intervenció– i casos per tal evitar molèsties i esperes estèrils als nostres conciutadans per aclarir situacions i preveure les passes que han de seguir per poder resoldre els inconvenients en els quals es troben.

Creiem que la sol·licitud que fa de fixar un màxim de trenta dies per obtenir resposta per part de l'Ajuntament ha de ser una obligació moral que tots ens hem d'imposar. Pensem tots que darrere de cada cas hi ha un mínim d'una persona afectada, i una persona ja és massa.

Comunicació, per donar a conèixer la figura de l'Oficina del Defensor del Ciutadà a tots els gironins i gironines; fer-la propera, més activa, sobretot als ulls de qui la desconeguin, i central amb la relació ciutadà-ajuntament en els casos on es vegin afectats drets i garanties.

Recursos, creiem que si una cosa no pot faltar a la figura del defensor del ciutadà són recursos per agilitzar la seva feina, tenir les eines necessàries d'anàlisi i resolució i imatge d'independència real en temes personals, logístics i materials.

Comprensió de tota la feina que aquesta figura i que tota la seva oficina duu a terme de la incomoditat d'alguns casos, de la necessitat de recolzament i, sobretot, de la importància de la seva figura.

Valors d'esforç, valors d'entrega, de constància, d'empatia, de perseverança i de solidaritat són els que dia a dia l'Oficina del Ciutadà dóna a la ciutat i nosaltres som qui hem de demostrar la nostra aposta inequívoca per millorar encara més la dotació de recursos i la resposta a totes aquelles consultes d'algú, que lluny de ser un col·laborador de l'Ajuntament ho és de tota la ciutadania.

Creiem que la figura del defensor del ciutadà té ple sentit en un estat de dret que ha de garantir de manera ràpida i efectiva la restitució de drets vulnerats. Aquesta figura creiem que és de les més importants que tenim a la nostra ciutat, de les més importants que tenim a Girona; per tant, hem d'actuar amb el reconeixement que aquesta figura es mereix.

Des de Ciutadans, senyor Llorente, reconeixem, recolzem i sobretot agraïm tota la feina que dia a dia fa l'Oficina del Defensor de la Ciutadania; per tant, només ens

queda dir-te, a tu Ramon i a la Carina, que moltíssimes gràcies per fer realitat una Girona millor.

Gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. I ara la senyora Laia Pèlach... Disculpin, la senyora Sílvia Paneque, pel PSC.

Sra. Sílvia Paneque Sureda (PSC-CP): Sí, moltes gràcies, alcaldessa. Gràcies, senyor Llorente. Benvinguts, familiars i amics que avui t'acompanyen.

Efectivament, l'alcaldessa deia al principi que aquest Ple extraordinari s'ha convertit en una data simbòlica, no només d'explicació i de revisió de l'activitat de l'Oficina del Defensor, sinó també, crec, del funcionament de l'Ajuntament de Girona. Des que en sóc regidora el senyor Ramon Llorente és també defensor, no he conegut trajectòries anteriors, però sí que crec que tots convindrem i estarem d'acord que el senyor Llorente ha tingut l'encert d'imprimir una petja personal en el desenvolupament d'aquesta responsabilitat que tan important és per a aquesta institució.

Tinc constància, tenim constància que el defensor de la ciutadania ha mantingut uns criteris molt específics en el desenvolupament d'aquest encàrrec que emana de la ciutadania i d'aquest plenari. I jo crec que, precisament, en la intervenció d'avui s'ha tornat a evidenciar aquesta manera de fer tan característica i amb uns criteris tan clars com són el compromís social amb les persones i famílies que pateixen vulnerabilitat, un determinació ferma en la defensa dels treballadors i treballadores i dels seus drets, i una dedicació –tanta com calgui, m'atreveria a dir– cap a la ciutat de Girona.

Tot això crec que ha facilitat i facilita la col·laboració entre l'Ajuntament i aquesta institució, la del defensor, i fa que en la majoria d'ocasions, més que un diàleg de qui té o no té raó, amb què es podria convertir, el que es produeix és una entesa per tal d'assolir objectius comuns entre les regidories i el mateix defensor.

Aquest any he tingut l'oportunitat en múltiples ocasions de col·laborar amb l'Oficina del Defensor per tal de solucionar problemes concrets d'una persona o d'una família o bé de tenir reunions amb un conjunt de veïns i veïnes d'algun barri, i li volia agrair també, doncs, personalment aquesta dedicació i atenció que ens ha tingut.

I voldria començar també amb una frase que em va sorprendre, senyor Llorente, al principi, que llavors vaig entendre millor en llegir de manera global i completa la memòria, i també coneixent una mica el tarannà que caracteritza, i és una cita anònima que hi ha al principi de la memòria que diu: «S'ha de treballar perquè prevalgui el dret, però si hi ha conflicte entre el dret i la justícia, lluitar per la justícia.» I crec que també en feia esment la senyora Veray en la reflexió entre dret i justícia, que entenc que després vostè aclarirà, però que es refereix al fet que la norma, el dret s'aplica de manera igual a tots els ciutadans i ciutadanes, però hi ha ocasions específiques complexes on s'ha de filar més prim i s'ha de buscar solucions ajustades a aquella situació personal o d'aquella família en concret.

Vostè diu, senyor Llorente, arran d'aquesta reflexió que estava fent a la memòria, «una complexitat notable entre aplicar el dret o analitzar el cas amb una mica més de calma per veure si és just». I en aquest punt també voldria fer una reivindicació o una defensa del treball de les persones que treballen a l'Ajuntament de Girona, els tècnics i tècniques, i crec que també ho compartim –ho ha dit avui i queda reflectit a la memòria–: els professionals d'aquest Ajuntament tenen una enorme responsabilitat, no

només perquè administren els recursos, que són de tots també, sinó perquè –com deia– han de fer respectar els drets a tots i a totes els ciutadans.

I dic tot això per concloure que el paper del defensor és el d'analitzar en detall els casos en concret que se li presenten a la seva oficina o que se'ns poden presentar també als regidors i regidores, i en unes línies molt fines i molt difícils que tenim en aquest Ajuntament quan apliquem regles iguals per a tothom, però que alhora volem prendre també decisions justes en aquestes situacions complexes que es donen. I en aquest sentit, jo crec que convenim, i afirmo en tot cas, que el diàleg entre l'ajuntament i el defensor en la majoria de casos ha resultat prolífic i ha resultat enriquidor.

I voldria fer un esment només de tres dels temes que sorgeixen com a possibilitats de millora, i de ben segur a la memòria: un d'ells les ocupacions, se'n feia ja esment. Nosaltres sí que pensem que aquest primer pas de censar les persones, ciutadans i ciutadanes, és absolutament positiu i, en tot cas, necessari per tal de poder regularitzar aquelles situacions d'ocupacions sempre per risc d'exclusió social. I amb la mateixa contundència que es treballa i s'afirma això, amb la mateixa contundència que es treballa perquè les ocupacions o els fets delictius que s'amaguen –perdó– darrere el dret a l'habitatge siguin també perseguits i s'actui també amb la mateixa contundència.

Respecte a la Sopa, que n'ha fet esment, molt probablement l'oportunitat de millora que ens ofereix no és la solució a llarg termini; entenc que ho ofereix com una solució transitòria. Però li agraeixo també que faci esment que la Sopa, com a únic centre d'acollida de demarcació, requerirà l'aportació i el treball de les altres institucions, perquè, si no, l'Ajuntament de Girona sol, doncs, no hi podrà donar sortida.

I, finalment, respecte a la policia municipal, efectivament, sempre hi ha oportunitats de millora, i la mateixa policia en aquests moments està treballant per un reglament intern. Jo crec, estic segura que aquestes actuacions que han donat alguna problemàtica són absolutament puntuals i que, en tot cas, s'ha volgut sempre mostrar la col·laboració des de l'àrea. Però que es pot millorar, efectivament, i que aquest reglament intern i aquesta comissió d'ètica de la policia municipal de ben segur que millorarà allò en què puguem millorar.

Per tant, concloc agraint-li novament, senyor Llorente, la seva intervenció, la seva feina al llarg de l'any i per la relació, doncs, que estableix amb l'Ajuntament de Girona, que estic convençuda que fa més gran i més forta la nostra democràcia.

Moltes gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. I ara la senyora Laia Pèlach, en nom de CUP - Crida per Girona.

Sra. Laia Pèlach Saget (CUP-Crida per Girona): Moltes gràcies, alcaldessa. Primer de tot, i en nom, evidentment, doncs, del Grup Municipal CUP - Crida per Girona, agrair al senyor Llorente, però, a més a més, a tot el seu equip la tasca que avui ens expliquen, no?, que fan, evidentment, al llarg de tot l'any. Però no només a ell, sinó també a tots aquests treballadors que, evidentment, són necessaris per donar totes aquestes respostes que avui veiem escrites i explicades en aquest document que ens han fet arribar.

I també m'afegeixo, en aquest sentit, a l'agraïment a tota la ciutadania, precisament, per la implicació que té pel fet de formular la queixa. És evident que la ciutadania ens formula aquesta queixa per un interès particular, però també crec que cal reconèixer,

doncs, també la voluntat d'alguns o, com a mínim, la conseqüència del fet que aquestes queixes permeten també veure allò que falla a l'Administració i, per tant, també fer propostes de millora a nivell d'administració. I, per tant, també cal agrair a la ciutadania que, sigui amb l'interès que sigui, fa aquest pas i formula les seves queixes al defensor.

En aquest sentit, també volíem comentar que, precisament, les queixes i les activitats del defensor, precisament, són un bon indicador dels problemes de la ciutadania, però també de les mancances que com a administració tenim per resoldre'ls. I aquí, doncs, podem veure mancances a nivell d'infraestructures, a nivell de serveis o a nivell de procediments. I és que, precisament, el defensor en el seu informe parla de problemàtiques àmplies i greus, com poden ser els reptes..., bé, diferents problemàtiques greus, que no deixen de ser reptes no resolts com a ciutat.

Aquí, doncs, es fa esment del tema de la pobresa energètica, que sens dubte és un problema i un repte no resolt, però també de les ocupacions, que ja han esmentat diverses portaveus. Però que nosaltres també volem dir que creiem que sí que l'aborda d'una manera molt encertada, legitimant d'alguna manera aquestes ocupacions, precisament, pel reconeixement de la incapacitat de l'Administració per garantir el dret a l'habitatge. I és evident, doncs, que les solucions òptimes al dret a l'habitatge no passen per l'ocupació, serien unes altres, però sí que és cert que l'ocupació resol o és la manera, la fórmula que alguns troben per resoldre, encara que sigui de manera temporal i precària, evidentment, aquest dret a l'habitatge, aquesta necessitat que tenim totes les persones de viure i de tenir una llar digna.

Però ahora creiem que també, doncs, aquestes ocupacions el que fan és posar en qüestió el sistema establert. I, per tant, crec que també és de justícia esmentar-ho d'aquesta manera, perquè és una mica aquest tema que s'ha comentat ja en algunes ocasions i en el qual sempre assisteix el Ramon: el tema de la legalitat *versus* la justícia. I les ocupacions, precisament, posen en contradicció aquest tema i per això crec que també és important, doncs, analitzar-les des d'aquesta vessant.

També esmenta el tema de la precarietat laboral, i aquí jo em pregunto també, doncs..., com a grup ens preguntem què estem fent també per evitar-la, no? I si fins i tot amb determinades polítiques d'ocupació que buscant un tema de reducció de l'atur no l'estem fins i tot fomentant o legitimant, sinó estem fent algunes ocasions fins i tot allò de desvestir un sant per vestir-ne un altre. I aquí també crec que és important que fem aquesta reflexió.

I, evidentment, doncs, pobresa energètica, ocupacions o precarietat laboral i aquestes altres situacions que es troba la nostra ciutadania ens porten a un context que esmentava el mateix defensor de sobresaturació dels serveis socials, que realment és un element preocupant. I el cas de la Sopa, doncs, n'és un exemple.

Però aquí també, llavors, a mi em porta a una reflexió, i és dir: doncs, potser els ajuntaments el que estem fent en moltes ocasions és d'apagafocs. I això em preocupa, perquè si estem fent d'apagafocs, doncs, segurament el que estem oblidant és la tasca més preventiva, la tasca aquesta de buscar aquesta justícia social que esmenta el mateix defensor. Però també, doncs, una tasca que crec que també com a administració hauríem de fer, i és de lluita contra el poder econòmic, un poder econòmic que, en definitiva, busca, prioritza els beneficis privats en contra, en algunes ocasions fins i tot, del bé públic.

I, per tant, doncs, aquí apareixen casos concrets, no? I apareix la idea del cas de les dificultats per obtenir un habitatge, però també la pobresa energètica, però també exemples concrets veiem en les resolucions que ens ha posat el defensor, com un cas d'un clavegueram, no?, o d'un pal d'Endesa que es trobava instal·lat al mig de la vorera i que demostren com el ciutadà i fins i tot la mateixa Administració sovint es troba indefensa davant d'aquests grans poders econòmics. I aquí, evidentment, el defensor comentava la tasca que està fent l'OMIC també en aquest sentit, però crec que també és de rebut esmentar que també en moltes ocasions hi ha una falta de valentia per part de l'Administració posant-se al costat de la ciutadania i buscant el bé comú, fins i tot, en contra d'aquest gran poder econòmic. I és que sovint no anem a l'arrel de la qüestió, i si hi anéssim, doncs, ens adonaríem que tenim unes contradiccions que són importants. I en aquest sentit, per exemple, d'una banda, lamentem el drama dels refugiats –i això apareix també a la memòria del defensor–, però, en canvi, al mateix temps som incapaços de denunciar tot el que envolta el negoci de les armes, que no deixa de ser també una causa molt important d'aquest drama, no? I aquí som incapaços d'assenyalar les empreses que fomenten aquest negoci de les armes o som incapaços de denunciar aquells negocis del Govern estatal amb aquestes companyies o fins i tot ens veiem incapaços de vetar l'exèrcit espanyol i tot el que representa.

I és que són moltes les problemàtiques i molt àmplies les que esmenta el defensor, però també, doncs, hi ha problemes concrets. I llegint les diferents recomanacions, n'hi ha algun que a mi també em genera reflexions, em genera dubtes. I, per exemple, un és el tema de les dificultats de convivència de la via pública, i ell ha esmentat tant el tema dels sorolls com el tema de les bicicletes. I aquí jo crec que tenim dues oportunitats: o bé centrar-nos en el tema de l'incivisme, agafar l'ordenança de civilitat, d'aprovar-la i fer-ne ús i optar per la via sancionadora, però també ens podem preguntar si com a administració estem facilitant el context idoni perquè es doni aquesta bona convivència. I aquí, per exemple, jo em pregunto si disposem d'una bona xarxa de carrils bici que faciliti que no es produeixin aquests problemes de convivència o si, per exemple, tenim i disposem d'aquella figura del defensor del mediador nocturn, per la qual en algun moment, doncs, es va apostar, si li estem donant l'estabilitat i les garanties que necessita per fer una bona feina per resoldre també aquest tema del conflicte entre l'oci i el descans.

I és que, com deia, les queixes no deixen de ser també uns indicadors de les mancances que tenim a nivell d'infraestructures, a nivell de serveis, però també a nivell de procediments. I aquí també veiem que existeixen diverses queixes que es repeteixen, no?, de manera reiterada i que crec que mereixen una reflexió i també mereixen que canviem determinades actuacions o procediments. I algunes de les propostes d'ofici del defensor crec que van en aquest sentit de voler anar una mica més enllà. I aquelles queixes que són reiterades, que demostren que són problemes àmplis, doncs, donar-los també unes solucions que vagin més enllà del cas concret.

I aquí també em pregunto una mica quin treball, i crec que avui és, doncs, un bon dia – la regidora Sílvia Paneque ens apuntava algunes propostes–, però també és un bon moment per veure quin treball es fa des de les àrees per valorar aquestes queixes: si s'informa les persones implicades, si hi ha algun tipus de rectificació per part d'aquells treballadors que han comès un error o, fins i tot, en algunes ocasions una mala praxi, i si s'utilitzen, en definitiva, aquestes queixes i aquestes reclamacions per millorar el funcionament de l'Administració, que crec que hauria de ser la finalitat última.

Així, per exemple, doncs, apareixia la idea de la policia que ha sortit, en la qual s'acceptava una queixa i, per tant, d'aquesta manera es reconeixia el que no deixava de ser una mala praxi, però, en canvi, no arribem a veure en l'informe del defensor quina és la conseqüència d'això, si es fa quelcom perquè no es repeteixi, no? I crec que avui és un bon dia. I la regidora Paneque fa un moment comentava, i ens n'alegrem, aquest reglament intern de què preveu disposar la policia, però també aquesta comissió ètica, que crec que són una bona manera d'intentar resoldre d'una manera més àmplia aquestes queixes.

I dèiem, no?, també que de totes aquestes queixes en queden 132 pendants. Evidentment, això és un problema i crec que hem de treballar tots plegats per resoldre i perquè no vagin engruixint-se aquestes queixes que van quedant pendants.

Però també una altra de les tasques del defensor, més enllà de les queixes, és el tema de la representació, i crec que aquesta representació en diferents espais també és una tasca molt important. I aquí sí que ens ha arribat, doncs, algun consell que està dolgut per la no-presència del defensor. I creiem que també avui és oportú...

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Hauria d'anar acabant, senyora Pèlach.

Sra. Laia Pèlach Saget (CUP-Crida per Girona): ...-sí- avui també és oportú, doncs, esmentar aquest tema i buscar que es produeixin les situacions per garantir que això no succeeixi.

Ens convenç molt, diguéssim, el plantejament de justícia social que planteja el defensor, aquest que no tothom és igual davant la llei, perquè és cert que no tothom és igual davant la llei i no tothom té les mateixes oportunitats. I, per tant, sovint per aconseguir aquesta justícia social cal passar per sobre la legalitat. Però també és molt important aquesta responsabilitat de cadascú, aquest compromís que plantejava el defensor.

I, finalment, només dir, doncs, que el Defensor de la Ciutadania és veritat que és una eina positiva, és una fórmula que va, entenem, més enllà de legalitat i per això creiem que també és positiva, però existeixen altres fórmules que crec que podem anar explorant, i una és el tema de la mediació...

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Senyora Pèlach...

Sra. Laia Pèlach Saget (CUP-Crida per Girona): ...que encara no està prou explotada i que crec que podem avançar molt en aquest sentit.

Moltes gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. Disculpin. La senyora Maria Mercè Roca, per Esquerra-MES.

Sra. M. Mercè Roca i Perich (ERC-MES): Moltes gràcies, senyora alcaldessa. Gràcies, senyor Llorente, per les seves explicacions. Gràcies també perquè sempre que l'hem requerit per algun problema ens ha respost amb molta celeritat, com ens consta que respon a totes les persones que vénen a la seva oficina. Rebi, doncs, tot el seu equip i vostè, el nostre reconeixement i la gratitud per la feina que fan.

Dic que li agraiem la feina, però el que de veritat voldríem és que vostè no en tinguis, de feina, perquè vostè el que fa és vetllar pels drets dels ciutadans, protegir-los dels possibles greuges o deficiències que els pugui infringir l'Administració municipal. És a dir, la seva figura no tindria sentit si l'Administració no cometés mai errors o abusos

cap a la ciutadania. Però en té de sentit, molt, perquè la seva figura és l'últim recurs de què disposen les persones per ser escoltades i ajudades a la ciutat. I és que tot i que els servidors públics són excel·lents, sempre dic que el taulell de l'Administració algunes vegades és encara massa alt perquè els ciutadans hi puguin arribar amb comoditat.

Per tant, sort que hi és. Tant de bo tots els pobles i ciutats tinguessin defensors i defensores i que tots treballessin com vostè amb total independència.

Vostè ha dit que la societat som tots, que la ciutat la fem entre tots –ha dit la família, els veïns, el carrer...– i que tots hem de reflexionar sobre la possibilitat de millorar les relacions amb la nostra comunitat, i ha citat la declaració universal dels drets humans del 1945, que parla del respecte a la dignitat humana. Doncs, sí. I el nostre grup ens agrada, a més, parlar de la màxima del republicanisme clàssic que mou totes les nostres actuacions polítiques, que diu simplement que ningú no ha d'estar per sobre de ningú –ningú no ha d'estar per sobre de ningú– ni, consegüentment, ningú no ha d'estar per sota. I per això ens agrada que vostè digui que a l'Oficina del Defensor del Ciutadà les persones són no números ni expedients, sinó ciutadans amb noms, amb cognoms i amb adreça que tenen una vida que l'Administració ha de cuidar. I això és important, una vida que l'Administració ha de cuidar.

Però el republicanisme també parla de responsabilitat compartida i de fraternitat, i això ens agrada. I en aquest sentit, ens interessa saber quantes queixes o peticions o inquietuds de caràcter col·lectiu ha rebut aquest 2016, és a dir, peticions que depassin l'àmbit individual i que s'interessin per problemes generals, dels barris generals i de la ciutat sencera.

Li agrairé també moltíssim que digui que el 2016 ha estat encara un any difícil des del punt de vista de l'economia de les persones contra alguns cants de sirena que sentim que afirmen que la crisi s'ha acabat. Perquè a l'últim graó de la nostra societat continua el sofriment i la desesperança del dia a dia; continuen les pensions que no permeten arribar a final de mes; els joves frustrats que no poden emancipar-se perquè no troben pis; la pobresa habitacional i energètica; continuen els contractes i els salaris vergonyants; sofriment encara a moltes llars de Girona sovint cronificat.

Una pobresa severa que augmenta i que, segons l'últim informe de Càritas Girona, comença a ser hereditària i a passar de pares a fills. I negar-ho és negar-se a fer-hi front. I una ciutat que es vol justa no es pot permetre tolerar el sofriment de cap dels seus conciutadans.

Per això, les mesures que l'Administració posa per pal·liar aquest sofriment han de ser extraordinàries. Cal que les urgències socials siguin per aquest consistori una prioritat absoluta, seriosa, real. La crisi persisteix focalitzada en els més febles, les desigualtats existeixen i són profundes i estructurals. I és la nostra assignatura pendent.

I si amb la moral no en tinguéssim prou per voler la igualtat, la podem reclamar des del punt de vista de l'economia, perquè està demostrat que les societats més igualitàries són més felices, són més segures i també més dinàmiques econòmicament. I cap aquí hem d'anar.

I en aquest sentit, ens sumem de tot cor i amb molt d'entusiasme a l'agraïment que vostè ha fet de la feina que porten a terme molts gironins des d'entitats sense ànim de lucre o bé individualment d'una manera callada per ajudar les persones que pateixen, les que estan a punt de ser expulsats d'un sistema pervers. I si no fos per elles, doncs, la nostra ciutat seria molt més fosca del que és.

A la memòria, vostè s'ocupa de temes complexos que no tenen una solució gens fàcil: els ocupes, refugiats, corrupció, l'oci, la Sopa, companyies de serveis, etcètera. Fa algunes propostes a l'equip de govern. Són temes majúsculs, són temes de ciutat i que valdria la pena que hi busquéssim solucions tots junts, tots els grups polítics més enllà de les sigles, pel bé dels ciutadans. I hauriem de sentir que aquests temes tan importants ens interpel·len a tots. I estic convençuda que si treballéssim junts, la ciutadania ens ho agrairia moltíssim.

Un altre aspecte del qual vostè parla –que és una mica la seva obsessió i la seva passió, eh?– és del dret i d'allò que vostè anomena l'ortodòxia legalista, que sovint diu que alenteix els processos i burocratitza els problemes i atura les solucions que es poden trobar; contraposa justícia i dret i fa prevaldre la justícia. I insisteix, i a nosaltres ens agrada molt, que tot i que és evident que les normes s'han de complir, també ho és que hi ha un marge d'interpretació i de flexibilitat, i que aquest marge s'ha d'utilitzar sempre a favor de les persones i del seu benestar. I nosaltres hi estem d'acord.

I penso que el Govern de la ciutat potser caldria que busqués sovint solucions més imaginatives pel que fa a l'exercici del dret. Pensem que molt sovint –sense incórrer al delictes, per descomptat, eh?– és possible estirar una mica la llei; pensem sobretot que la llei cal entendre-la sempre com una eina per ajudar i defensar i no pas com un mur contra el qual la ciutadania s'estampa.

Pel que fa a la feina concreta de la seva oficina, els 341 expedients que ha treballat – un 5 per cent més que l'any passat –, la memòria, com l'any passat, ens mostra que la distribució per temes o àrees no és homogènia, però gens: 146 expedients de mobilitat a la via pública i 2 expedients de cultura, per exemple, eh? Moltes multes, això sí. Moltes multes, moltes diferències amb la policia local.

Ens ha agradat molt la seva intervenció en cinc casos en què ha mediat entre ciutadans que tenien desavinences. Això és molt important. Ens sembla, com han dit els altres grups, que 132 recomanacions pendents són una mica massa; esperem, doncs, que es vagin resolent.

Pensem, però, que caldria que les actuacions que fa el defensor al llarg de l'any, aquestes que es van repetint, servissin per prevenir els problemes que les fa néixer. És a dir, ens agradaria que l'Ajuntament fos una mica més proactiu i més reactiu del que és.

I, per acabar, un aspecte que ens ha agradat molt, pel qual el felicitem i li demanem que ho faci tant com pugui, és el fet que vostè surti del despatx i vagi a les escoles i intervingui als mitjans de comunicació. És molt important que la ciutadania sàpiga que la seva figura existeix, que conegui la seva feina i que la seva raó de ser és defensar el dret de les persones a les relacions amb l'Administració local. És important que la ciutadania ho sàpiga i que ho utilitzi, perquè així això fomenta el sistema democràtic i acostava l'Administració a la ciutadania. Però sobretot és molt important que vostè vagi a les escoles i als instituts per promoure, informar i orientar els joves sobre els seus drets i deures i així aconseguir que estimin la participació, però que l'estimin i que la necessitin tant, la participació, que l'exigeixin sense descans en tots els àmbits de la seva vida.

Moltes gràcies, doncs, una altra vegada, i ja sap que ens té al seu costat per al que necessiti.

Gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. I ara el senyor Carles Ribas, per Convergència i Unió.

Sr. Carles Ribas i Gironès (CiU): Moltes gràcies, senyora alcaldessa. Segur que el senyor Llorente em permetrà que primer de tot saludi la senyora Rita, la síndica de Gant, per la seva presència avui en aquest Ajuntament, i evidentment, a tota la seva família i a vostè personalment. I agrair-li en especial a la Carina i a tot el seu equip i a vostè mateix la feina que estan duent a terme.

Quan el sentia parlar, i per evitar anar-me repetint any a any –i a vegades com que ja no és el primer–, va ser divendres passat que en el festival MOT, que hi va intervindre l'escriptor Manuel Ribas –per cert, festival que ha estès les seves arrels als barris, que vostè ho demanava, ha estès les arrels al barri de Sant Narcís–, feia una reflexió que hi havia una persona mirant al port un vaixell que tenia dues xemeneies, una d'elles molt bruta i una totalment neta. I li pregunta a un dels que estaven al vaixell com és que una està bruta i l'altra estava neta. I li contesta per estètica.

Bàsicament, era una metàfora que el que volia dir que només una de les xemeneies funcionava i l'altra no, i era una qüestió estètica que quedava molt maca allà.

I amb això què vull dir: que li agraim enormement des de l'equip de govern que vostè no es quedi a la vessant de l'estètica, sinó que s'arromangui, baixi fins a baix, s'embruti i treballi. En definitiva, perquè aquest vaixell funcioni –digues-li ajuntament o digues-li societat–, el que requereix és que ambdues xemeneies estiguin brutes d'estar [# 01:32:27]. I vull agrair-li ja de primera instància que tant en el seu text com en la seva exposició ha fet una reflexió que a voltes –i ha dit vostè més o menys– no és tant el que diuen les persones quan les escoltes, s'adona que moltes vegades hi ha molta subjectivitat i que s'ha de ser prudent a l'hora de fer reflexions, perquè no necessàriament ho fem tot malament.

I estic convençut, perquè n'he parlat amb vostè més d'un cop, que agraeix molt la tasca que duen a terme els funcionaris d'aquest Ajuntament, els treballadors d'aquest Ajuntament, que treballen cada dia per tirar-ho endavant i que de ben segur molts ens equivoquem. Perquè, a pesar del que s'ha dit fa un moment aquí que tots voldrien que vostè no fes falta, en realitat la naturalesa humana és imperfecta, i quan la naturalesa humana és imperfecta, la norma acaba sent-ho perquè ve del treball humà; per tant, la seva tasca és totalment necessària.

Com a jurista que sóc –i me mirava fa un moment el secretari que està en funcions avui aquí–, i després que tothom parlava d'aquesta justícia que parla vostè, la coneixem els que estem exercint als tribunals; vostè bàsicament fa referència a la justícia material, aquella justícia que escapa una mica del text escrit, aquell negre sobre blanc, i que defuig i que intenta aplicar potser aquell principi de justícia inicial en el qual realment combreguem tots, tot i que –tot i que– li puc ben assegurar que a vegades per a un equip de govern genera incomoditats, com és lògic, perquè a ningú agrada que li vinguin a explicar allò en què potser ha fallat o allò que s'ha fet malament.

I, evidentment, d'aquests 132 expedients que queden per resoldre, que molts no són responsabilitat potser d'aquest equip de govern i vénen molts heretats de molt de temps enrere, estan confrontats amb realitats jurídiques difícils de resoldre. Més en el moment actual, quan anem requerint justícia d'aquesta material en l'exercici de qualsevol dret democràtic i la seva existència, el que denota és una maduresa democràtica local important. Ens adonem que sí, que a voltes t'afrontes potser a

acusacions de prevaricació o inclús inhabilitacions per defensar un dret bàsic i fonamental que a voltes no està del tot ben reconegut.

Per tant, que hi hagi una persona a darrere que expliqui que les coses a vegades no es fan del tot bé i que requereixen millorar i que baixi fins al pla més senzill de buscar aquesta justícia més clara i més directa, doncs, tot i la incomoditat que genera, creiem que és del tot necessària i important. I, per tant, agrair-li aquesta tasca que desenvolupa.

Ens esforçarem, i li ho dic a nom de l'equip de govern, a resoldre totes aquelles qüestions que han generat, doncs, dificultats en la seva tasca i millorarem en tot allò que sigui possible. La feina és ingent. Li podem assegurar que la gestió pròpiament d'un equip de govern és a Girona molta feina i a vegades és difícil poder estar el suficientment acurat o encertat en tot. Però, evidentment, s'ha de reconèixer que allò que fem malament ho hem de millorar i estarem en aquest sentit.

El que sí li voldria dir, perquè vostè ho ha reclamat en les deu peticions que feia, és que fos més coneguda la tasca que fa el defensor. Que s'interpreti bé el que diré ara, és a dir, vostè hi ha hagut un increment del 5 per cent, deia, en els expedients: estic convençut que és que la dificultat no l'hem superada, les dificultats socials no les hem superades, però a aquest increment també hem de saber veure-hi la seva vessant positiva: vol dir que molta més gent s'ha aproximat cap a vostè; per tant, vol dir que la seva tasca és més reconeguda i la seva figura se l'entén molt més necessària per poder evolucionar i fer això que deia vostè, una ciutat i una societat millorables. Per tant, home, evidentment, hem de destriar d'aquelles que realment siguin situacions complexes, però també hem d'aplaudir que la gent s'aproximi cada vegada més a vostè i millorar i aconseguir que sigui, doncs, molta més gent la que s'aproximi.

També ens ha agradat sentir, senyor Llorente, aquesta manifestació tan oberta i tan clara de rebutjar el que seria la beneficència, perquè la compartim plenament. És a dir, hem de treballar realment –i aquest equip de govern així ho té molt clar– per dinamitzar, polítiques de dinamització realment de l'economia que portin a generar treball, que entenem que és la millor manera d'afrontar i superar l'atur que està imperant en el moment actual i que realment és una xacra important de la societat –i agraiem, en certa manera, que compartim aquest criteri per entendre-ho–, tot i les dificultats que això genera.

Perquè quan feia els deu punts que vostè manifestava, tots els regidors, evidentment, que tenim la responsabilitat que tenim, ens estàvem mirant i dient: «Bé, sí, evidentment hi ha coses que les hem d'anar polint.» El tema dels sorolls, que afecta molt transversalment, evidentment, ja sap vostè que està aprovat el mapa de capacitat acústica des de l'any 2013 i que des del 2014 es va fer el mapa de sorolls, que es va renovant cada dos anys. És a dir, estem molt amatents a aquesta realitat i més en una ciutat tan activa com aquesta i que, evidentment, moltes coses hem de millorar i hem de ser capaços, com deia vostè, com estem fent, traslladar activitats culturals molt més enllà del que és el centre de la ciutat, diversificar-ho als barris, però també procurar –procurar– en el proper mapa cultural que es farà, doncs, ser capaços de veure quins barris poden assumir què i quines són les dificultats que hi ha. Més que res per no caure en allò que deia vostè de la picaresca, perquè molta gent aprofita per dir determinades qüestions quan no toca.

Ha tret el tema de bicicleta: hi ha una taula de mobilitat que, evidentment, està treballant. Jo crec que és un tema molt més ampli, que va molt més enllà del que seria la mateixa ciutat, perquè hi ha moltes ciutats veïnes que també hi ha gent que utilitza

la bicicleta; per tant, és un tema molt més delicat de treballar i que s'ha d'analitzar en profunditat.

El que sí tindrà al seu costat és que nosaltres volem i opinem que ha d'haver-hi una ciutat cívica i la gent –i això també li ho he d'agrair–..., avui vostè ha llançat un testimoni molt important cap a la societat gironina: «Sou part perquè la cosa funcioni.» És a dir, ser societat implica també sotmetre's o acceptar determinades obligacions i deures. I, evidentment, aquí treballarem tots en tot el tema de la civilitat, que entenem que és un element fonamental perquè puguem conviure tots molt millor dintre la societat.

En definitiva, senyor Llorente, gràcies per fer evident allò en el que hem de millorar, recollim cada any aquest testimoni, perquè entenem que és necessari per a una correcta gestió de l'activitat que comporta governar una ciutat. No defalleixi, és a dir, enfadi's, quan toqui, amb nosaltres, faci'ns rectificar, i nosaltres de ben segur acollirem en tot allò i en la mesura possible les millores que facin falta per poder dur a terme, doncs, que aquestes dues xemeneies estiguin igual de brutes i facin funcionar el «barco» de manera adequada.

Moltes gràcies.

Els assistents es donen per informats de l'informe presentat pel defensor de la ciutadania

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. Doncs, el senyor Ramon Llorente si vol, abans de jo cloure aquest Ple, adreçar-nos algunes paraules.

Sr. Ramon Llorente Varela (defensor de la ciutadania): Sí, ara ja breument. Però deixeu-me dir d'entrada, perquè no quedi dubte respecte al que havia dit la Concepció. Primer, agraeixo, diguéssim, la sensibilitat que teniu tots plegats i que mostreu respecte al treball i la figura de la institució que jo represento, i que sou vosaltres els que la manteniu, hem de dir-ho clarament: és una aposta valenta i generosa per part de l'Ajuntament de posar a disposició de la ciutadania una figura com el defensor de la ciutadania, que, lògicament, a vegades fins i tot incomodant els que teniu la responsabilitat del govern, doncs, no obstant això, creieu –i veig que de totes les intervencions puc deduir-ho– que és una eina important per dinamitzar la participació de la gent, dinamitzar la democràcia i buscar una major quota de justícia.

Deia que, referint-me al que deia la Concepció, evidentment, la policia actua i actua bé. És evident. Mireu, al defensor li arriben posem unes cent o cent quaranta queixes sobre l'actitud i comportament de la policia. I, certament, i ho dic aquí sense cap matís, perquè no hem pas de tancar els ulls a la realitat: a vegades, jo quan crido un policia a l'oficina per comentar determinades qüestions relacionades amb una acta que ha aixecat, no sempre acaba el policia dient que tenia raó, alguna vegada ell mateix, comentant-ho amablement i amb diàleg, m'ha reconegut que, evidentment, doncs, no n'hi havia per a tant.

Què vull dir amb això? Mireu, la policia té un percentatge d'actuacions que supera les 55.000 actes anuals, i no em vull equivocar. De 55.000, que vinguin 140 persones a queixar-se, vol dir que normalment –Concepció, i tens raó– la policia sol actuar bé, d'acord?

Ja vaig tenir un problema la primera vegada que vaig parlar de la policia –em penso que era la primera memòria que jo exposava–, que els sindicats policials em varen dir que havia de rectificar una manifestació que jo havia fet aquí. Els sindicats policials, eh? Jo als temes corporativistes no hi entro, no en vull saber res; de tot el que fa olor a corporativisme no en vull saber res. «Els funcionaris diuen», «els policies diuen»; no, jo vull saber el mateix que sé de la ciutadania concreta, personalitzada, qui em diu això, amb noms i cognoms. És el que jo miro de rectificar quan veig que alguna actuació policial no reuneix les garanties de credibilitat absoluta que ha de tenir, però són poquíssimes ocasions. I moltes vegades, com dic, ho fem parlant i dialogant, que crec que és la millor manera.

Haig de dir que en aquestes reunions que tenim mensualment, el mateix intendent de la policia agraeix que tinguem aquestes reunions, perquè ell mateix i en alguna ocasió m'ha dit: «M'agrada venir i parlar amb el defensor, perquè d'aquesta manera tenim millors criteris a l'hora de fer la nostra feina.» Cosa que agraeixo.

Però deixeu-me dir una altra cosa: la memòria, efectivament, tal com ha dit algú –concretament la Sílvia feia referència a aquesta frase inicial, que cada any en trio una per figurar de capçalera a la memòria–, diu s'ha de treballar perquè prevalgui el dret. Evidentment, tots els que vivim en aquesta societat estem per respectar, diguéssim, l'estat de dret; les lleis, en definitiva, faciliten la convivència, però les lleis no es poden sacralitzar. Cap llei –cap llei. Però si hi ha conflicte entre el dret i la justícia, s'ha de lluitar per la justícia. Aquest és el meu criteri i és el criteri de molts. I és el que tenim en el cor tots llegats.

Ja en el seu temps, i parlo d'abans de Crist, Ciceró deia: «*summum ius summa iniuria*», a vegades l'aplicació del dret simplement per la seva pròpia formalitat pot comportar una gravíssima injustícia. I això és el que el defensor en les seves actuacions intenta d'evitar. I sé que a vegades s'incomoda els serveis jurídics de la casa o el secretari o l'interventor. Es poden incomodar. Bé, aquest és el meu paper, és que no és altre. El meu paper és analitzar les circumstàncies, veure els casos concrets, veure aquella persona amb noms i cognoms, amb circumstàncies tal. No examino un expedient, no examino un número; examino les necessitats concretes d'aquella persona.

Mireu, abans deia hi ha exemples que tal. Us en diré un concretament: ve una senyora i diu: «Escolti, estic treballant fora de Girona, necessito el carnet de conduir, resulta que han posat una multa en un vehicle, el meu vehicle, però aquesta multa no era jo la que conduïa el vehicle.» I us ho dic per això de la picaresca que deies tu també, Carles. Bé, jo d'entrada, com us he dit abans, me crec la gent i confio en la gent, però també la meva racionalitat em fa veure que haig d'examinar si efectivament allò és veritat o no és veritat.

Quan demano l'informe a la policia d'aquella noia, veig que tenia a la vora de cinquanta multes. Resultava que totes havien sigut d'ella menys l'última, perquè perdia el carnet de conduir. I penseu que, efectivament, perdent el carnet de conduir, com que no tenia ningú que la portés, doncs, perdia la feina. És molt greu, és una situació que em dol molt, però jo no podia cedir, més quan sabia que m'havia enganyat, que havia vingut a demanar-me... Sí, una cosa és que obertament te manifesti: «Guaiti, estic en aquesta situació, què faig?» No, em ve a dir: «No, escolti, que no jo portava el cotxe, el portava un senyor tal.» Senyor tal que jo no vaig conèixer mai, d'acord?

Respecto l'estat de dret? I tant, i tant. Però també, com els he dit al final, les persones tenim cor, tenim sentiments, hem de cercar la pràctica de la bondat i de la compassió, i

el defensor no pot abstreure's de les circumstàncies personals de les persones. Per tant, Concepció, efectivament, jo demano respecte a l'estat de dret. Total i absolut. Però vull anar més enllà també, eh?, en circumstàncies concretes i determinades, recordant això que ens deia Ciceró: «*summum ius summa iniuria*». I aquí a la casa n'he vist casos –no em vull pas estendre–, però he vist casos que aplicant la normativa de forma acrítica resultava que la resolució que s'havia fet per part de l'Ajuntament podia ser un contrasentit respecte de la justícia. Per tant, quan jo veig un cas així, evidentment, proposo que l'alcaldesa accepti una recomanació.

I sóc el primer. I amb això recordo una frase de Terenci –perdoneu que citi els autors llatins–: «*homo sum, humani nihil a me alienum puto*», sóc persona humana i com a tal res de l'humà ho jutjo aliè a mi. L'error és humà? Sí, senyor –sí, senyor–, l'error és humà. I l'error és propi del polític, del metge, de l'enginyer, de l'advocat, del jutge... És humà l'error? Sí. Hem de rectificar els errors? També. «*Sapientis est mutare consilium*», és de savis rectificar, canviar de consell, canviar de criteri. I això és el que jo per sort, gràcies a la confiança que el Ple de l'Ajuntament em té i el respecte que teniu respecte a la meua independència, tinc la plena llibertat que quan ve un ciutadà i em planteja el seu cas, sense altres mires que buscar la millor solució per a aquell problema que em planteja, donar-li una sortida sense que hagi d'anar a un tribunal.

Aquest és un dels avantatges que vosaltres com a consistori heu posat en mans de la ciutadania: facilitar la solució de problemes sense que la gent hagi de fer o hagi de judicialitzar els seus casos per tal de buscar una sortida més honrosa o més justa.

Maria Mercè, tu preguntaves si hi havia alguns temes que col·lectivament s'haguessin plantejats. Per aclarir-ho, per exemple, queixes n'hi ha hagut més d'homes, 180, que de dones, 145. Però, Déu n'hi do, està bé. I després n'hi ha hagut 16 de col·lectius, també és important. Això ha d'anar a més? També sóc partidari d'això que deieu, quasi tots heu conclòs que millor que no tingués feina el defensor, perquè voldria dir que la societat va millor. Jo també hi estic d'acord, jo crec que hauria de ser absolutament innecessari. Però mentre la ciutadania es trobi en les dificultats en què es troba, tinguem una societat bastant millorable –com he dit abans– i amb tantes injustícies pel mig, aquells òrgans o aquelles administracions, que no ho oblidem, estan al servei de la ciutadania i no d'altra cosa –certament que cada un des de la seva òptica, des del seu partit, des de la seva ideologia–, però tots, i hem de recordar-ho, i això és la grandesa d'aquest Ple extraordinari que fem aquí, és convenir que tenim moltes coses en comú i que tenim molta feina que no depèn del criteri polític d'aquella persona que està parlant, sinó que parteix i radica en un concepte essencial i fonamental que és la defensa de la dignitat de la persona humana.

I, perdoneu, ja sé que a vegades es parla de coses alienes, diguéssim, a la competència de l'Ajuntament, per exemple, el tema dels refugiats, aquest drama que estem vivint. Però és cert que, com deia –i és l'última cita que us faig, eh?, així referida a l'antiguitat– Marc Aureli, «la humanitat conformem una única família i no només això, sinó conformem un únic cos, de manera que quan un dit fa mal, reacciona tot el cos». Nosaltres si penséssim que tota la humanitat..., si creguéssim això, perquè hi ha grans declaracions, però després la pràctica del dia a dia... Ens ho creiem això? Quan algú pateix, els altres ens mobilitzem? I aquest és, diguéssim, el punt que tots plegats ens hem de conscienciar de dir tenim instruments que els hem d'utilitzar al màxim per tal d'afavorir allò que volem: que les persones siguin lliures, que hi hagi més justícia a la nostra societat i que tots plegats conformem una societat inclusiva i justa.

Per tant, us agraeixo a tots les vostres, diguéssim, paraules amables respecte a la meva la labor i a la labor de les persones que treballen amb mi, sense oblidar que realment el mèrit és del Ple de l'Ajuntament i de la ciutadania, que dia a dia es mobilitza per un problema individual, però que moltes vegades redunda en benefici i millora de la mateixa Administració. I el defensor està aquí al mig per justament, des de la pedagogia i des de l'ètica, implementar aquest camí cap a un món més just i més just.

Gràcies.

(Aplaudiments.)

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Si vol prendre seient un minut, perquè permeti'm només per cloure aquest Ple que agraeixi a Ramon Llorente i al seu equip la seva tasca i especialment la forma com la desenvolupen.

Perquè la figura del [defensor del, # 01:53:51] ciutadà no és gens fàcil, requereix moltíssima cintura: saber posar-se al lloc de l'altre, molta empatia i saber escoltar molt, saber escoltar molt el ciutadà. I sí que a vegades es fa molt difícil, Ramon, ho sé ben del cert.

Però també aquesta cintura també la reconeix quan fa aquest reconeixement, l'exercita, disculpi'n, quan fa aquest reconeixement també de l'Administració, que el fa i molt, i molt sovint. Perquè és cert que ens recorda coses que no acaben de sortir bé, és cert que ens recorda coses que hem de millorar, però també és cert que ens reconeix allà on l'Ajuntament tenim la raó o bé fem les coses ben fetes. Més ben dit, allà on els treballadors de la casa fan les coses ben fetes, que és moltes vegades i ben sovint. I, per tant, això també li ho vull agrair, perquè és cert que moltes vegades, moltíssimes vegades fa aquest altre exercici, i això, doncs, des de la casa la veritat és que li ho agraim molt.

Al llarg de tot el seu informe, es va desprenent que el que proposa vostè és humanitat, no?, més humanitat, i no des d'una actitud hipòcrita, podríem dir, o fingida; no ho fa des d'una actitud així, perquè, de fet, és el que vostè s'aplica a si mateix en el desenvolupament de la seva tasca. I jo pensava: «Com definiries la feina...?» A veure, no els enganyaré, m'ha preguntat el meu fill: «I què és el defensor del ciutadà?» I costa una mica explicar-ho, no? Hi estava donant voltes i crec –i és el que fas, Ramon, i això és d'agrar– que és que ets l'humanitzador de les normes, l'humanitzador de la burocràcia. I sí que és cert que a vegades entre juristes podem dir que pot fer grinyolar una mica, una mica aquesta norma, a vegades l'«estiregonyes» una mica, no?, però cal, perquè sempre és en pro del bé comú i de l'equitat i de la justícia, que són ben superiors davant de tot.

Acabo. Vull destacar especialment la figura d'en Ramon, perquè ha posat, ha situat la figura del defensor del ciutadà al servei de la ciutat, evidentment, però també del país –també del país–, perquè Girona ara és referent també entre defensors locals, síndics, *ombudsman*... Això és cert, perquè..., aquest novembre era?, amb aquest congrés ens en vam adonar tots, tots els que vam poder anar al congrés, que, de fet, evidentment que va ser organitzat amb tot un equip, eh?, que si va ser una miqueta [# 01:56:59] això. I això també se t'ha de reconèixer, no? I per uns dies, Girona ens vam convertir en la capital mundial dels síndics i defensors dels ciutadans. I això ens omple d'orgull. I el fet que també d'allà esdevingués una declaració, la Declaració de Girona, lligada a la defensa ferma dels drets fonamentals de les persones i dels drets socials més bàsics, doncs, és magnífic. I, en aquest sentit, jo crec que tota la ciutat t'hem

d'estar molt agraïts, tots, perquè has aconseguit que la nostra ciutat vagi lligada permanentment de forma indefectible a tots aquests valors. Per tant, moltes gràcies.

I, si de cas, donaríem per acabat aquest Ple.

Moltes gràcies.

(Aplaudiments.)

I dit això, quan són les 20.00 hores, s'aixeca la sessió per ordre de la Presidència i s'estén la present acta de la qual jo, com a vicesecretari general en dono fe.