

DISCURS AL PLENARI DEL CONSELL MUNICIPAL

Senyor alcalde, senyores regidores i senyors regidors,

Un any més vinc a complir el mandat de presentar en el Plenari Municipal l'informe anual sobre les queixes formulades pels ciutadans. Com tots vostès saben, aquest és el cinquè informe que presento i el darrer del meu mandat. Per això, avui, en algunes parts de la meva intervenció aniré més enllà de les queixes concretes d'aquest any i les comentaré dins el marc de les recomanacions que he anat fent durant aquests darrers cinc anys.

Els grups municipals ja han tingut accés a l'informe, en el qual es poden trobar amb més detall tots els casos que s'han resolt durant l'any 2009; a més, com sempre, estic a la seva disposició per a qualsevol consideració sobre el seu contingut.

En la meva intervenció, em centraré principalment en els sis temes següents:

- l'habitatge
- el medi ambient i l'espai públic
- els transports
- el procediment administratiu
- els serveis socials, i
- la prevenció

HABITATGE

Començaré per un dels temes que em continuen preocupant més, que és el de l'accés a l'habitatge. ¿Per què considero que és un tema de tanta importància? Doncs, per la magnitud del problema i per les conseqüències socials que comporta. Fa cinc anys, en el meu primer informe, ja vaig manifestar aquesta preocupació: “els ciutadans amb les rendes més baixes pateixen molt més l'impacte de la inflació del mercat immobiliari”. Cinc anys després, ja ha esclatat la bombolla immobiliària i el problema persisteix: hi ha molta gent que no pot accedir a un habitatge, tot i que es tracta d'un dret constitucional, estatutari i fonamental, tal com s'estableix en la Carta de Saint Denis; aquest dret, recentment, també ha estat desplegat per la

Llei de l'habitatge. Però, malgrat la normativa vigent i malgrat que les condicions del mercat immobiliari han canviat –ara hi ha molts pisos buits–, segueix havent-hi molta gent que no pot accedir a una vivenda digna.

No és el moment ara de relatar els diferents tipus de queixes i de situacions que recull l'informe pel que fa a l'habitatge, però sí que voldria remarcar els principals motius de queixa, que són dos:

- la insuficient resposta a les emergències socials, i
- el gran nombre de persones que queden excloses de les promocions amb protecció oficial perquè tenen un nivell de renda molt baix.

Tot i aquestes mancances, que considero que són molt greus, també cal dir que hi ha hagut millores. I algunes de les recomanacions formulades per la Síndica de Greuges s'han inclòs en el Pla d'Habitatge vigent. Cal destacar, per exemple, que la política d'habitatge protegit ha canviat, i s'ha passat de vendre habitatge a preu reduït a promoure habitatge de lloguer assequible o amb dret a superfície per mantenir la titularitat de sòl.

Una altra millora que s'ha dut a terme durant l'any 2009 ha estat l'obertura de les oficines d'habitatge en tots els districtes. Aquestes oficines són una bona solució per donar resposta a la ciutadania sobre l'habitatge, tema en què les competències són compartides.

Tot i això, he de destacar que en els cinc informes que he presentat, d'una manera o altra es repeteix la mateixa recomanació: cal incrementar el nombre d'habitatge públic, sigui per a joves o gent gran, o per prevenir l'exclusió social. En aquest darrer aspecte, és molt important que la borsa d'habitatges per a les persones amb les rendes més baixes o per a les emergències socials s'adeqüi a la necessitat real, i no al revés. ¿Què poden esperar les persones que han de viure del Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció o amb la pensió mínima, amb uns ingressos que no arriben als 500 euros al mes?

Un altre interrogant que em plantejo, veient el ritme actual d'adjudicació de nous habitatges, és si realment es podran complir els objectius fixats per al 2011 i per al 2016 en el Pla de l'Habitatge. Espero que sí.

Ja he dit altres vegades que l'Ajuntament tot sol no pot solucionar el problema de l'habitatge. Necessita la complicitat i el suport de la resta de les administracions. Però l'Ajuntament sí que

pot ser el motor que impulsi que finalment en aquesta ciutat es faci efectiu el dret a gaudir d'un habitatge digne.

I vull posar l'atenció en dues qüestions més relacionades amb l'habitatge: una és la dels apartaments turístics i l'altra la que té a veure amb la rehabilitació dels habitatges.

Els habitatges d'ús turístic han estat un dels motius de queixa relacionats amb els problemes de convivència. Per això he recomanat insistentment que aquesta activitat no es pugui fer en una escala de veïns i, en el cas que es permeti, he demanat que sigui una activitat sotmesa al mateix control i inspecció que les pensions i els hotels. Acabo de dir que els apartaments turístics en escales de veïns originen problemes de convivència, però és que, a més, resulta que, si avui a Barcelona hi ha uns tres mil habitatges turístics, això vol dir que tenim tres mil pisos que no estan disponibles per al lloguer per a la gent de Barcelona.

Així doncs, cal tenir present que l'activitat d'apartaments turístics en escales de veïns implica: en primer lloc, problemes de convivència; en segon lloc, una reducció del nombre d'habitatges de lloguer al mercat i, en tercer lloc, l'encariment dels lloguers en determinats barris, moltes vegades barris populars.

I la segona qüestió referent a la disciplina urbanística és que, després de la crisi de la construcció, l'Ajuntament hauria de tenir una especial cura en la rehabilitació i conservació dels habitatges.

MEDI AMBIENT I ESPAI PÚBLIC

Canvio de tema per fer referència ara a les queixes recollides en l'apartat de medi ambient. Aquí hi ha hagut un canvi cultural i positiu, que és molt important: avui es fa una valoració més àmplia del que representa el medi ambient urbà. No es tracta només que els carrers estiguin nets o bruts, sinó de valorar altres paràmetres que afavoreixin una millor qualitat de vida, com la contaminació lluminosa, l'ambiental o tots aquells factors que afavoreixen la salut.

Aquest canvi positiu també ens ha fet ser més exigents. I això ho hem notat en les queixes. La gent espera de Barcelona una bona qualitat de vida, i per això és més exigent en les seves demandes: més exigent en el soroll de la recollida de residus, més exigent en la tranquil·litat i en el manteniment de l'espai públic, més exigent en el respecte als horaris nocturns. Fins i tot

aquest any hem començat a rebre queixes relacionades amb les mesures de control de la contaminació de l'aire.

He de dir que, pel que fa a la gestió del medi ambient i l'espai públic, les respostes que he rebut de l'Ajuntament han estat raonades i fonamentades, sobretot darrerament. En general constato que, des de l'Ajuntament, hi ha una actuació intensiva i constant en l'espai públic i que els problemes es focalitzen en uns casos i espais concrets. També voldria dir que, en la nova contracta de neteja, he vist recollides algunes de les recomanacions formulades per la Síndica de Greuges en informes anteriors.

Pel que fa al control del soroll provocat per les festes o pels locals de lleure, també he pogut comprovar que s'ha actuat i que s'han buscat solucions efectives. Així mateix, s'han acceptat les propostes sobre el problema de la instal·lació d'aparells d'aire condicionat, i sembla que, finalment, també s'exigirà la responsabilitat dels instal·ladors sobre les instal·lacions que provoquen molèsties al veïnat.

Quan parlem de millorar la qualitat ambiental de la ciutat, però, voldria recalcar que, per poder reeixir en la tasca, és imprescindible comptar més amb la col·laboració i la complicitat de tota la ciutadania. Només amb més mitjans tècnics o amb més sancions no ens en sortirem. D'això ja en parlava fa dos anys, en l'informe anual, quan expressava que era més necessari reduir els residus que no pas posar més contenidors. I aquesta idea sobre la importància de la col·laboració ciutadana la recull també l'informe d'aquest any quan faig referència a la neteja de ciutat. Cal netejar, però primer cal embrutar menys.

En aquest sentit, vull insistir en la recomanació de l'informe que insta a utilitzar els diversos mitjans de difusió municipal per realitzar campanyes específiques, per exemple, caldria informar d'una manera clara i detallada sobre el que costa la neteja de l'espai públic per motivar la col·laboració dels ciutadans i ciutadanes.

Òbviament, pel que fa a la conservació i neteja de l'espai públic, a més de motivar la ciutadania perquè tingui una actitud cívica, l'Ajuntament té també capacitat sancionadora per utilitzar-la quan sigui adient, ja que una cosa no exclou l'altra.

En aquest punt, però, reitero una recomanació formulada fa un any sobre les sancions, i és que les sancions haurien de ser ponderades. És a dir, més que tenir establerts uns imports fixos o variables segons la gravetat de la infracció, caldria tenir també present la situació econòmica

de la persona sancionada. Es podria optar per una fórmula semblant a la de les sancions per dies de sou que s'utilitza en altres àmbits, com el judicial. Potser en una ordenança és difícil traslladar exactament aquesta mateixa fórmula, però sí que es poden buscar altres opcions, com reduccions a determinats col·lectius o en determinades situacions personals. Només els demano que ho valorin i ho estudiïn. L'article 131 de la Llei de procediment administratiu diu que pagar una sanció no ha de ser més beneficiós per a l'infractor que el fet de complir la llei, i al meu entendre la sanció tampoc no ha de ser més dura per al pobre que per al ric. Crec que cal pensar-hi.

TRANSPORTS

Pel que fa a les queixes sobre transport i mobilitat, seré breu.

El primer que voldria manifestar és que hi ha hagut una disminució en el nombre de queixes sobre l'àrea verda, alhora que celebro que s'hagin tingut en compte algunes propostes de millora sobre les zones limítrofes, i que d'altres s'estiguin estudiant, com el pagament mensual.

Potser la recomanació més remarcable que he fet aquest any, en aquest àmbit, és que les persones que utilitzin l'àrea verda o l'àrea blava puguin fer les seves reclamacions a través d'un telèfon gratuït, per tal que la trucada no signifiqui un cost addicional.

Així mateix, voldria dir que agraeixo la resposta eficient de l'Administració municipal sobre les queixes per multes de trànsit. Sobretot perquè els informes són complets i també tal com havia demanat la Síndica de Greuges en informes anteriors, per fer la valoració d'una denúncia es disposa d'una fotografia probatòria i perquè es fa un creuament de dades entre el Padró i el Registre de Trànsit. Pesem que la situació d'indefensió que invoquen els ciutadans queda superada.

En canvi, no he tingut tant d'èxit en la demanda d'una revisió a fons de les tarifes socials del transport públic. És cert que hi ha hagut canvis positius, com la implantació d'alguns descomptes destinats a les famílies nombroses i la creació de la T12. Però, per poder adquirir la T4, que permet que les persones grans puguin tenir un descompte en l'ús del transport públic, segueix havent-hi unes diferències de criteri segons que aquesta es demani a TMB, on s'exigeix la presentació de la targeta rosa –que té un sostre econòmic–, o es demani als Ferrocarrils de la Generalitat, on només s'exigeix el carnet de pensionista.

No és el moment d'entrar ara en el debat sobre com s'ha de finançar el transport públic, però sí que voldria dir que la primera qüestió que hauríem de tenir present és que la tarifació del transport públic ha de ser assequible per als usuaris, ja que aquesta és una de les maneres de potenciar l'ús del transport públic.

Considero que ens hem de fer algunes reflexions: ¿És prou equitatiu que només l'edat sigui un criteri general per establir bonificacions? ¿Caldria tenir en compte situacions com l'atur o la renda disponible? ¿Quin criteri s'ha de fer servir per apujar l'import del bitllet? ¿L'IPC o un criteri independent de l'augment del cost de la vida? Penso que és un debat necessari perquè l'ús del transport públic interessa a l'Ajuntament tant o més que als ciutadans.

PROCEDIMENT ADMINISTRATIU / BONA ADMINISTRACIÓ

Passo ara a l'apartat de procediment administratiu. No m'estendré en les queixes d'aquest any perquè vull insistir en alguns principis generals que apareixen en la resolució de moltes de les queixes rebudes al llarg del meu mandat.

Considero que en els procediments administratius és molt important que sempre es tingui present el principi de bona Administració.

Per això, les recomanacions que he formulat en els temes vinculats al procediment administratiu, majoritàriament s'han basat en aquests principis, que són:

- Una actuació pot ser correcta en el sentit que sigui ajustada a dret, però tot i així podria ser millorable des del punt de vista ètic si es tinguessin en compte tots els aspectes personals i circumstancials que han originat els fets.
- L'agilitat del procediment administratiu és imprescindible per garantir els drets de la ciutadania. Un procés lent, encara que sigui correcte, és contrari a la bona Administració.
- I, finalment, el silenci administratiu és la pitjor resposta que pot donar l'Administració, perquè generalment deixa sense capacitat de defensa la persona que s'ha dirigit a l'Administració per resoldre un problema i, alhora, transmet una sensació de desinterès i deixadesa pel que fa a l'actuació municipal.

Tal com deia abans, el no-compliment d'aquests principis ha estat motiu de queixa durant els cinc anys del meu mandat.

La bona Administració és la que dota d'una ànima les entitats administratives. L'Administració no és un mer executor de normes i procediments. Cal que respongui a principis ètics i a la legalitat vigent. Però també que tracti de formular sempre la millor solució possible com a resposta a les demandes dels ciutadans i ciutadanes. Una resposta que poques vegades podrà ser idèntica en tots els casos, idèntica per a totes les persones.

La llei i els reglaments no ho poden preveure tot.

Exemple:

Un jove que té la guarda legal de la seva germana, tutelada per la DGAIA, va fer una sol·licitud per a un habitatge d'emergència social. La primera resposta va ser denegatòria perquè no complia el primer requisit establert: estar empadronat a Barcelona durant tot l'any anterior. Ara bé, els dos germans no complien aquest requisit perquè, malgrat haver viscut tota la seva vida a Barcelona, durant uns mesos s'havien desplaçat a Andalusia, on havien anat a la recerca d'unes millors condicions de vida, i s'havien empadronat allà per poder escolaritzar la germana. Finalment van haver de tornar en no veure clar el futur.

Una revisió de la sol·licitud ha permès valorar de nou la situació i remoure l'obstacle que impedia la valoració de l'expedient, i d'aquesta manera podrien accedir a un habitatge de lloguer social.

Aquesta és una mesura preventiva que garanteix els drets de la menor i que facilita la integració dels germans en la societat.

Com poden suposar, no parlo d'una actuació arbitrària de l'Administració. Cal que tothom tingui molt clar a què té dret i quins són els criteris d'accés a les prestacions públiques. Però en la seva aplicació també és necessari un cert grau de discrecionalitat, que ajusti la norma general a la realitat concreta i a les necessitats de la persona. Moltes de les recomanacions que he formulat durant aquests cinc anys anaven en aquesta direcció. M'he trobat casos en què tot el procediment administratiu era impecable, però, en canvi, no s'havia tingut en compte tot el conjunt de causes concurrents. I parlo des d'una multa de trànsit fins a la possibilitat d'accés a un habitatge social.

En definitiva, considero que la funció principal de l'actuació de l'Administració és remoure tots aquells obstacles que impedeixen que la igualtat i la justícia siguin possibles.

SERVEIS SOCIALS

Com vaig dir en iniciar el meu mandat, volia prestar una atenció preferent a les persones i grups socials amb més dificultats.

Els motius principals de queixa en aquest àmbit, durant l'any 2009, han estat principalment quatre:

- la qualitat de l'atenció rebuda en els centres de serveis socials,
- els recursos i les prestacions socials disponibles,
- la disponibilitat del servei d'ajuda a domicili, i
- la lentitud a fer efectives les prestacions de la Llei de la dependència.

Cap d'aquests quatre temes és nou, però aquest any s'han viscut en un context diferent: l'augment de les necessitats a causa de la crisi econòmica. Però, curiosament, aquest any les queixes no s'han referit només a la prestació rebuda sinó que, i pràcticament en la mateixa mesura, s'han referit també a la qualitat de l'atenció rebuda de l'Administració. Parlo de coses tan bàsiques com la impossibilitat de contactar per telèfon amb el centre corresponent de serveis socials. Crec que això és un indicador de la dificultat que ha tingut el personal que treballa en aquestes centres per atendre l'augment de la demanda. Són un dels col·lectius professionals que també s'han queixat a la Síndica de Greuges.

I també voldria dir que la resposta municipal que he rebut sobre les queixes referides als serveis socials no sempre ha estat prou argumentada.

FINANÇAMENT

Tot i això, cal reconèixer un esforç molt important de l'Ajuntament pel que fa a la part econòmica. L'augment del pressupost en serveis socials tant en el de l'any 2009 com en el de l'any el 2010 és molt significatiu. Em congratulo que aquest tema sigui una prioritat.

PREVENCIÓ

En aquest moment, i perquè ho considero de vital importància, també em voldria referir als serveis socials no només com un mitjà per treballar l'exclusió sinó també per prevenir-la.

Com ja saben, l'any 2009 vam presentar un informe sobre els itineraris d'exclusió social, dirigit pel doctor Sebastià Sarassa, i patrocinat per la Fundació La Caixa i l'Ajuntament. En l'estudi van col·laborar moltes entitats que treballen en el camp social, així com la Direcció de Serveis d'Acció Social de l'Ajuntament, el Departament Municipal d'Estadística i l'Institut Municipal d'Informàtica. Les conclusions de l'informe també es van presentar al Senat a petició dels senadors i senadores.

No m'estendré en les conclusions d'aquest estudi, ja que les tenen recollides en l'informe, però sí que em vull referir a una de les conclusions principals, i és la següent: existeixen i estan clarament identificats els canals que condueixen a l'exclusió social. Bàsicament tenen a veure amb l'entorn familiar, escolar i de barri; és a dir, hi ha persones que, pel seu origen social, pràcticament estan condemnades a l'exclusió.

¿Què podem fer-hi? Doncs focalitzar els serveis socials, no només per pal·liar els efectes de l'exclusió o de la crisi, sinó per donar prioritat a les polítiques socials preventives. L'Administració hauria de tenir present que a mitjà termini la prevenció resulta molt més econòmica i rendible que el fet de donar resposta a les persones excloses.

Estic parlant d'un plantejament pluridisciplinari. En molt casos, viure en una família desestructurada, patir una separació matrimonial conflictiva, desvincular-se del mercat laboral, abandonar els estudis, anar a la presó o perdre l'habitatge són situacions d'exclusió social que s'han heretat i són molt difícils de reconduir. Per això, la pregunta és: ¿què estem fent per tal que aquesta marginació no s'arribi a produir?

Les respostes passen per una llarga llista d'actuacions. Tot el que siguin serveis destinats a l'acompanyament educatiu de les famílies amb dificultats, especialment els serveis d'atenció domiciliària i les beques escolar. Tot el que passi per garantir l'accés a l'habitatge, més enllà de les solucions temporals, o per vetllar per les condicions de salubritat. Tot el que es faci en inserció laboral i en la formació són mesures preventives necessàries per ajudar a les persones a tenir una vida digna.

És un fet constatat que tenim un dèficit històric en polítiques preventives i això representa un alt cost econòmic per a la societat.

ALCOHOL

Aquesta necessitat de prevenció és ben clara en l'àmbit social, però no només em refereixo a això. Per exemple, l'any passat vaig formular una recomanació sobre la prevenció de l'abús de les begudes alcohòliques i el consum entre menors. Vaig demanar que ens els suports publicitaris vinculats als serveis municipals no es facilités la promoció d'aquest tipus de begudes: al metro, a les parades d'autobús, a les tanques d'obres... Demanava mesures per prevenir la inducció al consum d'alcohol en activitats especialment associades al lleure. L'Ajuntament em va respondre que l'empresa adjudicatària és la responsable de seleccionar la publicitat i de vetllar pel compliment de la normativa, i que en el plec de condicions s'estableix l'obligatorietat de respectar la norma vigent.

No obstant això, m'agradaria precisar:

Hi ha un greu problema de consum d'alcohol, sovint d'alta graduació, per part dels joves. Segons l'avaluació del Pla de Drogues 2006-2008 de l'Ajuntament, hi ha dos objectius que no s'han assolit, i cito textualment del document municipal:

- “Disminuir la prevalença del consum problemàtic d'alcohol”, especialment entre joves i adolescents,
- i, “limitar la publicitat de consum de begudes alcohòliques a la via pública”.

La normativa vigent limita la publicitat de begudes alcohòliques, però s'han trobat escapatòries, com són les fórmules de patrocini amb el missatge implícit d'associar les activitats anunciades amb la marca de la beguda alcohòlica patrocinadora. Hi ha algunes sentències judicials de la Comunitat de Madrid que han dictaminat que es tracta clarament de publicitat.

El que demano a l'Ajuntament és que vagi més enllà de l'estricta aplicació de la normativa vigent per tal de protegir la salut dels joves i adolescents, i que sigui més restrictiu en la propaganda encoberta sota la forma de patrocini d'activitats esportives, musicals o culturals. A mi em sembla evident que, si veig un anunci que porta el nom d'una marca de whisky, en el qual apareix un jove i l'etiqueta de la mateixa marca de whisky, al costat de frases com: “On

hi ha amics” i “Seductor irresistible”, malgrat que l’anunci compleixi la normativa, porta un missatge prou explícit per al cervell perquè qui tingui ganes d’entendre’l l’entengui fàcilment.

DRETS I DEURES

Voldria acabar fent una menció especial al tema dels drets i deures. Un dels primers encàrrecs que vaig rebre com a Síndica de Greuges va ser elaborar una proposta per a una Carta de Drets i Deures a la Ciutat. És un tema que em preocupa especialment, ja que la missió principal de la Síndica de Greuges és fer efectius els drets i les llibertats dels ciutadans. Aquesta carta avui encara no s’ha publicat, tot i que ja hi han treballat tots els grups municipals.

Però insisteixo avui en la necessitat de tirar endavant aquesta proposta, no es tracta de tenir un document més. Una Carta de Drets i Deures pot ser un instrument de promoció del civisme, de la corresponsabilitat dels ciutadans, i de compartir com a projecte comú la construcció de la ciutat de Barcelona. Tot depèn de quin ús i promoció se’n faci.

El mandat de la Síndica de Greuges és defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes. I, acabo amb el que deia en la presentació de la proposta de Carta, que vam elaborar des de la Síndica de Greuges: “Sense deures no hi ha drets, sense drets tampoc no hi ha deures, i sense drets ni deures no hi ha ciutat”.

Crec que aquesta reflexió recull l’essència del l’informe que els he resumit avui. I també la del treball de la Síndica de Greuges.

INTERVENCIÓ FINAL

Voldria fer ara algunes consideracions generals sobre aquests cinc anys de mandat com a Síndica de Greuges, ja que es tracta dels primers cinc anys de funcionament a Barcelona d'aquesta institució.

Fa cinc anys vam posar en marxa una nova institució, per la qual cosa vam establir un model de funcionament que respongués als seus objectius, és a dir, que donés resposta als ciutadans i ciutadanes que manifesten que han patit un greuge. És molt important que, quan algú considera que una actuació municipal no ha estat correcta o que l'Administració no actua davant d'un problema, tingui una institució on dirigir-se per ser atès degudament. Això no vol dir, ni molt menys, que el resultat de l'estudi de la seva queixa li hagi de ser favorable, però en canvi sí que ha de ser convincent. Cal fer aquesta distinció. La persona que presenta una queixa se sent satisfeta si rep una resposta, favorable o no, si aquesta és àgil, raonada i fonamentada, és a dir, convincent, perquè llavors percep que no ha estat objecte de cap injustícia o que, si ho ha estat, es podrà resoldre, si més no moralment.

I s'arriba a aquest convenciment gràcies a:

- la qualitat de l'atenció,
- l'exhaustivitat de la investigació, i
- el rigor tècnic de l'anàlisi.

I aquesta ha estat sempre la nostra manera de treballar: cada persona és única i es mereix tota la nostra atenció; cal anar al fons de cada queixa, ¿què ha passat i per què?, i aquesta anàlisi s'ha de fer amb el màxim rigor tècnic i jurídic possible. Sempre, les recomanacions que hem fet han partit de fets reals valorats des d'una perspectiva jurídica, objectiva i ponderada. I he de dir que em sento molt satisfeta d'aquest model que hem creat. Crec que hem sabut mantenir l'equilibri entre el rigor administratiu i de procediment i l'atenció personal i directa a les persones. Em permeto deixar-ho com a llegat a qui agafi ara aquesta responsabilitat.

Però la Sindicatura no pot treballar sola, necessita la col·laboració de tots els ens municipals. L'any passat, en aquest mateix plenari, vaig demanar que els suggeriments i les recomanacions que emeto en les decisions es prenguessin en consideració, i també que es resolgués el retard en la resposta a les peticions d'informe que demano a l'Ajuntament. Em satisfà dir que he constatat que, en general, aquest any hi ha hagut una millora considerable pel que fa al temps de resposta a les peticions d'informe.

Així mateix, aprofito per agrair al senyor alcalde l'informe que ha elaborat sobre la situació de les recomanacions fetes per la Síndica de Greuges, ja que això demostra la receptivitat i reflexió sobre les consideracions que li fem. El fet que l'alcalde es preocupi de la resposta que els diferents departaments donen a les recomanacions de la Síndica de Greuges és una garantia de la utilitat del nostre treball.

Tot i que no està escrit en el seu plantejament formal, considero que la Sindicatura és un bon termòmetre per recollir les queixes i les inquietuds de la ciutadania. En aquest sentit, la Sindicatura representa una oportunitat perquè l'Ajuntament pugui rectificar allò que no ha funcionat correctament, i d'aquesta manera els ciutadans i ciutadanes poden recuperar la confiança en l'Administració municipal. És des d'aquesta perspectiva que he intentat sempre exercir el meu mandat.

També això és el que permet passar del cas concret a la recomanació general. M'ha preocupat atendre i oferir solucions a les persones concretes. Però també m'ha preocupat intentar veure com aquell cas concret ens indica que alguna cosa es podia fer d'una altra manera per evitar nous greuges. Aquesta reflexió sobre els casos ha sigut el motiu que elaboréssim cinc informes monogràfics sobre els temes en què veiem que els problemes concrets responen a mancances més generals. Concretament, hem fet: dos informes sobre la infància, un sobre la prevenció de l'exclusió social, un sobre l'habitatge i un sobre el dret a la bona Administració.

I, ja per anar acabant, voldria dir, com ho he dit cada any, però avui ho vull remarcar especialment, que, si hem pogut fer aquest treball, és gràcies a l'equip de què es compon la Sindicatura de Greuges. Ara tinc al cap tots els noms i totes les persones, sense les quals la meva tasca no hauria estat possible, i voldria destacar, sobretot, la feina feta pel meu adjunt, que m'ha acompanyat durant aquests cinc anys, Marino Villa.

També vull donar les gràcies al Síndic de Greuges de Catalunya per la seva ajuda des del primer dia, al qual agraeixo la seva presència en aquest acte, així com la presència dels síndics i síndiques locals.

I també voldria expressar el meu agraïment als ciutadans i ciutadanes que han confiat en la Síndica de Greuges perquè sense la seva participació aquesta institució no tindria raó de ser.

Finalment, voldria manifestar que mai no havia pensat que seria la primera Síndica de Greuges de Barcelona i no em penedeixo gens dels esforços que hi hem dedicat aquests darrers cinc anys, i ho dic en plural perquè és tot l'equip, amb un interès comú, el que ha fet possible la tasca feta fins avui.

Me'n vaig contenta d'haver treballat per als ciutadans i ciutadanes de Barcelona.

Moltes gràcies, doncs, a tothom.

Pilar Malla i Escofet
Síndica de Greuges de Barcelona

Barcelona, 5 de febrer de 2010