



PROJECTE DE PROPOSTA DE CANDIDATURA PER A LA SINDICATURA DE GREUGES DE TERRASSA

Presentació

Ja fa més de vint-i-set anys que treballa com a Educador Social als Serveis Socials municipals de Terrassa, procurant la igualtat d'oportunitats i la millora de la qualitat de vida de les nostres conciutadanes i conciutadans, amb especial incidència, amb la població més vulnerable i amb més dificultats socials, sempre des d'una perspectiva sociopedagògica.

En aquest projecte he volgut traslladar aquesta experiència i mirada professional a la tasca a desenvolupar des de la Sindicatura, on crec que puc aportar, entre d'altres coses, un saber fer en l'atenció personal als vilatans i vilatanes, en el treball en xarxa amb entitats i associacions, així com el coneixement del funcionament de l'administració local.

Com podreu comprovar, en les línies de treball del projecte, he volgut remarcar dues que, al meu entendre, són les que caldrà potenciar. D'una banda l'aspecte mediador de la figura del/de la Síndic/a, posicionat estratègicament per desenvolupar aquesta tasca, i l'altre aspecte és la part més pedagògica en la vessant formativa i de difusió dels drets de la ciutadania i de la pròpia feina de la Sindicatura.

És per tot l'exposat que crec que el meu perfil s'adeix a la Institució del/de la Síndic/a Municipal de Greuges de Terrassa.

Motivació

El meu interès, la meva motivació per poder desenvolupar la tasca de Síndic, ve a ser una extensió de la feina que ja realitzo. La millora de la qualitat de vida dels meus veïns i veïnes, la vindicació dels seus drets i l'empoderament de les seves pròpies capacitats, ha estat sempre el motiu que m'ha impulsat a treballar en un àmbit tan complex com l'atenció social primària.

Aquets anys d'experiència als Serveis Socials de la ciutat, m'han permès desenvolupar i millorar eines imprescindibles en l'atenció a situacions personals difícils, com ara l'empatia, l'escolta activa o la capacitat resolutiva.

La meva formació sociopedagògica i l'experiència anterior en el camp del voluntariat social, m'han corroborat la importància del treball en equip i el treball en xarxa. Així mateix, he mantingut una extensa formació continuada en aspectes ben diversos i he desenvolupat activitat docent en temes d'educació social i lleure, així com presentació d'experiències professionals a congressos de la meva branca professional.

Treballar des de la Sindicatura em permetrà arribar a més persones i poder fer un treball més comunitari, més ampli i que s'escampi, com taca d'oli, a la població civil, les entitats i altres estaments de la nostra societat. El benestar i la justícia social ha d'esdevenir la clau de volta de la Institució del/de la Síndic/Síndica i és la que puc aportar.

Línies bàsiques de treball i propostes.

Les línies bàsiques que exposo en aquest document no poden ser més que genèriques. Anar a la concreció d'accions i activitats seria poc realista per la meua part ja que, si té quelcom de singular la figura del/de la Síndic/a, és la seva necessària capacitat d'adaptació.

Les línies de treball i les propostes que s'extreuen d'aquestes, estan basades en la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Socials a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Terrassa al novembre de l'any 2000. Sense cap patró específic, he volgut ordenar alguns aspectes clau, que podrien ser considerats com les funcions a desenvolupar per la Sindicatura a l'hora de garantir els drets dels ciutadans i les ciutadanes i que em permet desenvolupar els continguts de la meua proposta.

a) Aspecte consultiu i d'assessorament.

Segons les Memòries de la Sindicatura, aquesta funció és a la que més temps es dedica dins la tasca habitual de l'Oficina del/de la Síndic/a que ha de permetre informar, orientar i oferir diferents alternatives als dubtes i consultes de la ciutadania. És evident que en aquest sentit s'ha de desenvolupar un autèntic treball en equip dels i les professionals adscrits al Servei, per tal de donar sempre la millor resposta possible amb una informació clara i actualitzada.

A nivell organitzatiu, i donat el volum de consultes i assessoraments que rep l'Oficina, caldrà mantenir uns dies i hores d'entrevistes directes, assegurant d'aquesta forma una estructura que permeti l'atenció directa a la ciutadania, garantint un temps adequat per a cada persona atesa al Servei, així com facilitar el desenvolupament de la resta d'activitats i accions pròpies de la Institució.

Aquest aspecte consultiu i d'assessorament quedaria totalment coix si no existís una formació continuada per part de tot el personal que desenvolupa les seves funcions professionals a la Oficina. És imprescindible estar al dia de qualsevol aspecte que pugui tenir influència directe en la població, ja sigui de caire legislatiu, social, econòmic, organitzatiu, etc., per poder oferir un bon servei. D'aquesta manera, caldrà valorar quina formació (interna i/o externa) és la més adient en cada moment, depenent de la seva rellevància, interès i aplicació en cada moment.

b) Aspecte d'actuacions d'ofici.

Si hi ha una evidència clara llegint les darreres Memòries de l'Oficina de la Sindicatura, és que molts dels greuges impliquen un nombre elevat de queixes sobre mobilitat, trànsit i seguretat vial. És ben cert que pot semblar un tema de poca importància o relativament insubstancial però no deixa de cridar l'atenció. És per això, que la coordinació i col·laboració amb els serveis esmentats ha de ser continuada i habitual per procurar reduir el volum de queixes sobre aquest departament.

En sentit contrari, també crida l'atenció la manca de greuges relacionats amb medi ambient o els serveis socials; aspectes com la reposició d'arbrat o el temps d'espera per ser atès, per donar dos exemples, no tenen cap queixa a l'Oficina.

Altrament, tal i com deia al principi d'aquest document, resulta quasi impossible i força arriscat, poder esmentar amb antelació quines haurien de ser les actuacions d'ofici d'aquí a un temps. Ara bé, l'únic element que puc posar sobre la taula, és la capacitat d'escolta i l'actitud atent a la vida de la ciutat en tota la seva amplitud; cal estar més present al carrer, fer una observació crítica del quotidià.

També serà gràcies a les trobades amb entitats i associacions, que obtindrem una fotografia de la realitat actual de Terrassa que permeti realitzar, si s'escau, les actuacions d'ofici oportunes. Recuperar la participació a l'Espai per la Defensa dels Drets Humans i Socials de Terrassa pot esdevenir un element facilitador d'aquesta funció.

D'altra banda, els anys d'experiència laboral, em donen un coneixement del funcionament de l'administració local que facilita entendre els mecanismes interns de la organització i ajustar les propostes de millora o les recomanacions proposades. Les reunions amb responsables d'algunes àrees de l'Ajuntament han de permetre crear sinèrgies per proposar millores i facilitar la seva aplicació.

c) Aspecte mediador o actuació intermèdia.

La finalitat de la mediació és la resolució pacífica i positiva de conflictes, és un procés confidencial i voluntari on un tercer, el mediador, de forma neutral i imparcial, ajuda a les parts implicades a comunicar-se entre sí d'una forma adient i positiva amb la finalitat d'assolir acords satisfactoris i acceptats per tots els participants. La mediació constitueix una alternativa de gestió de conflictes útil i eficaç que fomenta en les parts enfrontar millor els problemes quotidians.

Així, la Institució des del seu espai independent i objectiu, està en una posició privilegiada per poder treballar l'aspecte mediador entre la ciutadania i l'administració local i considero que ha de ser una eina bàsica en la quotidianitat de l'Oficina.

Hem de pensar que quants més greuges puguin ser treballats des de la mediació, més estarem empoderant les terrassenques i terrassencs a ser actors principals de les solucions dels seus conflictes. En aquest sentit l'Oficina ha de permetre:

- Oferir un espai adequat, neutral i imparcial, on les parts se sentin còmodes i amb confiança per exposar les seves diferències.
- Restablir la comunicació entre les parts en conflicte, potenciant l'expressió de interessos i necessitats.
- Promoure la creació d'alternatives i opcions que derivin en acords consensuats i satisfactoris per a les parts
- Canviar la concepció negativa del conflicte com element d'enfrontament cap a una visió positiva i de possibilitats i atorgar a les persones la responsabilitat i el protagonisme en la resolució de les seves dificultats.
- Salvaguardar els interessos de menors d'edat i persones dependents implicades directa o indirectament en el conflicte.

d) Aspecte resolutiu

Aquest aspecte és el més regulat de totes les tasques assignades a la figura del/de la Síndic/a, ja que es tracta, en definitiva, d'un procediment administratiu, amb les seves formes i els seus terminis. L'única manera de poder aportar propostes o millores parteix de la pràctica diària en aquesta Institució.

Tanmateix, hi ha un element que no podem perdre de vista: el/la Síndic/a no és un jutge, no emet veredictes ni judicis de valor sobre les situacions de greuge de l'administració vers la població. Les seves eines són les recomanacions, advertiments o suggeriment de millora basades en fonaments ètics i d'equitat. Per tant, i per definició el/la Síndic/a és un pont entre la ciutadania i l'administració, en defensa del primer i al costat d'aquell quan cregui vulnerats els seus drets.

Les recomanacions, doncs, hauran de tenir en compte sempre aquesta ètica i equitat com a element prevalent i explícit en tot el procés.

e) Aspecte formatiu i de difusió.

Aquesta funció és, al meu entendre, una de les més essencials a desenvolupar. La línia de treball passa per augmentar la difusió d'elements clau i que son el pal de paller de la Institució, com ara els Drets Fonamentals o la informació sobre la tasca que desenvolupa l'Oficina de la Sindicatura. Sóc conscient que, en els darrers anys, s'ha fet un esforç important en aquest sentit, però també considero que la realitat social que ens envolta, amb més desigualtat, dificultats intergènere, reducció d'expectatives sociolaborals, etc., ha d'implicar una major divulgació dels valors democràtics i els drets de la ciutadania.

Ningú dubta que la formació en valors és un element primordial en el bastiment d'una democràcia sana, plural i madura. A través de la formació en valors a infants i joves anirem creant una base sòlida que ens permeti avançar en aquesta direcció. Cal doncs, augmentar la presència de la Institució en escoles i instituts, oferint una formació dinàmica i participativa als nostres infants i joves, que els hi permeti un coneixement reflexiu sobre els seus propis drets i puguin esdevenir un element actiu i crític de la societat on creixen.

Si bé és cert que la formació amb infants i joves és imprescindible, cal comptar amb la resta de la població. Encara que la figura del/de la Síndic/a existeix a la ciutat des de l'any 2004, hi ha moltes persones que desconeixen les seves funcions i, inclús, la seva existència.

És per això que cal incidir en la difusió de la Sindicatura amb altres col·lectius (gent gran amb la *Carta del Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya*, adults, discapacitats, etc.) amb xerrades obertes a la ciutadania o sessions adaptades a cada col·lectiu i anant allà on es troben: Casals de Gent Gran, entitats i associacions, casals de barri i centres cívics, etc.

Realitzar aquesta tasca implica, com fins ara, una estreta col·laboració amb agents presents al territori que estiguin implicats en la defensa dels drets universals (Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa, Observatori dels Drets Socials de Terrassa, etc.) i que tan bons resultats ha proporcionat fins ara.

De la mateixa manera, cal comptar amb els mitjans de comunicació locals, els quals ens poden oferir una magnífica plataforma de difusió dels valors que representa la Institució del/de la Síndic/a i un canal de sensibilització vers els drets fonamentals que defensa. Sens dubte trobarem en aquests mitjans de comunicació, uns aliats perfectes per treballar plegats.

Per últim, encara que no menys important, no podem obviar que estem en un temps on les Tecnologies de la Informació i la Comunicació estan en expansió i s'utilitzen cada vegada més. Cal adaptar aquesta realitat a la feina quotidiana del Síndic, obrint la seva figura en particular i l'Oficina en general, a aquestes noves eines que millorin la comunicació, la difusió i, de

retruc, la transparència en el seu dia a dia. En aquest sentit, plantejo la millora de la pàgina web de la Sindicatura, on es pugui consultar els articles d'opinió publicats i *les piulades* de twitter que actualment es publiquen així com valorar la creació de noves eines de comunicació per arribar al màxim nombre de conciutadanes i conciutadans.

f) Aspecte representatiu.

L'element més visible de la tasca del/de la Síndic/Síndica és l'aspecte representatiu. La figura del/la Síndic/a simbolitza la Institució en el seu conjunt. No és només un càrrec o una persona, si no que implica la voluntat d'una democràcia real, participativa i participada, el compromís i la voluntat del consistori de tenir en compte a totes i cadascuna de les persones que viuen a la ciutat.

És des d'aquesta òptica que la participació del/de la Síndic/a en actes institucionals, visites i entrevistes amb entitats, associacions i altres representats de la societat civil de la ciutat, ha d'esdevenir quelcom quotidià.

Així, a més de la participació en els actes ja establerts com a habituals, caldrà ampliar aquesta representació, de manera puntual, a altres espais i àmbits que poden ser d'interès. En concret parlo de Consells Municipals, Consells de Districte, Federació d'Associacions de Veïns, Federació d'Associacions de Comerciants, etc. Així mateix, caldrà mantenir les trobades i la pertinència al Fòrum de Síndics/ques i Defensors/res locals de Catalunya.

Aquesta participació en diferents trobades i reunions, ha de servir bàsicament per dues coses: la primera per poder prendre el pols de la ciutat, saber de primera mà, quines prioritats, idees, anhels o queixes tenen les entitats i associacions de la ciutat. D'altre banda, la Oficina de la Sindicatura ha de donar comptes al Ple de l'Ajuntament, però crec que fora bo que la societat civil de Terrassa, a través de les seves agrupacions naturals, coneguessin també quin és el paper de la Sindicatura i quina és la feina que realitza.

Per últim, i dins d'aquest aspecte representatiu, incorpore la compareixença davant del Ple Municipal. En aquest sentit, no puc aportar gaire, ja que aquesta trobada està força regulada pel Reglament del/de la Síndic/a Municipal de Greuges, i és un element molt assentat en la relació habitual de la Sindicatura i el Ple. Tanmateix, tot seguint amb la bona feina dels anteriors ocupants del càrrec, cal mantenir l'estreta col·laboració entre ambdues institucions des del diàleg, la lleialtat i el respecte mutu.

Proposta de remuneració

Com heu pogut comprovar en aquest document, he volgut posar l'accent en dues de les funcions o aspectes ressenyats i que, al meu entendre, son prioritaris en la tasca de la Sindicatura. Per una banda, l'aspecte mediador, amb tot el potencial d'arribar a acords a través del diàleg i el pacte, i d'altra banda, l'aspecte formatiu i de difusió, amb la capacitat d'arribar a tothom, conscienciar sobre uns valors i una ètica democràtica i crítica tot tenint en compte entitats i associacions. Sé molt bé que durant els darrers anys s'ha fet un treball enorme en ambdós aspectes però també crec que caldrà continuar ampliant aquestes dues funcions.

Si a més de la intenció d'ampliar les tasques anteriors, veiem i llegim les memòries dels anys anteriors, ens adonarem que difícilment es podrà fer un treball de qualitat des de la Sindicatura amb una dedicació del/de la Síndic/a de mitja jornada. Cal valorar aquí algunes dades del primer semestre de l'any 2015, a mode d'exemple, per recolzar aquesta afirmació: 592 consultes i assessoraments (més de 900 l'any 2014), 146 queixes amb expedients, 125 assistències a actes i visites a les entitats, 33 sessions formatives i de difusió,...

Aquestes dades quedarien buides de contingut si les mirem sense aprofundir. Les consultes i assessoraments impliquen, no només el temps d'entrevista personal, sinó que sovint requereixen algunes gestions externes, recerca d'informació, retorn de la resposta, etc. De les queixes amb expedient no cal dir gaire, ja que la seva regulació ja denota el temps i esforç que implica la seva resolució (recollir la queixa, investigar els fets, emetre recomanacions, etc.). En relació a visites a entitats o les sessions formatives i de difusió, cal pensar en tot el procés de preparació anterior a l'acte en sí, que, de vegades, implica una adaptació dels materials que existeixen, sempre depenent de a qui va adreçada la informació; no totes les entitats o actes requereixen la mateixa informació ni presentar-la de la mateixa manera.

I segur podríem continuar amb totes i cadascuna de les accions de la Sindicatura, desvetllant cada petit o gran aspecte de preparació, organització, i execució de les intervencions que la Institució ha de dur a terme. Així doncs, tenint en compte tot allò expressat anteriorment, considero que la tasca del nou representat de la Sindicatura, haurà de ser amb un horari de jornada completa per atendre amb garanties, totes les funcions i tasques de l'Oficina i millorar el servei que mereixen els Terrassencs i Terrassenques.