

Acta de la sessió extraordinària del dia 2 de juliol de 2009

---- A la Casa de la Vila de la ciutat de Figueres, el dia 2 de juliol de 2009, sota la Presidència de l'Alcalde Santiago Vila Vicente es reuneixen els membres de l'Ajuntament en Ple: Pere Casellas Borrell, José Luís Yécora Romero, Albert Ollé Sangenis, Isabel Pineda Llauro, Richard Elelman, Yolanda Milán Peñalver, Joaquim Felip Gayolà, Núria Navarro Hurtado, Ciro Lluca Fonollosa, Francesc Canet Coma, Mireia Mata Solsona, Miquel Solé Soler, Xavier Besora Causadias, Olga Carbonell Sabartés, Joan Antoni Bertran Soler, Juan Casas Luis i Diego Borrego Torres, amb assistència del secretari general, Fernando González Cebrián, i de l'interventor, Carles Pigem Ramis, per tal de fer la sessió extraordinària en primera convocatòria.

No assisteixen els membres de l'Ajuntaments següents: Maria Antònia Bonany Pagès, Pere Pujulà Comajuan i Joaquim Ferrer Sala.

A les divuit hores i quaranta minuts, el President declara oberta la sessió.

----Únic. Ajuntament: Es presenta l'informe del Síndic Municipal de Greuges sobre les seves actuacions durant l'any 2008. La Presidència procedeix a la lectura del dictamen següent:

"El Síndic Municipal de Greuges ha elaborat un informe de les seves actuacions durant l'any 2008. Aquest informe ha de ser presentat al Ple de l'Ajuntament, segons allò disposat als articles 185 al 189 del Reglament Orgànic Municipal. Per tot això, la Comissió Especial de relació entre el Síndic Municipal de Greuges i l'Ajuntament de Figueres, proposa que el Ple de l'Ajuntament adopti els ACORDS següents: Primer.- Donar-se per assabentat de l'informe adjunt elaborat pel Síndic Municipal de Greuges sobre les seves actuacions durant l'any 2008. Segon.- Autoritzar l'Alcaldia - presidència perquè realitzi els actes i gestions que calgui per a l'execució de l'acord anterior."

Prossegueix amb l'ús de la paraula la Presidència que diu que dóna la benvinguda a la ciutat al senyor Llorente,

com a Síndic de la ciutat de Girona, que avui es troba a la sala.

Seguidament, intervé el senyor Puig Puig que diu que una vegada més presenta la memòria de l'any 2008 seguint el que mana l'article 188.1 del Reglament Orgànic Municipal; que al fulletó que ha deixat a cadascun dels regidors fa constar que l'any 2008 s'ha donat la coincidència en el temps de tres commemoracions que són cabdals per a l'aprofundiment democràtic dels països i les constitucions; que en primer lloc es commemora els 200 anys de la institució de l'Ombudsman; que a Suècia l'any 1808 es va instituir per primera vegada aquesta moderna figura dels Síndics i Defensors i que allà li diuen Ombudsman; que es una denominació internacionalment acceptada; que quan venen informes de la Unió Europea i de l'Associació europea d'ombudsman als síndics locals els diuen ombudsmans locals; que es una denominació acceptada genèricament; que els països democràtics han anat adaptant aquestes institucions amb diferents noms, però que en el fons tots són ombudsmans; que es una paraula sueca de molt difícil traducció i que l'ha vist traduïda en alguns llocs com a "Representant" o també "Comissionat"; que fa 600 anys, l'any 1408, Martí l'Humà va instituir la comissió de greuges; que la ciutadania es trobava en una època i en una situació socioeconòmica i cultural molt diferent de l'actual, però que ja s'havia procurat l'aspecte de defensar els drets de la ciutadania; que Catalunya es pot sentir orgullosa, ja que va ser un dels països capdavanters en aquest aspecte de defensors de la ciutadania; que també es commemora que fa 60 anys es va fer la Declaració Universal dels Drets Humans per part de les Nacions Unides; que per primera vegada es va elaborar un sistema de drets comú per a tota la humanitat; que malauradament encara hi ha molts incompliments no solament pels països del tercer món, sinó també pels propis països del primer, però que no deixa de ser un avanç molt important per a la humanitat; que els Síndics rememoran això perquè cal recordar que aquestes tres fites importants són la base i els fonaments del que modernament es defineix com a dret a la bona administració o a la bona governança; que aquest dret és avui dia la concreció pràctica de les tres fites enumerades; que en una conferència que el catedràtic i magistrat del Tribunal Constitucional italià Dr. Sabino Cassese va pronunciar a Barcelona va definir els trets essencials de la bona administració; que tots ells estan expressats al Codi

Europeu de la bona conducta administrativa aprovat pel Parlament Europeu l'any 2001 i a l'article 41 la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, coneguda com el tractat de Niza; que parlava que la ciutadania pel que fa a l'administració té el dret d'accés, de ser escoltada, de rebre una decisió motivada, el dret a la imparcialitat, a actuar seriosament o amb seny, a l'objectivitat, a la coherència, a la proporcionalitat, a l'absència de discriminacions i el dret a decidir en un termini raonable; que també deia una serie de regles menors que les administracions han de tenir en compte com el dret a cortesia o ser amable, a una resposta per escrit i a tenir una excusa; que si hi ha un error, ja que l'administració com a tota institució humana pot cometre errors, s'ha d'excusar i demanar disculpes; que la tasca de controlar el respecte a la bona administració es confia en totes les administracions democràtiques, per regle general, als Síndics, Defensors o Ombudsmans, però que no ho fan en exclusiva, sinó que les institucions democràtiques s'han anat vestint de diferents institucions com poden ser les oficines d'informació al consumidor, l'Agència Catalana del Consum, les xarxes de mediació, les oficines d'arbitratge, les oficines d'informació municipals o organitzacions de consumidors i usuaris; que la tasca del Síndic la preveu clarament el Reglament Orgànic Municipal que diu textualment: "El Síndic municipal de greuges de Figueres es una institució que té per funció defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi. Amb aquesta finalitat pot supervisar les activitats de l'administració municipal estudiant les queixes que se li presentin. En particular, intervindrà en casos...."; que cita tot una serie de casos que coincideixen molt en tot el que acaba de dir del doctor Sabino Cassese dels drets de les persones com poden ser retard indegut a l'actuació administrativa o tracte incorrecte; que al Reglament Orgànic Municipal tot això està molt ben definit; que en definitiva la funció d'una sindicatura és la de defensar els drets a una bona administració, de combatre les males pràctiques administratives i d'advertir de la manca de civisme a alguns ciutadans; que els ciutadans tenen drets, però que també tenen deures; que això ha portat més d'un maldecap als Síndics i Defensors municipals i nacionals, ja que hi ha gent que no els hi agrada un no i que a vegades s'ha de dir que no; que té alguna gent a Figueres que no el saluden des que

va haver de dir que no era veritat el que deien; que una bona administració no és només una bona gestió, sinó que també és una bona interacció; que d'aquí venen els drets per la complexitat de la bona administració al món actual; que la primera vegada que van entrar en un Ajuntament democràtic, l'any 1979, el funcionament era molt fàcil amb un pressupost de 300 milions de pessetes i que ara totes les administracions s'han complicat; que la complexitat de la bona administració porta també a la complexitat dels drets i els deures; que el Sindic es un observador privilegiat de l'administració pública; que Joan Prats i Català, President de l'Associació Internacional de la Governança, la Ciutadania i l'Empresa diu sempre aquesta frase lapidària: "Quan una administració falla més del compte o no hi ha bones intencions o no hi ha bones idees"; que es obligació de tota sindicatura vetllar pels nivells de compliment de les normes internacionalment acceptades com a bàsiques del dret a tota una bona administració i d'acord amb queixes rebudes; que ara la bona administració ha evolucionat de principi a dret; que anys enrera quan es parlava que s'havia de donar una bona administració a la ciutadania es deia que era un principi i que ara es un dret que te la ciutadania; que s'ha fet un pas important; que s'observa que avui en dia encara hi ha alguns drets que no són del tot respectats com és el dret a ser escoltat i a decidir en un termini raonable; que en el Ple del dia 5 de març es va tractar d'aquest tema en la vessant de les instàncies i escrits no contestats; que es van dir coses assenyades i interessants com és que no totes les comunicacions s'han de contestar, ja que n'hi ha d'ofici o de notificació; que no es disposava de cap aplicació informàtica per al seguiment dels requeriments dels ciutadans; que, sembla ser, que es contesten el 55% encara que deien que no són dades del tot fiables; que creu que en alguns departaments aquestes dades no es que no siguin del tot fiables, sinó que són optimitimes; que deien que es va cap a la implantació d'un programa de seguiment del Word flow; que van acabar amb unes paraules amb les qual hi està totalment d'acord com són: "Saber realment quines són les que s'escapen i que a vegades són les que als ciutadans els preocupen més, ja que quan un ciutadà es queixa perquè una instància no està contestada, es que hi havia alguna cosa prou important a exposar a l'administració i que ha patit alguna mena de problema arrel d'això."; que està plenament d'acord amb el que van dir aquell dia, però que ho van

enfocar tots des de l'òptica de l'eficàcia, de la cortesia i de l'educació i que contestar es de bona educació i correcte, però que cal donar un pas més; que quan s'haguin d'estudiar aquests casos s'han de mirar des del punt de vista de l'incompliment d'un dret que té la ciutadania reconegut abastament pel Parlament Europeu i per la Carta fonamental dels drets de la Unió Europea; que ha rebut queixes d'instàncies i escrits que fa més de dos anys que es van presentar; que algunes s'han reclamat dues i tres vegades i que a data d'avui segueixen sense resposta; que no senyala a tothom; que un titular fàcil del que està dient seria que el Síndic ha dit que a l'Ajuntament no es contesta res, però que no diu això, sinó que diu hi ha àrees que contesten molt tard i que n'hi ha d'altres que contesten molt ràpidament i adequadament, però que algunes no ho fan dins d'un termini raonable o que no ho fan; que cal tenir en compte que no tota la culpa és únicament dels responsables d'aquella àrea; que un altre titular fàcil pot ser la demagogia de dir que els funcionaris no fan res o no treballen; que hi ha algun departament que pot estar mal estructurat; que te unes càrregues de treball mal repartides i que això repercuteix en la gestió; que caldrien uns especialistes en sistemes d'organització del treball; que podria ser d'una empresa privada o d'un organisme públic que pogués estudiar en certs casos els circuits interns, les càrregues de treball, la planificació de les tasques, les aplicacions informàtiques i la mobilitat del personal; que te notícies que l'Ajuntament ho està duent a terme; que en aquella acta de Ple es reflexa el compromís de l'Ajuntament d'estudiar això i d'implementar un programa informàtic de seguiment dels escrits que entren; que fa temps va fer una recomanació que figura resumida a la memòria i que llegeix a continuació: "Aquesta Sindicatura opina que no és correcte optar pel fàcil recurs de la crítica i la qualificació d'ineficàcia, sinó que també existeixen causes objectives i no imputables a l'àrea que motiven els retards i manca d'agilitat en les seves actuacions"; que referent a la manca de personal deia: "Tota aquesta ingent quantitat de temes i d'escrits, actualment no son atesos per cap persona fixa per abastar les necessitats més bàsiques de l'àrea (correspondència, correu electrònic, telèfon, arxiu, atendre agenda, rebre visites, etc.). Estructura inadequada a les necessitats. No cal insistir en la necessitat d'adequar l'estructura de l'àrea a les necessitats creixents de la ciutat. Cal tenir en compte que

ha esdevingut obsoleta i superada per: - El creixement demogràfic de la ciutat. - Les creixents demandes que, en ús dels seus drets, realitza la ciutadania davant les administracions.- La conscienciació ciutadana pels aspectes urbanístics i mediambientals que porten a unes majors exigències. - Una certa "cultura de la queixa" que cal, però atendra-la"; que acabava dient: "Coll d'ampolla. La insuficient estructura, la manca de personal i l' increment del nombre d' escrits que van dirigits a l'àrea, origina una acumulació de temes que, o no son atesos degudament o pateixen retards inadequats, o manca de contesta. En definitiva podem definir-lo com "un coll d' ampolla" administratiu.- Qualitat del treball. Fora del tot injust atribuir aquest fet únicament al personal que fa el que pot per solucionar problemes, però que no pot abastar-los correctament per manca de mitjans tan humans com tècnics."; que alguna àrea, realment, molts poques, no contesten sistemàticament la informació que els sol·licita la Sindicatura vulnerant repetidament l'article 187.10 del Reglament Orgànic Municipal que diu: "Les autoritats i el personal al servei de l'Administració municipal o dels seus organismes i empreses han de facilitar al síndic municipal de greuges o a la persona en qui delegui les informacions, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que sol·liciti i també les dades els expedients i altres documents necessaris per a la investigació."; que la majoria respon admirablement i a temps; que val dir-ho; que tampoc és un consol dir que totes les administracions pateixen el mateix mal, ja que es pot caure en allò que diuen els castellans de "mal de muchos..."; que recorda no fa massa va parlar amb l'alcalde d'una població important de l'àrea metropolitana de Barcelona que va dir que era una de les espines que portava clavades; que no se'n sortia, ja que no es contestava com seria degut als ciutadans; que el Síndic de greuges de Palamós al presentar la memòria al Ple de l'Ajuntament va acabar l'informe dient que si els carrers estiguessin bé i l'Ajuntament contestés tindria molt poca feina; que es permet recomanar que s'hauria d'estudiar l'elaboració d'una Carta de Serveis com han fet altres Ajuntaments i que compromet a l'administració a un mínim de serveis en benefici de la ciutadana; que l'Ajuntament de Girona diu que una carta de serveis es un document que recull informació de les prestacions que ofereix l'Ajuntament als ciutadans i ciutadanes dels compromisos que pren per afavorir

que el nivell de serveis sigui de qualitat i de les vies per obtenir informació i fer aportacions i suggeriments; que són uns instruments útils perquè la ciutadania conegui els serveis que pot rebre i que pugui participar a la seva millora; que acaba amb optimisme; que aquest any s'han efectuat 127 actuacions i moltes altres entrevistes i converses que no es reflexen a l'informe; que en els 6 anys que hi ha Síndic de greuges a Figueres 705 ciutadans i ciutadanes han fet ús d'aquest servei, més les visites que es reben constantment i el servei d'orientació; que pot passar que un ciutadà o ciutadana te un problema; que està angoixat per alguna cosa; que el primer que li diuen es que vagi a veure el Síndic de greuges, però que presenten problemes de Telefònica o que han venut un cotxe de segona mà i sembla que l'han estafat; que una vegada es va presentar una ciutadana molt enfadada perquè havia de renyar l'ajuntament de Laredo, ja que li havien posat una multa un dia que passava per allà o com un estranger que vol protestar que no han aplicat be la llei d'estrangeria; que amb tot això l'Ajuntament no hi te res a veure; que la solució fàcil fora dir que no es competència municipal, però que s'ha d'escoltar; que amb una certa pedagogia s'ha d'explicar els límits del Síndic municipal i orientar be cap on ha d'anar com pot ser el Síndic de greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo; que la Sindicatura de Figueres forma part del fòrum de Síndics i Defensors de Catalunya; que ha estat al Parlament a la Comissió de peticions per explicar la feina; que també es fan reunions periodiques amb el Síndic de greuges de Catalunya; que aquesta és una tasca positiva i un servei que l'administració municipal, a través d'una institució independent, presta a la ciutadania; que aquest Ajuntament creu en les tres fites que deia al principi com són amb l'Ombudsman creant un Sindic de greuges, amb el Provisor de greuges continuant la tradició medieval catalana i precursora d'atendre la ciutadana i amb els Drets Humans; que confia en una institució que entre d'altres coses vetlla pels drets humans; que el Síndic de greuges no és una institució ni d'impuls ni de control de l' acció de govern, però que si que hauria de ser un eficaç col.laborador mediant entre l'Administració i la ciutadania; que ha d'intentar corregir aquelles disfuncions o errors en que, com a institució humana que és, pot incórrer l'administració; que creu que aquesta ha de ser la meva funció; que dóna les gràcies i que resta a disposició del consistori.

----Durant la intervenció del senyor Puig Pujol, a les divuit hores i quaranta-un minuts, compareix la senyora Bonany Pagès que s'incorpora a la sessió.

----Durant la intervenció del senyor Puig Pujol, a les divuit hores i quaranta-nou minuts, compareix el senyor Ferrer Sala que s'incorpora a la sessió.

----Durant la intervenció del senyor Puig Pujol, a les dinou hores, compareix el senyor Pujolà Comajuan que s'incorpora a la sessió.

A continuació, fa ús de la paraula la Presidència que dóna la gràcies al senyor Puig Pujol pel seu informe i per les seves paraules.

Seguidament, intervé el senyor Casas Luís que diu que feliciten al senyor Eduard Puig per a la seva tasca; que es molt positiva per a la ciutat; que creu que tots els membres del consistori haurien de prendre nota de les seves recomanacions; que des de l'equip de govern s'hauria d'aplicar el que ha dit i des de l'oposició s'hauria de tenir en compte per poder fer un control més diari de la tasca que fa a l'Ajuntament; que novament el feliciten i que li donen les gràcies per la tasca que fa.

A continuació, fa ús de la paraula el senyor Richard Elelman que diu que es veritat que el tractat de Niza parla dels drets essencials del bon funcionament d'una societat que intenta ser democràtica; que no existeix ara ni existirà mai una societat democràtica perfecta; que el Síndic municipal de greuges es una eina essencial per a garantir la bona administració; que, no només serveix per a defensar els interesos del ciutadà, sinó que també com a manera d'informar l'administració dels problemes vigents; que creu que no hi ha aquí ni enlloc una administració perfecta; que hi ha moltes mancances; que des del govern i des de l'oposició son conscients d'això; que treballen a diari per millorar la prestació del servei; que seria millor que no hagués d'existir el Síndic, però que ara és una necessitat; que es un servei al ciutadà, al tècnic, al votant i també al càrrec electe; que dóna les gràcies al senyor Puig Pujol per complir la seva missió d'una manera eficaç, amb intel.ligència, honestedat i integritat i que espera que en un futur la seva tasca no sigui necessària.

Seguidament, intervé el senyor Llueca Fonollosa que dóna les gràcies al senyor Puig per compartir un apunt de les dades relatives a l'any últim any de la seva acció com a observador privilegiat de l'administració; que analitzaran a fons la memòria que ha lliurat en suport òptic; que més enllà de la xifra de 127 i del comput global des dels 6 anys de la seva actuació representa en aquest moment una atenció en un context a una ciutadania que es diversa i plural i, per tant, complexe; que molt sovint entra a l'administració local amb uns recursos que són molt limitats i que, segur que com apunta a la memòria, no arriba com hauria de ser i que dóna les gràcies al senyor Puig Pujol per ajudar a encarrilar aquesta bona gestió necessària, la bona interacció amb la ciutadania i per plantejar nous reptes per aconseguir que Figueres tingui una administració més assenyada.

A continuació, fa ús de la paraula el senyor Bertran Soler que diu que agraeix al senyor Puig, en nom d'Esquerra Republicana, la independència, rigor i entusiasme amb que fa la seva feina; que se sent molt proper al Síndic de greuges i avui encara més, ja que al repassar l'informe ha apuntat les reclamacions sobre les excessives demores a l'hora de contestar escrits sobre queixes o sol·licituds de temes que afecten a una àrea; que el senyor Puig Pujol ha entrat avui al registre un acús de rebut on es veu que l'administració en aquest cas deu haver contestat; que no demana públicament quines àrees són les que tenen més mancances, però que privadament suposa que ho dirà; que vol fer l'esment que fa sempre com es que al butlletí que l'Ajuntament escampa cada trimestre per la ciutat hi hauria d'haver un espai per al Síndic de greuges de la mateixa manera que hi ha un espai per a cada partit polític, ja que d'aquesta manera la gent s'assabentaria que hi ha aquesta figura política; que es pot usar; que es una persona que sempre recull totes les queixes de la gent sobretot si són fonamentades i argumentades; que una vegada més dóna les gràcies al senyor Puig en nom d'Esquerra Republicana; que ha de continuar endavant i que li dóna les gràcies per la feina feta.

Seguidament, intervé el senyor Ollé Sangenis que dóna les gràcies al senyor Puig per haver donat aquestes explicaciones; que les separaria en dues parts, la històrica i la real; que prenen nota perfectament del que ha dit; que enten que l'administració ha de ser eficaç i que la manera de fer-ho es sabent estar al dia i contestar quan es mereix; que l'any passat al presentar la memòria el grup de Convergència

i Unió el va felicitar, ja que el format que havia utilitzat de Cd semblava molt adequat; que aquest any el repeteix i que reitera la felicitació, ja que es fa un estalvi de paper que en aquests moments es d'agrair; que aquesta memòria reflecteix una mica l'activitat d'aquests sis anys; que ha fet una estadística valorant aquests últims tres anys i que hi ha algunes coses a tenir en compte que s'aniran vigilant; que aquest any potser una mica fruit del context que està travessant el país el nombre de queixes s'ha incrementat un 31% respecte l'any anterior i de 97 han passat a 127 queixes; que es il.lustratiu que de comptència municipal l'any passat hi havia 80 i aquest any de les 127 han estat 100, és a dir, un 70%; que això vol dir que han estat derivades 27 entrevistes a d'altres llocs; que tot això queda reflectit en el resum; que hi ha algunes qüestions a tenir en compte com és que potser el context en el que es viu fa que algunes àrees es vegin amb un increment una mica més substancials del que voldrien; que serveis socials n'és un; que algun altre pot ser el de la via pública; que d'altres com la circulació que tenia un percentatge alt de queixes s'ha mantingut o potser, fins i tot, ha baixat; que s'alegren a l'igual que la regidoria corresponent segurament també; que sobre taxes sembla ser que no hi ha tantes queixes; que ha baixat un 2%; que no poden analitzar només fredament les xifres estadístiques, ja que la seva feina va molt més enllà; que el que està fent no fa res més que confirmar l'encert que van tenir el dia 29 de febrer de l'any passat quan es va renovar el càrrec; que li dóna les gràcies i que l'esperonen perquè l'any que ve els pugui tornar a deleitar.

A continuació, torna a fer ús de la paraula el senyor Puig Pujol que s'ha dit que no havia dit el nom de les àrees més deficitàries en l'aspecte que comentava; que no ho ha fet per respecte al que diu al Reglament Orgànic Municipal que imposa al Síndic d'una manera molt lògica i normal una discreció absoluta quant a noms i identificacions; que no ha dit cap nom en públic; que aquests expedients estan a l'oficina del Síndic de greuges a disposició de tots els regidors; que confia en la seva discreció total i absoluta; que els hi pot ensenyar perquè puguin prendre notes o es puguin assabentar del que vulguin saber, però que el Reglament l'obliga a no fer públic noms; que està tot a disposició dels regidors; que ho té tot tancat sota "sete llaves" d'acord amb la recent llei de secrets oficials per preservar aquesta confidencialitat; que quant al format CD

que deia el senyor Ollé va ser una gran cosa, però que les ciències avancen que es una barbaritat i que se'n dóna compte que va endarrerit, ja que la setmana passada va rebre la memòria del Defensor del Pueblo de Sevilla que venia en un pendrive; que en dos anys ja ha quedat anticuat; que l'any que si convé es farà en un pendrive; que, quant a la derivació que parlava el senyor Ollé, l'any 2006 va signar un conveni amb el Síndic de greuges de Catalunya, ja que queixes de qüestions que no són estrictament municipals, però que afecten a la Generalitat de Catalunya com poden ser d'ensenyament o de sanitat es poden passar al Síndic de greuges de Catalunya i que dóna les gràcies per l'atenció rebuda.

Seguidament, després de les intervencions esmentades, el Ple de l'Ajuntament ACORDA d'aprovar, per unanimitat, el dictamen abans transcrit.

---- No havent-hi més assumptes a tractar, s'aixeca la sessió a les dinou hores i nou minuts, de la qual cosa dono fe.