



# INFORME 2016

AL PLE MUNICIPAL,  
EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA



**Jo dic que tinc la veritat. Tu fas el mateix.  
I fora de nosaltres, existeix la veritat.**

**Anònim**

Aquest informe de les actuacions de la Institució Defensa de la Ciutadania de Badalona de l'exercici 2016 s'ha acabat de redactar el dia 2 de març de 2017

**Han participat en la redacció d'aquest informe: Neus López i Rodrigo i Jordi Pérez i Sabaté**  
**Assessor legal: Luis Miguel Cantero i García**

Una publicació de l'oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona  
**Síndic Defensor de la Ciutadania: Armand Soler i Alcaraz**

**C. Francesc Layret, 86-90, 1a planta**  
**08911 Badalona**  
**Tel. 93 389 55 02**  
**A/e dfciutadania@badalona.cat**  
**www.defensaciutadaniabadalona.cat**



Ajuntament de Badalona



## Resum de la intervenció del Síndic davant el Ple municipal en la presentació de l'Informe 2016

Senyora alcaldessa, senyores regidores, senyors regidors, ciutadanes, ciutadans i representants veïnals,

L'informe que ara tenen a les mans correspon a l'activitat de la institució del Síndic Defensor durant l'exercici 2016.

Observaran que manté una línia de continuïtat amb relació als anys precedents; tot i així, en ocasions anteriors ja he pogut comentar que les peticions de consulta i/o d'emparament que arriben al síndic han anat canviant en els últims anys.

Les raons d'aquests canvis poden ser variades: una de les quals és, sens dubte, que fa massa temps que estem vivint una molt dura crisi socioeconòmica que està essent molt més injusta, si pot ser, en aquells sectors més vulnerables de la nostra societat.

Moltes de les queixes que ens han arribat han posat de relleu els problemes derivats de l'anomenada 'pobresa energètica' (llum, aigua i gas) i també la coneguda per 'pobresa habitacional' (necessitat d'habitatge social).

Entre els factors a valorar com a causants d'aquests problemes podem trobar la insuficiència de recursos que deriva de les minses pensions que molta de la nostra gent gran percep i que ara, a més, han de servir també per ajudar els seus fills aturats i les seves famílies quan arriben a una molt precària situació econòmica.

Pel que podem observar, les persones en aquesta situació, dissortadament, són cada cop més nombroses. Les desigualtats que pateixen persones, famílies i alguns dels col·lectius més vulnerables de les nostres ciutats es fan cada cop més evidents i són, a més, absolutament escandaloses.

Les condicions derivades de treballs precaris també són fàcils de trobar a casa nostra. Sense necessitat de buscar gaire, trobarem molt d'aquest treball precari, molts contractes temporals del tot insegurs i salaris insuficients. Així doncs, podem afirmar que resta molt per fer i avançar si el que desitgem és una societat més justa que la que actualment tenim.

Avui, encara, per a aquests casos tan desafortunats, disposem dels equips de Serveis Socials. Tot i així, com ja he dit, atès que cada cop són més nombrosos els casos a atendre, hi ha persones que des de la por i la desesperació vénen a la Defensa de la Ciutadania a reclamar la nostra intervenció mediatora per tal d'aconseguir un ajut.

El temps que aquestes persones, en alguns casos, es veuen obligades a esperar és massa llarg. Per poder-ho comprendre ens caldria fer un enorme esforç i situar-nos en l'estat, real, en què es troben aquelles famílies. Ben segur que a la majoria de nosaltres ens resultaria molt difícil arribar a sentir la desesperació



en què deuen viure moltes de les persones que com nosaltres viuen a la nostra mateixa ciutat.

Una demanda que se'ns formula repetidament comença a ser hores d'ara un "clàssic". Ens referim a la queixa feta per aquelles persones que s'han dirigit dins el termini i en la forma escaients a l'Ajuntament i que, transcorregut el temps, no reben absolutament cap resposta a la seva demanda.

Aquesta és una qüestió que preocupa i ocupa el síndic des de fa anys i que en anteriors ocasions i en diverses legislatures ja ha estat expressada.

Es tracta d'un problema endèmic a massa administracions. I dic això perquè el fet de no respondre a una consulta, petició i/o recomanació pot acabar forçant en la ciutadania una complicada idea de descrèdit cap al seu Ajuntament.

De la mateixa manera, considero millorables algunes de les respostes donades al no ser aquestes prou motivades respecte als punts concrets o fets al·legats.

És en aquests casos quan el síndic es permet recordar que si bé la queixa és un dret democràtic, la resposta és una obligació democràtica. Així doncs, per aquesta raó, qüestiono, un cop més, l'aplicació sistemàtica dels anomenats silencis negatius.

Faig un altre cop aquesta observació amb la confiança que cada cop siguin menys les persones que, des de la nostra Administració, actuïn d'aquesta manera.

És a dir, i si se'm permet, això es pot interpretar com una mesura de caràcter preventiu, com una vacuna; perquè continuo valorant com és d'important per a la persona que fa una consulta que el seu Ajuntament li doni una resposta que, per descomptat, no té per què coincidir sempre amb el desig de qui la formula.

En xifres, l'activitat de la Defensa de la Ciutadania es va concretar en un total de 235 actuacions desglossades en 119 consultes, variades quant a naturalesa i per tant que van representar tot un seguit d'accions, algunes de complexes. A més, 62 van haver de ser derivades de manera acompanyada per tal d'assegurar que la persona podia ser atesa de manera ràpida; 49 d'aquelles van ser pròpiament queixes per a les quals es va iniciar l'expedient corresponent i es va fer arribar la corresponent recomanació; per últim, es van realitzar 5 recomanacions d'ofici.

Amb aquestes accions es pot veure que el síndic defensor esdevé, a més del canal transmissor de les queixes de la ciutadania (intervencions a demanda), en una potent eina que defensa i promou el bon govern de la ciutat.

Per aconseguir-ho es val, molt especialment, de les anomenades recomanacions que en un percentatge significatiu han estat valorades i acceptades totalment o parcialment. Al tancament de l'exercici resten en tràmit un nombre que s'apropa al 20% d'aquestes recomanacions.

Presentació de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Presencial	153
Telèfon	46
Correu electrònic	30
Altres (correu postal o fax)	1
Ofici	5
<b>Total</b>	<b>235</b>

Iniciativa de les actuacions (consultes, queixes i derivades)	
Home	111
Dona	114
Col·lectiu	5
Ofici	5
<b>Total</b>	<b>235</b>



## Dades Informe 2016

Actuacions				
Consultes, informació i assessorament		Consultes, informació i assessorament	119	
		<b>Total consultes</b>	<b>119</b>	
Derivades	Defensor del Pueblo		1	
	Síndic de Greuges de Catalunya		20	
	Altres defensors		2	
	Altres derivacions		39	
	<b>Total derivades</b>		<b>62</b>	
Queixes	Admeses	Mediació - solució amistosa	0	
		Estimades amb recomanació	Acceptada	18
			Acceptada parcialment	4
			No acceptada	7
			Pendent de resposta	0
	Desestimades	1		
	Arxivades per desistiment		8	
	En tràmit		10	
	No admeses		1	
	<b>Total queixes</b>		<b>49</b>	
Actuacions d'ofici	Amb recomanació			
	Acceptada		1	
	Acceptada parcialment		1	
	No acceptada		0	
	Pendent de resposta		2	
	Arxivades sense recomanació		1	
En tràmit		0		
<b>Total actuacions d'ofici</b>		<b>5</b>		
<b>Total actuacions</b>			<b>235</b>	

Queixes i actuacions d'ofici			
Administració general	Impostos		6
	Sancions		11
	Responsabilitat patrimonial		0
	Altres		7
	<b>Total administració general</b>		<b>24</b>
Territori	Activitat econòmica / comerç / mercat		5
	Medi ambient / soroll		0
	Obres / disciplina urbanística		2
	Llicències activitats		0
	Seguretat ciutadana		0
	Habitatge		3
	Manteniment i mobilitat via pública		11
	Altres		1
	<b>Total territori</b>		<b>22</b>
Serveis a les persones	Consum		0
	Cultura / educació / esports		0
	Salut pública		1
	Serveis socials		3
	Participació, atenció i relació amb la ciutadania		0
	Altres		4
<b>Total serveis a les persones</b>		<b>8</b>	
<b>Total queixes i actuacions d'ofici</b>			<b>54</b>