

SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DE L'AJUNTAMENT EN PLE DEL 28 D'ABRIL DE 2016.

A la ciutat de Girona, a vint-i-vuit d'abril de dos mil setze, a les 17:31 h es reuneix el Ple de l'Ajuntament de Girona, sota la presidència de l'alcaldeessa-presidenta, senyora Marta Madrenas Mir, amb l'assistència dels regidors i regidores que figuren a continuació, a l'efecte de celebrar sessió extraordinària.

ASSISTENTS:

ALCALDESSA-PRESIDENTA

Sr. MARTA MADRENAS MIR (CiU)

REGIDORS I REGIDORES

SR. EDUARD BERLOSO I FERRER (CiU)

Sra. GLÒRIA PLANA YANES (CiU)

Sra. MARIA ÀNGELS PLANAS CROUS (CiU)

SRA. MARIA ISABEL MURADÀS VAZQUEZ (CiU)

SRA. JOAN JOSEP ALCALÀ QUIÑONES (CiU)

SR. CARLES RIBAS GIRONÈS (CiU)

SR. CRISTOBAL SANCHEZ TORREBLANCA (CiU)

SRA. EVA PALAU GIL (CiU)

SR. NARCÍS SASTRE FULCARÀ (CiU)

Sra. MARIA MERCÈ ROCA PERICH (ERC-MES)

SR. RICARD CALVO PLA (ERC-MES) (s'incorpora a les 17:38 h)

SR. PERE ALBERTI SERRA (ERC-MES)

SR. MARTÍ TERÉS BONET (ERC-MES)

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

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

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

SR. TONI GRANADOS AGUILERA (CUP-Crida per Girona) (s'incorpora a les 18:13 h)

SRA. SÍLVIA PANEQUE SUREDA (PSC-CP)

SRA. ELISABETH RIERA ALEMANY (PSC-CP)

SR. JOAQUIM RODRIGUEZ VIDAL (PSC-CP)

SR. MANUEL MARTÍN VERTEDOR (PSC-CP)

SRA. MÍRIAM PUJOLA ROMERO (C's)

SR. MANUEL VÀZQUEZ RODRÍGUEZ (C's)

SRA. CONCEPCIÓ VERAY CAMA (PPC) (s'incorpora a les 17:35 h)

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

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

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Senyores i senyors, si volen anar prenent seient, si us plau...

Molt bona tarda. Evidentment, les salutacions habituals a les regidores i als regidors del consistori, però a més permetin-me que avui també faci una salutació i un esment especial, perquè estan també aquí recolzant el seu company i excompany en un cas, a l'exsíndic de Sant Jordi Desvalls i el síndic també de Lloret de Mar. Per tant, moltes gràcies de ser aquí també.

ORDRE DEL DIA

Presentació de l'informe anual corresponent a l'any 2015 del defensor de la ciutadania.

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

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

* PRESENTAR al Ple, en sessió extraordinària, l'informe anual de les actuacions esdevingudes durant l'any 2015 de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Aquest Ple, de fet, té només un únic punt de l'ordre del dia, que és la presentació de la memòria de l'Oficina del Defensor del Ciutadà. I, per tant, agrairíem molt al senyor Ramon Llorente i Varela, si us plau, que es dirigís aquí al faristol per fer-nos la presentació de la memòria d'aquest darrer any.

(El defensor de la ciutadania es dirigeix al faristol.)

Moltes gràcies.

Sr. Ramon Llorente Varela (defensor de la ciutadania): Bé, bona tarda. Senyora alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, amics, companys, *amigos y amigas*, conciutadans tots, ens apleguem de nou en un ple extraordinari que té per finalitat passar comptes de l'activitat que s'ha portat a terme durant el 2015 des de l'oficina que presideixo i amb el personal que tinc al meu servei.

És obligació de tota institució pública donar a conèixer la feina feta i contribuir diligentment amb la màxima transparència a promocionar la confiança de la ciutadania en les seves institucions i les persones que la representen i la serveixen.

I la transparència no es pot confondre ni amb la propaganda ni tampoc amb la persistent presència a les planes informatives als mitjans de comunicació per part dels que ostentem càrrecs i responsabilitats diverses. La transparència, configurada ara com un dret de la ciutadania i una obligació de les administracions públiques, és un element indispensable per bastir una democràcia de qualitat i participativa.

I una institució com la que represento és un element més, humil, però molt significatiu del compromís de l'Ajuntament de Girona amb aquest principi bàsic indestruïble d'una democràcia de qualitat.

És la setena vegada que tinc l'honor i la responsabilitat de comparèixer davant d'aquest petit parlament, d'aquest Ple de l'Ajuntament, integrat pels que democràticament representeu la plural i la diversa ciutadania gironina. Aquí cadascú de vosaltres, i em refereixo a les regidores, l'alcaldeessa i els regidors, representeu una part de les diverses opcions polítiques i sensibilitats diverses que conviuen a la nostra ciutat, però teniu un denominador comú: aquí no us han col·locat ni empreses ni bancs ni institucions, us hi han col·locat els ciutadans i ciutadanes de la nostra ciutat, les persones a qui us deuen i qui heu de servir i que han de ser el punt de partida i el punt d'arribada de totes les nostres preocupacions. I la societat, com la mateixa composició del Ple expressa, no és uniforme ni monolítica, ni de pensament únic ni d'aspiracions o idees idèntiques; és plural i diversa, com la vida mateixa i la mateixa ciutat.

Però convé que prenguem consciència que tots, pensem com pensem, vinguem d'on vinguem, cadascú des de la nostra pròpia identitat, conjuntament conformem una única societat que tot i ser plural i diversa no la podem dividir o separar en compartiments estancs: polítics per un costat, funcionaris per un altre, policia per un altre, empresaris, malalts, ancians, joves, treballadors, aturats, dones, homes... La societat és una interacció de tots; la conformem tots plegats i a tots ens uneix la igual i comú condició de ciutadans amb drets i deures, iguals davant la llei i amb el deure ètic de comportar-nos fraternalment els uns amb els altres, com diu l'article 1 de la Declaració universal dels drets humans, de l'any 1948.

Però també cal dir que a més responsabilitats, com les que vosaltres mateixos ostenteu i jo mateix, li incumbeix una major exemplaritat. I tots els que ocupem llocs de responsabilitat per elecció o designació tenim un plus d'exigència davant els nostres conciutadans pel que fa a les nostres actuacions, decisions i comportaments. I, malauradament, no sempre la imatge que es dona des de la política es correspon amb els principis de transparència, objectivitat i servei al bé comú, tot deixant la sensació que la vella política d'interessos particulars i partidista sovint o a vegades marca més l'agenda que no l'interès general i el bé comú.

La convivència genera conflictes i tensions, el dia a dia ens demostra que el bonisme, pensar que tothom és bo o que tothom actua de bona fe, no se sustenta en la realitat: molts problemes i conflictes a la nostra ciutat, com després podré comentar, tenen el seu origen i causa en la manca d'un compromís ètic i d'un comportament no cívic ni responsable d'alguns dels nostres conciutadans. Problemes habituals vinculats als espais públics, a la convivència veïnal, als temes d'oci, especialment el nocturn, a la circulació de vehicles i estacionament d'aquests, al funcionament lent de les administracions, no sempre coordinades eficientment, posen de relleu la necessitat d'un major civisme i un major respecte i consideració envers el que és comú, i un major compromís respecte als drets dels altres.

Hi ha endèmics i preocupants problemes de convivència en comunitats de veïns i barris de la nostra ciutat, i les solucions no sempre han de venir de fora: cal i és imprescindible que els afectats col·laborin i participin activament, responsablement en la resolució d'aquests. Caldria impulsar processos de formació i responsabilització per tal que els que són part dels problemes també siguin part de la solució.

Altres vegades he parlat del principi de subsidiarietat de l'ajuntament respecte a les administracions superiors, sigui l'autonòmica, sigui l'estatal; ho he dit i ho repeteixo: l'ajuntament és la primera línia de foc i que tracta amb la ciutadania. És el que hauria

de tenir més recursos, és l'administració més propera al ciutadà i, per tant, és la que percep, sent i viu els problemes que la gent del nostre voltant, de la nostra ciutat tenen. Així mateix, aquest mateix principi de subsidiarietat que diu que allò que pot fer una administració inferior la de dalt ha de donar recursos, en tot cas, però ho ha de deixar en mans de la inferior, també ho hem d'aplicar a les persones. El principi de subsidiarietat implica que si la ciutadania, un barri, una entitat, uns veïns, una persona pot fer algunes coses, no necessàriament l'ajuntament ha de suplir la responsabilitat d'aquella persona.

Hem de recordar a tota la ciutadania que el mateix que tenim drets també tenim deures i hem d'actuar. I, com he dit abans, rememorant l'article 1 de la Declaració universal dels drets humans, és amb sentit de fraternitat que els drets que tenim els hem d'exercir.

Permeteu-me, ni que sigui breument, repassar i recordar quina és la tasca i responsabilitat que el Reglament orgànic municipal confia al defensor de la ciutadania: per decisió lliure –i sempre ho he dit–, valenta i generosa del nostre Ajuntament, fa setze anys que es va crear la institució que represento. Com a funció principal tinc confiada la missió de vetllar pels drets dels nostres conciutadans i la protecció d'aquests respecte a greuges, deficiències, disfuncions, errors o resolucions o actuacions inadequades de l'Administració municipal, o falta d'actuació i també sobre els ens i empreses que depenen de l'Ajuntament.

I els problemes habitualment es produeixen no per mala voluntat, sinó per rutines, oblots o aplicacions de les normes aïllades del context social i de les circumstàncies existents, a causa de la insensibilitat que sovint genera la dura i aspra burocràcia, i la sacralització, per altra banda, de les formalitats jurídiques.

I en aquest punt haig de recordar la sentència posada en boca de Jesús –i em remeto als evangelis, que per cultura coneixem, no per qüestions de creences, sinó simplement com a qüestió històrica, i em remeto a això–, que es va dirigir als fariseus perquè un dels seus deixebles o gent que el seguia agafava espigues de blat, perquè suposo que tenia gana, un dissabte, el dia sagrat dels jueus, i volent posar els fariseus en un entredit per dir aquest home se salta les normes, ell sàviament va dir: «El dissabte està fet per a l'home, no l'home per al dissabte.» Haurem de treure conclusions posteriorment d'això.

Cal dir que malgrat que la immensa majoria de persones que presten serveis a l'Administració actuen amb correcció i eficiència, no obstant això, la ciutadania, les persones concretes, les «de a peu», les que van pel carrer en ocasions se senten com desemparades, desorientades quan accedeixen a una finestreta, a un taulell d'una administració pública qualsevol. Doncs, no hem de perdre de vista que en la nostra societat les persones troben massa dificultats per orientar-se en la cada vegada més complex laberint de requeriments legals, procediments administratius i jurídics. Cal prendre consciència de tot això; cal incrementar la vocació de servei públic. I és necessari entendre que els que mantenen les administracions i les paguen són els ciutadans. No som una empresa que té clients, els ciutadans no són els clients de l'Administració municipal; són els seus legítims propietaris.

És necessari no perdre mai de vista aquesta premissa, a partir de la qual sorgeix l'obligació de fer les nostres administracions més eficients, més transparents i més compromeses al servei de l'interès general i el bé comú. I l'existència de la institució del Defensor no deixa de ser un recordatori permanent que l'objectiu de l'Administració municipal i la preocupació dels seus empleats i gestors ha de ser la de servir els interessos generals i no convertir-se en un fi en si mateixa: l'Administració municipal

no és un fi en si mateixa, té una finalitat clara que és servir la ciutadania, facilitar la vida de la gent.

És precís recordar que en la meva actuació no rebo ordres ni consignes de cap autoritat; compleixo les meves funcions amb plena autonomia i independència i amb discreció i objectivitat, partint del respecte a la legalitat, però assumint la responsabilitat de cercar la màxima justícia en l'aplicació de les normes, de les ordenances des dels principis d'equitat i proporcionalitat.

Sortosament, en les meves recomanacions i suggeriments dirigits a l'Ajuntament, concretament a Alcaldia, a diferència de la distant i insensible burocràcia, puc referir i argumentar principis morals i ètics tot afavorint una aplicació i interpretació de les normes flexible i justa.

Reitero novament que el defensor no és una instància jurídica ni un jutge ni un fiscal, ni és un element més de la burocràcia municipal, extrem que d'alguna manera desconcerta i incomoda els que es preocupen més de l'ortodòxia de les normes i l'aplicació formal del dret i dels procediments que del benestar i la vida de les persones.

No hem d'oblidar que les lleis i les normes són instruments i mitjans imprescindibles i necessaris per garantir la convivència i la pau social, i no per encasellar la vida.

Dispenseu-me, que he perdut... Bé, un altre moment serà, era una poesia que parlava de la llei. Simplement us ho dic: era una poesia que estava molt ben dita, us transmeto la idea: al llibre, a l'obra poètica de Martín Fierro, de José Hernández, de l'any 1872, ell referint-se a la llei diu: «No la tema el hombre rico, no la tema el que mande, la tema el hombre chico porque...» Considera que la llei és com una gran teranyina. Què passa? Doncs, mireu... Està aquí –gràcies, Carina–, diu: «La ley es tela de araña y en mi ignorancia lo explico, no la tema el hombre rico, no la tema el que mande, pues la rompe el bicho grande y solo enreda a los chicos.» I acaba dient: «Hay muchos que son doctores y de su ciencia no dudo, más yo que soy hombre rudo y aunque de esto entiendo poco, diariamente estoy viendo que aplican la del embudo.»

En fi, això es posa davant d'una situació que normalment se sol donar. Segurament que a molts de vosaltres nos us afecta massa; a mi m'afecta molt, perquè tinc un compromís bàsic d'anar més enllà moltes vegades del que la literalitat de la llei diu per buscar una major justícia, un major equilibri, una major proporcionalitat en l'aplicació de les normes. Que no hi estic en contra, eh?, però haig d'anar a estirar el xiclet de la llei fins a l'extrem que sigui més dúctil i més fàcil i més raonable en l'aplicació per aconseguir allò que la gent vol: justícia.

Afortunadament, però, el defensor de la ciutadania és l'últim recurs de què disposen moltes persones o tota la ciutadania per ser escoltades i ser ajudades en la seva queixa o disconformitat o necessitat. Acudir al defensor és l'última possibilitat per intentar millorar, modificar o canviar actuacions, decisions o resolucions en la recerca d'una major justícia i equilibri sense haver d'acudir al llarg i incert costós camí dels tribunals. Evitar que molts temes o problemes s'acabin judicialitzant és una bona notícia per a la nostra pròpia Administració municipal, però molt especialment per a la nostra ciutadania, que té al seu abast una institució que utilitza fórmules i procediments flexibles, àgils i gratuïts.

En aquest sentit, la feina del defensor, sigui fent suggeriments, recomanacions, recordatoris o fins i tot mediacions, incentiva i facilita l'esperit de servei públic, la capacitat de revisió i rectificació de la mateixa Administració municipal, alhora que incrementa la confiança dels ciutadans en les seves pròpies administracions.

Certament que el defensor no té poder executiu i, per tant, no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius, però a través de les seves recomanacions i suggeriments, des de la seva ascendència moral i mestratge ètic o *autoritas*, que deien els romans, facilita que els responsables de l'Administració municipal puguin revisar, modificar o anul·lar decisions, actes o resolucions malgrat l'estret marge que l'estricta legalitat i la burocràcia permeten.

És necessari recordar que els que teniu la responsabilitat màxima i la facultat de decisió última sou els electes, tots vosaltres, els vint-i-cinc. Des de l'equip de govern a l'oposició, sou els que políticament heu estat elegits per gestionar i solucionar els afers públics de la ciutat, amb l'objectiu de facilitar la vida dels nostres conciutadans. I lamento que en ocasions decisions polítiques o administratives dels que teniu la responsabilitat de governar i gestionar la ciutat siguin permanentment posades en qüestió i es retingui la seva execució per simples raons burocràtiques dels que vetllen per la ortodòxia.

De consentir-se això, es desacredita el propi consistori si fos reiterat i permanent, i l'equip de govern i la mateixa institució del defensor.

Cal dir que en aquests moments hi ha més de 120 resolucions del defensor aturades i sense resposta des del 2012 al 2015. Després n'explicaré també les causes: no són imputables ara en aquest moment a l'alcalde que presideix el consistori ni a vosaltres que esteu aquí escoltant-me.

Atenent les persones directament i sense barreres, escoltant les seves queixes i reivindicacions, ajudant-les i orientant-les, la institució del Defensor contribueix a millorar la nostra societat i el funcionament de la nostra administració. Mai insistiré prou en la importància que té en les relacions humanes la proximitat, l'acolliment i la disponibilitat per escoltar. Els problemes, els desacords i les contrarietats que en el dia a dia es generen a la societat, en la convivència són molt menys problema si s'encaren obertament, si es comparteixen i es tracten amb afecte i diàleg. Les persones no són màquines i les solucions als nostres problemes no ens les poden proporcionar els robots sense ànima, la literalitat de les lleis o l'aplicació rutinària d'aquestes; l'escalf humà, l'atenció personal, l'escolta i la confiança són absolutament imprescindibles per arribar a bon port.

Avui aquest Ple extraordinari és una invitació a aprofundir en la responsabilitat que compartim conjuntament tots nosaltres de fer el necessari per facilitar la vida dels nostres conciutadans, de ressaltar el que ens és comú i ens uneix, de sumar esforços per guanyar terreny a favor de la solidaritat i la compassió, i finalment per enfortir el compromís a favor d'una societat més justa.

Les discrepàncies i retrets polítics partidistes són legítims i propis d'una democràcia sana i madura, però avui no és moment de retrets: aquest espai i aquest moment ha de ser propici a la reflexió serena i a l'anàlisi de la petita realitat que conforma la vida del dia a dia dels nostres conciutadans. Amb els seus somnis, les seves decepcions, els seus problemes i els seus anhels, en aquesta societat líquida i que fa de la provisionalitat quasi un dogma, tots plegats necessitem moments de parada i de reflexió.

Les urgències del moment i els problemes immediats sovint ens fan oblidar el que és més important: que són les persones, el capital més important de la nostra ciutat.

Tot i que aquesta memòria assenyala disfuncions i errors i problemes, cal dir que la immensa majoria de treballadors del nostre Ajuntament realitzen la seva feina complint eficaçment amb la responsabilitat de la funció pública que exerceixen en els diversos

departaments i serveis, des de l'atenció al públic als responsables d'informàtica, passant per la policia i acabant per les brigades i les empleades de neteja.

Aquest any, però, vull fer expressa menció d'agraïment als responsables i empleats de departaments molt sensibles i importants quant als drets dels ciutadans, unitats que estan desbordades per la gran quantitat de gent que hi acudeix buscant solucions als seus problemes. Servei a les Persones, Estadística i també, ¿com no?, Gestió d'Ingressos en són una mostra evident per la seva col·laboració lleial amb el defensor i pel treball eficient i correcte que realitzen a diari. Des d'aquesta tribuna faig públic el meu agraïment a aquestes unitats de gestió, agraïment que, per altra banda, i de forma particular ja he tramès als seus responsables.

Seria un greu error demonitzar la política i acarnissar-se amb els que durant un temps us dediqueu a tan noble activitat: la política en majúscules és una imprescindible i digníssima activitat de qualsevol societat civilitzada. I els que us hi dediqueu mereixen el reconeixement dels nostres conciutadans. Certament que cal remarcar èticament i moralment l'exercici de tal activitat donant exemple d'integritat, coherència i compromís amb el bé comú. Tots els electes sense excepció, des de les vostres pròpies conviccions i ideals, podeu prestigiar la política i afermar la democràcia amb les armes de la paraula, amb la saludable discussió i l'imprescindible diàleg, la necessària confrontació d'idees i el sempre exigible respecte a l'oponent, que no enemic.

Hi ha massa mals exemples en aquests últims temps de personatges corruptes i corruptors, que lluny de servir s'han servit, que s'han aprofitat més que no pas treballat, més preocupats per allò seu que per allò comú, amb opacitat i manca de transparència i honestedat. I vosaltres, igual que tots els que ocupem càrrecs públics, teniu un plus de responsabilitat perquè en part sou el mirall on es miren molts dels nostres conciutadans, i cal pensar bé, cal actuar millor i cal contribuir a millorar les condicions de vida de tots ells.

Com sabeu, els temes que tracto generalment no són de gran transcendència ni d'interès general, a diferència dels objectius polítics que cada grup municipal i les regidores i regidors legítimament teniu en els vostres programes i plantejaments, però la vida diària, la de les persones concretes, mentre recorrem el camí comú entre el naixement i la inevitable mort a la qual estem tots abocats, està plena de condicionaments de tota mena, d'atzars i de projectes, de derrotes i d'èxits, de solidaritats i de menyspreus, d'oportunitats i de fracassos i de treballs i preocupacions, de decepcions i d'encerts, d'alegries però també de tristeses. Són les persones concretes les que acudeixen al defensor per mostrar els seus desacords, les seves decepcions, la seva ràbia o el seu desànim i la seva disconformitat o impotència davant actuacions, decisions o resolucions de la nostra Administració municipal que creuen, encertadament o erròniament, que no són justes.

La meva tasca i la de les persones que amb mi col·laboren, la Carina i la Montse –aquí presents– és una tasca gratificant, molt gratificant, però també, en ocasions, difícil, feixuga i poc reconeguda. Els interessos particulars d'alguns i el sentit de defensa corporativista d'altres obliden que el revers de qualsevol dret és una obligació i que l'interès públic i el bé comú estan per sobre de qualsevol altra consideració. Però mentre tingui la confiança dels que integreu aquest consistori, que representeu legítimament i democràticament les diverses sensibilitats i anhels de la societat gironina, seguiré complint amb responsabilitat i lleialtat la feina d'atendre i resoldre les queixes dels nostres conciutadans i de supervisar les actuacions i decisions de l'Administració municipal. Això amb l'objectiu no de desacreditar ningú, sinó de

contribuir a millorar el funcionament del nostre Ajuntament humanitzant la burocràcia i incentivant la participació ciutadana des de l'òptica d'un civisme integrador, que inclou, com no pot ser d'una altra manera, drets però també deures.

Les proclames i les idees generals són necessàries per avançar, com les mateixes utopies, però el treball del dia a dia i l'exemple d'un comportament ètic i solidari envers la societat és imprescindible per posar de relleu el compromís real i efectiu a favor d'un món més just en el qual la dignitat de la persona sigui el principal fonament de la nostra societat. La ciutat és primordialment i essencialment la seva gent, i la gent dels diversos barris és la que conforma aquesta ciutat polièdrica i diversa que hem de tirar endavant entre tots, fomentant la cohesió social, la igualtat d'oportunitats i la solidaritat. Des d'un civisme actiu, tenim com a capdavanter el mateix Ajuntament, però comptant i impulsant el compromís de cada ciutadà. La societat millorarà, certament, si les persones que la conformem ens esforcem també cada dia a ser millors a la nostra ciutat i a la nostra convivència.

Haig de remarcar que les greus conseqüències de la crisi econòmica i ètica dels últims anys són visibles encara a la nostra ciutat i continuen els seus efectes, com en tantes altres: l'atur persistent, malgrat les dades positives que de tant en tant anem sentint, cosa que ens alegra –com dic–, l'atur persistent i injust, que afecta especialment el jovent i els majors de cinquanta anys, aboca a la desesperança i a la desil·lusió moltes persones. El dret a la salut, el dret al treball, el dret a l'habitatge s'esquerden greument, i amb això s'està incentivant l'aparició de ciutadans i ciutadanes de segona categoria. L'índex anomenat de Gini posa de relleu l'increment de les desigualtats en els últims anys de forma importantíssima. Només cal una dada: que un 1 per cent de la població mundial disposi del 99 per cent de la riquesa de la terra enfront del 99 per cent de la població restant és una prova evident que no anem massa bé. Les desigualtats han crescut per sobre dels esforços públics per pal·liar les conseqüències de la crisi.

Aquests problemes no se solucionen acudint a la caritat privada o a la solidaritat individual o de les diferents ONG. Com he dit en alguna altra ocasió, una societat civilitzada, avançada i moderna exigeix una política valenta i compromesa que posi en el centre de la seva atenció i preocupació les persones, que posi remei no sols als símptomes, sinó que afronti les causes que originen una realitat injusta i discriminatòria i que aboquen moltes persones a la pobresa i a l'exclusió.

Cal parlar clarament d'una situació que requereix compromisos efectius i contundents essencialment des de la política i des de totes les institucions i administracions públiques per lluitar solidàriament contra la pobresa i les diverses causes que l'originen. Tots en sabem algunes: l'atur és la principal, el frau fiscal, el treball precari, salaris i pensions insuficients.

Deixeu-me entrar en l'apartat de l'habitatge: parlar d'habitatge és imprescindible encara ateses les circumstàncies que estem vivint. Com sabeu, cada dimarts a l'Oficina del Defensor s'atenen les persones que tenen problemes relacionats amb l'habitatge, essencialment els derivats de la pèrdua d'aquest per processos hipotecaris, però també per problemes amb contractes de lloguer, amb la col·laboració desinteressada i compromesa i solidària dels membres de la PAH del Gironès –que alguns estan aquí a primera fila, els dono la benvinguda.

Aquí hem de prendre consciència i hauríem d'assolir el compromís que cap família necessitada s'hauria de veure al carrer sense una alternativa d'habitatge, fos quina fos la causa de la pèrdua del seu. No es pot consentir que hi hagi persones que sense voler i per manca de recursos estiguin sense sostre a la nostra ciutat. Cal que com a

ajuntament es faci una política més proactiva per aconseguir que cap família o veí de la nostra ciutat quedi desprotegit davant la necessitat ineludible de tenir un sostre per garantir la seva dignitat i la seva integritat.

Per donar una idea de la feina que els dimarts realitzen aquests militants de la solidaritat de la PAH del Gironès, us en dono algunes dades: s'han atès més de 300 persones, de les quals, a banda d'informacions diverses, s'han tramitat 18 dacions en pagament, 71 condonacions de deute i amb lloguer social, s'han aturat 22 «desahucis» –desnonaments, eh?, Laia, desnonaments–, i s'han tramitat uns 90 lloguers socials. També s'han solucionat molts temes de talls de subministraments elèctrics, aigua o gas. I també s'han resolt amb l'ajut sempre eficaç del responsable del departament d'Estadística temes d'empadronament. També s'ha facilitat informació a diversos professionals, des d'advocats d'ofici que no saben com remenar-se davant d'un procés hipotecari fins a treballadors socials o responsables de banca implicats en temes d'hipoteques, desnonaments i serveis bàsics.

És necessari repetir, com ja he fet en anys anteriors, que el parc d'habitatge públic, sigui de l'ajuntament o de la Generalitat, caldria ampliar-lo o buscar i trobar fórmules de col·laboració amb entitats bancàries o grans empreses i particulars per donar solució a aquest greu problema.

També caldrà revisar els requisits exigibles per disposar d'un habitatge públic quan el tema econòmic o dels ingressos de la persona o la família afectada són insuficients per poder optar a aquest tipus d'habitatge.

Només posar-vos un exemple: aquest dematí mateix ha vingut una família, que de fet eren tres, i com que viuen de pensions assistencials en l'habitatge..., al Pou Rodó se'ls va informar que tenen molt difícil accedir a un pis social per raó que qui no cobra més de 800 euros ho té molt difícil. Cap de les tres integrants, famílies, no tenen ingressos suficients. Sabem que l'Ajuntament està facilitant al màxim, i ha de fer-ho més encara, per tal que la gent no quedi al carrer i, evidentment, disposin d'un pis amb uns preus d'acord amb el que –després ho comentaré– la Llei 124, del 2015, ha instaurat, eh?: responsabilitat de les administracions públiques per evitar que la gent pugui anar al carrer sense tenir una alternativa d'habitatge.

Els drets fonamentals de les persones, i l'habitatge no deixa de ser-ho, no haurien de quedar al lliure arbitri dels mercats o simplement al lliure arbitri dels mercats. Calen polítiques valentes per superar la situació que vivim, ja que els mitjans públics que s'hi dediquen són insuficients per afrontar el repte d'evitar que hi hagi gent sense sostre.

En aquest sentit, haig de posar de relleu que la Llei 24/2015, com deia abans, nascuda precisament d'una iniciativa legislativa popular, ha millorat el panorama referit al tema de l'habitatge i dels serveis essencials com l'aigua, la llum i el gas. Però encara queda molt camí per fer i el marc legal continua sent insuficient.

Caldrà també destinar més recursos humans i materials als serveis socials per facilitar la seva feina i garantir un seguiment social acurat en evitació de mal sanes pràctiques picaresques, al mateix temps que per impulsar mesures d'inserció laboral.

Convé no oblidar que la causa origen i principal de tota aquesta problemàtica és la manca de treball i la carència d'ingressos.

Val a dir que des de l'Ajuntament, a través de la Taula d'Habitatge, on conflueixen institucions, entitats socials, partits o agrupacions polítiques, s'ha fet i s'està fent una lloable labor de coordinació i col·laboració per avançar en el coneixement de la realitat que vivim, per donar visibilitat a aquesta problemàtica i per incentivar la recerca de

solucions efectives. No és suficient, però aquesta taula era del tot necessària; és una manera efectiva que permet fer sentir la veu del carrer en el cor mateix de la institució més important i propera a la ciutadania com és l'ajuntament.

I en referència als subministraments bàsics, un altre problema que ens ha ocupat i ens ha preocupat a nivell de ciutat és el relacionat amb els subministraments essencials per a garantir drets mínims de les famílies i les persones respecte a l'aigua, el llum i el gas. Hem pres consciència que aquests serveis són absolutament imprescindibles per a garantir la dignitat de les persones, conjuntament amb l'habitatge.

Caldrà recordar a aquestes grans companyies que els serveis bàsics no es poden regular exclusivament per les lleis del mercat, doncs, hi ha interessos superiors a salvaguardar com són un subministrament mínim per a garantir la dignitat de les persones. I en aquest sentit, les administracions públiques, i especialment l'Ajuntament, hauran de treballar per arribar a acords i convenis amb les companyies subministradores partint de la Llei 24/2015, del Codi de consum de Catalunya, i la mateixa Constitució espanyola, que en el seu article 128 diu: «Tota la riquesa del país en les seves diferents formes i sigui quina sigui la seva titularitat està subordinada a l'interès general.» I quin més gran interès general que la protecció de la vida i la dignitat de les persones? També l'article 33 de la Constitució expressa clarament i exigeix la funció social del dret a la propietat.

No em puc estar de posar de relleu que les companyies elèctriques des que va esclatar la crisi econòmica el 2007 i fins al 2015 han obtingut 56.000 milions de beneficis. No m'he equivocat en la xifra: 2007-2015, 56.000 milions de beneficis, mentre moltes famílies no podien disposar de tal servei o es carregaven les seves factures als diferents ajuntaments a través dels serveis socials.

Ara més que mai calen controls democràtics exercits amb valentia i una major transparència respecte a les companyies subministradores d'aquests serveis bàsics. Caldrà perseguir la picaresca antisocial, certament, però al mateix temps s'hauran d'establir mecanismes i controls per evitar la pobresa energètica de moltes famílies i garantir uns subministraments mínims tant del llum com de l'aigua. Hi ha molta pobresa amagada, cal dir-ho, perquè hi ha molta gent que sent vergonya de veure's en una situació de necessitat i evita fins i tot acudir als serveis socials.

I parlarem de la policia: els conflictes i les tensions són inherents a la vida particular i social i es fan evidents en qualsevol àmbit de la nostra ciutat. Sortosament, la immensa majoria dels nostres conciutadans contribueixen a fer de la nostra ciutat un lloc de convivència, de treball i de confiança en el futur. I la policia com a part de la ciutadania hi juga un paper important, doncs, té confiat garantir l'exercici dels drets i les llibertats i el manteniment de la seguretat.

Des d'aquí i una vegada més faig reconeixement exprés i agraïment a la bona feina i al servei que presta a la ciutadania la nostra policia municipal. Però amb la mateixa sinceritat reivindico l'obligació del defensor d'apuntar i reclamar la necessitat que en les relacions amb els seus conciutadans actuïn amb la màxima amabilitat, amb prudència i proporcionalitat. També seguiré exigint a través de suggeriments o recomanacions la correcció de totes aquelles accions, actuacions o decisions que al meu criteri no s'ajustin a la realitat o als principis d'equitat.

En aquest sentit, comparteixo plenament la necessitat que els agents gaudeixin de la presumpció de veracitat, així com la defensa del principi de legalitat que ens obliga a tots. Però al mateix temps, partint de la necessitat d'humanitzar l'aplicació de les normatives i les lleis, quan hi ha indicis o proves objectives que posen en dubte la

decisió policial, seguiré recomanant una vegada rere l'altra la revisió de decisions i sancions amb la finalitat de contribuir a una ciutat més justa i humana.

No crec en el corporativisme exclouent i de curtes mires. I així com no admeto ni admetré que actuacions individualitzades puguin posar en qüestió tot un col·lectiu, tampoc consentiré que es tapi la responsabilitat personal del que s'hagi equivocat o hagi actuat erròniament. És de justícia, com es diu en castellà, que «cada palo aguante su vela».

Val a dir que la feina i ocupació essencial del defensor i de les seves col·laboradores no són els temes relacionats amb les multes, malgrat es pugui inferir del contingut de les recomanacions que figuren recollides a la memòria –també ho comentaré.

Cal deixar patent que els temes relacionats amb la policia municipal que arriben al defensor representen un percentatge molt petit en comparació amb els milers i milers d'actuacions que la nostra policia desenvolupa i porta a terme a la nostra ciutat, a benefici de tots. Però és la meva obligació reaccionar i posar el dit sobre aquelles actuacions, decisions o resolucions que a criteri de les persones afectades representen un greuge, una discriminació o simplement un error. I un cop s'estudien, atès que el principi de presumpció de veracitat no el sacralitzo, a diferència de la majoria de jutges i tribunals, procedeixo a demanar la seva rectificació, revocació o anul·lació seguint els procediments necessaris per tal de respondre amb equitat i justícia a les queixes plantejades i a la realitat constatada per aquest defensor.

Com saben, quan s'imposa una multa per infracció de trànsit, d'acord amb l'article 94 del Codi de tràfic i seguretat vial, els ciutadà sancionat es pot acollir al procediment abreujat i pagar la sanció amb un descompte del 50 per cent, finalitzant així el procediment administratiu, no permetent-se que en aquest cas el ciutadà sancionat pugui fer al·legacions o recurs davant de l'Administració municipal; sí que li queda oberta la via per anar, si volgués, al contenciós administratiu. Però és criteri del defensor que tota aquella persona que acollint-se a la bonificació de la sanció creu que la sanció és injusta, incorrecta o errònia pot acudir al defensor i formular queixa. I això donarà peu a estudiar el cas i valorar les circumstàncies concurrents, finalitzant amb la desestimació de la queixa o una recomanació dirigida a l'Ajuntament per tal que a tenor de la recomanació s'anul·li o es revisi la sanció imposada, amb el consegüent reemborsament al ciutadà de l'import abonat.

Certament que des del dret administratiu l'existència del defensor o síndic municipal no deixa de ser una novetat incòmoda i «incordiant»; el seu compromís radical en defensa dels drets de la ciutadania aplicant l'equitat i el sentit comú a la recerca de la màxima justícia i equilibri descol·loca i crea dubtes legals entre els que vetlles per l'ortodòxia de les lleis.

I aquí hem de recordar també la dita del gran escriptor, jurista i polític romà Marc Tul·li Ciceró: «*sumnum ius, summa iniuria*», és a dir, que el gran dret pot representar i es pot convertir depèn de com l'utilitzem en la més gran injustícia, perquè a sobre estarà justificada, aquesta injustícia, per la mateixa llei. I això ho deia al segle primer abans de Crist Marc Tul·li Ciceró, però es veu que no n'aprenem.

Caldrà que el legislador promogui i expliciti la incorporació de la sindicatura i les defensories locals dintre del marc normatiu com a element humanitzador i preventiu de conflictes judicials. Caldria que les recomanacions i suggeriments del defensor constituïssin causa explícita per donar peu que l'Administració local revisés, modifiqués o anul·lés el seus actes.

La rapidesa i la celeritat no estan renyides amb les coses ben fetes i amb l'eficiència. No podem adoptar la postura còmoda i fàcil que el temps ho soluciona tot. Quan es retarda l'adopció de resolucions o decisions s'ha de motivar de manera objectiva i s'han de donar les corresponents explicacions. En el cas de les recomanacions i suggeriments del defensor, reitero que és del tot imprescindible respondre-les en un temps limitat, que no hauria de ser superior a trenta dies quan no són d'especial complicació. El retard injustificat malmet la confiança de les persones en les seves institucions i, en aquests casos concrets, del mateix ajuntament i de la mateixa institució del defensor.

Ja he dit que en el moment de tancar la memòria hi havia més de 120 recomanacions pendents de contesta. Certament que hi ha hagut circumstàncies que han contribuït a alentir justificadament les contestes a les recomanacions fetes pel defensor: eleccions municipals, eleccions autonòmiques, eleccions generals –ara hi tornarem–, canvis en el sistema informàtic, de comunicar les recomanacions, canvis de criteris sobre la manera de gestionar-les i de decidir sobre aquestes i canvis al front de la secretaria.

Però tot i ser comprensible que aquests esdeveniments poden alterar en part el funcionament normal de l'Administració municipal, hem de ser conscients que els problemes i la vida de la gent imposen el deure d'estar amatents per tal de respondre i donar solucions amb rapidesa i eficàcia. No és admissible que les administracions públiques retardin les contestes o les decisions que afecten drets de la ciutadania per problemàtiques electorals o interessos partidistes; la vida a la ciutat continua i exigeix atenció preferent de tots els que ostentem alguna responsabilitat. La manca de resposta fa o pot fer que un petit problema es magnifiqui i s'agreugi.

Passant a analitzar el tema de les actuacions, queixes i expedients i consultes de l'any 2015, val a dir que en el transcurs del 2015 l'Oficina del Defensor acredita més de 3.600 actuacions, el que representa un increment del 10 per cent respecte al 2014.

Aquí podríem ressaltar que hi ha hagut 2.315 consultes, informacions i assessoraments. Aquest és, diguéssim, l'espai més fonamental, malgrat que pugui representar de cara a la memòria que ens oblidem que no són essencialment les recomanacions; és l'atenció a la ciutadania, aquell escoltar, aquell assessorar, aquell buscar solucions, a vegades negociades, eh?, amb les mateixes àrees de l'Ajuntament, l'essencial de la tasca que portem a terme a la nostra oficina.

D'aquestes 2.315, a la vora d'un 50 per cent són temes relacionats tots ells amb problemes socials: aquí ha vingut gent a veure si tenia alguna vareta màgica per facilitar-los una feina a l'Ajuntament, ha vingut gent per veure si podien parar un embargament que tenia d'una pensió assistencial, és a dir, persones que cobraven 340 euros o 425, com que eren deutors d'un banc, el banc es quedava aquests diners. Legalment no és viable, no és possible, però això donava peu que la persona que venia desorientada de tot arreu arriba aquí i nosaltres, que veureu que hi ha actuacions sense expedients, eh?, doncs, moltes vegades fem gestions des d'aquí, perquè estem responnent a una necessitat social, a un ciutadà que viu i que està preocupat, fem gestions que no pertanyen a la competència de l'Ajuntament, però sí que ens incumbeix, perquè el que volem és que les persones visquin bé i visquin amb justícia a la nostra ciutat. De manera que molts dels temes aquests els hem de tractar i els hem de mirar de resoldre, evidentment.

He fet 647 visites presencials –quan parlem de visites vol dir persona que demana hora i després ve, s'entrevista i tal, això pot donar peu a obrir un expedient o no, però són visites–, 304 expedients oberts, 223 entrevistes, tramitació d'expedients o reunions –quan parlem d'entrevistes, tramitació o reunions vol dir són reunions a

vegades amb responsables del mateix Ajuntament, eh?, des de l'alcaldesa fins a altres regidors, o caps d'àrea o simplement funcionaris–, 103 intervencions sense expedients, que ja us he explicat aquesta anècdota de la persona que li embarguen una pensió assistencial.

I, bé, com que teniu ja a la memòria que us hem passat a tots la relació no m'entretindrè gaire més, perquè... En tot cas, dir que dels expedients oberts se n'han desestimat 81, és a dir, després d'estudiar les circumstàncies i els fets i la normativa, l'Ajuntament havia actuat correctament, i això es trasllada al ciutadà. Se li diu: «Miri, estem d'acord que vostè ho hagi trobat injust, però és legal i sembla que l'actuació de l'Ajuntament ha sigut la correcta.» Doncs, en 81 ocasions se li ha comunicat.

Val a dir que hi ha ciutadans que un cop reben la notificació de la desestimació, com que se'ls donen les pautes i les raons per les quals es desestima i per les qual jo, que puc estar equivocacat, evidentment, li dic que l'Ajuntament ha actuat correctament, han vingut i m'han donat les gràcies. Ho dic perquè quan s'expliquen les coses, solucionem la meitat del problema.

En 77 ocasions s'ha pogut arribar a un acord satisfactori respecte al problema que plantejaven, a través de la negociació i parlar amb responsables de l'Ajuntament.

En 8 ocasions he intervingut en temes de mediació i s'han resolt positivament.

De les 68 recomanacions que es recullen en el llibret de la memòria, dirigides sempre a l'Alcaldia, perquè és el tràmit normal que té el defensor, és dirigir-se a Alcaldia, en 8 ocasions ha estat acceptada la recomanació, 1 ha estat rebutjada i 59 encara estan pendents de resolució.

També sabeu que el defensor no només actua a instància dels ciutadans que vénen i presenten alguna queixa, sinó que d'ofici a vegades obro algun expedient. En aquest cas, aquest any han sigut nou. A què es refereixen les actuacions d'ofici? Doncs, quan denoto que alguna circumstància especial afecta molts ciutadans, evidentment, el que no podem fer és anar fent una recomanació individualitzada, especialment quan no han vingut o algú ha vingut i m'ha plantejat: «Escolti, tal.»

Mireu el tema d'oci nocturn, és un tema que preocupa, que està a sobre la taula. Sé que l'ajuntament el preocupa, a mi també em preocupa, però sobretot preocupa molts ciutadans de la nostra ciutat.

Preocupa també..., una d'ofici que he fet, simplement per exemplificar-ho, és la relativa que quan un ciutadà rep una resolució de l'Ajuntament, sigui d'Urbanisme, sigui de Medi Ambient, sigui de la policia, i resulta que hi ha hagut un error per part de l'Administració, quan ve aquí a vegades s'ha trobat –i això passa en moltes administracions– que li diuen: «Faci recurs que ja ho arreglarem.» Aquella persona ha vingut expressament per un error de l'Administració, ha de presentar un recurs. A vegades com que el que resol el recurs tampoc està sobre les circumstàncies que ha captat la persona que el va atendre, es desestima. I aquesta persona torna a tenir un altre problema: venir aquí, perdre temps. Llavors, com a recomanació d'ofici, com a recomanació a l'Ajuntament el que he dit és: «Escolti, quan l'Administració és la causant de l'error o el problema no facin que el ciutadà tingui cap perjudici, actuïn d'ofici –actuïn d'ofici–, corregeixin d'ofici aquell error i s'ha acabat.» Està previst a la llei, eh?, no és que m'inventi jo coses.

Però sovint tendim des de les administracions a pensar que l'Administració té un sentit per si mateix, eh?, que és un... Doncs, no, l'Administració està per servir la ciutadania.

I, per tant, en aquests casos és convenient recordar que el servei públic eficient exigeix que la mateixa Administració reconduïxi el tema i hi doni solució.

Bé, partint de les dades i l'experiència acumulada, com cada any, faig algunes propostes en ordre de millorar el servei que presta l'Ajuntament a la ciutadania. N'he posat deu, però posteriorment n'hi han algunes altres.

La primera és assumir el compromís de fer efectiu el dret de la ciutadania que s'argumentin les respostes i es contestin els seus recursos i peticions amb celeritat, motivació i en llenguatge entenedor.

Dos, evitar sobrecarregar la ciutadania amb l'obligació de fer recursos o escrits en temes o problemes que deriven d'errors imputables a l'Ajuntament, i procedir a la correcció d'ofici quan se'n tingui coneixement.

Tres, actuar amb proporcionalitat i més celeritat en temes de responsabilitat patrimonial, no condicionant de forma absoluta la resolució que es dicti a l'existència o no d'atestat o informe policial, ni facilitant la negativa de l'asseguradora per part de l'Ajuntament. És un tema que em preocupa, ja fa temps que reiteradament apareixen persones que han patit una caiguda per qüestions d'estar en mal estat el carrer per on han passat i certament que és exigible que tot ciutadà no ha de tenir un vigilant al costat per dir «compte, que aquí...», però hi ha casos i casos.

Normalment per a l'Administració, que sembla que l'Administració sigui un ens, diguéssim, eteri, no sabem..., quan es parla de l'Administració, sembla que..., no, si l'Administració són les persones que la composem. Normalment, en temes de responsabilitat patrimonial, si aquella persona, quan ha tingut la caiguda, no ha tingut la precaució..., i no ho saben els ciutadans que han de cridar la policia si han caigut, el que criden és una ambulància perquè els vingui a buscar, això és el que ha passat. Moltes vegades ha passat així, si no hi ha atestat de la policia, això ja és el passaport definitiu perquè des d'aquí, normalment –hi ha honroses excepcions–, se li digui que no hi ha el nexa de causalitat, perquè no se sap si efectivament va caure allà o va caure a casa seva i després ha dit que havia caigut allà. D'acord? És un tema que em preocupa, és un tema que em preocupa i l'Ajuntament està pagant una assegurança justament per responsabilitat civil d'aspectes que puguin estar vinculats a la seguretat dels ciutadans a la ciutat.

Quart. Incrementar esforços per una major coordinació i ampliació del parc d'habitatge social i adquirir el compromís d'evitar desnonaments a la nostra ciutat sense que hi hagi solució alternativa al carrer.

Cinquè. Que quan hi hagi pendent d'acceptació o no una recomanació del defensor i aquesta tracti d'un tema que estigui en via executiva o que estigui a punt d'iniciar-se el constrenyiment, s'acordi la suspensió de tal via fins que es contesti la recomanació. Aquesta queda vinculada a allò que us he dit abans de dir, home, les recomanacions, si s'han fet, que es contestin amb celeritat, perquè d'aquesta manera evitem problemes posteriors, tant li fa que s'accepti o que no, però que es contesti.

Que l'Ajuntament quan es trobi amb problemes burocràtics o de legalitat per aplicar una determinada recomanació, accepti aquesta com una causa suficient perquè la persona afectada pugui interposar un recurs extraordinari de revisió.

Reivindicar davant les instàncies superiors –Generalitat i Estat– majors dotacions de tot ordre per enfortir els serveis socials i poder afrontar amb majors garanties les situacions de necessitat de la nostra ciutat.

Vuit. Reformar i actualitzar l'ordenança municipal de serveis funeraris de manera que s'impulsi el principi de concurrència i s'eviti que en la pràctica hi hagi un cert monopoli.

Nou. Continuar treballant en la promoció de la democràcia participativa i la màxima transparència en la relació de l'Ajuntament amb la ciutadania.

I deu. Que en temes relatius a queixes sobre l'afectació del dret al descans es facin actuacions coordinades, eficaces i amb celeritat per tal de garantir aquest dret essencial de la ciutadania.

«Girona rai», se sent dir moltes vegades i sobretot quan viatgem, ara últimament i a tot arreu, Girona estem de moda, i és bona cosa, és bona cosa. Ocupa titulars i planes als mitjans de comunicació i és motiu de satisfacció i alegria, no pot ser d'una altra manera, especialment per coses bones. Però la Girona exitosa i triomfant, la de festivals, exposicions o esdeveniments esportius, o la de *Joc de Trons* no ens ha de fer oblidar les mancances i els problemes que tenen el seu reflex en la situació injusta que moltes persones i famílies pateixen. No ens hem d'enlluernar amb el nostre patrimoni arquitectònic, històric i cultural o les reeixides activitats i projectes que han posat la nostra ciutat al món. La ciutat, com he dit abans, són fonamentalment i essencialment les persones que hi vivim i seria bo que tots plegats treballéssim eficaçment perquè Girona excel·lís en el rànquing de les ciutats mundials on la misèria i la pobresa, les desigualtats injustificades o la manca de recursos per afrontar les necessitats bàsiques de les persones fos cosa de la història i del passat.

Arribats a aquest punt, em pregunto si té sentit destinar bastant generosament milers i milers d'euros de subvencions a formes de cultura elitista. Caldrà que els electes, els que teniu la responsabilitat de gestionar la *res publica* i amb relació a la Temporada Alta, us pregunteu sobre si el conveni fet amb l'empresa privada que gestiona aquest esdeveniment tan important per a Girona des del 92 reuneix totes les garanties jurídiques imprescindibles. És una pregunta.

Ens hem de preguntar si l'actuació municipal subvencionant i coordinant subvencions d'altres administracions públiques per posar-les a mans d'una empresa privada, que si mireu el Registre Mercantil no és una institució de caritat, sinó que entre els seus objectius, com qualsevol empresa, ha d'estar per fer beneficis i que gaudeix d'una posició privilegiada en el mercat, sense haver passat per concurs, sense publicitat i sense concurrència és el correcte. Està justificat que, en moments i circumstàncies de greu crisi com la que hem viscut en els últims temps i encara estem vivint, es destinin milers i milers d'euros a activitats culturals a vegades prescindibles? Hi ha molts ciutadans amants del teatre i dels concerts que sortosament no necessitarien entrades subvencionades, perquè podrien pagar el preu del cost del servei mentre d'altres no poden gaudir dels espectacles a cap preu. En temps de dificultats i problemes socials greus, no podem confondre el que és una necessitat amb el que és un luxe i els luxes els paguem íntegrament els que els hem de gaudir. Hi han prioritats i, en moments de crisi, la cohesió social, la protecció dels drets bàsics com l'habitatge, la salut, l'educació o la igualtat d'oportunitats han de ser objectius prioritaris de tota política, i més exactament de l'Administració municipal. Tenim prioritat absoluta sobre els recursos disponibles. Són simples interrogants que no posen en qüestió la validesa de les activitats teatrals i culturals que són l'enveja de moltes altres ciutats del nostre contorn, certament. Però és necessari que ens interroguem sobre les prioritats i necessitats respecte al diner públic, sempre, però especialment en temps difícils i de crisi.

També vull cridar l'atenció sobre els sense sostre, sé dels esforços i la preocupació dels serveis socials del nostre Ajuntament i de tots vosaltres sobre aquest problema,

també sé de l'existència de persones, com he dit abans, militants de la solidaritat, que volen ajudar trencant les barreres de la incomunicació i la indiferència, i que voldrien col·laborar i ajudar aquestes persones. Segurament que l'Ajuntament s'haurà de replantejar posar a disposició d'aquestes persones algun nou local diferent de La Sopa, ja prou saturat, per donar un mínim servei i acolliment als sense sostre.

A mode d'epíleg i per acabar, vull donar les gràcies a totes les persones que amb les seves queixes, les seves disconformitats i les seves consultes han estimulat la nostra institució i la mateixa Administració municipal per treballar més i millor. També vull agrair la tasca que realitzen molts dels nostres conciutadans des d'entitats i associacions diverses i altruísticament a favor d'un món millor. Agraïment també a totes les persones que amb el seu treball humil i constant, i no sempre ben retribuït, ni considerat, fan que cada dia fruïm de la ciutat i d'uns serveis indispensables, obrint tallers i botigues, escoles i residències, centres clínics i despatxos, mercats, repartidors, etcètera.

Cal avançar col·lectivament i per això crec que hauríem d'assumir al costat de les anteriors propostes els següents compromisos: fer de Girona un exemple en la defensa aferrissada dels drets humans i adherir-se al projecte de ciutats defensores dels drets humans, vetllar pel compliment de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, reclamar davant els poders estatal i autonòmic més recursos i dotacions per a l'Ajuntament per fer front a les necessitats de les persones.

No vull acabar sense referir-me als greus problemes que afecten el nostre món, tota la família humana i que tenen el seu origen en el menyspreu de la dignitat i dels drets humans. Cap idea religiosa o política, filosòfica o econòmica, ni cap barrera o frontera de qualsevol classe poden justificar la destrucció física o moral de cap persona humana. La ignorància dels drets humans ha estat i és la causa essencial de les més grans injustícies. Cal que tots plegats, però especialment els responsables i capdavaners polítics de tot el món, passem de les proclames als actes i de les paraules als fets; per salvaguardar la dignitat de les persones i dels drets humans no hi haurien d'haver mai fronteres ni s'haurien d'exigir nacionalitats o passaports. Com deia l'emperador romà Marc Aureli, la humanitat tota formem una gran família i és semblant a un cos, i quan una part del cos té dolor, totes les parts se'n senten i reaccionen; el drama o els drames que milers i milers de persones estan sofrint i suportant arreu del nostre món no ens poden deixar indiferents ni escèptics. La vella Europa, capdavantera en la defensa de les llibertats i els drets humans, ha de rejuvenir i posar novament sobre l'agenda de manera urgent l'acolliment dels refugiats que, fugint de l'horror de les guerres i la misèria, topen amb les fronteres de la insolidaritat i del menyspreu de la dignitat humana.

Per cert, recordant un consell d'en Sòcrates a un seu alumne el segle V abans de Crist, aplicable a tots plegats, incloent la premsa, quan parlem públicament, en qualsevol escenari o mitjà, i exposem opinions o comuniquem algunes coses, caldria prèviament preguntar-nos: «El que diré és veritat? El que diré serà útil? El que diré contribuirà a una major bondat a la nostra societat?» L'honestedat i la solidaritat exigeixen de tots nosaltres que contribuïm a utilitat comuna, a la veritat i a la bondat. Espero i desitjo que tots plegats amb el nostre comportament i els nostres actes, amb fets, contribuïm a fer una societat més íntegra i més inclusiva, més solidària i més justa, Girona és la seva gent i hem de treballar perquè la pobresa i les desigualtats no malmetin vides ni projectes.

I com algú ha dit, si vols córrer o anar de pressa, has d'anar sol, però si vols arribar lluny, has d'anar acompanyat. Prefereixo seguir caminant acompanyat de tots vosaltres. Gràcies per la vostra atenció.

(Aplaudiments.)

Intervencions (les intervencions dels membres assistents es donen un cop atorgada la paraula pel Sr. alcalde-president de conformitat amb l'article 94 del Reglament d'organització dels Ens Locals aprovat pel R.D. 2568/1986, de 28 de novembre).

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. Si hi ha alguna intervenció... Senyora Veray...

Sra. Concepció Veray Cama (PPC): Gràcies, senyora alcaldessa. Bé, en primer lloc, agrair-li al defensor no tan sols la seva intervenció per explicar i exposar-nos la seva memòria, sinó i sobretot per la feina que fa ja des de fa uns quants anys al capdavant d'aquesta institució, que és el Defensor de la Ciutadania a la ciutat de Girona i també fer-la extensiva a tot el seu equip que treballa en el dia a dia amb ell, que sé que necessita més gent perquè així ens ho va traslladar, que necessita que l'ajudem a reforçar l'estructura, perquè cada dia són més les persones que s'adrecen a aquesta institució i com ell ens deia també el dia de la Comissió d'Alcaldia, és perquè cada dia..., i crec que això és una cosa que podem donar-nos tots per satisfets, hem aconseguit que cada dia més ciutadans coneguin la institució com a tal i la vegin útil amb relació a aquells problemes o dificultats que ells es troben en el dia a dia.

Quan vam començar a la ciutat de Girona a tenir aquesta institució que és el Defensor de la Ciutadania, doncs semblava que als ciutadans els costava molt adreçar-s'hi, se sentien com si fins i tot anessin directe al jutjat, per ells era com anar a veure un jutge i no sabien molt bé per on els sortiria. Crec que amb l'esforç que hem fet tots i la feina que hem fet tots els que avui estem aquí, però també tots els regidors i els alcaldes i alcaldesses que han precedit el plenari del dia d'avui, al qual mai hem fet una arma política la institució del defensor del ciutadà, al contrari, sempre hem treballat de manera conjunta i colze a colze, doncs hem aconseguit que cada dia més ciutadans vegin un aliat, vegin un amic, en aquest cas, en el defensor, però sobretot en la imatge de la institució com a tal. Per tant, moltes gràcies per la feina que fas, Ramon, a més, saps que sempre ha sigut necessari, doncs, hem estat al teu costat i dialogant amb tot allò amb què hem pogut també ajudar en alguna cosa, en alguna de les dificultats o algun dels problemes que t'havies trobat que et plantejava algun gironí o alguna gironina.

Avui efectivament és el dia d'en Ramon, jo crec ara posar aquí a desgranar-me o a analitzar la memòria seria fins i tot faltar-li una mica al respecte, perquè aquesta memòria és la feina que ell fa durant un any, ell és realment el que es mereix tenir aquest Ple extraordinari que té en el qual pot explicar-vos i pot explicar a tots els gironins la feina que fa. Sí que és veritat que amb alguna de les coses que ell explica o dóna la seva opinió jo no hi estic d'acord al cent per cent, però ell ho ha dit en la seva intervenció i, a més, jo ho dic i ho repeteixo convençuda, avui no és un ple per debatre i menys debatre a nivell ideològic de les diferents forces polítiques, sinó que és posar de relleu que a la ciutat existeixen persones, gironins i gironines que encara tenen problemes, que se'ls ha d'ajudar, que s'ha d'estar al seu costat, que el Ramon fa una feina encomiable amb relació a traslladar-nos no només a l'alcaldessa i a l'equip de govern, sinó al Ple en general i, per tant, a tots els vint-i-cinc regidors, aquelles mancances i aquelles coses que ell veu i s'adona que hem de seguir treballant,

insistent i millorant per donar més oportunitats i millors oportunitats a tots els gironins i a totes les gironines.

L'altre dia l'alcaldeessa deia en la comissió, jo suposo que quan parli també ho dirà ella públicament, però va dir una cosa la qual jo crec que el defensor, primer, i la resta de caps dels grups polítics, després, vam agrair, que és que les recomanacions que s'arribin a partir d'ara a Alcaldia seran acceptades d'ofici, diguem-ho així, a no ser que tinguin una dificultat extrema i, per tant, que la seva intenció és solucionar que quedin pendents, com deia en Ramon, en aquests moments, més de cent vint recomanacions pendents de contestar. Per tant, jo agraeixo aquesta voluntat de l'alcaldeessa, que ella ja l'explicarà, però, quan parles la primera, a vegades has d'avançar coses, però no tindria sentit que jo tampoc n'hi fes referència, perquè crec que és una bona notícia i que espero que en la memòria del defensor de l'any que ve puguem dir que no hi ha recomanacions pendents o, si més no, que les que hi han són molt poquetes i perquè tenien alguna dificultat extrema, que entre tots hi hem treballat, però no hem aconseguit solucionar.

Per què? Doncs perquè al final ell és el Ramon, el defensor, és el que sap la situació que s'ha trobat i, per tant, ens ajuda. Jo crec, sempre ho he defensat així i ho he vist així, que les recomanacions que vénen del Defensor de la Ciutadania vénen per millorar les coses, per ajudar-nos a tots a ser més efectius i més eficients davant les necessitats que tenen, en aquest cas, els gironins i les gironines i, per tant, que són com el resum o les conclusions de tot el seu informe. La veritat és que jo em vaig quedar ja impactada quan l'altre dia ens avançava que havia fet més de tres mil actuacions entre visites, expedients, són moltes, són moltíssimes. I, per tant, en aquest sentit, si d'aquestes més de tres mil al final són seixanta-vuit les recomanacions que avui ens planteja, més nou d'ofici, que ell també ens posava de relleu, el que espero, com deia, és que puguin ser contestades, quan abans, que puguin ser resoltes també quan abans.

I acabo molt ràpidament. Només una cosa que deia el defensor i que sí que vull matisar. Deia que la institució feia sentir incòmode aquells que defensaven l'ortodòxia o l'aplicació de les lleis. Jo que sóc una gran defensora de la legalitat, de l'aplicació i del compliment de les lleis, vull dir molt clar i molt alt que mai ni abans, ni ara, ni amb el temps, la institució del Defensor de la Ciutadania ni m'ha fet sentir, ni em fa sentir incòmode, tot el contrari, em dóna seguretat perquè sempre està al costat dels ciutadans i de les ciutadanes ajudant-los amb allò que puguem i que compartim per sobre de tot el servei públic, la vocació de servei públic i de posar per davant de tot el bé comú, sobretot per davant de béns particulars o béns que no són de l'interès comú. Per tant, això sí que volia matisar-ho sense entrar en cap més debat perquè, com he dit, sóc una gran defensora de la legalitat, però mai –mai– m'has incomodat n'incomodaràs.

Moltes gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldeessa-presidenta): Gràcies. La senyora Pujola...

Sra. Míriam Pujola Romero (C's): Gràcies, alcaldeessa. Primerament, agrair molt especialment des del Grup Municipal de Ciutadans, tant al senyor Ramon Llorente com al seu equip, la seva tasca i la seva predisposició per tractar i resoldre tota mena de discrepàncies i problemes entre els ciutadans i l'Ajuntament.

Setena presentació de la memòria, on, atesos els resultats, comprovem com lluny d'acomodar-se cada vegada s'actua amb més empenya, cada vegada es reben més consultes i més visites i la figura del defensor de la ciutadania ens demostra als aquí

presentes que l'important no és tant sortir als mitjans de comunicació com donar resposta àgil i efectiva. Tots els que estem aquí vivim la política municipal amb intensitat i dedicació, però no sempre encertem en les nostres decisions o accions i seria injust dir que només falla l'Ajuntament actual, doncs tots dintre de les nostres competències cometem errors, avui estant a l'oposició o demà estant al Govern. Per aquesta raó, en un règim garantista com el nostre i en una cultura democràtica i amb una vocació merament social, la figura del Defensor de la Ciutadania no és només necessària, sinó que és imprescindible.

Després de l'exposició detallada de la memòria de l'any 2015, volem, per una banda, reconèixer la importància de la institució i la ingent tasca realitzada; les més de 3.600 actuacions, 2.315 consultes ateses, 647 visites i 317 expedients gestionats, ens donen una bona mostra de la càrrega de feina que el Defensor de la Ciutadania té en el seu dia a dia.

Les competències del defensor, així com els procediments i les resolucions, s'emmarquen dins d'un protocol que se'ns ha facilitat des de les institucions públiques. Com pot ser, doncs, que pràcticament no es faci cas a la figura de què tots ens n'enorgullem per la seva tasca i el seu criteri. Des del Grup Municipal de Ciutadans, i gràcies a l'àmplia memòria presentada, així com l'estudi d'alguns dels casos més rellevants, entenem que si bé cal una reflexió per part de l'equip de govern, també cal una reflexió a nivell de societat.

Els recursos públics malauradament són limitats i la fixació de prioritats és fonamental. A nosaltres, companys del Ple, ens paga aquesta societat, aquest individu a individu que el senyor Llorente rep a diari, aquell ciutadà que no veu resolt el seu problema per les vies habituals i ha de recórrer al Defensor de la Ciutadania. Si tots els problemes són importants, els que més urgència tenen són sense cap mena de dubte aquells que afecten directament la manca d'habitatge i de solucions per a ciutadans sense recursos, o aquells que tenen relació directa amb els subministraments bàsics per a aquells ciutadans «carents» d'ingressos mínims per fer-hi front. Aquí, en aquests temes, tothom s'hi ha d'esforçar, cada sol·licitud raonada que rep el defensor del ciutadà és una assignatura pendent que ens queda com a representants públics, una assignatura que hem d'aprovar sens falta.

La nostra vocació, la nostra tasca és fer més fàcil el dia a dia dels nostres conciutadans i des del nostre punt de vista, el millor defensor de la ciutadania que podria existir, seria aquell que no tingués casos a resoldre, però no tenim aquesta sort; d'aquí que la figura del defensor i el seu paper sigui bàsica en el funcionament d'un ajuntament tan important com el nostre.

Des del Grup de Ciutadans no podem ser més conscients de la necessitat de la figura del defensor, així com de reconèixer la seva tasca i donar-la a conèixer a la societat en el seu conjunt. A nivell operatiu, entenem que s'ha de fer més fàcil la relació del ciutadà amb l'Ajuntament, s'han de simplificar els procediments i si volem dotar de credibilitat i rellevància la figura del defensor, ha de tenir resposta ràpida i definitiva en un termini no superior a trenta dies.

Reiterem l'agraïment al senyor Llorente i al seu equip per la seva tasca i per fer de Girona una ciutat més còmoda, previsible i respectuosa amb el ciutadà. La feina del defensor ens ajuda a identificar àrees de millora dintre de l'Ajuntament, enforteix el vincle del ciutadà amb la ciutat i, amb la seva dedicació constant de caire amable, coherent i social, ens fa de veu de la consciència que tots necessitem quan ens desviem del millor camí de tots, del camí que ens porta a una visió exclusiva de millora

de la relació entre el ciutadà i l'Ajuntament, d'aquell camí que fa de Girona una ciutat més social.

Per tant, gràcies, Ramon, gràcies, Carina, i gràcies, Montse, per tot el que feu per a aquesta ciutat i per als que en ella vivim.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies, senyora Pujola. Té la paraula la senyora Paneque.

Sra. Sílvia Paneque Sureda (PSC-CP): Sí, moltes gràcies. Bona tarda, senyor Llorente. I primer de tot deixi que em sumi a les felicitacions i agraïment de les portaveus que m'han precedit. El defensor, la seva figura, és una figura imprescindible en la Girona transparent i activa d'avui dia, i el treball infatigable i entusiasta d'en Ramon Llorente és innegable. I avui, que es presenta aquesta setena memòria del Defensor de la Ciutadania, voldria agrair-li personalment aquesta feina i dedicació i fer-la extensiva, com no podria ser d'altra manera, a la Montse i a la Carina, que l'acompanyen en el seu dia a dia.

Les xifres de la memòria posen sobre la taula que el volum de feina de l'oficina és més que notable i té un paper molt positiu per a la ciutat. Més de 3.600 actuacions, quasi 650 visites i més de 2.300 assessoraments així ho testimonien. Aquesta setena memòria posa de nou l'accent en el que ja deien algunes memòries passades, que a Girona drets com el del treball, el de l'habitatge, subministraments bàsics han estat durament alterats per la greu crisi econòmica que vivim des de l'any 2008. En això estem treballant i estic absolutament d'acord amb vostè en la unitat de tot el conjunt gironí a l'hora de reclamar, com recorda la seva proposta número 7, a les instàncies superiors –Generalitat i Estat– majors dotacions de tot ordre per enfortir els serveis socials i poder afrontar amb majors garanties les situacions de necessitat de la nostra ciutat.

Els ajuntaments efectivament són les institucions més properes a les persones i tenen –tenim– el deure moral i l'obligació de buscar solucions i recursos per evitar aquestes situacions. No és fàcil, ho sabem, però tots els que estem aquí presents, regidors i regidores, compartim una cosa en comú: volem el millor per als ciutadans i ciutadanes de Girona. I això és el que ha fet que moltes vegades sumem esforços per tirar endavant en situacions complicades. És per això que serveix la política, la política amb majúscula que ens recordava en la seva intervenció, i just en la línia del que diu vostè quan parla del treball col·laboratiu. Treballem per a les persones, que és el capital més important de la ciutat per afavorir i millorar les seves vides vestint les condicions públiques necessàries per fer més humana i solidària la convivència en l'espai del nostre municipi.

La seva figura, la del defensor, és la de mediador i ha anat adquirint cada vegada més a Girona la funció d'una veu a favor dels drets de les persones, i així ho demostra la seva proposta número 4, quan estic convençuda que convenim tots s'ha d'incrementar i fer esforços per ampliar l'habitatge social. Avui vostè ens recordava un treball de la plataforma que estan efectivament treballant els dimarts al seu costat, i ens deia que la llei és com una *tela de araña*, com una teranyina, arrel d'una poesia, d'unes paraules de Martín Fierro. Jo li haig de dir que alguna teranyina bona tenim, i vostè també hi ha fet referència, la Llei 24 de 2015, aquesta és una bona teranyina que no trenca el poderós i que no enganxa, com deia vostè, o embolcalla la part dèbil. I aquesta llei, precisament, aquest matí també ens permetia no només aturar un desnonament, sinó donar viabilitat a un lloguer social.

A la cloenda de l'informe, vostè afirma el propòsit compartit de fer de Girona un exemple en la defensa aferrissada dels drets humans amb l'adhesió al projecte de ciutats defensores i a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans. És veritat que a l'Europa de les ciutats els ajuntaments tenen un paper de primer ordre per tal de garantir aquests drets. Aquest Ajuntament, doncs, ha d'assumir i assumeix aquest paper i és conscient que sense la coordinació i sense que aquests objectius es fixin com a prioritats en l'àmbit català, estatal i europeu, combatem dificultats molt grans, molt greus que han de poder trobar solucions per garantir aquesta igualtat d'oportunitats.

Al llarg dels seus setze anys de funcionament, aquesta institució s'ha finançat en moltes ocasions com a pont necessari entre ciutadania i Ajuntament. En aquest sentit, li agraeixo que vostè ha sabut entendre que els problemes ciutadans que ens trobem, els més greus, tenen un lligam estret entre oportunitats, convivència als barris, ocupació de qualitat, habitatge i garantir les necessitats més bàsiques. La unitat estructural de la ciutat es podrà mantenir si posem tot el nostre propòsit i recursos a teixir solucions transversals.

I a la memòria, i avui també acabava recordant la història de Sòcrates explicada per Plató, que diu que abans de parlar cal preguntar-se si el que es diu és veritat, si és útil i si contribuirà a una major bondat. Per això estic d'acord, com deia, que cal ampliar les maneres de complementar la democràcia d'aquesta ciutat amb formes de transparència i de participació.

Acabo, doncs, tornant a donar les gràcies al defensor de la ciutadania i al seu equip de treball per la feina feta, prenc bona nota de les recomanacions compartides i estic absolutament convençuda del treball que tots i totes hem de fer de manera conjunta per fer de Girona una ciutat de barris i que sigui de tots i de totes, amb les portes obertes de bat a bat, aquest Ajuntament, a tota la seva gent.

Gràcies.

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

Sra. Laia Pèlach Saget (CUP-Crida per Girona): Sí, moltes gràcies. Moltes gràcies també, agrair al defensor i evidentment també al seu equip. I, doncs, assumint una mica aquest consell que ens feia arribar de Sòcrates, esperem, en la meua intervenció i d'ara endavant, dir veritats, que aquestes siguin útils i que contribueixin a la major bondat.

En aquest sentit, voldria comentar que la tasca del defensor per nosaltres té molt sentit i dins d'aquests sentits m'agradaria destacar algun aspecte. D'entrada, creiem que és especialment important l'atenció que es fa al cas particular, aquelles persones desorientades o desemparades que parla en la memòria. I és precisament important la tasca que es fa al cas d'aquest particular al general i per això tenim aquestes propostes més àmplies. És aquest equilibri sempre permanent entre el que és el cas concret i el que és el bé comú i entre el que és la rigidesa administrativa i la flexibilitat demandada. En definitiva, com també comentaves, un equilibri entre el que és la justícia, que sovint ha de passar per sobre del que és la legalitat.

Aquest és un dels sentits, però també un altre sentit important i que apareix també en la memòria és el fet de recordar-nos permanentment que l'Administració pública es deu a la ciutadania i que és aquesta ciutadania la legítima propietària de l'Administració. I està bé que ens ho recordis i que nosaltres fem l'esforç de recordar-ho també.

Més enllà d'això, també volíem celebrar aquest compromís que en el seu moment ens va fer arribar l'alcaldeessa de fer seves i d'assumir com a pròpies aquestes recomanacions que arribin per part del Defensor de la Ciutadania. Critiquem, en aquest sentit, que encara avui en dia tinguem més de cent vint d'aquestes recomanacions pendents, però que ens alegrem, doncs, que ens entenem que això ha de canviar a partir d'ara. I és que creiem que tot i que el defensor i el seu equip fan una gran tasca més enllà d'aquestes recomanacions, són aquestes també i el fet de donar-los sortida el que dóna sentit a la figura del defensor. I el mateix defensor incloïa també en la seva intervenció que aquesta és una tasca, la de l'equip del defensor, sovint poc reconeguda i, a diferència d'altres àrees que requereixen condecoracions o especials diades perquè se'ls reconegui la seva tasca, entenem que el reconeixement a la tasca del defensor, precisament, passa per donar sortida a aquestes recomanacions. Per tant, doncs celebrem que hi hagi aquest compromís a partir d'ara.

Més enllà d'això, també voldríem destacar algunes idees o propostes que apareixen, que han aparegut en la intervenció i també en la memòria. D'entrada, tot el que fa referència a la crisi creiem que és especialment important i en el context que aquesta ha generat. D'una banda, posar èmfasi en el fet que el dret a la salut, a l'habitatge, al treball s'han esquarterat. Efectivament són drets que no sempre garanteixen i això es fa evident amb el creixement de la pobresa, el creixement de les desigualtats, més enllà que a vegades tenim visions triomfalistes perquè hi han dades econòmiques que fan creure que la cosa és diferent. Cal anar, com deia, a les causes i tenim exemples molt clars d'aquest augment de les desigualtats, com el que apuntava el mateix defensor dels grans beneficis de les companyies elèctriques, mentre al mateix temps trobem famílies que encara –encara avui dia– es veuen amb els subministraments tallats o ajuntaments, com apuntava, que es veuen obligats a assumir aquestes despeses mentre les companyies tenen aquests grans beneficis.

En Ramon parla precisament dels interessos superiors i són aquests interessos superiors que entenem que cal salvaguardar. I és aquest plantejament de justícia social que nosaltres compartim i que ens agrada molt veure avui plasmada en aquesta memòria. Creiem precisament que les lleis no poden estar ni per sobre dels drets humans, ni per sobre de la voluntat popular i això crec que queda reflectit també en la memòria i ens agrada, doncs, llegir-ho.

També fa esment i voldria citar-ho textualment, a la mediació, perquè realment és una frase molt maca que apareix a la memòria, diu: «Les solucions no sempre han de venir de fora, cal i és imprescindible que els afectats col·laborin i participin activament en la resolució dels mateixos. Caldria impulsar processos de formació i responsabilització per tal que els que són part dels problemes també actuïn i aportin solucions.» Creiem que aquesta és una línia de treball molt, molt interessant i amb la qual tenim molt camí per recórrer en totes les àrees i per tot tipus de conflictes.

També fa esment al tema de la transparència i també aquí ens agradaria fer un comentari. No es pot confondre, diu el defensor, la transparència amb propaganda ni amb presència en els mitjans de comunicació. I precisament aquí vull introduir una de les recomanacions que fa el defensor i és que cal reformar i actualitzar l'ordenança municipal de serveis funeraris, per millorar la lliure concurrència i evitar el monopoli. Aquí m'agradaria avui especialment dir que no es pot confondre la gent i que no es pot promoure un producte comercial, no té res a veure, no té res a veure amb la liberalització del mercat i que encara tenim molts deures per fer en aquest sentit. Per tant, m'acullo una mica a les paraules del defensor en aquest sentit.

Sense allargar-me més, sí que voldria sumar-nos a les propostes que fa el defensor i fer-les nostres, tant aquelles més generals, el compromís, la celeritat, el llenguatge entenedor, el fet de no sobrecarregar amb burocràcia la ciutadania que, com deia, ja es troba prou desorientada i desemparada, però també el de continuar avançant en la democràcia participativa i en la transparència o en la de demanar més recursos per als serveis socials. Són algunes recomanacions, algunes demandes que hem fet també nosaltres en diverses ocasions i que intentem treure també en cada discussió sobre els pressupostos, una eina clau evidentment per tirar endavant aquestes demandes. I, per tant, ens sumem a aquestes peticions, les fem nostres, aquestes generals, però també aquestes recomanacions més concretes, d'ofici, que ens fa arribar avui el defensor amb la seva memòria.

Per tant, moltes gràcies per la tasca i endavant. Bona feina.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies. Senyora Roca...

Sra. M. Mercè Roca i Perich (ERC-MES): Moltes gràcies, alcaldessa. Moltes gràcies, senyor Llorente, per les seves explicacions exhaustives, moltes gràcies al seu equip també, gràcies perquè sempre que hem vingut a buscar-lo ens ha atès, com sabem que atén perfectament tots els ciutadans des de la seva oficina, per tant, d'entrada, el nostre reconeixement per la tasca que fa la seva institució.

Vostè ha dit en el seu discurs que la missió seva era vetllar pels drets dels ciutadans, protegir-los dels possibles greuges, o errors, o actuacions equivocades que l'Administració municipal els pot infringir. És a dir, la seva figura no tindria sentit si l'Administració no cometés errors o abusos cap a la ciutadania i els tractés sempre justament. En una arcàdia feliç, doncs, vostè no tindria feina, però realment en té i en té molta, i això no diu gaire a favor de la nostra Administració, perquè, tot i que els servidors públics en general són excel·lents, el taulell sovint encara és massa alt perquè els ciutadans hi puguin arribar amb comoditat.

El defensor, doncs, ara per ara és indispensable, vostè ho ha dit, és l'últim recurs de què disposen les persones per ser escoltades i ajudades, l'última taula de salvació davant d'una administració que té l'obligació i que està feta per servir els ciutadans, però que sovint és massa burocràtica i fa que la gent de peu se sentin molt petits, molt petits i desvalguts. Per sort, doncs, vostè hi és i ens agradaria molt que tots els pobles i ciutats tinguessin una figura com vostè i que, a més a més, tots treballessin segons la filosofia amb què treballa vostè, que és la que emana de l'article 117.4 del ROM, és a dir, treballa amb independència, sense rebre instruccions de cap autoritat, complint les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri; això a nosaltres ens sembla molt important.

A mi, senyor Llorente, m'ha agradat molt que parlés de compassió, perquè ha dit: «La responsabilitat que compartim tots de sumar esforços a favor de la solidaritat i la compassió.» Miri, compassió és una paraula que avui dia no està de moda, no es fa servir i, en canvi, el seu significat és molt bonic, perquè vol dir compartir la passió, és a dir, compartir el sofriment dels altres perquè sofriment és passió. I això és el que hauríem de tenir tots els que ens dediquem a la política, ganes d'acostar-nos a tota la gent, d'acostar-nos-hi tant que hi poguéssim compartir sofriments, però també esperances, evidentment.

Però és que de sofriment n'hi ha molt, n'hi ha molt i vostè ho sap, vostè ha dit i hi coincidim que la crisi persisteix i que les desigualtats augmenten i textualment ha dit: «Les desigualtats han crescut per sobre dels esforços públics per pal·liar les conseqüències de la crisi, i amb això el drama està servit, perquè apareixen ciutadans

de primera i de segona categoria.» Jean-Jacques Rousseau, l'il·lustrat, deia una cosa molt bonica, deia: «Caldria que cap ciutadà fos tan ric com per poder-ne comprar un altre, ni cap ciutadà, tan pobre, com per veure's obligat a vendre's.» I aquesta pulsio per la igualtat que vostè diu, creiem que neix de la reflexió moral, del sentit de la compassió aquesta, però també neix de la reflexió social i econòmica. Perquè està demostrat que les societats més igualitàries són més felices i que la gent que se sent ben tractada, se sent també més segura i una societat així és dinàmicament..., econòmicament més dinàmica, i crec que hem d'anar tots per aquí.

En aquest sentit, vostè fa alguna proposta pràctica que nosaltres ens fem nostra i que, de fet, hem posat a sobre de la taula moltes vegades en aquest consistori. En habitatge, diu que cal que l'Administració sigui més proactiva i que cal ampliar el parc d'habitatge públic. El nostre grup ha proposat dues mocions en aquest sentit i també vàrem incloure-ho en el pacte pressupostari i esperem que l'equip de govern hi segueixi treballant. Però la veritat és que ara per ara les persones de Girona que no tenen casa tenen molt de mal i les solucions que proposa el consistori són gases i tiretes.

També parla vostè d'enfortir el serveis socials i de garantir els subministraments bàsics de les famílies amb menys recursos. Completament d'acord, això és prioritari i és molt important. Avui evidentment no és dia per entrar en debats polítics, només volem senzillament subratllar aquestes prioritats, aquestes urgències socials que les mateixes dinàmiques quotidianes del defensor posen de nou de manifest a la nostra ciutat.

Vostè parla també, i ens agrada molt, de les normes, sempre, jo li he sentit parlar molt de les normes i avui també n'ha parlat. Avui ha dit que són instruments per garantir la convivència i la pau social, no per encasellar la vida. Molt important, això, eh? No per encasellar la vida. Estem d'acord i ens agrada l'aplicació del dret que vostè fa, el dret sempre s'ha d'aplicar observant la realitat social amb rigor, però amb empatia, sempre amb empatia. Si no és amb empatia, no estem fent bé les coses.

I a nosaltres ens tranquil·litza molt la seva insistència a dir que tot i que és evident que tothom hem de complir les normes, és clar, també és veritat que hi ha sempre marge d'interpretació i de flexibilitat i que aquest marge sempre s'ha d'utilitzar a favor de les persones i del seu benestar i perquè els seus problemes es puguin resoldre. I no cal dir que compartim plenament la crítica d'allò que vostè amb encert anomena «ortodòxia de les normes», ortodòxia legislativa. Aquesta ortodòxia que sovint fa que els processos s'alenteixin i que aturi les solucions.

Hi ha una cosa del seu discurs amb què no estem totalment d'acord, és que vostè ha dit que els temes de què vostè tracta no són de gran transcendència i, en canvi, els objectius dels grups polítics sí que ho són. No, és que, de fet, els programes electorals estan fets per solucionar els problemes de la gent i si no estan fets per això, no tenen cap sentit. Sobretot per solucionar la vida de les persones vulnerables que tenen noms, cognoms, que tenen una adreça, pares i fills, que són les que a vostè se li acosten. I per això la seva feina és tan difícil, perquè només vénen a vostè gent que ho necessita. Vostè i el seu equip són una mica com els metges d'urgència: ningú va al metge d'urgències si no es troba malament. És a dir, no vénen ciutadans a proposar-li idees, no ve ningú a vendre-li projectes, a dir: «La ciutat pot anar més bé d'aquesta manera.» No, vénen perquè ho necessiten. I sí que és veritat que vostè ha dit que hi ha gent que li ve a agrair que un tràmit no se li hagi acceptat perquè ha entès..., això deu ser l'excepció, jo crec que en general, tot i que vostè arregla coses, després ningú

no li ve a donar les gràcies. Només vénen a demanar ajuda, queixes i drets no respectats.

I pel que fa a la feina concreta, tenim la memòria molt ben explicada, no podem comentar tots els casos, només dues coses. Miri, cent vint recomanacions pendents dels altres anys i cinquanta-nou pendents d'aquest any són massa, són massa i estem a les portes d'unes eleccions, vull dir que si per eleccions això s'atura, doncs malament rai. L'equip de govern ha de contestar més de pressa les seves recomanacions, no es pot fer esperar la gent. I, a més a més, pensem que seria una molt bona cosa que tots els grups polítics sentíssim com a pròpies aquestes recomanacions, que ens importessin de veritat, que sentíssim tots que aquestes recomanacions ens interpel·len a nosaltres mateixos. I caldria també que totes aquestes actuacions que vostès fan al llarg de l'any, doncs, servissin a l'equip de govern per prevenir els problemes, perquè evidentment aquestes actuacions que es van repetint són els problemes que hi ha a sobre de la taula, a sobre de la ciutat. Per tant, hauria de servir per prevenir. I en aquest sentit, ho repetim, l'Ajuntament ha de ser molt més proactiu i menys reactiu del que és avui.

Per acabar, vostè ha parlat dels grans problemes que afecten el nostre món, dels drets humans no respectats, ha parlat de la vella Europa, que és sorda i que és insolidària. Només recordar a tots que nosaltres tenim un plus de responsabilitat, els polítics, fins i tot els d'una ciutat petita com Girona, i tenim molta responsabilitat i coses a dir.

Moltes gràcies.

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

Sr. Carles Ribas i Gironès (CiU): Moltes gràcies, senyor alcaldessa. Ramon, Carina, Montse, primer de tot, agrair-los atacs la tasca que duen a terme i el servei, perquè és complex, sobretot l'esforç que duen a terme, la tenacitat i la perseverança que hi ha en l'exercici d'una tasca tan i tan difícil, perquè requereix, jo crec –i a vegades ho hem comentat, senyor Llorente–, dos elements molt importants. El primer és el rigor, perquè evidentment vostès tenen aquí la dificultat de desgranar moltes vegades el gra de la palla i intentar esbrinar realment què ha succeït, però no només si el servei ha funcionat o no ha funcionat, a vegades també del missatge que reps quan t'entra una persona i ser capaç de discernir el tirar endavant o no tirar endavant aquell expedient. I això és una dificultat realment molt i molt complexa i que també l'hem de valorar, no tant l'expedient obert, sinó moltes vegades aquells que s'han hagut de tancar o ni obrir, que de ben segur, quan arriba un a casa, pensa si s'ha equivocat o no s'ha equivocat en no obrir-lo.

I l'altre jo crec que és l'esperit, l'esperit perquè un dia ho vam comentar i li vaig dir: la dificultat que té l'exercici de la seva tasca és conjugar el verb «servir» –i si m'ho permeten els lingüistes– amb un complement directe que seria el principi d'equitat. I això és difícil, perquè moltes vegades la gent interpreta que servir a vegades es pot interpretar que és utilitzar-lo per aconseguir quelcom que no han pogut aconseguir per altres vies, i no és res més si no és aplicant l'equitat que realment aconseguim el fi que un proposa.

En aquest sentit, evidentment un dia vostè em va comentar aquí fora que a vostè el regia un principi de Montesquieu, que era que la injustícia envers un és una preocupació envers els altres. I cada vegada que el sento i amb els anys que li he sentit fer el seu informe, sempre recorre a allò que vostè i jo vam estudiar, i jo sempre procuro llegir-me d'«avantmà» el seu informe per veure a qui citarà en el seu moment.

He vist que avui tinc l'oportunitat de citar quelcom que vostè no ha citat, però que sí que ha intuït, i jo li faré un petit matís per complementar el que ha dit vostè respecte a la problemàtica que hi ha en l'exercici o en l'aplicació del dret, i va ser el que va dir Pericles, que evidentment un estat democràtic ha de servir la majoria i buscar la igualtat, però evitant en tot moment d'arbitrarietat de l'Estat i l'egoisme que aquest genera. I és l'egoisme de l'aplicació cega del negre sobre blanc, que vostè ho ha comentat més d'un cop, de l'aplicació cega d'una llei i l'aplicació d'aquesta llei sense tindre en compte el que hi ha a darrere i les persones que hi han a darrere. Però, un cop llegit, vostè puntualitza coses a mesura que va parlant en el seu informe, i avui n'ha puntualitzat unes quantes que sí que m'agradaria poder-li fer o transmetre una reflexió, sobretot des del punt de vista d'aquells que tenen les funcions d'estar a l'equip de govern.

I aprofitaré una altra frase d'una altra persona, que va ser Gandhi, quan va dir que guanyem justícia més ràpidament si fem justícia amb la part contrària. Què vull dir amb això? Que quan busquem l'equitat hem de saber que a la balança hi han dues parts i dues manifestacions confrontades i que prejudicar a vegades és equivocat tant per una banda com per l'altra, i aquest és realment el repte més important quan anem a buscar aquesta equitat. Jo l'encoratjo perquè la trobi, perquè la busqui, l'aprofundeixi, perquè és molt important que a l'hora de fer anàlisis, a l'hora de fer valoracions, aquest criteri, l'haver fet justícia envers l'altre, abans de proposar una idea, crec que és molt important i evidentment és el que dóna sentit a aquesta mediació o aquesta equitat que estem buscant en la construcció de la seva feina.

En aquest sentit i per acabar, comparteixo una de les coses que ha dit aquí que no apareix en el text, però sí que ha fet la manifestació vostè, que la construcció d'una societat sense ferides que sagnin requereix tractar tots els elements, els que vostè ha introduït aquí, i en especial un que jo considero que és la medul·la de tota societat, que és la cultura. Evidentment comparteixo el criteri que ha de ser obert al màxim per a tothom, però també comparteixo un criteri fonamental, que és repetir el que li dic que havia dit en el seu moment Gandhi, és a dir, posar-nos a les dues bandes i sobretot no tindre cap mena d'apriorisme i defensar-la sense cap mena de complexitat i sempre treballant amb futur perquè, com he dit abans, és la medul·la de tota societat.

I tampoc obviem un altre element molt important i és que qui gestiona són humans i com a humans s'equivoquen, i no només és amb l'error que aprenem, sinó que també millorem.

Moltíssimes gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltes gràcies, senyor Ribas. No sé si abans de jo cloure aquesta... No, no, jo clouria. No sé si vostè vol, o no, fer algun comentari més, referir-se al que li han dit.

Sr. Ramon Llorente Varela (defensor de la ciutadania): Gràcies, alcaldessa. No, només donar les gràcies a tots els components. Per mi l'Ajuntament, l'Administració, sempre ho he dit, ho he transmès, sou els vint-i-cinc que esteu asseguts aquí, sou vosaltres els electes, els que la ciutat en un moment determinat ha decidit que els representeu, per això sempre parlo que vosaltres sou diversos, sou plurals, igual que la mateixa societat. Agrair-vos l'encoratjament per seguir treballant a favor d'allò que ens mou a tots, que és el millorar la vida dels nostres conciutadans amb una administració més transparent, més eficient, més eficaç i més respectuosa amb la dignitat de les persones. I no vull incomodar, diguéssim, els vigilants de l'ortodòxia, sigui el secretari, sigui l'interventor, ho saben perfectament, perquè tinc bona relació amb ells. La meva actuació, la meva finalitat última en qualsevol actuació d'atendre un

ciudadà és sobretot escoltar i buscar la via o aquell punt que aquella persona pugui tenir de raó per facilitar una resolució més justa i equitativa per part de l'Ajuntament. Mai se m'hauria ocorregut pensar que jo em puc saltar la llei. No me la salto, però miro d'estirar-la, com ha dit la Maria Mercè Roca, de dir el punt..., o la Laia o els altres, el punt que més afavoreix el ciudadà; evidentment és la meva funció i és la meva responsabilitat. Agrair-vos a tots l'encoratjament que doneu i animar-vos que efectivament continueu en aquest camí de servei a la ciutadania, que són als quals tots ens devem.

Gràcies.

Sra. Marta Madrenas Mir (alcaldessa-presidenta): Moltíssimes gràcies. És cert que segurament a tots ens agradaria que els ritmes o les formes de l'Administració moltes vegades fossin més àgils o millors, però també és cert que cal ser estricta també, l'Administració cal ser estricta també a tenir cura de respectar sempre les garanties que estableixen els diferents processos administratius i és cert que això moltes vegades encaixar-ho bé tot junt, doncs a vegades es fa extremadament difícil.

Abans el defensor s'ha referit al fet que la seva feina –i també amb les seves col·laboradores, la Carina i la Montse– a vegades és poc reconeguda i jo el que vull fer és reconèixer-la, la seva i la d'elles, de la Carina i la Montse, i aprofito per fer-la extensiva també..., o fer-lo extensiu, aquest reconeixement, també a la feina de tots els treballadors de la casa. Perquè, de fet, si els ajuntaments..., ho ha dit abans, s'hi ha referit la regidora Paneque, que són l'Administració més propera al ciudadà, doncs si realment els ciutadans perceben els ajuntaments com les administracions més properes als ciutadans, estic completament segura que és gràcies a la bona feina que fan els treballadors de les administracions, en aquest cas, de la nostra casa, i crec que cal defensar i agrair la feina que fan tots els treballadors, tota la gent de la nostra casa. Perquè és veritat que en aquests moments que s'estan vivint tan complicats, fer que la ciutadania que pateix i que es presenta aquí, a l'Ajuntament, doncs que entenguin quines són les limitacions legals de les administracions, doncs estic segura que se'ls fa molt difícil moltíssimes vegades. I, estant convençuda, com estem tots, que els tècnics de la casa comprenen perfectament les problemàtiques de tots els ciutadans, doncs a vegades aquests encaixos són molt difícils i, per tant, el reconeixement de la feina que fan tots els tècnics.

Abans d'acabar, només un tema i no entraré en el tema concret, perquè en cap cas vull entrar en debat i, per tant, ho faré en genèric. I és perquè s'ha referit un tema que entenc que és un debat molt delicat i la veritat és que molt complex, no és fàcil, que ha contraposat les inversions de recursos en cultura a les inversions de recursos dels serveis a les persones. Jo parlo en general, perquè no vull entrar en el debat, i sé que és un tema molt complex, perquè evidentment que la prioritat de totes les administracions i també d'aquesta, i ho és, doncs han de ser les persones, és evident que ha de ser així. Però jo crec que a vegades és caure en un error entendre que estar al servei de les persones i ajudar el servei a les persones o serveis socials ha de ser exclusiu i només amb serveis socials. És a dir, nosaltres entenem que s'està als serveis a les persones també treballant pel desenvolupament local, perquè crec que molts també coincidiríem que la millor política social és la de la reducció de l'atur, no només la reducció de l'atur, sinó la creació de llocs de treball, i amb subvencions no es creen llocs de treball.

Per tant, creiem que s'ha de treballar el desenvolupament econòmic, i la cultura no l'hem d'entendre..., almenys crec que no s'ha d'entendre com un *divertimento*, no és això, la cultura és molt més, a part d'un sector potentíssim econòmic –i ja acabo–, a

part d'això –i ja acabo–, també pel que significa la cultura de, originàriament, aquest cultivar l'esperit de les persones. I, per tant, crec que també és d'obligació de les administracions aconseguir ciutadans més cultes, perquè ciutadans més cultes són ciutadans més tolerants, que treballen en la cultura dels valors, més cívics i, per tant, s'aconsegueix una ciutadania més civilitzada i que treballa millor el progrés. Per tant, així en genèric i sense entrar amb el que ha dit vostè, jo només m'ha agradat fer aquesta petita..., que entenc que és un debat que dóna per molt i que segur que en podrem parlar molt.

He d'acabar agraint la magnífica, la magnífica feina que sincerament crec que tots hem dit, tots estem absolutament d'acord, d'aquesta cerca constant, contínua i sense defallir de l'equitat i de la justícia en el dia a dia d'aquesta Administració, i això sincerament és d'agrair. Jo especialment destacaria aquest ànim d'escalf que manté sempre el defensor del ciutadà, d'acolliment i de tenir cura de tots els nostres ciutadans. I jo ho volia destacar per aquesta actitud que manté sempre d'intentar protegir però amb aquest escalf. I crec que això és molt important perquè a vegades és difícil, a vegades vols mantenir una mica la barrera també per protegir-te una mica i tu no ho fas i això és d'agrair, perquè estic segura que els ciutadans ho noten moltíssim.

En fi, crec que la figura del defensor del ciutadà després de tots aquests anys coincidiríem que s'ha tornat una figura imprescindible i la veritat és que ho hem de celebrar. Moltíssimes gràcies i molt bona feina, i millor d'ara endavant. Moltes gràcies.

VOTACIÓ

Els reunits manifesten **unànimement** quedar-ne assabentats.

I no havent-hi cap més assumpte per tractar, es dóna per acabat l'acte, essent les 19.27 h, jo com a secretari, en dono fe.

EL SECRETARI GENERAL

JOSÉ IGNACIO ARAUJO GÓMEZ