

**ACTA DE SESSIÓ DEL PLE DE L'AJUNTAMENT
23 / 2013**

ASSISTENTS

Alcalde president:

BEL ACCENSI, FERRAN

Regidors i regidores:

ALGUERÓ CABALLÉ, ANNA

BEL GUERRERO, DOLORS

CASANOVA PANISELLO, JORDI PERE

CID GARCIA, ROSA

DALMAU SALVIA, FRANCISCO JAVIER

FERRÉ FANDOS, ALFREDO

GALIANA LLASAT, CINTA

JORDAN FARNÓS, JORDI

LEHMANN MOLES, EMILI

MONCLÚS BENET, JOSEP FELIP

PANISELLO CHAVARRIA, PERE

PINO HOMEDES, JOAQUIM

ROIG MONTAGUT, ENRIC

ROIGÉ PEDROLA, MERITXELL

SABATÉ IBARZ, ANTONI

TOMÀS AUDÍ, DOMINGO

VIDAL SABATÉ, ESTHER

VILLARROYA MARTÍNEZ, MATILDE

VIÑUELA LÓPEZ, BEATRIZ

Secretari accidental:

CHAVARRIA ESPUNY, JOSEP ANTONI

Excusen la seva assistència:

GAMUNDI VILÀ, ALÍCIA

Tortosa, essent les vint hores del dia **vint-i-tres de desembre de dos mil tretze**, prèvia convocatòria girada a l'efecte, es reuneixen en primera convocatòria al Saló de Sessions de la casa consistorial els membres de l'Excel·lentíssim Ajuntament de Tortosa que al marge es relacionen, a l'objecte de realitzar **sessió extraordinària** sota el següent

ORDRE DEL DIA

PRESIDÈNCIA

PUNT ÚNIC – Informe sobre l'activitat del Defensor de la Ciutadania.

*_*_*

La Presidència declara oberta la sessió i procedeix a tractar els punts inclosos a l'ordre del dia:

PUNT ÚNIC – INFORME SOBRE L'ACTIVITAT DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA.

El Defensor de la Ciutadania, senyor Joaquim Ricart i Baubí, exposa:

“ MEMÒRIA 2011-2012

Sr. Alcalde, senyores i senyors regidors,

En compliment de l'article núm. 2 dels Estatuts, aprovats per aquest Ajuntament l'any 2002, el defensor de la Ciutadania de Tortosa compareix a aquest Ple Municipal per informar-los de la gestió emesa corresponent a la memòria 2011-2012.

D'acord amb el convingut amb el Sr. Alcalde, i per tal de recuperar el retràs en la presentació de la Memòria de l'any 2011, ha estat el motiu de presentar conjuntament les memòries dels anys 2011 i 2012, i així poder aconseguir una actualització de dates més d'acord amb les requerides en la seva presentació, tenint en compte l'establert amb el contingut dels Estatuts.

L'horari de gestió del Defensor per tal d'atendre a la ciutadania, continua essent de dilluns a divendres en horari de 12 a 14 hores, amoldant-me a les peticions que se m'han fet d'acord amb les conveniències dels ciutadans.

Durant l'any 2011, he atès com a Defensor 22 queixes i 18 consultes. Aquest nombre de queixes esmentades, corresponent als següents departaments de l'administració local:

Urbanisme 2 queixes
Policia Local 11 queixes
Governació 2 queixes
Serveis 1 queixa
Hisenda 2 queixes
Empresa d'Aigües 1 queixa
Mobilitat 2 queixes
Padró 1 queixa

TOTAL 22 queixes

De les 22 queixes presentades, 10 d'elles han tingut un resultat positiu per a la ciutadania. Les 12 restants, en signe negatiu, motivades per l'aplicació de les actuals ordenances municipals. Després d'això ja continuem en les demés dades comparatives.

A continuació passarem a enumerar les queixes i consultes corresponents a la memòria del 2012, i que són les següents:

Queixes presentades: 21
Consultes: 24

Aquestes 21 queixes comentades corresponen als següents departaments de l'administració local:

Policia Local 10 queixes
Governació 3 queixes

Serveis 3 queixes
 Urbanisme 1 queixa
 Acció Social 2 queixes
 Empresa d'Aigües 1 queixa
 Hisenda 1 queixa

TOTAL 21 queixes

De les 21 queixes presentades, 12 d'elles han tingut un resultat positiu per a la ciutadania. Les 9 restants en signe negatiu motivades per l'aplicació de les actuals Ordenances Municipals.

Un cop exposades aquestes dades en la meva gestió com a Defensor de la Ciutadania de Tortosa, corresponents als anys 2011 i 2012, si procedim a comparar xifres en referència a la memòria de l'any 2010, són les següents:

DADES COMPARATIVES PER ANY

QUEIXES	ANY	%
51	2010	43
22	2011	
51	2010	41
21	2012	

CONSULTES	ANY	%
36	2010	50
18	2011	
36	2010	66
24	2012	

De totes les queixes presentades durant l'any 2011 i 2012, en queden 3 de pendents en estat de tramitació, el contingut del qual considero de difícil solució, i que són les següents:

1. Propietaris de les Cases de davant de les escales de la Catedral de Tortosa, de data 4 de febrer de 2010.
2. Comunitat de Veïns del carrer Berenguer IV de Tortosa propers al Pub La Havana. El motiu de la queixa és referent al comportament negatiu d'aquest establiment.
3. Veïnatge al voltant del Pub Moët, situat al passeig de l'Ebre núm. 18 de Tortosa, per no complir amb les ordenances municipals. Tràmit que s'està realitzant des del 17 de desembre de 2012.

Valorant aquestes dades comparatives, les referides a l'any 2011 i 2012, estan pràcticament a la par respecte a les produïdes a l'any 2010.

Si s'aplica un raonament per tal d'explicar a què és deguda la baixada en el nombre de queixes i consultes de l'any 2011 i 2012 comparades amb l'any 2010, es pot dir que és degut a una bona gestió de l'administració local en atendre al ciutadà de bona fe i amb la major atenció a les persones.

Un altre motiu a comentar, és que en una situació global de crisi, tant en l'economia com en la societat en general, seria lògic tenir més presència tant a nivell individual com familiar davant del Defensor de la Ciutadania, exposant els seus problemes en la recerca de possibilitats positives o que puguin tenir solució.

I un altre motiu, que seria més negatiu, és la no confiança dels ciutadans i ciutadanes amb les institucions, la qual cosa comporta que el ciutadà renunciï a lluitar pels seus drets humans, patrimoni que ens correspon a totes les persones per igual.

D'altra banda, em permeto repetir el comentari que vaig fer a la presentació de la memòria del Defensor de la Ciutadania de l'any 2010, en quant a la meva disconformitat amb l'administració local, referent a la falta d'atenció i respecte en les alegacions i queixes presentades per no respondre a aquestes, o si han rebut resposta aquesta ha estat donada amb molt de retard, la qual cosa comporta una falta de consideració a la ciutadania.

Hi ha una altra qüestió que voldria comentar, i que fa referència a l'art. 2, punt 3, dels Estatuts que han de regir l'òrgan del Defensor de la Ciutadania de l'ajuntament de Tortosa, que diu: *“EL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA es relacionarà amb l'ajuntament mitjançant la Comissió de Govern. Aquesta comissió serà informada de les queixes i peticions que es dirigeixin relatives a la defensa dels drets i llibertats fonamentals dels ciutadans”*. I és que en els tres anys de la meva gestió no m'he comunicat una sola vegada amb la Comissió de Govern, probablement per falta de motius.

S'està demostrant per part de la ciutadania, la falta de coneixement que en aquesta ciutat existeix una oficina del Defensor al Ciutadà. En aquest punt, crec amb la conveniència de més coordinació entre la Comissió de Govern i el Defensor a la Ciutadania, per a transmetre la necessària difusió d'aquest servei i valorar amb això la gestió de dita institució.

Per tal de procedir amb la meva ràpida i bona gestió, tinc el recolzament i cordial relació amb tots els departaments d'aquesta administració local, complint amb el contingut de l'art. núm. 17 dels actuals Estatuts del Defensor de la Ciutadania d'aquest Ajuntament de Tortosa.

En aquest Ple municipal aprofito també per exterioritzar com a Defensor de la Ciutadania i de manera personal, per a agrair i felicitar a l'ajuntament de Tortosa per haver implantat el servei de Mediació Hipotecària OFIDEUTE, mitjançant la signatura d'un conveni amb la Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana, ja que això comporta una atenció a les persones que en aquests moments puguin tenir dificultats econòmiques.

Ara bé, cal destacar la col·laboració rebuda en la meva gestió, de forma alternativa de les secretàries Lluïsa i Tere.

Agraeixo el seu respecte i atenció.”

*_*_*

Intervenció del Sr. Alcalde:

A continuació el senyor Alcalde inicia la sessió plenària: Anem a iniciar la sessió extraordinària convocada per al dia d'avui a les 20 hores, amb l'únic punt de l'ordre del dia que és l'informe sobre l'activitat del Defensor de la Ciutadania. Per procedir a la presentació de l'informe, precisament cediríem la paraula al senyor Joaquim Ricart, Defensor de la Ciutadania del municipi

de Tortosa, al qual ja de forma anticipada agraeixo la seva feina, tant a ell com al personal de la seva àrea. Per tant, senyor Ricart, quan vulgui es pot aproximar aquí al costat del secretari i iniciar el seu informe.

Posteriorment, farem una ronda de portaveus per als qui vulguin intervenir.

Intervenció del Sr. Ricart

Tot seguit pren la paraula el Sr. Joaquim Ricart per exposar la memòria: Senyor alcalde, començarem a parlar i comentar el contingut de les memòries del 2011 – 2012.

Bé, vam tenir un retard en la presentació de la memòria de l'any 2011, el qual vol dir que ens va portar, convenir amb el senyor alcalde, de poder presentar la memòria 2011 i el 2012. D'aquesta forma guanyar el retard que portàvem i el que serà la propera, la del 2013, ja poder-ho presentar dins unes dates amb el contingut que mana en els Estatuts.

L'horari de gestió del Defensor de la Ciutadania continua essent des del dilluns a divendres, de les 12 a 14 hores, emmotllant-me a les peticions que s'han fet d'acord amb les conveniències del ciutadà.

Començaré concretant el que són, considero jo, un dels apartats més importants: totes les queixes i consultes que com Defensor del Ciutadà he anat realitzant i gestionant durant el 2011 i el 2012.

Al 2011 ha hagut, he atès 22 queixes i 18 consultes. Aquestes queixes estan repartides entre els diferents departaments de l'Administració local, que són: Urbanisme 2 queixes, Policia Local 11, Governació 2, Serveis 1, Hisenda 2, empresa d'aigües 1, Mobilitat 2 i Padró 1 queixa.

Vint-i-dos queixes que d'aquestes 22, 10 d'elles han resultat positives per a la ciutadania, cosa que és una mica difícil i complicat perquè clar, enfrontar-te a les ordenances municipals, doncs, és molt difícil, no?, però bé, entenc que en aquest cas hem tingut sort, la ciutadania naturalment. I de les 22, de les altres 10, les altres 12 han sigut negatives clar, pel que estic comentant del contingut de les ordenances municipals.

Després passem al 2012. Queixes presentades 21, consultes 24 i la distribució continua essent de la mateixa manera: Policia Local 10, Governació 3, Serveis 3, Urbanisme 1, Acció Social 2, empresa d'aigües 1 i Hisenda 1; total 21. D'aquestes 21, 12 d'elles positives i les altres 9 negatives.

Llavors, com l'única comparació que tenim, perquè jo ara el 2 de desembre farà 4 anys que jo vaig fer-me càrrec com a Defensor del Ciutadà i clar, llavors només tenia presentada el que és la memòria del 2010. Clar, llavors em permet fer la comparació, al presentar ara 2011 – 2012, mirar que s'ha produït en aquesta diferència de dates, no?. I llavors, aquí tenim que com a queixes l'any 2010 se'n van atendre 51, al 2011: 22, i al 2012: 21. Es nota una baixada casi d'un 50%.

Pel que fa a les consultes, el 2010: 36, el 2011: 18 i el 2012: 24.

Referent a totes aquestes queixes i consultes, n'hi ha 3 que estan pendents de tramitació, que són difícils de solució. La primera, per exemple, es refereix als propietaris de les cases de davant l'escala de la Catedral de Tortosa, que es tramita des del 4 de febrer de 2010 segons tinc jo nota. La número 2 és la Comunitat de Veïns del carrer Berenguer IV de Tortosa, propers al pub l'Havana i el motiu de la queixa és referent al comportament negatiu d'aquest establiment. I la número 3: veïnatge al voltant del pub Moët situat al passeig de l'Ebre número 18 de Tortosa, per no acomplir amb les ordenances municipals, tràmit que s'està portant des del 17 de desembre de 2012.

Si valorem aquestes dates comparatives entre l'any 2011 i 12, està pràcticament a la par a les produïdes al 2010, o sigui que el 2010 ens va donar sensació d'un número que considerem acceptable i el 2012, doncs bé, hi ha aquesta baixa. Aquesta baixa que a mi em preocupa, no pel número, em preocupa si és necessitats, la gent s'expressa en les necessitats aquestes per poder disposar d'un recolzament i benefici del que és la institució del ciutadà de Tortosa.

Bé, llavors, si busco jo un raonament d'aquesta baixa de consultes i queixes hi ha tres punts a comentar. Primera, podria ser el primer si s'aplica un raonament de que la baixada de les queixes i consultes, que això me'n recordo que l'any que vaig prendre possessió ja m'ho va comentar un regidor i va dir "com menys queixes hi hagin senyal de que l'Administració local funciona bé", en aquest cas tot ha baixat perquè la gestió de l'Administració, doncs, és perfecta i s'atén bé a les persones, aquesta seria la més simpàtica, la millor de totes, no?, perquè ho cobreix tot: el bon comportament i que no hi ha queixes.

Passem a la segona. Un motiu a comentar és que en una situació global de crisis, que tant l'economia com la societat en general, seria lògic tenir més presència, tant a nivell individual com familiar, davant del Defensor del Ciutadà, exposant els seus problemes en la recerca de possibilitats de poder aconseguir alguna solució. Això seria el més lògic i natural, de que com més crisis hi ha, més problemes i més necessitats hi ha. Aquestes necessitats s'expressen i s'expressen allí on poden.

I l'altre punt, aquest per a mi és el més negatiu, és la no confiança dels ciutadans i ciutadanes en les institucions, la qual cosa comporta que el ciutadà renuncia a lluitar pels seus drets humans i aquí sí que a mi em toca la fibra. Els drets humans per a mi, és el que vaig dir quan vaig prendre possessió, que els drets humans per a mi és l'essencial d'una persona, d'un ciutadà, perquè és un patrimoni que tenim tots quan naixem i si els perdem és una renúncia a poder lluitar i a fer tot el que sigui, no? Aquest per a mi és el punt més greu.

Llavors, un altre tema a tocar és que això jo ho vaig comentar a l'any 2010 i em sap greu tornar-ho a repetir. Jo, a nivell personal, contra l'Administració local no tinc més que agraïment, perquè m'atenen bé, perquè el que fem, com tots estem marcats per un comportament que ens mana els Estatuts, clar, llavors és lògic de que tots complíssim i a mi se me porten bé, m'atenen i no tinc res de res. Ara, en una cosa que ja no estic conforme, que això ja vaig passar-ho a l'any 2010 i això em sap greu, em sap greu perquè a més és bastant continuat i bastant sovint, que ve una persona i em porta una queixa de temps enrera o el que sigui i em porta un resguard d'allegacions i queixes presentades de fa un any que no se li han contestat, de que si es contesten es fa amb molt de retard i això és una cosa que no la considero correcta, perquè la ciutadania de Tortosa està per damunt de nosaltres, dels que estem aquí, perquè nosaltres som servidors d'ells. El que menys podem fer, si no li podem resoldre una situació, al menys atenem-la bé. Aquella persona, si se'n va del despatx amb una sensació negativa però que se'n va conforme perquè se l'ha atès i se l'ha tractat com una persona es mereix, no?, i aquest és el punt que a mi em sap més mal, no?

Una altra cosa que hi ha. Jo ara vinc de fer una roda de premsa i els hi he comentat: aquí, per exemple, quan es va instituir aquesta institució, quan es va posar en marxa, doncs com és natural, com aquell quan llença una publicitat, un producte, doncs propaganda de la difusió, de la ràdio, dels mitjans de comunicació, de la premsa, etc., etc. Clar, llavors era per llençar un servei nou per a la ciutadania important. Però clar, passat un mes, passat dos, aquesta cosa va baixant. Jo aquí considero que no s'ha donat la suficient difusió a aquest servei. S'hagués tingut que donar-se'n més, buscar-se més.

Jo, per exemple diuen, a vegades allò que comentes en diferents síndics i defensors d'altres poblacions d'aquí a Catalunya i ajuntaments i de vegades comentem si munten o baixen, tal i qual, allò per buscar una mica d'informació. Hi ha alguns que fan, que per exemple dius, bé

doncs, sobretot a les places així més grans: Badalona i aquests llocs, doncs, faig una reunió amb una comunitat de veïns, acudeixo allí a fer propaganda com aquell que, mal expressat i mal dit, no?, com aquell que cobra una comissió per aquell servei, no? I home, jo això no m'agrada, no m'agrada perquè a mi que es faci propaganda i que la gent sàpiguen, perquè joestic segur que Tortosa a aquestes dates hi ha molta gent que ni ho sap que existeix aquesta institució del Defensor al Ciutadà, no ho sap perquè no se'n sent parlar si no és una propaganda de boca a boca, que un ha vingut i ha estat conforme, les coses li han anat bé i ho diu a un altre, però fora d'aquí no crec que hi hagi res més que vagi allargant la situació aquesta.

Jo, per exemple, anar a un lloc, a una comunitat de veïns, el que sigui i dir "escolti, vostè té alguna queixa?. Doncs no". I insistir: "vol dir que no en té cap?", és una sensació que no és agradable, no m'agrada, és forçar la cosa. Les coses no s'han de forçar, han de ser pel seu natural, no?

Bé, això més o menys és el que hi ha, amb el comentari i concretat números i tal. En aquest Ple municipal sí que el que aprofito també, per exterioritzar com a defensor del ciutadà i de manera personal, per agrair i felicitar a l'Ajuntament de Tortosa per haver implantat el servei de mediació hipotecària Ofideute mitjançant la signatura d'un conveni amb la Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana, ja que això comporta una atenció a les persones que en aquest moment puguin tenir dificultats econòmiques.

Ara bé, per acabar, cal destacar la col·laboració rebuda en la meva gestió, de forma alternativa, de les secretàries Lluïsa i Tere. Agraeixo de veritat el seu respecte i atenció, els desitjo bons nadals.

Intervenció del Sr. Alcalde

Seguidament pren la paraula el Sr. Alcalde: Molt bé, moltes gràcies senyor Ricart. Gràcies per la seva feina i gràcies pel seu informe. I ara passaríem a fer una intervenció els diferents portaveus que així ens ho demanen.

Intervenció del Sr. Casanova

A continuació pren la paraula el Sr. Casanova: Gràcies senyor alcalde.

Senyor Ricart, sap que jo sempre he agraït la seva feina perquè em consta que, dintre de les possibilitats, és bastant eficaç i jo en puc donar fe en dos o tres casos que conec personalment i llavors, doncs, és d'agrair-li la feina que fa i aquest informe que ens ha fet.

També sí que m'agradaria recalcar tres o quatre coses que ha dit. La primera i que comparteixo totalment és aquest sentit de poca confiança dels ciutadans amb les institucions. Certament, jo diria que no és un problema dels ciutadans, sinó que les institucions s'ho estan guanyant a pols, la poca confiança que els ciutadans els hi tenen.

Després també l'altra cosa que m'agradaria significar és també que ho ha dit vostè és que la seva figura és molt poc coneguda. Jo em trobo molt sovint amb ciutadans que tenen queixes i que no saben on anar perquè bé, sí que hi ha gent que dius "bé, vaig a algun lloc que em facin una instància", però hi ha gent que potser més que una instància el que els hi agradaria és parlar amb una persona i això aquí, no sé perquè, o no s'ha fet prou publicitat o és que realment la gent ho desconeix totalment.

Després ja, i amb això pràcticament acabaria, també una cosa que vostè ha dit, que també és absolutament certa, que és que moltes vegades el retard que es produeix entre el moment que una persona fa la queixa o fa la consulta fins que se li dona una solució passa molt temps. Vostè ho ha dit i jo també en puc donar fe, perquè soc veí i ho veig molt sovint al pub Moët, que és un problema gravíssim que fa, segons diu vostè un any, jo diria que més, que els veïns que es queixen, que les queixes són repetides, són continues, jo mateix n'he fet bastantes i allò continua

exactament igual, o sigui, allí no es compleix cap ordenança.

Llavors, simplement doncs agrair-li la feina i moltes gràcies per tot.

Intervenció del Sr. Dalmau

Tot seguit pren la paraula el Sr. Dalmau: Senyor alcalde, senyores i senyors regidors, senyor Ricart, bé, jo començaré parlant sols de la figura del defensor del poble o del ciutadà i després parlaré ja concretament de la seva persona al front o com a responsable d'aquesta institució dins l'Ajuntament de Tortosa.

El defensor del poble és per a nosaltres una figura importantíssima perquè acull els drets de la ciutadania participant en la gestió pública. I són dos aquests drets: un protegir el dret del ciutadà i les ciutadanes i l'altre és millorar l'Administració local. Millora en un sentit molt clar per a nosaltres que és de la qualitat democràtica de la pròpia actuació municipal.

La figura que vostè representa és molt bonica per a nosaltres en el sentit de que és la magistratura de la formació, en el sentit que les decisions del defensor del poble no obliguen ni comprometen l'actuació de l'Ajuntament, no obstant, és una autoritat que naix no del poder, sinó que naix d'alguna cosa més important com és la raó exercida amb equitat, amb independència, amb objectivitat i, sobretot, amb justícia.

Bé, quan a vostè senyor Ricart, jo voldria donar i agrair-li la tasca seva discreta, la tasca seva eficaç i, sobretot, perquè sabem que està utilitzant uns recursos prou escassos. El resultat del treball del defensor del poble a l'Ajuntament de Tortosa, jo m'uneixo al que vostè deia fa un moment i ha dit el meu company anteriorment, que manca, manca d'una baixa de les queixes i de les consultes, és una baixa que vostè ens ha fet l'estadística i és evident, és patent, es passa de 50, més o menys, consultes, queixes, més o menys, a unes 20 i pico, més o menys, queixes i consultes, el qual pot haver donat, o bé per la bona gestió municipal, que pot ser, o bé també perquè hi ha una decepció per part del ciutadà envers les institucions municipals, potser també, o bé també, i jo aposto especialment per aquesta última possibilitat, perquè falta un coneixement per part del ciutadà de la figura del defensor del poble i falta, crec jo també, una més publicitat del que és el defensor del poble i de les possibilitats i de les competències i dels temes que pot tirar endavant.

Jo, simplement, dir que seria important per part de l'Ajuntament que es potenciés la figura del defensor del poble, que s'ajudés totalment i absolutament, que ja es fa eh, no és que no es faci però bé, que s'intenti fer més l'ajut al seu responsable, a la persona que personifica, valgui la redundància, la institució i tirar endavant, sobretot, pel bé de la ciutadania com he dit abans, de la ciutadania municipal. Gràcies.

Intervenció del Sr. Jordan

Seguidament pren la paraula el Sr. Jordan: Sí senyor alcalde, regidors, regidores, senyor Ricart, també des del nostre grup municipal, en primer lloc volem fer un reconeixement i un agraïment a la seva figura com a defensor del ciutadà de Tortosa, una institució, una figura que es va crear ara fa uns anys per un acord unànim de tots els grups i que pensem que és molt necessària per millorar el servei d'aquest Ajuntament i també, com vostè deia, per millorar els drets dels ciutadans a nivell local. També, ho he de dir en aquest sentit, pensem que és molt important que sempre aquesta figura, com s'està demostrant, mantingui una independència i, per tant, hi hagi una resposta positiva de cara als ciutadans.

Més enllà d'aquest reconeixement, felicitar-lo a vostè com a defensor per totes les situacions, totes les queixes que li ha tocat resoldre i que en el seu informe ens presenta. I en aquest sentit, també des del nostre grup municipal, volem fer tres reflexions. En primera, la que parlava sobre la situació de la crisi econòmica i el fet de que no augmenten les queixes, des del nostre parer això està, com vostè bé diu, lligat al fet de que cada vegada hi ha una menor, per desgràcia,

confiança de les institucions i, per tant, des d'un tarannà totalment democràtic pensem que cal treballar moltíssim en aquest àmbit per a que el defensor del ciutadà sigui vist pels tortosins i tortosines com una institució que pugui facilitar-los per millorar la seva vida diària. Ho diem perquè també sabem que hi ha molts ciutadans que no acaben acudint perquè no hi veuen solució, no?, per part de la resposta de l'Administració local o de l'Ajuntament.

I després també coincidim en el fet de que pensem que cal molta més difusió i el cert és que si féssim una enquesta sobre la coneixença d'aquesta institució, del Defensor del Ciutadà, des del nostre grup municipal pensem que a hores d'ara són molt pocs encara els tortosins i tortosines que la coneixen i, per tant, també instem a l'equip de Govern que intenti millorar, a través dels mitjans que existeixen en el si del nostre Ajuntament, a donar a conèixer aquesta figura tan important.

La segona reflexió, que nosaltres també considerem prou important, és el fet de que massa vegades es tarda en contestar les queixes, les instàncies. Això al nostre grup també ens arriba a través de ciutadans que directament ens comenten que han presentat instàncies a l'Ajuntament i que potser en un any o any i mig no han rebut resposta i, per tant, també és molt important el seu informe avui aquí per instar el Govern municipal a que millori aquesta celeritat de respondre als ciutadans i ciutadanes de Tortosa.

I finalment la tercera reflexió. Vostè ens explicava que, per diferents motius, no ha pogut presentar l'informe de manera anual i nosaltres el que considerem és que estaria bé que cada any es pogués fer aquesta presentació, primera, per una qüestió de qualitat democràtica i, segona, també perquè pensem que milloraria el que és la coneixença del defensor del ciutadà perquè cada any diguem-ne que la ciutadania, no?, podria conèixer les queixes i ara, doncs, feia molt de temps que no se sabia i, per tant, pensem que això és millorable.

En tot cas, com li deia al principi, agrair la seva tasca com a defensor del ciutadà, encoratjar-lo en la seva feina i, de manera general, instar a l'Ajuntament que millori aquest servei, que pensem que és molt important per als tortosins i tortosines. Moltes gràcies.

Intervenció del Sr. Monclús

A continuació pren la paraula el Sr. Monclús: Gràcies senyor alcalde. Regidores, regidors, senyor defensor del ciutadà bona tarde.

Jo crec que, Esquerra Republicana de Catalunya pensa que tots els tortosins, les tortosines, els grups municipals, suposo que també el nostre, òbviament, estan molt satisfets de que tinguéssim aquesta institució des de ja fa anys al nostre municipi. I estem contents i satisfets de que vostè en aquests moments ja fa quatre anys, com ha dit, que l'encapçala, perquè les coses les fa bé i les fa des de la independència de la seva opinió després d'analitzar cada un dels casos.

I vostè ha ressaltat que hi ha mancances. Clar, jo he estat mirant, per exemple, que és el número de consultes o d'actuacions que tenen altres municipis més o menys com el nostre, bé, potser anomenaré Girona que és molt més gran, però ha tingut l'any passat, l'any 2012, 2055 actuacions. Figueres 109; Amposta que està aquí a la vora 145. Pensem, el nostre grup municipal, que s'hauria de millorar alguns aspectes, per exemple, fer-ne més difusió, utilitzem tots els mitjans audiovisuals que tinguéssim, fem-ne més difusió, inclús també pensem que s'hauria de millorar la pàgina web, per exemple, no coincideix el que diu allí en quant a l'horari d'atenció amb el que vostè ens diu al seu informe, això s'hauria de millorar.

També pensem que s'hauria d'explicar en quins casos vostè pot intervenir i quan no pot intervenir. També, a altres municipis, tenen un formulari que te'l pots descarregar o fer ja la queixa o la consulta des de la pàgina web, vull dir, creiem que tot això avui en dia, si els informàtics s'hi fiquen, segur que ho aconseguiran. També estaria bé que pengéssim les

memòries anuals.

O sigui que, millorem la difusió, millorem la pàgina web que és una formula també de difusió i atansar la seva actuació als ciutadans. I potser també, respecte a l'horari d'atenció al ciutadà, aquesta tarda de més que s'atén als ciutadans, també a lo millor es podria ampliar l'horari. O sigui, que serien aquests els tres aspectes que voldríem ressaltar, però per damunt de tot, agrair la seva feina.

Intervenció del Sr. Sabaté Ibarz

Tot seguit pren la paraula el Sr. Sabaté Ibarz: Moltes gràcies senyor alcalde.

En primer lloc, voldríem reconèixer la feina del defensor del ciutadà i clar, reiterar una mica el que vénen dient tots els grups municipals. Primer, segurament, una falta d'un coneixement exhaustiu per part de la ciutadania de que existeix aquesta institució municipal per poder atendre el que neguiteja, el que preocupa i aquelles queixes per trobar-se, d'alguna manera, desatesos els ciutadans i ciutadanes de la nostra ciutat.

En segon lloc, home, no podem negar, és cert el que deia ara el senyor Monclús, la infrautilització d'aquesta institució, és a dir, no perquè sistemàticament tinguéssim que dir: és que les coses van molt malament. No. La ràtio, el percentatge de suggeriments, queixes ateses per la institució és molt baixa, atenent a la dimensió de la nostra ciutat i, per tant, això crec que ens ha de fer reflexionar, primer, sobre el coneixement de que existeix aquesta institució i, en segon lloc, probablement l'utilitzat, és a dir, hi ha molta gent que diu: i de què serveix. Podríem parlar el mateix del defensor del pueblo i del síndic de greuges i, per tant, no és ara qüestió de que poguéssim reflexionar al voltant d'aquestes institucions superiors, sinó de que probablement la democràcia ens hem dotat les institucions d'aquest toc d'una aparença de transparència i de participació ciutadana en una institució que objectivament pugui atendre queixes i el que neguiteja a la ciutadania, però que al final no deixa de ser aquest toc, aquest adorno si em permeteu, no?, de, doncs això, de transparència, de democràcia però que al final la gent: i això serveix. Clar, això ens hauria de fer reflexionar.

I després insistir en el que ja es diu a l'informe, que també aquí s'ha dit, que és el que diu el síndic, el defensor en la presentació, que ja ho va dir al 2010 en quant a la disconformitat de l'Administració local referent a la falta d'atenció i respecte en les al·legacions i les queixes presentades per no respondre a aquestes. Bé, en aquest sentit, provablement per donar un impuls a aquesta institució municipal que tenim a la ciutat, doncs, se m'acudeix, ara ho comentava, no de presentar una proposta però sí de deixar damunt la taula un suggeriment, i és de que de les queixes que siguin rebudes per part del senyor Ricart, del defensor, puguin ser canalitzades a través de la comissió informativa corresponent com un punt preferent de que es pugui parlar o de que el president i la presidenta de la comissió informativa corresponent digui: doncs avui, aquest mes hem tingut aquestes queixes rebudes per part del defensor ciutadà i es comenta en comissió. Jo crec que d'aquesta manera hi hauria la percepció, la sensació real de que aquestes queixes són canalitzades a través d'un dels òrgans de participació de l'Ajuntament. Ja no dic plenari, dic de comissió informativa. Moltes gràcies.

Intervenció de la Sra. Roigé

Seguidament pren la paraula la Sra. Roigé: Gràcies senyor alcalde. Regidores, regidors, saludar en primer lloc al senyor Joaquim Ricart, defensor de la ciutadania de Tortosa agraint-li la feina feta i la presentació també d'aquesta memòria, on ens ha presentat les actuacions portades a terme, les accions portades a terme al llarg de l'any 2011 i 2012.

Voldria recordar que la creació de la figura del Defensor de la Ciutadania es va produir durant l'anterior mandat, ja que a partir de l'entrada al Govern de Convergència i Unió vam creure convenient que l'Ajuntament ja es dotés de forma definitiva d'aquesta figura i més tenint en compte que es portava, com saben, molts anys de retard. No hem d'oblidar que fou l'any 2002

quan es va quedar aquesta figura i no fou fins que aquest Govern va prendre possessió que es va portar a terme.

Ens ha presentat un conjunt d'actuacions portades a terme, moltes d'aquestes realitzant una excel·lent tasca de mediació i en molts casos sense poder anar més enllà degut a la normativa existent o degut a que topava contra també la situació o la voluntat del propi Ajuntament, cas, com ens ha citat, de les cases de la Catedral, on la voluntat en aquest cas de tots els regidors, per unanimitat, és contrària a la voluntat d'aquests particulars que van voler, volien una determinada actuació que nosaltres considerem que no és la més convenient per als interessos de la ciutat i, en aquest sentit, així ho vam manifestar i ho vam treballar conjuntament.

En nom del Govern agrair-li la col·laboració, la feina feta, el treball conjunt amb tots i cadascun dels regidors i regidores de l'Ajuntament. Estem al servei del ciutadà i hem de perseverar sempre en aquest objectiu. I sempre, i potser a diferència d'altres èpoques, des de les diferents regidories atenem de la forma més ràpida, de forma immediata i sempre de la millor manera que puguem tot plegats als nostres ciutadans, perquè som conscients que si estem aquí és perquè han confiat en nosaltres i, per tant, aquesta confiança que ens té la ciutadania és la que ens fa treballar dia a dia per resoldre aquesta problemàtica que pugui existir amb alguns ciutadans.

Acabo fent un reconeixement especial a la tasca feta pel defensor, pel senyor Ricart, al llarg d'aquests 4 anys. Felicitar-lo per aquests 4 anys de dedicació, perquè realment s'hi dedica, està aquí, està al servei dels ciutadans i treballa conjuntament amb el Govern municipal, per la seva vocació de voler trobar solucions sempre, per la seva voluntat de poder arribar a acords i perquè tots plegats estem al servei dels tortosins i de les tortosines i ara hem de seguir treballant per millorar el funcionament de la nostra institució.

Intervenció del Sr. Alcalde

A continuació pren la paraula el Sr. Alcalde: Moltes gràcies senyora Roigé. En tot cas, unes reflexions finals, també en la mateixa línia.

En primer lloc, si em permeten, agrair-li la feina al senyor Ricart. Aquesta feina que és una feina útil per a l'Ajuntament, és una feina útil per als ciutadans de Tortosa i que jo, si em permeten, vull insistir de que és una feina absolutament voluntària per part del senyor Ricart, no gens retribuïda, és absolutament gratuïta i, per tant, tota la dedicació que fa el senyor Ricart, el defensor de la ciutadania, és de forma absolutament voluntària i em consta que la predisposició per trobar-se amb la gent és inclús fora dels horaris pactats, sempre i quan no els hi puguin encaixar, per tant, aquí també voldria agrair-li aquesta predisposició d'atendre a la gent, inclús alguna tarda, com em consta que els ha acabat atenent. Per tant, voldria també que la ciutadania ho conegués.

Algunes reflexions de les coses que han quedat damunt la taula, algunes que es desprenen de l'informe, algunes que es desprenen d'algunes de les intervencions que hem tingut per complementar aquest informe. Jo coincideixo de que segurament hem de fer més difusió de la figura del Defensor de la Ciutadania i aquesta, com que és una institució municipal i és una institució de la casa, no és una institució del Govern municipal. El Govern té una major responsabilitat perquè és qui administra una part dels recursos públics, però aquest és un deure que tenim tots plegats. A vegades la difusió no es fa simplement a través d'una ràdio o una televisió o un anunci al diari, que també, sinó doncs explicar que un ciutadà que té un problema, doncs miri escolti, pot acudir a un regidor o pot acudir, com em penso que havia dit el senyor Casanova, que havia adreçat a algun ciutadà al defensor de la ciutadania. Això també és difusió i això és responsabilitat també dels 21 que estem aquí. De totes formes, intentarem fer més difusió.

Respecte al tema de la utilitat i si no ho utilitzen més els ciutadans és perquè entenen que no és útil, jo com a mínim l'únic que els hi puc dir és que les xifres que s'han presentat aquí

desmenteixen aquest argument. Les mateixes xifres de l'informe mostren que en un 57% de les queixes s'han resolt de forma positiva. Un 57% de les queixes és molt quan alguna queixa, a vegades, és: m'han ficat una multa perquè he estat mal aparcad durant només 10 minuts. Evidentment, doncs, això és molt difícil de resoldre, si no és pràcticament impossible, perquè encara que hagin sigut 10 minuts, a l'agent de la Policia Local no se'l pot culpar perquè s'hagi multat en aquests casos, per tant, ja hi ha casos que són irresolubles per sí mateix, per tant, que dels que han acudit, encara que siguin pocs, un 57% és una cosa per fer-ne publicitat en positiu. La gent ha de saber que, al menys, un 57% del casos que han anat, que han quedat en mans del defensor de la ciutadania s'han resolt en positiu, per tant, això s'ha de dir.

Respecte al grau d'utilització, aquí s'han donat xifres d'alguna població que en número d'habitants no té res a veure amb la ciutat de Tortosa i algunes dos que estan més properes, però que també els hi vull recordar que la tradició del defensor de la ciutadania, tant en unes com en les altres, és molt antiga, no estem parlant de 4 anys com és a Tortosa. En alguna d'elles estem parlant de 20 anys i l'altra no conec la dada exacta, però també fa molt de temps. Segurament, això fa que a mesura que es conegui, a mesura que es faci difusió, que un 57% dels casos s'han resolt positivament a les demandes del ciutadà, poguéssim prestigiar més la institució.

Respecte a alguna proposta de que això formi part d'informes en comissió informativa, si volem ja ho discutirem en Junta de Portaveus. Jo discrepo absolutament perquè jo penso que és com si es discutís en Junta de Govern, perdriem la independència, una cosa és la gestió que fa el defensor de la ciutadania i si trobem que hi ha altres experiències en altres llocs en aquesta línia, podríem estar disposats a estudiar-ho, però d'entrada em pareix poc aplicable perquè jo crec que s'ha de mantenir la independència d'una institució respecte als òrgans d'organització de la pròpia, d'altres institucions. Però en tot cas, com deia, en podem comentar.

Després dos qüestions perquè han sortit col·laterals, però com que també no voldria que hi haguessin cap malentesos, s'ha fet esment a dos locals d'oci i algú podria interpretar que són aquests locals que no estan complint la normativa o que tenen algun tipus d'incidència administrativa i recordar-los-hi a tots, i perquè quedi constància a l'acta, que on tenim problemes en aquests locals no és a dins els locals, no és pròpiament els locals, sinó tota la gent que hi ha a l'entorn dels locals. Ja saben que aquest alcalde quan un local no ha complit i s'ha tingut que tancar, l'hem tancat, perquè el que no podem fer és tancar-los de forma arbitrària. I on tenim algun d'aquests problemes és més en que hi ha un problema al carrer, de comportament, de que s'ajunta molta gent, etc., etc., més que en un incompliment de la normativa de sorolls o un incompliment en la normativa d'horari o un incompliment que sigui causat pel propi local, que aquí ja sabem que actuem de forma contundent.

I només per acabar, efectivament, jo sóc dels que penso que també hem de millorar en la contestació a la ciutadania. Els hi he de dir que la meva percepció és que hem millorat moltíssim. Sí que tenim una qüestió que és la que realment, doncs, agrupa pràcticament el 50% de les queixes i és on no hi ha contestació, perquè d'acord amb la normativa com està muntada no es contesta perquè s'entén que la no contestació és desestimatòria i és en tots aquells procediments vinculats a les sancions de, essencialment, la Policia Local, on ja per norma entenen que la no contestació dins el termini és desestimatòria.

En tot cas, estem treballant també, a veure si som capaços, de que la Policia Local pugui fer contestació. Ho hem demanat en diverses ocasions i estem a punt de resoldre-ho i això farà que segurament també milloréssim aquesta percepció perquè si fem un anàlisi també de les queixes, les que hi ha entorn a les sancions, essencialment, derivades de la Policia Local, doncs, acumulen un percentatge molt elevat de totes les queixes.

Però en tot cas, voldria acabar agraint una altra vegada al senyor Ricart com a institució, com a defensor de la ciutadania en la seva feina, també al personal que ha col·laborat amb vostè i

sobretot també a aquelles persones que s'han adreçat al defensor de la ciutadania i que han confiat en el defensor de la ciutadania. I des d'aquí fer una crida també, aprofitant l'ocasió, de que tots aquells ciutadans que creguin que tenen un problema amb l'Administració, molts s'adrecen a l'alcalde, que n'atenc moltíssima de gent, o als regidors, però encara aquells que entenguin que no se'ls hi ha resolt correctament la seva demanda, doncs, que poden utilitzar el defensor de la ciutadania, que al menys durant l'últim any de l'informe, doncs, un 57% dels casos ha sigut capaç de resoldre's en positiu.

En tot cas, senyor Ricard, com han dit tots els portaveus, moltes gràcies per la seva feina i igual com ha fet vostè, també li desitgem un bon Nadal. Moltes gràcies.

*_*_*

I sense cap més assumpte per tractar, el senyor president aixeca la sessió a les vint hores i quaranta minuts, de la qual, com a secretari, estenc aquesta acta.

El secretari accidental

Vist i plau
L'alcalde