

## PLE DE L'AJUNTAMENT

Sessió Extraordinària  
Acta núm. 3

Dijous, 26 de març de 2009  
1a. convocatòria

### Senyors/Senyores assistents:

Alcalde-President: Sr. JOAQUIM BALSERA GARCIA.

Regidors/Regidores: Sra. RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ, Sr. JOSÉ FCO. OBISPO VALLECILLOS, Sr. XAVIER ESTEBAN MARTÍN, Sra. ANNA BECERRA PEÑA, Sra. LAURA BARRUFET MIRÓ, Sr. VÍCTOR CARNERO LÓPEZ, Sra. NEUS VENDRELL VIGO, Sra. SALVADORA SANZ RECOBENIZ, Sr. JORDI JIMÉNEZ HORCAJADAS, Sr. LUÍS IGLESIAS TORO, Sr. BENET CASTILLEJOS SEGURA, Sr. JOSEP LLOBET NAVARRO, Sr. JOSÉ ANTONIO SÁEZ LÓPEZ, Sr. SERGIO ENGLI IZQUIERDO, Sr. MARCEL·LÍ REYES VIDAL, Sra. MARTA JIMÉNEZ IBORRA, Sra. EMMA BLANCO ANGUERA, Sr. FRANCISCO JAVIER GARCÍA GALCERAN, Sr. RAMON CASTELLANO ESPINOSA i Sr. MIGUEL ÁNGEL IBÁÑEZ GINER.

### Funcionaris:

Secretari: Sr. Guillermo de Prada Bengoa.

Cap del Servei de Secretaria: Sr. Jaume Tutusaus Torrents.

Interventor: Sr. José M<sup>a</sup> Garcia Pascual.

En el Saló de Plens de l'Ajuntament, situat a la Plaça de Jaume Balmes, s/n, es va reunir el Ple de l'Ajuntament el dia vint-i-sis de març de dos mil nou, en sessió extraordinària, primera convocatòria, amb la presidència del Sr. Joaquim Balsera Garcia, alcalde-president, concorrent els senyors/les senyores que s'esmenten més amunt, assistits pel secretari general, Sr. Guillermo de Prada Bengoa.

Tant al començament com durant tota la sessió es va donar el quòrum d'assistència (1/3 del nombre legal) exigint per a la constitució vàlida del Ple, per l'art. 46.2.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

I essent les divuit hores, deu minuts, el Sr. alcalde-president, va declarar oberta la sessió.

### PUNT ÚNIC

#### Presentació al Ple per part del Síndic municipal de Greuges, de la Memòria d'activitats corresponent a l'any 2008, en compliment del que disposa l'art. 152.1 del ROM

Abans de donar-li la paraula, el Sr. Alcalde va saludar i donar la benvinguda una vegada més al Sr. Pere Marrugat i Querol, Síndic Municipal de Greuges, escollit com a tal pel Ple de l'ajuntament de Gavà en sessió de data 21 de juliol de 2005, sent nomenat després per Decret de l'alcaldia i prenent possessió del càrrec el 29 de juliol de 2005.

Després d'haver presentat en el seu moment les Memòries corresponents a la segona meitat de l'any 2005 i la dels exercicis complets de 2006 i 2007, li corresponia en aquesta ocasió presentar la Memòria de l'any 2008.

El Sr. Marrugat, en primer lloc, va saludar al senyor Alcalde, regidors i regidores, funcionaris i funcionàries, ciutadans i ciutadanes, manifestant el seu agraïment per l'assistència a aquesta sessió plenària de presentació de l'informe anual del Síndic municipal de Greuges.

Durant el transcurs d'aquests quatre anys d'existència de la Institució, va dir el Sr. Marrugat, crec que a més d'haver realitzat l'esforç d'implantar i posar en marxa un mètode i uns processos de treball normalitzats, s'han complert amb la màxima independència i objectivitat les funcions fixades al Reglament Orgànic Municipal respecte de la instauració del Síndic, així com l'essència dels seus objectius, que no són altres que arribar a ser una eina útil de consultes, de mediacions, de diàleg i de recerca de solucions per als ciutadans i les ciutadanes que han plantejat les seves queixes contra la gestió municipal.

En aquest sentit, el Síndic ha fet una tasca d'informació i d'assessorament a moltes persones que s'han dirigit a la nostra Oficina. L'atenció al ciutadà o ciutadana que es dirigeix a l'Oficina del Síndic deriva sempre en un servei d'orientació i ajuda perquè l'Administració municipal pugui resoldre la seva necessitat.

No cal dir que procurem dedicar la màxima atenció i consideració a totes i cadascuna de les sol·licituds. Són moltes les ocasions en les quals és necessària una atenció molt especial en la recepció i l'anàlisi de la problemàtica presentada, ja sigui per la situació de la persona o persones afectades o bé per l'excessiu temps transcorregut i d'arrossegament d'un problema sense solucionar, i fins i tot, per les expectatives de solució que ens mostra la persona sobre la seva queixa. Sabem que si una persona pren la decisió de venir i exposar-nos el seu problema és senyal de la seva importància que denota la percepció d'un funcionament administratiu contrari als seus drets, i demostrant amb la seva consulta el grau de confiança amb la intervenció del Síndic.

Aquest any 2008, les demandes ciutadanes s'han tancat amb un total de 84 actuacions, 20 de les quals han estat expedients de queixa a instància de part i 2 actuacions han generat expedient incoat d'ofici. La resta d'intervencions abasta demandes d'informació i assessoraments així com accions conciliadores entre l'administració municipal i les persones afectades. En definitiva, es tracta d'establir una línia de treball tendint a buscar solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen, deixant en tot cas la presentació formal de la queixa com a recurs final. D'altra banda, la tasca prèvia de valoració dels fets ha facilitat també l'admissió de les queixes, llevat que - només en un expedient - l'estudi exhaustiu de la queixa ha portat a la seva inadmissió. A l'apartat "Dades estadístiques de l'any 2008" s'incideix en aquests aspectes si bé cal fer, com a tendència general, la següent apreciació: des de la Sindicatura, la impressió que s'obté del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries quant al servei és molt positiva. En canvi, l'acceptació de les resolucions amb recomanacions i/o suggeriments del Síndic per part de l'Ajuntament no ha estat del tot satisfactòria i, en aquest sentit vull manifestar la meua crítica amb determinats aspectes d'inconcreció en les respostes que rebo. Quan el ROM diu que *l'administració municipal haurà de respondre sobre aquelles recomanacions, suggeriments o recordatoris que hagi plantejat el síndic*, entenc que la resposta - en tot cas motivada - hauria de ser en el sentit d'acceptar, d'acceptar en part o no acceptar la decisió, defugint de les respostes ambigües que s'han rebut en alguna ocasió.

Estic convençut que, per totes les experiències viscudes durant aquests anys en l'atenció personal a la ciutadania, en l'estudi de cada petició d'assessorament, de cada queixa, de consultes, en les relacions amb els regidors, amb els tècnics i funcionaris responsables de cada departament de l'Administració municipal, en la definició de les recomanacions i dels suggeriments de resolució dels expedients de queixa, en el diàleg i la posada en comú dels problemes plantejats, no existeix ni el més petit dubte de la importància, la validesa, l'eficàcia i la necessitat de potenciar la institució del Síndic municipal de Greuges, al servei dels ciutadans com també en benefici de la pròpia Administració municipal.

Val a dir però, que si bé ha millorat la difusió de la figura del Síndic i de les seves actuacions a través dels mitjans de comunicació, no s'ha assolit el nivell de promoció que considero òptim, ja no tant amb campanyes informatives específiques ni als espais publicitaris habituals, sinó en aquells aspectes noticiables que el dia a dia de la Institució han pogut originar i que no han tingut el ressò desitjat, potser per la manca de pautes de protocol especials i explícites de l'Ajuntament amb la Sindicatura que, com ja apuntava a l'informe anual de 2007, són necessàries i que caldria definir i activar durant els propers mesos.

2008 ha marxat però deixa la seva empremta amb esdeveniments de caire i sensibilitats molt diferents, que tindran el seu lloc a la història de la ciutat i que, en la seva mida, marcaran la nostra vida com a poble.

En el vessant més humà, el tràgic accident ocorregut al barri de Ca n'Espinós i el seu lamentable desenllaç amb víctimes mortals, que ha portat el dolor a les famílies afectades, als veïns del barri i el sentiment de solidaritat de gavanencs i gavanenques.

En l'àmbit institucional, el desplegament dels Mossos d'Esquadra a Gavà, Viladecans, Castelldefels, Begues i Sant Climent, amb la seu de l'Àrea Bàsica Policial com a centre de coordinació ubicada a la ciutat de Gavà. Una policia moderna, preparada i capacitada per respondre a la confiança dipositada de preservar la llibertat i la seguretat de tota la ciutadania de Catalunya.

Per últim, la situació econòmica global, amb una profunda crisi que farà que la societat en general se'n ressenti i els seus efectes perdurin a llarg termini, amb el consegüent risc de desànim i pessimisme.

Amb aquest futur que tenim davant nostre cal evitar les visions pessimistes; és necessari tenir motivació i responsabilitat per treballar tots junts, ja que entre tots i totes, si volem, podem; a les nostres mans està l'ajudar a fer un món millor per a tothom.

El meu agraïment – digué per acabar la seva primera intervenció el Sr. Síndic - als regidors i les regidores de l'equip de govern i de l'oposició per la dedicació i l'esperit de servei que tots vosaltres demostreu en el compliment de la vostra tasca per superar i millorar dia a dia l'atenció i els serveis que l'Administració municipal presta als ciutadans i ciutadanes, així com per l'acceptació del paper exigent que exerceix la institució del Síndic municipal de Greuges per aconseguir aquest objectiu que compartim tots nosaltres.

També donar les gràcies i felicitar als meus col·laboradors Juan Luis García García, i Gema Martín Rivero per mantenir el suport i compromís amb la meva persona i la Institució que represento, i per la seva tasca, àgil, coherent i efectiva.

Tot seguit el Sr. Marrugat va dir que a la Memòria venien tot una sèrie de fotografies de diversos actes institucionals en els quals hi havia estat present com a Síndic (com ara la X trobada de Síndics a Lleida, la recepció a l'Ajuntament de Gavà del Molt Honorable President de la Generalitat, als actes de inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, la visita dels Síndics al Parlament de Catalunya, entre d'altres).

Posteriorment el Sr. Síndic va donar lectura a una reflexió que sobre el dia a dia dels Síndics Locals havia introduït aquest any en la Memòria.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat – va dir el Sr. Marrugat - és, per als municipis que l'han signada, el text més específic sobre drets humans i la seva aplicació local, i resulta el millor desenvolupament dels drets de ciutadania que es pot fer servir. I en aquest sentit, el seu article XXVII regula l'existència de la figura de l'ombudsman (Síndic/Defensor) local.

Es fa ben palès, que manca molta informació sobre la figura del Síndic/a local, les seves funcions i el seu funcionament efectiu.

En els municipis que tenen Síndic/a, queda reflectit en les seves memòries que el coneixement que té la ciutadania sobre les seves funcions, i fins i tot sobre la seva existència, és molt feble i deficitari.

Cal un esforç per part de l'Ajuntament que decideix dotar-se d'aquesta figura per tal d'apropar-la als ciutadans i ciutadanes i fer-ne la pedagogia escaient. Un bon pla de comunicació, dins dels pressupostos mateixos assignats a l'Oficina del Síndic/a, pot ser la manera de donar a conèixer la seva tasca entre la ciutadania, ja que els recursos tant materials com humans i financers són fins ara insuficients en moltes oficines de Síndics locals.

Un cop creada la institució del Síndic/a i dotada dels recursos materials, humans i financers necessaris, s'evidencia que resulta vital pel seu funcionament adequat la col·laboració de tota l'administració local, tant en l'esfera política com en la tècnica. La manca de resposta administrativa al Síndic/a quan està realitzant la seva tasca de resolució de queixes, no pot ser admissible en cap cas.

Amb independència i objectivitat, la missió fonamental del Síndic/a és la de vetllar pels drets de la ciutadania davant de les actuacions de l'Administració local. És per això que es fa necessari concretar més aquesta tasca per tal de poder fer la difusió adequada, informar a la ciutadania de l'existència del Síndic/a i de com els pot ajudar.

Del dia a dia del Síndic/a i de la lectura de les seves memòries anuals resulta evident que la seva dedicació principal esdevé la d'informar i assessorar la ciutadania i, per tant, la tasca del Síndic/a hauria d'ajudar a legitimar i reforçar l'organització municipal.

Aquesta tasca diària ha de ser percebuda no només com la resolució de les queixes sobre la vulneració de certs drets ciutadans per part de l'Administració local, sinó també com la possibilitat de millorar la qualitat dels serveis i la manera de prestar-los que fan servir els ajuntaments.

La creació de la institució del Síndic/a neix de la voluntat de l'Ajuntament de sotmetre's a un control de qualitat extern pel que fa a la protecció dels drets dels seus ciutadans i ciutadanes. El Síndic/a té com a objectiu comú amb les autoritats locals, la millora de l'eficàcia de l'organització municipal per tal de garantir l'exercici efectiu dels drets de tothom. I és des

d'aquesta òptica positiva i constructiva des de la que s'ha d'analitzar aquesta figura i les seves funcions.

Els drets que defensa el Síndic/a són aquells que es veuen afectats durant l'actuació exercida directament per l'administració local. És a dir, l'àmbit d'actuació del Síndic és local.

Les bases sobre les quals treballa la institució són tres: la independència, l'objectivitat i l'equitat. D'aquesta manera es podrà guanyar la credibilitat i mantenir la legitimitat per tal d'acomplir la seva missió de defensor dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i les ciutadanes front les possibles desviacions de l'administració local.

El principi d'independència estableix que el Síndic/a no rep cap mandat imperatiu ni instruccions de cap autoritat. Aquest principi té molta relació amb la capacitat d'autoorganització i amb la suficiència de recursos per fer efectiva la seva missió. És per això que serà responsabilitat de l'Ajuntament dotar des d'un principi la institució de la partida pressupostària necessària i d'un reglament intern que assegurï aquesta independència.

Pel que fa al principi d'objectivitat, el Síndic/a ha d'actuar amb imparcialitat, la qual cosa implica que davant situacions idèntiques actuarà d'idèntica manera, evitant en tot moment qualsevol tipus de discriminació.

El principi d'equitat s'ha d'entendre com la recerca de l'interès general, i reforça la figura del defensor davant la ciutadania i l'administració. Aquest principi d'equitat significa que quan el Síndic/a observa actuacions que, si bé compleixen allò establert per la llei, són manifestament injustes en l'aplicació a un cas concret, aquest té el deure d'actuar-hi davant l'administració, proposant la seva modificació o qualsevol altra solució alternativa. Un exemple molt simple que pot il·lustrar aquest principi d'equitat és el de la no aplicació de sancions per impagats d'impostos a persones amb dificultats cognitives o d'alfabetització. Tanmateix, aquest principi no serà mai utilitzat de manera general, sinó que s'aplicarà, si escau, de manera particular cas a cas.

Però el dia a dia del Síndic/a no es pot quedar només en les actuacions directes de l'administració local, ja que aquesta actua de manera indirecta en moltes altres situacions, a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'ella, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públics i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal. El Síndic/a vetllarà per la protecció dels drets de les persones a les quals afecti l'actuació municipal en sentit ampli.

Això vol dir que l'Ajuntament ha de tenir ben resolt, en primer lloc, el procediment de recollida i resposta de queixes i suggeriments. Si aquest sistema o circuit no és suficient, l'Ajuntament en qüestió corre el risc de convertir el Síndic/a en un servei de recollida de queixes i desvirtuar d'aquesta manera els seus objectius. La primera instància de recollida de queixes formulades per part de la ciutadania s'ha de gestionar normalment a través d'una oficina d'atenció a la ciutadania o d'un servei d'informació municipal capaç d'aclarir en primer terme els seus dubtes, queixes o suggeriments. D'aquesta manera, l'administració ofereix al veí o veïna un primer pas, o primera instància, abans de decidir acudir al Síndic/a per tramitar la queixa.

És interessant aclarir que el Síndic/a és un òrgan complementari a l'organització municipal bàsica, i que ha d'admetre les queixes un cop s'ha intentat resoldre-les pels canals usuals de l'administració municipal.

Finalment, digué el Sr. Síndic municipal, tornar a manifestar que la creació de la Institució del Síndic municipal de Greuges en un Ajuntament és la mostra de maduresa democràtica i del compromís dels seus responsables polítics a donar un bon servei als ciutadans i ciutadanes.

Val a dir, abans de passar al final de la primera intervenció del Sr. Síndic, que a la Memòria que presentava al Ple, a més a més del que havia llegit i de la *Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat*, hi figuraven les Dades estadístiques de l'any 2008, un resum de tots i cadascun dels Expedients resolts pel Síndic durant l'exercici de 2008 (amb una síntesi de la queixa, la resolució pressa i, si s'escau, la recomanació, suggeriment o recordatori corresponent a l'Administració Municipal), les molt nombroses "Altres actuacions de 2008" i la "Projecció institucional" del Síndic Municipal de Greuges de Gavà".

Per la seva extensió el Sr. Marrugat no va exposar al Ple el gruix de la Memòria, remetent-se al contingut de l'exemplar fet arribar molt abans als regidors, de la qual si que cal reflectir aquí que, en el transcurs de 2008, la Sindicatura havia gestionat un total de 84 actuacions. D'aquestes, vint han estat queixes promogudes per la ciutadania i dues han estat expedients incoats d'ofici. La majoria d'intervencions de la Sindicatura, que representen un 74% de les actuacions anuals, corresponen a demandes d'assessorament i consultes de temàtica diversa, que en ocasions no són competència de la Institució, i també estan incloses les mediacions realitzades a través de les quals s'han aconseguit acords entre els serveis municipals i les persones interessades, evitant així la formalització de la queixa.

Dels vint expedients de queixa incoats a instància de part, - segons consta a la Memòria - només un no s'ha admès a tràmit per trobar-se en fase de tramitació administrativa. Quant a les dues queixes desestimades, que representen un 10% del total, cal dir que en una d'elles - expt. 2008/13 - l'actuació municipal va ser correcta, facilitant a l'interessat la informació demanada i, en l'altra - expt. 2008/11 - era el propi procediment administratiu, que complia totes les garanties jurídiques de defensa de l'interessat, el que havia de resoldre la qüestió plantejada. S'ha de destacar que un 55% de les resolucions, que comprenen les queixes estimades i les mediacions realitzades amb l'Administració, han estat favorables als interessos dels ciutadans i ciutadanes. Pel que fa a les dues derivacions, aquests expedients es van traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, d'acord amb el conveni de col·laboració signat per les dues Institucions. Cal comentar que en finalitzar 2008, quatre expedients es troben en tràmit, tres d'ells estan en fase d'estudi per part de la Sindicatura i un està pendent de la resposta de l'Ajuntament.

En quant al *Tractament de les Recomanacions*, a la Memòria es presenten les dades quantitatives relatives a les decisions del Síndic que inclouen recomanacions i suggeriments. Les resolucions adoptades pel Síndic inclouen 9 recomanacions (75%) i 3 suggeriments (25%) efectuats a l'Ajuntament de Gavà, per bé que cal tenir present que la resolució de determinats expedients inclouen ambdós tipus de formulacions. En quant el grau d'acceptació d'aquestes decisions per part de l'Administració municipal, s'ha de destacar que la majoria de recomanacions i suggeriments realitzats per la Sindicatura, que representen el 67% del total, no han estat acceptats per part de l'administració municipal, mentre que només s'ha obtingut resposta positiva a tres d'ells, és a dir, el 25%.

En quant a la *Comparativa 2005-2008* en un gràfic de la Memòria es mostra l'evolució de les actuacions realitzades per la Sindicatura en els darrers quatre anys. Així en 2008, es veu un increment notable respecte de les actuacions totals de 2005: de 24 a 84. La tendència mostra un augment considerable pel que fa a demandes d'informació i assessoraments així com a l'adopció de mesures conciliadores entre l'administració municipal i les persones que promouen la intervenció de la Sindicatura, fet que, d'una banda, repercuteix favorablement en la recerca de solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen, i d'altra banda, incideix

directament en la disminució d'expedients de queixa incoats a instància de part. Aquesta línia de treball afavoreix l'augment considerable de les actuacions encabides en l'apartat d'altres actuacions, que han passat de les 11 de l'any 2005 a les 62 que es recullen a 2008.

El Sr. Marrugat, també per no allargar massa la seva intervenció, va prescindir de la lectura de les molt nombroses *Altres Actuacions de 2008*, és a dir, les cada vegades més sovint demandes d'informació i assessorament, o l'adopció de mesures conciliadores entre l'Ajuntament i els seus ens i empreses i les persones que promouen la intervenció de la Sindicatura, fet que, com s'havia dit abans, repercuteix favorablement en la recerca de solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen i incideix directament en la disminució d'expedients de queixa incoats a instància de part. (62 actuacions d'aquest tipus en el decurs de l'exercici del 2008)

Igualment i pel mateix motiu no va voler entrar a detallar la *Projecció Institucional de la figura del Síndic municipal de Greuges de Gavà*, és a dir, tot un seguit d'actes institucionals en els quals havia participat activament el Sr. Marrugat com a Síndic de Gavà, com per exemple la X Trobada de l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, les Audiències Públiques, el XXVI Curs de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, la assistència a la signatura del Conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i el Síndic de Greuges de Catalunya, entrevistes a Gavà TV, Sessió de Síndics i Defensors de la província de Barcelona, visita al Parlament de Catalunya, reunió de Síndics del Baix Llobregat o la inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, tal com es podia consultar a la mateixa Memòria

El Sr. Síndic va acabar amb la lectura d'una traducció adaptada d'un text escrit en els anys 30 i atribuït a Albert Einstein (1879 - 1955). Al marge de la presumpta autoria del genial científic i pensador, crec - va dir el Sr. Marrugat - que el missatge que transmet la seva lectura invita a la reflexió, l'optimisme i al treball conjunt.

“No pretenguem – deia el text - que les coses canviïn, si sempre fem el mateix. La crisi és un gran esdeveniment que pot succeir a persones i països, perquè la crisi comporta progrés.

La creativitat neix de l'angoixa com el dia neix de la nit fosca. És amb la crisi a on neix la inventiva, els descobriments i les grans estratègies. Qui supera la crisi se supera ell mateix sense quedar “superat”. Qui atribueix a la crisi els seus fracassos i les seves penúries, violenta el seu propi talent i respecta més els problemes que les solucions.

La veritable crisi és la crisi de la incompetència. L'inconvenient de les persones i els països és la deixadesa per trobar les sortides i solucions. Sense crisi no hi ha desafiaments, sense reptes la vida és una rutina, una lenta agonia. Sense crisi no hi ha mèrits. És en la crisi a on aflora el millor de cadascun, perquè sense crisi tot vent és carícia.

Parlar de crisi és promoure-la, i callar en la crisi és exaltar el conformisme. En comptes d'això, treballem dur. Acabem d'una vegada amb l'única crisi amenaçadora: la tragèdia de no voler lluitar per superar-la.”.

Una reflexió – va dir finalment el Sr. Marrugat - molt actual i a tenir en compte en aquests moments tan complicats i difícils, per viure amb més solidaritat que mai i sumar els esforços i sacrificis de tothom per superar-los amb una actuació ben positiva. Crec, que tenir un estat d'ànim optimista és molt important en aquests temps.

Acabada l'exposició del Sr. Síndic, el Sr. Alcalde, amb paraules prèvies d'agraïment per la tasca desenvolupada durant l'exercici de 2008 i per la Memòria presentada, i recollint també l'última

reflexió sobre que, a més a més de coneixements, feia falta imaginació per sortir de la crisi, va passar a donar la paraula als portaveus dels diferents grups municipals per tal de si volien intervenir en relació a la Memòria i actuació del Síndic durant l'any de 2008.

El primer en intervenir va ser el de C's, Sr. Miguel Angel Ibáñez, qui va dir que després de la lectura de la Memòria del Síndic Municipal de Greuges de Gavà referida a l'any passat, els quedava la sensació de que aquesta institució i la persona que la representa avançaven en prestigi any rera any, tal com ho demostra el fet de que el nombre de demandes d'assessorament i consulta augmenti molt, de manera que fa incrementar notablement el total d'actuacions dutes a terme. Des de C's – va dir el Sr. Ibáñez - ho interpretem com una senyal inequívoca del creixement de la confiança dels gavanecs en les gestions de l'oficina del Síndic. Aquestes dades i aquestes sensacions tan positives – va dir tanmatex el regidor - tenen com a contrapunt el fort increment de les recomanacions / suggeriments no acceptades per el ajuntament. Creiem que deu de continuar-se la tasca de difusió de la figura i treball del Síndic i en aquest sentit ens permetem suggerir per exemple, una major presencia al mitjans de premsa locals (Gavà TV, Radio Sellarés i El Bruguers) així com propiciant visites a les escoles, de manera que el jovent de la nostra ciutat conegui aquesta institució i la tasca que du a terme. A més estem convençuts que també hi ha que fer un esforç de sensibilització a les diferents Àrees del Govern Municipal per tal que el Síndic no sigui vist com un jutge que els cridarà l'atenció si s'equivoquen, sinó com a una eina complementaria i eficaç tant per que s'expliqui una actuació ben feta que un ciutadà pugui no entendre, com per a la correcció d'actuacions que poguessin haver lesionat algun dret de un ciutadà i que no s'hagi sentit atès en la seva queixa. Estem convençuts – va dir finalment el Sr. Ibáñez - d'aquest concepte de que el Síndic es una eina important per tal d'arrodonir unes actuacions de la Administració Local que ja son bones de per sé, i es per això que des de el nostre Grup Municipal de Ciutadans-Partit de la Ciutadania agraïm a tots els que formen part de l'oficina del Síndic: Al Sr. Pere Marrugat com a Síndic, al Sr. Juan Luis García com a tècnic i a la sra. Gema Martin com a auxiliar administrativa, la tasca desenvolupada al llarg del 2008, al hora que els encoratgem a que segueixin treballant fort aquest 2009 durant el que, de ben segur que la crisi econòmica que patim els hi plantejarà importants i nous reptes.

El Sr. Castellano, que seria el segon portaveu en intervenir en el torn de paraules ordenat per part de la presidència d'aquesta sessió extraordinària, va començar dient que el Grup Municipal de Convergència i Unió d'aquest Ajuntament de Gavà havia revisat, analitzat i comentat l'extens informe presentat pel Sr. Pere Marrugat, Síndic Municipal de Greuges en relació a l'exercici 2008, i ho havia fet amb tot interès. Interès especial – va dir el Sr. Castellano - doncs hem de ser conscients del valor i importància que suposa per a la nostra ciutat gaudir d'aquesta figura al servei dels i les ciutadanes de Gavà. Ho hem de fer quan en tota la nostra comarca del Baix Llobregat, només cinc municipis de més d'una trentena que la integren, disposen de Síndic de Greuges. Evidentment que l'anàlisi s'ha de resumir per al comentari que detallo davant la gran quantitat de dades existents. En el darrer informe de la sindicatura corresponent a l'any 2007, des de Convergència i Unió es va valorar força positivament alhora que vàrem deixar constància de la necessitat i el deure de seguir col·laborant des de l'Ajuntament per augmentar el grau de coneixement d'aquesta figura davant el ciutadà. A data actual, no ens queixem que s'hagi seguit treballant en aquesta línia però si hem permeten – va afegir el portaveu de CiU - tampoc estem satisfets, s'ha d'aconseguir arribar encara a un percentatge de la població al qual no s'ha arribat. I per fer-ho, el paper dels medis de comunicació locals són claus. En aquest sentit, considerem que falta constància i intensitat i s'ha d'avançar. També ha estat i és una constant preocupació per a Convergència i Unió, el tracte que ha de rebre el Síndic de Greuges com a defensor dels ciutadans davant l'Administració Pública. Tornem a insistir després de fer-ho al darrer informe i amb la novetat que a una de les darrers Juntes de Portaveus, davant la presentació per part de l'equip de Govern Municipal del projecte d'un nou “Reglament de Distincions i Honors”, no només estarem pendents del tracte protocolari per a càrrecs electes,

ex-regidors o persones premiades per trajectòries meritòries a la ciutat, si no que també procurarem i molt, que la figura del Síndic Municipal de Greuges, sigui recollida en aquest reglament i tractada amb les formes que es mereix pel que representa a nivell institucional a Gavà i a Catalunya en nom de la ciutadania. Cal destacar – va dir també el Sr. Castellano - que el 74% de les actuacions anuals, que són la majoria de les intervencions de la Sindicatura, han correspost a demandes d'assessorament i consultes temàtiques diverses. També cal destacar que un 55% de les resolucions, que comprenen les queixes estimades i les mediacions realitzades amb l'Administració, han estat favorables als interessos dels i les ciutadanes de Gavà i per sobre de tot, valorem molt positivament l'adopció de mesures conciliadores entre el ciutadà i l'Ajuntament de Gavà. Així doncs, digué per acabar el Sr. Castellano, rebí per part d'aquest Grup Municipal de Convergència i Unió de l'Ajuntament de Gavà, la nostra felicitació per la tasca realitzada, el compromís de seguir treballant plegats en benefici dels gavanencs i el nostre reconeixement a la seva figura així com el nostre suport, en aquest informe que avui Vostè presenta.

La sra. Emma Blanco, en la seva intervenció, va dir que per tal de començar volia ressaltar des d'ICV-EUiA que l'any 2008 Gavà s'havia incorporat a la celebració del 60 aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans i, d'aquesta manera, renovava el seu compromís amb la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la nostra ciutat. Una carta – va dir la regidora - que, com ha dit el Síndic de Greuges de Gavà, recull l'existència de la figura de la Sindicatura Local i que, amb el compromís a Gavà, ens ajuda a dotar-nos de més mecanismes per garantir una ciutat democràtica i amb drets, fet que fa que ressaltem el treball que fa la Sindicatura pel compromís de la ciutat en Drets Humans i la seva tasca d'eix motivador per a superar-se dia a dia en la millora de l'atenció a la ciutadania. En aquest sentit crec – va afegir - que és important també la coordinació i derivació quan sigui possible amb altres organismes que vetllen pel compliment dels Drets Humans i Civils, instruments que deriven també de la Carta Europea dels Drets Humans a la ciutat, en aquest sentit crec important el treball amb l'Oficina de Drets Civils de la ciutat. Dit això, i en referència a la memòria presentada pel Síndic Local, voldria comentar alguns aspectes. En primer lloc és destacable l'increment d'actuacions respecte a altres anys, aquest fet ens indica un major coneixement per part de la ciutadania dels canals mitjançant els quals poden defensar els seus drets. Són destacables les actuacions de mediació realitzades entre les parts perquè això facilita els coneixements i les relacions ciutadanes amb l'Administració, que mai es pot percebre com un ens extern. En els moments en els quals vivim, considerem que la mediació i la pedagogia ens ajuden a aprofundir en la democràcia i en la millora dels propis serveis, alhora que treballem un model ciutadà diferent, madur i convivencial. A més, en quant als assumptes tractats que fan referència a preguntes relacionades amb altres departaments municipals, crec que és positiu que es treballi la derivació i l'Administració s'impliqui en afavorir un major coneixement dels serveis ofertats entre la població. També voldria insistir en la importància, tot i coneixent les limitacions de recursos, de la idea de poder incoar actuacions d'ofici en diferents temàtiques que contribueixi a ressaltar temes que són importants per a la ciutat i la ciutadania. Temes que poden ser noticiables i es poden difondre i que diversifiquen les actuacions de la Sindicatura complementant la figura actual de receptor de propostes i queixes amb la figura de subjecte actiu generador d'aquestes. Respecte als seus suggeriments he de dir que crec que són positius. Realment és un compromís fer més esforços per millorar les respostes defugint de les ambigüitats que no faciliten la feina. M'agradaria també fer el suggeriment de la importància de què la Sindicatura pugui també aplicar uns indicadors transversals en quant a la recollida de dades que s'intenten aplicar des d'altres departaments de l'administració ja que, des del respecte a la independència, crec que allà on els serveis a la ciutadania es puguin millorar hauríem d'anar de la mà. Per finalitzar – digué la portaveu d'ICV-EUiA - voldria encoratjar la feina del senyor Marrugat i del seu equip, ja que la Sindicatura és

una peça important que ens ajuda a créixer més en la democràcia i en la garantia de vetllar pel compliment dels drets a la nostra ciutat.

El Sr. Marcel·lí Reyes, que va intervenir a continuació en la seva qualitat de portaveu del grup d'ERC, va dir que la seva intervenció seria breu i bàsicament dirigida a agrair al Sr. Marrugat la feina ben feta durant l'any 2008, al que anava referida la Memòria que presentava al Ple. Dit això va afegir que, tot i que les dades sempre eren susceptibles de diverses interpretacions, des d'ERC es valorava l'increment del nombre de persones que aquest any havien acudit al Síndic no com un empitjorament de la tasca de l'administració municipal sinó com un augment de l'activitat desplegada pel Síndic Municipal de Greuges de Gavà. Veient les dades es podia apreciar fàcilment una ampliació del seu àmbit d'actuació i del paper que la ciutadania venia atorgant al Síndic com a interlocutor no ja amb l'Ajuntament sinó amb altres Administracions, organismes o ens, la qual cosa no treia que, analitzant les activitats més pròpies de la sindicatura, com eren les queixes motivades o referides a l'actuació de l'Ajuntament, s'observes quelcom no preocupant però si mereixedor de parar atenció perquè per al ciutadà no era massa comprensible: de vegades davant una resposta tardana de l'Administració o amb la qual estava en desacord, el ciutadà acudia al Síndic qui, també amb algun retard per la complexitat de la tramitació, emetia una resolució que, finalment, feia arribar a l'Ajuntament qui, en molts casos, es seguia mantenint en la seva posició inicial. Hauria d'haver – va dir el regidor d'ERC – un procediment quelcom més àgil. Sobre la difusió de la figura del Síndic, el Sr. Reyes, no compartint del tot el que en aquest sentit s'havia dit abans, va dir que creia - o tenia la percepció - de que les campanyes de difusió en els mitjans de comunicació local havien millorat, sent més seguides i continuades. Posats a fer alguna proposta, l'esmentat regidor, a banda de demanar al Síndic que seguís actuant d'ofici, va apuntar la conveniència de que la pròpia Administració en els seus impresos o expedients fes constar l'existència de la figura del Síndic i de la possibilitat que tenien els interessats d'acudir a ell. Res més que afegir, va dir per acabar el Sr. Reyes, sinó simplement agrair novament la tasca desenvolupada pel Sr. Marrugat així com el fet de que, en una època de crisi, hagués fet una crida a l'optimisme, optimisme que tal vegada havia pogut influir en la visió o lectura també optimista que el Sr. Reyes feia de les xifres que donava la sindicatura en la seva Memòria.

El portaveu del PP, Sr. Llobet, igualment va començar la seva intervenció agraint al Sr. Marrugat tant l'exposició que havia fet com la tasca desenvolupada com a Síndic de Greuges, i agraint també la dels seus col·laboradors. Tot seguit es va referir a tres principis que havia esmentat el Síndic, el de independència, el d'objectivitat i el d'equitat, principis que, va dir el Sr. Llobet, el seu grup compartia i compartia també el Síndic i els aplicava en l'exercici de la seva funció. Es va referir també el Sr. Llobet a l'existència d'una certa manca de recursos – humans i financers – a disposició del Síndic per al desenvolupament de la seva tasca, així com de difusió de la figura del Síndic i fins i tot en el camp del protocol, tot i que també era cert que en els darrers temps havia hagut alguna millora en aquests camps. En qualsevol cas el portaveu del PP es va decantar per millorar aquests aspectes tot i que estaven davant d'una situació de crisi econòmica, ja que precisament en aquesta situació era raonable pensar que augmentarien les queixes i consultes que els ciutadans dirigeixen al Síndic en demanda d'ajuda i assessorament per a l'exercici dels seus drets. En quant a les actuacions portades a terme pel Síndic durant el 2008, va destacar l'augment que havien experimentat (84 en total), especialment va destacar que l'increment s'havia produït sobre tot en la funció d'assessorament (62), la qual cosa era positiva, destacant igualment – tot i que en aquest cas no tant favorablement – el fet de que de les seves Recomanacions (22) una quarta part no havien estat acceptades per la Administració, i fins i tot en alguns casos no havien estat respostes adequadament, recordant el Sr. Llobet l'obligació que tenia l'Administració, un cop rebuda la Recomanació del Síndic, de contestar motivadament si era acceptada i, si s'escau, quines eren les raons de no seguir la Recomanació. Igualment va ressaltar, com havia fet abans el Sr. Reyes, que

encara un 40% de les queixes de l'any 2008 restessin per resoldre, cosa que feia necessari entre tots agilitar els temps de resposta. En qualsevol cas i per acabar, el Sr. Llober va agrir novament la tasca desenvolupada pel Sr. Marrugat, el va animar a continuar amb les seves actuacions d'ofici, va recordar una vegada més que a les Recomanacions del Síndic l'Administració havia de respondre expressament i adequadament, i va desitjar que l'exercici del 2009 fos encara més profitós.

Tancant el torn d'intervencions dels portaveus del grups la sra. Raquel Sánchez, en nom del grup socialista, va dir que, un any més, volien felicitar al senyor Pere Marrugat, Síndic Municipal, per la seva excel·lent tasca i la dels seus col·laboradors i col·laboradores a qui – va dir - prego faci extensiva la nostra felicitació. La memòria que avui ens presenta el Sr. Síndic – va afegir - és una mostra de la gran tasca desenvolupada, i mostra també que any rere any la figura del Síndic s'ha anat consolidant. Així, en 4 anys, el número d'actuacions ha passat de 24 a 84. Això, cal dir-ho, es déu en gran part a l'activisme i l'entusiasme decidit del síndic, de fer aquesta institució, una institució de referència a la ciutadania, voluntat que des del PSC compartim. També celebrem l'ampli grau de consens aconseguit i resolució de les qüestions plantejades sense arribar a transformar-se en queixa, mostra també de la bona feina del síndic. Una institució oberta a tothom, sensible i que està atent a la realitat social. Aquesta visió directa i contrastada i la voluntat de buscar solucions consensuades a les controvèrsies plantejades fa que de cara a l'administració municipal, ens ajudi als gestors de l'administració local a millorar permanentment el servei públic i ens estimula a mantenir una constant renovació de les eines i instruments de l'Administració. El grup socialista té com a objectiu – va dir també la seva portaveu - aconseguir una administració pública oberta, àgil, propera i transparent i, en aquest sentit, considerem la figura del Síndic Municipal una peça clau. Per això, Sr. Síndic, continuarem treballant per aconseguir un major nivell de difusió de la institució que com també vostè diu al seu informe, ha millorat. Així mateix, i malgrat que potser a vegades les respostes no puguin ser més concretes, no per manca de voluntat en cap cas, sinó a vegades per la complexitat d'algunes qüestions, també reconeixem el paper fonamental del Síndic i la importància de les seves recomanacions i suggeriments com a canal d'informació de tots aquells problemes que poden plantejar la ciutadania o com a propostes de millora a aplicar en el dia a dia de la gestió municipal. Per últim, Sr. Marrugat, no podríem estar més d'acord amb vostè quan diu que en moments com els actuals, de dificultats, no ens hem de deixar dur pel pessimisme, sino per la motivació i la responsabilitat. El Síndic com a institució propera a la ciutadania ja fa i farà un paper decisiu en aquest sentit i per això li donem tot el nostre recolçament. Per tot això, moltes gràcies, Sr. Síndic, enhorabona – digué - per la seva tasca i l'encoratgem a continuar amb l'entusiasme i la professionalitat que sempre ens ha demostrat.

Finalitzades les intervencions dels portaveus dels grups municipals i abans de concloure la sessió, va tenir lloc una nova intervenció del Síndic per tal de donar les gràcies pel suport que li havien demostrat, i per les idees i posicions que els diferents grups municipal havien expressat en el decurs de les respectives intervencions. Va aprofitar també per recordar que la figura del Síndic feia només que quatre anys que existia i que pràcticament havia partit de zero, tanmateix avui dia es podia comprovar com havia millorat de manera important tant el camp d'actuació de la sindicatura com en l'àmbit de la seva relació amb l'Administració, i si es comparava amb altres municipis – malgrat les dificultats i reticències inicials de totes les Administracions a atendre i fer cas al Síndic – podia dir que es considerava un dels privilegiats ja que, tot i que amb algunes dificultats, l'atenció, comprensió i recepció de la figura del Síndic a Gavà era millor que en els altres municipis del Baix Llobregat. Ara bé. Això, que era cert, no era incompatible amb el fet o l'aspiració de que, tots plegats, podien encara fer quelcom més, el Síndic per una banda havia de fer més, però l'Equip de Govern també havia de ser més comprensible i col·laborador, de manera que el servei que el Síndic presta al ciutadà i a la

Administració pogués ser cada vegada millor. Finalment, va tornar a donar les gràcies i posar-se a disposició de la Corporació.

Per últim, el Sr. Alcalde va dir que no volia aixecar la sessió sense manifestar abans la seva satisfacció - com a representant del govern de la ciutat - pel bon funcionament de la institució del Síndic, institució que va néixer per voluntat política, i la voluntat política era el manteniment de la institució. Va ser fruit del Reglament Orgànic Municipal (ROM), consensuat per el conjunt dels grups polítics municipals, i del convenciment de la necessitat d'aprofundir en la democràcia local. Satisfacció – va dir – perquè la figura del Síndic vagi avançant amb aquesta modèstia però també amb aquesta contundència any rera any.

-----

Esgotats els assumptes a discutir, el Sr. Alcalde-President dóna per acabada la sessió essent les dinou hores, de la qual cosa i del que s'hi ha dit, jo el Secretari en dono fe.

L'Alcalde

El Secretari

Joaquim Balsera García

Guillermo de Prada Bengoa

## PLE DE L'AJUNTAMENT

Sessió Extraordinària  
Acta núm. 3

Dijous, 26 de març de 2009  
1a. convocatòria

Senyors/Senyores assistents:

Alcalde-President: Sr. JOAQUIM BALSERA GARCIA.

Regidors/Regidores: Sra. RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ, Sr. JOSÉ FCO. OBISPO VALLECILLOS, Sr. XAVIER ESTEBAN MARTÍN, Sra. ANNA BECERRA PEÑA, Sra. LAURA BARRUFET MIRÓ, Sr. VÍCTOR CARNERO LÓPEZ, Sra. NEUS VENDRELL VIGO, Sra. SALVADORA SANZ RECOBENIZ, Sr. JORDI JIMÉNEZ HORCAJADAS, Sr. LUÍS IGLESIAS TORO, Sr. BENET CASTILLEJOS SEGURA, Sr. JOSEP LLOBET NAVARRO, Sr. JOSÉ ANTONIO SÁEZ LÓPEZ, Sr. SERGIO ENGLI IZQUIERDO, Sr. MARCEL·LÍ REYES VIDAL, Sra. MARTA JIMÉNEZ IBORRA, Sra. EMMA BLANCO ANGUERA, Sr. FRANCISCO JAVIER GARCÍA GALCERAN, Sr. RAMON CASTELLANO ESPINOSA i Sr. MIGUEL ÁNGEL IBÁÑEZ GINER.

Funcionaris:

Secretari: Sr. Guillermo de Prada Bengoa.

Cap del Servei de Secretaria: Sr. Jaume Tutusaus Torrents.

Interventor: Sr. José M<sup>a</sup> Garcia Pascual.

En el Saló de Plens de l'Ajuntament, situat a la Plaça de Jaume Balmes, s/n, es va reunir el Ple de l'Ajuntament el dia vint-i-sis de març de dos mil nou, en sessió extraordinària, primera convocatòria, amb la presidència del Sr. Joaquim Balsera Garcia, alcalde-president, concorrent els senyors/les senyores que s'esmenten més amunt, assistits pel secretari general, Sr. Guillermo de Prada Bengoa.

Tant al començament com durant tota la sessió es va donar el quòrum d'assistència (1/3 del nombre legal) exigint per a la constitució vàlida del Ple, per l'art. 46.2.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

I essent les divuit hores, deu minuts, el Sr. alcalde-president, va declarar oberta la sessió.

### PUNT ÚNIC

Presentació al Ple per part del Síndic municipal de Greuges, de la Memòria d'activitats corresponent a l'any 2008, en compliment del que disposa l'art. 152.1 del ROM

Abans de donar-li la paraula, el Sr. Alcalde va saludar i donar la benvinguda una vegada més al Sr. Pere Marrugat i Querol, Síndic Municipal de Greuges, escollit com a tal pel Ple de l'ajuntament de Gavà en sessió de data 21 de juliol de 2005, sent nomenat després per Decret de l'alcaldia i prenent possessió del càrrec el 29 de juliol de 2005.

Després d'haver presentat en el seu moment les Memòries corresponents a la segona meitat de l'any 2005 i la dels exercicis complets de 2006 i 2007, li corresponia en aquesta ocasió presentar la Memòria de l'any 2008.

El Sr. Marrugat, en primer lloc, va saludar al senyor Alcalde, regidors i regidores, funcionaris i funcionàries, ciutadans i ciutadanes, manifestant el seu agraïment per l'assistència a aquesta sessió plenària de presentació de l'informe anual del Síndic municipal de Greuges.

Durant el transcurs d'aquests quatre anys d'existència de la Institució, va dir el Sr. Marrugat, crec que a més d'haver realitzat l'esforç d'implantar i posar en marxa un mètode i uns processos de treball normalitzats, s'han complert amb la màxima independència i objectivitat les funcions fixades al Reglament Orgànic Municipal respecte de la instauració del Síndic, així com l'essència dels seus objectius, que no són altres que arribar a ser una eina útil de consultes, de mediacions, de diàleg i de recerca de solucions per als ciutadans i les ciutadanes que han plantejat les seves queixes contra la gestió municipal.

En aquest sentit, el Síndic ha fet una tasca d'informació i d'assessorament a moltes persones que s'han dirigit a la nostra Oficina. L'atenció al ciutadà o ciutadana que es dirigeix a l'Oficina del Síndic deriva sempre en un servei d'orientació i ajuda perquè l'Administració municipal pugui resoldre la seva necessitat.

No cal dir que procurem dedicar la màxima atenció i consideració a totes i cadascuna de les sol·licituds. Són moltes les ocasions en les quals és necessària una atenció molt especial en la recepció i l'anàlisi de la problemàtica presentada, ja sigui per la situació de la persona o persones afectades o bé per l'excessiu temps transcorregut i d'arrossegament d'un problema sense solucionar, i fins i tot, per les expectatives de solució que ens mostra la persona sobre la seva queixa. Sabem que si una persona pren la decisió de venir i exposar-nos el seu problema és senyal de la seva importància que denota la percepció d'un funcionament administratiu contrari als seus drets, i demostrant amb la seva consulta el grau de confiança amb la intervenció del Síndic.

Aquest any 2008, les demandes ciutadanes s'han tancat amb un total de 84 actuacions, 20 de les quals han estat expedients de queixa a instància de part i 2 actuacions han generat expedient incoat d'ofici. La resta d'intervencions abasta demandes d'informació i assessoraments així com accions conciliadores entre l'administració municipal i les persones afectades. En definitiva, es tracta d'establir una línia de treball tendint a buscar solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen, deixant en tot cas la presentació formal de la queixa com a recurs final. D'altra banda, la tasca prèvia de valoració dels fets ha facilitat també l'admissió de les queixes, llevat que - només en un expedient - l'estudi exhaustiu de la queixa ha portat a la seva inadmissió. A l'apartat "Dades estadístiques de l'any 2008" s'incideix en aquests aspectes si bé cal fer, com a tendència general, la següent apreciació: des de la Sindicatura, la impressió que s'obté del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries quant al servei és molt positiva. En canvi, l'acceptació de les resolucions amb recomanacions i/o suggeriments del Síndic per part de l'Ajuntament no ha estat del tot satisfactòria i, en aquest sentit vull manifestar la meua crítica amb determinats aspectes d'inconcreció en les respostes que rebo. Quan el ROM diu que *l'administració municipal haurà de respondre sobre aquelles recomanacions, suggeriments o recordatoris que hagi plantejat el síndic*, entenc que la resposta - en tot cas motivada - hauria de ser en el sentit d'acceptar, d'acceptar en part o no acceptar la decisió, defugint de les respostes ambigües que s'han rebut en alguna ocasió.

Estic convençut que, per totes les experiències viscudes durant aquests anys en l'atenció personal a la ciutadania, en l'estudi de cada petició d'assessorament, de cada queixa, de consultes, en les relacions amb els regidors, amb els tècnics i funcionaris responsables de cada departament de l'Administració municipal, en la definició de les recomanacions i dels suggeriments de resolució dels expedients de queixa, en el diàleg i la posada en comú dels problemes plantejats, no existeix ni el més petit dubte de la importància, la validesa, l'eficàcia i la necessitat de potenciar la institució del Síndic municipal de Greuges, al servei dels ciutadans com també en benefici de la pròpia Administració municipal.

Val a dir però, que si bé ha millorat la difusió de la figura del Síndic i de les seves actuacions a través dels mitjans de comunicació, no s'ha assolit el nivell de promoció que considero òptim, ja no tant amb campanyes informatives específiques ni als espais publicitaris habituals, sinó en aquells aspectes noticiables que el dia a dia de la Institució han pogut originar i que no han tingut el ressò desitjat, potser per la manca de pautes de protocol especials i explícites de l'Ajuntament amb la Sindicatura que, com ja apuntava a l'informe anual de 2007, són necessàries i que caldria definir i activar durant els propers mesos.

2008 ha marxat però deixa la seva empremta amb esdeveniments de caire i sensibilitats molt diferents, que tindran el seu lloc a la història de la ciutat i que, en la seva mida, marcaran la nostra vida com a poble.

En el vessant més humà, el tràgic accident ocorregut al barri de Ca n'Espinós i el seu lamentable desenllaç amb víctimes mortals, que ha portat el dolor a les famílies afectades, als veïns del barri i el sentiment de solidaritat de gavanencs i gavanenques.

En l'àmbit institucional, el desplegament dels Mossos d'Esquadra a Gavà, Viladecans, Castelldefels, Begues i Sant Climent, amb la seu de l'Àrea Bàsica Policial com a centre de coordinació ubicada a la ciutat de Gavà. Una policia moderna, preparada i capacitada per respondre a la confiança dipositada de preservar la llibertat i la seguretat de tota la ciutadania de Catalunya.

Per últim, la situació econòmica global, amb una profunda crisi que farà que la societat en general se'n ressenti i els seus efectes perdurin a llarg termini, amb el consegüent risc de desànim i pessimisme.

Amb aquest futur que tenim davant nostre cal evitar les visions pessimistes; és necessari tenir motivació i responsabilitat per treballar tots junts, ja que entre tots i totes, si volem, podem; a les nostres mans està l'ajudar a fer un món millor per a tothom.

El meu agraïment – digué per acabar la seva primera intervenció el Sr. Síndic - als regidors i les regidores de l'equip de govern i de l'oposició per la dedicació i l'esperit de servei que tots vosaltres demostreu en el compliment de la vostra tasca per superar i millorar dia a dia l'atenció i els serveis que l'Administració municipal presta als ciutadans i ciutadanes, així com per l'acceptació del paper exigent que exerceix la institució del Síndic municipal de Greuges per aconseguir aquest objectiu que compartim tots nosaltres.

També donar les gràcies i felicitar als meus col·laboradors Juan Luis García García, i Gema Martín Rivero per mantenir el suport i compromís amb la meva persona i la Institució que represento, i per la seva tasca, àgil, coherent i efectiva.

Tot seguit el Sr. Marrugat va dir que a la Memòria venien tot una sèrie de fotografies de diversos actes institucionals en els quals hi havia estat present com a Síndic (com ara la X trobada de Síndics a Lleida, la recepció a l'Ajuntament de Gavà del Molt Honorable President de la Generalitat, als actes de inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, la visita dels Síndics al Parlament de Catalunya, entre d'altres).

Posteriorment el Sr. Síndic va donar lectura a una reflexió que sobre el dia a dia dels Síndics Locals havia introduït aquest any en la Memòria.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat – va dir el Sr. Marrugat - és, per als municipis que l'han signada, el text més específic sobre drets humans i la seva aplicació local, i resulta el millor desenvolupament dels drets de ciutadania que es pot fer servir. I en aquest sentit, el seu article XXVII regula l'existència de la figura de l'ombudsman (Síndic/Defensor) local.

Es fa ben palès, que manca molta informació sobre la figura del Síndic/a local, les seves funcions i el seu funcionament efectiu.

En els municipis que tenen Síndic/a, queda reflectit en les seves memòries que el coneixement que té la ciutadania sobre les seves funcions, i fins i tot sobre la seva existència, és molt feble i deficitari.

Cal un esforç per part de l'Ajuntament que decideix dotar-se d'aquesta figura per tal d'apropar-la als ciutadans i ciutadanes i fer-ne la pedagogia escaient. Un bon pla de comunicació, dins dels pressupostos mateixos assignats a l'Oficina del Síndic/a, pot ser la manera de donar a conèixer la seva tasca entre la ciutadania, ja que els recursos tant materials com humans i financers són fins ara insuficients en moltes oficines de Síndics locals.

Un cop creada la institució del Síndic/a i dotada dels recursos materials, humans i financers necessaris, s'evidencia que resulta vital pel seu funcionament adequat la col·laboració de tota l'administració local, tant en l'esfera política com en la tècnica. La manca de resposta administrativa al Síndic/a quan està realitzant la seva tasca de resolució de queixes, no pot ser admissible en cap cas.

Amb independència i objectivitat, la missió fonamental del Síndic/a és la de vetllar pels drets de la ciutadania davant de les actuacions de l'Administració local. És per això que es fa necessari concretar més aquesta tasca per tal de poder fer la difusió adequada, informar a la ciutadania de l'existència del Síndic/a i de com els pot ajudar.

Del dia a dia del Síndic/a i de la lectura de les seves memòries anuals resulta evident que la seva dedicació principal esdevé la d'informar i assessorar la ciutadania i, per tant, la tasca del Síndic/a hauria d'ajudar a legitimar i reforçar l'organització municipal.

Aquesta tasca diària ha de ser percebuda no només com la resolució de les queixes sobre la vulneració de certs drets ciutadans per part de l'Administració local, sinó també com la possibilitat de millorar la qualitat dels serveis i la manera de prestar-los que fan servir els ajuntaments.

La creació de la institució del Síndic/a neix de la voluntat de l'Ajuntament de sotmetre's a un control de qualitat extern pel que fa a la protecció dels drets dels seus ciutadans i ciutadanes. El Síndic/a té com a objectiu comú amb les autoritats locals, la millora de l'eficàcia de l'organització municipal per tal de garantir l'exercici efectiu dels drets de tothom. I és des

d'aquesta òptica positiva i constructiva des de la que s'ha d'analitzar aquesta figura i les seves funcions.

Els drets que defensa el Síndic/a són aquells que es veuen afectats durant l'actuació exercida directament per l'administració local. És a dir, l'àmbit d'actuació del Síndic és local.

Les bases sobre les quals treballa la institució són tres: la independència, l'objectivitat i l'equitat. D'aquesta manera es podrà guanyar la credibilitat i mantenir la legitimitat per tal d'acomplir la seva missió de defensor dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i les ciutadanes front les possibles desviacions de l'administració local.

El principi d'independència estableix que el Síndic/a no rep cap mandat imperatiu ni instruccions de cap autoritat. Aquest principi té molta relació amb la capacitat d'autoorganització i amb la suficiència de recursos per fer efectiva la seva missió. És per això que serà responsabilitat de l'Ajuntament dotar des d'un principi la institució de la partida pressupostària necessària i d'un reglament intern que assegurï aquesta independència.

Pel que fa al principi d'objectivitat, el Síndic/a ha d'actuar amb imparcialitat, la qual cosa implica que davant situacions idèntiques actuarà d'idèntica manera, evitant en tot moment qualsevol tipus de discriminació.

El principi d'equitat s'ha d'entendre com la recerca de l'interès general, i reforça la figura del defensor davant la ciutadania i l'administració. Aquest principi d'equitat significa que quan el Síndic/a observa actuacions que, si bé compleixen allò establert per la llei, són manifestament injustes en l'aplicació a un cas concret, aquest té el deure d'actuar-hi davant l'administració, proposant la seva modificació o qualsevol altra solució alternativa. Un exemple molt simple que pot il·lustrar aquest principi d'equitat és el de la no aplicació de sancions per impagats d'impostos a persones amb dificultats cognitives o d'alfabetització. Tanmateix, aquest principi no serà mai utilitzat de manera general, sinó que s'aplicarà, si escau, de manera particular cas a cas.

Però el dia a dia del Síndic/a no es pot quedar només en les actuacions directes de l'administració local, ja que aquesta actua de manera indirecta en moltes altres situacions, a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'ella, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públics i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal. El Síndic/a vetllarà per la protecció dels drets de les persones a les quals afecti l'actuació municipal en sentit ampli.

Això vol dir que l'Ajuntament ha de tenir ben resolt, en primer lloc, el procediment de recollida i resposta de queixes i suggeriments. Si aquest sistema o circuit no és suficient, l'Ajuntament en qüestió corre el risc de convertir el Síndic/a en un servei de recollida de queixes i desvirtuar d'aquesta manera els seus objectius. La primera instància de recollida de queixes formulades per part de la ciutadania s'ha de gestionar normalment a través d'una oficina d'atenció a la ciutadania o d'un servei d'informació municipal capaç d'aclarir en primer terme els seus dubtes, queixes o suggeriments. D'aquesta manera, l'administració ofereix al veí o veïna un primer pas, o primera instància, abans de decidir acudir al Síndic/a per tramitar la queixa.

És interessant aclarir que el Síndic/a és un òrgan complementari a l'organització municipal bàsica, i que ha d'admetre les queixes un cop s'ha intentat resoldre-les pels canals usuals de l'administració municipal.

Finalment, digué el Sr. Síndic municipal, tornar a manifestar que la creació de la Institució del Síndic municipal de Greuges en un Ajuntament és la mostra de maduresa democràtica i del compromís dels seus responsables polítics a donar un bon servei als ciutadans i ciutadanes.

Val a dir, abans de passar al final de la primera intervenció del Sr. Síndic, que a la Memòria que presentava al Ple, a més a més del que havia llegit i de la *Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat*, hi figuraven les Dades estadístiques de l'any 2008, un resum de tots i cadascun dels Expedients resolts pel Síndic durant l'exercici de 2008 (amb una síntesi de la queixa, la resolució pressa i, si s'escau, la recomanació, suggeriment o recordatori corresponent a l'Administració Municipal), les molt nombroses "Altres actuacions de 2008" i la "Projecció institucional" del Síndic Municipal de Greuges de Gavà".

Per la seva extensió el Sr. Marrugat no va exposar al Ple el gruix de la Memòria, remetent-se al contingut de l'exemplar fet arribar molt abans als regidors, de la qual si que cal reflectir aquí que, en el transcurs de 2008, la Sindicatura havia gestionat un total de 84 actuacions. D'aquestes, vint han estat queixes promogudes per la ciutadania i dues han estat expedients incoats d'ofici. La majoria d'intervencions de la Sindicatura, que representen un 74% de les actuacions anuals, corresponen a demandes d'assessorament i consultes de temàtica diversa, que en ocasions no són competència de la Institució, i també estan incloses les mediacions realitzades a través de les quals s'han aconseguit acords entre els serveis municipals i les persones interessades, evitant així la formalització de la queixa.

Dels vint expedients de queixa incoats a instància de part, - segons consta a la Memòria - només un no s'ha admès a tràmit per trobar-se en fase de tramitació administrativa. Quant a les dues queixes desestimades, que representen un 10% del total, cal dir que en una d'elles - expt. 2008/13 - l'actuació municipal va ser correcta, facilitant a l'interessat la informació demanada i, en l'altra - expt. 2008/11 - era el propi procediment administratiu, que complia totes les garanties jurídiques de defensa de l'interessat, el que havia de resoldre la qüestió plantejada. S'ha de destacar que un 55% de les resolucions, que comprenen les queixes estimades i les mediacions realitzades amb l'Administració, han estat favorables als interessos dels ciutadans i ciutadanes. Pel que fa a les dues derivacions, aquests expedients es van traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, d'acord amb el conveni de col·laboració signat per les dues Institucions. Cal comentar que en finalitzar 2008, quatre expedients es troben en tràmit, tres d'ells estan en fase d'estudi per part de la Sindicatura i un està pendent de la resposta de l'Ajuntament.

En quant al *Tractament de les Recomanacions*, a la Memòria es presenten les dades quantitatives relatives a les decisions del Síndic que inclouen recomanacions i suggeriments. Les resolucions adoptades pel Síndic inclouen 9 recomanacions (75%) i 3 suggeriments (25%) efectuats a l'Ajuntament de Gavà, per bé que cal tenir present que la resolució de determinats expedients inclouen ambdós tipus de formulacions. En quant el grau d'acceptació d'aquestes decisions per part de l'Administració municipal, s'ha de destacar que la majoria de recomanacions i suggeriments realitzats per la Sindicatura, que representen el 67% del total, no han estat acceptats per part de l'administració municipal, mentre que només s'ha obtingut resposta positiva a tres d'ells, és a dir, el 25%.

En quant a la *Comparativa 2005-2008* en un gràfic de la Memòria es mostra l'evolució de les actuacions realitzades per la Sindicatura en els darrers quatre anys. Així en 2008, es veu un increment notable respecte de les actuacions totals de 2005: de 24 a 84. La tendència mostra un augment considerable pel que fa a demandes d'informació i assessoraments així com a l'adopció de mesures conciliadores entre l'administració municipal i les persones que promouen la intervenció de la Sindicatura, fet que, d'una banda, repercuteix favorablement en la recerca de solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen, i d'altra banda, incideix

directament en la disminució d'expedients de queixa incoats a instància de part. Aquesta línia de treball afavoreix l'augment considerable de les actuacions encabides en l'apartat d'altres actuacions, que han passat de les 11 de l'any 2005 a les 62 que es recullen a 2008.

El Sr. Marrugat, també per no allargar massa la seva intervenció, va prescindir de la lectura de les molt nombroses *Altres Actuacions de 2008*, és a dir, les cada vegades més sovint demandes d'informació i assessorament, o l'adopció de mesures conciliadores entre l'Ajuntament i els seus ens i empreses i les persones que promouen la intervenció de la Sindicatura, fet que, com s'havia dit abans, repercuteix favorablement en la recerca de solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen i incideix directament en la disminució d'expedients de queixa incoats a instància de part. (62 actuacions d'aquest tipus en el decurs de l'exercici del 2008)

Igualment i pel mateix motiu no va voler entrar a detallar la *Projecció Institucional de la figura del Síndic municipal de Greuges de Gavà*, és a dir, tot un seguit d'actes institucionals en els quals havia participat activament el Sr. Marrugat com a Síndic de Gavà, com per exemple la X Trobada de l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, les Audiències Públiques, el XXVI Curs de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, la assistència a la signatura del Conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i el Síndic de Greuges de Catalunya, entrevistes a Gavà TV, Sessió de Síndics i Defensors de la província de Barcelona, visita al Parlament de Catalunya, reunió de Síndics del Baix Llobregat o la inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, tal com es podia consultar a la mateixa Memòria

El Sr. Síndic va acabar amb la lectura d'una traducció adaptada d'un text escrit en els anys 30 i atribuït a Albert Einstein (1879 - 1955). Al marge de la presumpta autoria del genial científic i pensador, crec - va dir el Sr. Marrugat - que el missatge que transmet la seva lectura invita a la reflexió, l'optimisme i al treball conjunt.

“No pretenguem – deia el text - que les coses canviïn, si sempre fem el mateix. La crisi és un gran esdeveniment que pot succeir a persones i països, perquè la crisi comporta progrés.

La creativitat neix de l'angoixa com el dia neix de la nit fosca. És amb la crisi a on neix la inventiva, els descobriments i les grans estratègies. Qui supera la crisi se supera ell mateix sense quedar “superat”. Qui atribueix a la crisi els seus fracassos i les seves penúries, violenta el seu propi talent i respecta més els problemes que les solucions.

La veritable crisi és la crisi de la incompetència. L'inconvenient de les persones i els països és la deixadesa per trobar les sortides i solucions. Sense crisi no hi ha desafiaments, sense reptes la vida és una rutina, una lenta agonia. Sense crisi no hi ha mèrits. És en la crisi a on aflora el millor de cadascun, perquè sense crisi tot vent és carícia.

Parlar de crisi és promoure-la, i callar en la crisi és exaltar el conformisme. En comptes d'això, treballem dur. Acabem d'una vegada amb l'única crisi amenaçadora: la tragèdia de no voler lluitar per superar-la.”.

Una reflexió – va dir finalment el Sr. Marrugat - molt actual i a tenir en compte en aquests moments tan complicats i difícils, per viure amb més solidaritat que mai i sumar els esforços i sacrificis de tothom per superar-los amb una actuació ben positiva. Crec, que tenir un estat d'ànim optimista és molt important en aquests temps.

Acabada l'exposició del Sr. Síndic, el Sr. Alcalde, amb paraules prèvies d'agraïment per la tasca desenvolupada durant l'exercici de 2008 i per la Memòria presentada, i recollint també l'última

reflexió sobre que, a més a més de coneixements, feia falta imaginació per sortir de la crisi, va passar a donar la paraula als portaveus dels diferents grups municipals per tal de si volien intervenir en relació a la Memòria i actuació del Síndic durant l'any de 2008.

El primer en intervenir va ser el de C's, Sr. Miguel Angel Ibáñez, qui va dir que després de la lectura de la Memòria del Síndic Municipal de Greuges de Gavà referida a l'any passat, els quedava la sensació de que aquesta institució i la persona que la representa avançaven en prestigi any rera any, tal com ho demostra el fet de que el nombre de demandes d'assessorament i consulta augmenti molt, de manera que fa incrementar notablement el total d'actuacions dutes a terme. Des de C's – va dir el Sr. Ibáñez - ho interpretem com una senyal inequívoca del creixement de la confiança dels gavanecs en les gestions de l'oficina del Síndic. Aquestes dades i aquestes sensacions tan positives – va dir tanmatex el regidor - tenen com a contrapunt el fort increment de les recomanacions / suggeriments no acceptades per el ajuntament. Creiem que deu de continuar-se la tasca de difusió de la figura i treball del Síndic i en aquest sentit ens permetem suggerir per exemple, una major presencia al mitjans de premsa locals (Gavà TV, Radio Sellarés i El Bruguers) així com propiciant visites a les escoles, de manera que el jovent de la nostra ciutat conegui aquesta institució i la tasca que du a terme. A més estem convençuts que també hi ha que fer un esforç de sensibilització a les diferents Àrees del Govern Municipal per tal que el Síndic no sigui vist com un jutge que els cridarà l'atenció si s'equivoquen, sinó com a una eina complementaria i eficaç tant per que s'expliqui una actuació ben feta que un ciutadà pugui no entendre, com per a la correcció d'actuacions que poguessin haver lesionat algun dret de un ciutadà i que no s'hagi sentit atès en la seva queixa. Estem convençuts – va dir finalment el Sr. Ibáñez - d'aquest concepte de que el Síndic es una eina important per tal d'arrodonir unes actuacions de la Administració Local que ja son bones de per sé, i es per això que des de el nostre Grup Municipal de Ciutadans-Partit de la Ciutadania agraïm a tots els que formen part de l'oficina del Síndic: Al Sr. Pere Marrugat com a Síndic, al Sr. Juan Luis García com a tècnic i a la sra. Gema Martin com a auxiliar administrativa, la tasca desenvolupada al llarg del 2008, al hora que els encoratgem a que segueixin treballant fort aquest 2009 durant el que, de ben segur que la crisi econòmica que patim els hi plantejarà importants i nous reptes.

El Sr. Castellano, que seria el segon portaveu en intervenir en el torn de paraules ordenat per part de la presidència d'aquesta sessió extraordinària, va començar dient que el Grup Municipal de Convergència i Unió d'aquest Ajuntament de Gavà havia revisat, analitzat i comentat l'extens informe presentat pel Sr. Pere Marrugat, Síndic Municipal de Greuges en relació a l'exercici 2008, i ho havia fet amb tot interès. Interès especial – va dir el Sr. Castellano - doncs hem de ser conscients del valor i importància que suposa per a la nostra ciutat gaudir d'aquesta figura al servei dels i les ciutadanes de Gavà. Ho hem de fer quan en tota la nostra comarca del Baix Llobregat, només cinc municipis de més d'una trentena que la integren, disposen de Síndic de Greuges. Evidentment que l'anàlisi s'ha de resumir per al comentari que detallo davant la gran quantitat de dades existents. En el darrer informe de la sindicatura corresponent a l'any 2007, des de Convergència i Unió es va valorar força positivament alhora que vàrem deixar constància de la necessitat i el deure de seguir col·laborant des de l'Ajuntament per augmentar el grau de coneixement d'aquesta figura davant el ciutadà. A data actual, no ens queixem que s'hagi seguit treballant en aquesta línia però si hem permeten – va afegir el portaveu de CiU - tampoc estem satisfets, s'ha d'aconseguir arribar encara a un percentatge de la població al qual no s'ha arribat. I per fer-ho, el paper dels medis de comunicació locals són claus. En aquest sentit, considerem que falta constància i intensitat i s'ha d'avançar. També ha estat i és una constant preocupació per a Convergència i Unió, el tracte que ha de rebre el Síndic de Greuges com a defensor dels ciutadans davant l'Administració Pública. Tornem a insistir després de fer-ho al darrer informe i amb la novetat que a una de les darrers Juntes de Portaveus, davant la presentació per part de l'equip de Govern Municipal del projecte d'un nou “Reglament de Distincions i Honors”, no només estarem pendents del tracte protocolari per a càrrecs electes,

ex-regidors o persones premiades per trajectòries meritòries a la ciutat, si no que també procurarem i molt, que la figura del Síndic Municipal de Greuges, sigui recollida en aquest reglament i tractada amb les formes que es mereix pel que representa a nivell institucional a Gavà i a Catalunya en nom de la ciutadania. Cal destacar – va dir també el Sr. Castellano - que el 74% de les actuacions anuals, que són la majoria de les intervencions de la Sindicatura, han correspost a demandes d'assessorament i consultes temàtiques diverses. També cal destacar que un 55% de les resolucions, que comprenen les queixes estimades i les mediacions realitzades amb l'Administració, han estat favorables als interessos dels i les ciutadanes de Gavà i per sobre de tot, valorem molt positivament l'adopció de mesures conciliadores entre el ciutadà i l'Ajuntament de Gavà. Així doncs, digué per acabar el Sr. Castellano, rebí per part d'aquest Grup Municipal de Convergència i Unió de l'Ajuntament de Gavà, la nostra felicitació per la tasca realitzada, el compromís de seguir treballant plegats en benefici dels gavanencs i el nostre reconeixement a la seva figura així com el nostre suport, en aquest informe que avui Vostè presenta.

La sra. Emma Blanco, en la seva intervenció, va dir que per tal de començar volia ressaltar des d'ICV-EUiA que l'any 2008 Gavà s'havia incorporat a la celebració del 60 aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans i, d'aquesta manera, renovava el seu compromís amb la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la nostra ciutat. Una carta – va dir la regidora - que, com ha dit el Síndic de Greuges de Gavà, recull l'existència de la figura de la Sindicatura Local i que, amb el compromís a Gavà, ens ajuda a dotar-nos de més mecanismes per garantir una ciutat democràtica i amb drets, fet que fa que ressaltem el treball que fa la Sindicatura pel compromís de la ciutat en Drets Humans i la seva tasca d'eix motivador per a superar-se dia a dia en la millora de l'atenció a la ciutadania. En aquest sentit crec – va afegir - que és important també la coordinació i derivació quan sigui possible amb altres organismes que vetllen pel compliment dels Drets Humans i Civils, instruments que deriven també de la Carta Europea dels Drets Humans a la ciutat, en aquest sentit crec important el treball amb l'Oficina de Drets Civils de la ciutat. Dit això, i en referència a la memòria presentada pel Síndic Local, voldria comentar alguns aspectes. En primer lloc és destacable l'increment d'actuacions respecte a altres anys, aquest fet ens indica un major coneixement per part de la ciutadania dels canals mitjançant els quals poden defensar els seus drets. Són destacables les actuacions de mediació realitzades entre les parts perquè això facilita els coneixements i les relacions ciutadanes amb l'Administració, que mai es pot percebre com un ens extern. En els moments en els quals vivim, considerem que la mediació i la pedagogia ens ajuden a aprofundir en la democràcia i en la millora dels propis serveis, alhora que treballem un model ciutadà diferent, madur i convivencial. A més, en quant als assumptes tractats que fan referència a preguntes relacionades amb altres departaments municipals, crec que és positiu que es treballi la derivació i l'Administració s'impliqui en afavorir un major coneixement dels serveis ofertats entre la població. També voldria insistir en la importància, tot i coneixent les limitacions de recursos, de la idea de poder incoar actuacions d'ofici en diferents temàtiques que contribueixi a ressaltar temes que són importants per a la ciutat i la ciutadania. Temes que poden ser noticiables i es poden difondre i que diversifiquen les actuacions de la Sindicatura complementant la figura actual de receptor de propostes i queixes amb la figura de subjecte actiu generador d'aquestes. Respecte als seus suggeriments he de dir que crec que són positius. Realment és un compromís fer més esforços per millorar les respostes defugint de les ambigüitats que no faciliten la feina. M'agradaria també fer el suggeriment de la importància de què la Sindicatura pugui també aplicar uns indicadors transversals en quant a la recollida de dades que s'intenten aplicar des d'altres departaments de l'administració ja que, des del respecte a la independència, crec que allà on els serveis a la ciutadania es puguin millorar hauríem d'anar de la mà. Per finalitzar – digué la portaveu d'ICV-EUiA - voldria encoratjar la feina del senyor Marrugat i del seu equip, ja que la Sindicatura és

una peça important que ens ajuda a créixer més en la democràcia i en la garantia de vetllar pel compliment dels drets a la nostra ciutat.

El Sr. Marcel·lí Reyes, que va intervenir a continuació en la seva qualitat de portaveu del grup d'ERC, va dir que la seva intervenció seria breu i bàsicament dirigida a agrair al Sr. Marrugat la feina ben feta durant l'any 2008, al que anava referida la Memòria que presentava al Ple. Dit això va afegir que, tot i que les dades sempre eren susceptibles de diverses interpretacions, des d'ERC es valorava l'increment del nombre de persones que aquest any havien acudit al Síndic no com un empitjorament de la tasca de l'administració municipal sinó com un augment de l'activitat desplegada pel Síndic Municipal de Greuges de Gavà. Veient les dades es podia apreciar fàcilment una ampliació del seu àmbit d'actuació i del paper que la ciutadania venia atorgant al Síndic com a interlocutor no ja amb l'Ajuntament sinó amb altres Administracions, organismes o ens, la qual cosa no treia que, analitzant les activitats més pròpies de la sindicatura, com eren les queixes motivades o referides a l'actuació de l'Ajuntament, s'observes quelcom no preocupant però si mereixedor de parar atenció perquè per al ciutadà no era massa comprensible: de vegades davant una resposta tardana de l'Administració o amb la qual estava en desacord, el ciutadà acudia al Síndic qui, també amb algun retard per la complexitat de la tramitació, emetia una resolució que, finalment, feia arribar a l'Ajuntament qui, en molts casos, es seguia mantenint en la seva posició inicial. Hauria d'haver – va dir el regidor d'ERC – un procediment quelcom més àgil. Sobre la difusió de la figura del Síndic, el Sr. Reyes, no compartint del tot el que en aquest sentit s'havia dit abans, va dir que creia - o tenia la percepció - de que les campanyes de difusió en els mitjans de comunicació local havien millorat, sent més seguides i continuades. Posats a fer alguna proposta, l'esmentat regidor, a banda de demanar al Síndic que seguís actuant d'ofici, va apuntar la conveniència de que la pròpia Administració en els seus impresos o expedients fes constar l'existència de la figura del Síndic i de la possibilitat que tenien els interessats d'acudir a ell. Res més que afegir, va dir per acabar el Sr. Reyes, sinó simplement agrair novament la tasca desenvolupada pel Sr. Marrugat així com el fet de que, en una època de crisi, hagués fet una crida a l'optimisme, optimisme que tal vegada havia pogut influir en la visió o lectura també optimista que el Sr. Reyes feia de les xifres que donava la sindicatura en la seva Memòria.

El portaveu del PP, Sr. Llobet, igualment va començar la seva intervenció agraint al Sr. Marrugat tant l'exposició que havia fet com la tasca desenvolupada com a Síndic de Greuges, i agraint també la dels seus col·laboradors. Tot seguit es va referir a tres principis que havia esmentat el Síndic, el de independència, el d'objectivitat i el d'equitat, principis que, va dir el Sr. Llobet, el seu grup compartia i compartia també el Síndic i els aplicava en l'exercici de la seva funció. Es va referir també el Sr. Llobet a l'existència d'una certa manca de recursos – humans i financers – a disposició del Síndic per al desenvolupament de la seva tasca, així com de difusió de la figura del Síndic i fins i tot en el camp del protocol, tot i que també era cert que en els darrers temps havia hagut alguna millora en aquests camps. En qualsevol cas el portaveu del PP es va decantar per millorar aquests aspectes tot i que estaven davant d'una situació de crisi econòmica, ja que precisament en aquesta situació era raonable pensar que augmentarien les queixes i consultes que els ciutadans dirigeixen al Síndic en demanda d'ajuda i assessorament per a l'exercici dels seus drets. En quant a les actuacions portades a terme pel Síndic durant el 2008, va destacar l'augment que havien experimentat (84 en total), especialment va destacar que l'increment s'havia produït sobre tot en la funció d'assessorament (62), la qual cosa era positiva, destacant igualment – tot i que en aquest cas no tant favorablement – el fet de que de les seves Recomanacions (22) una quarta part no havien estat acceptades per la Administració, i fins i tot en alguns casos no havien estat respostes adequadament, recordant el Sr. Llobet l'obligació que tenia l'Administració, un cop rebuda la Recomanació del Síndic, de contestar motivadament si era acceptada i, si s'escau, quines eren les raons de no seguir la Recomanació. Igualment va ressaltar, com havia fet abans el Sr. Reyes, que

encara un 40% de les queixes de l'any 2008 restessin per resoldre, cosa que feia necessari entre tots agilitar els temps de resposta. En qualsevol cas i per acabar, el Sr. Llober va agrir novament la tasca desenvolupada pel Sr. Marrugat, el va animar a continuar amb les seves actuacions d'ofici, va recordar una vegada més que a les Recomanacions del Síndic l'Administració havia de respondre expressament i adequadament, i va desitjar que l'exercici del 2009 fos encara més profitós.

Tancant el torn d'intervencions dels portaveus del grups la sra. Raquel Sánchez, en nom del grup socialista, va dir que, un any més, volien felicitar al senyor Pere Marrugat, Síndic Municipal, per la seva excel·lent tasca i la dels seus col·laboradors i col·laboradores a qui – va dir - prego faci extensiva la nostra felicitació. La memòria que avui ens presenta el Sr. Síndic – va afegir - és una mostra de la gran tasca desenvolupada, i mostra també que any rere any la figura del Síndic s'ha anat consolidant. Així, en 4 anys, el número d'actuacions ha passat de 24 a 84. Això, cal dir-ho, es déu en gran part a l'activisme i l'entusiasme decidit del síndic, de fer aquesta institució, una institució de referència a la ciutadania, voluntat que des del PSC compartim. També celebrem l'ampli grau de consens aconseguit i resolució de les qüestions plantejades sense arribar a transformar-se en queixa, mostra també de la bona feina del síndic. Una institució oberta a tothom, sensible i que està atent a la realitat social. Aquesta visió directa i contrastada i la voluntat de buscar solucions consensuades a les controvèrsies plantejades fa que de cara a l'administració municipal, ens ajudi als gestors de l'administració local a millorar permanentment el servei públic i ens estimula a mantenir una constant renovació de les eines i instruments de l'Administració. El grup socialista té com a objectiu – va dir també la seva portaveu - aconseguir una administració pública oberta, àgil, propera i transparent i, en aquest sentit, considerem la figura del Síndic Municipal una peça clau. Per això, Sr. Síndic, continuarem treballant per aconseguir un major nivell de difusió de la institució que com també vostè diu al seu informe, ha millorat. Així mateix, i malgrat que potser a vegades les respostes no puguin ser més concretes, no per manca de voluntat en cap cas, sinó a vegades per la complexitat d'algunes qüestions, també reconeixem el paper fonamental del Síndic i la importància de les seves recomanacions i suggeriments com a canal d'informació de tots aquells problemes que poden plantejar la ciutadania o com a propostes de millora a aplicar en el dia a dia de la gestió municipal. Per últim, Sr. Marrugat, no podríem estar més d'acord amb vostè quan diu que en moments com els actuals, de dificultats, no ens hem de deixar dur pel pessimisme, sino per la motivació i la responsabilitat. El Síndic com a institució propera a la ciutadania ja fa i farà un paper decisiu en aquest sentit i per això li donem tot el nostre recolçament. Per tot això, moltes gràcies, Sr. Síndic, enhorabona – digué - per la seva tasca i l'encoratgem a continuar amb l'entusiasme i la professionalitat que sempre ens ha demostrat.

Finalitzades les intervencions dels portaveus dels grups municipals i abans de concloure la sessió, va tenir lloc una nova intervenció del Síndic per tal de donar les gràcies pel suport que li havien demostrat, i per les idees i posicions que els diferents grups municipal havien expressat en el decurs de les respectives intervencions. Va aprofitar també per recordar que la figura del Síndic feia només que quatre anys que existia i que pràcticament havia partit de zero, tanmateix avui dia es podia comprovar com havia millorat de manera important tant el camp d'actuació de la sindicatura com en l'àmbit de la seva relació amb l'Administració, i si es comparava amb altres municipis – malgrat les dificultats i reticències inicials de totes les Administracions a atendre i fer cas al Síndic – podia dir que es considerava un dels privilegiats ja que, tot i que amb algunes dificultats, l'atenció, comprensió i recepció de la figura del Síndic a Gavà era millor que en els altres municipis del Baix Llobregat. Ara bé. Això, que era cert, no era incompatible amb el fet o l'aspiració de que, tots plegats, podien encara fer quelcom més, el Síndic per una banda havia de fer més, però l'Equip de Govern també havia de ser més comprensible i col·laborador, de manera que el servei que el Síndic presta al ciutadà i a la

Administració pogués ser cada vegada millor. Finalment, va tornar a donar les gràcies i posar-se a disposició de la Corporació.

Per últim, el Sr. Alcalde va dir que no volia aixecar la sessió sense manifestar abans la seva satisfacció - com a representant del govern de la ciutat - pel bon funcionament de la institució del Síndic, institució que va néixer per voluntat política, i la voluntat política era el manteniment de la institució. Va ser fruit del Reglament Orgànic Municipal (ROM), consensuat per el conjunt dels grups polítics municipals, i del convenciment de la necessitat d'aprofundir en la democràcia local. Satisfacció – va dir – perquè la figura del Síndic vagi avançant amb aquesta modèstia però també amb aquesta contundència any rera any.

-----

Esgotats els assumptes a discutir, el Sr. Alcalde-President dóna per acabada la sessió essent les dinou hores, de la qual cosa i del que s'hi ha dit, jo el Secretari en dono fe.

L'Alcalde

El Secretari

Joaquim Balsera García

Guillermo de Prada Bengoa

## PLE DE L'AJUNTAMENT

Sessió Extraordinària  
Acta núm. 3

Dijous, 26 de març de 2009  
1a. convocatòria

Senyors/Senyores assistents:

Alcalde-President: Sr. JOAQUIM BALSERA GARCIA.

Regidors/Regidores: Sra. RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ, Sr. JOSÉ FCO. OBISPO VALLECILLOS, Sr. XAVIER ESTEBAN MARTÍN, Sra. ANNA BECERRA PEÑA, Sra. LAURA BARRUFET MIRÓ, Sr. VÍCTOR CARNERO LÓPEZ, Sra. NEUS VENDRELL VIGO, Sra. SALVADORA SANZ RECOBENIZ, Sr. JORDI JIMÉNEZ HORCAJADAS, Sr. LUÍS IGLESIAS TORO, Sr. BENET CASTILLEJOS SEGURA, Sr. JOSEP LLOBET NAVARRO, Sr. JOSÉ ANTONIO SÁEZ LÓPEZ, Sr. SERGIO ENGLI IZQUIERDO, Sr. MARCEL·LÍ REYES VIDAL, Sra. MARTA JIMÉNEZ IBORRA, Sra. EMMA BLANCO ANGUERA, Sr. FRANCISCO JAVIER GARCÍA GALCERAN, Sr. RAMON CASTELLANO ESPINOSA i Sr. MIGUEL ÁNGEL IBÁÑEZ GINER.

Funcionaris:

Secretari: Sr. Guillermo de Prada Bengoa.

Cap del Servei de Secretaria: Sr. Jaume Tutusaus Torrents.

Interventor: Sr. José M<sup>a</sup> Garcia Pascual.

En el Saló de Plens de l'Ajuntament, situat a la Plaça de Jaume Balmes, s/n, es va reunir el Ple de l'Ajuntament el dia vint-i-sis de març de dos mil nou, en sessió extraordinària, primera convocatòria, amb la presidència del Sr. Joaquim Balsera Garcia, alcalde-president, concorrent els senyors/les senyores que s'esmenten més amunt, assistits pel secretari general, Sr. Guillermo de Prada Bengoa.

Tant al començament com durant tota la sessió es va donar el quòrum d'assistència (1/3 del nombre legal) exigint per a la constitució vàlida del Ple, per l'art. 46.2.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

I essent les divuit hores, deu minuts, el Sr. alcalde-president, va declarar oberta la sessió.

### PUNT ÚNIC

Presentació al Ple per part del Síndic municipal de Greuges, de la Memòria d'activitats corresponent a l'any 2008, en compliment del que disposa l'art. 152.1 del ROM

Abans de donar-li la paraula, el Sr. Alcalde va saludar i donar la benvinguda una vegada més al Sr. Pere Marrugat i Querol, Síndic Municipal de Greuges, escollit com a tal pel Ple de l'ajuntament de Gavà en sessió de data 21 de juliol de 2005, sent nomenat després per Decret de l'alcaldia i prenent possessió del càrrec el 29 de juliol de 2005.

Després d'haver presentat en el seu moment les Memòries corresponents a la segona meitat de l'any 2005 i la dels exercicis complets de 2006 i 2007, li corresponia en aquesta ocasió presentar la Memòria de l'any 2008.

El Sr. Marrugat, en primer lloc, va saludar al senyor Alcalde, regidors i regidores, funcionaris i funcionàries, ciutadans i ciutadanes, manifestant el seu agraïment per l'assistència a aquesta sessió plenària de presentació de l'informe anual del Síndic municipal de Greuges.

Durant el transcurs d'aquests quatre anys d'existència de la Institució, va dir el Sr. Marrugat, crec que a més d'haver realitzat l'esforç d'implantar i posar en marxa un mètode i uns processos de treball normalitzats, s'han complert amb la màxima independència i objectivitat les funcions fixades al Reglament Orgànic Municipal respecte de la instauració del Síndic, així com l'essència dels seus objectius, que no són altres que arribar a ser una eina útil de consultes, de mediacions, de diàleg i de recerca de solucions per als ciutadans i les ciutadanes que han plantejat les seves queixes contra la gestió municipal.

En aquest sentit, el Síndic ha fet una tasca d'informació i d'assessorament a moltes persones que s'han dirigit a la nostra Oficina. L'atenció al ciutadà o ciutadana que es dirigeix a l'Oficina del Síndic deriva sempre en un servei d'orientació i ajuda perquè l'Administració municipal pugui resoldre la seva necessitat.

No cal dir que procurem dedicar la màxima atenció i consideració a totes i cadascuna de les sol·licituds. Són moltes les ocasions en les quals és necessària una atenció molt especial en la recepció i l'anàlisi de la problemàtica presentada, ja sigui per la situació de la persona o persones afectades o bé per l'excessiu temps transcorregut i d'arrossegament d'un problema sense solucionar, i fins i tot, per les expectatives de solució que ens mostra la persona sobre la seva queixa. Sabem que si una persona pren la decisió de venir i exposar-nos el seu problema és senyal de la seva importància que denota la percepció d'un funcionament administratiu contrari als seus drets, i demostrant amb la seva consulta el grau de confiança amb la intervenció del Síndic.

Aquest any 2008, les demandes ciutadanes s'han tancat amb un total de 84 actuacions, 20 de les quals han estat expedients de queixa a instància de part i 2 actuacions han generat expedient incoat d'ofici. La resta d'intervencions abasta demandes d'informació i assessoraments així com accions conciliadores entre l'administració municipal i les persones afectades. En definitiva, es tracta d'establir una línia de treball tendint a buscar solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen, deixant en tot cas la presentació formal de la queixa com a recurs final. D'altra banda, la tasca prèvia de valoració dels fets ha facilitat també l'admissió de les queixes, llevat que - només en un expedient - l'estudi exhaustiu de la queixa ha portat a la seva inadmissió. A l'apartat "Dades estadístiques de l'any 2008" s'incideix en aquests aspectes si bé cal fer, com a tendència general, la següent apreciació: des de la Sindicatura, la impressió que s'obté del grau de satisfacció dels usuaris i usuàries quant al servei és molt positiva. En canvi, l'acceptació de les resolucions amb recomanacions i/o suggeriments del Síndic per part de l'Ajuntament no ha estat del tot satisfactòria i, en aquest sentit vull manifestar la meua crítica amb determinats aspectes d'inconcreció en les respostes que rebo. Quan el ROM diu que *l'administració municipal haurà de respondre sobre aquelles recomanacions, suggeriments o recordatoris que hagi plantejat el síndic*, entenc que la resposta - en tot cas motivada - hauria de ser en el sentit d'acceptar, d'acceptar en part o no acceptar la decisió, defugint de les respostes ambigües que s'han rebut en alguna ocasió.

Estic convençut que, per totes les experiències viscudes durant aquests anys en l'atenció personal a la ciutadania, en l'estudi de cada petició d'assessorament, de cada queixa, de consultes, en les relacions amb els regidors, amb els tècnics i funcionaris responsables de cada departament de l'Administració municipal, en la definició de les recomanacions i dels suggeriments de resolució dels expedients de queixa, en el diàleg i la posada en comú dels problemes plantejats, no existeix ni el més petit dubte de la importància, la validesa, l'eficàcia i la necessitat de potenciar la institució del Síndic municipal de Greuges, al servei dels ciutadans com també en benefici de la pròpia Administració municipal.

Val a dir però, que si bé ha millorat la difusió de la figura del Síndic i de les seves actuacions a través dels mitjans de comunicació, no s'ha assolit el nivell de promoció que considero òptim, ja no tant amb campanyes informatives específiques ni als espais publicitaris habituals, sinó en aquells aspectes noticiables que el dia a dia de la Institució han pogut originar i que no han tingut el ressò desitjat, potser per la manca de pautes de protocol especials i explícites de l'Ajuntament amb la Sindicatura que, com ja apuntava a l'informe anual de 2007, són necessàries i que caldria definir i activar durant els propers mesos.

2008 ha marxat però deixa la seva empremta amb esdeveniments de caire i sensibilitats molt diferents, que tindran el seu lloc a la història de la ciutat i que, en la seva mida, marcaran la nostra vida com a poble.

En el vessant més humà, el tràgic accident ocorregut al barri de Ca n'Espinós i el seu lamentable desenllaç amb víctimes mortals, que ha portat el dolor a les famílies afectades, als veïns del barri i el sentiment de solidaritat de gavanencs i gavanenques.

En l'àmbit institucional, el desplegament dels Mossos d'Esquadra a Gavà, Viladecans, Castelldefels, Begues i Sant Climent, amb la seu de l'Àrea Bàsica Policial com a centre de coordinació ubicada a la ciutat de Gavà. Una policia moderna, preparada i capacitada per respondre a la confiança dipositada de preservar la llibertat i la seguretat de tota la ciutadania de Catalunya.

Per últim, la situació econòmica global, amb una profunda crisi que farà que la societat en general se'n ressenti i els seus efectes perdurin a llarg termini, amb el consegüent risc de desànim i pessimisme.

Amb aquest futur que tenim davant nostre cal evitar les visions pessimistes; és necessari tenir motivació i responsabilitat per treballar tots junts, ja que entre tots i totes, si volem, podem; a les nostres mans està l'ajudar a fer un món millor per a tothom.

El meu agraïment – digué per acabar la seva primera intervenció el Sr. Síndic - als regidors i les regidores de l'equip de govern i de l'oposició per la dedicació i l'esperit de servei que tots vosaltres demostreu en el compliment de la vostra tasca per superar i millorar dia a dia l'atenció i els serveis que l'Administració municipal presta als ciutadans i ciutadanes, així com per l'acceptació del paper exigent que exerceix la institució del Síndic municipal de Greuges per aconseguir aquest objectiu que compartim tots nosaltres.

També donar les gràcies i felicitar als meus col·laboradors Juan Luis García García, i Gema Martín Rivero per mantenir el suport i compromís amb la meva persona i la Institució que represento, i per la seva tasca, àgil, coherent i efectiva.

Tot seguit el Sr. Marrugat va dir que a la Memòria venien tot una sèrie de fotografies de diversos actes institucionals en els quals hi havia estat present com a Síndic (com ara la X trobada de Síndics a Lleida, la recepció a l'Ajuntament de Gavà del Molt Honorable President de la Generalitat, als actes de inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, la visita dels Síndics al Parlament de Catalunya, entre d'altres).

Posteriorment el Sr. Síndic va donar lectura a una reflexió que sobre el dia a dia dels Síndics Locals havia introduït aquest any en la Memòria.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat – va dir el Sr. Marrugat - és, per als municipis que l'han signada, el text més específic sobre drets humans i la seva aplicació local, i resulta el millor desenvolupament dels drets de ciutadania que es pot fer servir. I en aquest sentit, el seu article XXVII regula l'existència de la figura de l'ombudsman (Síndic/Defensor) local.

Es fa ben palès, que manca molta informació sobre la figura del Síndic/a local, les seves funcions i el seu funcionament efectiu.

En els municipis que tenen Síndic/a, queda reflectit en les seves memòries que el coneixement que té la ciutadania sobre les seves funcions, i fins i tot sobre la seva existència, és molt feble i deficitari.

Cal un esforç per part de l'Ajuntament que decideix dotar-se d'aquesta figura per tal d'apropar-la als ciutadans i ciutadanes i fer-ne la pedagogia escaient. Un bon pla de comunicació, dins dels pressupostos mateixos assignats a l'Oficina del Síndic/a, pot ser la manera de donar a conèixer la seva tasca entre la ciutadania, ja que els recursos tant materials com humans i financers són fins ara insuficients en moltes oficines de Síndics locals.

Un cop creada la institució del Síndic/a i dotada dels recursos materials, humans i financers necessaris, s'evidencia que resulta vital pel seu funcionament adequat la col·laboració de tota l'administració local, tant en l'esfera política com en la tècnica. La manca de resposta administrativa al Síndic/a quan està realitzant la seva tasca de resolució de queixes, no pot ser admissible en cap cas.

Amb independència i objectivitat, la missió fonamental del Síndic/a és la de vetllar pels drets de la ciutadania davant de les actuacions de l'Administració local. És per això que es fa necessari concretar més aquesta tasca per tal de poder fer la difusió adequada, informar a la ciutadania de l'existència del Síndic/a i de com els pot ajudar.

Del dia a dia del Síndic/a i de la lectura de les seves memòries anuals resulta evident que la seva dedicació principal esdevé la d'informar i assessorar la ciutadania i, per tant, la tasca del Síndic/a hauria d'ajudar a legitimar i reforçar l'organització municipal.

Aquesta tasca diària ha de ser percebuda no només com la resolució de les queixes sobre la vulneració de certs drets ciutadans per part de l'Administració local, sinó també com la possibilitat de millorar la qualitat dels serveis i la manera de prestar-los que fan servir els ajuntaments.

La creació de la institució del Síndic/a neix de la voluntat de l'Ajuntament de sotmetre's a un control de qualitat extern pel que fa a la protecció dels drets dels seus ciutadans i ciutadanes. El Síndic/a té com a objectiu comú amb les autoritats locals, la millora de l'eficàcia de l'organització municipal per tal de garantir l'exercici efectiu dels drets de tothom. I és des

d'aquesta òptica positiva i constructiva des de la que s'ha d'analitzar aquesta figura i les seves funcions.

Els drets que defensa el Síndic/a són aquells que es veuen afectats durant l'actuació exercida directament per l'administració local. És a dir, l'àmbit d'actuació del Síndic és local.

Les bases sobre les quals treballa la institució són tres: la independència, l'objectivitat i l'equitat. D'aquesta manera es podrà guanyar la credibilitat i mantenir la legitimitat per tal d'acomplir la seva missió de defensor dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i les ciutadanes front les possibles desviacions de l'administració local.

El principi d'independència estableix que el Síndic/a no rep cap mandat imperatiu ni instruccions de cap autoritat. Aquest principi té molta relació amb la capacitat d'autoorganització i amb la suficiència de recursos per fer efectiva la seva missió. És per això que serà responsabilitat de l'Ajuntament dotar des d'un principi la institució de la partida pressupostària necessària i d'un reglament intern que assegurï aquesta independència.

Pel que fa al principi d'objectivitat, el Síndic/a ha d'actuar amb imparcialitat, la qual cosa implica que davant situacions idèntiques actuarà d'idèntica manera, evitant en tot moment qualsevol tipus de discriminació.

El principi d'equitat s'ha d'entendre com la recerca de l'interès general, i reforça la figura del defensor davant la ciutadania i l'administració. Aquest principi d'equitat significa que quan el Síndic/a observa actuacions que, si bé compleixen allò establert per la llei, són manifestament injustes en l'aplicació a un cas concret, aquest té el deure d'actuar-hi davant l'administració, proposant la seva modificació o qualsevol altra solució alternativa. Un exemple molt simple que pot il·lustrar aquest principi d'equitat és el de la no aplicació de sancions per impagats d'impostos a persones amb dificultats cognitives o d'alfabetització. Tanmateix, aquest principi no serà mai utilitzat de manera general, sinó que s'aplicarà, si escau, de manera particular cas a cas.

Però el dia a dia del Síndic/a no es pot quedar només en les actuacions directes de l'administració local, ja que aquesta actua de manera indirecta en moltes altres situacions, a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'ella, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públics i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal. El Síndic/a vetllarà per la protecció dels drets de les persones a les quals afecti l'actuació municipal en sentit ampli.

Això vol dir que l'Ajuntament ha de tenir ben resolt, en primer lloc, el procediment de recollida i resposta de queixes i suggeriments. Si aquest sistema o circuit no és suficient, l'Ajuntament en qüestió corre el risc de convertir el Síndic/a en un servei de recollida de queixes i desvirtuar d'aquesta manera els seus objectius. La primera instància de recollida de queixes formulades per part de la ciutadania s'ha de gestionar normalment a través d'una oficina d'atenció a la ciutadania o d'un servei d'informació municipal capaç d'aclarir en primer terme els seus dubtes, queixes o suggeriments. D'aquesta manera, l'administració ofereix al veí o veïna un primer pas, o primera instància, abans de decidir acudir al Síndic/a per tramitar la queixa.

És interessant aclarir que el Síndic/a és un òrgan complementari a l'organització municipal bàsica, i que ha d'admetre les queixes un cop s'ha intentat resoldre-les pels canals usuals de l'administració municipal.

Finalment, digué el Sr. Síndic municipal, tornar a manifestar que la creació de la Institució del Síndic municipal de Greuges en un Ajuntament és la mostra de maduresa democràtica i del compromís dels seus responsables polítics a donar un bon servei als ciutadans i ciutadanes.

Val a dir, abans de passar al final de la primera intervenció del Sr. Síndic, que a la Memòria que presentava al Ple, a més a més del que havia llegit i de la *Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat*, hi figuraven les Dades estadístiques de l'any 2008, un resum de tots i cadascun dels Expedients resolts pel Síndic durant l'exercici de 2008 (amb una síntesi de la queixa, la resolució pressa i, si s'escau, la recomanació, suggeriment o recordatori corresponent a l'Administració Municipal), les molt nombroses "Altres actuacions de 2008" i la "Projecció institucional" del Síndic Municipal de Greuges de Gavà".

Per la seva extensió el Sr. Marrugat no va exposar al Ple el gruix de la Memòria, remetent-se al contingut de l'exemplar fet arribar molt abans als regidors, de la qual si que cal reflectir aquí que, en el transcurs de 2008, la Sindicatura havia gestionat un total de 84 actuacions. D'aquestes, vint han estat queixes promogudes per la ciutadania i dues han estat expedients incoats d'ofici. La majoria d'intervencions de la Sindicatura, que representen un 74% de les actuacions anuals, corresponen a demandes d'assessorament i consultes de temàtica diversa, que en ocasions no són competència de la Institució, i també estan incloses les mediacions realitzades a través de les quals s'han aconseguit acords entre els serveis municipals i les persones interessades, evitant així la formalització de la queixa.

Dels vint expedients de queixa incoats a instància de part, - segons consta a la Memòria - només un no s'ha admès a tràmit per trobar-se en fase de tramitació administrativa. Quant a les dues queixes desestimades, que representen un 10% del total, cal dir que en una d'elles - expt. 2008/13 - l'actuació municipal va ser correcta, facilitant a l'interessat la informació demanada i, en l'altra - expt. 2008/11 - era el propi procediment administratiu, que complia totes les garanties jurídiques de defensa de l'interessat, el que havia de resoldre la qüestió plantejada. S'ha de destacar que un 55% de les resolucions, que comprenen les queixes estimades i les mediacions realitzades amb l'Administració, han estat favorables als interessos dels ciutadans i ciutadanes. Pel que fa a les dues derivacions, aquests expedients es van traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya, d'acord amb el conveni de col·laboració signat per les dues Institucions. Cal comentar que en finalitzar 2008, quatre expedients es troben en tràmit, tres d'ells estan en fase d'estudi per part de la Sindicatura i un està pendent de la resposta de l'Ajuntament.

En quant al *Tractament de les Recomanacions*, a la Memòria es presenten les dades quantitatives relatives a les decisions del Síndic que inclouen recomanacions i suggeriments. Les resolucions adoptades pel Síndic inclouen 9 recomanacions (75%) i 3 suggeriments (25%) efectuats a l'Ajuntament de Gavà, per bé que cal tenir present que la resolució de determinats expedients inclouen ambdós tipus de formulacions. En quant el grau d'acceptació d'aquestes decisions per part de l'Administració municipal, s'ha de destacar que la majoria de recomanacions i suggeriments realitzats per la Sindicatura, que representen el 67% del total, no han estat acceptats per part de l'administració municipal, mentre que només s'ha obtingut resposta positiva a tres d'ells, és a dir, el 25%.

En quant a la *Comparativa 2005-2008* en un gràfic de la Memòria es mostra l'evolució de les actuacions realitzades per la Sindicatura en els darrers quatre anys. Així en 2008, es veu un increment notable respecte de les actuacions totals de 2005: de 24 a 84. La tendència mostra un augment considerable pel que fa a demandes d'informació i assessoraments així com a l'adopció de mesures conciliadores entre l'administració municipal i les persones que promouen la intervenció de la Sindicatura, fet que, d'una banda, repercuteix favorablement en la recerca de solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen, i d'altra banda, incideix

directament en la disminució d'expedients de queixa incoats a instància de part. Aquesta línia de treball afavoreix l'augment considerable de les actuacions encabides en l'apartat d'altres actuacions, que han passat de les 11 de l'any 2005 a les 62 que es recullen a 2008.

El Sr. Marrugat, també per no allargar massa la seva intervenció, va prescindir de la lectura de les molt nombroses *Altres Actuacions de 2008*, és a dir, les cada vegades més sovint demandes d'informació i assessorament, o l'adopció de mesures conciliadores entre l'Ajuntament i els seus ens i empreses i les persones que promouen la intervenció de la Sindicatura, fet que, com s'havia dit abans, repercuteix favorablement en la recerca de solucions consensuades a les controvèrsies que s'hi plantegen i incideix directament en la disminució d'expedients de queixa incoats a instància de part. (62 actuacions d'aquest tipus en el decurs de l'exercici del 2008)

Igualment i pel mateix motiu no va voler entrar a detallar la *Projecció Institucional de la figura del Síndic municipal de Greuges de Gavà*, és a dir, tot un seguit d'actes institucionals en els quals havia participat activament el Sr. Marrugat com a Síndic de Gavà, com per exemple la X Trobada de l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, les Audiències Públiques, el XXVI Curs de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, la assistència a la signatura del Conveni de col·laboració entre la Diputació de Barcelona i el Síndic de Greuges de Catalunya, entrevistes a Gavà TV, Sessió de Síndics i Defensors de la província de Barcelona, visita al Parlament de Catalunya, reunió de Síndics del Baix Llobregat o la inauguració de la nova seu del Síndic de Greuges de Catalunya, tal com es podia consultar a la mateixa Memòria

El Sr. Síndic va acabar amb la lectura d'una traducció adaptada d'un text escrit en els anys 30 i atribuït a Albert Einstein (1879 - 1955). Al marge de la presumpta autoria del genial científic i pensador, crec - va dir el Sr. Marrugat - que el missatge que transmet la seva lectura invita a la reflexió, l'optimisme i al treball conjunt.

“No pretenguem – deia el text - que les coses canviïn, si sempre fem el mateix. La crisi és un gran esdeveniment que pot succeir a persones i països, perquè la crisi comporta progrés.

La creativitat neix de l'angoixa com el dia neix de la nit fosca. És amb la crisi a on neix la inventiva, els descobriments i les grans estratègies. Qui supera la crisi se supera ell mateix sense quedar “superat”. Qui atribueix a la crisi els seus fracassos i les seves penúries, violenta el seu propi talent i respecta més els problemes que les solucions.

La veritable crisi és la crisi de la incompetència. L'inconvenient de les persones i els països és la deixadesa per trobar les sortides i solucions. Sense crisi no hi ha desafiaments, sense reptes la vida és una rutina, una lenta agonia. Sense crisi no hi ha mèrits. És en la crisi a on aflora el millor de cadascun, perquè sense crisi tot vent és carícia.

Parlar de crisi és promoure-la, i callar en la crisi és exaltar el conformisme. En comptes d'això, treballem dur. Acabem d'una vegada amb l'única crisi amenaçadora: la tragèdia de no voler lluitar per superar-la.”.

Una reflexió – va dir finalment el Sr. Marrugat - molt actual i a tenir en compte en aquests moments tan complicats i difícils, per viure amb més solidaritat que mai i sumar els esforços i sacrificis de tothom per superar-los amb una actuació ben positiva. Crec, que tenir un estat d'ànim optimista és molt important en aquests temps.

Acabada l'exposició del Sr. Síndic, el Sr. Alcalde, amb paraules prèvies d'agraïment per la tasca desenvolupada durant l'exercici de 2008 i per la Memòria presentada, i recollint també l'última

reflexió sobre que, a més a més de coneixements, feia falta imaginació per sortir de la crisi, va passar a donar la paraula als portaveus dels diferents grups municipals per tal de si volien intervenir en relació a la Memòria i actuació del Síndic durant l'any de 2008.

El primer en intervenir va ser el de C's, Sr. Miguel Angel Ibáñez, qui va dir que després de la lectura de la Memòria del Síndic Municipal de Greuges de Gavà referida a l'any passat, els quedava la sensació de que aquesta institució i la persona que la representa avançaven en prestigi any rera any, tal com ho demostra el fet de que el nombre de demandes d'assessorament i consulta augmenti molt, de manera que fa incrementar notablement el total d'actuacions dutes a terme. Des de C's – va dir el Sr. Ibáñez - ho interpretem com una senyal inequívoca del creixement de la confiança dels gavanecs en les gestions de l'oficina del Síndic. Aquestes dades i aquestes sensacions tan positives – va dir tanmatex el regidor - tenen com a contrapunt el fort increment de les recomanacions / suggeriments no acceptades per el ajuntament. Creiem que deu de continuar-se la tasca de difusió de la figura i treball del Síndic i en aquest sentit ens permetem suggerir per exemple, una major presencia al mitjans de premsa locals (Gavà TV, Radio Sellarés i El Bruguers) així com propiciant visites a les escoles, de manera que el jovent de la nostra ciutat conegui aquesta institució i la tasca que du a terme. A més estem convençuts que també hi ha que fer un esforç de sensibilització a les diferents Àrees del Govern Municipal per tal que el Síndic no sigui vist com un jutge que els cridarà l'atenció si s'equivoquen, sinó com a una eina complementaria i eficaç tant per que s'expliqui una actuació ben feta que un ciutadà pugui no entendre, com per a la correcció d'actuacions que poguessin haver lesionat algun dret de un ciutadà i que no s'hagi sentit atès en la seva queixa. Estem convençuts – va dir finalment el Sr. Ibáñez - d'aquest concepte de que el Síndic es una eina important per tal d'arrodonir unes actuacions de la Administració Local que ja son bones de per sé, i es per això que des de el nostre Grup Municipal de Ciutadans-Partit de la Ciutadania agraïm a tots els que formen part de l'oficina del Síndic: Al Sr. Pere Marrugat com a Síndic, al Sr. Juan Luis García com a tècnic i a la sra. Gema Martin com a auxiliar administrativa, la tasca desenvolupada al llarg del 2008, al hora que els encoratgem a que segueixin treballant fort aquest 2009 durant el que, de ben segur que la crisi econòmica que patim els hi plantejarà importants i nous reptes.

El Sr. Castellano, que seria el segon portaveu en intervenir en el torn de paraules ordenat per part de la presidència d'aquesta sessió extraordinària, va començar dient que el Grup Municipal de Convergència i Unió d'aquest Ajuntament de Gavà havia revisat, analitzat i comentat l'extens informe presentat pel Sr. Pere Marrugat, Síndic Municipal de Greuges en relació a l'exercici 2008, i ho havia fet amb tot interès. Interès especial – va dir el Sr. Castellano - doncs hem de ser conscients del valor i importància que suposa per a la nostra ciutat gaudir d'aquesta figura al servei dels i les ciutadanes de Gavà. Ho hem de fer quan en tota la nostra comarca del Baix Llobregat, només cinc municipis de més d'una trentena que la integren, disposen de Síndic de Greuges. Evidentment que l'anàlisi s'ha de resumir per al comentari que detallo davant la gran quantitat de dades existents. En el darrer informe de la sindicatura corresponent a l'any 2007, des de Convergència i Unió es va valorar força positivament alhora que vàrem deixar constància de la necessitat i el deure de seguir col·laborant des de l'Ajuntament per augmentar el grau de coneixement d'aquesta figura davant el ciutadà. A data actual, no ens queixem que s'hagi seguit treballant en aquesta línia però si hem permeten – va afegir el portaveu de CiU - tampoc estem satisfets, s'ha d'aconseguir arribar encara a un percentatge de la població al qual no s'ha arribat. I per fer-ho, el paper dels medis de comunicació locals són claus. En aquest sentit, considerem que falta constància i intensitat i s'ha d'avançar. També ha estat i és una constant preocupació per a Convergència i Unió, el tracte que ha de rebre el Síndic de Greuges com a defensor dels ciutadans davant l'Administració Pública. Tornem a insistir després de fer-ho al darrer informe i amb la novetat que a una de les darrers Juntes de Portaveus, davant la presentació per part de l'equip de Govern Municipal del projecte d'un nou “Reglament de Distincions i Honors”, no només estarem pendents del tracte protocolari per a càrrecs electes,

ex-regidors o persones premiades per trajectòries meritòries a la ciutat, si no que també procurarem i molt, que la figura del Síndic Municipal de Greuges, sigui recollida en aquest reglament i tractada amb les formes que es mereix pel que representa a nivell institucional a Gavà i a Catalunya en nom de la ciutadania. Cal destacar – va dir també el Sr. Castellano - que el 74% de les actuacions anuals, que són la majoria de les intervencions de la Sindicatura, han correspost a demandes d'assessorament i consultes temàtiques diverses. També cal destacar que un 55% de les resolucions, que comprenen les queixes estimades i les mediacions realitzades amb l'Administració, han estat favorables als interessos dels i les ciutadanes de Gavà i per sobre de tot, valorem molt positivament l'adopció de mesures conciliadores entre el ciutadà i l'Ajuntament de Gavà. Així doncs, digué per acabar el Sr. Castellano, rebí per part d'aquest Grup Municipal de Convergència i Unió de l'Ajuntament de Gavà, la nostra felicitació per la tasca realitzada, el compromís de seguir treballant plegats en benefici dels gavanencs i el nostre reconeixement a la seva figura així com el nostre suport, en aquest informe que avui Vostè presenta.

La sra. Emma Blanco, en la seva intervenció, va dir que per tal de començar volia ressaltar des d'ICV-EUiA que l'any 2008 Gavà s'havia incorporat a la celebració del 60 aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans i, d'aquesta manera, renovava el seu compromís amb la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la nostra ciutat. Una carta – va dir la regidora - que, com ha dit el Síndic de Greuges de Gavà, recull l'existència de la figura de la Sindicatura Local i que, amb el compromís a Gavà, ens ajuda a dotar-nos de més mecanismes per garantir una ciutat democràtica i amb drets, fet que fa que ressaltem el treball que fa la Sindicatura pel compromís de la ciutat en Drets Humans i la seva tasca d'eix motivador per a superar-se dia a dia en la millora de l'atenció a la ciutadania. En aquest sentit crec – va afegir - que és important també la coordinació i derivació quan sigui possible amb altres organismes que vetllen pel compliment dels Drets Humans i Civils, instruments que deriven també de la Carta Europea dels Drets Humans a la ciutat, en aquest sentit crec important el treball amb l'Oficina de Drets Civils de la ciutat. Dit això, i en referència a la memòria presentada pel Síndic Local, voldria comentar alguns aspectes. En primer lloc és destacable l'increment d'actuacions respecte a altres anys, aquest fet ens indica un major coneixement per part de la ciutadania dels canals mitjançant els quals poden defensar els seus drets. Són destacables les actuacions de mediació realitzades entre les parts perquè això facilita els coneixements i les relacions ciutadanes amb l'Administració, que mai es pot percebre com un ens extern. En els moments en els quals vivim, considerem que la mediació i la pedagogia ens ajuden a aprofundir en la democràcia i en la millora dels propis serveis, alhora que treballem un model ciutadà diferent, madur i convivencial. A més, en quant als assumptes tractats que fan referència a preguntes relacionades amb altres departaments municipals, crec que és positiu que es treballi la derivació i l'Administració s'impliqui en afavorir un major coneixement dels serveis ofertats entre la població. També voldria insistir en la importància, tot i coneixent les limitacions de recursos, de la idea de poder incoar actuacions d'ofici en diferents temàtiques que contribueixi a ressaltar temes que són importants per a la ciutat i la ciutadania. Temes que poden ser noticiables i es poden difondre i que diversifiquen les actuacions de la Sindicatura complementant la figura actual de receptor de propostes i queixes amb la figura de subjecte actiu generador d'aquestes. Respecte als seus suggeriments he de dir que crec que són positius. Realment és un compromís fer més esforços per millorar les respostes defugint de les ambigüitats que no faciliten la feina. M'agradaria també fer el suggeriment de la importància de què la Sindicatura pugui també aplicar uns indicadors transversals en quant a la recollida de dades que s'intenten aplicar des d'altres departaments de l'administració ja que, des del respecte a la independència, crec que allà on els serveis a la ciutadania es puguin millorar hauríem d'anar de la mà. Per finalitzar – digué la portaveu d'ICV-EUiA - voldria encoratjar la feina del senyor Marrugat i del seu equip, ja que la Sindicatura és

una peça important que ens ajuda a créixer més en la democràcia i en la garantia de vetllar pel compliment dels drets a la nostra ciutat.

El Sr. Marcel·lí Reyes, que va intervenir a continuació en la seva qualitat de portaveu del grup d'ERC, va dir que la seva intervenció seria breu i bàsicament dirigida a agrair al Sr. Marrugat la feina ben feta durant l'any 2008, al que anava referida la Memòria que presentava al Ple. Dit això va afegir que, tot i que les dades sempre eren susceptibles de diverses interpretacions, des d'ERC es valorava l'increment del nombre de persones que aquest any havien acudit al Síndic no com un empitjorament de la tasca de l'administració municipal sinó com un augment de l'activitat desplegada pel Síndic Municipal de Greuges de Gavà. Veient les dades es podia apreciar fàcilment una ampliació del seu àmbit d'actuació i del paper que la ciutadania venia atorgant al Síndic com a interlocutor no ja amb l'Ajuntament sinó amb altres Administracions, organismes o ens, la qual cosa no treia que, analitzant les activitats més pròpies de la sindicatura, com eren les queixes motivades o referides a l'actuació de l'Ajuntament, s'observes quelcom no preocupant però si mereixedor de parar atenció perquè per al ciutadà no era massa comprensible: de vegades davant una resposta tardana de l'Administració o amb la qual estava en desacord, el ciutadà acudia al Síndic qui, també amb algun retard per la complexitat de la tramitació, emetia una resolució que, finalment, feia arribar a l'Ajuntament qui, en molts casos, es seguia mantenint en la seva posició inicial. Hauria d'haver – va dir el regidor d'ERC – un procediment quelcom més àgil. Sobre la difusió de la figura del Síndic, el Sr. Reyes, no compartint del tot el que en aquest sentit s'havia dit abans, va dir que creia - o tenia la percepció - de que les campanyes de difusió en els mitjans de comunicació local havien millorat, sent més seguides i continuades. Posats a fer alguna proposta, l'esmentat regidor, a banda de demanar al Síndic que seguís actuant d'ofici, va apuntar la conveniència de que la pròpia Administració en els seus impresos o expedients fes constar l'existència de la figura del Síndic i de la possibilitat que tenien els interessats d'acudir a ell. Res més que afegir, va dir per acabar el Sr. Reyes, sinó simplement agrair novament la tasca desenvolupada pel Sr. Marrugat així com el fet de que, en una època de crisi, hagués fet una crida a l'optimisme, optimisme que tal vegada havia pogut influir en la visió o lectura també optimista que el Sr. Reyes feia de les xifres que donava la sindicatura en la seva Memòria.

El portaveu del PP, Sr. Llobet, igualment va començar la seva intervenció agraint al Sr. Marrugat tant l'exposició que havia fet com la tasca desenvolupada com a Síndic de Greuges, i agraint també la dels seus col·laboradors. Tot seguit es va referir a tres principis que havia esmentat el Síndic, el de independència, el d'objectivitat i el d'equitat, principis que, va dir el Sr. Llobet, el seu grup compartia i compartia també el Síndic i els aplicava en l'exercici de la seva funció. Es va referir també el Sr. Llobet a l'existència d'una certa manca de recursos – humans i financers – a disposició del Síndic per al desenvolupament de la seva tasca, així com de difusió de la figura del Síndic i fins i tot en el camp del protocol, tot i que també era cert que en els darrers temps havia hagut alguna millora en aquests camps. En qualsevol cas el portaveu del PP es va decantar per millorar aquests aspectes tot i que estaven davant d'una situació de crisi econòmica, ja que precisament en aquesta situació era raonable pensar que augmentarien les queixes i consultes que els ciutadans dirigeixen al Síndic en demanda d'ajuda i assessorament per a l'exercici dels seus drets. En quant a les actuacions portades a terme pel Síndic durant el 2008, va destacar l'augment que havien experimentat (84 en total), especialment va destacar que l'increment s'havia produït sobre tot en la funció d'assessorament (62), la qual cosa era positiva, destacant igualment – tot i que en aquest cas no tant favorablement – el fet de que de les seves Recomanacions (22) una quarta part no havien estat acceptades per la Administració, i fins i tot en alguns casos no havien estat respostes adequadament, recordant el Sr. Llobet l'obligació que tenia l'Administració, un cop rebuda la Recomanació del Síndic, de contestar motivadament si era acceptada i, si s'escau, quines eren les raons de no seguir la Recomanació. Igualment va ressaltar, com havia fet abans el Sr. Reyes, que

encara un 40% de les queixes de l'any 2008 restessin per resoldre, cosa que feia necessari entre tots agilitar els temps de resposta. En qualsevol cas i per acabar, el Sr. Llober va agrir novament la tasca desenvolupada pel Sr. Marrugat, el va animar a continuar amb les seves actuacions d'ofici, va recordar una vegada més que a les Recomanacions del Síndic l'Administració havia de respondre expressament i adequadament, i va desitjar que l'exercici del 2009 fos encara més profitós.

Tancant el torn d'intervencions dels portaveus del grups la sra. Raquel Sánchez, en nom del grup socialista, va dir que, un any més, volien felicitar al senyor Pere Marrugat, Síndic Municipal, per la seva excel·lent tasca i la dels seus col·laboradors i col·laboradores a qui – va dir - prego faci extensiva la nostra felicitació. La memòria que avui ens presenta el Sr. Síndic – va afegir - és una mostra de la gran tasca desenvolupada, i mostra també que any rere any la figura del Síndic s'ha anat consolidant. Així, en 4 anys, el número d'actuacions ha passat de 24 a 84. Això, cal dir-ho, es déu en gran part a l'activisme i l'entusiasme decidit del síndic, de fer aquesta institució, una institució de referència a la ciutadania, voluntat que des del PSC compartim. També celebrem l'ampli grau de consens aconseguit i resolució de les qüestions plantejades sense arribar a transformar-se en queixa, mostra també de la bona feina del síndic. Una institució oberta a tothom, sensible i que està atent a la realitat social. Aquesta visió directa i contrastada i la voluntat de buscar solucions consensuades a les controvèrsies plantejades fa que de cara a l'administració municipal, ens ajudi als gestors de l'administració local a millorar permanentment el servei públic i ens estimula a mantenir una constant renovació de les eines i instruments de l'Administració. El grup socialista té com a objectiu – va dir també la seva portaveu - aconseguir una administració pública oberta, àgil, propera i transparent i, en aquest sentit, considerem la figura del Síndic Municipal una peça clau. Per això, Sr. Síndic, continuarem treballant per aconseguir un major nivell de difusió de la institució que com també vostè diu al seu informe, ha millorat. Així mateix, i malgrat que potser a vegades les respostes no puguin ser més concretes, no per manca de voluntat en cap cas, sinó a vegades per la complexitat d'algunes qüestions, també reconeixem el paper fonamental del Síndic i la importància de les seves recomanacions i suggeriments com a canal d'informació de tots aquells problemes que poden plantejar la ciutadania o com a propostes de millora a aplicar en el dia a dia de la gestió municipal. Per últim, Sr. Marrugat, no podríem estar més d'acord amb vostè quan diu que en moments com els actuals, de dificultats, no ens hem de deixar dur pel pessimisme, sino per la motivació i la responsabilitat. El Síndic com a institució propera a la ciutadania ja fa i farà un paper decisiu en aquest sentit i per això li donem tot el nostre recolçament. Per tot això, moltes gràcies, Sr. Síndic, enhorabona – digué - per la seva tasca i l'encoratgem a continuar amb l'entusiasme i la professionalitat que sempre ens ha demostrat.

Finalitzades les intervencions dels portaveus dels grups municipals i abans de concloure la sessió, va tenir lloc una nova intervenció del Síndic per tal de donar les gràcies pel suport que li havien demostrat, i per les idees i posicions que els diferents grups municipal havien expressat en el decurs de les respectives intervencions. Va aprofitar també per recordar que la figura del Síndic feia només que quatre anys que existia i que pràcticament havia partit de zero, tanmateix avui dia es podia comprovar com havia millorat de manera important tant el camp d'actuació de la sindicatura com en l'àmbit de la seva relació amb l'Administració, i si es comparava amb altres municipis – malgrat les dificultats i reticències inicials de totes les Administracions a atendre i fer cas al Síndic – podia dir que es considerava un dels privilegiats ja que, tot i que amb algunes dificultats, l'atenció, comprensió i recepció de la figura del Síndic a Gavà era millor que en els altres municipis del Baix Llobregat. Ara bé. Això, que era cert, no era incompatible amb el fet o l'aspiració de que, tots plegats, podien encara fer quelcom més, el Síndic per una banda havia de fer més, però l'Equip de Govern també havia de ser més comprensible i col·laborador, de manera que el servei que el Síndic presta al ciutadà i a la

Administració pogués ser cada vegada millor. Finalment, va tornar a donar les gràcies i posar-se a disposició de la Corporació.

Per últim, el Sr. Alcalde va dir que no volia aixecar la sessió sense manifestar abans la seva satisfacció - com a representant del govern de la ciutat - pel bon funcionament de la institució del Síndic, institució que va néixer per voluntat política, i la voluntat política era el manteniment de la institució. Va ser fruit del Reglament Orgànic Municipal (ROM), consensuat per el conjunt dels grups polítics municipals, i del convenciment de la necessitat d'aprofundir en la democràcia local. Satisfacció – va dir – perquè la figura del Síndic vagi avançant amb aquesta modèstia però també amb aquesta contundència any rera any.

-----

Esgotats els assumptes a discutir, el Sr. Alcalde-President dóna per acabada la sessió essent les dinou hores, de la qual cosa i del que s'hi ha dit, jo el Secretari en dono fe.

L'Alcalde

El Secretari

Joaquim Balsera García

Guillermo de Prada Bengoa