



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

ACTUACIÓ 2023

INFORME

Il·lustríssim Sr. Alcalde, dignitats del Ajuntament, benvolguts ciutadans,

A l'hora de redactar aquest informe em ve insistentment al cap una història que tracta del judici al metge de la família reial d'un país considerat just en les seves lleis i en l'aplicació de les mateixes. Permeteu-me compartir aquest cas que en certa manera està relacionat amb una de les observacions que ha de fer aquest síndic.

El relat parla del judici que es va fer en contra del metge per deixar morir al rei. No és que no l'atengués, al contrari, ho va fer bé, va diagnosticar encertadament i va prescriure un medicament específic contra la malaltia diagnosticada. El medicament no el tenia el metge i va manar que es busqués fora del país per poder guarir a S.M. Fet això va marxar i donà per acabat el tema.

Es va sorprendre quan els algutzirs el van anar a buscar i portar a presó acusat de la mort del rei. El jutge fou implacable, condemna a mort per no vigilar la l'evolució de la malaltia del rei. Tot el que va fer el metge era correcte... excepte verificar que el medicament prescrit arribés al lloc i en temps oportú. El metge reial té l'obligació no únicament de diagnosticar i receptar, sinó de assegurar-se que la medicina arriba i es pren conforme a les indicacions donades. Fiar-se'n de l'actuació de tercers és un error. L'obligació del metge reial és sanar al pacient. No donar instruccions i desentendre's del cas.



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

Us demanareu què té això a veure amb l'ajuntament. Ho entendrem tots si en lloc del rei parlem del ciutadà i en lloc del metge parlem de l'administració.

Moltes vegades el ciutadà acudeix a l'administració amb una queixa o demanda (la seva malaltia), i l'administració escolta i diagnostica. No sempre té l'administració la medicació a la mà i la demana a un altre organisme (com pot ser la diputació per posar un exemple) o està pendent d'una informació (una llei que ha de sortir, per posar un altre exemple). No n'hi ha prou amb traslladar el problema o amb paralitzar una resposta a l'espera de un fet futur. No. **Els expedients es tanquen quan tot està fet.** Si es trasllada una actuació, el ciutadà té tot el dret a ser informat del fet i del temps que pot trigar la solució efectiva. És més, necessita una pauta de medicació i ser informat periòdicament del progrés de la seva malaltia. Que no es digui que el metge es un figura i que només vol cobrar. El mateix passa quan en lloc d'avisar al ciutadà de que queda quelcom pendent d'una futura actuació, simplement es tanca l'expedient (provisionalment?) ... i s'oblida. En ambdós casos el ciutadà no rep la medicina i mor. En tots dos casos el metge ha de ser condemnat per no complir amb el seu deure: guarir al rei.

Per molta feina que hi hagi, un expedient no acaba fins que el ciutadà te una resposta clara. Si el ciutadà demana una reparació (posem pel cas) per que uns operaris de l'ajuntament (o subcontractats, el que a ulls de ciutadà és equivalent car no té per què conèixer com funciona internament l'ajuntament) han trencat el que sigui, la resposta oficial no pot ser "ja hem avisat a l'empresa per que ho solucioni" i considerar-ho resol. S'ha de verificar que efectivament es resol i comunicar al ciutadà que es farà i quan ja s'ha fet i si es pot adjuntar una prova, millor. Si com a colofó s'agraeix al ciutadà per la seva confiança i participació, possiblement el rei a més de sanar, somriurà i tots sabem que un rei que somriu és un rei agraït.

Això, Sr. Alcalde és un problema fàcil de resoldre conceptualment. No es dona al ciutadà la informació a la que te dret i al deixar les respostes a



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

mitges el ciutadà es sent legítimament frustrat i deixa de creure en l'administració. La segona part de la meva observació és més simple encara, tant costa donar les gràcies a un ciutadà que fa una instància o comunica un dubte o un problema que té? No fer-ho es vist de manera negativa. Com diu el refranyer castellà: “lo cortés no quita lo valiente” i podríem dir aquí “no si perd res a ser ben agraït i proper.”

El síndic té com a clients, permeteu-me aquesta expressió, gent molt variada tan en cultura com posició com personalitat. Això es nota de seguida; el que no es veu tan ràpidament es el ciutadà que és més viu que la tinya i que presenta un cas però amaga altres intencions. Son pocs realment, però requereixen d'una comunicació viva i ràpida entre l'ajuntament i el síndic. En general, no es pot mantenir a part i desinformat al síndic quan amb ciutadans implicats en un cas hi ha un intercanvi d'informació, sigui verbal, sigui escrit, de la mateixa manera que el síndic té l'obligació de mantenir informada a l'administració si hi ha avenços o canvis en els temes tractats. 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 les dues bandes envia una còpia de la correspondència oficial al síndic, o fa una nota del que s'ha parlat. Així 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, però que requereix també que dintre de l'ajuntament no es vegi al síndic com un element que va a buscar responsabilitats per assenyalar a l'assassí.

En aquest sentit reitero el que ja vaig assenyalar en l'informe passat: “el suport donat pel ajuntament ha estat correcte, càlid i amb voluntat. Però no basta amb això. El Síndic ha de tenir la possibilitat de parlar directament amb els responsables dels temes que estigui tractant, sense tenir que passar per filtre previ, i no, no estic dient que l'ajuntament hagi posat traves o volgut manipular res, però recordem que “la dona del Cèsar ha de ser honrada i a més aparentar-ho.” Cal que quan s'adreci el síndic en demanda d'una informació la pugui tenir directament i no ser



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

reenviat a la “superioritat”. Es a dir, dins de l’ajuntament queda feina per fer veure que el síndic no és el llop que es vol menjar les cabretes.

Tinc per missió la defensa del ciutadà, a ultrança si té raó en les seves demandes. Però també el ciutadà té obligacions i ha de mantenir les formes i no convertir una situació o una demanda en un cas personal. Dic això per que hi han casos en els que el síndic, que ha de ser ètic i just, no pot admetre o bé ha d’aturar una actuació quan veu interessos personals en una queixa, encara que estigui fonamentada. És el cas d’un parell de queixes d’un ciutadà que reclama amb raó dos incompliments per part de l’ajuntament. De cara a fora es rebutja o s’atura el procediment quan el síndic percep que l’interès real és “jo el que vull es carregar-me al alcalde i que el jutge” o insinuacions que suposen interessos espuris per part del síndic o de l’ajuntament. De cara a l’actuació es va tractar i es va seguir el procediment habitual.

Serveixi aquest cas per mostrar la necessitat de actuar per blindar els errors i modificar l’ordenança si cal. No es pot dir “va ser un error” i pensar que no tornarà a succeir. Hem de posar els mitjans per assegurar que no es pot repetir. Els alemanys tenen una expressió per dir com ha de ser una normativa: “idiotensicher” a prova d’idiotes. És a dir, que no admeti errors.

He de tornar de nou a l’informe passat per assenyalar un punt important: “Un altre tema a resoldre de cara a futur (gens llunyà), deia jo, és el recolzament jurídic al Síndic. Hi haurà casos en que el servei jurídic de l’Ajuntament mantingui una posició però que el Síndic cregui que ha de consultar un altra visió. En aquets casos és necessari disposar d’un assessorament extern, que avui no està previst i convé que estigui disponible “des de ja”.

Bé, ja hem arribat a aquest punt. No es tracta de portar una defensa jurídica des de la sindicatura, però si poder fer unes consultes puntuals a



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

un gabinet d'advocats i que l'import d'aquestes consultes sigui facturat a la partida de pressupost de la sindicatura, es a dir a l'ajuntament.

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. Atesos amb "raó de síndic", és a dir amb casos que cauen dintre del àmbit d'actuació han estat només cinc, dels que un no tenia raó de queixa i els altres quatre tots tenien raó en la manca de resposta en temps i dos d'ells en el fons del tema.

He de dir també, que en dos casos, apart dels cinc anteriors, la intervenció del síndic ha servit per accelerar tràmits que encara no havien arribat al límit de resposta de l'ajuntament.

Tenim dos expedients de l'any passat no resolts, un està en tràmits de contenciós i l'altre en espera de decisió de la solució que adopti l'ajuntament. No estaria de més avisar al ciutadà que ha presentat aquest cas que la solució està prevista amb una data final de ... la que sigui. Com abans, el rei informat és agraït.

Una vegada més he d'agrair tant al Sr. Marc Almendro, batlle del municipi, com al Sr. Oriol Rivera, gerent de l'Ajuntament, la seva positiva disposició i ajuda mostrada en tot moment vers la sindicatura. Sens dubte el meu treball ha sigut més tranquil gràcies al seu suport i actuació. De fet, he de dir que el síndic d'Alella té molts menys casos dels que serien habituals en altres poblacions similars, però la raó de aquesta situació rau en que al síndic el batlle "li roba clients". Es un fet que la disposició del alcalde a tractar directament amb els ciutadans sigui a través dels dimarts en el "directe amb l'alcalde" o atenent directament o a través de Facebook redueix molt considerablement la carga de la sindicatura.

Un treball que ja "de per se" és tranquil donada la baixa càrrega de feina que comporta, però que hauria de ser de molt més volum de treball. Per això és necessari que la figura del síndic sigui més coneguda i que pugui



Sindicatura Municipal de Greuges
Alella

contactar d'ofici amb diversos serveis (com els socials, per exemple) sense ser vist com una figura invasora de competències.

Permeteu-me que acabi 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, 29 de maig de 2024