



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

ACTUACIÓ 2024

INFORME

Il·lustríssim Sr. Alcalde, Senyores Regidores i Senyors Regidors

De nou presento el meu informe d'actuacions com a Síndic de Greuges del Municipi i he de reconèixer que el d'enguany em costa més de redactar que els anteriors. Precisament ara, que ho estic fent, el telèfon em recorda que fa exactament 3 anys la revista Alella publicava una cita meva dient "sempre he cregut que es poden fer coses des del poble en benefici del poble". Ho continuo creient i és més, em consta que és una realitat. Una realitat en la que hem participat tots dos Sr. Alcalde, vos en la vostra condició de cap visible de l'Ajuntament i per tant de l'administració i jo com a un representant més dels interessos dels ciutadans.

Us preguntareu a sant de què ve aquesta introducció. Ve perquè aquest informe serà el darrer que presentaré com a Síndic de Greuges d'Alella i, per tant, suposa també un balanç del trienni, més que de l'any en sí. Darrer informe, perquè públicament presento la dimissió, com ja us vaig avançar fa unes setmanes. Em vaig demanar en aquell moment, si marxava malament o enfadat i la resposta va ser, i és, que no. Fa 50 anys al deixar el departament de recerca de la Universitat de Rice als EUA un dels meus companys em va demanar si partia "a fi de bé"; no vaig tenir clar si és que s'alegrava de que marxés o em demanava si era per a una millor oportunitat que m'hagués sortit. La meua dimissió no ve donada perquè ara vagi a millorar en una nova oportunitat com va ser llavors, sinó per que crec que en el moment actual cal un altre perfil de síndic, més administratiu i més expansiu en les seves actuacions.

Per ser més efectiva la figura del síndic la meua recomanació passa per donar a la sindicatura un espai propi als mitjans de comunicació municipal, en concret un espai a la web del municipi, en la que la sindicatura pugui incloure informació i en la que els ciutadans puguin fer demandes i mostrar les seves inquietuds i demanar cita o consell. I també puguin assabentar-se del treball que fan altres sindicatures en el terreny social.



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

Serà necessari fer pedagogia “dintre de la casa” i fer entendre que les demandes i consultes del síndic no són perquè no te res millor a fer o “per tocar els nassos” (perdoneu-me l’expressió) i que tampoc es busca un culpable del que sigui. Es feina pròpia de la sindicatura intentar millorar processos i veure els punts febles de l’administració per millorar-la. No hem d’oblidar que la sindicatura està en contacte amb altres defensors del ciutadà i ha de comparar maneres de fer per a suggerir la millor en cada cas.

Crec convenient que es programin unes xerrades als barris o amb les associacions de veïns i a les escoles per a donar a conèixer el que és i es pot fer (o no) des de la sindicatura, i com no, crec que ha de ser membre del Consell de Poble on té la possibilitat de veure el que passa al poble, al menys teòricament.

Fa un any vaig fer esment a la història del metge que va ser condemnat a mort per deixar morir al rei, per no vigilar l’evolució de la malaltia que patia sa Majestat. Deia jo que l’obligació del metge reial és sanar al pacient. No donar instruccions i desentendre’s del cas; que fiar-se’n de l’actuació de tercers és un error. Traduït en paraules nostres d’actuació de l’administració, el missatge era que **els expedients es tanquen quan tot està fet i solucionat i no quan ens ho hem tret de sobre.**

S’ha fet bona feina en aquest sentit, s’ha millorat la resposta al ciutadà, s’han fet valoracions mes humanes i menys rígides. Això es bo. “Dura lex, sed lex” és un bon principi, però ha de ser tractat amb l’equitat i s’està fent. Per qui no entengui el que vull dir, deixeu-me posar un exemple: En el país on ningú té sabates, el rei ordena que es comprin sabates i es doni un parell a cada persona. Igualtat per tots. La llei s’acompleix. Però la llei no mira si un necessita un 43 o un 39. Donar-li a cada un sabates és complir la llei, fer-ho mirant que siguin de la seva mida és equitat. Anem pel bon camí, ens queda encara que les sabates siguin no ja del número que correspon si no pel ús que es necessiten. Hem d’arribar a la meta i fer-ho com diuen els alemanys: “a proba de ximples”.

També vos he de dir que ens hem saltat la llei, jo més que vos; però ho hem fet, encara que he d’aclarir que SEMPRE ha estat per agilitzar i millorar els drets del ciutadà. I és d’agrair tant en nom de la Sindicatura com dels meus representats. Les intervencions del síndic només poden donar-se quan els expedients tractats ja s’han resolt totalment en primera instància i l’Ajuntament ha donat per tancat el cas. És en aquest moment quan pot reclamar el ciutadà o ciutadana i entra en



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

joc la actuació del síndic. Moltes vegades no ha estat exactament així, aquest síndic ha intervingut en casos en que encara no s'havia tancat del tot el tema, però convenia defensar al reclamant i fer veure el sentit comú de la seva demanda i l'Ajuntament ho ha acceptat.

Malauradament l'administració local no disposa sempre de les eines per poder trobar solucions que son de sentit comú a ulls de qualsevol persona però que no estan considerades dintre dels criteris de l'administració. I aquí hauré de tornar al rei de l'any passat. NO podem donar per acabat un expedient si creiem o veiem que hem fet tot el que marca la llei, però aquesta no s'adapta al cas. Com a mínim hem de fer una nota al departament o autoritat superior que pertoqui per fer veure que les excepcions existeixen i que s'han de tenir en compte. "Qui ha fet tot el que pot, no està obligat a fer més" diu el refranyer. Cert. El que passa és que si tenim la representació i confiança de la ciutadania, sempre hem d'anar insistint en el que és millor per tots en general i considerar els casos de sentit comú que la llei no empara.

Amb aquestes reflexions i per facilitar la feina del nou síndic o síndica, us he preparat el "Manual Operatiu de la Sindicatura de Greuges". No tingueu por, no soc un il·luminat que per inspiració divina s'ha inventat un manual des de zero. Tant jo mateix com el Forum de Síndics hem vist la necessitat de poder orientar i unificar criteris d'actuació per poder comparar situacions i saber com ens hem de moure quan ens arriba a la sindicatura una queixa, tant si és realment una queixa o només una demanda d'orientació. El tractament de cada cas, els formularis a emprar, les consideracions a tenir en compte, incloent els casos de mala voluntat per part de qui demana ajut al síndic... ho trobareu tot en aquest manual. També el que s'espera per part de l'Ajuntament. Repeteixo, no tingueu por, res és inventant, només posat junt en forma de manual.

Òbviament, que jo no continuï com a Síndic no vol dir que em desentengui ni dels casos en tràmit o dels que queden encara per obrir. Per tant, encara em veureu i us demanaré audiència per tractar tant els casos que estic estudiant com per acordar l'ús del manual com a guia que desenvolupa el reglament del síndic i formalitza clarament els passos administratius a seguir per l'administració i la sindicatura en les seva relació oficial.

No consta explícitament al manual, encara que és obvi i està en certa manera inclòs, que no es pot mantenir apart i desinformat al síndic quan amb ciutadans



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

implicats en un cas, hi ha un intercanvi d'informació directe des de l'Ajuntament, sigui verbal, sigui escrit. De la mateixa manera el síndic té l'obligació de mantenir informada a l'administració si hi ha avenços o canvis en els temes tractats, puig que certament alguns ciutadans intenten jugar a dues bandes. Com que no és fàcil informar al síndic sempre de tot, es poden minimitzar els problemes si qui porta els casos que afecten a temes tractats per la sindicatura, envia una còpia de la correspondència oficial al síndic, o fa una nota del que s'ha parlat. D'aquesta manera el síndic s'evita preguntar per qüestions ja resoltes o assabentar-se per part del ciutadà del que li ha dit l'Ajuntament. És un tema a treballar, que requereix també una presentació interna del objectiu de la sindicatura.

Si ens centrem en el casos atesos, he de dir que continuen sent mínims. Tant els que pertoquen realment al síndic, com els que no. Ja vos vaig dir que al síndic li "robeu els clients" i ho dic somrient perquè Alella és l'enveja d'altres sindicatures que tenen una alcaldia menys prospera, i per tant amb molta més feina.

Atesos amb "raó de síndic", és a dir amb casos que cauen totalment dintre del àmbit d'actuació han estat només quatre, dels que un es va solucionar atenent la demanda, dos fent una intervenció davant la ORGT, un arribant a una solució intermèdia amb el reclamant i un desestimat. Entendreu ara per què amb aquesta càrrega tan alta de actuacions m'ha donat temps a preparar el manual.

Però no és que no hi hagin hagut més consultes, és que moltes no son qüestions en les que pugui actuar el síndic. Per exemple, les actuacions de Telefònica amb la seva prepotència en tots el casos, ja sigui la de posar caixes en els llocs més inoportuns, com les de posar cables com creguin els subcontractats que és el més adient, quan en realitat el que fan es posar el cablejat el més ràpid possible i no verificar que sigui la millor solució, no està en les meves mans ni en les vostres, encara que em consten les actuacions que fa l'Ajuntament per a minimitzar aquest problemes.

Altres son més de orientació que realment queixes o reclamacions. Fins i tot -i permeteu-me somriure- vos diré que el Síndic també té situacions de "ghosting". Missatges del estil "Bon dia, soc veïna d'Alella i m'agradaria tenir una cita amb vostè", totalment críptics i sense més dades, no son inhabituals.



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

Malauradament i a pesar dels esforços del síndic per seguir el tema tot es queda en una única comunicació i el remitent desapareix.

Tenim un expedient no resolt, però és actual i tinc dos per obrir i dos en estudi que també son recents. Com deia abans, son casos que tractaré en aquests dies i en parlarem d'ells.

Senyores Regidores, Senyors Regidors, he d'agrair tant al Sr. Marc Almendro, com al Sr. Oriol Rivera, la seva positiva disposició i ajuda mostrada en tot moment vers la sindicatura. Han estat tres anys de treball i no puc dir que hi hagi hagut un moment en el que la voluntat mostrada no hagi estat la de la defensa del ciutadà, encara que, com és lògic, en alguns moments els punts de vista no fossin totalment coincidents. Precisament per aquest motiu existeix la figura del Síndic.

No puc deixar d'agrair també la disposició favorable i amical dels regidors amb els que he tingut contacte directe i del personal de la OAC, que no han deixat de somriure quan els he demanat ajut en les meves tasques de síndic.

Permeteu-me que una vegada més acabi, i aquesta ja la final, amb un "dixi o he dit" com es feia en alguns informes antics per senyalar que s'ha dit tot el que s'havia de dir i, per tant, l'argument està establert.

He dit.

Carlos Romeu Nedwed
Síndic de Greuges d'Alella
Alella 24 de abril de 2025