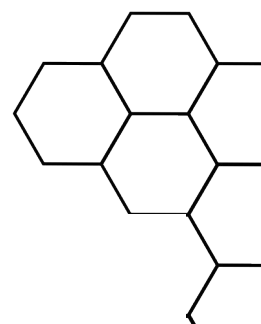


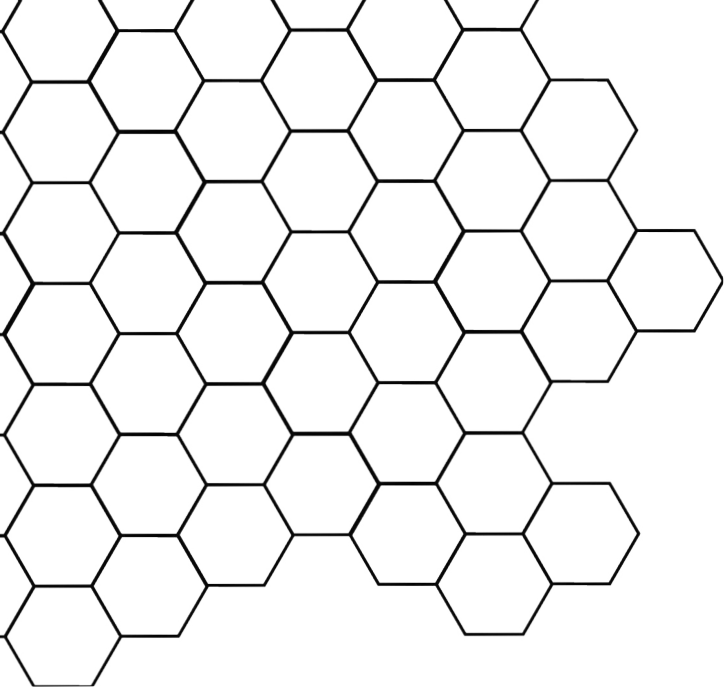
LA PROXIMITAT, UN ELEMENT CLAU EN LA DEFENSA DELS DRETS HUMANS?

JUNY 2022



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA







LA PROXIMITAT, UN ELEMENT CLAU EN LA DEFENSA DELS DRETS HUMANS?

JUNY 2022

Autora

Ivet Baulenas

Idea original

Muntsa Costa

Direcció de projecte i revisions

Francesc Mateu

Ivet Baulenas ha estudiat Ciències Polítiques i de l'Administració a la Universitat de Barcelona (UB) i ha realitzat les seves pràctiques al FòrumSD durant el primer semestre del 2022



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

© 2022 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)

www.sindicatureslocals.cat

forumsd@forumsd.cat

Permesa la reproducció total o parcial d'aquest document, per qualsevol mitjà, citant la font.

Edició: **Essabedé Comunicació SCP** (www.essabede.cat)

ÍNDIX

RESUM EXECUTIU	6
BIBLIOGRAFIA	6
1 · INTRODUCCIÓ	7
2 · METODOLOGIA	7
3 · ANÀLISI ESTADÍSTIC	8
3 · 1 Mitjanes d'actuació i queixes	8
3 · 2 Anàlisi de poblacions	11
Capitals de província	11
Altres poblacions de Catalunya	12
4 · ACTIVITAT DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	16
5 · LES CONSULTES I LA SEVA IMPORTÀNCIA	17
6 · CONCLUSIONS	18

RESUM EXECUTIU

El present treball s'ha focalitzat en fer una **comparativa entre els municipis que disposen d'un conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya i els municipis que disposen d'una sindicatura o defensoria de proximitat** pertinents al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD).

A priori, semblaria que la proximitat ha de ser un element important per canalitzar les queixes, suggeriments, consultes o malestar de la ciutadania. Però això **cal corroborar-ho amb xifres**.

És per això que hem volgut fer una **comparativa de l'atenció a la ciutadania des de dos nivells diferents**, un de pròxim un altre de no tan pròxim. El pròxim és la sindicatura de greuges local o municipal; i el no tan pròxim el del Síndic de Greuges de Catalunya.

A Catalunya hi ha municipis atesos directament per un síndic o síndica municipal i altres que han optat per fer un conveni amb la sindicatura de greuges de Catalunya per atendre el nivell municipal. Aquesta situació ens permet fer un **estudi comparatiu entre aquestes dues opcions**.

Hem volgut treballar sobre dues variables, queixes i consultes, però no ha estat possible perquè **en els informes de**

la Sindicatura de Greuges de Catalunya als ajuntaments no hi consten les consultes realitzades.

Així doncs, ens hem centrat en les queixes i, per tenir en compte el volum de població de cada localitat, hem calculat i ens hem focalitzat en l'indicador de **queixes per cada deu mil habitants**.

L'anàlisi de les dades confirma que **les sindicatures locals tenen una mitjana de queixes força més alta que els municipis amb conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya**. A la vista de les dades, hem pogut comprovar que l'existència d'una sindicatura de proximitat afavoreix la participació de la ciutadania en els assumptes públics i més en concret, en aquest cas, en els assumptes públics del món local. A la vegada hem pogut comprovar que les xifres de la Sindicatura de Greuges de Catalunya a escala de país són també molt altes, la qual cosa ens porta a pensar que **l'element clau no és la figura, sinó la proximitat**.

La ciutadania, confia més en un estament de proximitat per canalitzar les seves preocupacions, queixes o malestar.

BIBLIOGRAFIA

Catalunya (2009). Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges. Diari de Sessions del Parlament de Catalunya, sèrie P, núm. 104/VIII. Publicada en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, núm. 605/VIII, del 23 de desembre de 2009.

1 · INTRODUCCIÓ

Sovint hi ha persones que **es pregunten si les sindicatures de greuges o defensories locals són una duplictat del Síndic de Greuges de Catalunya**. És una pregunta lícita, perquè, efectivament, hi ha algunes administracions que sí que presenten duplicitats. **Les 47 sindicatures de greuges associades al FòrumSD sempre han cregut que no eren una duplictat**, però, més enllà de la creença, calia demostrar-ho en xifres.

És per això que s'ha desenvolupat aquest estudi, aprofitant un element que permetia objectivar si hi havia aquesta duplictat o no. La finalitat de l'estudi és, doncs, tenir una sèrie d'element objectius que permetin **argumentar si les sindicatures de greuges locals són una duplictat, si són útils i si la seva proximitat és o no un element diferencial per la ciutadania**.

2 · METODOLOGIA

La metodologia emprada en aquest informe ha estat **l'anàlisi estadística de les bases de dades** extretes de les pàgines oficials del Síndic de Greuges de Catalunya i del FòrumSD. Per dur-lo a terme, ha calgut fer un **buidatge de dades dels informes o memòries referents a l'exercici de l'any 2020** en totes les localitats on hi havia síndic/a o defensor/a de proximitat i aquesta institució es trobava agregada al FòrumSD; i en totes aquelles localitats en les quals el Síndic de Greuges de Catalunya té conveni amb l'ajuntament.

S'ha escollit l'any 2020 perquè es tracta de les **últimes dades completes i actualitzades disponibles**. Tanmateix, és important tenir en compte que **l'any 2020 va ser un any inusual a causa de la pandèmia de covid-19** i, per tant, és possible que les dades també estiguin alterades pel context.

Inicialment, les dades a comparar eren les variables queixes i consultes de les localitats amb conveni amb el Síndic català i les del FòrumSD, però això no ha estat possible perquè **a les memòries de la Sindicatura de Greuges de Catalunya no hi figuren les dades sobre consultes municipals**.

Conseqüentment, **la comparació entre els dos grups de municipis s'ha focalitzat en una sola variable: les queixes**. Com que hi ha localitats amb poblacions molt diferents, s'ha optat per partir del volum de la població i fer el càlcul de **queixes per cada deu mil habitants**. A partir d'aquí, s'han comparat les mitjanes globals de tots els informes. També s'ha efectuat una comparativa de ciutats i pobles amb magnituds demogràfiques similars.

L'article 33 de la Llei 24/2009 sobre el Síndic de Greuges defineix una queixa com aquelles peticions que **"tenen per objecte instar el Síndic de Greuges a investigar els actes en què l'activitat o la inactivitat atribuïble a les administracions, els organismes, les empreses o les persones a què fa referència l'article 26 pugui haver vulnerat drets o llibertats constitucionals o estatutaris"**.

En el cas de les sindicatures de proximitat i de l'activitat del Síndic de Greuges de Catalunya —en els ajuntaments amb els quals té conveni—

l'activitat o inactivitat ha de formar part de les competències de l'administració municipal. És important tenir en compte que la definició és molt general i, conseqüentment, que **no tothom fa servir la mateixa definició concreta sobre el què és una queixa.**

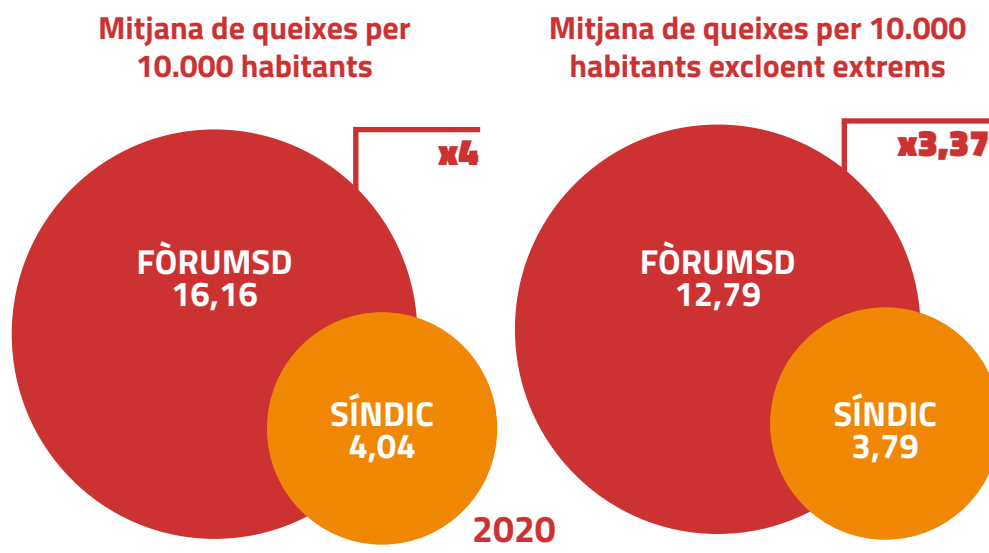
3 · ANÀLISI ESTADÍSTIC

3.1 · MITJANES D'ACTUACIÓ I QUEIXES

L'indicador principal d'aquest treball ha estat el nombre de queixes per cada deu mil habitants, per així tenir en compte el volum de la població on tenen lloc les queixes reflectides a les memòries. Les poblacions i variables estudiades queden reflectides a les taules 1 i 2. A partir de l'indicador de queixes per cada deu mil habitants s'han generat dues mitjanes: la mitjana de totes les sindicatures locals inscrites al FòrumSD; i la mitjana de les poblacions que tenen conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya. **La mitjana de les sindicatures locals és de 16,16 queixes per cada 10.000 habitants, mentre que la mitjana de les poblacions amb conveni amb el Síndic de Catalunya és de 4,04 queixes per cada 10.000 habitants.**

S'ha fet, igualment, el càlcul de la mateixa mitjana, però **eliminant les poblacions més allunyades de la primera mitjana** en cadascun dels casos. Aquestes poblacions són Òdena per part del Síndic de Greuges de Catalunya; i Cruïlles, Monells i Sant Sadurn de l'Heura (que funcionen sota una sola sindicatura) per part del FòrumSD.

En aquesta segona mitjana que no té en compte els valors més extrems, ens trobem davant d'una situació similar a l'anterior: **la mitjana retallada del FòrumSD és de 12,79 queixes/10.000 habitants mentre que la mitjana ponderada del Síndic de Catalunya és de 3,79 queixes/10.000 habitants.** Així doncs, les dues mitjanes de les sindicatures locals pertinents al FòrumSD són un 3,5 i un 3,04, superiors a les de les localitats amb conveni del Síndic de Greuges de Catalunya.



Taula 1 · Queixes municipals tramitades pel Síndic de Catalunya

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES PER CADA 10 MIL HABITANTS
ÒDENA	3.668	5	13,63
OLÈRDOLA	3.768	1	2,65
SANT POL DE MAR	5.428	4	7,37
ARENYS DE MUNT	9.121	3	3,29
CERVERA	9.350	0	0,00
MATADEPERA	9.496	1	1,05
SANT VICENÇ DE CASTELLET	9.767	9	9,21
ARAN	10.038	5	4,98
SANT ANDREU DE LLAVANERES	11.133	1	0,90
CASTELLBISBAL	12.539	4	3,19
SANT SADURNÍ D'ANOIA	12.841	6	4,67
TORELLÓ	14.400	6	4,17
CANET DE MAR	14.865	8	5,38
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	14.892	5	3,36
CUBELLES	15.770	14	8,88
TÀRREGA	17.445	8	4,59
CALDES DE MONTBUI	17.812	4	2,25
LA Cerdanya	18.192	1	0,55
CARDEDEU	18.424	4	2,17
ROSES	19.807	4	2,02
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	20.195	16	7,92
LES FRANQUESES DEL VALLÈS	20.364	6	2,95
ESPARREGUERA	22.302	19	8,52
CASTELLAR DEL VALLÈS	24.488	10	4,08
MOLINS DE REI	25.940	19	7,32
SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	25.999	4	1,54
SANT VICENÇ DELS HORTS	28.268	17	6,01
SALOU	28.526	2	0,70
PREMIÀ DE MAR	28.531	12	4,21
SITGES	29.553	14	4,74
SANT PERE DE RIBES	31.111	19	6,11
BARBERÀ DEL VALLÈS	33.334	9	2,70
OLOT	35.926	5	1,39
SANT ADRIÀ DE BESÒS	37.447	15	4,01
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	47.150	17	3,61
CERDANYOLA DEL VALLÈS	57.855	8	1,38
GRANOLLERS	62.419	14	2,24
EL PRAT DE LLOBREGAT	65.385	15	2,29
MANRESA	78.245	21	2,68
TARRAGONA	136.496	37	2,71

Taula 2 · Queixes tramitades per sindicatures del FòrumSD

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES PER CADA 10 MIL HABITANTS
CRUÏLLES, MONELLS, SANT SADURNI DE L'HEURA	1.270	18	141,73
VILASSAR DE DALT	9.072	27	29,76
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	89.300	250	28,00
LA SEU D'URGELL	12.206	33	27,04
SANT FELIU DE GUÍXOLS	22.097	59	26,70
LLORET DE MAR	39.089	100	25,58
GIRONA	103.369	250	24,19
VIC	47.630	101	21,21
IGUALADA	40.742	74	18,16
SANT CUGAT DEL VALLÈS	92.977	151	16,24
MANLLEU	20.573	28	13,61
SALT	32.138	43	13,38
SANTA COLOMA DE GRAMENET	120.433	159	13,20
ARENYS DE MAR	15.941	21	13,17
BARCELONA	1.664.182	1.990	11,96
PALAMÓS	18.135	21	11,58
SANT BOI DE LLOBREGAT	84.500	97	11,48
SANT JAUME D'ENVEJA	3.527	4	11,34
RIPOLLET	39.179	39	9,95
SABADELL	216.520	200	9,24
PALAFRUGELL	23.244	20	8,60
GAVÀ	47.057	39	8,29
L'ESCALA	10.244	8	7,81
MOLLET DEL VALLÈS	51.600	40	7,75
VILAFRANCA DEL PENEDEÈS	40.154	31	7,72
REUS	106.168	77	7,25
VILANOVA I LA GELTRÚ	67.733	44	6,50
LLEIDA	140.403	85	6,05
TERRASSA	223.627	126	5,63
ARGENTONA	12.536	7	5,58
SANT FELIU DE LLOBREGAT	45.467	24	5,28
ALELLA	9.904	5	5,05
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	269.382	129	4,79
VILADECANS	67.197	25	3,72
VILANOVA DEL VALLÈS	5.503	1	1,82
BADALONA	223.166	40	1,79

3.2 · ANÀLISI DE POBLACIONS

Veurem tot seguit alguns exemples significatius, comparant, en primer lloc, les capitals de província i, en segon lloc, diverses poblacions amb un nombre d'habitants semblant entre elles.

Capitals de província

Una primera **anàlisi de les quatre capitals de província de Catalunya** ens permet veure les diferències que es generen per l'efecte de la proximitat.

En fer la mitjana de les **tres capitals pertanyents al FòrumSD –Barcelona, Girona i Lleida–** per comparar-la amb l'activitat de **queixes del Síndic de Greuges de Catalunya a Tarragona**, veiem com l'activitat de les sindicatures del FòrumSD és cinc vegades superior.

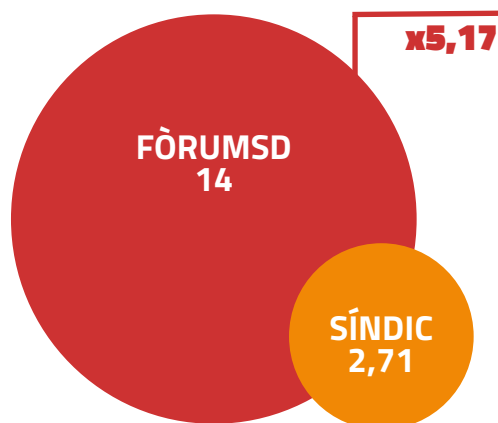
SINDICATURES FÒRUMSD

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
BARCELONA	1.664.182	1.990	11,96
GIRONA	103.369	250	24,19
LLEIDA	140.403	85	6,05

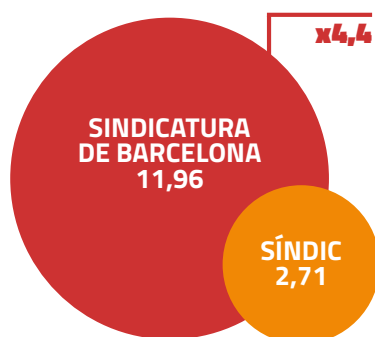
SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
TARRAGONA	136.496	37	2,71

Comparació de queixes per 10.000 habitants de les capitals de província (2020)*



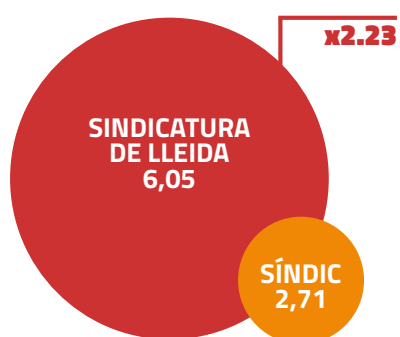
Mitjana de queixes per 10.000 habitants entre Tarragona i Barcelona (2020)



Mitjana de queixes per 10.000 habitants entre Tarragona i Girona (2020)



Mitjana de queixes per 10.000 habitants entre Tarragona i Lleida (2020)



* La columna del Síndic de Greuges de Catalunya inclou les dades de Tarragona, mentre que la columna del FòrumSD és la mitjana de les altres tres capitals de província, Barcelona, Girona i Lleida, que formen part del FòrumSD.

Com es veu en aquests gràfics, la diferència entre una sindicatura de proximitat o un conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya, en el cas de les capitals de província de Catalunya, és **cinc vegades superior per les sindicatures locals** en fer la mitjana. Si observem cas per cas, fins i tot en el cas en el qual hi ha menys diferència –la comparació entre Tarragona (Síndic) i Lleida (FòrumSD)– la presentació de queixes és dues vegades superior en el cas de la sindicatura municipal.

Altres poblacions de Catalunya

A més de la comparació de les capitals de Catalunya, s'ha fet també una **comparació de poblacions amb un nombre similar d'habitants** per poder veure la diferència en l'impacte de disposar o no d'una sindicatura de proximitat. S'han fet quatre comparacions en funció del nombre d'habitants

- Poblacions de **més de 100 mil habitants**.
- Poblacions **entre els 50 i els 100 mil habitants**.
- Poblacions **entre 20 i 50 mil habitants**.
- Poblacions de **menys de 20 mil habitants**.

Poblacions de més de 100 mil habitants

En el cas de les localitats amb poblacions grans, de més de 100 mil habitants, s'han escollit dues localitats amb una població d'uns 140 mil habitants, aproximadament, **comparant Santa Coloma de Gramenet, pertanyent al FòrumSD; i Tarragona, com a localitat amb conveni amb el Síndic de Catalunya**. Aquestes dades reflecteixen com l'activitat –pel que fa a queixes per cada deu mil habitants– de la sindicatura colomenca és 4,87 vegades superior a l'activitat del Síndic català a Tarragona.

SINDICATURES FÒRUMSD

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
GIRONA	103.369	250	24,19
SANTA COLOMA	120.433	159	13,20
BARCELONA	1.664.182	1.990	11,96
SABADELL	216.520	200	9,24
REUS	106.168	77	7,25
LLEIDA	140.403	85	6,05
TERRASSA	223.627	126	5,63
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	269.382	129	4,79
BADALONA	223.166	40	1,79

SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
TARRAGONA	136.496	37	2,71

Comparació de queixes per 10.000 habitants en poblacions de més de 100.000 habitants (2020)



Poblacions entre els 50 i els 100 mil habitants

En el cas de les localitats amb poblacions entre 50 i 100 mil habitants, s'ha escollit a Manresa per part del Síndic de Greuges de Catalunya i a Cornellà de Llobregat per part del FòrumSD. Com podem observar en la taula i el gràfic posterior, Cornellà de Llobregat ingressa un total de 10,4 vegades més queixes per cada deu mil habitants que Manresa.

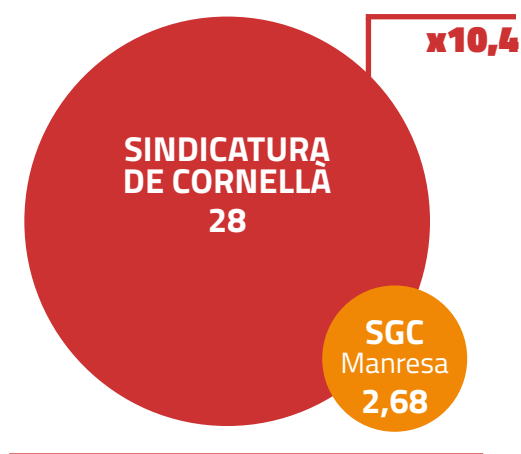
SINDICATURES FÒRUMSD

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
CORNELLÀ	89.300	250	28
SANT CUGAT	92.977	151	16,24
SANT BOI DE L.	84.500	97	11,48
MOLLET	51.600	40	7,75
VILANOVA I G.	67.733	44	6,50
VILADECANS	67.197	25	3,72

SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
CERDANYOLA	57.855	8	1,38
GRANOLLERS	62.419	14	2,24
EL PRAT DE L.	65.385	15	2,29
MANRESA	78.245	21	2,68

Comparació de queixes per 10.000 habitants en poblacions d'entre 50 i 100 mil habitants (2020)



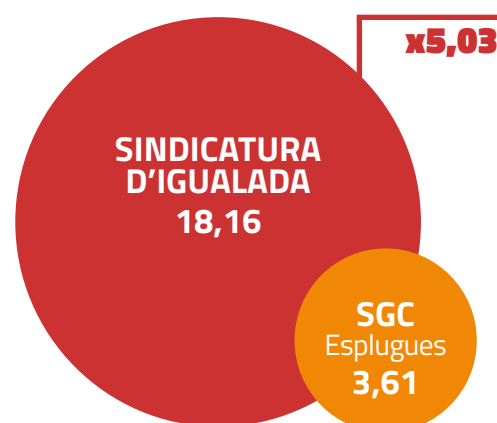
Poblacions entre els 20 i els 50 mil habitants

En el cas de les localitats amb poblacions entre 20 i 50 mil habitants, s'ha escollit Igualada per part del FòrumSD i Esplugues de Llobregat per part del Síndic de Greuges de Catalunya. La sindicatura de proximitat d'Igualada inicia 5,03 vegades més queixes per cada 10 mil habitants de les que s'ingressen a l'ajuntament d'Esplugues per part del Síndic de Catalunya.

SINDICATURES FÒRUMSD

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
SANT FELIU DE GUÍXOLS	22.097	59	26,70
LLORET DE MAR	39.089	100	25,58
VIC	47.630	101	21,21
IGUALADA	40.742	74	18,16
MANLLEU	20.573	28	13,61
SALT	32.138	43	13,38
RIPOLLET	39.179	39	9,95
PALAFRUGELL	23.244	20	8,60
GAVÀ	47.057	39	8,29
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	40.154	31	7,72
SANT FELIU DE LLOBREGAT	45.467	24	5,28

Comparació de queixes per 10.000 habitants en poblacions d'entre 20 i 50 mil habitants (2020)



SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
SANT QUIRZE DEL VALLÈS	20.195	16	7,92
LES FRANQUESES DEL V.	20.364	6	2,95
ESPARREGUERA	22.302	19	8,52
CASTELLAR DEL VALLÈS	24.488	10	4,08
MOLINS DE REI	25.940	19	7,32
SANTA PERPÈTUA DE M.	25.999	4	1,54
SANT VICENÇ DELS HORTS	28.268	17	6,01
SALOU	28.526	2	0,70
PREMIÀ DE MAR	28.531	12	4,21
SITGES	29.553	14	4,74
SANT PERE DE RIBES	31.111	19	6,11
BARBERÀ DEL VALLÈS	33.334	9	2,70
OLOT	35.926	5	1,39
SANT ADRIÀ DEL BESÓS	37.447	15	4,01
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	47.150	17	3,61

Poblacions de menys de 20.000 habitants

Per últim, en el cas de les localitats amb poblacions més petites de 20 mil habitants, si fem la comparació entre la Seu d'Urgell (del FòrumSD) i Sant Andreu de Llavaneres (amb conveni amb SGC) ens trobem amb un gran contrast: el nombre de queixes de La Seu és 30 vegades superior a l'activitat existent a Sant Andreu de Llavaneres.

SINDICATURES FÒRUMSD

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
CRUÏLLES, MONELLS, SANT SADURNI DE L'HEURA	1.270	18	141,73
VILASSAR DE DALT	9.072	27	29,76
LA SEU D'URGELL	12.206	33	27,04
ARENYS DE MAR	15.941	21	13,17
PALAMÓS	18.135	21	11,58
SANT JAUME D'ENVEJA	3.527	4	11,34
L'ESCALA	10.244	8	7,81
ARGENTONA	12.536	7	5,58
ALELLA	9.904	5	5,05
VILANOVA DEL VALLÈS	5.503	1	1,82

Comparació de queixes per 10.000 habitants en poblacions de menys de 20 mil habitants (2020)



SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	QUEIXES / 10 MIL HAB
ÒDENÀ	3.668	5	13,63
OLÈRDOLA	3.768	1	2,65
SANT POL DE MAR	5.428	4	7,37
ARENYS DE MUNT	9.121	3	3,29
CERVERA	9.350	0	0,00
MATADEPERA	9.496	1	1,05
SANT VICENÇ DE CASTELLET	9.767	9	9,21
ARAN	10.038	5	4,98
ST. ANDREU DE LLAVANERES	11.133	1	0,90
CASTELLBISBAL	12.539	4	3,19
SANT SADURNÍ D'ANOIA	12.841	6	4,67
TORELLÓ	14.400	6	4,17
CANET DE MAR	14.865	8	5,38
PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	14.892	5	3,36
CUBELLES	15.770	14	8,88
TÀRREGA	17.445	8	4,59
CALDES DE MONTBUI	17.812	4	2,25
LA CERDANYA	18.192	1	0,55
CARDEDEU	18.424	4	2,17
ROSES	19.807	4	2,02

4 · ACTIVITAT DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

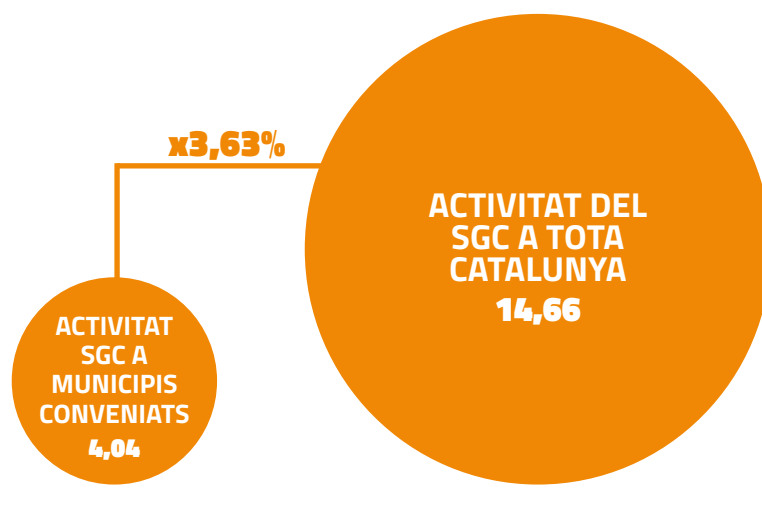
S'ha analitzat, també, l'activitat del mateix Síndic de Greuges de Catalunya, **comparant la seva repercussió en els àmbits de Catalunya i municipal**. En línies generals, es pot constatar que les xifres a Catalunya del Síndic són de 14 queixes per cada 10.000 habitants, semblants i, en alguns casos, superiors a les que tenen les sindicatures de proximitat. Però **les queixes del Síndic en l'àmbit municipal baixen fins a 3,6 per cada 10.000 habitants**.

Això semblaria indicar que la ciutadania confia plenament en el Síndic per les qüestions de l'administració i els organismes nacionals, però **no tant per temes relacionats amb el món municipal**.

Sempre s'ha partit de la premissa que el possible volum de queixes de la ciutadania és semblant arreu. El que fa la diferència és la facilitat o la possibilitat de canalitzar-les. Sembla, doncs, que **en l'àmbit de país, la confiança amb el Síndic és important**. Tanmateix, **no se'l percep com tan útil o important a escala local**. En aquest àmbit, semblaria que si volem canalitzar les preocupacions del ciutadà, necessitem una **figura propera que permeti fer-ho amb proximitat**, com és el cas de les sindicatures o defensories municipals.

Semblaria, doncs, que **les sindicatures o defensories municipals són un instrument molt més útil per defensar els drets de proximitat** i per a què els ajuntaments tinguin un coneixement de que passa realment als respectius municipis. **També resulta un indicador de maduresa democràtica més evident, doncs, disposar d'una sindicatura municipal**.

Comparació de de l'activitat del Síndic de Greuges de Catalunya: queixes per cada 10 mil habitants



5 · LES CONSULTES I LA SEVA IMPORTÀNCIA

Els informes del Síndic de Greuges de Catalunya en relació a les queixes que rep de l'àmbit municipal **no inclouen dades sobre consultes**, a diferència dels seus informes generals. Òbviament, les consultes no tenen el mateix valor que les queixes, però són un **indicador de la confiança i de la proximitat de la ciutadania**, que busca una figura amable a l'administració per consultar allò que no entén.

I que no siguin, formalment, una queixa no suposa que un síndic o síndica no pugui fer la seva feina de defensa, promoció i protecció dels drets humans. La rellevància de les consultes es mostra en aquesta taula: la mitjana de tots aquells municipis del FòrumSD en els quals hi ha dades sobre consultes és d'1,82. És a dir, que **per cada queixa hi ha una mitjana de quasi dues consultes**. En la gràfica es mostren les poblacions amb dades de consulta superiors a la mitjana, on podem veure que les consultes per cada queixa s'eleven fins a un total de 9 vegades més en el cas de Terrassa, és a dir, que hi ha un total de 9 consultes registrades per cada queixa iniciada.

Taula 3 · Nombre de consultes per cada queixa a les sindicatures del Fòrum

POBLACIÓ	HABITANTS	QUEIXES	CONSULTES	CONSULTES PER QUEIXA
BADALONA	223.166	40	165	4,1
BARCELONA	1.664.182	1988	1518	0,76
CORNELLÀ DE LLOBREGAT	89.300	267	17	0,07
CRUÏLLES, MONELLS I ST SADURNÍ DE L'HEURA	1.270	12	6	0,5
GAVÀ	47.057	39	52	1,3
GIRONA	103.369	248	985	3,97
IGUALADA	40.742	72	46	0,64
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	269.382	119	66	0,55
LA SEU D'URGELL	12.206	33	25	0,76
LLORET DE MAR	39.089	98	139	1,42
MOLLET DEL VALLÈS	51.600	40	80	2
PALARUGELL	23.244	20	9	0,45
PALAMÓS	18.135	20	25	1,25
REUS	106.168	51	208	4,08
SALT	32.138	43	8	0,19
SANT BOI DE LLOBREGAT	84.500	72	134	1,86
SANT CUGAT DEL VALLÈS	92.977	147	98	0,67
SANTA COLOMA DE GRAMANET	120.433	159	89	0,56
SANT FELIU DE GUÍXOLS	22.097	44	301	6,84
TERRASSA	223.627	125	1198	9,58
VIC	47.630	101	12	0,12
VILADECANS	67.197	23	40	1,74
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	40.154	31	67	2,16
VILANOVA I LA GELTRÚ	67.733	43	140	3,26
VILASSAR DE DALT	9.072	6	2	0,33

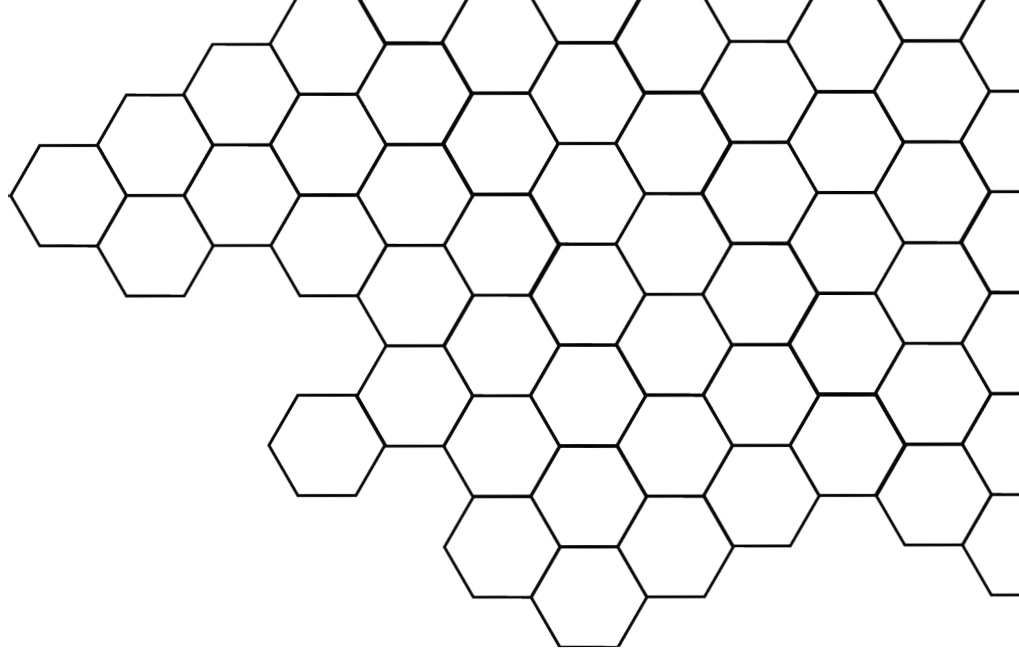
La comparativa entre queixes i consultes ens dóna molta informació sobre la necessitat de tenir una persona a la qual adreçar-se. Les persones que acudeixen a una institució com la del síndic tenen algun problema i busquen ajuda per poder solucionar-lo; que aquest problema es resolgui a través d'interposició d'una queixa o d'una consulta és indiferent per a la ciutadania i per la tasca de les sindicatures de salvaguarda dels drets.

Les consultes responen a un esperit de proximitat, aconseguir que la població confii i reconegui la tasca de la sindicatura i, consegüentment, recomani el servei ajudant a difondre la seva existència. Un dels avantatges de les sindicatures locals, com bé diu Antoni Martínez (exdirector del FòrumSD), és que **“les sindicatures locals ens podem permetre el luxe de parlar, parlar, explicar, reexplicar”**.

6 · CONCLUSIONS

Analitzades totes els dades , es fa evident que **la proximitat, resulta un factor clau per la defensa dels drets de la ciutadania**. No és un tema de manca de confiança en el Síndic de Greuges, com es demostra al punt 5, sinó que **la proximitat és l'element diferencial en l'anàlisi**.

Els municipis que disposen de sindicatures de greuges, estan recollint entre 3 i 10 vegades millor les queixes de la ciutadania. I no només això, sinó que els arriben entre 2 i 9 consultes per cada queixa realitzada, cosa que ens dóna una idea que la seva tasca va molt més enllà del recull de greuges, **essent la part amable de l'administració i donant un servei molt valuós a la ciutadania**. Es converteixen en veritables indicadors de maduresa democràtica dels ajuntaments.





www.sindicatureslocals.cat

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya compta amb el suport de

