



Milagros Calleja: «S'ha de donar resposta a totes les demandes dels ciutadans en temps i forma»

Parlem amb la Síndica de Greuges de Rubí, que ofereix un servei gratuït d'escolta i acompanyament a la ciutadania

V?deo: <https://www.youtube.com/watch?v=-SwZqiTMMXw>

Milagros Calleja és la Síndica de Greuges de Rubí, diplomada en Treball Social i màster en Desenvolupament. Té una àmplia trajectòria laboral dins de l'àmbit social i, alhora, coneix el funcionament de l'administració. És ciutadana de Rubí des de fa 20 anys i la seva funció és atendre les queixes de totes les persones que es troben desamparades per tal de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques d'aquests. Ja fa 3 anys que Calleja exerceix aquesta funció de manera voluntària.

- Per què has escollit el teu despatx per fer l'entrevista?

- Perquè és com obrir la sala d'estar el menjador de casa teva. Aquí és on pot venir la ciutadania i sentir-se acompanyada.

- Per què vas decidir ser la Síndica de Greuges de Rubí?

- Era un tema que no m'havia plantejat mai, la veritat. Ni se m'havia ocorregut. Coneixia els síndics anteriors, tant al Senyor Quintas com la Senyora Palau, però mai m'ho havia plantejat. Em vaig jubilar i al cap d'un any em van fer la proposta. En principi em va costar perquè és un tema molt seriós però al final vaig acceptar. Vaig dir que sí i la proposta va passar pel ple i l'Ajuntament ho va aprovar amb unanimitat. I aquí estic.

- Quines són les demandes de la gent que et ve a veure?

- Les queixes amb més freqüència de la gent són en temes de serveis territorials. El tema de neteja, les voreres, les males herbes, les urbanitzacions, que hi ha moltes queixes de deixadesa, etc. Sobretot se centren molt en temes de territori i també de serveis socials, però de diferent tarannà.

- I respecte a l'administració local?

- Una de les coses que sempre parlo amb els diferents polítics, sobretot amb l'equip de govern, és la importància de donar resposta a les demandes dels ciutadans. Aquesta és una de les queixes que em fan arribar molt, que no reben resposta. S'ha de donar resposta a totes les demandes dels ciutadans en temps i en forma. Amb això vull dir que si hi ha una demanda que presenta un ciutadà que és molt complicada i que no se li pot donar una resposta ràpidament, cal explicar-li amb què estàs treballant per solucionar aquest tema, fer-lo participar. Així aquesta persona ja sabrà que s'està treballant amb el tema. Això és molt important.

- Com a ciutadana, què et preocupa de la ciutat de Rubí?

- La Sindicatura està ubicada a l'Ateneu i com jo tinc mobilitat reduïda i em costa pujar escales em van traslladar aquí a la Biblioteca perquè hi ha una possibilitat d'ascensors i està més adaptat, però el col·lectiu em va demostrar que resulta que la porta no és automàtica. Em preocupen les



barreres arquitectòniques dels serveis municipals. L'any passat vaig fer un requeriment, però encara continuo amb el tema. Sé que és difícil, què és una qüestió econòmica i és molt complicat, però els serveis municipals haurien d'estar adaptats. El primer de tots l'ajuntament. L'edifici central de l'ajuntament no està adaptat, la Torre Bassas tampoc, etc. És una de les coses que em preocupa.

- Creus que hi ha algun col·lectiu que es trobi més desprotegit que un altre?

- Els col·lectius que penso que són més febles i que com a síndica n'he de tenir una cura més especial són la gent gran perquè té dificultats per accedir a tots els recursos. Es posa nerviosa i no sap com fer-ho. La gent gran necessita aquest acompanyament, necessita parlar. Escoltar a la gent és molt important i a la gent gran, sobretot, per orientar-la. També el col·lectiu amb mobilitat reduïda. He tingut demandes concretes de territori, de voreres habitades, de semàfors, de temes d'accessibilitat. És veritat que la ciutat cada vegada és més accessible però encara ens falta molt per arribar-hi. I també estem treballant molt amb els nou vinguts que estan arribant. És un col·lectiu que també se li ha de fer un acompanyament.

- En quines àrees col·labores amb l'Ajuntament, a banda d'exercir de Síndica de Greuges?

- També col·laboro en diferents àrees com el de polítiques a la ciutadania. Participo en els consells consultius de la gent gran, dels infants i adolescents, el de la diversitat, etc. També treballem molt els drets humans de proximitat. En un moment complicat com el d'ara és important no oblidar-nos dels drets humans.

- I això t'ajuda, també, en el teu dia a dia com a Síndica.

- De fet, l'objectiu de la Sindicatura és empoderar a la ciutadania perquè conegui els seus drets i els seus deures. En aquest despatx parlem de tot. Jo faig una escolta activa i m'agradaria que la gent que ve es quedi amb aquesta idea, que he sigut una síndica que escolta. I si no tenen raó, també els ho dic. A vegades vénen molt enfadats amb l'Administració però no hi ha possibilitat de solució. Nosaltres donem resposta a allò que considerem just.

- La teva formació professional t'ha ajudat a exercir les funcions de Síndica de Greuges?

- Jo de formació sóc treballadora social i en el treball de la síndica també hi ha una experiència de vida i de sentit comú que s'intenta aplicar. Sí, a mi m'ha servit la meva experiència, tant la professional com la de coneixement de la ciutat. Fa 30 anys que treballo en aquesta ciutat i 20 vivint-hi, i això m'ha anat bé. M'ha ajudat.

- Com funciona la xarxa de síndics locals?

- En aquest moment en l'àmbit de Catalunya hi ha 41 síndics locals, més 6 que són afegits de fora de Catalunya. Tot i que sembla que siguem pocs, arribem a més del 50% de població, a més de 4 milions d'habitants de Catalunya. Fa 15 anys es va crear el Fòrum com a associació per donar-nos suport entre els síndics i síndiques locals. El fòrum el vaig conèixer després d'entrar. Va ser un descobriment. Fem formació, trobades, intercanvis, quan tenim un problema el compartim, perquè els problemes es repeteixen. El que passa aquí a Rubí també passa a Santa Coloma, a l'Hospitalet, a Mollet... amb algunes diferències segons l'equip de govern de la ciutat, però a la ciutadania acabar demanant el mateix sigui un poble petit un poble gran.

- Què li diries a la gent que no sap que existeix aquesta figura?

- Ens hem de donar conèixer tant a la ciutadania com a les entitats. Tothom ha de tenir clar que no només es pot venir per fer queixes. D'aquí no sortirà ningú sense atendre. Li donarem una informació, o li direm que no es pot fer res, però és gratuït i això és previ a arribar a qualsevol tema judicial. Sempre en temes d'administració local. A vegades ens arriben demandes de sanitat però nosaltres ho hem de treballar amb el Síndic de Greuges de Catalunya. Ho derivem si la persona



que ve no pot anar personalment a fer la demanda o té dificultats per redactar. En aquest cas ens oferim per fer-ho des de l'oficina.