

## **SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DE L'AJUNTAMENT EN PLE DEL 16 D'ABRIL DE 2018.**

A la Ciutat de Girona, a les sis de la tarda del dia setze d'abril de dos mil divuit es reuneix el Ple de l'Ajuntament de Girona al Saló de Sessions, sota la presidència de l'alcaldeessa-presidenta, senyora Marta Madrenas i Mir, amb l'assistència dels regidors i regidores que figuren a continuació, a l'efecte de celebrar sessió extraordinària.

ASSISTENTS:

### **ALCALDESSA-PRESIDENTA**

Sra. MARTA MADRENAS I MIR (CiU)

### **REGIDORS I REGIDORES**

Sr. EDUARD BERLOSO I FERRER (CiU)

Sra. MARIA ÀNGELS PLANAS I CROUS (CiU)

Sra. GLÒRIA PLANA YANES (CiU)

Sra. MARIA ISABEL MURADÀS VAZQUEZ (CiU)

Sr. JOAN JOSEP ALCALÀ QUIÑONES (CiU)

Sr. CARLES RIBAS GIRONÈS (CiU)

Sr. CRISTÒBAL SÁNCHEZ TORREBLANCA (CiU)

Sra. EVA PALAU GIL (CiU)

Sra. MARIA MERCÈ ROCA PERICH (ERC – MES)

Sr. MIQUEL POCH CLARA (ERC – MES)

Sr. PERE ALBERTI SERRA (ERC – MES)

Sr. MARTÍ TERÉS I BONET (ERC – MES)

Sra. LAIA PÉLACH 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 VÁZQUEZ RODRÍGUEZ (C's)

Sra. CONCEPCIÓ VERAY CAMA (PPC)

Ha excusat la seva absència el senyor Narcís Sastre Fulcarà.

Dóna fe de l'acte el secretari general, José Ignacio Araujo Gómez. També hi assisteix l'interventor Carles Merino Pons.

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

## **ORDRE DEL DIA**

## PROPOSTES

### Comissió Informativa d'Alcaldia

1. Presentació de la Memòria anual de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de l'any 2017.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Molt bona tarda a tothom, molt benvinguts. M'agradaria donar la benvinguda a totes les persones que avui també han vingut, doncs, a escoltar la memòria anual del Defensor de la Ciutadania.

De fet, enguany, en aquest Ple, només hi ha un únic punt de l'ordre del dia.

Prèviament, permetin-ne, perquè consti en acta, que faci constar l'excusa per la seva absència del regidor Sastre per qüestions personals de l'últim moment.

### COMISSIÓ INFORMATIVA D'ALCALDIA

#### 1. Presentació de la Memòria anual de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de l'any 2017.

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 ha 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 2017 de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** No obstant això, doncs, passem ja que el nostre defensor del ciutadà, el senyor Ramon Llorente, pugui venir aquí davant al faristol i un any més ens faci un resum destacant el més important, segons el seu criteri, respecte al que afecta els drets dels ciutadans de la nostra ciutat. Molt benvingut i endavant. Gràcies.

**Sr. Ramon Llorente Varela (defensor de la ciutadania):** Bé, doncs, feta aquesta introducció per l'alcaldessa, començo la meva intervenció.

Senyora alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, conciutadans, amigues y conciudadanos, novament, un any més ens apleguem en aquesta casa de tots, sense

distincions, al saló de plens del nostre Ajuntament, centre neuràlgic del Govern de la nostra ciutat i on els regidors i regidores representeu democràticament les diferents sensibilitats de la ciutadania gironina. El motiu és retre comptes davant de tots vosaltres de la tasca realitzada per la Oficina del Defensor durant l'any 2017. És un deure, certament, però també és una oportunitat vinculada al dret de transparència i al servei públic que inspira i impulsa l'activitat del defensor de manera objectiva, desvinculat de les lluites polítiques i de programes electorals.

I com en anys anteriors, m'agrada remarcar que aquest Ple avui es converteix en una eina i en un espai de reflexió pausada i tranquil·la, on les diferències polítiques entre els diversos grups han de passar a segon terme, perquè tots estem compromesos i hem de treballar conjuntament amb la finalitat de contribuir humilment i generosament a millorar la resposta als problemes reals de les persones i de la ciutat, i facilitar la vida dels nostres conciutadans des del compromís amb el bé comú i l'interès general. I això crec que ens uneix i us uneix a tots.

Abans d'entrar a l'anàlisi concreta dels problemes i actuacions que es recullen a la memòria, permeteu-me apuntar algunes reflexions, sense més pretensió que contribuir, esperonar i facilitar el compromís ètic que a tots els que exercim alguna activitat pública ens incumbeix.

Parlar genèricament i en teoria de drets com democràcia, d'igualtat, no-discriminació, de diversitat, de participació, de transparència i bon govern sol ser relativament fàcil i atractiu. Però és el nostre deure revisar la concreció dels referits drets en els àmbits on tenim realment incidència i corresponsabilitat, sense anar-nos-en pels núvols i sense perdre'ns en les teories.

Cal que tinguem present que la pràctica diària, els fets de cada dia són el tribunal més contundent i objectiu de les idees que professem i que diem defensar cadascú de nosaltres, com també caldrà tenir present que tots els drets tenen també un revers, que són obligacions, són deures. Doncs, els mateixos drets que defensem per a nosaltres els hem de garantir de la mateixa manera a totes les altres persones amb les que conformem l'espai comú de la convivència social que és la nostra ciutat.

Vivim en societat, una societat complexa, diversa, plural, que hauríem de mantenir allunyada de concepcions monolítiques i pensaments únics, en la qual cal evitar maniqueïsmes simplistes, divisions artificials o exclusions que trenquin una convivència cívica, solidària i dialogant, imprescindible i necessària per a una ciutat digna.

És el dia a dia de les persones, amb les seves il·lusions o fracassos, èxits o problemes, el que requereix la nostra atenció i el nostre treball. Mai hem d'oblidar que facilitar la vida de les persones és el repte i el fil conductor de tota activitat pública.

Parlant del bon govern, cal recordar que és una exigència que obliga i compromet a tots els poders públics i a tots els empleats públics, imposant principis ètics i de conducta com ara objectivitat, integritat, imparcialitat, dedicació al servei públic,

transparència, eficàcia, diligència, neutralitat, respecte i promoció dels drets humans, accessibilitat i proporcionalitat. L'exercici de la funció pública imposa el deure legal, però sobretot ètic de treballar pel bé comú deixant al marge qualsevol altre factor que expressi posicions personals, corporatives o clientelars.

I és en aquest escenari que la institució que represento, situada al marge de les lluites partidistes, com no pot ser d'altra manera, és un element dinamitzador de la participació ciutadana, fonament imprescindible de la democràcia.

Com sabeu, la institució del defensor no és un element més de la burocràcia municipal ni una instància jurídica; és una porta oberta a l'escolta, l'acompanyament i defensa de les persones sense barreres ni requisits, de manera gratuïta i universal. I això és una feina que s'ha de fer sempre buscant la complicitat de tothom, i així ho procurem fer, sense perdre de vista l'encàrrec que se m'ha confiat per a aquest Ple en base al que disposa el ROM: el defensor o defensora de la ciutadania és una institució que té per missió vetllar pels drets dels ciutadans en relació amb l'actuació municipal i dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertany totalment o parcialment a l'Ajuntament i dels concessionaris dels serveis públics municipals. Amb aquesta finalitat, el defensor estudia les queixes que se li presenten sense perjudici de les accions que pugui promoure per la seva pròpia iniciativa.

Val a dir que la institució del defensor és i constitueix en la pràctica allò que anomenem, i que moltes vegades s'ha dit que era absolutament imprescindible i necessari de cara a la ciutadania, una finestreta única a la qual han de poder acudir les persones per presentar una queixa, per demanar un consell, una orientació, aclarir un dubte o simplement buscar algú que l'escolti, l'orienti sense enviar-la a una altra finestreta o tractar-la com si fos una càrrega molesta.

Com sabeu, les relacions entre l'Administració municipal i la ciutadania sol ser sempre complexa, permanent i problemàtica, perquè s'han de compaginar els drets i les necessitats de les persones amb les exigències legals i l'eficàcia administrativa i les normes legals vigents. Moltes vegades la ciutadania se sent perduda, desorientada i tractada amb poca empatia quan per necessitat ha de personar-se davant de qualsevol administració per fer un tràmit, una reclamació o simplement demanar una informació. La pèrdua de temps, les informacions no sempre eficients ni exactes, el tracte no sempre amable creen malestar i disconformitat, malgrat la bona voluntat i el bon servei que la immensa majoria dels servidors públics presten.

I en aquest marc, la institució del defensor exerceix un paper de mediador amb la finalitat d'humanitzar el funcionament de la burocràcia i flexibilitzar l'aplicació de les normes en base als principis d'equitat i proporcionalitat. I aquesta és la tasca principal portada a terme per aquesta institució en defensa dels drets de les persones i del valor d'una administració al servei de la ciutadania.

Vivim en una societat en la qual fins i tot, sense voler, se'ns imposa la provisionalitat permanent, deixant sense validesa el que avui sembla imprescindible i l'endemà ja és

història, en la qual la idea d'usar i tirar afecta fins i tot les relacions entre persones. Estem en una societat on sol premiar-se i admirar-se la cultura de l'èxit i s'idolatra també el diner, fins i tot sense preguntar-se pel seu origen.

Crec que és indispensable promoure la cultura dels valors, de la solidaritat, de la integritat, del treball ben fet i del mèrit. Vull reivindicar els bons sentiments, la bondat, la compassió, al mateix temps que hem d'exigir justícia, justícia que, com definia el jurista romà Ulpià, és donar a cadascú el que és seu, no fer mal a ningú i viure honestament. Per sobre dels grans projectes i paradisos de futur, reivindico el dret de cada persona, de cada ciutadà i ciutadana a viure amb dignitat el dia a dia.

Com algú ha dit encertadament, no és bo perdre's les petites alegries a l'espera de la gran felicitat futura, ni es poden exigir sacrificis per al demà sense atendre les necessitats d'avui. I això és un repte i una responsabilitat que cal afrontar amb valentia i generositat. El dia a dia de moltes persones a la nostra ciutat està ple de dificultats i problemes –i bé que ho coneixeu tots plegats–, sovint viscuts des de la solitud, davant de la indiferència aliena i la fredor de la burocràcia administrativa: persones sense treball, persones malaltes, persones ancianes sense un entorn acollidor, persones mancades de recursos suficients, afectades per dificultats econòmiques i amb problemes d'habitatge, treballs precaris i salaris o pensions insuficients.

Cal recordar que el mateix sistema de poder que ostenta l'Administració, representat per la burocràcia, crea situacions problemàtiques i complicades a la ciutadania. En aquest sentit, el principi de la bona administració i l'ètica pública són instruments que han de facilitar un canvi i un nou model de societat i de gestió de la cosa pública, en la qual tots ens hem d'implicar.

Com a responsables últims de l'Administració municipal, hem de recordar que impugnar una resolució administrativa implica per al ciutadà un llarg procés de dificultats per la desigualtat entre les parts, els privilegis de l'Administració i pel cost econòmic que representa acudir a un procediment contenciós administratiu, amb la corresponent incertesa i una llarguíssima espera. I la fàcil excusa de tancar la boca al ciutadà al·legant que la normativa així ho disposa i que si no està conforme acudeixi als tribunals no és la millor manera de tractar la ciutadania, que té dret a la màxima transparència, que se li expliquin les raons de les coses i que es motivin suficientment les resolucions que rep.

Com a exemple, valgui citar una contesta que fa pocs dies va arribar a les meves mans per part d'alguna àrea de l'Ajuntament. Es tractava d'una persona que reclamava la devolució de part d'unes quotes abonades a un servei municipal que suposadament havien de ser inferiors al que havia abonat. Entre cometes poso exactament el que des de l'àrea se'm va contestar: «És que a nosaltres ens han dit que li diguem a aquesta senyora que reclama el següent: "No se li ha de tornar res i si no està conforma que vagi al contenciós administratiu."» Jo haig de dir, igual que tots vosaltres crec que estariau absolutament d'acord, que això no és una resposta acceptable.

És imprescindible implementar el compromís ètic com a base de l'actuació municipal, més enllà de l'aplicació rutinària i formal de les normatives legals, tot impulsant la idea de servei a la ciutadania amb eficàcia, diligència, lleialtat, honestat, objectivitat i respecte escrupolós als drets humans.

Com deia en la memòria anterior, els legítims propietaris de les administracions públiques, entre elles la municipal, no són els polítics de torn ni els funcionaris; són la ciutadania en el seu conjunt, a la qual hem de servir complint la legalitat.

És convenient repensar i facilitar els models de gestió tot utilitzant els actuals mitjans tecnològics, no per posar més barreres i impediments al tracte amb la ciutadania, sinó per impulsar polítiques pròpies d'una bona administració on l'accent principal no sigui la mateixa administració en si mateixa, sinó que siguin les persones. Així col·laborarem que la ciutadania tingui major confiança en la seva pròpia administració. I en aquesta tasca, els defensors de la ciutadania o síndics municipals, que exercim un paper rellevant, tot reivindicant l'element humà, l'humanisme, tan absent avui dia en les relacions administratives, judicials i econòmiques.

Per cert, m'he oblidat de saludar inicialment, tenim diversos defensors o síndics locals, municipals: tenim el de Cruïlles, tenim el de Lloret, tenim la de Salt, tenim el de Sant Jordi Desvalls i no sé si n'hi ha algun altre, si me'n descuido. Però estan aquí amb nosaltres, eh?, i per tant, l'alcaldeessa segur que els hauria donat la benvinguda gustosament.

Dret a la ciutat. «Pensa globalment, actua localment», va ser el lema del fòrum social mundial, i en aquest fòrum és on sorgeix la idea del dret a la ciutat com a reivindicació dels moviments urbans que va originar la promulgació de normes i iniciatives tant a nivell local com nacional i internacional. I una d'aquestes iniciatives va ser la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, a la qual es va adherir Girona, el nostre municipi, la nostra ciutat, ja fa més de divuit anys, i a la qual m'he referit de forma reiterada en anteriors exposicions de la meva memòria.

A la ciutat coexisteixen comportaments cívics i solidaris juntament amb actuacions incíviques i reprovables, generant-se conflictes i contradiccions, no sempre fàcils de resoldre, certament. És precís comprendre que a la ciutat s'han de garantir drets bàsics de ciutadania com el dret a l'educació, a la salut, al transport públic, al descans, el dret a fruit de l'espai públic, al treball, a l'habitatge, a un urbanisme harmònic, a un medi ambient saludable. És un camí a seguir farcit de possibilitats i d'esperances, però també de dificultats i de problemes que només es podran superar amb solidaritat i la implicació solidària de tothom.

La problemàtica dels sense sostre, les dificultats i problemes dels joves extutelats que es troben desemparats sense habitatge ni treball un cop compleixen els divuit anys, la necessitat de recosir teixit, potents línies de connexió entre tots els barris que conformen la nostra ciutat i el foment d'un transport públic més àgil i eficient, la cura i inclusió de les persones grans són temes que cal tractar des del compromís de fer una

ciutat més humana i solidària. Les persones són el més important de la ciutat, com a actors, com a subjectes i no com a súbdits, amb drets i també amb deures.

En aquest sentit, hem de recordar el que disposa la Declaració universal dels drets humans en el seu article 29. Diu que tota persona té deures envers la comunitat i això cal que ho assumim tots i ho posem sobre la taula tots, ja que només és la comunitat la que fa possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat.

Hem de resituar el treball, el dret al treball i l'obligació de treballar com a preocupació essencial de tots els responsables polítics, econòmics i socials de la nostra ciutat. Sense treball es deterioren molts altres drets i la mateixa dignitat de les persones es posa en qüestió.

Seguidament, i abans de comentar les dades estadístiques de la feina portada a terme durant el 2017, voldria posar de relleu alguns problemes generals i alguns comentaris sobre algunes qüestions i àrees que per la seva incidència i reiteració demanen particular atenció.

L'objectiu és facilitar el coneixement de la realitat quotidiana amb la voluntat explícita de contribuir que la nostra administració municipal sigui més eficient i servicial. No es vol silenci per quedar bé, sigui per por a reaccions corporatives o per càlculs erronis de no perdre clientela. Cal insistir i recordar que el bé comú i l'interès general són l'horitzó imprescindible de tota actuació administrativa al marge de situacions personals, interessos sectorials, professionals o corporatius.

Un dels problemes persistents en el temps és el vinculat al procés de notificacions per part de l'Ajuntament a la ciutadania. A la vista de la persistència del problema i de les reiterades queixes rebudes, crec fermament que la manca de notificació correcta de les resolucions municipals no sempre és imputable al ciutadà o ciutadana. Les conseqüències de la falta d'una correcta notificació comporten greus perjudicis per a les persones afectades i no val la senzilla excusa que hi ha ciutadans que no volen notificar-se, que també n'hi ha. La no notificació a temps implica la pèrdua de la possibilitat de fer al·legacions o recurs, la impossibilitat d'acollir-se al procediment abreviat i abonar-se les sancions amb el 50 per cent, o el fet de no poder identificar la persona responsable d'una infracció en empreses, societats limitades o societats anònimes, amb la consegüent multiplicació de l'import econòmic de la sanció inicial.

Com a exemple del que passa sovint i massa sovint és el cas del propietari d'un comerç de la nostra ciutat, proper on estem parlant, que estant en plena activitat i en horari d'atenció al públic, obert, s'ha trobat amb la sorpresa de rebre una notificació, però ja en via executiva, sense que anteriorment hagués rebut ni cap notificació ni cap avís. Curiosament, a les mateixes hores que es fa constar a la certificació de correus que no s'havia pogut entregar, notificar, el titular del comerç acredita que en aquell moment la botiga era oberta i estava expedint diverses vendes o factures.

Permeteu-me que begui una mica d'aigua.

Passant a un altre capítol i parlant dels serveis socials, tot i que es podria pensar que el pitjor de la crisi dels últims anys ha quedat superat, cal prendre consciència que encara moltes persones i famílies es troben en dificultats i situacions de vulnerabilitat. Això fa que els treballadors socials del nostre Ajuntament estiguin cada dia més sobrecarregats de feina i a vegades la feina no és tant de seguiment i tractament de les persones necessitades, sinó de tasques i feines burocràtiques, amb informes i tràmits diversos, i això en perjudici d'un treball de seguiment i control de les persones i famílies que requereixen els seus serveis o que perceben ajudes i subsidis. Això origina una acumulació de feines que impedeix o limita la capacitat d'atendre les persones amb la diligència, la rapidesa i l'eficiència necessàries.

És necessari atendre les persones usuàries en un temps prudencial, evitant angoixes i dilacions perjudicials injustificades. Informe social, per exemple, sobre situacions de desnonament: està arribant el dia del desnonament judicialment i l'informe dels serveis socials no està fet, i això crea realment angoixa a molta gent. Situacions precàries a justificar davant d'organismes oficials, certificació conforme la persona està vivint en un pis determinat. Hi ha situacions d'urgència que requereixen dedicació i atenció immediata i que no es poden posar en llista d'espera ordinària.

Aquest any han sovintejat les queixes sobre el funcionament i atenció dels treballadors i treballadores socials o assistents socials, alguns dels quals no sempre han interpretat amb amabilitat ni han acceptat de bon grat els escrits o peticions que el defensor els dirigeix.

Cal posar en qüestió el control no sempre eficient i real de la situació objectiva d'algunes famílies i persones que, tot i percebre ajuts, tenen comportaments poc responsables i ètics. I també ho hem de dir. Exemple que posa de relleu i sobre la taula aquest tema: persona que rebia ajuda pública per a l'habitatge i que tenia rellogats als quals cobrava un lloguer, concretament de 150 euros per persona. Cobrava el lloguer i cobrava els subministraments; ni es pagaven subministraments ni es pagava el propietari. O una família de tres components, tots perceptors del PIRMI, i que vivien en un pis particular de lloguer sense abonar l'import d'aquest.

Afortunadament, durant el 2017 han entrat en vigor algunes disposicions legals, com la Llei 14/2017, del 20 de juliol, del Parlament de Catalunya, sobre renda garantida de ciutadania, que pretén assegurar el mínim necessari per a una vida digna per a persones i famílies en situació de pobresa, cosa que és molt d'agrair. I, d'altra banda, per part del Govern central, el Reial decret 897/2017, del 6 d'octubre, que regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica.

Aquestes normatives, amb tota seguretat, facilitaran solucions a problemes que pateixen especialment determinats col·lectius en situació de vulnerabilitat.

Però cal prendre consciència de la sobrecàrrega de treball que pesa sobre els serveis socials i de la manca de recursos suficients davant les necessitats de les persones



més desfavorides de la nostra societat, com li consta a vostè, regidora de Serveis Socials. És així.

Està acreditat de forma suficientment objectiva que el centre d'acolliment La Sopa ha quedat superat per les circumstàncies i les necessitats que es constaten a la nostra ciutat. És insuficient per atendre la totalitat de sol·licituds de persones necessitades i en perill de marginació i exclusió. I problemes com el de les persones sense sostre o els problemes de convivència entre els usuaris de La Sopa i els veïns de tal servei han generat i generen reiterades queixes per actes o actuacions incíviques i fins i tot de situacions de violència i de consum de substàncies perilloses que requeririen un esforç pedagògic i un control més acurat i un esforç més eficaç per fer complir les obligacions cíviques que implica viure en societat.

El problema de les persones sense sostre requereix més atenció, seguiment i control, sense que es penalitzi el fet de ser pobre, per tal que no s'oblidi que són persones i que hem de fer el necessari per integrar-les. No podem oblidar que sovint es tracta de persones que han patit situacions deplorables, que alguns presenten malalties mentals o d'altre tipus. Algunes persones, sigui pel seu mal cap, per equivocacions, malalties o accidents, per injustícies, per mala sort o per errors o per manca d'una veritable actuació preventiva de les mateixes administracions públiques, es troben marginats i exclosos de l'ordre social i necessiten atenció. I aquesta atenció recau essencialment sobre les administracions públiques, no sobre les entitats sense ànim de lucre com Càritas, Creu Roja i d'altres que treballen o persones individuals que amb bon cor dediquen part del seu temps per protegir i ajudar aquest tipus de persones. La responsabilitat última i fonamental és de les administracions públiques.

Algunes persones s'han vist perjudicades per la manca de transparència i claredat de les informacions rebudes o fins i tot per falta de la necessària informació respecte a la possibilitat legal que va instaurar el nostre Ajuntament de fer treballs en benefici de la comunitat, d'acord amb l'ordenança aprovada en el nostre Ajuntament.

Com sabeu, aquelles persones que no tenen suficients recursos per fer front al pagament de determinades taxes o sancions, previ informe i constatació per Serveis Socials, poden substituir el pagament de la sanció o de la taxa per treballs a favor de la comunitat. Crec que va ser un encert important del nostre Ajuntament redactar aquesta ordenança, perquè la gent ha d'entendre que no hi ha res gratis, no hi ha res gratis en aquesta societat: el que no paga un ho hem de pagar els altres, i això fins i tot la gent necessitada ho ha d'entendre.

He fet una proposta de modificació de l'ordenança amb la finalitat que persones que fan vida a la nostra ciutat, sigui perquè estan estudiant, treballant o passant llargues temporades, però sense estar empadronats i que reuneixen tots els requisits a excepció de l'empadronament puguin acollir-se també a la possibilitat, si és que reuneixen tots els requisits, de fer treballs per a la comunitat.

També, com veureu a les recomanacions d'ofici, una altra proposta sobre aquesta ordenança va dirigida a facilitar que es puguin fer treballs no només a entitats de

titularitat municipal, sinó entitats ciutadanes d'evident compromís social, com ara Creu Roja, Càritas o qualsevol altra que estigui reconeguda degudament pel nostre Ajuntament.

Ambdues encara estan pendents de contesta per part de l'Ajuntament.

Pel que fa a la recaptació executiva del nostre Ajuntament, com en altres ocasions he tingut oportunitat de comentar, l'Administració municipal sol utilitzar diferent manera d'actuar i diversa vara de mesurar quan es tracta de notificar inicialment o quan es tracta de cobrar per la via executiva. Quan actua per exigir un pagament, la recerca de domicilis reals, de comptes bancaris i de telèfons es fa de manera exhaustiva; en canvi, quan es tracta de garantir que les notificacions arribin al seu destinatari perquè tingui coneixement d'una comunicació o notificació i pugui exercir els seus drets, es limiten al mínim esforç, conformant-se amb la rutina del primer domicili que es troba i acudint fàcilment al Testra o al *Butlletí Oficial*. Ho he dit en altres ocasions, crec que és una debilitat que tenim i un deure que tenim amb la ciutadania de millorar aquesta qüestió.

Per altra banda, moltes persones travessen per situacions econòmiques delicades, no poden assumir el pagament de cop o per imports fraccionats importants en pocs terminis del deute contret amb l'Ajuntament. Hi ha necessitat de modificar l'ordenança corresponent per tal que es permeti pagar en terminis d'acord amb la capacitat i possibilitats del contribuent, no privant-lo dels possibles beneficis o bonificacions per raó d'aquest deute pendent mentre aquest deute s'estigui pagant d'acord amb el compromís assumit.

En aquesta qüestió, també haig de dir personalment que en regidories determinades, quan s'ha produït alguna qüestió puntual, he tingut el suport i la col·laboració de la regidora corresponent per dir: «No, no, això s'arreglarà.» També ho haig de dir i s'ha de posar sobre la taula.

Policia Municipal. Pel que fa a aquest tema sensible i molt important de la ciutat com és la Policia Municipal, cal posar de relleu l'excel·lent col·laboració amb els responsables polítics i policials, amb els quals mantinc una reunió mensual per tractar, estudiar i discutir temes relatius a actuacions i decisions policials objecte de queixa per part de la ciutadania.

Com sabeu, si bé els agents de l'autoritat, en aquest cas la policia, tenen el privilegi de la presumpció de veracitat enfront de qualsevol ciutadà, aquesta realitat normativa no sempre és considerada pel defensor com a causa suficient i definitiva per desestimar les queixes ciutadanes quan hi ha altres dades i elements probatoris que posin en qüestió aquest principi d'autoritat. És convenient que a més de la versió de l'agent, aquest pugui aportar algun altre element probatori per evitar arbitrietsats o errors, impedit qualsevol defensa del ciutadà o ciutadana, obviant principis com el de proporcionalitat i equitat o simplement evitant considerar que el policia és una persona humana que també està sotmesa a cometre errors, i en més d'una ocasió s'ha produït.

He continuat insistint en la necessitat i obligació que tenen tots els agents de l'autoritat d'actuar de forma impecable, amb total respecte i amabilitat envers la ciutadania, fins i tot en situacions de provocació impertinent per part d'algunes persones. En aquest sentit, vull remarcar que la contenció i la prudència dels agents en la seva difícil tasca d'estar en la primera línia al carrer queden reflectides en la disminució sistemàtica de denúncies d'ofici als jutjats per part dels nostres agents en qüestions relatives a desobediència o atemptats a l'autoritat.

L'any 2017, la xifra d'aquestes denúncies ha estat de només vint-i-nou, xifra molt baixa que indica que en aquest tema hi ha una major consciència i compromís policial, del qual m'alegro profundament.

Com deia en Cervantes, i permeteu-me que ho digui, «*a quien has castigar de obra no le castigues de palabra*». Això ho he repetit moltes vegades a la policia: tu has de posar una multa, posa-la, però no aixequis la veu, no imposis la teva autoritat fins i tot amb paraules altisonants; no és necessari, la gent ja té prou càstig rebent una sanció si ha comès un error o una infracció.

Cal insistir que s'ha de perseguir sense miraments ni contemplacions l'abús de les targetes destinades a facilitar la mobilitat de les persones amb minusvalideses, sigui perquè utilitzin còpies de les mateixes o utilitzen la del titular amb finalitat distinta a la legal prevista. També s'ha de continuar impulsant un treball d'informació i de pedagogia contra l'incivisme de les persones que utilitzen encara les voreres per circular amb bicicleta o els comportaments dels que no respecten els espais públics sigui fent bretolades o permetent que les seves mascotes embrutin sense que es responsabilitzin de netejar. I és necessari implementar els mitjans informatius i també coercitius per fer complir les obligacions i deures dels propietaris de les mascotes i que respectin els drets de la ciutadania a gaudir d'una ciutat neta i ordenada.

No queda massa, eh?, permeteu-me... Em tocarà l'avisador, eh?, alcaldessa.  
(*Comentaris de fons. L'alcaldeessa diu: «De cap manera.»*)

Problemes a les comunitats. Continua com a problema persistent en moltes comunitats de propietaris i de veïns, especialment en els barris perifèrics, conflictes entre veïns per sorolls, olors, manca de contribució a les despeses comunes, problemes derivats d'ocupacions informals, especialment quan els que ocupen un habitatge sostreuen la llum i l'aigua de forma irregular i no participen activament a mantenir les obligacions de la convivència en comú. Pont Major –aquí en tenim alguns representants–, Vila-roja, Santa Eugènia, hi ha problemàtiques que cal afrontar. En aquest tema, el defensor ha realitzat mediacions i ha prestat assessorament a les parts enfrontades, i també ha demanat la intervenció de la unitat de mediació de la Policia Municipal, que ha col·laborat sempre amb la màxima disponibilitat i eficiència.

En altres ocasions, els propietaris d'una comunitat que no tenien prous mitjans suficients per atendre els requeriments de l'Ajuntament per reparar deficiències estructurals de l'edifici on viuen se'ls ha requerit per part de l'Ajuntament. I davant de l'al·legació que molts dels copropietaris estaven en una situació vulnerable, que no

podien ni contribuïen a pagar allò de la comunitat era impossible portar a terme l'obra a realitzar. A criteri del defensor, no és una solució viable agreujar la situació amb multes coercitives dels propietaris d'una comunitat quan el problema rau justament en el problema social que hi ha darrere en aquesta comunitat, és a dir, que no tenen prous recursos entre els propietaris per assumir el cost de les obres a realitzar. I és evident que l'Ajuntament compleix amb la normativa legal, però en aquest cas jo haig de recordar que també hi ha la possibilitat d'execució subsidiària, deixant en mans de l'Ajuntament la possibilitat real i efectiva de repercutir posteriorment sobre els propietaris l'import que hagi, diguéssim, importat o costat la reparació.

Habitatge. El tema de l'habitatge continua sent un tema punyent i preocupant, ara més centrat en la precarietat i dificultats que afecten els lloguers de la nostra ciutat. Continuo insistint en la insuficiència del parc públic d'habitatge social al nostre municipi, problema que cal afrontar en col·laboració entre les distintes administracions, estatal, autonòmica i municipal. S'han fet passos, certament, i es fan passos. Però les necessitats socials exigeixen una actuació i una reacció més activa i compromesa per buscar alternatives per pal·liar aquest dèficit social. Les conseqüències de la crisi continuen malbaratant vides i il·lusions de famílies i persones que no disposen de recursos suficients per accedir a un lloguer en condicions.

En aquest terreny, l'Oficina del Defensor col·labora activament amb persones procedents de la PAH que desinteressadament i de manera solidària i exemplar treballen colze a colze amb el defensor per solucionar temes d'emergència, negociant lloguers socials, especialment amb entitats bancàries, o fent gestions en temes de lloguers amb empreses i particulars, al marge que es continua treballant en la qüestió de les execucions hipotecàries.

Cal deixar constància que els canvis en el cartipàs municipal, amb diversos canvis durant el 2017, han influït directament sobre l'activitat de la Taula Municipal per a la Defensa de l'Habitatge, que no ha tingut l'empenta ni el vigor suficient davant el deteriorament d'aquest dret social, que continua sent un dels problemes més comuns de consulta a l'Oficina del Defensor.

En l'àmbit de les empreses dedicades a serveis públics indispensables per a la ciutadania, també s'han continuat rebent reiterades queixes o consultes per problemes relatius a subministraments de llum, aigua i gas, així com problemes que afecten molts usuaris de companyies de telefonia i que habitualment són adreçats a l'oficina municipal corresponent. Tot i els avenços normatius i la bona disposició de les administracions per resoldre els problemes, queda encara en aquest terreny molt per fer.

I pel que fa a la companyia d'aigües, tots els temes i problemes relacionats amb la mateixa que s'han plantejat al defensor s'han pogut resoldre satisfactòriament a favor de les persones afectades.

Hi ha una problemàtica diferent i socialment preocupant com és la situació de famílies o persones que viuen en domicilis ocupats i que no disposen dels subministraments essencials com llum i aigua, contra els quals no hi ha oberta cap acció judicial per part

dels propietaris de l'habitatge. Restem a l'espera d'un protocol per part de la companyia d'aigües per resoldre aquest tipus de problemes.

En aquest sentit, Aigües de Barcelona ja ha signat –Aigües de Barcelona– vint-i-un convenis amb els serveis socials dels corresponents ajuntaments pels quals es compromet a condonar el deute de l'aigua als més vulnerables. Els usuaris identificats com a vulnerables reben una circular en la qual se'ls garanteix que aigües de Barcelona bonifica el seu rebut i els condona el deute anterior. En definitiva, és un pas més per garantir un dels drets més bàsics com és el dret a l'aigua, en la línia de l'article 6 de la llei a la qual abans m'he referit, la Llei 24/2015, de la Generalitat de Catalunya.

Pel que fa a les recomanacions que després analitzarem, quasi immediatament, hi ha un tema preocupant i que pot crear decepció i desànim entre la ciutadania: és la problemàtica a l'entorn de les recomanacions.

Cal dir que la resposta per part d'Alcaldia ha millorat ostensiblement, però no s'ha reduït el temps de resposta a les resolucions adreçades a aquesta, si bé s'ha reduït, i molt, recomanacions que estaven pendents del 2012, 13, 14, 15, 16. De manera que ha tingut feina, alcaldessa. Però com coneix i sap l'alcaldessa, hi havia un gran volum de recomanacions que estaven dormint a les taules d'Alcaldia o a l'espera d'informes tècnics que no s'havien contestat des del 2012. En aquests moments –en aquests moments–, hi havia en el moment de tancar la memòria unes 162 recomanacions que no s'havien contestat.

Moment polític. Com sabeu, no és competència ni matèria pròpia del defensor de la ciutadania prendre partit entre les distintes opcions polítiques que hi ha a la societat i que defensen i defenseu des dels vostres partits polítics. Però és el meu deure expressar la meva preocupació per l'estat de tensió i divisió que hi ha a la nostra societat des de fa molt temps. I la meva opinió no pretén afavorir una posició o altra, però sí reiterar que és imprescindible demanar bona voluntat, tolerància i respecte per a totes les persones pensin com pensin. Estem vivint moments convulsos, on els esdeveniments se succeeixen amb rapidesa, amb eufòria per a uns o profundes decepcions per a altres, amb preocupació i crispació. Hi ha poc espai per a la reflexió pausada, sobren gesticulacions i falten gestos; sobra rumorologia i fresses i falten silencis i comportaments valents arrelats en els bons sentiments, en la solidaritat i la defensa honesta dels drets, la llibertat i la dignitat de totes les persones; sobra maniqueisme i falta diàleg; sobren generalitzacions i falten accions concretes. Queda molt camí per arribar a una societat més justa, més democràtica, més dialogant, lliure, inclusiva, solidària. I els tribunals tenen a les seves mans actuar amb la necessària prudència i independència, celeritat i justícia. S'han d'assumir responsabilitats i s'han de corregir errors, cal prendre consciència que a la nostra societat hi ha un greu problema polític i els problemes polítics requereixen solucions polítiques.

Amb humilitat, demano i imploro diàleg i més diàleg. I recordo que el respecte dels drets humans són la base d'una societat civilitzada, lliure i democràtica.

La Constitució i l'Estatut d'autonomia com a marcs de referència legals i legítims vigents en aquest moment, conjuntament amb les normatives derivades dels tractats i compromisos internacionals, entre els quals destaca amb llum pròpia la Declaració universal dels drets humans, garanteixen el nostre marc de convivència democràtica i de participació política des del respecte a la pluralitat i a la igualtat de les persones, sense que aquestes puguin ser discriminades per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Certament que la nostra democràcia és molt perfectible i millorable i les tensions que commouen la nostra societat últimament ho posen de relleu. Necessitem algun revulsiu, però no és moment de buscar culpabilitats respecte de la tensió que vivim ni de donar excuses simplistes. Crec que seria una greu irresponsabilitat pensar que el marc convivencial marcat per les normatives legals abans esmentades es pot convertir en un bufet lliure a mercè de l'última idea o ocurrència o de qualsevol persona o grup. Hem de recordar i reiterar constantment que correspon als poders públics i les administracions públiques promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives. S'han de remoure els obstacles que n'impedeixen o en dificulten la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social. Sense llei no hi ha ordre ni seguretat; sense ordre perilla la convivència, i sense convivència, la llibertat, la justícia i la democràcia queden en entredit.

Aquests temps exigeixen valentia, tolerància i respecte, perquè sense menystenir els somnis de ningú i el dret a imaginar una societat diferent, hem de seguir convivint en pau, solidaritat, llibertat i justícia. I mai s'ha d'oblidar que la dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat i el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social imprescindible.

I entrant a analitzar la qüestió de les actuacions, queixes i expedients del 2017, haig de posar de relleu que aquest any, similarment a l'any passat, el tema de queixes, expedients i consultes està del mateix ordre: 3.927 actuacions.

Com a dades més significatives de la feina realitzada i de la qual avui dono compte, des de la lleialtat institucional que sempre he procurat mantenir i el compromís ètic amb el bé comú i l'interès general i la transparència, hem d'indicar el següent: hi ha hagut 2.390 consultes, informacions i assessoraments. El 60 per cent d'aquestes consultes, informacions i assessoraments feien relació a temes especialment, diguéssim, de problemàtica social: habitatge, serveis públics, serveis essencials com l'aigua, llum; 830 visites presencials, 352 expedients oberts el 2017, 243 entrevistes. I no m'allargaré a especificar el que teniu o tindreu a la memòria que se us facilitarà.

Pel que fa referència als 352 expedients oberts, aquests cal posar de relleu el següent: 35 finalment, després d'estudiar-los, no s'han admès a tràmit, sigui perquè havia faltat la instància prèvia a l'Ajuntament o queixes que pertanyien a altres municipis o a altres institucions. Sí cal dir i posar de relleu que quan no s'admet una queixa es dona la

deguda explicació i se li obre el camí per si aquesta queixa es pot reproduir o es pot dirigir a una altra instància.

En el moment de tancar la memòria hi havia 24 expedients que tenia jo l'obligació de resoldre i que encara no he resolt; en aquell moment no havia resolt, ara en queden molts menys.

Així doncs, d'aquests 353 expedients –o 52–, 293 s'han resolt per part del defensor. I aquí val la pena... –deixeu-me consultar. Dels 283 expedients, 74, és a dir, el 26 per cent, s'han desestimat: després d'estudiar la queixa s'ha vist o he arribat a la conclusió, potser equivocadament, que el ciutadà no tenia raó i que l'Ajuntament havia obrat correctament en tots els tràmits. Per tant, en el 26 per cent d'aquells expedients que s'han obert a instàncies del ciutadà creient que l'Ajuntament havia comès un greuge contra ell, el defensor ha dit que l'Ajuntament ha obrat correctament. El 26 per cent.

En 135 ocasions s'ha resolt el tema dialogant i parlant amb els responsables de l'àrea o els regidors corresponents; això vol dir que el 48 per cent de les queixes que presenta la ciutadania, en aquest cas, es resolen positivament de cara amb ells sense haver d'arribar a fer una recomanació o una resolució. En tres ocasions ha sigut un tema de mediació, també s'ha resolt favorablement, perquè la mediació ha donat com a conseqüència la solució del problema que es plantejava.

Finalment, quan a través de la mediació i a través de parlar i dialogar no s'arriba a un acord, el defensor està obligat a fer una recomanació d'acord amb la seva consciència. Han sigut 71 recomanacions aquest any. D'aquestes, el 21 per cent han estat ja acceptades, en nombre total, 15 han estat acceptades, el 21 per cent; el 10 per cent han estat rebutjades, i el 69 per cent restaven pendents de decisió per part d'Alcaldia. I aquesta és una dada que preocupa, em preocupa, com sé que també preocupa l'alcalde i preocupa l'Ajuntament, perquè el fet de no resoldre dintre d'un temps prudencial aquells temes que afecten la vida diària del ciutadà, de la persona que ha vingut a presentar una queixa pot crear desengany i pot crear descrèdit tant enfront de la institució que jo represento com de l'administració municipal que el serveix.

Durant el 2017, també he formulat 11 recomanacions d'ofici. Han estat actuacions en les quals després de veure que reiteradament es presentaven queixes diverses per diversos ciutadans, s'arribava a la convicció que possiblement el problema no rau en la queixa concreta d'aquella persona, sinó que afecta el funcionament global de l'Ajuntament. És el que ha donat peu que pugui fer 11 recomanacions d'ofici.

En destaco les següents, i alguna ja l'he comentada abans: ampliar l'oferta i millorar el procediment d'informació i gestió dels treballs en benefici de la comunitat; programar que en els tiquets de zona blava quedin registrades les matrícules dels vehicles per facilitar la vida i resoldre problemes de prova, tot evitant picaresques antisocials. Explico una anècdota: jo vaig anar a veure el síndic de Sant Cugat del Vallès, aparco el meu cotxe en zona blava, pago el tiquet i me'n vaig. M'havia oblidat de posar-lo. I quan havia fet uns passos, «ep, que haig de posar el tiquet en el cotxe», i una gent

que em va veure, em diu: «On va?» Perquè em va veure treure el tiquet. Dic: «A posar el tiquet el cotxe.» Diu: «No ho faci pas, el senyor que controla la zona, com que vostè ha pagat, ja li sortirà, l'aparell que té ja controla això.» I vaig pensar: «És ideal.» entre altres coses, perquè us he dit s'han d'evitar picaresques insanes i antisocials, i és aquella persona que li posen una denúncia perquè no té tiquet, però s'espera que vingui una altra que està davant, quan obre el cotxe per anar-se'n li demana el tiquet. Diu: «Escolta, em podries donar el tiquet?» No li diu que l'han sancionat aquest, eh? Diu «me'l dones com a favor», i, llavors, ve i presenta un tiquet dient: «Com em volen sancionar si jo tenia tiquet?» D'aquesta manera s'evitaria. I jo crec que la condició humana moltes vegades ens porta a cometre..., en fi, per interessos particularíssims, eh?, situacions que no són acceptables ni legalment ni èticament.

Revisar la normativa per tal que els deutes pendents amb voluntat de pagament o la tinença de determinats usdefruits o propietats que no representen ni aporten cap benefici a la persona no impedeixin l'atorgament de bonificacions; revisar el procediment d'embargament de pensions o ajuts o altres ingressos indispensables, perquè moltes vegades m'he trobat que una persona que està rebent un ajut, un subsidi resulta que veu que el banc l'hi ha embargat. Per ordre de qui? Miri, pot ser per ordre d'Hisenda, pot ser per ordre de l'Ajuntament, pot ser per ordre d'una altra administració pública. Quan veus que resulta que aquella persona els únics ingressos que té són els del subsidi que percep, això no s'ha de produir i s'ha de demanar prèviament i investigar si allò respon a uns ingressos extraordinaris d'aquella persona que té un deute amb una administració o bé són els seus mínims de subsistència, que els necessita per viure.

Destinar més espais d'acolliment als sensesostre i altres persones necessitades; necessitat de posar en funcionament de forma efectiva el projecte de programa de mesures alternatives al consum de cànnabis del Servei de Promoció de la Salut, que ja tenia compromès el mateix Ajuntament, i em consta que està en ares de solució.

Resumidament, jo diria que aquesta és l'actuació quant a fets concrets en els quals el defensor ha pogut donar la seva opinió i ha aportat el seu granet de sorra per millorar el funcionament de la nostra administració municipal.

I per acabar, l'Ajuntament és un ens polític integrat, com en aquest Ple es reflecteix, per la majoria de les sensibilitats i ideals polítics de la ciutadania gironina, i que fa patent el pluralisme i la diversitat de la nostra ciutat. I la tasca de l'Ajuntament no és només feina de gestió, que també ho és, sinó de fixar prioritats i prendre decisions en tots els àmbits que afecten la ciutat: habitatge, com he dit abans, transport públic, educació, urbanisme, cultura, serveis socials, medi ambient. I això no és un tema de responsabilitat dels tècnics ni de l'interventor o del secretari, és responsabilitat dels que democràticament heu estat elegits pel conjunt de la ciutadania, especialment dels que heu assumit la responsabilitat d'exercir el govern de la nostra ciutat. És un gran honor i al mateix temps una gran responsabilitat per gestionar i fer de la nostra ciutat un àmbit de llibertat, solidaritat, convivència des del respecte a la legalitat, però sobretot des de la defensa de la dignitat i dels drets de totes les persones.



L'ajuntament és l'administració més propera a la ciutadania, està a la primera línia de foc dels problemes que inquieten, perjudiquen, preocupen o limiten els drets dels nostres conciutadans, i cal denunciar, com ha fet el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya, la insuficiència dels recursos que les administracions municipals sovint pateixen, i reiterar la necessitat d'aplicar amb generositat per part de l'Estat i de la Generalitat el principi de subsidiarietat: allà on viu la gent i on hi ha els problemes és on s'ha de dedicar la major part dels recursos.

En aquesta línia, vull recordar la màxima de l'escriptor i jurista i polític romà Marc Tul·li Ciceró i que he repetit en alguna ocasió: *salus populi suprema lex*, el bé de les persones, el benestar de la ciutadania és la suprema llei, ha de ser la suprema llei. I tots els responsables públics hem de tenir com a objectiu i motor de la nostra actuació procurar el bé, la salut i el benestar de les persones.

Permeteu-me que adreci abans d'acabar i donar els agraïments finals, digui unes quantes paraules a la meua llengua materna, que com sabeu és el castellà. I ho faig... aquí estás Luís y otros como tú, he dicho que permitanme antes de acabar dirigirme a una gran parte de la ciudadanía gerundense que tiene como yo el castellano como lengua materna: somos y conformamos una única sociedad en la que todos debemos colaborar para hacer de Gerona, de Girona una ciudad de diálogo, de solidaridad y convivencia respetuosa. El Ayuntamiento, de forma generosa y valiente, puso a disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas la institución del Defensor de la Ciudadanía con la finalidad de defender los derechos y libertades de todos, sin distinción de procedencia, lengua o ideología. La ciudad la conformamos las personas y no hay ciudadanos de primera ni de segunda. Todos somos iguales en dignidad. Y es preciso también que todos trabajemos y hagamos méritos para ser ciudadanos activos, protagonistas y no súbditos, colaborando desde la justicia, desde el trabajo, desde la solidaridad.

Permeteu-me, per acabar, i vull fer-ho amb el capítol d'agraïments, dono les gràcies a totes les persones que han formulat les seves queixes o que han recorregut al defensor per mostrar les seves disconformitats amb actuacions, decisions o resolucions de l'Ajuntament que creien injustes o per aportar idees i projectes per millorar la nostra ciutat i la nostra convivència. Les queixes i disconformitats no són actuacions negatives, mai, sinó oportunitats per reflexionar i millorar el funcionament i el servei del nostre Ajuntament.

També dono les gràcies a totes aquelles persones que de manera altruista i solidària col·laboren i ajuden a mantenir entitats i associacions sense ànim de lucre i que treballen per impulsar activitats diverses culturals, socials o esportives a benefici de la nostra ciutat, especialment de les persones més vulnerables.

També agraeixo la col·laboració i ajuda rebudes per part dels regidors i regidores i tècnics de l'Ajuntament, que han facilitat sovint solucions a problemes de manera àgil i diligent.

Gràcies també al Fòrum de Síndics, i els companys síndics que estan aquí, com a nexa i instrument d'intercanvi d'experiències, col·laboració i ajuda mútua.

I, finalment, gràcies al personal que al llarg del 2017 ha treballat colze a colze amb mi a la meva oficina, facilitant la meva feina i el servei que prestem a la ciutadania, i especialment, a la Carina Peracaula, que amb la seva labor diligent i dedicació fa la meva feina més lleugera i assumible.

I gràcies a tots vosaltres per la paciència i la consideració que heu mostrat envers la institució que represento.

Permeteu-me acabar amb una reflexió sobre la situació conflictiva que estem vivint a la nostra societat: no hem d'oblidar mai que la dignitat de les persones i els drets humans inherents a aquesta són el fonament de la justícia i la llibertat. Tots plegats hem de seguir treballant per aconseguir un món, una societat, una ciutat més inclusiva, justa i solidària i més combativa a favor dels drets humans.

Som-hi i moltes gràcies.  
(Aplaudiments.)

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltíssimes gràcies. Doncs, ara seria el torn que els regidors si volen fer alguna intervenció.  
Senyora Veray...

***Intervencions (les intervencions dels membres assistents es donen un cop atorgada la paraula per la senyora 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. Bé, jo donar la benvinguda a tots els síndics que han volgut acompanyar avui el nostre defensor, doncs, en el que jo, com saben, sempre he definit que era el seu dia, no?, és el seu Ple; per tant, jo no faré una intervenció llarga. Penso que avui el que toca és escoltar la memòria del defensor, que ens posa i ens explica i ens posa sobre la taula allò que ell ha viscut durant l'any 2017 prenent el pols a la ciutat en el seu dia a dia. Perquè penso que si algú pren el pols dia a dia a la ciutat és precisament el defensor.

I, per tant, en aquest sentit, jo sí que començar dient: primer, la importància de la institució, la consolidació d'aquesta a la nostra ciutat. Fa uns quants anys, quan encara no teníem la figura del defensor, doncs, molta gent no hi creia; crec que hem aconseguit entre tots consolidar aquesta figura i, per tant, aquesta institució, donar-la a conèixer, traslladar-la a la societat, que els gironins i les gironines cada vegada s'hi adrecin més. Perquè també al principi ens costava que els ciutadans s'adrecessin al defensor com a institució. Per tant, jo vull agrair –ells ens agraiïa la col·laboració a tots els grups municipals i a tots els regidors–, jo vull agrair-li a ell la col·laboració que té amb els grups municipals i amb els regidors, perquè crec que és recíproc: hi ha vegades que ell rep, doncs, ciutadans que tenen una problemàtica concreta que si ell

considera que tu pots ajudar, et truca, t'explica, parla. I nosaltres fem el mateix, no?, a vegades et venen a veure ciutadans que et porten temes, et plantegen temes que no són ni de debat de ple ni de moció ni fins i tot de pregunta ni de proposar directament al Govern, sinó que són de mediació, que és el paper que el defensor, en aquest sentit, crec que desenvolupa amb una gran professionalitat i amb una mà esquerra que jo crec que és admirable, no?, i que el que aconsegueix, doncs, segurament si ens hi poséssim nosaltres, Ramon, no aconseguiríem arribar a bon port com fas tu.

Jo vull agrair-li, i a més ell n'ha fet esment a la seva intervenció, la neutralitat de la institució del defensor davant del moment polític convuls que estem vivim, que crec, doncs, que aquí a l'Ajuntament hauríem d'intentar no perdre'ns en el respecte ni traslladar, no?, problemes que possiblement ja vagin més enllà a la mateixa societat i que ens preocupen. Però la neutralitat que ell ha tingut com a figura del defensor jo vull agrair-la, i crec que és molt important i que segurament també ens ajudarà a reconstruir aquesta convivència, que estic convençuda que estem tots compartim que s'ha de reconstruir. Per nosaltres, i així sempre ho he dit, és garant de dret i llibertats, però també d'obligacions i de deures, i ell en la seva memòria això ho deixa també molt clar, no? I en aquest sentit, crec que també és d'admirar, perquè reclamar drets i llibertats possiblement sigui el més fàcil, però a l'hora, doncs, de portar a terme obligacions i deures a algú li pugui costar més. Penso que també és garant d'això.

Ell ara al final, ja al final deia la insuficiència de recursos, no?, i deia dels ajuntaments en si, però també dins de la seva memòria ell es queixa de la insuficiència de recursos de la mateixa institució. I això sí, alcaldessa, crec que ho hauríem de tenir en compte, perquè és una queixa que ve reiterada i que segurament quan veiem el volum de feina que té, no?, que hem d'alegrar-nos en el sentit que els ciutadans s'hi dirigeixin, no per la problemàtica que representa, sinó perquè els ciutadans utilitzin la institució –espero que se m'entengui bé en aquest sentit–, doncs, segurament, efectivament, necessita més recursos, la institució, per poder treballar millor i arribar a més gent.

I vaig ja al final: em preocupa el tema de les recomanacions. El defensor n'ha fet esment. Crec que s'ha de valorar positivament, com ell fa, doncs, que Alcaldia ha anat més àgil a tramitar reclamacions..., ai, recomanacions que estaven pendents; per tant, crec que això s'ha de valorar positivament, només faltaria. Però a nosaltres ens segueix preocupant aquest 69 per cent que a abril del 2018 ens diuen que hi ha pendents de recomanacions de l'any 2017, no?, de les 71 que s'han fet, aquestes 49 que hi ha pendents. Que no vol dir que estiguem d'acord amb el defensor en totes les recomanacions, que les compartim totes, però sí que es resolguin en un sentit o en un altre, afirmativament, negativament o de manera parcial. Hi ha vegades que no és tota la recomanació, però sí una part.

Sí que he de dir que això ens preocupa, per tant, que demanàriem, doncs, encara més agilitat de la que ja li han reconegut que ha tingut l'Alcaldia per tirar endavant o per treure's, no?, per solucionar recomanacions que venien d'altres anys. A una l'impacte quan veu que diu que hi ha recomanacions que venen del 2012; això impacta una mica, quan estem a 2018. Però, bé, aquestes han anat sortint; per tant, ara s'han de resoldre les del 2017.

I de les 11 recomanacions d'ofici, que entenem que és el que ha de fer el defensor, sí que és veritat que n'hi ha alguna que nosaltres no compartim, però que creiem que són importants, que s'han de valorar i sobretot s'han de parlar, no?, i que s'ha d'arribar, doncs, si no pot ser a tota la recomanació, perquè n'hi ha alguna que potser sí que no només nosaltres, sinó algun altre grup tampoc veuria clara, però sí que com a mínim plantejar-les, posar-les a sobre la taula i parlar-ne per arribar, doncs, a bon port i arribar a solucionar.

En definitiva –i ara sí que acabo– jo vull agrair molt especialment la feina que fa el Ramon Llorente com a defensor i tot el seu equip. Vull agrair-li sempre la disponibilitat de parlar amb els grups municipals per tot allò que ens pugui ajudar i que nosaltres el puguem ajudar. Vull agrair-li la seva extensa intervenció, però crec que molt interessant. Ell ho ha explicat tot, hi ha coses que les compartim, altres no les compartim, però l'important és que tot allò que en el dia a dia de la ciutat es pugui plantejar com un problema o com un tema a millorar, doncs que tinguem en compte la seva opinió i que entre tots intentem resoldre-ho i intentem millorar, perquè per això estem aquí tots, ell com a defensor i tots com a regidors, per ajudar a millorar la qualitat de vida de tots els gironins i totes les gironines.

Per tant, gràcies, Ramon, per la teva feina, la teva exposició, però sobretot per la teva feina.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies. La senyora Pujola...

**Sra. Míriam Pujola Romero (C's):** Gràcies, alcaldessa. Primer donar la benvinguda als defensors i síndics d'altres municipis que ens acompanyen aquesta tarda i jo crec que és important, Ramon, començar donant les gràcies tant a tu com a la Carina i a la resta de l'equip, tant per l'explicació que has fet de la memòria, com per tota la feina feta durant el 2017. Jo crec que és una feina que tots aquí reconeixem i que òbviament posem en valor. Jo crec que ha sigut una feina realitzada amb un equip molt reduït i amb un pressupost molt ajustat i així ho ha exposat de manifest no només a la memòria, sinó en altres ocasions. Jo crec que la funció o el paper que desenvolupa com a ciutadà, com a defensor del ciutadà, és un element fonamental que permet exercir certa tasca de control i de revisió de la gestió entre l'Ajuntament i el ciutadà. Crec que és una figura, la del defensor, que vetlla per reduir la distància que hi ha a vegades entre l'Administració i els administrats i pel compliment també rigorós de la llei a tots els nivells i sobretot els actors.

Crec que així ha quedat demostrat no només en aquesta memòria, com li deia abans, defensor, sinó també en totes les anteriors memòries que ha presentat com a defensor de la ciutadania d'aquesta ciutat. Jo crec que en totes les actuacions que vostè ens descriu i en totes aquelles que té l'oportunitat d'explicar-nos directament en persona, posen de manifest que la seva figura és més necessària que mai a Girona. Els seus valors, senyor Llorente, per aquells que el podem conèixer, crec que donen un punt afegit i una garantia a la conservació de cert ordre, de principis o de la finalitat de la funció que desenvolupa vostè com a defensor. Crec que la seva persona encarna com

pocs, sincerament, el que és la vocació de servei, la proximitat i sobretot el rigor i el respecte general a tots els ciutadans de la nostra ciutat, pensin com pensin independentment de quina sigui la seva ideologia. Sap vostè, defensor, que discrepem amb determinats criteris i punts de vista, però que no per això deixem de perdre el respecte ni d'entendre'ns, ni molt menys de compartir la seva tasca i la funció que desenvolupa al capdavant de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Analitzant, per altra banda, les principals preocupacions que mostra vostè en la seva memòria i en el seu discurs, sí que hi han elements que resten sense resposta efectiva i que es van arrossegant, com vostè ha posat de manifest, al llarg del temps. Com poden ser, i vostè ho ha dit ara mateix en la seva exposició, els correus i les notificacions, que sembla que tenen un tractament desigual si és per comunicar o és per sancionar el ciutadà. I crec que aquesta percepció és negativa per a la imatge del nostre Ajuntament. Crec que és preocupant i que hem de fer alguna cosa al respecte i que, per tant, l'Ajuntament hauria de fer una bona tasca de comunicació en positiu i explicant realment quins són els temps, els procediments de cartes, d'avisos, de notificacions, i crec que és quelcom vital perquè la ciutadania pugui exercir plenament els seus drets.

Un punt molt important i molt sensible el trobem quan parlem de les persones i en aquest cas en la seva memòria s'ha posat molt de manifest i ha quedat molt remarcant el punt dels serveis socials. Com vostè diu, els treballadors socials que treballen a l'Àrea de Serveis Socials, fan una tasca que crec que és innegable i que és digna de reconèixer, mentiria si no ho fes. Perquè ells són qui treballen dia a dia amb les persones més desafavorides, són els que coneixen de primera mà les necessitats reals dels ciutadans i ciutadanes de la nostra ciutat i, al cap i a la fi, han de gestionar tots els casos des d'aquells que són més tristos fins a aquells que són més preocupants que fan servir la picaresca –també ho posa vostè de manifest– per obtenir ajuts que no els correspondrien.

Crec, i així també ho exposa vostè, que serveis socials és una àrea que a dia d'avui està saturada i això impedeix poder fer un bon seguiment de totes les famílies que s'adrecen a aquesta àrea. Nosaltres creiem que aquesta és una de les àrees més importants que existeix no només en aquest Ajuntament, sinó en qualsevol ajuntament, per tant, creiem que és molt important que els treballadors facin la seva feina de forma que es puguin prendre el temps que necessitin per a cada família, per a cada persona que se'ls adreça i, per tant, és l'àrea on s'hi han d'esmerçar més recursos.

Un altre punt molt a l'abast de Girona és el centre d'acolliment La Sopa. Vostè ens ho comentava l'altre dia i avui n'ha tornat a fer esment en la seva intervenció. Sincerament s'hi han d'esmerçar encara molts més recursos. Insisteixo que estem parlant de persones que no tenen una base econòmica, que no tenen una estabilitat i que necessiten la nostra ajuda. És important millorar la seguretat dels usuaris i treballadors i donar-los encara més reconeixement.

Crec que a nivell social La Sopa és una entitat no desconeguda, però potser no tot el coneguda que hauria de ser per a molta gent, però que qui sap la funció que desenvolupa La Sopa i tot el que fan amb els recursos tan minsos, crec que acaben obtenint un reconeixement immediat. Crec que és obvi que ens quedem curts i que a dia d'avui La Sopa, com a conclusió, està saturada. En aquest sentit puc dir que la feina que vostè fa és innegable, defensor, perquè he pogut veure de primera mà com ha fet feina i ha resolt problemes amb usuaris del centre d'acolliment de La Sopa i puc dir que les seves actuacions han estat en tot moment impecables.

Pel que fa als treballs en benefici de la comunitat –i avui n'ha tornat a fer esment– que poden ser realitzats per ciutadans que no poden assumir certes multes o sancions i que, per tant, l'opció que tenen és fer un pagament en forma de treball, ja que per una altra via no els seria possible. Crec que en una ciutat on la part social i voluntària pot ser tan rica com a Girona no hem de limitar els prestadors d'ajuts segons estiguin empadronats o no en el nostre municipi. Jo crec que quan parlem de claredat i de transparència no podem dir que aquesta sigui aplicada als treballs en benefici de la comunitat i sens dubte s'ha de tenir en compte la proposta de modificació de l'ordenança que ha fet vostè a aquest Ajuntament i que encara resta pendent de resposta.

Pel que fa a l'habitatge social, no podem estar més d'acord que les situacions que són realment crítiques demanen solucions urgents, però no podem recolzar ni justificar episodis o casos d'ocupació, perquè creiem que aquest Ajuntament ha de saber trobar solucions a situacions realment desesperades que pateixen ciutadans i ciutadanes de Girona, però no creiem que puguem tolerar un problema com l'ocupació, sinó que creiem que hem d'intentar resoldre aquests problemes molt abans que succeeixin a la nostra ciutat. Perquè, al final, no deixen de parlar que els principals problemes que tenim venen relacionats amb l'Àrea de Serveis Socials, amb les persones i, per tant, amb les relacions que aquestes tenen directament amb l'Administració municipal. I si alguna cosa posa de manifest la seva memòria és que en aquest sentit a aquest Ajuntament li falta encara molt camí per recorre.

Pel que fa a les consultes, ja l'any passat nosaltres comentàvem que s'hauria de fixar un màxim de trenta dies per tenir resposta per part de l'Ajuntament a totes les consultes i expedients i comentàvem també, defensor, que hauria de ser una obligació moral, ja que darrere de cada consulta, dèiem, hi ha un preocupació i, per tant, un ciutadà que requereix d'una resposta per part d'aquest Ajuntament. El número d'expedients oberts a dia d'avui ens fa veure que la situació no semblava haver millorat respecte a anys anteriors i per això considerem que és necessari tornar a sol·licitar aquell compromís que sol·licitàvem ja l'any passat per part de l'Ajuntament d'obtenir una primera resposta en un termini màxim que no superi el mes d'espera per al ciutadà.

I com que tenim temps d'intervenció, no em vull allargar gaire, però el que sí que volíem posar de manifest era acabar amb un punt que considerem important pel que fa a la proximitat amb el ciutadà. Nosaltres hem sigut sempre curosos i respectuosos cap a totes les institucions i cap a tots els nivells de l'Administració, també la judicial. Vostè

feia esment, defensor, en la seva memòria de la llengua, en quina llengua es contestava el ciutadà. En diverses sentències del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en referència a les comunicacions adreçades als ciutadans, es posava de manifest que el dret de preferència lingüística, que l'exerceix el ciutadà i és l'Administració que s'ha d'adaptar a aquesta elecció, que no són acceptables les càrregues d'elecció que resultin feixugues o que situïn el ciutadà en una posició d'incomoditat innecessària. Diuen aquestes sentències també que ens els procediments incoats a instància de part cal respectar l'elecció del ciutadà que es manifesta en la llengua emprada en la sol·licitud en el recurs, com també la llengua manifestada en els escrits presentats per l'afectat en els procediments incoats d'ofici i que en tots aquests casos resulta innecessari exigir una opció formal, doncs es pot deduir clarament una opció implícita del ciutadà a utilitzar una o altra llengua oficial.

I ens trobem en aquest punt en què aquest Ajuntament no compleix aquest mínim de sentit del respecte cap a la llengua dels seus administrats. I nosaltres hem pogut constatar que les consultes fetes en castellà no són respostes en aquest idioma i considerem que, a més de just, és lògic que sigui l'Administració qui s'apropi al ciutadà i que no sigui a l'inrevés. I estigui segur, defensor, que diríem exactament si es fessin consultes en català i des de l'Ajuntament les responguessin en castellà, perquè no té cap mena de sentit. I crec que s'ha de fer un plantejament des d'aquest Ajuntament perquè creuen que l'Oficina del Defensor...

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Senyora Pujola, ha d'acabar...

**Sra. Míriam Pujola Romero (C's):** Tenia deu minuts, si no m'equivoco.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Sí, han passat ja.

**Sra. Míriam Pujola Romero (C's):** Ja vaig acabant, alcaldessa. Deia que crec que s'han de fer un plantejament perquè creuen que l'Oficina de Defensor del Ciutadà existeix per crear problemes tan ridículs com aquest que acabo d'esmentar? Perquè jo crec sincerament que aquesta oficina existeix per a problemàtiques molt més importants com les que esmentava al principi de la meua intervenció i crec que en aquest cas, i els ho dic molt sincerament, és intentar buscar problemes on no n'hi ha, a més de saturar l'Oficina del Defensor i tot el seu equip en temes que són totalment inevitables. Oficina que, com els repeteixo, necessita de més equip i de més recursos. Gràcies.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies. La senyora Sílvia Paneque...

**Sra. Sílvia Paneque Sureda (PSC-CP):** Sí, moltes gràcies, alcaldessa. Bona tarda. En primer lloc, permetin-me que agraeixi com cada any, però crec que pertoca, el defensor de la ciutadania, el senyor Llorente, el seu treball, el seu esforç i el seu compromís amb la nostra ciutat, amb Girona, d'una banda, però també –i aquest any especialment– les reflexions i contribucions intel·lectuals al funcionament de l'Ajuntament de Girona com a institució al servei de les persones. Donar la benvinguda

també a familiars i amics que com cada any l'acompanyen –tots les que els coneixem, regidors i regidores, sabem com d'important n'és per vostè aquesta companyia–, i també els seus companys i companyes síndics, defensors, defensores, que hem tingut l'oportunitat amb alguns d'ells de treballar colze a colze a través del fòrum i, per tant, donar-los la benvinguda i agrair-los també la tasca que fan des dels seus municipis.

A la introducció de la memòria d'aquest any, senyor Llorente, i ja ens va semblar que en Junta de Portaveus vostè volia fer una reflexió profunda sobre la institució, sobre el seu funcionament i sobre els diferents contrapesos, com deia vostè, hi ha diferents aportacions, com deia, en aquesta memòria, ben argumentades, sobre com ha de procedir el bon govern, el que vostè anomena i tots coneixem per bon govern. Ens sembla, a aquest grup municipal, especialment important aquest concepte perquè va més enllà d'un alcalde o una alcaldessa en concret, d'una organització política, d'una organització administrativa, i és que el bon govern només ho pot ser amb tots i cadascun d'aquests diferents elements amb els seus contrapesos. Els regidors i regidores, tots i cadascun dels tècnics i tècniques i personal humà d'aquest Ajuntament, els manaments que surten d'aquest plenari, l'articulació de les comunicacions administratives i, per descomptat, la figura del Defensor de la Ciutadania. Aquests contrapesos i aquests papers diversos que té qualsevol sistema democràtic tenen una importància fonamental per al seu bon funcionament, i vostè feia un esment especial al contrapès entre polítics i tècnics pel bon funcionament, doncs, d'aquest bon govern. Es tractaria, doncs, d'una organització eficient i preparada.

I en aquest punt vostè tampoc s'oblida de subratllar que aquest sistema complex al final està fet de persones concretes amb noms i cognoms. I en aquest sentit estic del tot convençuda, estem convençuts, que en aquest plenari tots i totes convenim sense cap excepció que ha estat un valor per a aquest Ajuntament, el de Girona, comptar amb el seu esforç, amb el seu coratge i amb el seu compromís. Ha mantingut vostè un respecte escrupolós a la figura del defensor, tant en l'àmbit general de tenir cura sempre d'aquest bon govern a l'Ajuntament de Girona com també la particularitat de ser una persona amb profundes conviccions socials d'igualtat entre la ciutadania.

En els mesos que hem tingut la responsabilitat compartida de trobar-nos periòdicament, un cop al mes aproximadament, per donar solucions a problemes concrets, he tingut l'oportunitat de conèixer de primera mà que el Defensor de la Ciutadania ha esdevingut una finestreta única, i això no sempre és positiu, com comentàvem en la Junta de Portaveus. Hi arriben casos problemàtics, s'atenen consultes, demandes d'informació, fins i tot rep persones que tenen un primer contacte amb l'Ajuntament de Girona. De fet, vostè parlava –i en la memòria surt la dada– de 2.390 visites o atencions d'aquest tipus.

I sense treure gens d'importància a la proximitat que vostè, senyor Llorente, ha volgut efectuar sempre com a defensor de la ciutadania, en aquest plenari hem de recordar que l'equip humà que forma aquesta institució té l'encàrrec primer d'atendre qualsevol cas ciutadà que per les raons que siguin no ha rebut un tracte just en una situació concreta. Aquesta funció principal al meu entendre requereix que en aquest plenari siguem capaços d'arribar a acords i decisions per afrontar les millores i avenços que



Girona té al davant. En definitiva, que més enllà d'aquests casos puntuals que vostè va atenent, nosaltres hem de fer l'esforç per resoldre el problema de fons i que no es tornin a reproduir o a repetir aquestes situacions. En els pròxims anys em sembla d'especial importància engrandir, potenciar i donar més eines i recursos humans a la institució del Defensor de la Ciutadania, tal i com vostè també reclama.

Tal com hem dit anteriorment, qualsevol bon govern requereix d'un bon articulat sistema de contrapesos i una institució com l'Ajuntament de Girona demana que l'Oficina del Defensor tingui mecanismes per tal que la seva funció sigui el més àgil possible. Finestres obertes als diferents barris de la ciutat, als equipaments municipals i facilitar el màxim possible que pugui ser agent corrector quan es produeix una situació injusta per a qualsevol ciutadà.

Sobre els temes diversos només en voldria destacar alguns, perquè vostè ha fet un repàs ampli. Però sí que sobre drets socials m'agradaria dir que a la memòria vostè s'atura, com ha fet cada any des que és defensor, en la importància dels drets socials i del dret a la ciutat del conjunt de la ciutadania sense exclusions. És un punt importantíssim perquè ningú no pot ser ciutadà si no té un mínim d'igualtat per poder participar a la construcció permanent de la ciutat amb dignitat. I en aquest apartat i assumint en primera persona que queda molt per fer, li vull dir que estic d'acord que és en aquests moments més important que mai fer els canvis necessaris per assegurar els drets bàsics dels gironins i gironines. Ara que els casos d'emergència, d'urgència, no són tants com en els pitjors moments de la crisi, és quan cal fer les transformacions que pertoquen perquè no ens passi mai més tot el que va succeir després del 2018. L'aliment, la higiene, l'habitatge han de ser drets inqüestionables de gironins i gironines i aquests drets s'han de considerar consubstancials als ésser humans. Els regidors d'aquest Ajuntament al nostre entendre han de donar un mandat clar a tota la institució per fer que des dels pressupostos fins a l'atenció individualitzada també hi hagi el convenciment que l'objectiu ha de ser garantir aquest cent per cent de drets fonamentals.

El sensellarisme és un problema a Girona i s'han de donar solucions que passen per la ciutat, però també per les institucions supramunicipals. La resposta a situacions d'emergència ha de ser infal·lible i l'Ajuntament de Girona, com vostè indica, ha d'incloure correccions al sistema per evitar que els ajuts amb recursos públics atorgats siguin del tot justos. Tinc constància que l'Àrea de Drets Socials és un departament que durant aquestes quatre dècades han creat un model propi, molt s'ha parlat del model de serveis socials de Girona, i ha desenvolupat polítiques socials innovadores i excel·lents. Crec que compta amb una organització sobradament preparada i amb persones humanes del tot involucrades amb Girona i amb la seva ciutadania. I en aquest darrer any l'esforç tècnic per evitar que ningú dormís al carrer, per tenir mecanismes d'evitar casos de pobresa durs o per atendre tothom han estat ingents. I estic convençuda que els valors socials que vostè cita a la introducció de la memòria són compartits per tots els regidors i regidores d'aquest plenari i que els punts que vostè planteja i que jo he intentat resumir en aquesta primera part podem fer importantíssims passos endavant tots plegats en els pròxims temps.

Sobre la Policia Municipal em vull aturar un segon per reafirmar les paraules que vostè dedica a la Policia Municipal de Girona. Afirma a la seva memòria que les queixes envers la nostra Policia Municipal aquest any ha tingut una xifra molt baixa, i cito textualment: «Això és un bon exemple de la major consciència i compromís de la policia, del qual» –diu vostè–, «me n'alegro profundament.» I no és una qüestió menor perquè a ningú se li escapa que la crisi econòmica ha tingut conseqüències socials a diferents barris de la ciutat de Girona. L'atur ha empitjorat totes aquestes situacions i ens consta que la Policia Municipal de Girona ha tingut l'encàrrec directe de portar a terme un treball de proximitat, de seguretat, de servei a la ciutadania i al conjunt de la ciutat, que no només ha requerit de grans esforços organitzatius i humans per part seva, sinó que a més s'ha fet amb una qualitat de servei important i pensem que val la pena felicitar per aquesta feina feta amb lleialtat i amb responsabilitat.

I els reptes que comentaven d'aquest últim any encara s'ha fet més complex pel que va ser una gran notícia a nivell de ciutat, que és l'ascens del Girona a primera divisió, la policia a més a més va coordinar totes aquestes entrades, sortides del camp, van intentar garantir que no s'alterés en excés la vida dels veïns i veïnes durant els dies de partit, per tant, és un element més de complexitat afegit a la seva feina.

I sense entrar..., bé, sense cap ànim d'entrar en polèmica, també és cert, com vostè ha dit, que aquest any ha estat intens en emocions polítiques a la ciutat de Girona, que hem viscut situacions realment complicades en l'àmbit de la seguretat i de la convivència per aquesta raó. I, per tant, aquesta xifra molt baixa que cita vostè s'ha produït precisament en un moment difícil en la història de la ciutat de Girona. I, en els mesos que van transcórrer entre la tardor i l'hivern passat, la Policia Municipal crec que va actuar –i s'ha de dir– amb diligència, seriositat i responsabilitat absoluta davant la ciutadania de la ciutat de Girona i aquest era un element que volia afegir.

En definitiva, senyor Llorente, que en aquest joc de contrapesos que vostè defineix com aquest bon govern, sàpiga que tindrà sempre el suport d'aquest grup municipal i estic segura que de tots els regidors i regidores per tal que la institució que vostè representa sigui garantia d'equitat i de justícia i de defensa del ciutadà davant l'Administració quan ha calgut la seva intervenció i que ningú s'ha de prendre com un qüestionament a la feina feta, a les seves aportacions, sinó, en tot cas, com una oportunitat de millora.

Moltes gràcies, per tant, senyor Llorente, per la seva tasca al llarg d'aquest any.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies. La senyora Pèlach...

**Sra. Laia Pèlach Saget (CUP-Crida per Girona):** Moltes gràcies, alcaldessa. Primer de tot, en primer lloc, bona tarda a tothom i un agraïment de part de tot el grup municipal a la tasca com a defensor de la ciutadania, però també evidentment tota l'Oficina del Defensor de la Ciutadania que, com deia el mateix Ramon Llorente, fa la feina que sigui més assumible i més fàcil. Per tant, moltes gràcies a tots.

Gràcies també per fer-nos conscients, perquè crec que amb l'explicació d'avui i amb la memòria que hem pogut llegir també ens serveix per això, per fer-nos conscients que els problemes que afecten la nostra ciutadania i de les millores que són necessàries a la nostra Administració, en el nostre Ajuntament.

Vostè ho deia, ho desprèn una mica la memòria i ho hem comentat en alguna ocasió, que en algunes ocasions sembla que aquesta feina que vostè fa, o que fan des de l'Oficina del Defensor, fins i tot pot fer com nosa, a algunes persones els molesta d'alguna manera. La veritat és que nosaltres no entenem com pot ser així, sinó que nosaltres entenem que precisament aquesta tasca s'hauria de veure com una oportunitat, com una oportunitat per a la ciutadania perquè els estem oferint aquesta porta oberta a l'escolta –crec que vostè mateix ho descriu així– i li oferim la possibilitat de sentir-se atesa i acompanyada quan entra en conflicte amb l'Administració, però també evidentment una porta, una oportunitat per a l'Administració, per al nostre Ajuntament mateix per detectar, per reflexionar, per fer autocrítica i per millorar. De fet aquest segurament és el sentit últim de la seva feina, perquè si només sempre haguéssim d'anar resolent cada cas individual, però no anéssim més enllà, doncs, no s'acabaria mai la feina i, al contrari, segurament aniria augmentant i no avançaríem, podríem dir. Per tant, val la pena aprofitar aquesta mirada per revisar pràctiques, per revisar procediments per revisar ordenances i millorar els nostres serveis i les nostres actuacions des de l'Ajuntament. I celebro, doncs, les seves propostes que van en aquest sentit.

De fet, a nosaltres ens preocupa que massa sovint entenem que no s'aprofita aquesta oportunitat, el veure's com una molèstia, apareixen temes que contínuament any rere any apareixen sense resoldre's. Alguns ja s'han comentat, problemes de les resolucions que no acaben de resoldre's o també de la manca de recursos de la seva oficina, però també a nosaltres ens sobten el tema de les notificacions i les diferències de zel quan es tracta d'executar els cobraments o quan simplement es tracta de notificar a la ciutadania. La sobrecàrrega dels serveis socials, les dificultats per desenvolupar els treballs en benefici de la comunitat, que és una oportunitat que tenim a la nostra ciutat, però evidentment, doncs, si s'han detectat necessitat de millores, intentem tirar-les endavant. També la incapacitat de garantir el dret a l'habitatge, encara a la nostra ciutat realment tenim un problema greu en aquest sentit. Però també evidentment temes de pobresa energètica, que vostè mateix comenta, i de manca d'accés als subministraments, que vostè mateix comenta a la seva memòria.

Al mateix temps celebrem millores, perquè també és cert que en alguns temes sí que s'han millorat. I, en aquest sentit, celebrem que aquesta excel·lent col·laboració que vostè mateix comenta amb la Policia Municipal hagi permès reduir substancialment el nombre de denúncies de la ciutadania, perquè realment és un tema preocupant. Vostè mateix ha reconegut que encara tenim camí per córrer en aquest sentit i per això celebrem també aquesta preocupació que vostè mateix té i, per tant, persisteixi en aquesta intenció pels principis com la proporcionalitat i l'equitat, que evidentment han de ser essencials en un cos com el de la Policia Municipal.

Celebrem també millores com el del centre d'acolliment de La Sopa. Ara mateix tenim ja algunes alternatives que entenem que milloren com l'espai de les Sarraïnes en aquest sentit, aquí també. Tot i així tenim treball per fer. Però, en qualsevol cas, celebrem que la seva feina també ens ajudi a millorar i, per tant, en algunes ocasions serveixi per anar introduint i per anar millorant la tasca que es fa des de l'Ajuntament.

Al mateix temps volíem fer una reflexió d'aquells temes que quan un es llegeix la memòria i coneixent una mica la realitat de la ciutat, trobem a faltar, no apareixen. I la reflexió és que, clar, la feina que vostè fa és una finestreta que podríem dir que és a demanda, és a partir de les demandes de la ciutadania que vostè actua. Això fa que hi hagin drets que poder són inconscients o que no són reivindicats i, per tant, no apareguin a la memòria i vostè, doncs, no hi actua. I un exemple d'aquest que a nosaltres se'ns ha ocorregut és el de l'educació amb igualtat d'oportunitats. Entenem que aquest és un dret essencial, però és un dret que, en canvi, no està pràcticament reivindicat per la ciutadania. Estem, de fet, segons dades, entre les deu ciutats amb més segregació escolar del nostre país, per tant, entenem que aquest és un dret vulnerat, però, en canvi, veiem que no apareix cap petició adreçada a vostè per d'alguna manera exigir aquest dret, que podria ser possible.

Això ens porta també a reivindicar la seva tasca de carrer, que creiem que és imprescindible. I és aquesta tasca que vostè fa i continua fent, encara que cada vegada més la seva figura sigui coneguda, de donar a conèixer el seu paper, d'animar a fer ús dels seus serveis i que, a més a més, això requereix fins i tot una feina prèvia, que ens consta que vostè també fa, per exemple, anant als centres educatius i és conscienciar la ciutadania dels seus drets i els seus deures. Aquesta entenem que és una tasca clau i que segurament, si disposés de recursos, creiem que és on també s'hauria d'abocar uns esforços importants a conscienciar la ciutadania dels seus drets i deures, perquè creiem que el ventall d'actuacions per les quals recorren a vostè encara és molt reduït i moltes vegades afecta temes econòmics i, en canvi, queda tot un altre ventall de drets, que segurament podrien ser motiu de reivindicació i, en canvi, no ho són.

Voldria fer una última reflexió i és que vostè a la memòria fa esment dels fets d'octubre –avui l'ha passat una mica més de puntetes– i des del Grup Municipal de la CUP - Crida per Girona sí que creiem que més de tres-cents ferits per una brutalitat policial i una ciutat assetjada per centenars de membres de les forces d'ocupació mereixien una atenció especial. A nosaltres ens hagués agradat realment percebre aquest esment especial a aquesta situació que va preocupar de manera greu i continua preocupant de manera greu la nostra ciutat. Entenem d'alguna manera el seu paper equidistant i que s'imposi aquest paper, però també creiem que..., i segurament ho compartiríem amb vostè..., i trobaria alguna frase d'aquestes en llatí a les quals ens té acostumats, que li diríem que de vegades un s'ha de mullar. I nosaltres creiem que aquesta era una ocasió per fer-ho, ho ha fet en altres ocasions i pensàvem que aquí també valia la pena.

Dit això, volíem ja acabar agraint de nou aquest concepte de justícia que emana de la seva actuació, la seva preocupació pel treball pel bé comú i per la consciència d'estar

al servei de la ciutadania, que hauria de moure l'acció d'aquest Ajuntament i que vostè sempre reivindica i que compartim plenament. També agrair-li la seva persistència a l'hora de trobar solucions utilitzant tots els mitjans a l'abast. Com veiem, aquí es fa molta referència al tema de les resolucions, però també parla de contactes que fa amb altres síndics o com es mou, com fa treball de carrer, com a vegades també utilitza la via de la mediació per resoldre problemes que fins i tot en algunes ocasions no serien pròpiament de la seva incumbència, podríem dir, no? I, en canvi, vostè es mulla i busca la manera de resoldre-ho perquè creu que pot fer-ho i que li pertoca també. Per tant, li agraiem també aquesta feina.

I finalment també li volem agrair aquesta mirada de la justícia social del dret a la ciutat, que reflecteix també a la memòria, i el missatge que crec que queda molt palès en la seva redacció i és que les necessitats socials encara són molt importants a la nostra ciutat, que malgrat el discurs que la crisi econòmica s'està superant, encara tenim moltíssima gent a la nostra ciutat que no nota aquests efectes de millora econòmica i, per tant, encara fa front a una realitat social molt greu i a unes urgències i unes necessitats socials molt importants. I, per tant, li agraiem també aquesta mirada de la justícia social defensant, per exemple, accions o propostes com la renda garantida de la ciutadania.

Moltes gràcies per tot. Endavant amb la seva feina.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies. I la senyora Maria Mercè Roca...

**Sra. M. Mercè Roca i Perich (ERC-MES):** Moltes gràcies, alcaldessa. Benvinguts tots els síndics, els defensors i defensores. I, senyor Llorente, moltes gràcies a vostè i a tot el seu l'equip. Tot el nostre reconeixement per les explicacions que ens dona cada any, que són transparents i exhaustives i gràcies per la feina que fa, que sabem que la fa amb celeritat, amb rigor i a més a més i sobretot la fa amb amor i amb empatia cap a la gent que ve a demanar-li ajuda. I són unes persones, les que venen, el venen a buscar quan ja han trobat totes les portes tancades i venen a posar-se en bones mans, en les seves bones mans.

Hem llegit la seva memòria, ara l'hem escoltat i d'una lectura global ens trobem que vostè hi ha plasmat idees que són molt importants per la reflexió i que haurien de ser de debat i de reflexió obligatòries. Vostè ha parlat de democràcia, de justícia, de discriminació, de bon govern, d'altres grups també n'han parlat. I ja sé que vostè diu que parlar en general de tot això és més fàcil que no pas parlar-ne en concret, però nosaltres creiem que, sense tenir molt arrelat aquest marc de voluntat, la concreció d'aquests valors no serà mai possible. Perquè nosaltres volem una ciutadania moral, oi? I creiem que podem treballar des de la política per promoure valors ètics.

Miri, li posaré un exemple. Jo vaig molt als instituts perquè hi ha alumnes que han llegit alguna novel·la meua –i són mainada joveneta de tretze i catorze anys– i sempre em pregunten: «Vostè està satisfeta del seu èxit?» I jo els dic: «Què és per vosaltres l'èxit?» I em diuen: «Èxit són diners, èxit és sortir a la televisió i èxit és firmar molts

autògrafs.» Evidentment estan pensant en un tipus de gent que té aquest tipus d'èxit. Però això com ho arreglarem, senyor Llorente? Perquè realment canviar aquesta idea d'èxit realment ens ajudaria moltíssim a fer la societat que tots volem. Això costarà, però ens hi hem de posar, i és una batalla que hem de guanyar entre tots i la seva institució hi podria jugar un paper molt important, més important, creiem, que la que hi juga si vostè tingués més temps per fer-ho i més temps vol dir més personal. De fet vostè ja ho reclama això i nosaltres li donem tota la raó, perquè a més personal podria complir més a fons aquestes funcions que són al costat d'ajudar les persones, una de les funcions que el Defensor de la Ciutadania té encomanades. Aquesta seria una de les reivindicacions que nosaltres fariem de la seva figura.

I la segona és que nosaltres pensem que s'ha de millorar, també s'ha dit, la resposta de la pròpia Administració. Vostè ens presenta una feina molt ben feta, una feina ingent, però, a l'altra cara d'aquesta feina, la resposta de la pròpia Administració no és prou satisfactòria, ha millorat, evidentment, però un altre any el nombre de recomanacions pendents torna a ser molt alt, 162 recomanacions, hem dit el 69 per cent... Bé, això per nosaltres és una crítica, s'hauria de millorar, sobretot per respecte a la seva figura i per respecte a la ciutadania que ve a buscar-li ajuda. És a dir, millorar la infraestructura que vostè té i millorar la resposta de l'Ajuntament faria que vostè pogués fer la seva feina encara més ben feta de la que ho fa. Perquè el defensor el que té de bo és que té una posició privilegiada, està a la trinxera, tocant cada dia els problemes reals de la gent i això permet que els apunts que vostè fa siguin molt interessants i haurien de ser realment font d'inspiració per als canvis normatius i de gestió de l'Administració municipal.

I vostè ha parlat i hem llegit temes en els quals coincidim, temes que el nostre grup ha portat a Ple moltes vegades i permeti'm que faci un petit repàs. Els serveis socials en primer lloc, importantíssim, tots els grups n'han fet referència. El model que nosaltres defensem és el de trepitjar carrer i estar molt atent a les demandes i a les necessitats de la ciutadania, però pensem que hem de passar d'un model d'oferta, és a dir, «aquí tens aquesta cartera de serveis i mira a veure quin és el servei que et va bé», a model de demanda, és a dir, «què necessites realment tu? Cada família, cada persona, què necessiteu? I nosaltres t'ajudem.» Malauradament, molta burocràcia, cada vegada més burocràcia, i aquesta burocràcia dels serveis fa que els tècnics que tenim, que són excel·lents, acabin enterrats en una muntanya d'informes, de notificacions i d'expedients diversos. Per tant, dues mesures que anirien molt bé: desburocratitzar i trepitjar carrer, això per una banda, i de l'altra banda, reforçar la plantilla per evitar sobrecarregar el personal.

En segon lloc, La Sopa, també n'han parlat els altres grups. La decència d'una societat es mesura per com es tracta la gent més feble, no la més forta, sinó sempre la més feble, i tots sabem que La Sopa està superada per les circumstàncies, vostè ja ho ha dit. Hem de treballar, ha de treballar l'Ajuntament per cercar aliances amb altres municipis dels voltants on s'hi poguessin instal·lar altres centres a l'estil de La Sopa i a l'estil de les Sarraïnes, però en altres llocs. Perquè, és clar, si tots els sensesostre de la demarcació de Girona venen a Girona, és evident que els serveis que s'ofereixen, que són serveis de molta qualitat, queden col·lapsats immediatament.

En tercer lloc, l'habitatge, vostè també ho ha dit, és un dels grans problemes que té la ciutat de Girona ara ja, que tindrà en un futur immediat. El primer pressupost d'aquest mandat, l'any 2016, el vam pactar l'equip de govern amb el nostre grup i nosaltres vam exigir, entre altres mesures, que al setembre de l'any 2006 estigués enllestit el Pla local d'habitatge. És clar, anem amb retard, tres anys més tard, ara s'ha encarregat l'estudi. Mentrestant, què ha passat? Doncs home, un increment exponencial dels preus del lloguer, una pressió turística, una manca d'oferta indiscutible, gent que ha de marxar del seu barri, etcètera. Nosaltresensem que potser, si s'hagués fer amb més celeritat, doncs ara el problema no seria tan greu.

En quart lloc, les grans empreses de servei. És intolerable que al segle XXI i en una ciutat com Girona hi hagin talls de llum. I tots els barris són centre i nosaltresensem que caldria més voluntat política, perquè es talla la llum en uns barris perifèrics que no són el centre. Què passaria si es tallés la llum al centre de Girona? Això és una pregunta que ens hem de respondre. En farien més a via de solucionar-ho? Bé, nosaltresensem que sí. I sobre l'empresa d'aigües, molt d'acord d'abordar la problemàtica de les famílies que viuen en pisos ocupats. I recordar aquí una vegada més que cal seguir treballant per la gestió directa, com venim dient moltes vegades.

L'últim punt, el moment polític. Vostè ha fet referència a l'1 d'octubre i al procés català, nosaltres aquí discreparem una miqueta del seu plantejament. Vostè demana convivència i diàleg, nosaltres evidentment també, de totes totes. El problema que no es pot deixar de dir és que hi ha una part d'aquest conflicte que fa vuit anys que demanem diàleg i que demanem consens i que demanem poder..., pacte, dialogar i pacte, i només hem rebut, diguéssim, de l'altra banda en litigi, cops de porra, empresonaments i acusacions de terrorisme. Girona és ara per ara una ciutat majoritàriament independentista, respectem evidentment tots els gironins i gironines que no són partidaris d'aquesta opció, però nosaltres seguirem el camí democràtic de lluitar per la república.

I una darrera reflexió. Vostè ha fet referència moltes vegades a la burocràcia i al paper dels polítics, ens sembla això molt important. Vostè va dir textualment: «La tasca de l'Ajuntament no és només feina de gestió, sinó de fixar prioritats i prendre decisions.» I més endavant va dir: «I això no és tema de responsabilitat dels tècnics, sinó dels que democràticament han estat elegits pel conjunt de la ciutadania.» És a dir, cal més política, cal més política. Al nostre grup ens fa la sensació que tenim a la ciutat un govern tecnòcrata, sense prou iniciativa política, que es dedica a executar les decisions que prenen els tècnics. Sense menystenir de cap manera la importantíssima i excel·lent tasca que fan tots els tècnics, el secretari, l'interventor..., una institució política ha de fer política perquè, si no, per què hi som aquí? Si la política no la fan els polítics, no la fem els polítics, doncs ja no..., la gent que no esculli els polítics i que l'Ajuntament funcioni només amb els tècnics. Fer model de ciutat és feina dels polítics, gestionar aquest model de ciutat és feina dels tècnics i tenir model de ciutat és imprescindible per superar els reptes que tenim ara i els que vindran.

Moltes gràcies, defensor, per la seva feina i reiterem el respecte que tenim cap a la seva institució.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies. El senyor Ribas...

**Sr. Carles Ribas i Gironès (CiU):** Moltes gràcies, alcaldessa. Molt bona tarda a tothom, a la família, a tota la resta de membres que conformen l'Oficina del Defensor del Ciutadà i a la resta de síndics que han vingut i defensors d'altres municipis. Ramon, molt bon tarda. Has començat la teva exposició reclamant que avui semblava que hi havia una aturada, i jo hi combrego sempre, on no parlariem de política, sinó senzillament entrariem una reflexió sobre el que ha resultat ser aquest any de treball per part del Defensor de la Ciutadania, i amb això em centraré.

I agafant na mica el discurs i el que hem pogut llegir, voldríem o voldria, el nostre grup voldria recalcar dues reflexions importants que ens fas i que jo crec que és important que es posin sobre la taula perquè a voltes ens sentim una mica..., no sé si heu pogut llegir la novel·la *Wonder*, que a vegades ens costa, ens sentim tan diferents que no volem afrontar el conviure amb la resta. I són les reflexions que fas d'inici en el sentit que..., i l'hem repetit cada any i això és el que més em preocupa, que és aquesta pèrdua d'ànima de la norma, que a més aquest any l'hem vist incrementada amb una nova normativa administrativa que encara dificulta molt més el poder exercir política, que fa un moment la portaveu d'Esquerra Republicana reclamava més fer política, i és evident que la nova norma administrativa el que fa és emplenar de molts més tràmits, saturar molt més el que podríem dir la burocràcia mal entesa, que fa alentir molt els processos i fa que –i algú ho deia aquí, algun dels portaveus– aquells que potser haurien d'estar trepitjant més carrer estan més a darrere la taula tenint d'emplenar expedients que no pas podent fer la seva feina.

I això és una de les coses que reivindiques d'inici i que jo crec que hem de començar a parlar amb veu molt més alta, és a dir, la norma de recuperar no només aquell text de negre sobre blanc, sinó ha de tornar a recuperar aquella ànima implícita que hi a darrere que parles d'ètica, parlaven de moral fa un moment, és a dir, què traspua darrere cada norma que sembla que s'hagi perdut i com a autòmats el que fem és veure'ns obligats a complir amb aquesta normativa sense poder-li donar un marge en el propi tràmit i que això faci que molta gent ens percep a tots, no només a aquells que estan al Govern, sinó aquells que fins i tot estan a l'oposició, ens percep com a autòmats de la normativa i que a vegades tenim molt poca cintura per poder treballar. I aquesta és la responsabilitat de fer aquestes normes tan intransigents i que ens obliguem a voltes a complir amb aquests mecanismes i amb aquests tràmits que evidentment dificulten tota la feina. Per tant, donar plenament suport a aquesta reflexió que feies, és a dir, aquesta necessitat d'introduir el que seria l'ètica, la moral, en la lectura de cada un dels processos.

Dos reflexions més que ens apuntes una mica així enlaire, però jo crec que s'han de reforçar. Girona ha d'assumir el paper com a municipi de punta de llançament amb els problemes socials i tota la resta de problemes amb la ciutadania, però això no ens ha de fer oblidar dues qüestions importants. La primera és que la majoria de la normativa hauria d'estar arreglada des d'una administració superior i que ens deixa a tots deseparats tenint d'afrontar determinades realitats que haurien d'estar resoltes de molt més enllà. I a vegades vindre aquí i dir que no es fa prou –n'ets clarament



conscient que com a defensor– que a vegades és que el mecanisme de la norma superior no ens ho permet.

I la segona és que un recolzament –i ho dic amb tot el bon sentit, no se m'enfadin els defensors i els síndics que venen d'altres municipis– que és que Girona pot exercir el concepte de capitalitat, però hi han moltes qüestions que haurien de tindre un vessant supramunicipal. Fa un moment s'ha parlat de La Sopa, Sarraïnes pot ser un altre exemple. A vegades hem d'entendre –i ho parlava la portaveu fa un moment d'Esquerra Republicana– que aquest efecte crida pot col·lapsar determinats serveis i jo crec que també hauríem de ser capaços en el proper informe de posar-ho. És a dir, de ser capaços de reclamar aquest exercici del defensor, com ho fa l'alcaldeessa, com a capitalitat en aquest cas de Girona tirant endavant serveis que potser sap que ens portaran problemes i dificultats en l'exercici de la feina, doncs també ser capaços de defensar i d'exigir i potser demanar que altres municipis també agafin testimonis que col·laborin amb aquesta realitat per poder fer efectius tots aquests serveis i no generar a vegades col·lapses i dificultats perquè els nostres serveis es vegin impossibilitats de poder-ho tirar endavant.

Per tant, aquestes serien les primeres reflexions inicials, que són molt importants: valors, concepte de capitalitat entès en el sentit generós i ampli, i evidentment reclamar que una política general també ajudi els ajuntaments que aquest paper de punta de llança no s'hi trobin sols.

Respecte a les reflexions internes que feia vostè de cada punt, aquí potser per deformació professional, la seva i la meua com a advocat, tots sabem que resoldre el tema de les notificacions és molt complex. Perquè no només hi ha el caràcter de la trampa del que ha de rebre la notificació, sinó perquè a vegades hi ha una reflexió que feia vostè aquí en l'apartat que parla de dret a la ciutat, és a dir, els ciutadans han d'entendre que una de les seves obligacions és indicar on viuen i no quan canvien de residència, tant sigui una persona física o una persona jurídica, no fer el canvi del padró corresponent i dificultar la feina. I això ho lligo amb el tema executiu, que evidentment ho criticava, però també vostè sap perfectament que l'execució d'un embargament no es fa a través del municipi, sinó que es fa a través dels comptes bancaris que tens informació d'aquella persona, per això sol ser molt més efectiu i molt més ràpid que la pròpia notificació. Tristament aquesta és una realitat, però no hem de confondre els termes, és a dir, evidentment l'Ajuntament..., i amb això no vull dir que ho faci tot bé, que hem de millorar, però vull dir que hem d'entendre que hi ha una dificultat implícita aquí.

Serveis socials. Tenim una normativa molt clara a nivell estatal –i aquí entro amb el tema que li parlava ara fa un moment– que impossibilita la contractació de més gent i llavors estem al cent per cent de les reposicions en l'àmbit de serveis socials. Què fa això? Home, doncs que tinguem, estiguem empresonats d'una normativa que no ens permet poder fer front..., i a més una normativa il·lògica, en el moment de més necessitat és quan dificulten la contractació. I, per tant, evidentment aquí hem d'aixecar ben bé la veu i explicar aquesta realitat que hi ha una impossibilitat molt clara que sumada, a més, si m'ho permet, a l'obligació que té el tècnic d'estar més temps

assegut fent el tràmit de l'expedient que no pas al carrer ajudant, doncs evidentment dificulta molt aquesta activitat. Però s'han fet avenços.

Sarraïnes –i ho apuntava aquí la portaveu de la CUP– jo crec que és un exemple que hem de seguir potenciant i treballant perquè els resultats han sigut positius. Crec sincerament que La Sopa, coincidim que pot haver-hi les dificultats de la sobre, a vegades, arribada de gent que lliga amb el principi que li deia abans de la crida i que, per tant, haurem de demanar que algú més ens doni un cop de mà, al voltant..., ningú es queda sense menjar i això vostè també n'és plenament conscient i, per tant, la feina s'està fent acuradament i molt bé.

Els treballs en benefici de la comunitat, home, són un exemple de la implicació que vostè demanava i poden ser un vehicle per recuperació d'aquells valors que vostè estava apuntant a l'inici, perquè la gent entengui que evidentment les obligacions encara que un no les pugui assumir econòmicament, les pot retornar a la societat evidentment col·laborant amb ella.

La Policia Municipal jo..., i aquí em permetrà l'alcaldeessa que faci també la personalització amb una cosa, amb la professionalització, que ella també comparteix amb mi, i tots sabem que aquesta fe que dona la Policia moltes vegades ens ha fet grinyolar a tots més d'un concepte, perquè a tothom ens emprenya, si em permeten la frase, quan ens posen una sanció. Evidentment ara la política de la càmera personalitzada del policia facilitarà molt i evitarà molt aquesta qüestió. Jo crec que és un avanç perquè evidentment quan hi ha confrontacions de parers, quan hi hagi aquest enfrontament, evidentment tindrem unes imatges i unes gravacions que ajudaran a entendre qui tenia ben bé la raó.

Me'n vaig a una temàtica que jo crec que per a l'alcaldeessa, especialment per a l'alcaldeessa Marta Madrenas, és una de les qüestions prioritàries i més importants de la seva política, que és l'habitatge. L'alcaldeessa Marta Madrenas reiteradament ha dit que l'habitatge ha de ser una de les qüestions que més li preocupen, és la qüestió que més li preocupa i que és un dels principals reptes que té, com li deia, de la universalització del tema de l'habitatge. Però aquí evidentment ha fet una qüestió que jo crec que no es pot definir de pragmàtic, sinó de realista, que és la necessitat de buscar un estudi que ens doni unes dades realment certes i acurades que ens pugui fer un pla local d'habitatge que pugui realment resoldre i posar aquelles eines necessàries per trobar una solució.

Per tant, totalment d'acord, és un problemàtica i evidentment és una de les prioritats per part d'aquest Govern i l'exemple està amb el registre que s'ha fet al Barri Vell darrerament per procurar a veure aquelles persones grans que tenen un lloguer des de fa deu anys, doncs perquè puguin apropar-se a l'Ajuntament quan es vegin –permeti'm l'expressió perquè s'entengui– atacades per una possible excessiva demanda o mercantilisme amb el que és el tema immobiliari. I li puc dir que em sembla que s'ha personat només una persona en els darrers mesos, que a més no era del Barri Vell, però que ara reforçarem el tema comunicatiu a fi i efecte de poder-li donar una major

transcendència i poder arribar a tothom i que sàpiguen que hi ha aquest servei per part de l'Ajuntament.

Les problemàtiques amb les comunitats, sap vostè, que ja n'hem parlat més d'un cop – i acabo, senyora alcaldessa–, que evidentment el tema de les ocupacions està generant molts de conflictes en aquesta aspecte i que evidentment estarem amatents amb aquesta realitat fins i tot amb el tema de les empreses, com és el plantejament de la municipalització del servei.

I última cosa, alcaldessa, amb brevetat, serà molt ràpid. A data d'avui només queden cinc expedients de l'any 2016 i 2017 per resoldre, només cinc expedients. Ho dic perquè si hi ha una de les coses que ens fa treballar més l'alcaldesa d'aquesta ciutat i que –si em permet l'expressió l'alcaldesa i que no se'ns enfadi– ens renya als regidors perquè actuem amb pulcritud amb aquest tema és perquè voldria deixar-ho a zero. Dels antics, sí, del 2013 al 2015 en teníem 51, que 28 ja estan resolts a dia d'avui. Per tant, home, s'ha fet un esforç, jo crec que és important i amb la mesura del que es busca és que pugui donar-se resposta a aquesta realitat.

I només un últim punt i acabo. El tema del procés. També ens hagués agradat una mica una reflexió envers sobretot a la part final que fa del diàleg. Jo crec que reforçar el concepte del diàleg entès després del que ha patit la ciutat, crec que és un tema molt important i que s'ha de treballar moltíssim i reforçar-lo en un futur. Moltes gràcies.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies. I ara el senyor defensor, si vol fer algunes referències o vol fer algun apunt...

**Sr. Ramon Llorente Varela (defensor de la ciutadania):** Em pensava que estaríem una mica menys i avui pensava: podreu anar a bona hora a casa, però bé... Mireu, en primer lloc donar-vos les gràcies a tots per la vostra actitud positiva i amable que teniu envers la meua labor i la institució que represento. Evidentment tots coincideu, crec que aquí no hi ha distinció, que es fa una feina absolutament necessària ja a la nostra ciutat des de, diguéssim, l'Oficina del Defensor. Això és una cosa que agraeixo plenament i és cert que quasi tots heu coincidit que poder sí que caldria, alcaldessa, dedicar algun altre recurs, que ja sé que és..., que l'Ajuntament, en fi, té dificultats i problemes, però la nostra oficina poder s'ho mereixeria. Jo crec que hem fet una mica d'oposició per aconseguir un nivell de majors recursos en ordre a afavorir millor la feina i la tasca que nosaltres realitzem.

Un altre punt que quasi tots els grups heu posat de relleu és el tema dels serveis socials, que evidentment és lamentable i això coincideixo amb en Carles. A vegades oblidem l'esperit de la norma, la finalitat que té la norma, i ens centrem i perdem esforços per analitzar el procés del camí, no el procés de la independència, eh?, el procés del camí. Estem parlant de les fites, de no sé què, de no sé quants, i dediquem molta gent a treballs burocràtics en comptes de treballs, diguéssim, efectius, de control i d'ajuda en aquelles situacions que realment s'ho mereixen. Per tant, és un crit d'atenció simplement de dir: poder hem de revisar coses.

I ja sé que moltes coses no depenen de la normativa municipal, ho sé perfectament, com també i poder és moment de dir-ho, que així tothom ho sàpiga, la figura de la institució potser s'hauria de reflectir en les lleis administratives del país en el sentit de no ignorar que hi ha una figura que molts ajuntaments tenen –i espero que de mi mica en mica siguin tots els ajuntaments que disposin d'aquesta figura– que arrel del seu consell o la seva recomanació es contempli, des del punt de vista legislatiu, la possibilitat per no haver-hi problemes de querelles i temors sobre delictes, que si el defensor aconsella una determinada cosa i se li fa cas per part de l'Alcaldia, que no tingui el temor que això donés possibilitat d'obrir una via penal. Perdoneu, és que és..., va contra el sentit comú. Però bé, és una cosa que pertany a un àmbit superior al nostre i, per tant, jo demano que evidentment a qui correspongui facin arribar –jo també ho he fet arribar, també us ho dic– a instàncies superiors, que diuen, perquè reflexionin i modifiquin les lleis per facilitar les coses, per facilitar la vida. Les lleis vegades, i això ho deia en Ciceró molt clarament, a vegades es converteixen en esclavitud: *summum ius, summa iniuria*, és a dir, aplicant normes de forma, diguéssim, formal, amb la literalitat sense buscar l'esperit, pot crear una major injustícia que la que s'està reclamant.

Podria repassar punt per punt algunes coses que m'he apuntat, però ens allargaríem. Mireu, jo últimament us faré una reflexió, només cadascú de nosaltres personalment pot tenir uns criteris polítics determinats, el procés és una eina que s'ha utilitzat, que ha aixecat moltes esperances per a moltíssima gent, molts temors per part d'altra gent, ho hem de dir, la societat és plural i diversa, això no me'n cansaré de dir-ho mai, no crec en els pensaments monolítics i únics, o sigui no crec amb això perquè tots som diversos i plurals. Però és evident que jo no posaré un dit en contra d'aquella gent que penseu –ara ho diré així– que és possible una nova societat, des del punt de vista polític, que per idees polítiques i per compromís social de molta gent volen tirar endavant. I jo això aquí evidentment poder no he sabut..., és a dir, no puc baixar jo a l'arena política perquè no és la meva funció. La meva funció és que la meva porta està oberta a tothom i jo no puc determinar ni pronunciar-me sobre aquest tema en concret. Us ho dic perquè jo personalment puc pensar el que sigui més eficient o que jo vulgui, però com a defensor jo no puc tenir criteri sobre qüestions del procés, de la independència, la no independència, si Espanya, si Catalunya, si Girona... No. I tinc el meu propi criteri, ja us ho diré.

És cert que sí que em mou o em preocupa una qüestió, quan es parla de forma reiterada, hi ha gent que no sap ja on està, si està en una república catalana, o està a Espanya, o està Europa, o on està i quines lleis són les que s'han d'aplicar. És a dir, hi ha molta gent que té inquietud sobre aquestes coses. Jo a la reflexió última he dit: escolteu, actualment vigent, malgrat el criteri personal de cadascú, tenim una Constitució i un Estatut, de 2006, perquè és l'origen de moltes coses que avui dia estem patint, però, bé, és el marc vigent, i els tractats internacionals, com l'altre dia recordava l'alcalde, entre ells el de més pes i fonament que són la Declaració universal dels drets humans, la Carta social europea dels drets, la Carta de salvaguarda dels drets humans a la ciutat i tants capítols, instruccions i ordres de tipus internacional, és evident. Tot això és el marc en aquest moment que marca la nostra convivència i que, diguéssim, a què jo m'haig de referir, no puc referir-me a unes

coses que possiblement vinguin però no hi són, jo m'haig d'atenir a aquesta realitat. Ho dic perquè, si no, faria excessiu.

Sí que és cert, com deies, Laia, dius: «Home, poder veient el que va passar l'1 d'octubre, poder el que dius no és...» Jo aquí, mireu, és cert que a vegades com que jo no puc pronunciar-me políticament, quedo curt amb algunes coses que dic. I dic que lamento el de l'1 d'octubre, el seu origen i les seves conseqüències, perquè aquí jo no vull entrar, i Déu me'n guard, d'assenyalar on està la causa i què és el que ha produït tot això, però és evident que jo el que no puc és baixar, i dir: sí que lamento el que va ocórrer, vull dir, la reacció de l'Estat, el que va ocórrer. Evidentment cap persona de bon cor pot dir «això està bé», no, jo crec que ho lamentem tots, totes les persones de bon cor lamentem el que va passar l'1 d'octubre i, per tant, jo el primer. Ara això no desdium ni posa en qüestió el que després cadascú pugui pensar sobre la temàtica aquesta des del punt de vista polític. Jo el que us puc dir és que he estat treballant no només a demanda del ciutadà, sinó a vegades donant un pas més enllà i anant..., i això són les recomanacions d'ofici o altres actuacions que jo faig, vull dir que...

En fi, simplement agraeixo les crítiques també, perquè amb les crítiques, igual que amb les queixes, resulta que no hem de ser immobilistes, com deia l'Aute, *el pensamiento no tiene asiento*, en una cançó, *el pensamiento no tiene asiento* i és veritat. I ens hem d'acostumar que hem de canviar les coses, hi ha una dinàmica a la societat que tots plegats hem d'aprendre que aquelles seguretats que teníem i que estàvem agafats a elles a vegades t'axeques i dius: home, allò ja no existeix, ja no hi és, aquella seguretat.

Doncs bé, ara bé, dintre d'aquesta línia haig de dir i haig de tornar a insistir: diàleg, respecte, tolerància, però la tolerància no ha de ser passiva, la tolerància ha de ser activa, ja ho deia en Montesquieu quan en el seu moment, parlant de la tolerància, va dir: «Escolti, jo penso així, però donaria la meua sang perquè tu que penses diferent ho puguis expressar.» I això jo crec que tots plegats ho compartim. Girona serà millor amb l'esforç de tots plegats arribem on arribem, col·laborant des de la solidaritat i des de la justícia.

Gràcies.

(Aplaudiments.)

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** Moltes gràcies, benvingut Ramon. I molt breument perquè crec que cap ple al món podria acabar millor que amb les paraules *justícia* i *solidaritat* i, per tant, segurament no ho podré fer millor, aquest final, però re, molt breument. Primer de tot, agrair, per nosaltres és un honor, ho dic ben sincerament a tots nosaltres acollir també en aquest Saló de Plens que és el lloc d'aquesta ciutat on es prenen les decisions més importants i que afectaran més la ciutadania i especialment en un acte com aquest en què es parla de justícia, d'equitat, de drets, doncs acollir els síndics i defensors d'altres municipis i d'altres poblacions, tal com els deia, és un gran honor per nosaltres. Espero que s'hagin sentit ben acollits.

I també, per altra banda, Ramon, també és una mostra que segurament ets un referent, que t'has conformat en un referent també entre els defensors i els síndics i,

per tant, també això ens torna a honorar encara més, saber que és tan respectat el nostre defensor de la ciutadania. Per tant, també gràcies per fer-los partícips i que hagin pogut també i hagin tingut..., doncs això, ens hagin fet l'honor de venir aquí.

La veritat és que purament el que he de fer és agrair-te moltíssim, moltes gràcies per la feina que fas, no pel que has vingut a fer avui aquí, que també és molt important, perquè estem parlant de transparència, transparència perquè avui de forma pública potser no tant pel contingut del Ple, sinó de forma més extensa per haver entregat i haver fer pública aquesta memòria de tota aquesta activitat durant el 2017, doncs efectivament la ciutadania, tots plegats ens podem fer més a la idea de quina és la feina ingent que des de la teva oficina es fa. I, per tant, no només t'he de felicitar a tu, sinó també a tota la gent que conformeu l'Oficina del Defensor de la Ciutadania. Però especialment a tu perquè és que no és fàcil, no és fàcil el que fas. Reconec que és una feina molt difícil i aquí si no hi ha..., i això ho sabran bé els que estan des de l'altra banda i que t'acompanyen avui, que també feu la mateixa feina, perquè sense una claríssima vocació de servei públic i sense la claríssima voluntat de cercar l'equitat amb majúscules, la justícia amb majúscules, seria impossible, i això no és tan fàcil de fer.

La veritat és que des de l'Alcaldia em prenc molt, molt, molt seriosament, t'ho he de dir, crec que ho saps, la feina que desenvolupes en el teu dia a dia. És cert que mantenim reunions periòdiques i no us penseu que no són pas ben tranquil·les, a vegades, bé, debatem i reflexionem i tu m'apuntes uns punts de vista, jo a vegades d'altres, moltes vegades coincidim, a vegades..., però ho treballem i ho debatem i no són efectivament reunions senzilles, però sí que és cert que crec que tots dos som conscients que estem fent molt bona feina. Perquè, de fet, del que es tracta és de defensar la nostra gent, de defensar els nostres ciutadans i crec que en això ens uneix l'intentar trobar les solucions i per això jo també me sento molt honorada de vegades també de formar part d'aquesta feina que fas tu bé i per la qual avui tothom t'hem hagut de felicitar, perquè no podíem fer-ho de cap altra manera.

I també vull coincidir..., ho ha dit algun altre portaveu, no sé qui ha sigut, o potser ho has dit tu, no ens hauria d'incomodar, és..., no ens incomoda, no ens incomoda el que fas tu, en absolut, no ho considerem un entrebanc, en absolut. De fet, exacte, em sembla que ho deia la senyora Pèlach, ho entenem com un repte, com una oportunitat, és cert, com una possibilitat de poder analitzar les coses, veure-les des d'un punt de vista completament diferent i poder aportar solucions per fer millor la vida dels nostres ciutadans, que en definitiva és el que ens mou a tots.

Per tant, crec que tots coincidim que en l'aspecte en què l'Ajuntament, una administració ha d'intentar actuar de forma justa, crec que tu ets peça ineludible. I bé, ja ha quedat palès aquí. El Defensor de la Ciutadania és una peça clau per cercar la justícia, l'equitat amb les actuacions en aquest cas de la nostra administració.

Acabo. M'ha encantat, dius «les persones són el més important de la ciutat», hi coincideixo tant, coincideixo absolutament amb aquesta frase, estic totalment d'acord. De fet, nosaltres també pretenem sempre posar-los..., que es constitueixin en el centre

mateix de la nostra acció municipal, sempre les persones. I sempre he dit que és que no podem governar per re, no podem governar pels altres, no podem governar pel terra, governem per les persones, governem per la gent i la nostra feina és resoldre els seus conflictes, és resoldre els seus problemes, però també és una altra i, de fet, és la que a mi més m'apassiona, i potser lliga amb aquest final teu. Jo crec que els governants la principal feina que tenim és fer que tots, tots i cadascun dels ciutadans, independentment de la llengua que parlin, independentment de l'origen que tinguin, independentment de la ideologia que tinguin, tots i cadascun dels ciutadans se sentin que formen part ineludible del projecte col·lectiu que és aquesta ciutat. I t'asseguro, Ramon, que almenys aquesta és la meva voluntat i aquesta és la voluntat del Govern i la voluntat de tots els regidors, que cap ni un dels ciutadans, pensin el que pensin, i parlin la llengua que parlin, i estimin la bandera que estimin, no se sentin apartats, al revés, se sentin absolutament cridats a formar part d'aquest il·lusionant projecte col·lectiu que és aquesta ciutat i que pot ser el país i que pot ser Europa sencera.

**Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta):** En fi, moltíssimes gràcies de nou i molt bona tarda a tothom. Moltes gràcies. Bona tarda.  
(*Aplaudiments.*)

I dit això, quan són les vuit hores i vint-i-quatre minuts del vespre s'aixeca la sessió per ordre de la Presidència i s'estén la present acta de la qual jo, com a secretari en dono fe.