

El debat d'aquest Ple es troba recollit a la gravació de la sessió plenària que va efectuar Canal Blau. Hi podeu accedir seguint l'enllaç següent:

<http://www.canalblau.cat/ple-ciutadania-vilanova-geltru-04-04-2016/>

ACTA DE LA SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DEL PLE DE L'AJUNTAMENT DEL DIA 4 D'ABRIL DE 2016

Acta núm. 5

A Vilanova i la Geltrú, quan són les 17:00 hores del dia 4 d'abril de 2016, sota la presidència de la senyora alcaldessa, NEUS LLOVERAS I MASSANA (CiU), es reuneixen al saló de sessions de la Casa de la Vila les persones següents:

GLÒRIA GARCÍA I PRIETO	(CiU)
ARIADNA LLORENS I GARCÍA	(CiU)
JOAN GIRIBET DE SEBASTIÁN	(CiU)
BLANCA ALBÀ PUJOL	(CiU)
JUAN LUIS RUIZ LÓPEZ	(PSC)
TERESA LLORENS CARBONELL	(PSC)
GERARD LLOBET SÁNCHEZ	(PSC)
JOAN MARTORELL MASÓ	(PSC)
GISELA VARGAS REYES	(PSC)
JOSEP MARIA DOMÈNECH GIBERT	(CUP)
RAIMON RÀFOLS FLORENCIANO	(CUP)
MARTA JOFRA SORA	(CUP)
JOSEP ASENSIO ALBÀ	(CUP)
BERTA BELASKOAIN COMAPOSADA	(CUP)
QUETI VINYALS I FLORENCIANO	(ERC)
JORDI MEDINA I ALSINA	(ERC)
OLGA ARNAU I SANABRA	(ERC)
FRANCISCO ÁLVAREZ MARÍN	(C's)
CARMEN REINA PADILLA	(C's)
ENVER AZNAR MÉNDEZ	(SOM VNG)
DÉBORAH ZIMMERMAN MILEGUIR	(SOM VNG)
CARLOS REMACHA LÓPEZ	(PP)

SECRETARI GENERAL
ISIDRE MARTÍ SARDÀ



per efectuar una sessió extraordinària del Ple de l'Ajuntament en primera convocatòria.

La Sra. ADELAIDA MOYA excusa la seva assistència.

A continuació es tracta l'únic punt de l'ordre del dia, el qual és la presentació de la Memòria del Defensor de la Ciutadania, corresponent a l'any 2015:



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú



**DEFENSOR DE
LA CIUTADANIA**
de Vilanova i la Geltrú

memòria 2015

ÍNDEX

Presentació

La institució: el Defensor de la Ciutadania

Reglament del Defensor de la Ciutadania

Estadístiques

Actuacions de l'any 2015

- Expedients

 - Queixes

 - Consultes

 - Actuacions d'ofici

- Recomanacions i suggeriments

Activitats del Defensor de la Ciutadania

- Agenda d'activitats del Defensor de la Ciutadania

- Recull de notícies del Defensor de la Ciutadania

Assemblea Municipal Oberta



Oficina del Defensor de la Ciutadania

Plaça de l'Associació dels Alumnes Obrers, 1

93 814 74 06

defensor@vilanova.cat

PRESENTACIÓ

"RES S'ASSEMBLA TANT A LA INJUSTÍCIA COM LA JUSTÍCIA TARDANA"

Luci Anneu Sèneca (4aC-65)



Com en anys anteriors és un plaer i un honor per a mi comparèixer avui aquí, davant de tots vostès, com a Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, per tal de presentar al Ple i a tots els ciutadans i ciutadanes la memòria de les activitats i la feina portada a terme a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania durant l'any 2015, en compliment del que disposa l'article 9 del Reglament del Defensor de la Ciutadania.

Voldria començar la presentació d'aquesta memòria fent-los a tots participants del fet important que ha esdevingut l'any 2015 per a la Institució que represento. El passat 20 de desembre va fer 15 anys que en el Ple extraordinari celebrat el dia 20 de desembre de 2000 es va aprovar per unanimitat de tots els representants d'aquell Consistori, la instauració a la nostra ciutat de la Institució del Defensor de la Ciutadania. Significant un pas més en l'enfortiment de la democràcia municipal.

En aquell moment va ser un compromís coratjós i valent el que van prendre tots els membres del Consistori, i ara 15 anys després, podem dir que molt encertat. No vull deixar passar aquests moments sense donar-los les gràcies, no solament a ells, sinó també a totes les persones que han format part d'aquest Consistori durant aquests 15 anys, sense oblidar a totes aquelles persones que han col·laborat i han treballat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, ajudant i millorant el servei en la defensa dels drets de tots els ciutadans i ciutadanes de Vilanova i la Geltrú. També vull recordar i felicitar, al mateix temps que expressar-los el meu agraïment personal, a les dues persones que m'han precedit en la tasca com a Defensor de la Ciutadania, Joan Collell "Pere Tapies" i Oleguer Arnau, que malauradament ens va deixar el 2012.

Encara que moltes institucions i organismes assenyalen que hi ha estudis econòmics que indiquen que estem sortint d'aquesta greu crisi econòmica i financera, en la que fa més de set anys estem immersos, els puc assegurar que des de l'Oficina del Defensor hem pogut constatar que s'està notant un lleuger procés de reactivació econòmica, però no de recuperació econòmica d'aquelles

famílies que estan en una situació de precarietat laboral, d'emergència social o en risc d'exclusió social.

Curiosament s'està donant la circumstància que, persones que han trobat un lloc de treball, però com a efecte d'aquesta precarietat laboral amb feines a jornada parcial i contractes temporals de molt curta durada, amb sous per sota del llindar de la pobresa, veuen agreujar la seva situació d'emergència social i la de les seves famílies, i, com a única solució, tenen la de dependre de les ajudes socials que reben d'aquesta Administració Municipal o d'altres entitats per a poder sobreviure.

Aquesta situació d'extrema vulnerabilitat o d'emergència social, que cada cop afecta a més persones de classe mitjana, es veu agreujada quan les famílies afectades tenen fills al seu càrrec, ja que els fa més vulnerables, al no disposar dels mitjans econòmics suficients per atendre les seves necessitats bàsiques, abocant-les al llindar de la pobresa.

L'Oficina del Defensor no és cap instància jurídica, ni un element annex més de la burocràcia municipal sotmès als principis i rigors jeràrquics. El Defensor no és ni jutge ni fiscal, però en les recomanacions en les que es pronuncia, que no són sentències, acata el dret i les normes aplicant els criteris de legalitat i equitat, exercint l'autoritat en front del poder. El Defensor, com a Institució independent que és, i, on la proximitat, el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la pròpia relació amb l'Ajuntament, li faciliten l'exercici de la seva funció, afavorint la possibilitat de resoldre les queixes, és, a la vegada, un instrument més per a garantir el Bon Govern i la Bona Administració, al mateix temps que col·labora amb l'Administració per fer-la més transparent i més àgil, flexible i eficient, amb l'objectiu que es respectin els drets de tots els ciutadans i ciutadanes.

És per això que l'excés de burocràcia acompanyada d'una interpretació restrictiva de les normatives, ordenances i reglaments per part d'alguns funcionaris municipals, així com la complicació i la lentitud excessiva en donar una resolució, fa que sovint s'entorpeixi una resposta justa a les demandes dels ciutadans.

D'altra banda, considerant que les decisions i actuacions de l'Administració Municipal, així com les empreses o entitats que treballen per aquesta administració, han d'observar els principis de transparència, bona administració, proporcionalitat, equitat, sentit comú i justícia, puc constatar que en algunes de les queixes que s'han tractat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, hem detectat que no s'apliquen aquests principis ni els elements objectius que justifiquin l'actuació de l'administració. Al mateix temps que he constatat comportaments que s'estan transformant en actes repetitius que perjudiquen i creen situacions de desconcert i confusió als ciutadans, afectant als seus drets.

Voldria agrair als partits polítics que en les eleccions municipals del mes de maig, dins del seu programa electoral, van manifestar el seu suport per a la millora, el reforçament i la difusió de la Institució del Defensor de la Ciutadania. Fruit d'aquestes inquietuds, el nou Equip de Govern ho ha fet evident incloent-ho com un dels objectius del Pla d'Actuació Municipal per al període 2015 - 2019, donant més suport i més difusió a la Institució com un dels mecanismes per a garantir els drets dels ciutadans i les ciutadanes. En les reunions que he mantingut amb

l'alcalde i amb el 1r tinent alcalde, els he proposat, com a primer pas, augmentar la disponibilitat de l'Oficina del Defensor de cara a la ciutadania, i que aquesta pugui romandre oberta de dilluns a divendres en horari de matí. A dia d'avui, els he d'agrair que hagin acceptat obrir l'oficina els dimecres i, segur que ben aviat, dependrà en part de l'aprovació pressupostària, podrem obrir l'oficina també els divendres. Desitjaria per aquest any 2016, arribar a un acord amb l'Equip de Govern per a la incorporació d'un assessor/a jurídic/a a l'Oficina del Defensor, que en aquests moments es fa molt necessari per tal de poder tractar, en la seva vessant jurídica, molts dels temes en els que intervenim.

També agrair-los l'ajuda que estic rebent, des de que tinc l'honor de representar la figura del Defensor de la Ciutadania, en especial de vostè, Senyora Alcaldessa, així com de tots els regidors i regidores d'aquest Consistori. A tots vostès els correspon, des de cada una de les opcions polítiques que representen, posar la màxima capacitat de negociació i voluntat per tal d'assolir pactes i acords per millorar la qualitat de vida de tots els vilanovins i vilanovines. Vull recordar-los que els que creiem i confiem en la democràcia necessitem espais de reflexió i de diàleg que, lluny de les lluites polítiques, legítimes i necessàries, ens permetin compartir i analitzar amb tranquil·litat i serenitat els fets ciutadans, que dia a dia es desenvolupen a la nostra ciutat, amb problemes però també amb esperances, i on les autoritats municipals tenen el deure de fomentar el respecte de la dignitat i la qualitat de vida dels seus ciutadans.

Al mateix temps vull agrair l'ajuda i el suport que he rebut de tot el personal de l'Ajuntament i dels organismes i empreses que en depenen, que han demostrat amb la seva professionalitat, coneixements i ofici una immillorable disposició per facilitar-me les coses.

Agrair el suport i el recolzament que tinc de tots els companys i companyes del Fòrum de Síndics/ques i Defensors/res Locals de Catalunya. L'intercanvi de coneixements i experiències, així com el treball en equip, ens ajuden a millorar les nostres actuacions envers la ciutadania i l'administració.

Així mateix, vull dedicar un agraïment especial a l'Ester Campins, per la feina que ha realitzat durant tot el temps en el que ha estat treballant a l'Oficina del Defensor, i també per en Carles Escoriza que, des de la seva incorporació com adjunt del Defensor, a part de la feina de gestió de l'oficina, està demostrant una gran sensibilitat i una consideració respectuosa amb totes les persones que atenem.

Moltes gràcies a tots,

Josep Ibars i Mestre
Defensor de la Ciutadania
Vilanova i la Geltrú, gener 2016

LA INSTITUCIÓ: EL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

L'Oficina del Defensor de la Ciutadania és una institució, independent i imparcial, que té per objectiu defensar els drets del ciutadans i de les ciutadanes de Vilanova i la Geltrú en relació a totes aquelles actuacions de l'ajuntament i dels organismes que en depenen. El resultat de les actuacions del Defensor de la Ciutadania no són vinculants per cap de les dues parts. Les actuacions i les investigacions es fan amb reserva i discreció. Totes les actuacions de l'Oficina del Defensor són gratuïtes per a la persona que en sol·licita els serveis.

En definitiva, el Defensor de la Ciutadania vetlla perquè la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania a l'àmbit local, per la qual cosa pot supervisar a l'administració municipal. La seva actuació suposa examinar i resoldre les queixes formulades d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat. També podrà actuar com a mediador, sempre que les parts ho consentin, o bé proposar fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

Marc normatiu del Defensor de la Ciutadania

L'àmbit normatiu municipal en què es basen les accions del Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú és el *Reglament del Defensor*, aprovat el 5 de març de 2001.

La *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat* descriu els drets de la ciutadania que estan reconeguts internacionalment. Vilanova i la Geltrú, com a ciutat signatària d'aquesta carta i a través del Defensor de la Ciutadania com a institució independent i imparcial, facilita l'exercici dels drets inclosos en aquesta carta.

Des de l'any 2000, la figura del Defensor de la Ciutadania, treballa com a mecanisme de garantia per tal de consolidar el *dret a una bona administració*.



REGLAMENT DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va aprovar el Reglament del Defensor de la Ciutadania amb la voluntat i l'objectiu de fer públic el seu compromís amb la participació de la ciutadania en tot allò que és públic i que afecta la ciutat. Aquest compromís no solament fa referència als temes que des de l'administració afecten la ciutat i els seus ciutadans i ciutadanes, sinó que també implica la pròpia institució municipal i el seu funcionament.

En una realitat cada cop més complexa, els ciutadans i les ciutadanes es dirigeixen a l'administració amb desconfiança i un dels objectius de la figura del defensor/a de la ciutadania és restablir aquesta possible pèrdua de confiança. Per aquest motiu, la figura del defensor/a de la ciutadania té una rellevància especial, perquè investiga els assumptes que se li presenten de l'actuació de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. El dia 5 de març de 2001, el Ple de l'Ajuntament de Vilanova va aprovar el Reglament del Defensor de la Ciutadania.

NORMATIVA LEGAL

Art. 1. D'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent i en l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia, l'Ajuntament té la facultat de crear la figura del defensor/a de la ciutadania.

Art. 2. Aquest reglament del defensor/a de la ciutadania desenvolupa el títol VI del Reglament de participació ciutadana.

Art. 3. Definició del defensor/a de la ciutadania

3.1. El defensor/a de la ciutadania és una institució que té per objectiu defensar els drets dels ciutadans i de les ciutadanes de Vilanova i la Geltrú en totes aquelles actuacions de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, investiga els assumptes que se li presenten de l'actuació de l'administració municipal, dels seus organismes dependents. També podrà actuar, si ho creu convenient, d'ofici.

3.2. El defensor/a de la ciutadania compleix les seves funcions amb independència, objectivitat, tot garantint la confidencialitat i la qualitat de la seva tasca. Investiga i resol els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

3.3. L'administració municipal i, en general, tots els organismes i les empreses que depenen de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú tenen l'obligació d'auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el defensor/a de la ciutadania en les investigacions que aquest dugui a terme.

3.4. El defensor/a de la ciutadania informa anualment el Ple municipal de les actuacions que hagi portat a terme i en presenta la memòria corresponent.

Art. 4. Nomenament

4.1. El defensor/a de la ciutadania és elegit pel Ple municipal i com a mínim per les 2/3 parts del nombre legal dels membres de la Corporació.

4.2. El seu mandat serà de cinc anys, però podrà seguir exercint les seves funcions del càrrec fins al nomenament del successor/a. El defensor/a de la ciutadania podrà exercir com a màxim el seu càrrec al llarg de dos mandats.

4.3. Per poder ser elegit defensor/a de la ciutadania cal ser major d'edat i tenir el ple ús dels drets civils i polítics.

4.4. És incompatible ser defensor/a de la ciutadania amb qualsevol mandat representatiu, càrrec polític, funció administrativa a l'Ajuntament, estar relacionat amb qualsevol organisme en el qual l'Ajuntament participi, o amb qualsevol activitat professional, mercantil, laboral que comporti relació amb l'Ajuntament.

Art. 5. Cessament

Art. 5.1. El defensor/a de la ciutadania podrà cessar del càrrec per alguna de les causes següents:

- a. Mort.*
- b. Transcorregut el temps pel qual fou elegit.*
- c. Renúncia.*
- d. Pèrdua de la condició política de català.*
- e. Incapacitat o inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics declarada per decisió judicial ferma.*
- f. Condemna a causa de delictes dolós i per sentència ferma.*
- g. Incompatibilitat sobrevinguda.*
- h. Negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del càrrec.*
- i. Pèrdua de confiança.*

5.2. En els casos de a) a f) el cessament es produirà de forma automàtica. En els casos g), h) i i) el cessament serà acordat pel Ple municipal i per acord de les 2/3 parts dels seus membres i amb una audiència prèvia de la persona interessada.

Art. 6. Exercici del mandat

6.1. El defensor/a de la ciutadania no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les funcions que té assignades amb autonomia i segons el seu criteri, tot respectant la legalitat vigent.

6.2. L'acord de nomenament del defensor/a de la ciutadania determinarà el nivell de dedicació exigible a la tasca i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li.

6.3. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú inclourà en el pressupost municipal una partida per tal de fer front a les despeses que comporti l'oficina del defensor/a de la ciutadania i el desenvolupament de la seva tasca. L'interventor municipal en farà el control.

Art. 7. Competències del defensor/a de la ciutadania

Són competències del defensor/a de la ciutadania

- a. Qualsevol assumpte relacionat amb l'administració municipal.*

- b. Qualsevol assumpte relacionat amb el tracte rebut en organismes municipals o que siguin de competència municipal.*
- c. Qualsevol problema que la ciutadania tingui i faci referència a temes de competència municipal.*
- d. Si algun tema no fos de competència municipal, el defensor/a de la ciutadania informará i assessorará sobre quin és l'organisme competent. Per tal de facilitar aquesta tasca el defensor/a de la ciutadania establirà relacions amb el Síndic de Greuges i el Defensor del Pueblo.*

Art. 8. Procediment i actuació del defensor/a de la ciutadania

- 8.1. Pot adreçar-se al defensor/a de la ciutadania per demanar-li que actuï, qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena.*
- 8.2. Totes les actuacions del defensor/a de la ciutadania són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.*
- 8.3. Els assumptes es presentaran per escrit i s'hi adjuntaran els documents que puguin servir per resoldre el cas. A tal efecte es crearà un registre independent del municipal per tal de registrar i acusar recepció de tots els assumptes que se li formulin.*
- 8.4. El defensor/a de la ciutadania pot tramitar o rebutjar l'assumpte plantejat. En cas de rebutjar un assumpte s'ha de comunicar a la persona interessada mitjançant un escrit motivat.*
- 8.5. Entre la producció del fet plantejat al defensor/a de la ciutadania i la seva presentació al registre no pot passar més d'un any. El defensor/a de la ciutadania podrà actuar d'ofici en qualsevol moment.*
- 8.6. En cas que un assumpte també es trobi en tramitació en via judicial, el defensor/a de la ciutadania continuarà el seu procediment fins que aquest es trobi pendent de sentència.*
- 8.7. El defensor/a de la ciutadania ha de vetllar perquè l'administració municipal resolgui en un temps i en una forma legal les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.*
- 8.8. Les decisions i les resolucions del defensor/a de la ciutadania no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents contra l'acte, resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.*
- 8.9. Després d'admetre l'assumpte a tràmit o que s'hagi iniciat expedient d'ofici, el defensor/a de la ciutadania prendrà les mesures d'investigació que consideri oportunes i podrà informar el departament o la dependència afectada perquè en el termini de quinze dies el cap trameti un informe escrit que exposi les dades que li hagi demanat.*
- 8.10. Si la queixa afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament, el defensor/a de la ciutadania ho comunicarà al cap del servei i al regidor que correspongui, segons l'organigrama municipal. Es sol·licitarà a la persona afectada que trameti l'informe i la documentació que es necessiti per tal d'acomplir el que s'estableix en l'art. 8.9.*

8.11. Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal que depengui de l'Ajuntament o estigui adscrit a un servei públic ha de facilitar al defensor/a de la ciutadania la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que se sol·licitin, i també les dades, els expedients i els altres documents que cregui que són necessaris per seguir les seves investigacions. Aquestes actuacions s'han de dur a terme amb la reserva i la discreció més absoluta.

8.12. El defensor/a de la ciutadania podrà fer públic el nom dels departaments o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i se'n podrà exigir responsabilitats administratives.

8.13. Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions disciplinàries o que s'han produït conductes delictives, el defensor/a de la ciutadania ho comunicarà a l'òrgan competent.

8.14. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'un assumpte, el defensor/a de la ciutadania pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius.

8.15. El defensor/a de la ciutadania ha d'informar del resultat de les investigacions a l'autor de l'assumpte, la persona al servei de l'administració afectada i a l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o s'ha iniciat l'expedient d'ofici.

8.16. Un cop finalitzada la tramitació i investigació de l'assumpte el defensor/a de la ciutadania podrà emetre resolucions, recomanacions, advertències, suggeriments, peticions, reconeixements, mediacions.

8.17. El defensor/a de la ciutadania podrà exercir la funció medidora i d'intermediació per tal d'aconseguir un espai de trobada entre les parts en conflicte. Defugirà de la capacitat de proposar acords o conciliar interessos.

Art. 9. Relacions amb el Ple municipal

9.1. El defensor/a de la ciutadania abans del dia 31 de març presentarà en un Ple municipal extraordinari una memòria en la qual s'exposin les actuacions que s'han dut a terme al llarg de l'any anterior. Haurà de constar-hi:

- a. El nombre i la mena d'assumptes o dels expedients iniciats d'ofici.
- b. El nombre d'assumptes rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut i també les causes que hi van donar lloc.
- c. Podrà formular els suggeriments que cregui adequats.

9.2. El defensor/a de la ciutadania podrà fer constar en la seva memòria anual resolucions, recomanacions, advertències, suggeriments, peticions, reconeixements i propostes de mediació.

9.3. El defensor/a de la ciutadania també pot presentar informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció. Aquests informes i per petició del defensor/a de la ciutadania es tractaran en el Ple municipal extraordinari en un termini màxim d'un mes des de la data de petició.

ESTADÍSTIQUES

Enguany ha estat força singular, no és massa corrent celebrar tres comicis electorals en un mateix any i és probable que aquesta circumstància hagi influenciat en el nombre de queixes i consultes que els ciutadans han adreçat a l'Oficina del Defensor. No obstant això, s'han registrat 257 actuacions a l'Oficina del Defensor, quatre més que el 2014, distribuïdes en 126 visites i 131 expedients. Dels 131 expedients oberts, 87 han estat consultes, 39 queixes i 5 actuacions d'ofici. El nombre de consultes s'ha incrementat en un 36% respecte el 2014, mentre que el nombre de queixes ha disminuït un 35%.

De les 39 queixes presentades una vegada estudiades i valorada la seva admissió a tràmit hem de constatar que 6 (15%) no s'han admès i per tant s'han desestimat. La resta, 33 (85%), han estat admeses. D'aquestes 33, el 67% (22) s'ha acceptat la seva recomanació per part de l'Ajuntament, el 6% (2) no ha estat acceptada la recomanació, el 21% (7) s'han derivat al Síndic de Greuges de Catalunya i el 6% (2) estan pendents de resposta per part de l'Ajuntament.

Aquest any s'han derivat un total de 19 expedients (7 queixes i 12 consultes) al Síndic de Greuges, això significa un 15% menys respecte l'any passat. La majoria d'aquests expedients estan relacionats amb problemàtiques en les que aquest Defensor no hi té cap competència: endarreriments en ajuts de la Generalitat per habitatges socials, rentes mínimes d'inserció, Agència Tributària de la Generalitat, etc.

Analitzant l'origen de les queixes i les consultes formulades a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, per iniciativa de les consultes i queixes, hem de destacar que 64 (51%) de les actuacions han estat presentades per homes, 60 (48%) per dones i 2 (1%) per col·lectius. Per franges d'edat, 3 (3%) de les actuacions han estat presentades per ciutadans amb edats compreses entre els 18 i els 35 anys, 86 (68%) entre els 36 i els 64 anys i 37 (29%) per majors de 65 anys. Respecte a la via que han utilitzat els ciutadans per adreçar-se a l'Oficina del Defensor volem destacar que 95 (75%) ho han fet de forma presencial, 17 (14%) ho han fet per via telefònica, 10 (8%) per correu electrònic i 4 (3%) mitjançant carpeta ciutadana.

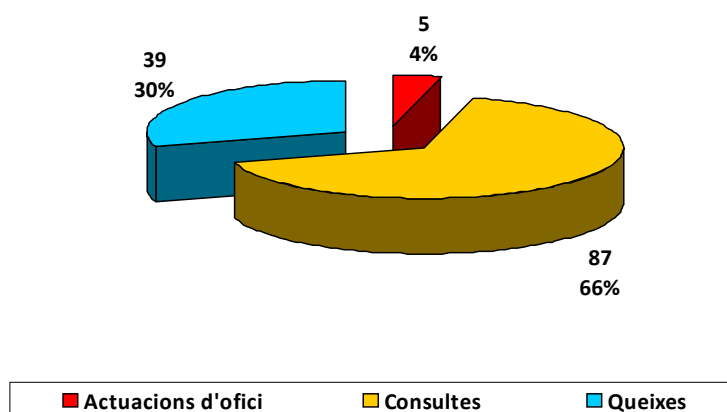
Els departaments de l'Administració Municipal on s'han derivat més queixes i consultes han estat: 24 als Serveis Viaris i Mobilitat (millora del transport públic, guals, arbrat, accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda, contenidors d'escombraries, zona blava, etc.), 13 als Serveis d'Urbanisme, Llicències i Habitatge (licències d'obres, expedients urbanístics, etc.), 12 a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (empreses de serveis, telefonia mòbil i fixa, facturació, entitats financeres, etc.), 11 als Serveis de Gestió Tributària i Recaptació (dipòsit de fiances, cadastre, IBI, taxes d'escombraries, etc.), 9 als Serveis Socials (desnonaments d'habitatge, manca de llum i aigua, ajudes a infants, etc.), 8 a la Companyia d'Aigües (facturació, comptador, tall subministrament, etc.), 8 a Seguretat i Protecció Ciutadana (multes trànsit i zona blava), 7 als Serveis de Medi Ambient (sorolls, emissió de gasos, arbrat, etc.) i 6 al Servei de Mediació.

En el moment de la redacció d'aquesta memòria, de tots els expedients que s'han tramitat a l'Ajuntament durant l'any 2015, han quedat pendents de resposta 2 queixes i 1 actuació d'ofici.

Els gràfics estadístics següents intenten reflectir d'una forma més entenedora totes aquestes dades generades durant l'any 2015.

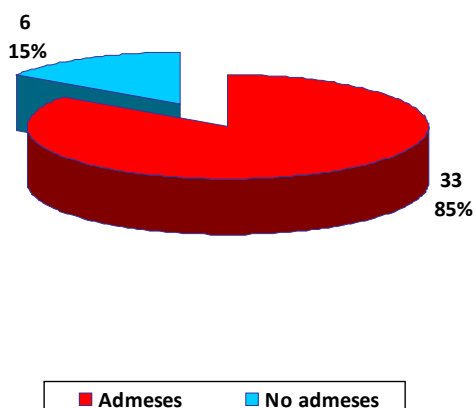
En aquest gràfic s'observa la distribució dels expedients segons si aquests corresponen a queixes, consultes o actuacions d'ofici.

Distribució dels expedients



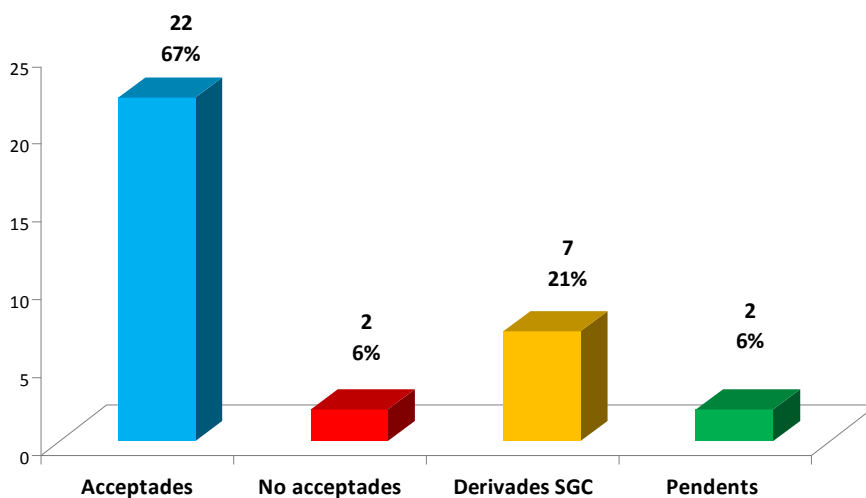
Les queixes presentades a instància de part passen per un estudi previ per tal de valorar-ne l'admissió o la no admissió a tràmit.

Admissió de les queixes



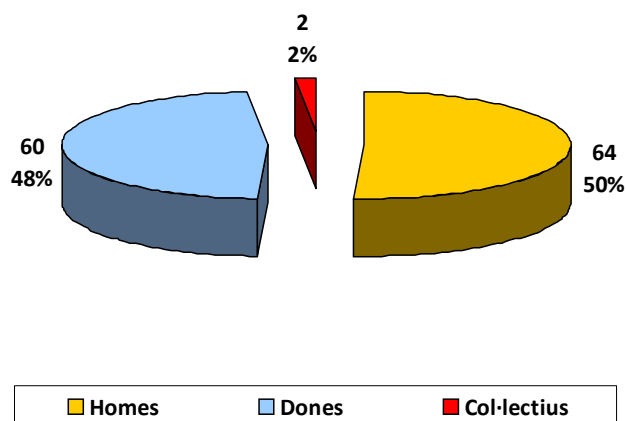
Del total de les 39 queixes presentades durant l'any 2015 aquesta n'ha estat la distribució.

Distribució de les queixes admeses



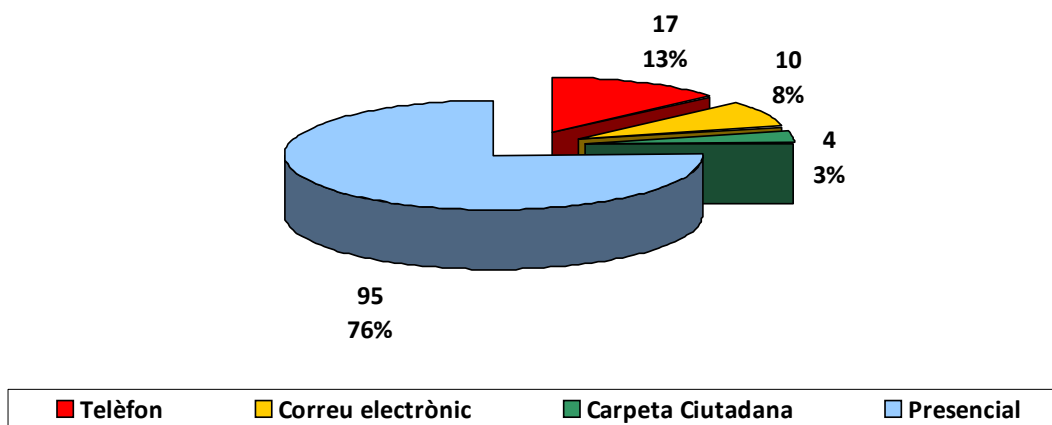
La iniciativa de les consultes i les queixes és presa pels ciutadans i les ciutadanes de forma individual o de forma col·lectiva.

Iniciativa de les consultes i queixes



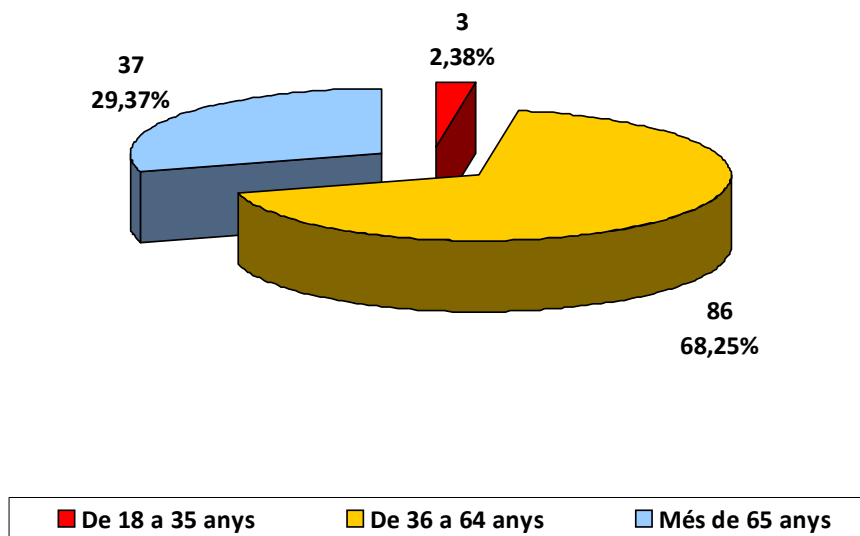
Aquest gràfic mostra de quina forma contacta la ciutadania amb l'Oficina del Defensor.

Com s'adreça la ciutadania a l'ODC



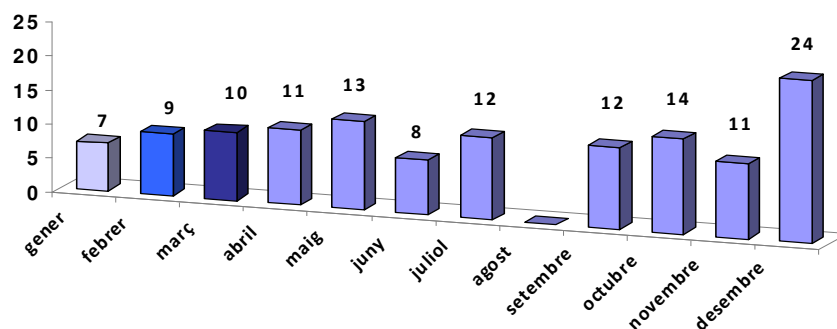
En aquest gràfic es representa els grups d'edat de les persones que s'han adreçat a l'Oficina.

Grups d'edats de la ciutadania



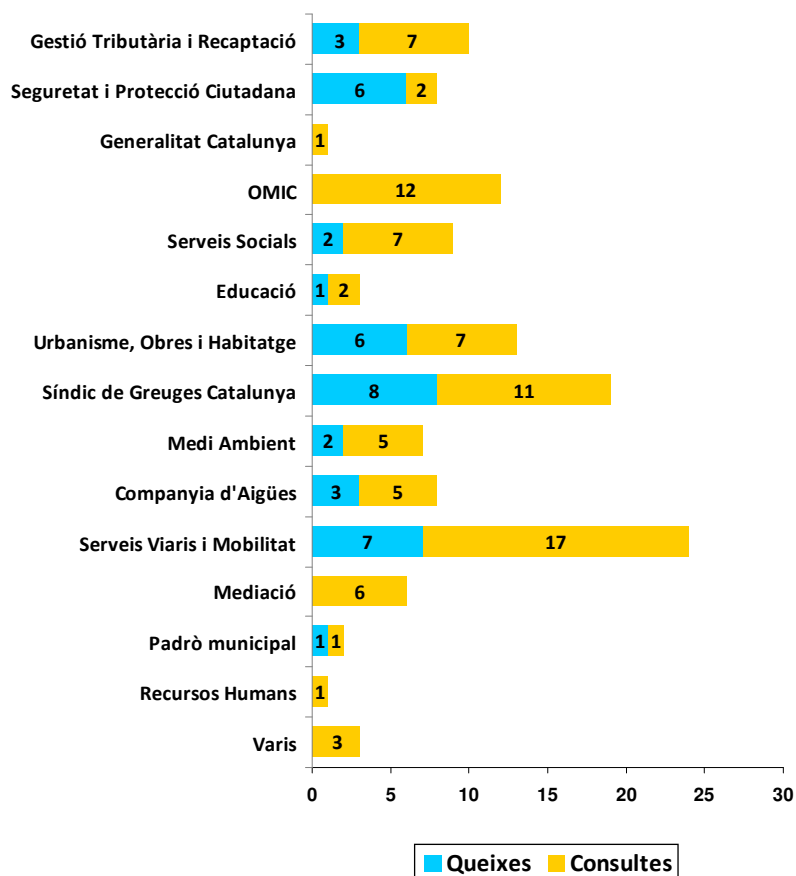
Aquest gràfic ens mostra els nombre d'expedients oberts cada mes de l'any 2015.

Distribució mensual dels expedients

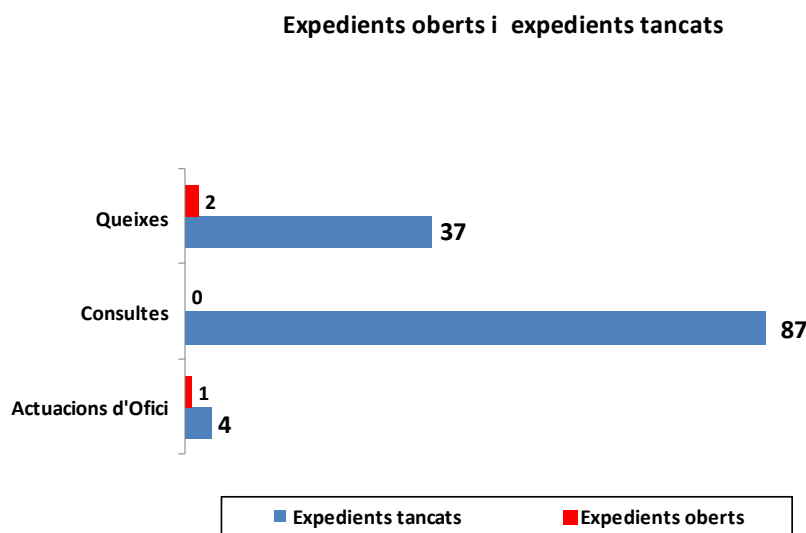


Aquest altre ens permet conèixer quins són els àmbits més recurrents en les consultes i les queixes realitzades.

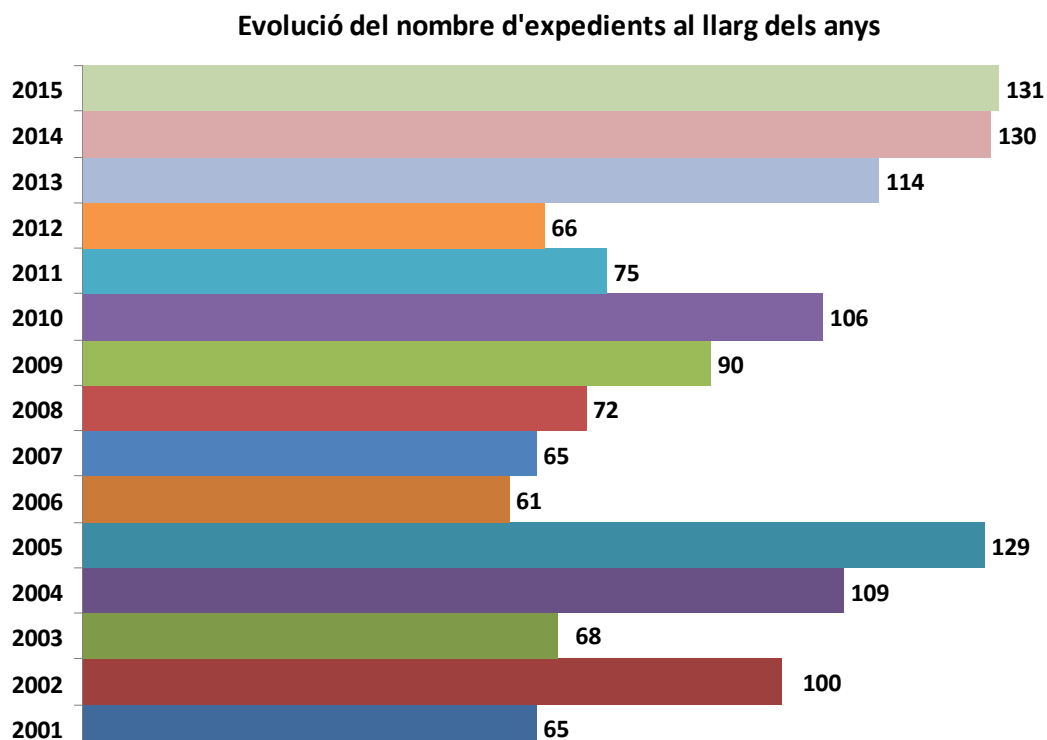
Distribució del nombre d'expedients per àmbits



Aquest gràfic mostra l'estat dels expedients en el moment a 31 de desembre de 2015.



Aquest darrer gràfic compara el nombre d'expedients anuals des que es va instaurar la institució fins l'actualitat.



ACTUACIONS DE L'ANY 2015

EXPEDIENTS

QUEIXES

1) Exp. 2/2015. Inici: 12/1 Final: 3/2

Queixa

Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 12 de gener de 2015 la ciutadana XX presenta queixa contra la sanció per haver estacionat el seu vehicle sense el tiquet del control horari el dia 24 de setembre de 2014.

Sembla ser que aquesta ciutadana va estacionar el seu vehicle a la zona blava del carrer de la Llibertat el dia 24 de setembre de 2014. Com que no havia tret el tiquet de control horari, se li va imposar una sanció que va anul·lar al mateix parquímetre un parell de dies després.

Amb tot i això, li va arribar una sanció de 90€ per estacionar a la zona blava sense tiquet de control horari, que la ciutadana va pagar per tal de poder beneficiar-se del 50% de la bonificació.

La ciutadana va presentar una queixa amb data el dia 6/11/2014 i registre 2014031005/1, on exposava els fets i sol·licitava l'anul·lació de l'expedient o el retorn dels 8€ abonats al parquímetre i que s'iniciés la comprovació del procés. En aquesta instància, va adjuntar la fotocòpia del seu DNI, la fotocòpia de la carta de pagament i el paper del parquímetre conforme havia abonat els 8€. Sembla ser que aquesta instància no ha estat contestada.

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, un cop estudiada la documentació que la ciutadana ens ha fet arribar, es recomana que li sigui retornat l'import dels 8€ perquè, amb data de 10 de novembre de 2014, va pagar la multa amb expedient Z140903619 i s'entén que a un ciutadà no se'l pot sancionar dues vegades per la mateixa infracció. També es vol saber el motiu pel qual no s'ha donat resposta a la ciutadana.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En resposta a la seva carta de data 19 de gener de 2015 amb registre de sortida nº0244, on ens demanava resposta a la queixa presentada per part de la senyora XX, sobre el pagament d'una denúncia de Zona Blava.

En primer lloc li hem de comunicar que la queixa de petició de revisió i posterior retirada de denúncia va ser registrada a les oficines de la Diputació de Barcelona, i

ha seguit el curs normal protocol·lari de la unitat d'expedients sancionadors de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Fins la seva comunicació, no ha rebut aquesta empresa cap mena d'informació sobre la reclamació objecte d'aquesta carta.

En tot cas comentar-li que per la nostra part, no tindrem cap inconvenient en fer el retorn dels 8€ abonats per l'anul·lació, atès que la reclamant, tal i com indiqueu a la vostra carta, va fer l'anul·lació de la sanció fora de termini.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

2) Exp. 3/2015. Inici: 13/1 Final: 13/1

Queixa

Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ:

El ciutadà XX es queixa que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona li ha embargat el compte per una sanció que sembla que està prescrita. Ha fet diversos recursos però li han estat desestimats.

Des de l'ODC s'estudia tota la documentació aportada i es conclou que no té raó. El que al·lega el ciutadà és que hi ha un marge d'un any des de la notificació de constrenyiment fins que li donen resposta al seu recurs, quan en realitat és que l'any no pot excedir des de la notificació de la sanció fins la data de constrenyiment, i entre una data i l'altra han passat només 7 mesos. Es comunica al ciutadà que la sanció no està prescrita i per tant no podem acceptar la queixa.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

3) Exp. 6/2015. Inici: 29/1 Final: 24/2

Queixa

Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 29 de gener de 2015 la ciutadana XX, en nom del ciutadà YY, exposa la següent queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania:

Aquest ciutadà va fer obres de rehabilitació a casa seva. Amb data 17/04/2013 va demanar la llicència corresponent i va pagar 1.755,00, en concepte de fiança per la llicència de conservació de voreres i 1.278,80 € com fiança de runes.

Amb data de 10/06/2014, va sol·licitar el retorn d'aquests imports, aquesta instància sembla ser que no ha rebut cap resposta des del servei de Gestió Tributària i Recaptació i amb data 16/12/2014, va fer una altra instància amb registre 2014035181, reclamant una altra vegada que se li retornessin els diners

de les fiances depositades, segons consta en el full d'autoliquidació amb data 16/04/2014 i referència comptable AU-A000537-201986896.

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, demanem al Departament de Recaptació de la regidoria d'Hisenda la raó per la qual, a aquest ciutadà, no sols no se li ha donat resposta a cap de les dues instàncies presentades, sinó, que a dia d'avui, encara no se li han fet efectius els dipòsits de fiança.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En relació al seu escrit d'informació sobre devolució de fiances per imports de 1755,00 i 1.278,80 al ciutadà YY, hem d'indicar:

El senyor YY va demanar en data 10 de juny de 2014 la devolució de fiances pagades per la tramitació de la llicència d'obres per rehabilitar un habitatge unifamiliar a Arquebisbe Armanyac AA.

Una vegada completada la tramitació, per la Regidoria de Serveis Viaris i mobilitat es va dictar Resolució en data 15 de setembre de 2014 (Expedient 15/2014-DFI) per la que s'acordava la devolució sol·licitada, donant trasllat al Departament de Recaptació perquè es procedís al pagament.

La proposta de devolució de les quantitats indicades es troba inclosa a la relació de devolucions tramitades pel Departament de Recaptació al mes d'octubre de 2014, però que encara no s'han fet efectives per dificultats de la Tresoreria municipal.

No obstant, la previsió és que dintre del proper mes de març de 2015 es puguin fer efectives les devolucions incloses a la relació del mes d'octubre de 2014, entre les quals es troba la sol·licitud del senyor YY.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

4) Exp. 8/2015. Inici: 2/2 Final: 16/3
Queixa
Medi Ambient

ACTUACIÓ:

En data 2 de febrer de 2015 la ciutadana XX es queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania que fa anys que pateix sorolls provocats pel bar que té sota de casa seva. Ha fet moltes queixes a l'Ajuntament però no se li soluciona el problema. Des del Servei de Llicències i Disciplina de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú han realitzat una prova de medició, els resultats de la qual la ciutadana ens aporta a l'ODC.

L'Oficina es posa en contacte amb la cap del Servei de Llicències i ens informa que la prova de medició és per poder conèixer els valors d'aïllament de l'edifici, els quals estan dins dels paràmetres establerts. També comenta que està pendent la realització d'una medició de 24 hores però que la ciutadana de moment no dóna accés a realitzar-la.

Aquesta informació se li trasllada a la ciutadana i aquesta ens confirma no accedeix a fer-la perquè comporta que tota la família hagi de marxar de casa durant tot un dia.

Des de l'ODC se li aconsella que segueixi trucant a la Policia Local sempre que el soroll sigui fort i que es replantegi donar permís per la realització de la prova de medició.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

5) Exp. 10/2015. Inici: 3/2 Final: 15/6

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 3 de febrer del 2015 el ciutadà XX es queixa que tot i que va iniciar els tràmits corresponents per a cobrar la PIRMI l'any 2011, no la va començar a percebre fins a finals de 2013. Ho ha reclamat diverses vegades però sempre li han desestimat els recursos.

Des de l'ODC es comunica al ciutadà que aquesta temàtica no és competència del Defensor de la Ciutadania perquè depèn de la Generalitat de Catalunya, i s'acorda que es derivarà el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

En data 15 de juny de 2015 el ciutadà ens informa que encara no ha rebut cap comunicació del Síndic de Greuges de Catalunya.

Des de l'ODC ens posem en contacte amb aquesta Institució, i ens responen que el cas encara no havia estat activat i que procedeixen a la seva activació. Ho comuniquem al ciutadà.

6) Exp. 15/2015. Inici: 23/2 Final: 16/3

Queixa

Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 23 de febrer de 2015 el ciutadà XX exposa la queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre l'embargament del seu compte bancari per part de l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Considerant que amb data 28 de març de 2012, aquest ciutadà va autoritzar la domiciliació bancària per al pagament dels tributs mitjançant document entrat al mateix dia al departament de la Unitat de Recaptació de la Regidoria d'Hisenda, Recursos Humans i Organització Interna.

Considerant que amb data 01/10/2014 i referència 9141120- 58538157 (03), rep de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, una notificació de provisió de constrenyiment i una carta de pagament amb recàrrec del 10% i costes per un total de 514,91 €, en concepte de l'IBI de l'any 2012, de la finca situada al carrer Recreo YY. Impost que havia estat domiciliat i formava part d'un dels conceptes autoritzats per la seva domiciliació bancària el 28 de març de 2012.

Vist que amb data 03/11/2014, el ciutadà presenta una queixa a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, on exposa els fets ocorreguts i on sol·licita que aquest impost sigui domiciliat, ja que ell ho va autoritzar el 28 de març de 2012, i que al mateix temps li sigui retornat els recàrrecs que se li han aplicat, ja que per una errada de l'administració no se li havia carregat al seu compte bancari.

Considerant que amb data 24/11/2014 i registre 2014014446, el senyor XX rep resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la seva queixa, amb decret dictat per la senyora Alcaldessa amb data 20 de novembre de 2014, amb la qual resol:

"Estimar la sol·licitud del senyor XX d'anul·lació del recàrrec de constrenyiment reduït de l'Impost sobre Béns Immobles de l'exercici 2012, del carrer Recreo YY, número de rebut 201907220, d'import principal 466,24 €, per estar domiciliat".

Amb data 03/02/2015, el senyor XX rep una notificació de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona de diligència d'embarg amb número de document 43620076- 64940860, amb la qual se li notifica que se li ha embargat del seu compte del Banc de Sabadell 574,42 € (466,24 € en concepte d'IBI, i 198,18 € en concepte de recàrrecs, interessos i costes).

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, un cop estudiada tota la documentació que el senyor XX ens ha aportat, i comprovar que s'han produït un seguit de mals entesos o errors que han generat problemes i molèsties al senyor XX. Recomanem que li siguin retornats, el més aviat possible, els 108,18 € que ha hagut de pagar en concepte de recàrrecs, interessos i costes, sobre la facturació de l'IBI, ja que ell havia autoritzat la seva domiciliació bancària el dia 28 de març de 2012, i a més, tal i com diu el decret d'alcaldia de 20 de novembre de 2014, que el recàrrec de constrenyiment se li hauria d'haver anul·lat i sols cobrar-li els 466,24 €, per què el seu rebut estava domiciliat.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En relació al seu escrit de recomanació de retorn dels imports cobrats en concepte de recàrrec, interessos i costes de l'Impost sobre Béns Immobles de l'exercici 2012, que ha estat objecte d'embargament de compte corrent, perquè el 28 març de 2012 es va domiciliar, us comunico que:

En data 2 de desembre de 2014 es va notificar al senyor XX el decret que estimava la sol·licitud d'anul·lació del recàrrec de constrenyiment reduït de l'Impost sobre Béns Immobles de l'exercici 2012, del carrer Recreo YY, número de rebut 201907220, d'import principal 466,24€, per estar domiciliat.

D'aquest decret se'n va donar còpia a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

En data 24 de febrer de 2015 es va rebre l'escrit del Defensor de la Ciutadania.

En data 25 de febrer de 2015 es va contactar amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona per tal que li fossin retornades les quantitats que en concepte de recàrrec, interessos i costes li van ser embargades del rebut d'IBI al que s'ha fet referència.

En data 25 de febrer de 2015 es va contactar amb el senyor XX per tal d'informar-lo que havia d'anar a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i signar la sol·licitud de devolució, per tal que li poguessin ser retornades les quantitats embargades indegudament.

S'ha constatat que en data 03 de març de 2015 el senyor XX va signar la sol·licitud de devolució la qual, segons ens han informat des de la Diputació, està a punt de fer-se efectiva.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

7) Exp. 17/2015. Inici: 2/3 Final: 2/3

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

En data 2 de març de 2015 el ciutadà XX presenta queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la resolució de l'Ajuntament d'embargar-li el compte bancari en concepte dels guals dels anys 2013 i 2014. El ciutadà viu al Passatge de Lurdes i defensa que el seu vehicle no ha de trepitjar cap vorera per accedir a la seva vivenda, tot i que si que ha de creuar la vorera de l'Avinguda dels Sis Camins. El ciutadà ha fet al·legacions però li han estat desestimades.

Des de l'ODC no es veu clar que el ciutadà tingui raó en la seva queixa i per aquest motiu, a petició del ciutadà XX es dóna trasllat del cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

8) Exp. 23/2015. Inici: 9/3 Final: 5/5

Queixa

Gestió tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 9 de març de 2015 la ciutadana XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància no contestada per l'Ajuntament en relació a l'admissió a tràmit d'una documentació presentada

Amb data 28 d'abril de 2014 i registre 2014011914/1, la senyora XX, en representació del senyor YY, va entrar una instància sol·licitant que s'admetés a tràmit la documentació presentada per tal que es rectificués la descripció de la finca des de la Gerència de Cadastre i que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú modifiqués les liquidacions de l'IBI en cada una de les finques de la Ronda Ibèrica ZZ i Ronda Europa AA (referència cadastral 4152018CF9645S0001BB i 4152019CF9645S0001YB respectivament), que formen part de la seva societat de ZZ.

Aquesta instància, a dia d'avui, encara no se'ls hi ha donat resposta.

PETICIÓ RESPOSTA:

Demàndariem conèixer la raó per la qual no s'ha donat resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Seguint les instruccions del regidor d'Hisenda s'han anul·lat els rebuts del 2015 corresponents Rda. Ibèrica, ZZ i rda. Europa, AA, a nom de la societat CC.

Ahora continuem gestionant amb Cadastre la resolució de l'expedient.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

9) Exp. 25/2015. Inici: 10/3 Final: 17/3

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 10 de març de 2015 la ciutadana XX, com a presidenta de la comunitat de veïns del carrer Santa Madrona YY, exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una activitat festiva realitzada a la via pública.

Amb data 05/01/2015 i registre 2015000127, la senyora XX va presentar una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú on manifestava el desacord i queixa de la festa celebrada el dia 27 de desembre de 2014, a la plaça de la Peixateria, organitzada pel Casal Popular, on sembla ser que la música era molt alta i els carrers del voltant van quedar extremadament bruts. En aquesta instància demanava la limitació dels horaris d'aquests tipus de festes o la cessió d'espais tancats per a la seva celebració.

PETICIÓ RESPOSTA:

Pel que ha comentat la ciutadana, aquesta instància sembla ser que no ha estat contestada i per aquest motiu, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, demanàrem conèixer la raó, per la qual no s'ha donat resposta.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

L'Ajuntament informa a l'ODC que enviarà carta a la ciutadana responnent a la instància presentada i no contestada, explicant que el departament de Serveis Viaris s'ha posat en contacte amb l'entitat organitzadora de l'activitat festiva, i que en actes futurs, es limitarà l'horari de finalització de les activitats en aquest punt de la ciutat i es demanarà el control del volum amb limitadors acústics.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

10) Exp. 28/2015. Inici: 9/4 Final: 5/5

**Queixa
Educació**

ACTUACIÓ:

En data 28 de març de 2015 la ciutadana XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre l'atenció rebuda pel seu fill a l'Institut on estudia.

La ciutadana es queixa que el seu fill, pel fet de ser epilèptic, va haver d'anar acompanyat d'un familiar a un viatge organitzat per l'Institut, quan diu que no era necessari. També exposa que el problema no és només la manca d'informació sobre la malaltia que demostra tenir el professorat d'aquest institut, sinó que aquest mateix professorat sembla negar-se a rebre la informació adient al respecte.

A petició de la ciutadana, des de l'ODC es derivarà la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya un cop la ciutadana ens faci arribar la documentació necessària, però el 5 de maig de 2015 es tanca l'expedient per no haver presentat la ciutadana la documentació requerida.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

11) Exp. 29/2015. Inici: 13/4 Final: 17/9

**Queixa
Medi Ambient**

ACTUACIÓ:

En data 13 d'abril de 2015 el ciutadà XX, com a representant dels veïns del carrer Vinyet, exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre l'estat d'abandonament i brutícia, amb risc d'incendi, en que es troben uns terrenys propers a les seves vivendes.

El ciutadà, com a representant dels veïns, va entrar una instància a l'Ajuntament amb data de 9 de desembre de 2014, amb núm. d'expedient 2014034306/1 exposant les molèsties que els ocasionava aquesta situació.

A dia d'avui ens consta que per part de l'Ajuntament no se li ha notificat cap resposta sobre la instància que va presentar.

PETICIÓ RESPOSTA:

És per això que des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania demanem conèixer el motiu pel qual des de el servei de Llicències i Disciplina Urbanística no se li ha donat resposta a la queixa del ciutadà.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

El Servei de Llicències i Disciplina va contractar amb el propietari del terreny, i aquest es va comprometre a fer la neteja de la franja perimetral de la finca en el moment en que utilitzés aquella zona per plantar, doncs actualment està en guaret.

Certament, han passat molts mesos i el propietari no ha fet la neteja de la franja que confronta amb el veïns del carrer del Vinyet, amb l'agreujant que les herbes i brutícia s'han incrementat.

És per això que davant de l'incompliment del compromís es donarà inici a un expedient de disciplina urbanística per tal d'ordenar l'execució dels treballs de neteja i manteniment de la finca.

El 21 de juliol de 2015 el departament de Medi Ambient realitza un informe ambiental en el que recomana la neteja del terreny per part del propietari.

Durant el mes d'agost DE 2015 el propietari del terreny realitza aquesta neteja.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

12) Exp. 30/2015. Inici: 13/4 Final: 17/9
Queixa
Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 13 d'abril de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre l'imposició d'una sanció amb una multa de 200 € i la retirada de 4 punts del seu carnet de conduir per una infracció comesa en la rotonda de av. Eduard Toldrà/ cr. Ventura i Roig, per no respectar el llum vermell no intermitent d'un semàfor. Segons la denúncia l'agent diu que no li va lliurar la denúncia en mà per no dificultar la fluïdesa del trànsit. El dia 31/03/2015 rep al seu domicili la notificació amb data 20/03/2015, amb registre de sortida 1500306126, de la denúncia per l'infracció de circulació.

El ciutadà XX queda sorprès al rebre la notificació sobre una denúncia que li havien posat per una infracció de trànsit de la qual no en tenia cap coneixement i, a més, ni el van parar per notificar-li. Davant de l'indefensió que això li suposa el dia 2/04/2014 fa efectiva la sanció, acollint-se a la reducció del 50 %.

Des de l'Oficina del Defensor i una vegada estudiada el cas creiem que a part de l'actuació subjectiva de l'agent de policia que el va denunciar s'han generat punts de discrepància que poden invalidar la denúncia.

Atès que en la denúncia en l'apartat destinat al lloc dels fets està escrit textualment " AV. EDUARD TOLDRÀ/ CR VENTURA I ROIG", i el carrer Ventura i Roig no existeix en el nomenclàtor de la ciutat de Vilanova i la Geltrú.

Atès que on es produeix el fet de la denúncia és una rotonda i els semàfors dels 5 carrers que hi conflueixen, normalment sempre estan en intermitència, en color groc, només quan un vianant prem el botó per poder passar canvia a vermell, però la seqüència de groc intermitent a vermell té una duració diferent, cada vegada que es prem el botó, en funció del temps que fa que no s'ha pulsat. És per això que podria ser que el vehicle comencés a passar el semàfor en groc i quan finalitzes el semàfor estigués en vermell, cosa que faria que el conductor no s'hagués adonat d'aquesta circumstància.

Atès que possiblement la posició on es trobava l'agent de policia feia que no pogués adonar-se de la situació del vehicle quan començava a passar per la rotonda i només es va adonar quan el semàfor estava en vermell i el va veure dins de la rotonda i això li va fer pensar que no havia respectat la llum vermella del semàfor.

Atès que l'article 76 punt 2.d, de la Llei sobre Trànsit, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Vial, diu: "Que l'agent denunciador es trobi fent tasques de vigilància i control de trànsit i no tingui mitjans per procedir a la persecució del vehicle", se'ns fa una mica difícil creure que l'agent no pugui fer aturar el vehicle quan aquest estigui circulant per una rotonda i com se sap la seva velocitat és baixa.

Atès que el mateix article 76 en el seu punt 1, diu: "Les denúncies es notificaran en l'acte al denunciador", creiem que en aquest cas no s'ha actuat correctament, per què, entenem que si que es podia parar el vehicle per denunciar al conductor sense dificultar la fluïdesa del trànsit, a més el motiu que al·lega l'agent per no lliurar la denúncia en l'acte al denunciador no es troba dins dels previstos en la llei de seguretat viària per justificar la notificació en un moment posterior.

Considerant tot lo exposat anteriorment i en defensa de la situació d'indefensió del ciutadà davant d'una actuació subjectiva de l'agent de policia, i, que a més, com Defensor de la Ciutadania estic totalment en contra de la mala praxis que se'n fa sobre les denúncies diferides, en les que es vulneren els drets d'innocència i credibilitat del ciutadà, i, que una administració que vol ser transparent i propera a la ciutadania ha de vetllar per què això no succeeixi, posant tots els mitjans a l'abast dels agents de la policia per tal de que no es vulnerin els drets dels ciutadans.

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor recomanem que es deixi sense efecte la sanció per manca de valor probatori de la denúncia tal com estipula l'article de la Llei sobre Trànsit, Circulació de Vehicles a motor i Seguretat Vial, i no li siguin descomptats els 4 punts del seu carnet de conduir.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Una vegada consultats l'Agent i el Cap de la Policia Local, manifesten que la denúncia va ser posada en una campanya de trànsit de les que es porten a terme en col·laboració amb el Servei Català de Trànsit i que es fan amb personal no uniformat situat en un lloc en el que es veu de forma clara els elements a controlar i les infraccions comeses, què es van parant els cotxes aleatòriament ja què no es poden parar tots els que es denuncien a la mateixa hora o es provocarien excessives retencions.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

13) Exp. 31/2015. Inici: 14/4 Final: 15/5

Queixa

Serveis Socials

ACTUACIÓ:

En data 13 d'abril de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la situació en la qual es troba.

El ciutadà va entrar una instància al Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament amb data de 4 de novembre de 2014, amb núm. d'expedient 30659 exposant els fets i el motiu de la sol·licitud de la queixa, en la que demanava que se li concedís el canvi de la treballadora social que l'atenia.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es demana al Departament del serveis Socials la raó per la que no s'ha respost a la queixa.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Hem adreçat una carta formal al senyor XX comunicant el canvi de referent professional i donant-li dia i hora d'entrevista amb una nova treballadora social que serà YY.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

14) Exp. 32/2015. Inici: 14/4 Final: 4/5

Queixa
Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 14 d'abril de 2015 la ciutadana XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania en relació que la seva empresa ha rebut una sanció (expedient 1400014826) per no haver identificat el conductor d'un vehicle propietat de l'empresa al qual se li ha imposat una multa per excés de velocitat a la ronda Europa de Vilanova i la Geltrú. La senyora XX no veu injusta la multa per excés de velocitat però si la sanció posterior de 300€ ja que afirma que no van rebre prèviament cap notificació de la multa i que, per tant, la seva empresa no sabia que estava obligada a identificar cap conductor.

Des de l'ODC, un cop revisada la documentació aportada per l'Ajuntament, no es detecta cap anomalia, ja que les notificacions van ser efectivament realitzades segons els justificants per escrit. Per tant, es conclou que l'Administració ha actuat correctament.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

15) Exp. 33/2015. Inici: 14/4 Final: 4/5

Queixa
Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 14 d'abril de 2015 la ciutadana XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania en relació que la seva empresa ha rebut una sanció (expedient 1400014827) per no haver identificat el conductor d'un vehicle propietat de l'empresa al qual se li ha imposat una multa per excés de velocitat a la ronda Europa de Vilanova i la Geltrú. La senyora XX no veu injusta la multa per excés de velocitat però si la sanció posterior de 300€ ja que afirma que no van rebre prèviament cap notificació de la multa i que, per tant, la seva empresa no sabia que estava obligada a identificar cap conductor.

Des de l'ODC, un cop revisada la documentació aportada per l'Ajuntament, no es detecta cap anomalia, ja que les notificacions van ser efectivament realitzades segons els justificants per escrit. Per tant, es conclou que l'Administració ha actuat correctament.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

16) Exp. 34/2015. Inici: 30/4 Final: 28/5

Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 30 d'abril de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania segons ens comenta el passat 5/10/2014, en un descuit, a l'obrir la porta del carrer, se li va escapar el gos. Al no poder-lo trobar, després de buscar-lo per els carrers del voltant del carrer Serrallers YY (La Collada), on habitava en aquell moment, va personar-se a la caserna de la Policia Local on li van comunicar que el seu gos estava a la gossera de Vilafranca del Penedès. L'agent de la Policia Local que el va atendre li va dir que el sancionarien per aquest fet. El ciutadà XX va demanar que li donessin còpia de la denúncia de la sanció però en cap moment li va ser lliurada cap còpia de la mateixa ni cap notificació per escrit al respecte per part de l'agent de la Policia Local. El ciutadà XX el dia 7/10/2014 va personar-se a la gossera de Vilafranca on li van entregar el gos amb el microxip homologat.

El dia 13 d'abril rep al domicili del carrer Sant Onofre ZZ, l'expedient sancionador 000290/2014-UES, amb registre de sortida núm. 3898, en el que se li comunica que en data 29/10/2014 se li havia iniciat un expedient administratiu sancionador per els fets relatats a la denúncia 765237/2014 de la Policia Local. Com que no ha presentat cap al·legació ni proposta de proves en data 12/01/2015 se l'imposen dues sancions de 350 €, cada una, per contravenir l'article 50.1 i l'article 11.3 de l'Ordenança municipal sobre tinença d'animals domèstics de companyia.

Atès que quan varen passar els fets, 05/10/2014, el ciutadà XX residia provisionalment al carrer Serrallers XX (La Collada) i que uns dies després va canviar-se al carrer Sant Onofre ZZ.

Atès que quan es va personar a la caserna de la Policia Local i se li va comunicar que el seu gos, es trobava a la gossera de Vilafranca no se li va lliurar cap còpia de la denúncia ni cap notificació que es fes esmena en l'indicat a Expedient Sancionador 000290/2014-UES, encara que ell va reclamar varies vegades al policia que el va atendre que li donessin còpia de la denúncia.

Atès que en cap moment el ciutadà XX va tenir coneixement de que se li obria un expedient, i que, per tant, no va poder lliurar les al·legacions pertinents i propostes de proves contra la denúncia que se li va imposar.

Atès que el dia 7/10/2014, en les dependències de la gossera de Vilafranca, al gos se li va implantar el microxip núm. 981098104838582.

Atès que el dia 27/02/2015, fa el canvi de nom de propietari així com realitza el .control veterinari de vacunes i revisió del gos, segons certifica la veterinària XX.

Atès que el dia 27/02/2014, segons consta en el document entrat a l'Ajuntament, amb el registre d'entrada núm. 2015006027, per tal d'inscriure el seu gos al Registre General d'animals de Companyia.

Atès que després de rebre el dia 13/04/2015 el document en el que se li comunica l'incoació de l'expedient sancionador, ha presentat tres instàncies a l'Ajuntament amb els números de registres: 2015010595, 2015010598 i 2015010613, en les que no solament exposa que en cap moment va rebre cap tipus de comunicació

per part de l'Ajuntament de la denúncia dels fets del 05/10/2014 sinó que a més al ser una persona amb pocs recursos econòmics s'ofereix a fer serveis a la comunitat per tal de sufragar la sanció que se l'imposi.

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor es recomana a la Regidoria de Serveis Viaris i Mobilitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que tal com es pot comprovar el ciutadà XX en cap moment ha actuat amb mala intenció o desconsideració, ans el contrari, ho demostren les actuacions que ell ha portat a terme, que proven que s'ha fet responsable dels fets i ha actuat, de tal manera que el dia 7/10/2014 ja s'havia implantat el microxip al gos i el dia 27/02/2015 fa el canvi de nom de propietari i l'inscriu al Registre General d'animals de Companyia de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Creiem que si el dia que es va personar a la Caserna de la Policia Local se li hagués lliurat una còpia de la denúncia, hagués pogut presentar les al·legacions corresponents, cosa que no va poder fer, perquè, en cap moment, fins al dia 13/04/2015, no va rebre cap notificació sobre els fets denunciats. És per això que recomanem que es retiri l'expedient sancionador ja que ell, abans de rebre la notificació de l'expedient sancionador 000290/2014-UES, ja havia realitzat totes les gestions per regular, legitimar i legalitzar el gos. No obstant, creiem que el màxim que se li pot aplicar és la sanció per infringir l'article 11.3 de l'Ordenança municipal sobre tinença d'animals domèstics de companyia. També volem suggerir que en el cas que se li apliqués aquesta sanció econòmica es canviés per treballs en benefici de la comunitat.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Finalment aquest ciutadà s'ha acollit a mesures. Tan bon punt compleixi les mesures i a la vista de l'informe de la responsable, procedirem a resoldre l'arxiu de l'expedient en el cas que l'informe sigui positiu o a confirmar la sanció en cas que l'informe sigui negatiu o no compleixi les mesures acordades. La sanció per no tenir cens la traurem per haver donat el gos.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

17) Exp. 43/2015. Inici: 18/5 Final: 20/5
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 18 de maig de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la seva situació.

En data 14 de febrer de 2014 i registre 201400431/1, va entrar una instància sol·licitant que se li esmenessin els errors materials detectats al cadastre, amb referència cadastral 1250706CF9615S00001WI, corresponents a la finca de la seva propietat situada al sector del Fraig. A dia d'avui encara no se li ha donat cap resposta.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es demana al Departament de Gestió Tributària i Recaptació la raó per la que no s'ha respost la instància entrada a l'Ajuntament el 14 de febrer de 2014.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En tractar-se d'una reclamació sobre circumstàncies cadastrals l'Ajuntament ho remet a l'òrgan competent, la Gerència Territorial del Cadastre de Catalunya perquè procedeixi a la seva contesta.

No obstant des de l'Ajuntament s'ha informat desfavorablement sobre la reclamació presentada, ja que la finca queda inclosa en el sòl de naturalesa urbana. Aquest informe es trasllada al cadastre el 28 de maig de 2014.

A data d'avui la Gerència Territorial del Cadastre de Catalunya encara no ha procedit a la resolució de la reclamació.

Des de l'Ajuntament ens hem interessat diverses vegades per la situació d'aquest expedient. La resposta del Cadastre és que esperen regularitzar els recursos pendents al llarg del present exercici.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

18) Exp. 45/2015. Inici: 21/5 Final: 28/5

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 18 de maig de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la seva situació.

Amb data 13 d'abril de 2015 i registre 2015010257, va entrar una instància sol·licitant formar part de la llista d'espera per obtenir un passi de targeta de RENFE (PTR).

Aquest senyor, d'uns 70 anys d'edat i empadronat al barri de Mar al carrer Carlets, YY, que ha de creuar periòdicament l'Estació de RENFE pel pas del carrer Àncora, no ha rebut ni resposta a la instància ni el passi per poder accedir des del barri de Mar a la vila, havent de fer una volta innecessària.

RECOMANACIÓ:

És per això que recomanaríem que se li fes arribar un passi que li donés accés a creuar l'estació el més aviat possible, per tal de poder acabar amb les molèsties ocasionades pel fet de no tenir aquesta tarja.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

L'informem que tal i com es va indicar al senyor XX, la seva sol·licitud forma part de la llista d'espera que s'ha creat per a facilitar targetes per creuar l'estació. Actualment, i des de fa uns cinc mesos, estem a l'espera que RENFE ens faciliti noves targetes, ja que s'han entregat pràcticament la totalitat de targetes que disposem.

Atenent a la seva petició i donada l'excepcionalitat de la situació, l'informem que hem contactat amb el senyor XX que pot venir a recollir una targeta, que forma part d'un molt petit dipòsit restant de targetes per a casos excepcionals.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

19) Exp. 48/2015. Inici: 20/5 Final: 19/10

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 20 de maig de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la falta d'un pas de vianants o arranjaments al creuament del carrer Magdalena Miró i carrer Àncora per la seguretat dels vianants.

Des de l'ODC se li recomana que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

El 22 de juliol de 2015 el ciutadà XX ens comenta que l'1 de juny de 2015 des de la regidoria de Serveis Viaris i Mobilitat li van contestar la instància dient que en ponència tècnica de circulació del dia 27 de maig s'ha tractat aquest tema i s'ha considerat que la solució més adequada en aquest cas seria l'ampliació de la vorera del tram del carrer Àncora fins al carrer Llibertat. I que aquesta actuació s'ha inclòs dins el conjunt d'actuacions previstes en el Pla de Mobilitat urbana que s'està portant a terme. El ciutadà es queixa de la solució i també de la lentitud en aplicar-la.

Des de l'ODC se li demana que ens aporti còpia de la resposta de l'Ajuntament.

Un cop estudiada aquesta se li comenta al ciutadà XX que l'actuació de l'Ajuntament és correcta, però que si ell ho creu convenient pot entrar una segona instància a l'Ajuntament queixant-se de la solució i/o de la lentitud en executar-la.

En data 5 d'octubre de 2015 el senyor XX es torna a posar en contacte amb l'oficina expressant queixa per no haver rebut resposta d'una segona instància presentada el 27 de juliol on a més de queixar-se de la solució proposada per l'Ajuntament i de la lentitud en l'execució demanava que al creuament del carrer Magdalena Miró i carrer Àncora s'arrangés la zona de la mateixa manera que al creuament entre el carrer Magdalena Miró i el carrer Forn del vidre.

Des de l'ODC se li pregunta al ciutadà XX si vol que fem una petició de resposta a l'Ajuntament a aquesta segona instància. El ciutadà contesta que ha rebut un correu electrònic de l'Ajuntament en el que se li diu que s'està iniciant la redacció d'un projecte d'actuació integral per al carrer Àncora. Demana a l'Oficina si podem avançar-li informació en relació a quins són els terminis previstos per a l'execució d'aquest pla.

Des de l'ODC se li recomana de nou que entri una instància a l'Ajuntament consultant sobre aquests terminis.

El 26 de novembre des de l'Oficina del Defensor comprovem que l'Ajuntament ha fet pintar uns passos de vianants per el creuament del carrer Ancora a l'altura del carrer de Magdalena Miró i carrer de Llibertat.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

20) Exp. 50/2015. Inici: 26/5 Final: 26/5

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 26 de maig de 2015 la ciutadana XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania en relació a que torna a patir molèsties d'olors i sorolls que provenen d'un bar proper a la seva vivenda.

Des de l'ODC se li recomana que es posi en contacte de nou amb el Síndic de Greuges de Catalunya, ja que en el passat ja li va gestionar aquest mateix problema i sembla ser que ser que, al menys temporalment, li va poder solucionar.

21) Exp. 52/2015. Inici: 16/6 Final: 12/11

Queixa

Protecció i Seguretat Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 16 de juny de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania contra una sanció imposada per la Policia Municipal el dia 28 de maig de 2015.

Atès que segons la butlleta de la denúncia núm. 396162 les circumstàncies pel que se'l denúncia són:

Dia, lloc i hora: 28 de maig de 2015, cruïlla del carrer Cristòfol Raventós amb l'av. Penedès, a les 9,32 hores del matí.

Fet sancionat: estacionar en pas de vianants.

Atès que el ciutadà amb data 4 de juny de 2015 amb registre núm. 1500138825 va presentar al·legacions a l'oficina de la Diputació de Barcelona situada al carrer

Jardí, 3-5 de Vilanova i la Geltrú al expedient sancionador núm. 1500006506, i veient que no rebia cap resposta, el dia 17 de juny de 2.015 entra una instància, amb núm. de registre d'entrada 2015017731, a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Atès que, encara no ha obtingut cap resposta ni a les al·legacions presentades a la Diputació de Barcelona ni a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, havent passat més

de 30 dies, en els que qualsevol administració té l'obligació i el deure de respondre als ciutadans, és per això que formula la seva queixa en l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Atès que segons ens comenta el dia en que va ser sancionat, el 28 de maig de 2.015, estava fent feines de repartiment de mercaderies, i tenia que deixar dos paquets al forn de pa ubicat al carrer de Cristòfol Raventós YY, al veure que en tot el carrer hi havia senyalitzacions indicant que no es podia aparcar per treballs de pintat de la calçada, i que al final del carrer hi havia, tocant a la rbla. del Castell, la grua municipal per tal de retirar els cotxes aparcats a l'esquerra de la calçada, ja que, a la part dreta s'estaven realitzant els treballs i s'havien col·locat cons per no permetre la circulació. El ciutadà, al veure que tampoc podia aparcar en la zona senyalada com càrrega i descàrrega, per tal de no generar problemes o impedir la circulació per aquest carrer i sent una hora en la que, en aquella zona, no es produeixen problemes de circulació va decidir aparcar uns metres més enllà de la cantonada amb l'av. Penedès envaint el pas de vianants senyalitzat en aquell lloc, però com que davant mateix està situat el forn de pa i el temps que tenia per fer l'entrega dels dos paquets era curt va decidir aparcar en aquest lloc.

Atès que quan sortia del forn de pa va veure passar un motorista de la policia municipal, circulant en la direcció on estava la grua municipal, per començar a retirar cotxes aparcats al costat esquerra de la calçada, i no li va dir res, en canvi el segon motorista que anava darrera es va parar i li va posar la denúncia, sense atendre a les explicacions i raonaments que el ciutadà li donava, solament li va indicar que el sancionava per estar aparcat el vehicle a sobre d'un pas de vianants, tal com consta en la butlleta de la denúncia.

Considerant que les explicacions que ens ha comentat el ciutadà venen avalades per les fotos que ens ha portat i que també va adjuntar els documents de les al·legacions presentades a la Diputació de Barcelona i a la instància presentada a l'Ajuntament sabent que l'estacionament va ser pel temps imprescindible per efectuar l'entrega dels dos paquets al forn i que en el lloc, on va estacionar el vehicle, davant del forn en la cantonada de l'av. Penedès, del costat dret on l'avinguda s'eixampla, i a més, en tot moment, va tenir cura de no generar ni molèsties als vianants ni als vehicles.

Considerant que en cap moment l'agent que li va posar la denúncia no va escoltar ni va atendre les explicacions que li donava el ciutadà, i, al mateix temps no va reflectir en la butlleta de la denúncia les actuacions que s'estaven produint en el carrer Cristòfol Raventós, degudes al pintat de la calçada, i que, abans de començar la grua municipal la retirada dels vehicles, era normal que hi fos present algun agent de la policia municipal per tal de solucionar els problemes de circulació que es podien generar d'aquesta actuació en la via pública i que també

s'havia deixat fora de servei la zona de càrrega i descàrrega situada en el carrer Cristòfol Raventos cantonada amb av. Penedès.

Considerant que els raonaments i els fets aportats pel ciutadà en la seva queixa mereixen, almenys, alguna atenció i valoració per part de les instàncies administratives de l'Ajuntament, cosa que fins al moment, fa mes de 30 dies, encara no ha rebut cap resposta, ni a les al·legacions presentades a la Diputació de Barcelona ni de la instància presentada a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Considerant que en diverses ocasions, fins i tot en la presentació anual de la memòria, aquest Defensor ha remarcat la necessitat que l'administració te l'obligació de contestar les al·legacions i les proves en temps, forma i motivant la resposta o resolució.

RECOMANACIÓ:

Per tant, en atenció als anteriors fets i arguments, i, aplicant el principi d'equitat, que exigeix valorar totes les circumstàncies concurrents i no només la formalitat legal continguda en la butlleta de la denúncia, el Defensor fa la següent recomanació per tal de que es deixi sense efecte i s'anul·li la sanció imposada amb el núm. de butlleta 396162 i núm. d'expedient sancionador 150000650.

Que s'adoptin les mesures legals pertinents per donar viabilitat a aquesta resolució, sigui per mitjà de la revocació o de la rectificació d'errors d'acord amb l'article 102 i 105 de la Llei 30/1992.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Segons l'informe de l'Agent de la Policia Local actuant i segons també la informació referent als treballs efectuats i la senyalització relacionada aportada pel Departament de Mobilitat resulta que :

- 1- És cert que el dia 28 de maig de 2015 es feien treballs de manteniment de la via pública i es va inhabilitar la zona de càrrega i descàrrega del carrer de Cristòfol Raventós, en aquests casos s'han de fer servir les zones habilitades (si es creu necessari tant per la durada dels treballs com per la distància a la més propera) o les altres zones de càrrega i descàrrega existents. En aquest cas existeix una altra zona situada a la mateixa cruïlla però per l'avinguda del Penedès, a menys de 50 metres.
- 2- Tant el Reglament de Circulació de vehicles, el Text articulat de la Llei sobre Trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, com l'Ordenança Municipal de Circulació, que és la norma que té la competència en la regulació del règim de parada i estacionament en vies urbanes en el municipi, totes expressament prohibeixen la parada en els passos de vianants.
- 3- El fet que el senyor XX decidís d'estacionar en aquest pas de vianants, és personal i no respon a cap dels criteris establerts en la normativa com a urgents o prioritaris. Per tant no l'eximeix del compliment de la normativa establerta amb caràcter general per tal d'obtenir un benefici particular.

- 4- L'agent de la Policia Local en el seu informe s'afirma i ratifica en tot el contingut de la denúncia.

És per això què es desestimaran les al·legacions presentades en el moment de la resolució de l'expedient, i una vegada notificada aquesta resolució, el senyor XX disposarà d'un mes per interposar el corresponent recurs de reposició o directament reclamació contenciós administrativa, en el termini de dos mesos.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

22) Exp. 55/2015. Inici: 23/6 Final: 21/10

Queixa

Companyia d'Aigües

ACTUACIÓ:

En data 23 de juny de 2.015 el ciutadà XX es va personar a l'Oficina del Defensor per formular una queixa en relació a la contractació que havia fet en data 26 de maig de 1.999 del subministrament de l'aigua. Com que no tenia encara la cèdula d'habilitat, des de la Companyia d'Aigües se li va fer el contracte per un comptador provisional d'obres per tal de que pogués disposar d'aigua. Però el 6 d'agost de 2.014, a l'adonar-se del l'alt cost que venia pagant en el rebut trimestral, i detectar que se li aplicava una tarifa diferent és quan el ciutadà fa la reclamació.

Una vegada estudiada i avaluada tota la documentació sol·licitada a la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú sobre aquesta queixa que ens va presentar el ciutadà, i comparada amb la que ell ens va aportar, hem de manifestar el següent:

Vist que el ciutadà amb data 3 de març de 2.015 va presentar una queixa per escrit a l'Ajuntament, amb número de registre d'entrada 2015006278, demanant que li fossin abonades les diferències entre la tarifa pagada com a comptador provisional d'obres i el domèstic entre el període que va des de la data del contracte inicial 26 de maig de 1.999 i la data en que se li va fer el canvi de tarifa, el 26 d'agost de 2.014.

Vista la resposta que se li va lliurar des de la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú, en data 18 de maig de 2.015 número de registre 4000411, en la que es diu que el ciutadà " el dia 12 d'agost de 2.014 ens presenta la cèdula d'habilitat i se li fa el canvi de contracte de comptador provisional a comptador domèstic".

Vist que el ciutadà aporta certificat de la cèdula d'habilitat núm. CHB0664499003, amb data de certificació del 28 de maig de 1.999, del habitatge del que es propietari, situat en la plaça Fabrica Nova, 15, 1er-A.

Vist que segons ens manifesta ell, i, no hem trobat cap anotació o document de la Companyia d'Aigües en que se li digui, d'una forma explícita, que tan aviat com tingui la cèdula d'habilitat la porti a la Companyia d'Aigües per tal de fer-li el canvi de tarifa en el contracte del comptador de l'aigua.

Atès que dos dies després de signar el contracte del comptador provisional d'obres amb la Companyia d'Aigües, el 28 de maig de 1.999, el ciutadà tenia en el seu poder la certificació de la cèdula d'habilitat, no s'entén per què no la va lliurar a la companyia per fer el canvi de tarifes del subministrament. Sembla clar que ningú de la Companyia d'Aigües el va avisar perquè els fes arribar la cèdula per tal de realitzar el canvi de tarifa del comptador.

Considerant que varen passar més de 15 anys i la Companyia d'Aigües no es va donar compte que estava subministrant aigua, durant tant de temps, a un particular donat d'alta amb un comptador provisional d'obres, i que va ser el mateix ciutadà el que va formular la queixa al veure l'elevat cost que havia de pagar cada trimestre en el rebut de l'aigua.

Considerant que l'article 26 del Reglament del Servei Municipal d'Abastament d'Aigua Potable diu que: "Excepcionalment, la companyia podrà concedir connexions provisionals per obres" però també diu: "En cap cas, l'aigua subministrada per a una connexió d'obres s'utilitzarà per a consum en habitatges i locals. Aquesta connexió quedarà clausurada automàticament en finalitzar les obres".

Considerant que la Companyia d'Aigües, segons es desprèn dels rebuts per consum d'aigua que trimestralment, facturava al ciutadà, al fer el canvi de comptador provisional d'obres a comptador domèstic, no ha fet ni el canvi de la pòlissa (núm. 23205) ni del comptador (núm. 11012023), això ens porta a pensar que el canvi de tarifació solament es una anotació en l'expedient de contractació del ciutadà. Per això no entenem per quina raó, a la Companyia d'Aigües se li va oblidar, durant tant de temps, reclamar al ciutadà la cèdula d'habilitat, ja que el seu contracte estava subjecte a una eventualitat d'una tarifació que no es correspon amb el consum domèstic.

Així mateix no entenem la casella que indica "Data d'instal·lació 04-12-2013" del document indicat amb el núm. 4, CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I CLAVEGUERAM, de la documentació que ens ha lliurat la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú i que està signat i segellat per l'empresa el 26 de maig de 1.999. Aquesta data no coincideix ni amb la data de contractació ni amb la data del canvi de tarifació, però sí amb la data del reenganxament després que se li tallés l'aigua per impagament, sense que la Companyia d'Aigües, se n'adoni, tal i com consta en aquest document, que ja tenia la cèdula d'habilitat.

RECOMANACIÓ:

És obvi que a la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú va oblidar indicar al ciutadà XX d'una forma clara i efectiva, que tan aviat com tingués el certificat d'habilitat el fes arribar, el més aviat possible, a les oficines de la Companyia d'Aigües, per tal de canviar la tarifació provisional que se li havia concedit pel subministrament d'aigua. I que no és fins que el ciutadà XX no es queixa per

l'elevat cost de l'aigua que ha d'abonar a la Companyia d'Aigües que no es soluciona la provisionalitat del comptador, provisionalitat que dura més de quinze anys.

Per tant aquest Defensor recomana que la Gerència de la Companyia d'Aigües es posi en contacte amb el ciutadà per tal d'arribar a un acord en la quantitat que se li hauria d'abonar per la diferència de tarifes que el ciutadà ha pagat de més durant aquest quinze anys.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Atenent la recomanació del defensor de la Ciutadania de trobar una fórmula compensatòria pel preu pagat per l'abonat, per no haver realitzat el canvi de la contractació en el moment adient, el gerent de la Companyia d'Aigües pren la resolució següent:

Abonar al sol·licitant XX, com abonat del contracte de subministrament d'aigua, al domicili de la plaça de la Fàbrica Nova, YY, la quantitat de 255,26 euros corresponent a la diferència de tarifes provisional i domèstica, del subministrament d'aigua, entre el 19 de novembre de 2012 i el 21 de maig de 2014.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

23) Exp. 63/2015. Inici: 23/7 Final: 23/7

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 23 de juliol de 2015 el ciutadà XX, es va personar a l'Oficina del Defensor per formular una queixa en relació a que el departament de Medi Ambient de la Generalitat no li permet fer una rompuda a la seva finca per tal de poder habilitar més espai per al conreu, en base a un informe desfavorable que conclou que es tractaria d'un projecte inviable degut a l'elevat desnivell del terreny.

Un cop estudiada la documentació que ens aporta el ciutadà, des de l'ODC se li comenta que és un cas competència del Síndic de Greuges de Catalunya.

Restem a l'espera que el ciutadà, si així ho creu convenient, ens porti la resta de documentació necessària per tal de poder fer el trasllat de l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya des de l'Oficina.

24) Exp. 65/2015. Inici: 23/7 Final: 25/9

Queixa

Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 23 de juliol de 2015 el ciutadà XX exposa una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància entrada el 12 de setembre de 2012, i encara no contestada, en relació a la inclusió de la finca del Corral de l'Apotecari en el pla Especial Catàleg Històric, Artístic i Natural.

El ciutadà amb domicili al c. de la Creu, YY, de Vilanova i la Geltrú ens informa i ens aporta instància amb registre d'entrada número 2012020500/1, entrada el dia 12 de setembre de l'any 2012 per la qual demanava la recuperació de la Masia de l'Apotecari amb tràmit d'instància per la Incoació d'expedient per la inclusió al Pla Especial de Catàleg Històric, Artístic i Natural de la mateixa.

Aquesta finca, segons ens comenta, està inscrita en el registre de la propietat de Vilanova i la Geltrú, al volum 62, llibre 38, foli 147, finca 2556, i, després de l'última segregació, té una superfície de 10 hectàrees, 61 àrees, 78 centiàrees, amb una antiguitat des de la seva data de construcció entre els anys 1818, 1821 i coneguda com "Corral o Masia de l'Apotecari".

PETICIÓ RESPOSTA:

Com que, segons ens informa, no ha rebut cap resposta a la instància presentada el 12 de setembre de 2012, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ens dirigim al Servei d'Urbanisme per tal que ens informin de les raons per les quals encara no s'ha respòs, i també sobre la situació en que es troba aquest expedient.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

El Servei d'Urbanisme informa:

1- Que l'escrit de referència fou entrat a l'Ajuntament com a al·legació a l'acord d'aprovació inicial del Pla Especial i Catàleg de Masies i Cases Rurals del sòl no urbanitzable de Vilanova i la Geltrú (en endavant PEM), adoptat per la Junta de Govern Local en data 24 de juliol de 2012.

2- Que aquest escrit d'al·legacions fou informat pel Cap de Servei d'Urbanisme en data 20 de juny de 2014, presentades en el tràmit d'informació pública de l'esmentat acord d'aprovació inicial del Pla Especial i Catàleg de Masies i Cases Rurals del sòl no urbanitzable de Vilanova i la Geltrú.

3- Que el Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària de data 7 de juliol de 2014 acordà, entre d'altres, la resolució de les al·legacions presentades d'acord amb l'informe tècnic corresponent, i l'aprovació provisional del PEM de referència, així com la seva notificació als interessats.

4- Que el dia 24 de juliol de 2014 el ciutadà va signar al seu domicili del c./ de la Creu YY d'aquest municipi, l'avís de recepció de la notificació emesa en data 18 de juliol de 2014 i núm. de sortida 9512, corresponent als acords descrits a l'apartat anterior.

5- Que el ciutadà va poder consultar l'expedient complet del PEM, i fou informat personalment pel Cap de Servei d'urbanisme, donant-li les explicacions de detall i els aclariments pertinents.

6- Que el Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària de data 4 de maig de 2015 acordà verificar el Text refós del PEM, prescrit en l'acord de la seva aprovació definitiva per la Comissió Territorial d'Urbanisme de Barcelona de 6 de novembre de 2014. En el mateix Ple, entre d'altres, s'acordà la seva notificació als interessats.

7- Que el dia 18 de maig de 2015 el ciutadà va signar al seu domicili d'aquest municipi, l'avís de recepció de la notificació emesa en data 14 de maig de 2015 i núm. de sortida 5874, corresponent als acords descrits a l'apartat anterior.

8- Que el ciutadà va poder consultar l'expedient complet del text refós del PEM, i fou atès personalment pel cap de servei d'urbanisme, donant-li les explicacions de detall i els aclariments pertinents

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

25) Exp. 66/2015. Inici: 23/7 Final: 30/11

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 23 de juliol de 2015 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per tal que se l'ajudi a escanejar i enviar documentació al Síndic de Greuges de Catalunya sobre una queixa ja presentada pel ciutadà a aquesta institució sobre l'estat de deixadesa de les voreres dels carrers de la Masia d'en Frederic, i també les de la cruïlla entre carrer de l'Aigua i carrer Josep Coroleu. El senyor XX també ha comentat a la queixa que, en el seu cas, pel fet d'estar patint les seqüeles d'un ictus, el problema en la dificultat alhora de transitar per aquests carrers s'agreuja.

El 30 de novembre el ciutadà es torna a personar a l'Oficina queixant-se de la resolució presa pel Síndic de Greuges de Catalunya en relació al seu cas.

Des de l'ODC se li comenta que caldrà que adreci la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, ja que és la institució que ha gestionat el seu expedient.

26) Exp. 80/2015. Inici: 24/9 Final: 17/11

Queixa

Companyia d'Aigües

ACTUACIÓ:

En data 24 de setembre de 2015 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

La ciutadana va entrar una instància a l'Ajuntament amb data de 10 d'agost de 2015, amb núm. de registre 2015022362 exposant una reclamació sobre el clavegueram.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del defensor de la Ciutadania ens dirigim a la Companyia d'Aigües per conèixer les raons o motius pel qual no se li ha donat cap resposta a la instància presentada el dia 10 d'agost de 2015.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Amb referència a la reclamació sobre clavegueram de la senyora XX, us comuniquem que en data 4 de novembre de 2015, la Companyia d'Aigües ha enviat la resposta a la reclamant.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

27) Exp. 81/2015. Inici: 24/9 Final: 30/11

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 24 de setembre de 2015 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

La ciutadana va entrar una instància a l'Ajuntament amb data de 13 d'agost de 2015, amb núm. de registre 2015022622 reclamant la instal·lació d'una marquesina en la parada del bus urbà del passeig de Ribes Roges, costat de la Torre Blava.

PETICIÓ RESPOSTA:

Com ens consta en l'ODC que encara la ciutadana no ha rebut cap resposta de la instància que va presentar el dia 13 d'agost de 2015, ens posem amb contacte amb els Serveis Viaris per tal de conèixer el motiu per el que no s'ha donat cap resposta.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En relació a la demanda de la instal·lació d'una marquesina en la parada de bus urbà del passeig de Ribes Roges, al costat de la Torre Blava, us comunico que aquesta parada ja consta en el llistat de parades del bus urbà amb necessitat de col·locar-hi una marquesina. Tan aviat com l'Ajuntament disposi de marquesina s'aniran instal·lant en les parades de la ciutat.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

28) Exp. 82/2015. Inici: 24/9 Final: 30/11

Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 24 de setembre de 2015 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

La ciutadana va entrar una instància a l'Ajuntament amb data de 13 d'agost de 2015, amb núm. de registre 2015022621 queixant-se de la proliferació d'antenes parabòliques en el carrer Lluís de Recasens, YY ni en el carrer Ramon Muntaner, ZZ.

PETICIÓ RESPOSTA:

Tal com ens consta en l'ODC que encara la ciutadana no ha rebut cap resposta de la instància que va presentar el dia 13 d'agost de 2015, ens posem amb contacte amb els Serveis de Llicències i Disciplina per tal de conèixer el motiu per el que no s'ha donat cap resposta.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Segons la inspecció municipal realitzada no s'ha constatat l'esmentada proliferació d'antenes en el carrer Lluís de Recasens, YY ni en el carrer Ramon Muntaner ZZ.

Únicament es veuen un parell d'antenes que estan situades totalment dins de la parcel·la, però que ens consten com a existents abans de l'entrada en vigor de l'ordenança municipal reguladora d'instal·lacions tècniques pròpies dels edificis i construccions, aprovada en el Ple de 7 de juliol de 2014 i en vigor des del 28 d'agost, que diu que, sempre que sigui possible, aquestes instal·lacions no han de ser visibles des dels espais públics immediats. Segons la disposició transitòria primera disposen d'un termini que encara no ha finalitzat per a la seva adequació.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

29) Exp. 87/2015. Inici: 8/10 Final: 5/11

Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 8 d'octubre de 2015 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

El ciutadà va entrar una instància a l'Ajuntament amb data de 8 de juny de 2015, amb núm. de registre 2015016531 exposant la problemàtica produïda per les males olors provinents de la cuina d'un local de restauració que afecten a una zona de la seva vivenda.

PETICIÓ RESPOSTA:

Com ens consta en l'ODC que encara el ciutadà no ha rebut cap resposta de la instància que va presentar el dia 8 de juny de 2015, ens posem amb contacte amb els Serveis de Llicències i Disciplina per tal de conèixer el motiu per el que no s'ha donat cap resposta

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En relació a aquesta queixa rebuda, us informo del següent:

En data 9 de juny de 2015 es va realitzar una visita de comprovació per part del Servei d'inspecció d'activitats, degut a que es van comprovar que hi havia algunes mancances i que no es percebia clarament les olors.

En una segona visita, en data 3 de juliol, realitzada pels Serveis tècnics, es va detectar mancances en els activitats situades en els baixos:

- manca de conducte d'extracció independent en les dues activitats
- manca d'extinció automàtica en la cuina del bar restaurant Rbla Pau YY

En data 6 de juny de 2015 el titular de l'activitat Rbla. Pau ZZ va demanar llicència d'obres per instal·lar el conducte independent.

En data 12 d'agost de 2015, per tal d'eliminar les molèsties denunciades, per decret d'alcaldia es va incoar expedient tendent al tancament de l'activitat en cas que el precinte dels elements de cuina que feien ús del sistema d'extracció no fos efectiu.

En data 10 de setembre de 2015 el denunciant es torna a queixar de les males olors tot i que l'activitat del bar restaurant AA roman tancada des de finals d'agost. Es conclou que segurament les males olors provenien d'un altre local, del bar restaurant BB.

En data 13 d'octubre de 2015 es realitza la visita per a fer la prova per a determinar d'on provenien les males olors, i es conclou que no es pot determinar que hi hagués una transmissió d'olor a la vivenda, però si que es podia dir que hi havia una fuga d'olor que procedia de la cuina, ocasionada a l'obrir la finestra del dormitori.

Per la qual cosa es requereix al titular del bar restaurant BB perquè realitzi una neteja del conducte d'extracció per eliminar una possible fuga i instal·lar l'extinció automàtica a la cuina.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

30) Exp. 93/2015. Inici: 27/10 Final: 19/11
Queixa

Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 27 d'octubre de 2015 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

El ciutadà va entrar una instància a l'Ajuntament amb data de 31 d'agost de 2015, amb núm. de registre 2015023518 demanant una inspecció al local situat a la rambla principal, YY així com que l'Ajuntament prengué les mesures oportunes per a la millora de les condicions higiènico-sanitàries del local.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ens posem amb contacte amb els Serveis de Llicències i Disciplina per tal de que ens indiquessin el motiu o la raó pels quals el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En data 23 de setembre de 2015, el servei d'inspecció d'activitats va realitzar una visita al domicili del senyor XX per tal de comprovar les molèsties denunciades i en el moment de la inspecció no es va poder comprovar ni males olors al local ni als lavabos, així com que no es va poder comprovar que el lavabo no funcionés correctament.

Així mateix, el senyor XX s'ha personat diverses vegades al departament de Llicències per presentar verbalment demandes en relació a les llicències atorgades sense autorització per part del propietari de la finca.

En referència a aquestes demandes comentar que la llicència urbanística és neutral respecte dels drets privats que puguin afectar a la finca o obra en qüestió, de tal manera que les situacions jurídic-privades existents entre el sol·licitant i terceres persones no poden veure's afectades per la concessió de la llicència urbanística. L'Ajuntament està obligat a concedir una llicència quan l'obra a realitzar no infringeixi el planejament urbanístic ni les ordenances municipals.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

31) Exp. 94/2015. Inici: 27/10 Final: 23/11

Queixa

Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 27 d'octubre de 2015 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

El ciutadà ha entrat una instància demanant que se li retornin uns diners, segons ell pagats de més, en el lloguer del seu habitatge social.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'ODC es contacta telefònicament amb personal de l'Oficina d'Habitatge i es pregunta per l'estat de l'expedient.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

L'Oficina d'Habitatge de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú informa que l'expedient del ciutadà ha estat traslladat a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, que és l'organisme competent que ha de donar la resposta final al ciutadà

El 23 de novembre de 2015 el ciutadà s'adreça a l'Oficina per informar-nos que ja ha rebut resposta a la instància per part de Agència de l'Habitatge de Catalunya.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

32) Exp. 96/2015. Inici: 29/10 Final: 2/11
Queixa
Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 29 d'octubre de 2015 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i mostra la seva disconformitat sobre la resposta de l'Ajuntament a una instància en la que es queixava de la contaminació acústica que genera l'empresa YY i que afecta a la seva salut.

Des de l'ODC se li comenta que aquest tema depèn de la Direcció General de Indústria de la Generalitat de Catalunya i que, per tant, si ho vol, es pot adreçar al Síndic de Greuges de Catalunya.

La ciutadana mostra la seva conformitat i ens demana que li traslладem el cas des de l'Oficina.

33) Exp. 102/2015. Inici: 17/11 Final: 25/1/2016
Queixa
Oficina d'Atenció Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 17 de novembre de 2015 el ciutadans XX i YY, amb el seu fill menor ZZ es personen a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per formular una queixa contra la resolució definitiva emesa per l'Ajuntament on s'acorda donar-los de baixa d'ofici del Padró Municipal d'habitants de la nostra ciutat, Segons ens comenten, el passat 27 de juny, a l'arribar al seu domicili del carrer Olèrdola AA, de la nostra ciutat, després de passar les festes de Sant Joan fora de la ciutat, es troben amb

un avís de la Policia Local en el que se'ls notifica que no havent estat localitzats al seu domicili el dia 23 de juny a les 11h 15m, se'ls prega que es personin a les dependències de la Policia Local de la ciutat o hi truquin per telèfon abans del dia 26 de juny. El mateix dia 27 truquen per telèfon a les dependències de la Policia Local i l'agent que els atén els indica que truquin el dia 29 de juny. El dia 29 truquen i els informen que des de la Prefectura de la Policia Local han enviat l'informe corresponent a l'Oficina del Padró Municipal de l'Ajuntament i que es personin a dita oficina que allí els informaran. El dia 30 es personen a l'Oficina del Padró Municipal i la persona que els va atendre no coneixia ni tenia constància de res, i davant d'ells va trucar per telèfon a la Prefectura de la Policia on no li van saber donar cap raó sobre l'avís del dia 23.

El mateix dia 30 es van tornar a personar a la Prefectura de la Policia on els van l'informe núm. 11.215 per el que l'Ajuntament sol·licitava a la Policia Local que fes la comprovació dels residents a l'habitatge del carrer Olèrdola, AA, i els van tornar a dirigir a l'Oficina del Padró Municipal on els va atendre la treballadora BB, que els va remetre a la Cap de Servei d'Educació, la qual els va atendre telefònicament.

Com que veien que passaven els dies i ningú els comentava res es van personar a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadana de l'Ajuntament on els van indicar que entressin una instància explicant els fets per tal d'aclarir el malentès produït per l'avís que els va deixar el dia 23 de juny la Policia Local al no trobar-los en el seu domicili. Després, per indicació de la persona que els va atendre a l'OAC es van presentar a l'IMET, on els van comentar que si era alguna cosa relacionada amb plaça escolar del seu fill ja rebrien una notificació de forma oficial. Aquell mateix dia reben una trucada telefònica de la Cap de Servei d'Educació informant-los que s'ha presentat una queixa a l'IMET, relacionada amb la plaça escolar del col·legi Divina Providència on va el seu fill, al·legant que no resideixen en el seu domicili del carrer Olèrdola, AA.

Vist que el dia 27 de febrer de 2.015 els ciutadans XX, YY i el seu fill ZZ son donats d'alta al Padró Municipal d'Habitants de la nostra ciutat, al carrer Olèrdola, AA. Tal com respon al registre del padró de l'Àrea de serveis a les Persones Estadística i Padró.

Vist que degut a que la ciutadana YY fa mes d'11 anys que treballa en una empresa de la nostra ciutat, que al seu marit, que treballa a Barcelona, li és més fàcil el desplaçament diari a la feina des de Vilanova i la Geltrú que des de Cunit, on residien abans, i que com que els seus pares tenien un pis buit a la nostra ciutat decideixen arranjar el pis i venir a residir al carrer Olèrdola, AA, es per això que el 27 de febrer s'inscriuen donant-se d'alta al Padró Municipal.

Vist que el mes de març de 2.015 presenten la documentació per tal de realitzar el tràmit per la preinscripció del seu fill ZZ per a una plaça escolar, i en cap moment s'observa, cap ocultació ni falsificació de dades en la documentació presentada, concedint-li una plaça al col·legi Divina Providència.

Vist el rumb que prenen les coses des de el dia 27 de juny en que ells van tenir coneixement que la Policia Local havia passat pel seu domicili sense trobar-los, i que en cap dels departaments de l'Ajuntament, als que es van adreçar, els

explicaven clarament quin era el problema, amb la sorpresa afegida que ningú sabia de que els parlaven, per indicació de la persona que els atén a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania entren amb data 3 de juliol de 2.015 una instància amb el núm. 2015019182 a l'Ajuntament, que no se'ls ha respòs.

Vist que el dia 11 d'agost de 2.015 amb núm. de sortida de l'Ajuntament 2015009824 reben una resolució d'Alcaldia en la que se'ls comunica que s'inicia l'expedient núm. 000125/2015-EST per donar de baixa d'ofici del Padró Municipal el menor ZZ i els seus pares XX i YY perquè hi ha indicis de que no resideixen actualment en el domicili d'aquest municipi en el que estan empadronats.

Vist que els ciutadans el dia 18 d'agost de 2.015 entren una instància per registre núm. 2015022883 a l'Ajuntament, donant tot tipus d'explicacions i a més adjuntant documents per tal de donar una resposta adient al Decret d'Alcaldia del dia 9 de juliol de 2015 pel que se'ls incoava l'expedient 000125/2015-EST.

Vist que el dia 23 d'octubre de 2.015, amb registre de sortida núm. 2015012311 i expedient núm. 000224/2015-EST, se'ls comunica la resolució per la que s'acorda la baixa d'ofici en el Padró Municipal d'habitants dels 3 ciutadans.

Considerant que la Policia Local, tal com consta en l'avís que va deixar l'agent de la policia, només va passar el dia 23 de juny a les 11h 15m per comprovar si residien en el domicili, no s'ha actuat d'una forma correcta perquè sabent que estàvem en una setmana d'una festa molt popular i arrelada a la nostra societat es podria haver optat per realitzar la comprovació un altre dia, per més seguretat de localitzar-los, i no generar cap perjudici a les persones.

Considerant que quan varen fer la preinscripció del seu fill, en la documentació presentada i per tant contrastada per la regidoria d'Educació no es va trobar cap indicati que fes anul·lar o invalidar la preinscripció, concedint-li plaça escolar al col·legi de la Divina Providència.

Considerant que com que ningú no els donava cap explicació varen presentar 3 de juliol de 2.015 una instància amb registre núm. 2015019182 a l'Ajuntament i que encara no se'ls ha respòs.

Considerant que en el Decret d'Alcaldia del dia 9 de juliol de 2015 pel que se'ls incoava l'expedient 000125/2015-EST, a part de no fer cap menció a la instància presentada pels ciutadans el dia 3 de juliol, en la relació dels fets el punt III diu: *"per a comprovar la veracitat de les dades consignades en el Padró d'habitants s'han realitzat les comprovacions addicionals oportunes per part de la policia local, que han conclòs que aquestes persones no es troben residint de forma habitual en el domicili on consten empadronades, segons informe de data 25 de juny de 2.015"*. Tanmateix l'avís notificat per la Policia Local el dia 23 de juny remarcava que s'havien de posar en contacte amb la prefectura de la Policia Local abans del 26 de juny com pot ser que el Decret d'Alcaldia de 9 de juliol de 2015 digui que l'informe de la Policia Local és amb data 25 de juny.

Considerant que a data d'avui els tres ciutadans fa uns nou mesos que consten com censats al Padró Municipal de la nostra ciutat i que en tot moment, tal com es desprèn de la documentació presentada en els seves instàncies, han tingut com a

residència habitual el domicili del carrer Olèrdola, AA, no entenem perquè se'ls ha lliurat un Decret d'Alcaldia per tal de donar-los de baixa del Padró Municipal sense tenir en compte els perjudicis i les molèsties que s'està ocasionant a aquestes persones.

RECOMANACIÓ:

Considerant que les decisions i actuacions de l'Administració Municipal i els seus servidors han d'observar els principis de transparència, bona administració, proporcionalitat, equitat, sentit comú i justícia, i, que en aquest cas no hi ha elements objectius que justifiquin l'actuació de l'administració, és per això que recomano que es deixi sense efecte el Decret d'Alcaldia del dia 14 d'octubre de 2.015, núm. exp. 000224/2015-EST, pel qual es dona de baixa d'ofici del Padró Municipal d'Habitants al senyor XX, a la senyora YY i al menor ZZ.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Es resol desestimar les al·legacions formulades pels senyors XX i YY, en base a que:

-la residència que es pretén acreditar en el carrer Olèrdola, AA de Vilanova i la Geltrú es correspon amb fets i situacions posteriors al dia 21/5/2015, data en que es produeix la denúncia per empadronament irregular

-la Policia Local es ratifica en el seu informe de data 25/6/2015.

No obstant, si actualment els interessats reuneixen els requisits establerts en l'article 54 del reglament de Població, poden sol·licitar l'Alta en el Padró municipal d'habitants, alta que tindrà efectes a partir de la data de la sol·licitud.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

34) Exp. 104/2015. Inici: 23/11 Final: 23/11

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 23 De novembre de 2015 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i mostra la seva disconformitat amb la resposta que li ha fet arribar l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a una instància en la que reclamava que li retornessin uns diners, segons ell pagats de més, en el lloguer del seu habitatge social.

Des de l'ODC se li diu al ciutadà que aquest tema és competència del Síndic de Greuges de Catalunya ja que l'Agència de l'Habitatge de Catalunya és un organisme de la Generalitat de Catalunya.

El ciutadà ens demana que des de l'Oficina traslладem al cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

35) Exp. 105/2015. Inici: 24/11 Final: : 28/12

Queixa

Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

El dia 24 de novembre de 2015, el ciutadà XX, colombià amb passaport espanyol, es persona a l'Oficina de Defensor de la Ciutadania per formular una queixa contra la resolució d'Alcaldia al no condonar-li el deute en concepte de l'Impost sobre Béns Immobles i Taxa d'Escombraries Domiciliaries del domicili del carrer Bailen YY, que va haver d'entregar en dació en pagament en data 8 de gener de 2015, segons ens comenta el ciutadà, a l'estar en situació d'aturat de llarga durada sense cap tipus d'ingrés i no tenir cap ajuda. Des del rep una ajuda en concepte de Renta Activa d'Inserció de 426 €. Fa dos anys la assistenta social, al veure la situació en que es trobava la família, formada per la seva esposa i dos fills, al no poder fer-se càrrec de les quotes mensuals de la hipoteca que havia contret amb BANKIA per la compra del pis on residia, a primers del 2014 el posa amb contacte amb l'oficina del Servei d'Intermediació en Deutes d'Habitatge (SIDH) on l'informen i li donen tot tipus d'assessorament per tal de fer la dació en pagament del seu pis del carrer Bailen YY. En tot moment, segons ens comenta, va estar acompanyat i assessorat per una persona del SIDH amb la que van acordar posar-se amb contacte amb els representants de BANKIA per la dació en pagament. El mes de novembre de 2014, quan ja tenien tota la documentació preparada per la dació li comuniquen que te pendents uns rebuts i que fins que no els faci efectius no pot portar-se a terme la dació, el ciutadà normalitza la situació i queden amb l'assessor del SIDH per signar els documents el 20 de desembre de 2014, però els representants de BANKIA els comuniquen que com que hi ha les festes nadalenques i de Cap d'any molt pròximes cal retardar la data de la signatura pel dia 8 de gener de 2015. Tenint amb compte que aquest ciutadà es colombià i, per tant, encara que porti molts anys residint a la nostra ciutat, té un gran desconeixement del funcionament de l'administració local, i ningú l'informa de que si la signatura es realitzava el dia 8 de gener ell hauria de respondre per les taxes de l'IBI i d'Escombraries de l'any 2015.

Una vegada estudiada i comprovada la documentació que ens ha lliurat i vist que el ciutadà està en una situació d'emergència econòmica, amb risc d'exclusió social i risc de pobresa, tenim en compte que per fer front al lloguer del pis on resideix i als costos mensuals per tirar endavant la seva família, formada per 4 persones, només

rep, a part dels 426 € mensuals de la Renta Activa d'Inserció, l'ajuda en concepte d'aliments de l'Economat a través dels Serveis Socials, volem fer les següents apreciacions:

Atès que amb data 4 de setembre de 2015 i referència núm. 9151020-63685793, l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona li notifica de la previsió de constrenyiment i de la carta de pagament de l'IBI amb recàrrec. Aquesta notificació la adrecen a la vivenda del carrer Bailen, YY, on des del 8 de gener no hi resideix.

Atès que davant la notificació el ciutadà XX no té mitjans econòmics per fer front el pagament que se li reclama, el dia 30 de setembre de 2015 entra una instància amb núm. de registre 2015026116 explicant els motius pels que no pot fer front al pagament que se li exigeix, i que ningú el va informar de que si la signatura de la dació es feia el dia 8 de gener hauria de fer-se càrrec de les taxes de l'IBI i les Escombraries de tot l'any.

Atès que amb data del registre de sortida 10 de novembre de 2015 núm. 2015012946 se li dicta un decret d'Alcaldia donant resposta a la instància que el ciutadà XX va presentar el 30 de setembre en la que sol·licitava que se li condonés el deute en concepte d'IBI i Taxa d'Escombraries del carrer Bailen YY, i en el que es desestimava la sol·licitud de condonació que demanava el ciutadà.

Atès que el 24 de novembre de 2015 el ciutadà presenta una instància com a recurs al decret d'Alcaldia del 10 de novembre, demanant que se li condonés el deute de l'IBI i la Taxa d'Escombraries perquè és considera una persona insolvent degut a la situació en que es troba tota la seva família i no té cap tipus d'ingrés o recurs per fer front amb el deute.

Atès que el dia 10 de desembre es va tornar a personar a l'Oficina del Defensor per lliurar-nos un document de requeriment de pagament de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona amb data de sortida 12 de novembre de 2015 que l'havia trobat a la bústia del pis del carrer Bailen YY, pis que des del dia 8 de gener no consta com el seu domicili.

La situació de vulnerabilitat en la que es troba el ciutadà XX i la seva família és una situació greu d'emergència social, amb risc d'exclusió i pobresa i es fa molt difícil que una família pugui superar-la per si sola. El ciutadà en tot moment s'ha mostrat molt agraït per l'ajuda que se li dona des de les dependències dels Serveis Socials de l'Ajuntament i també de l'assistenta social que l'atén. No obstant, com a Defensor de la Ciutadania entenc que el ciutadà no té cap culpa d'haver signat el contracte de la dació en pagament el dia 8 de gener, i que la persona que l'assessorava de SIDH en cap moment el va alertar en la situació a la que al ciutadà s'exposava.

Ningú no s'ha preguntat perquè no es va signar el dia 20 de desembre, quan tota la documentació ja estava preparada i es va canviar per requeriment dels representants de BANKIA? Segur que els representants de BANKIA saben molt bé el que deien.

També vull subratllar que en aquest cas es donen dues situacions que s'estan repetint en actuacions anteriors i a les quals no havia fet mai referència:

1. La manca de comunicació entre diferents departaments de l'Ajuntament, En aquest cas, per una banda el Departament de Serveis Socials, que porta més de dos anys assistint i treballant amb la família del senyor XX i, per altra banda, el Departament de Recaptació, que òbviament ha de tenir coneixement que el pis del carrer Bailen YY ha estat entregat a BANKIA per
2. la dació en pagament per la cancel·lació de la hipoteca, i com s'ha fet efectiva l'anul·lació del cobrament de les plusvàlues generades per petició del senyor XX. Per tant, no s'entén com el Departament de Recaptació,

abans de comunicar-li al ciutadà que havia de pagar l'IBI i la Taxa d'Escombraries, no s'ha informat amb anterioritat de la situació d'aquesta família consultant-ho al Departament de Serveis Socials.

3. L'adreça que ha fet servir l'Ajuntament per a enviar les comunicacions al senyor XX és la del carrer de l'Aigua ZZ, lloc de la seva residència des d'abans del 8 de gener de 2015, però en canvi en les notificacions que se li han enviat des de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona s'ha utilitzat l'adreça del carrer Bailen YY. Per tant, o bé l'Ajuntament no notifica els canvis del cens dels ciutadans a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, o bé aquest últim organisme actua per lliure.

RECOMANACIÓ:

Davant la constatació de la insolvència provada en la que es troba aquesta família, aconsello que se'ls condoni el deute, tal com determina per a aquests casos l'article 76 de la Llei General Tributària. I si no és possible, que l'Ajuntament, mitjançant els Serveis Socials busqui una solució viable que resolgui definitivament aquest atzucac.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En relació a la condonació de les taxes d'escombraries i IBI de l'any 2015, una assistenta social es posarà en contacte amb el ciutadà XX per tal de poder solucionar el problema del deute que te amb l'Ajuntament referent a aquestes taxes.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

36) Exp. 106/2015. Inici: 30/11 Final: 2/12

Queixa

Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 30 de novembre de 2015 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

En data 28 d'abril de 2015 el ciutadà XX va entrar una instància a l'Ajuntament demanant la revisió d'una autoliquidació de plusvàlua generada, segons l'Ajuntament, per la compravenda de la seva vivenda.

El ciutadà defensa que l'Ajuntament s'equivoca alhora de valorar el fet jurídic causal, ja que es va tractar d'una dació en pagament i no d'una operació de compravenda. Com a resposta a la instància del 28 d'abril de 2015 el ciutadà rep només un nou document d'autoliquidació.

Des de l'ODC se li diu al ciutadà que en aquest tema legal que es requereix un assessorament jurídic el podrà assessorar millor el Síndic de Greuges de Catalunya.

El ciutadà ens demana que des de l'Oficina traslladem al cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

37) Exp. 109/2015. Inici: 1/12 Final: 28/12

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 1 de desembre de 2015 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

La ciutadana va entrar una primera instància a l'Ajuntament amb data de 27 de febrer de 2015, amb núm. de registre 2015005960 sol·licitant poder ser inscrita en la llista d'espera pertinent per tal que l'Ajuntament li facilités, tan aviat com n'hi hagués de disponibles, un passi per creuar la via de l'Estació de RENFE de Vilanova i la Geltrú.

Donat que la ciutadana encara no ha rebut ni resposta ni passi, i com que es veu obligada, per motius laborals i familiars, a creuar la via més de 4 vegades al dia, el dia 15 d'octubre de 2015 va presentar una segona instància a l'Ajuntament en la qual va tornar a demanar el passi per poder creuar l'Estació de RENFE.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ens posem en contacte amb els Serveis Viaris per tal de que ens indiqui el motiu o la raó perquè la ciutadana encara no ha rebut cap resposta a cap de les dues instàncies, considerant les molèsties ocasionades pel fet de no poder creuar el pas de l'Estació de Renfe, ja que la ciutadana resideix a la Plaça de la Rajanta.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

El motiu pel qual la ciutadana no ha rebut resposta és que tal i com se li va indicar, al no disposar de targetes, la sol·licitud era per una llista d'espera, que encara és vigent.

Després de moltes converses s'està negociant amb Renfe un nou conveni que entri en vigor al gener de 2016. Una vegada aprovat el nou conveni, Renfe ens farà arribar passis nous que es distribuïran a totes les persones que compleixin els nous criteris, tant si estan en llista d'espera, com si son noves peticions.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

38) Exp. 118/2015. Inici: 17/12 Final: :

Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 17 de desembre de 2015 la ciutadana XX, que resideix a Galícia, fa arribar a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, documentació que fa referència a una queixa sobre com està gestionant l'Oficina Local d'Habitatge el seu contracte de lloguer d'un habitatge social.

Des de l'ODC se li suggereix a la ciutadana que, donat que viu a Galícia i li és difícil el desplaçament, entri una queixa telemàtica a l'Ajuntament, a través de la web de L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

En data 2 de desembre la ciutadana va entrar instància amb núm. de referència 2015032819 a l'Ajuntament a través de la Subdelegació del Govern a Pontevedra, i en aquesta va reclamar que tenia pendent el pagament de la Taxa d'escombraries de l'exercici 2015, el rebut de la llum amb data de càrrec de 4 de maig de 2015, i també que tot i que el contracte de lloguer es va realitzar per un import de 370€ els ingressos que li constaven eren de 360€.

En data 20 de gener, com que encara no te resposta de la instància, adreça nova queixa a l'Ajuntament, en aquest cas per correu electrònic, i dirigida directament a l'Oficina Local d'Habitatge. En aquesta comunicació, a més d'adjuntar la instància entrada el 2 de desembre, sol·licita rebre diversa documentació relacionada amb el contracte de lloguer social.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'ODC es pregunta a l'Oficina Local d'Habitatge si la ciutadana ja ha rebut resposta a la instància presentada el 2 de desembre, i al mateix temps és demana que de tota la documentació que demana la ciutadana el dia 20 de gener, se'ns trameti una còpia a l'Oficina del Defensor.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

PENDENT DE RESPOSTA

39) Exp. 119/2015. Inici: 21/12 Final: :
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 21 de desembre de 2015 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

En data 27 de juliol la ciutadana va entrar instància a l'Ajuntament amb núm. de ref. 2015021242 en la qual exposava un nombre de circumstàncies que li generaven molèsties i com a ciutadana perjudicis en la seva vida diària pels actes i actuacions al carrer Llibertat, YY.

PETICIÓ RESPOSTA:

Com que la ciutadana encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ens posem en contacte amb els Serveis Viaris per tal de conèixer les raons per les quals encara no se li ha donat resposta.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

PENDENT DE RESPOSTA

CONSULTES

1) Exp. 1/2015. Data: 12/1

Consulta presencial
Educació

El ciutadà XX vol saber on pot posar una queixa sobre una informació contradictòria que li han donat a l'IMET en relació a una consulta sobre l'accés a uns cursos de formació.

Des de l'ODC se li suggereix al ciutadà que pot posar la queixa a l'IMET.

2) Exp. 4/2015. Data: 19/1

Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX vol saber on es pot adreçar per consultar sobre una informació que li ha fet arribar el propietari del pis on viu.

Des de l'ODC se li aconsella que s'adreci a l'OMIC.

3) Exp. 5/2015. Data: 20/1

Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX no està d'acord amb un recàrrecs que li ha cobrat la seva entitat bancària i vol saber què pot fer al respecte.

Des de l'ODC es comunica a la ciutadana que s'adreci a l'OMIC.

4) Exp. 7/2015. Data: 29/1

Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX explica que fa anys una empresa que treballava per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i mentre talava uns arbres, li va trencar el marge del pati de la seva vivenda. Ha presentat escrits a l'Ajuntament que li han estat desestimats per tractar-se d'un tema entre particulars.

Des de l'ODC es comunica a la ciutadana que es pot adreçar al Servei de Mediació. Una altra opció que se li planteja és la de fer una denúncia contra l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per responsabilitat patrimonial.

5) Exp. 9/2015. Data: 2/2
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX ha rebut una notificació de l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya i demana ajuda per a poder-la entendre.

Des de l'ODC s'ajuda a la ciutadana a interpretar la notificació.

6) Exp. 11/2015. Data: 3/2
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX viu al Passatge del Penedès te problemes amb alguns veïns del mateix carrer.

Des de l'ODC s'aconsella a la ciutadana que s'adreci al Servei de Mediació.

7) Exp. 12/2015. Data: 9/2
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX viu al Passatge Dr. Thebussem, YY i explica que ha rebut una notificació de pagament de gual dels anys 2014 i 2015 i no hi està d'acord.

Des de l'ODC es comunica al ciutadà que es posi en contacte amb els seus veïns, ja que l'any passat aquests van venir a l'Oficina i, finalment, assessorats pel Servei de Serveis Viaris de l'Ajuntament, van decidir constituir una comunitat de propietaris de plaça de pàrquing per tal de poder tenir un gual comunitari.

8) Exp. 13/2015. Data: 10/2
Consulta presencial
Varis

La ciutadana XX és una de les persones afectades per l'incendi d'una vivenda on va morir una senyora. La seva asseguradora ha tramitat tots els desperfectes però li agradaria demanar responsabilitats perquè creu que la senyora que vivia a l'habitatge cremat, per l'edat i també pel seu estat de salut, no havia de viure sola.

Des de l'ODC se li comunica que hauria de consultar-ho a un advocat que porti temes de responsabilitat patrimonial.

9) Exp. 14/2015. Data: 18/2
Consulta presencial
Recursos Humans

El ciutadà XX està a l'atur, no cobra cap tipus de prestació i per tant no té cap ingrés. Sap que l'Ajuntament ha convocat uns plans d'ocupació, però per a poder accedir-hi, sembla ser que cal pagar una taxa a la qual no pot fer front. Vol saber què pot fer amb aquesta situació.

Des de l'ODC es consulta al Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament de la ciutat i ens comuniquen que presentant la documentació pertinent gaudirà d'una bonificació del 50 % de la taxa. No obstant, s'està estudiant la possibilitat de bonificar el 100% a les persones que demostrin no tenir cap ingrés. Es comunica aquesta informació al ciutadà.

10) Exp. 16/2015. Data: 23/2
Consulta presencial
Serveis Socials

El ciutadà XX vol saber si podria denunciar a Serveis Socials per la resposta d'aquest Servei a una queixa presentada.

Des de l'ODC es recomana al ciutadà que faci cas del que se li ha contestat des de Serveis Socials.

11) Exp. 18/2015. Data: 2/3
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX va caure al carrer. En aquell moment un agent de la Policia Local va passar pel lloc dels fets, va fer un informe i va trucar a l'ambulància. La ciutadana va posar una instància a l'Ajuntament denunciant el fet per responsabilitat patrimonial. Passat uns dies va rebre una notificació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú on se li comunicava que tenia 10 dies per presentar la documentació acreditativa dels danys causats per la caiguda. La ciutadana no té clar què ha de fer.

Des de l'ODC es consulta al serveis jurídics de Via Pública i ens comuniquen que, en aquest cas, l'Ajuntament ha actuat d'ofici. Com que la ciutadana encara no està recuperada del tot, s'acorda amb els serveis jurídics que pot entrar una instància a l'Ajuntament demanant més temps per a la presentació de la documentació. Es comunica a la senyora XX.

12) Exp. 19/2015. Data: 2/3
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX viu en un pis de lloguer, té una pensió molt petita i paga el rebut de les escombraries que després l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú li retorna. Es queixa que el rebut de l'any 2014 encara no li ha estat abonat.

Des de l'ODC es recomana a la ciutadana que presenti una instància explicant el cas.

13) Exp. 20/2015. Data: 3/3

Consulta presencial

Serveis Viaris i Mobilitat

Usuaris de la platja d'Aiguadolç es queixen que l'any passat van tenir molts problemes perquè l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va donar permís perquè els gossos poguessin anar a la platja amb tot el que això comporta: defecacions, orins, corredisses i crits dels amos. Han fet queixa i ho han traslladat al Síndic de Greuges de Catalunya, aquesta institució ha recomanat a l'Ajuntament que sigui el Ple municipal qui valori la modificació de l'article 24 de l'Ordenança d'Ús de les Platges de la ciutat d'acord amb la proposta municipal de permetre a les platges la presència d'animals de companyia en horari de bany.

Des de l'ODC es recomana als ciutadans que abans que no comenci la temporada de bany presentin una nova instància a l'Ajuntament suggerint el mateix que ha recomanat el Síndic de Greuges.

14) Exp. 21/2015. Data: 3/3

Consulta presencial

Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa de les pintades que s'estan fent, de forma habitual, a la façana de casa seva. Va fer denúncia a la Comissaria dels Mossos d'Esquadra i va enviar un correu electrònic a la Policia Local, adjuntant-ne fotografies. Des de la Policia local li han contestat que han derivat el cas al Departament de Serveis Viaris.

Des de l'ODC es recomana al ciutadà que esperi un marge de temps d'uns 30 dies per a obtenir resposta, ja que fa pocs dies que va rebre la resposta de la Policia Local.

15) Exp. 22/2015. Data: 4/3

Consulta presencial

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX explica que té un problema amb el propietari del pis on viu per culpa de la immobiliària que li gestiona el lloguer.

Des de l'ODC es recomana a la ciutadana que s'adreci a l'OMIC.

16) Exp. 24/2015. Data: 9/3

Consulta presencial

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX vol saber on es pot dirigir per intentar solucionar un problema que té amb la seva companyia d'assegurances.

Des de l'ODC es recomana a la ciutadana que s'adreci a l'OMIC.

17) Exp. 26/2015. Data: 16/3
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX explica que Adif el va sancionar amb 100 € per no portar bitllet de tren. Sembla ser que tenia un abonament però no li va donar temps de validar-lo. Ha fet recursos però li han estat desestimats ja que no pot aportar proves al respecte. Amb tot això, la sanció ara puja 300 €.

Des de l'ODC es comenta al ciutadà que el tema és de difícil solució però que si vol es pot traslladar al Síndic de Greuges de Catalunya. El ciutadà manifesta que ell mateix farà la petició a aquesta institució.

18) Exp. 27/2015. Data: 1/4
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX no està d'acord amb una factura d'una empresa que li ha arreglat un elevador per a persones amb mobilitat reduïda.

Des de l'ODC es recomana al ciutadà que s'adreci a l'OMIC.

19) Exp. 35/2015. Data: 30/4
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa que una cadena de televisió privada del País Basc ha emès informació poc curosa al tractar el tema d'una malaltia.

Des de l'ODC es recomana al ciutadà que s'adreci a l'OMIC.

20) Exp. 36/2015. Data: 30/4
Consulta presencial
Servei de Mediació

El ciutadà XX és propietari d'un immoble i comenta que té problemes amb l'arrendatari perquè no li paga el lloguer ni li dóna explicacions al respecte. Tampoc li vol tornar les claus

Des de l'ODC s'aconsella al ciutadà que s'adreci al Servei de Mediació.

21) Exp. 37/2015. Data: 30/4
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana **XX** te problemes amb el pagament de la hipoteca, ja que diu que la seva ex parella no n'aporta la seva part.

Des de l'ODC s'aconsella a la ciutadana que s'adreci al Servei de Mediació.

22) Exp. 38/2015. Data: 5/5

Consulta presencial

Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà **XX** es queixa que la junta de l'Ateneu ha decidit prohibir l'entrada al local de l'entitat a aquelles persones que treballin com a agents dels cossos de seguretat de l'Estat.

Des de l'ODC es comenta al ciutadà que al tractar-se d'una entitat privada amb seu en un edifici també privat aquest tema és competència del Síndic de Greuges. El ciutadà comenta que ell mateix en farà el trasllat.

23) Exp. 39/2015. Data: 5/5

Consulta presencial

Companyia d'Aigües

El ciutadà **XX** es queixa que la Companyia d'Aigües no permet als ciutadans poder pagar el servei d'aigua domèstica mitjançant un sistema de tarifa plana mensual. Demana que el Defensor hi intervingui.

Des de l'ODC es comenta al ciutadà que per tal que aquesta Oficina pugui començar a treballar en el cas és necessari prèviament que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament. El ciutadà entra la instància i el 22 de juny la Companyia d'Aigües li contesta que actualment no és possible implantar aquest sistema de facturació.

Des de l'ODC se li comunica al ciutadà que el 13 de juliol aquesta Oficina ha entrat una actuació d'ofici al respecte i que se'l mantindrà informat. El 17 de novembre es comunica al ciutadà que la Companyia d'Aigües ha informat a l'Oficina que està estudiant de quina manera seria possible aplicar aquest sistema de facturació.

24) Exp. 40/2015. Data: 5/5

Consulta presencial

Medi Ambient

El ciutadà **XX** es queixa que als carrers no hi ha contenidors per a reciclar l'oli.

Des de l'ODC se li diu al ciutadà que pot portar aquest residus d'olis domèstics per el seu reciclatge al Punt Net o a la unitat mòbil que setmanalment s'ubica en diferents punts de la ciutat, i que implantar el servei com ell demana seria probablement perillós pel possible risc d'incendi.

25) Exp. 41/2015. Data: 5/5

Consulta presencial

Serveis Socials

El ciutadà XX es queixa que a Serveis Socials no li fan cas quan demana ajuda per a buscar feina.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

26) Exp. 42/2015. Data: 14/5
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX es queixa que s'ha assabentat que en breu s'obrirà un bar a prop del seu domicili i no hi està d'acord ja que diu que ja hi ha molts bars a la zona. A més comenta que s'hi estan fent obres sense haver-los informat prèviament.

Des de l'ODC se li recomana que entri una instància a l'Ajuntament, adjuntant en aquesta una còpia de l'acta de la reunió extraordinària de la junta de propietaris de la finca que tenen previst realitzar en breu. També se li comenta que és interessant que en aquesta acta hi signin el major nombre de propietaris afectats possible.

27) Exp. 44/2015. Data: 21/5
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà **XX es queixa** de la resolució de l'Ajuntament i també de la del Síndic de Greuges en relació a la seva queixa en la que defensava que no tenia la obligació de pagar el gual.

Des de l'ODC se l'informa que el Síndic de Greuges ha donat el tema per tancat, donant la raó a l'Ajuntament, i que, tanmateix, l'ODC comparteix el sentit d'aquesta resolució.

28) Exp. 46/2015. Data: 21/5
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa que porta més d'un any esperant a que li realitzin una intervenció mèdica.

Des de l'ODC, a petició del ciutadà, se'l deriva al Síndic de Greuges, ja que no en tenim competència.

29) Exp. 47/2015. Data: 25/5
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa sobre una autorització denegada per a realitzar càrrega i descàrrega puntual de mobiliari a la via pública.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

30) Exp. 49/2015. Data: 26/5

**Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat**

La ciutadana XX es queixa que fa molt temps que hi ha uns contenidors ubicats davant del seu comerç i diu que això li dificulta el negoci.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

31) Exp. 51/2015. Data: 26/5

**Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat**

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament ha afegit dos contenidors més al tres que ja hi havia a la Rambla del Castell, YY. Diu que són excessius. Acaba de presentar instància a l'Ajuntament.

Des de l'ODC se li diu que és necessari esperar a conèixer la resposta de l'Ajuntament a la instància o si en el termini de 30 dies no rep cap resposta que vingui a l'ODC que llavors podrem actuar.

32) Exp. 53/2015. Data: 18/6

**Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat**

El ciutadà XX es queixa que després d'haver-li estat retirat el vehicle per abandonament i portat aquest a un dipòsit sense vigilància situat darrera la ITV, li han retornat en molt mal estat. És per això que demana indemnització. També comenta que sent minusvàlid no hauria d'estar obligat a pagar l'impost de circulació.

Des de l'ODC, donat que el tema ja està per via judicial des de fa uns mesos, que no se li ha acceptat la demanda, que el vehicle no havia passat la ITV i que l'assegurança del mateix estava caducada, se li diu que no podem actuar.

Pel que fa al tema de l'impost de circulació se li recomana que entri instància a l'Ajuntament acreditant la seva condició de minusvàlid.

33) Exp. 54/2015. Data: 18/6

**Consulta presencial
Servei de Mediació**

El ciutadà XX es queixa que la comunitat de veïns on resideix no li dona permís per a realitzar una obra, que ell creu imprescindible per temes de seguretat i salut, al terrat de l'edifici.

Des de l'ODC se li recomana que es dirigeixi al Servei de Mediació de l'Ajuntament.

34) Exp. 56/2015. Data: 23/6

Consulta presencial

Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX fa una consulta en relació a com s'ha d'actuar davant d'una demanda judicial desestimada.

Des de l'ODC se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

35) Exp. 57/2015. Data: 25/6
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX consulta sobre l'ordre d'expulsió que hi ha contra ell per haver comés un delictes contra la salut pública.

Des de l'ODC, a petició del ciutadà, se'l deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.

36) Exp. 58/2015. Data: 25/6
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadania XX pregunta com pot actuar davant d'una sentència judicial ferma contra la seva persona en relació a un cas d'amenaques creuades entre ella i una altra persona.

Des de l'ODC se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya. La ciutadana expressa la voluntat de contactar-hi ella directament.

37) Exp. 59/2015. Data: 6/7
Consulta presencial
Generalitat de Catalunya

La ciutadania XX pregunta sobre la obligació de la instal·lació d'un ascensor en una comunitat de propietaris, i també si és correcte que els propietaris que viuen als baixos de l'edifici suportin menys quota que la resta.

Des de l'ODC se l'adreça a la Generalitat de Catalunya.

38) Exp. 60/2015. Data: 13/7
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que fins el setembre no cobrarà la liquidació de l'IBI de la seva vivenda, que és de protecció oficial.

Des de l'ODC se li recomana que entri una queixa per escrit a l'Oficina Habitatge de la Generalitat, i que si en un mes no li contesten s'adreci al Síndic de Greuges de Catalunya.

39) Exp. 62/2015. Data: 14/7
Consulta presencial
Educació

La ciutadana XX es queixa que la directora del Conservatori de música no permet que la seva néta segueixi assistint a les classes de piano donat que la seva mare no pot seguir pagant el deute econòmic contret amb el Conservatori.

Des de l'ODC se li recomana que s'adreci personalment a la regidora d'Educació.

40) Exp. 64/2015. Data: 23/7
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que vol eixamplar la porta d'entrada de la seva vivenda però l'Ajuntament no li ho permet.
Des de l'ODC se li demana que ens porti la llicència del permís d'obra i també el projecte.

41) Exp. 67/2015. Data: 23/7
Consulta via correu electrònic
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà XX consulta sobre si l'Ajuntament està al corrent d'unes obres que s'estan realitzant per obrir una pizzeria al carrer Eduard Toldrà, XX.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

42) Exp. 68/2015. Data: 23/7
Consulta via correu electrònic
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa de la presència continuada d'escarabats al pis de lloguer de la seva filla, tot i després de la neteja realitzada per la Companyia d'Aigües. També planteja dubtes en relació a la possibilitat d'anul·lar un contracte de lloguer, ja que entén que la propietària del mateix no fa tot el possible per a solucionar el problema dels escarabats.

Des de l'ODC se li contesta que pel tema dels escarabats és convenient que entri una instància a l'Ajuntament per tal que la Companyia d'Aigües realitzi una nova neteja. En relació a la consulta sobre el contracte de lloguer, se l'adreça a l'OMIC. Com que el ciutadà manifesta que ja va ha anat a l'OMIC se li comenta també la possibilitat d'adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya.

43) Exp. 69/2015. Data: 23/7
Consulta via correu electrònic
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX planteja problemes amb Hisenda.

Des de l'ODC se li contesta que no hi tenim competència i l'adrecem al Síndic de Greuges de Catalunya per tal que la pugui orientar.

44) Exp. 70/2015. Data: 27/7

Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX te un problema amb una empresa de telefonia mòbil.

Des de l'ODC se li aconsella que s'adreci a l'OMIC.

45) Exp. 71/2015. Data: 1/9

Consulta telefònica
Medi Ambient

La ciutadana XX resident a Les Llunes, es queixa que l'Ajuntament no li soluciona el problema que li ocasiona l'excessiu soroll que fa l'empresa Componentes Vilanova.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

46) Exp. 73/2015. Data: 7/9

Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX necessita desdoblar el comptador de llum de la seva finca, ja que aquesta està dividida en dues vivendes, però FECSA no li gestiona correctament.

Des de l'ODC se li recomana que s'adreci a l'OMIC.

47) Exp. 74/2015. Data: 10/9

Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que sent mestra de l'Escola Volerany no es pugui augmentar la ratio d'alumnes en aquella escola per tal que els seus fills s'hi puguin matricular.

Des de l'ODC se li recomana que s'adreci al Síndic de Greuges de Catalunya.

48) Exp. 76/2015. Data: 17/9

Consulta presencial
Companyia d'Aigües

La ciutadana XX es queixa que la Companyia d'Aigües fa tres dies que li ha tallat el subministrament d'aigua i li reclama una sanció econòmica per frau perquè durant un any ha tingut contractat un dipòsit d'aigua amb un aforament de 500 litres, però que realment era de 1000 litres. La ciutadana no entén que ha passat ja que no era conscient d'aquesta diferència d'aforament.

Des de l'ODC es contacta amb el gerent de la Companyia d'Aigües, se li explica la problemàtica i se li demana que atenguin a la ciutadana a les seves oficines.

Després la ciutadana ens explica que a la Companyia d'Aigües li han dit que haurà de pagar la sanció però que li rebaixaran l'import de la mateixa. La ciutadana no hi està d'acord.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

49) Exp. 78/2015. Data: 21/9
Consulta via correu electrònic
Medi Ambient

La ciutadana XX es queixa de les activitats festives i nocturnes que es realitzen al barri de la Collada.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

50) Exp. 79/2015. Data: 24/9
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX te dubtes en relació als contractes de llum i de gas, i també al manteniment d'aquestes instal·lacions.

Des de l'ODC se li aconsella que s'adreci a l'OMIC.

51) Exp. 83/2015. Data: 1/10
Consulta presencial
Companyia d'Aigües

El ciutadà XX es queixa que la Companyia d'Aigües li ha cobrat el doble de l'import que li cobra habitualment en els rebuts. Ha anat a la Companyia d'Aigües a queixar-se i li han dit que la factura és correcta.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

52) Exp. 84/2015. Data: 1/10
Consulta via correu electrònic
Servei Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa de la reducció de parades en les línies 3 i 4 de l'autobús urbà, arrel d'una resolució del Tribunal Superior de Justícia. Ha entrat queixa per escrit a l'Ajuntament.

Des de l'ODC se li recomana que esperi la resposta escrita a la queixa entrada.

53) Exp. 85/2015. Data: 5/10
Consulta telefònica
Companyia d'Aigües

La ciutadana XX es queixa que la Companyia d'Aigües no li subministra aigua domèstica perquè viu en una zona no urbanitzable.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

54) Exp. 86/2015. Data: 5/10
Consulta presencial
Servei Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa del tancament del pas sota la via de l'estació de RENFE.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

55) Exp. 88/2015. Data: 13/10
Consulta telefònica
Serveis Socials

El ciutadà XX es queixa que te una minusvalidesa i que rep molt poca ajuda econòmica de Serveis Socials.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

56) Exp. 89/2015. Data: 14/10
Consulta presencial
Servei Viaris i Mobilitat

La ciutadana es queixa que l'Ajuntament no li renova el passi de RENFE per poder creuar l'estació de tren des del barri de Mar.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

57) Exp. 90/2015. Data: 14/10
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa de la contaminació acústica e l'empresa Componentes Vilanova. Ha entrat una instància a l'Ajuntament fa més d'un mes i encara no ha rebut resposta.

Des de l'ODC se li diu que podem demanar que l'Ajuntament li respongui, però que probablement la via de solució més ràpida passi perquè la ciutadana s'adreci directament al Síndic de Greuges de Catalunya, ja que és qui en te la competència. A més, aquesta institució ja va tractar el mateix tema fa uns anys, arrel d'una queixa d'un altre ciutadà. A petició de la ciutadana, es trasllada el cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

58) Exp. 91/2015. Data: 19/10
Consulta telefònica
Servei Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que als autobusos de la companyia Monbus que fan el recorregut entre Vilanova i Barcelona sovint accepten masses passatgers i això ocasiona que alguns hagin d'anar drets durant el trajecte. Pregunta si això és legal.

Des de l'ODC se li aconsella que s'adreci a l'OMIC.

59) Exp. 92/2015. Data: 22/10
Consulta presencial
Companyia d'Aigües

El ciutadà XX es queixa que ha rebut una factura de l'aigua amb un import excessivament elevat. Va entrar instància a l'Ajuntament però diu que no li van contestar.

Des de l'ODC se li diu que ens faci arribar una còpia de la instància entrada.

60) Exp. 95/2015. Data: 28/10
Consulta telefònica
Oficina d'Atenció al Ciutadà

El ciutadà XX es queixa l'Ajuntament ha donat de baixa del padró municipal a ell, a la seva dona i no li han explicat el motiu. Diu que té tres instàncies no contestades.

Des de l'ODC se li demana que ens porti còpia de les instàncies.

61) Exp. 98/2015. Data: 9/11
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX creu que assumeix un import sobre el cadastre molt alt en relació a al de la seva veïna, que segons ella té una finca pràcticament igual a la seva. La ciutadana ha entrat instància a l'Ajuntament el 5 de novembre.

Des de l'ODC se li dona informació en relació a com es calcula el cadastre però se li recomana que s'adreci a l'Oficina del Cadastre de Barcelona per tal que li amplii la informació.

62) Exp. 99/2015. Data: 16/11
Consulta presencial
Seguretat i Protecció Ciutadana

El ciutadà XX es queixa que als carrers Roger de Llúria i Ramon Marquet hi ha hagut quatre robatoris en els últims tres mesos. Demana més presència policial. Ha entrat una queixa als Mossos.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

63) Exp. 100/2015. Data: 17/11
Consulta telefònica
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX que resideix a Galícia i és propietària d'un pis a Vilanova i la Geltrú, es queixa que fa tres mesos que ha demanat documentació a l'Oficina d'Habitatge sobre el contracte de lloguer social, i no li donen resposta.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament. Se li explica com entrar una queixa telemàtica.

64) Exp. 101/2015. Data: 17/11

**Consulta presencial
Serveis Socials**

El ciutadà XX es queixa que hi ha veïns de la seva comunitat de veïns que l'amenacen. Ho ha denunciat al jutjat. També comenta que Serveis Socials ha netejat i desinfectat l'habitació de la seva vivenda per tal d'evitar problemes de salubritat i risc d'incendi. Es queixa que ell hagi d'anar a buscar un nou matalàs i transportar-lo fins la seva vivenda

Des de l'ODC se li diu que pels problemes amb el veïns pot adreçar-se al Servei de Mediació, i pel que fa al matalàs, un cop llegida la documentació que ens aporta el ciutadà, se li diu que l'actuació de Serveis Socials és correcta, però que si el ciutadà ho creu convenient s'hi pot tornar a adreçar per a resoldre qualsevol dubte.

65) Exp. 103/2015. Data: 17/11

**Consulta presencial
Servei de Mediació**

El ciutadà XX manifesta que té problemes amb el seu inquilí.

Des de l'ODC se li recomana que s'adreci al Servei de Mediació.

66) Exp. 107/2015. Data: 30/11

**Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya**

El ciutadà XX no està d'acord en part del contingut de la carta que li ha fet arribar el Síndic de Greuges de Catalunya, ja que en aquesta es diu que el seu tema ja està solucionat i segons el ciutadà no està solucionat del tot.

Des de l'ODC se li diu que li ha de comunicar directament al Síndic de Greuges de Catalunya, ja que és aquesta institució la que ha gestionat el seu cas.

67) Exp. 108/2015. Data: 1/12

**Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya**

El ciutadà XX es queixa que suporta un IBI massa alt i que gaudeix d'una pensió per jubilació molt baixa. Diu que ha parlat amb varis regidors sobre el tema però aquests no li fan cas.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

68) Exp. 110/2015. Data: 1/12
Consulta presencial
Serveis Socials

La ciutadana XX que viu en un pis de protecció oficial, ha demanat a Serveis Socials que li ajudin a pagar els subministraments de llum i d'aigua. Estarà esperant resposta de la tècnica, però pregunta si li cal fer una queixa per escrit.

Des de l'ODC se li recomana que, de moment, esperi la resposta i si aquesta triga en molt en arribar, que entri la queixa escrita a l'Ajuntament.

69) Exp. 111/2015. Data: 1/12
Consulta via correu electrònic
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa en general del tracte verbal de diversos agents de la Policia Local.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

70) Exp. 112/2015. Data: 10/12
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa sobre la gestió de la companyia de telefonia que te contractada.

Des de l'ODC se li recomana que s'adreci a l'OMIC.

71) Exp. 113/2015. Data: 10/12
Consulta presencial
Serveis Socials

A la ciutadana XX li han tallat temporalment el subministrament de la llum perquè no pot afrontar-ne el pagament. Per aquest motiu s'ha adreçat a Serveis Socials, però es queixa que no l'atenen.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una instància a l'Ajuntament exposant el seu problema.

72) Exp. 114/2015. Data: 10/12
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament encara no li ha retornat l'import pagat en el rebut de la Taxa d'escombraries de l'exercici 2015. Diu que altres anys li retornaven abans.

Des de l'ODC se li diu que pregunti a l'Ajuntament per aquest endarreriment mitjançant instància.

73) Exp. 115/2015. Data: 10/12

**Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació**

La ciutadana XX es queixa en general de l'afany recaptatori que sembla tenir l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú alhora de posar excessives multes de trànsit, i en concret del radar de velocitat situat a la Ronda Europa.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la seva queixa per escrit a l'Ajuntament.

74) Exp. 116/2015. Data: 14/12

**Consulta presencial
Medi Ambient**

La ciutadana XX es queixa dels escarabats que hi ha als arbres de davant de la seva vivenda, ja que li entren a casa pel balcó.

Des de l'ODC se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

75) Exp. 117/2015. Data: 14/12

**Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació**

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament no li retorna els diners de la Taxa d'escombraries de l'exercici 2015. Ens comunica que acaba d'entrar una instància a l'Ajuntament.

Des de l'ODC se li recomana que esperi la resposta per escrit de l'Ajuntament

76) Exp. 120/2015. Data: 21/12

**Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació**

La ciutadana XX pregunta per l'origen i el càlcul de l'IBI, ja que està disconforme amb l'elevat import que ha de suportar.

Des de l'ODC se li explica d'on prové i també els components del càlcul de l'impost, però se li suggereix que per a una informació més detallada pot adreçar-se a l'Oficina del Cadastre de Barcelona.

77) Exp. 121/2015. Data: 21/12

**Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat**

La ciutadana XX es queixa que contínuament molta gent aparca el cotxe al seu gual i no hi ha prou presència policial per a solucionar aquest problema.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

78) Exp. 122/2015. Data: 21/12

Consulta presencial

Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que fa un temps l'Ajuntament va canviar el parquímetre de zona blava que hi ha al seu carrer d'ubicació i encara no ha reparat adequadament el paviment on estava.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

79) Exp. 123/2015. Data: 21/12
Consulta presencial
Medi Ambient

La ciutadana XX es queixa que reiteradament els gossos utilitzin la seva façana per a orinar-s'hi i també que defequen a la vorera del seu carrer. Demana que es faci un control més acurat per part de la Policia Local.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

80) Exp. 124/2015. Data: 21/12
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que les voreres de la zona on resideix estan molt brutes i també amb parts del paviment trencades i desenganxades. Creu que les reparacions que es van realitzant a les voreres no són supervisades per ningú de l'Ajuntament.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

81) Exp. 125/2015. Data: 21/12
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX es queixa que les branques d'alguns dels arbres del seu carrer li entren a casa seva pelbalcó. Ens comenta que Tegar realitza cada cinc anys la poda d'aquest arbrat però ella considera que no és suficient.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

82) Exp. 126/2015. Data: 21/12
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que els plataners que hi ha a les zones on resideix estan malalts perquè no s'hi practica una poda correcta. També comenta que no es fa una cura adient que permeti eliminar les malalties que contrauen. Diu que li sap molt greu que estiguin en aquest estat donat que són arbres centenaris.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

83) Exp. 127/2015. Data: 21/12

**Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat**

La ciutadana XX comenta que no veu correcte que l'Ajuntament utilitzi bufadors d'aire enlloc d'aspiradors per a netejar els carrers, ja que d'aquesta manera la brutícia acaba entrant a les vivendes.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

84) Exp. 128/2015. Data: 21/12

**Consulta presencial
Seguretat i Protecció Ciutadana**

La ciutadana XX està molt molesta per la quantitat de propaganda comercial que es troba a la bústia i al terra de l'entrada de casa seva. També es queixa dels adhesius publicitaris que li enganxen al costat del timbre de la porta. Pel que fa a la correspondència amb adreça errònia comenta que ningú es fa càrrec de portar-les al seu destí correcte, ja que diu que està cansada de portar aquestes cartes a l'Ajuntament o a la Policia Local i que allà li contestin que les pot tirar a la brossa.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

85) Exp. 129/2015. Data: 22/12

**Consulta telefònica
Varis**

El ciutadà XX mostra preocupació en relació a què passarà amb les pensions quan Catalunya passi a ser una república independent.

Des de l'ODC se li contesta que no disposem d'informació per poder-lo assessorar en aquest tema.

86) Exp. 130/2015. Data: 23/12

**Consulta via carpeta ciutadana
Companyia d'Aigües**

La ciutadana XX es queixa que li ha arribat una factura de l'aigua amb un import molt alt i no entén el perquè.

Des de l'ODC se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

87) Exp. 131/2015. Data: 30/12

**Consulta telefònica
Urbanisme, Obres i Habitatge**

La ciutadana XX pregunta si l'Ajuntament adverteix d'ofici a aquells ciutadans que incompleixen una ordenança.

Des de l'ODC se li contesta que sí que té competència l'Ajuntament per intervenir quan qualsevol veí o veïna incompleix alguna ordenança ja sigui pels sorolls,

seguretat o salubritat, entre d'altres, amb la imposició de les sancions que pertoquin.

ACTUACIONS D'OFICI

1) Exp. 61/2015. Data: 13/7

Actuació d'Ofici

Companyia d'Aigües

ACTUACIÓ D'OFICI PER L'APLICACIÓ DE LA MODALITAT DE TARIFACIÓ PLANA ALS REBUTS SOBRE EL CONSUM D'AIGUA DELS ABONATS DE LA COMPANYIA MUNICIPAL D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ

Com a conseqüència de les diferents consultes que ciutadans ens han adreçat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la facturació que s'aplica en el consum de l'aigua domèstica i el seu alt cost, que trimestralment, els trameta la Companyia d'Aigües. Sovint, els provoca un ensurt quan se'ls carrega el cost de la factura trimestral al seu compte bancari.

Si, a més, afegim el desconeixement que tenen sobre les estimacions per poder planificar millor la seva despesa mensual, això els pot ocasionar un daltabaix en l'estabilitat de la seva d'economia familiar, generant-los problemes per fer front, no solament, al pagament de la factura de l'aigua sinó també al cost total de les despeses generades, que, normalment, cada família ha d'afrontar mensualment.

Considerant que els abonats de la Companyia Municipal d'Aigües de Vilanova i la Geltrú han de fer front, cada trimestre, a la factura pel consum d'aigua domèstica, i que aquesta, en els darrers anys, ha sofert un gran augment en el seu preu, fa que, a moltes llars, aquest desemborsament trimestral els suposa un important dispendi econòmic resultant-los difícil, costós i problemàtic poder arribar a finals de mes.

Considerant que els salaris dels treballadors, en la gran majoria dels casos, s'han anat reduint des de que es va generar aquesta crisi sistèmica, en la que, a dia avui, encara estem immersos, i que, en els nous contractes laborals a les persones que tenen la sort de trobar feina. Les nòmines mensuals estan per sota dels mil euros i/o en la majoria dels casos les feines que troben són precàries o a temps parcial amb uns salaris d'una baixa remuneració.

Atès que la majoria d'empreses comercialitzadores de servei (llum i gas) fa temps que han posat en pràctica la modalitat de la contractació de la tarifa plana. Contractació que permet als usuaris o abonats pagar mensualment sempre el mateix i regularitzar els comptes per el consum a finals d'any, reflectint en la primera factura de l'any següent l'excés o defecte del consum de l'anterior anualitat amb respecte al contractat.

Evidentment si considerem que el sistema emprat per les comercialitzadores de serveis, que contracten la modalitat de tarifa plana, s'apliqués a la tarificació de la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú als seus abonats, facilitaria la possibilitat de repartir d'una forma proporcional durant els mesos de l'any el cost de la factura trimestral. Si la Companyia d'Aigües Municipal de Vilanova i la Geltrú posés en marxa aquesta modalitat de la contractació de la tarifa plana mensual, les famílies no estarien tan exposades als alts i baixos o sobresalts en la seva economia mensual, ajudant-los al mateix temps a una millor planificació de les seves despeses i a afrontar d'una forma més sensata i correcte el pagament de la factura de l'aigua.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania recomanem al Govern de l'Ajuntament que apliqui, d'una forma voluntària, a tots els abonats de la Companyia d'Aigües Municipal de Vilanova i la Geltrú que ho demanin, la possibilitat d'acollir-se a la facturació plana per tal d'equilibrar i no distorsionar mensualment la seva economia domèstica.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

La Companyia d'Aigües contesta que estudiarà la viabilitat tècnica de poder aplicar un sistema de factura plana mensual per a aquells abonats que ho sol·licitin, però adverteix que és complicat ja que requeriria canviar el programa informàtic de facturació. Tanmateix recorda que ja disposa d'ajuts econòmics en forma de bonificacions i facilitats de pagament per a aquells casos més vulnerables (baixos ingressos, família nombrosa)

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA (pendent estudi viabilitat)

2) Exp. 72/2015. Data: 7/9

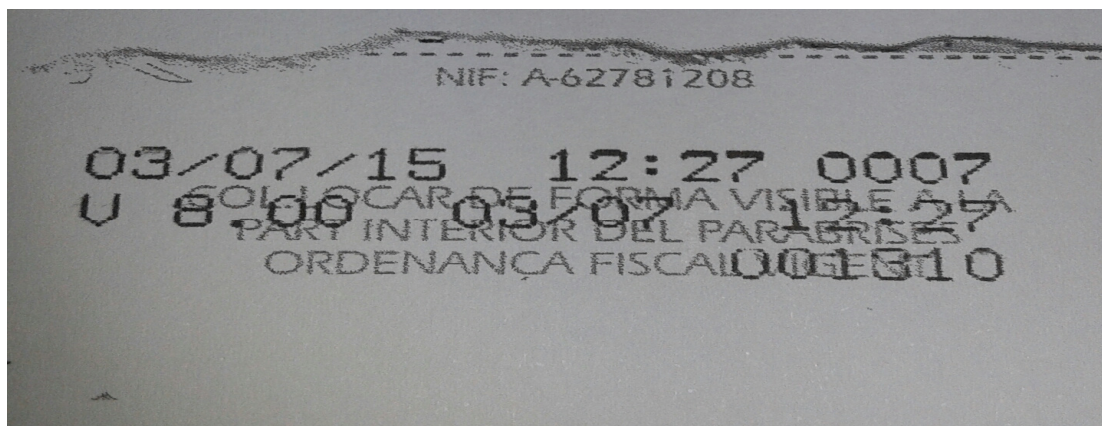
Actuació d'Ofici

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ D'OFICI PER L'ADEQUACIÓ A LES NORMES QUE DETERMINA L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DELS TIQUETS JUSTIFICANTS DE L'ANUL·LACIÓ DE LES DENÚNCIES A LES ZONES BLAVES DE LA CIUTAT

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania hem constatat, tant per les actuacions que s'han portat a terme, com per les queixes presentades pels ciutadans, que quan s'ha sobrepassat el temps d'estacionament o bé s'ha estacionat el vehicle sense treure el tiquet en zona blava i han estat denunciats, a l'efectuar la operació de l'anul·lació de la denúncia, dins de l'hora establerta en el butlletí de la denúncia, les màquines els lliuren un comprovant que han de retallar per la part marcada dels punts, i adjuntar-lo amb la denúncia en un sobre dipositant-lo a la bústia del parquímetre. Els ciutadans han de conservar la part petita del tiquet com a resguard del justificant d'haver pagat, per a possibles reclamacions posteriors.

Foto ampliada del tiquet que li queda al ciutadà o ciutadana després de fer l'anul·lació de la denúncia:



Atès que en el resguard del justificant del tiquet que queda per als ciutadans, a més de ser de proporcions molt petites, no hi ha ni la raó social, ni el logotip de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, ni el de VNG Aparcaments, aquestes mancances d'informació fan que els sigui difícil recordar, amb el pas dels dies, d'on prové aquest tiquet. Es pot comprovar amb la foto de sobre.

Atès que el tipus de paper emprat, per fer de suport de la impressió, és el de paper tèrmic, que s'esborra amb el pas del temps, i, si es vol que es conservi degudament, s'ha de preservar del contacte amb la llum, indicació que no es fa constar en la part del resguard que queda per als ciutadans, i sí que en canvi diu: "COL·LOCAR DE FORMA VISIBLE A LA PART INTERIOR DEL PARABRISSES". S'entén que l'anul·lació de la denúncia no dóna dret a estar estacionat en la zona blava sense haver abonat un nou tiquet, tal com es pot veure al resguard del tiquet de la foto de dalt, per tant encara es fa més difícil entendre el sentit d'aquesta recomanació.

Considerant que l'Agència Catalana del Consum declara que en tots els tiquets de consum, i, més en la part del resguard que els queda als ciutadans que constitueix l'única garantia davant d'una possible reclamació o litigi, hi ha de figurar la raó social, el domicili del responsable del servei, el telèfon, el NIF, el preu, l'IVA, així com la data de la transacció.

Considerant que la mateixa Agència Catalana del Consum assenyala que en els tiquets o justificants de la transacció realitzada s'ha d'emprar un suport documental que tingui una durada almenys equivalent a la vida útil o a la conformitat del bé comercialitzat o servei que prestin. És a dir, **queda prohibida la utilització de paper o d'altres suports documentals que esdevinguin il·legibles amb el pas del temps.**

Considerant que, tal com s'ha descrit anteriorment, els resguards dels justificants dels tiquets que proporcionen els parquímetres de la zona blava de la nostra ciutat no s'ajusten a les prescripcions que dicta l'Agència Catalana del Consum, i, a més,

vulneren el dret que tenen tots els ciutadans i ciutadanes a rebre una informació veraç, clara i correcta de la seva Administració Municipal.

Considerant que s'han donat casos en que, per algun error administratiu o per una causa no determinada, la companyia VNG Aparcaments ha sancionat als ciutadans amb una multa per no tenir l'Administració constància de l'anul·lació de la denúncia, i, per les causes esmentades anteriorment, no s'ha pogut demostrar que els ciutadans ja l'havien anul·lada, seguint els passos indicats en el parquímetre, veient-se impotents davant l'actuació de l'Administració Municipal al no reconèixer la seva credibilitat i per tant obligats a pagar la multa. Donant-se la circumstància que han pagat dues vegades la sanció, l'anul·lació de la denúncia al parquímetre i posteriorment la multa, ocasionant-los una indefensió davant de la seva pròpia administració, que entenc, no ha actuat de conformitat amb els principis d'equitat i de proporcionalitat.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Recomano que la companyia VNG Aparcaments, que gestiona i controla les zones blaves de la ciutat, per tal d'esmenar el problema, que hi ha avui en dia, i, que afecta a la credibilitat dels ciutadans amb els resguards dels justificants d'anul·lació de les denúncies en les zones blaves, modifiqui la part de resguard que queda per als ciutadans per tal que aquesta sigui més gran, i així sigui més comprensible, no com ara que és d'unes proporcions ridícules, i s'utilitzi per a la impressió dels tiquets un suport documental que tingui una durada almenys equivalent a la vida útil o servei que prestin i que a més hi figuri la raó social, el domicili de l'estament de l'Ajuntament o de VNG Aparcaments, tal com formula l'Agència Catalana del Consum, així com d'altra banda es tregui del justificant del resguard l'expressió de "COL·LOCAR DE FORMA VISIBLE A LA PART INTERIOR DEL PARABRISSES".

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Per incrementar les proporcions del justificant retallable s'hauria de:

1. Canviar tot el parc de parquímetres de la ciutat a un altre model o bé a una altra marca.
2. Canviar tot el software de control de tots els parquímetres per poder-lo fer configurable.

Ni una opció ni l'altra estan a les capacitats econòmiques de l'empresa en la situació actual.

Considerem que els justificants en paper tèrmic poden garantir sobradament el termini garantit establert a l'art. 211.3.4 del Codi de Consum.

L'empresa considera que es pot alliberar part de l'espai del justificant retallable i estudiar imprimir en aquest els logos de la Societat municipal i de l'Ajuntament, o bé el domicili social, tal i com recomaneu d'ofici.

Certament la font del problema és que es fa servir el mateix tiquet parcialment pre-imprès tant per al tiquet d'aparcament com per l'anul·lació de la denúncia. Per part de l'empresa, es considera oportuna la recomanació de treure de la part del justificant retallable l'expressió comentada, el qual serà implementat a la propera comanda de paper.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ PARCIALMENT ACCEPTADA

3) Exp. 75/2015. Data: 15/9

Actuació d'Ofici

Seguretat i protecció Ciutadana

ACTUACIÓ D'OFICI SOBRE LA RESPONSABILITAT DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN ELS PROCEDIMENTS SANCIONADORS PER DENÚNCIES DE CIRCULACIÓ

Des de que estic al front de la institució del Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú són molts els casos en que he hagut de intervenir, i, actuar davant de l'administració municipal en defensa dels drets dels ciutadans. Actuacions que, de vegades, després l'administració municipal no ha tingut amb compte. Em referiré en particular sobre la intervenció i el comportament ominós de l'Oficina de Gestió Tributaria de la Diputació de Barcelona sobre el tractament de les sancions de circulació respecte a les notificacions, al·legacions o recursos que presenten els ciutadans.

S'estan produint casos en que crec que als ciutadans que han estat sancionats per una infracció de trànsit no se'ls ha donat una mínima atenció a les al·legacions presentades, ni una resposta coherent, considerada i respectuosa. Des de l'Oficina de la Diputació de Barcelona sempre se'ls respon amb la mateixa frase: "s'han desestimat les al·legacions presentades ". Cosa ben curiosa si tenim amb compte que se'ls respon des d'una oficina de multes de la Diputació de Barcelona, que no està ubicada en al nostre municipi, si no que està en el carrer Mejía Lequerica, 12 de Barcelona, d'on es respon a totes les al·legacions que es presenten de tots els municipis de Barcelona que tenen conveni amb la Diputació per la gestió de les multes.

Entenc que la funció que realitza la oficina de multes de la Diputació es merament de gestió i recaptació però no per donar resposta als recursos o al·legacions presentades pels ciutadans. L'Ajuntament, com l'administració més propera als ciutadans, te la obligació de contestar d'una forma correcta i sincera, creïble i transparent totes les al·legacions o recursos que presentin davant d'una sanció per infracció de trànsit, analitzant d'una manera coherent totes les proves aportades pels ciutadans. És obligació de l'administració no posar obstacles entre ella i la ciutadania que poden portar a situacions de confusió, desconcert o indefensió, menystenint els principis d'equitat i proporcionalitat que han que prevaler davant del comportament de l'Administració Municipal amb tots els ciutadans, i a més, quan aquesta és la garant de que tot el procés sancionador sigui inqüestionable.

Atès que les denúncies per infraccions de trànsit o circulació son imposades pels agents de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú i que han de donar fe del fet, signant la butleta de la denúncia.

Atès que en les denúncies per infraccions notificades a l'acte per l'agent de la Policia Local, tant si la signa com no la persona denunciada, s'indica que s'inicia el procediment, essent l'òrgan sancionador l'Alcaldessa. Segons l'article 71.4 de la Llei sobre Tràfic, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Vial, que diu: "La sanció per infracció a normes de circulació comeses en vies urbanes correspon als respectius alcaldes, els quals podran delegar aquesta facultat d'acord amb la legislació aplicable"

Atès que en el revers de la butlleta de la denúncia també diu: "Durant el termini de 20 dies naturals podreu presentar, davant de l'Alcaldia, escrit d'al·legacions, amb l'aportació i/o proposició de proves en defensa vostra,..."

Atès que en el mateix revers de la butlleta fa referència al pagament de la sanció, indica la possibilitat de posar-se en contacte amb la Diputació mitjançant un correu electrònic (orgt.multes@diba.cat), per tal de sol·licitar la documentació per poder pagar amb la reducció del 50 %. A més en el mateix apartat es dona un número de telèfon 902 123 623, telèfon que, des de fa molt de temps, està fora de servei.

Atès que també succeeix el mateix en les cartes enviades per la Diputació sobre les notificacions de denúncies per infracció de circulació, on en el revers també es pot llegir: "Sobre aquesta infracció podreu formular, per escrit, a l'Alcaldia, les al·legacions que estimeu convenients en defensa vostra, amb l'aportació o proposició de proves, en el termini de vint dies naturals a partir de la recepció de la present notificació". Cartes que porten el logotip de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i el de la Diputació de Barcelona.

Considerant que tant en la butlleta de notificació en l'acte, donada en mà per l'agent de policia, com en la carta de la notificació de la denúncia, s'hi afirma molt clarament que les al·legacions s'han de presentar, per escrit, a l'Alcaldia. No s'entén que se'ls digui a les persones afectades que tenen que posar-se amb contacte o presentar les al·legacions a la Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona. Aquesta dualitat, que s'està practicant des de fa temps, crea un estat d'indefensió, desorientació i confusió als ciutadans al no saber clarament quina és l'administració a la que s'han de dirigir. Tenint en compte que un cop transcorregut el termini per a la presentació de l'escrit d'al·legacions i a la vista de les que s'hagin formulat, l'òrgan municipal competent dictarà la resolució del procediment, que es notificarà a l'interessat.

Considerant a més, que, una vegada vistes les al·legacions presentades i l'informe del denunciador, l'òrgan instructor és responsabilitat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que té la potestat sancionadora i que per delegació, segons el Decret d'Alcaldia de 19 de juny de 2015, correspon a la Regidora de Recursos Humans, Economia, Hisenda i Seguretat. Tampoc es comprèn com pot respondre a les al·legacions el Cap de la Unitat de Gestió de multes de la Diputació. Entenc que aquesta responsabilitat no es pot delegar a una altra administració com la Diputació

de Barcelona, que no té la potestat sancionadora tal com assenyala d'una forma molt clara l'article 71.4 de la Llei sobre Tràfic, Circulació de Vehicles a Motor i Seguretat Vial, i per tant aquesta l'ha d'assumir l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Que es rectifiqui el revers de la butlleta de denúncia per infraccions notificades a l'acte per l'agent de la Policia Local i es tregui el telèfon que està fora de servei i que s'indiqui el telèfon de contacte de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú on els ciutadans es poden adreçar per consultar sobre la denúncia i se'ls pugui comunicar d'una forma clara i coherent els passos que tenen que realitzar per pagar o presentar al·legacions a la denúncia.

Que l'Oficina de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona actuï com a oficina de gestió i recaptació, però en cap moment sigui ella la que estudiï, analitzi i doni resposta a les al·legacions presentades pels ciutadans. Entenc que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú com a administració més propera a la ciutadania, i, considerant els principis d'equitat, proporcionalitat i credibilitat, ha d'actuar d'una manera més planera i transparent donant confiança a la ciutadania i no creant-los situacions de confusió i indefensió.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

És cert que el telèfon que apareix al revers de la butlleta de denúncia no és correcte, ja s'ha procedit a la seva modificació. Es clar que el nou telèfon també pertany a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, per tal de donar compliment a l'acord del Ple de la Corporació de 6 d'abril de 2009 i ratificat en conveni de 18 de maig de 2009.

La intervenció de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en la fase d'instrucció dels procediments sancionadors està regulada en l'acord del Ple de la Corporació de 6 d'abril de 2009 i ratificat en conveni de 18 de maig de 2009, on es recullen les condicions i l'abast d'aquesta delegació.

L'assumpció d'aquestes tasques delegades per part de l'Ajuntament, actualment suposaria la impossibilitat de portar-les a terme per manca de personal necessari, independentment que suposaria la vulneració flagrant de l'acord de Ple abans esmentat.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ PARCIALMENT ACCEPTADA

4) Exp. 77/2015. Data: 21/9

Actuació d'Ofici

Serveis Viaris i Mobilitat

**ACTUACIÓ D'OFICI PER AMPLIAR EL TEMPS DE SENYALITZACIÓ
EXCEPCIONAL DAVANT D'UNA ACTUACIÓ EN LA VIA PÚBLICA:**

Aquest Defensor fa temps que està fent un seguiment i anàlisi de les senyals que es col·loquen en la via pública, prohibint l'estacionament de vehicles, quan s'ha de fer alguna actuació o intervenció i que l'ordenança municipal assigna que s'han de col·locar amb una antelació de 24 hores abans de dur a terme l'intervenció. Doncs bé, puc afirmar que en molts casos això no es produeix així, amb el consegüent problema que es genera per els propietaris dels vehicles estacionats en aquella zona en que s'ha d'actuar i que son retirats per la grua, havent de pagar la multa i la taxa de trasllat. He pogut constatar, en algun cas, que les plaques s'han col·locat al migdia i a les 9 h del dia següent la grua ja estava retirant vehicles estacionats en la zona senyalitzada. També, plaques en les que ja s'havia superat el dia assenyalat de la prohibició i ningú les havia fet retirar, o plaques en les que no hi havia cap indicació dins del quadre destinat per mostrar els detalls de la reserva.

Atès que la Policia Local pot retirar els vehicles de la via pública, previ avís, si no han estat retirats pels seus propietaris després de finalitzar el termini de les vint-i-quatre hores de la senyalització excepcional corresponent, abans de que s'iniciïn els treballs a la via pública.

Atès que tal com descriu l'Ordenança Municipal de Circulació, en el cas previst en que no s'ha pogut advertir o senyalitzar amb l'antelació de 24 hores, no s'aplicarà el càrrec previst i els vehicles seran traslladats a un lloc autoritzat pròxim.

Considerant que en alguns casos ha passat aquesta circumstància i no s'ha aplicat correctament el que descriu l'ordenança de circulació, ja que, s'han denunciat vehicles que estaven correctament estacionats, en algun cas en zona blava amb el corresponent tiquet per estacionar, generant la consegüent sorpresa i ensurt dels propietaris dels vehicles que havent aparcats en una zona on, no feia gaire, no hi havia cap senyal de prohibició ara es troben que les han estat col·locades i a més han estat sancionats.

Atès que hi ha empreses de transport de mobles, de mudances, de serveis o construcció que col·loquen les plaques amb la senyalització el mateix dia de la seva actuació i avisen a la Policia Local per tal de que retirin els vehicles estacionats en la zona amb la senyalització excepcional.

Atès també com he pogut comprovar que la senyalització s'ha col·locat amb una antelació d'unes setanta-dues hores, i m'ha semblat correctíssima.

Considerant que s'ha donat el cas en que ciutadans o ciutadanes, per raons de treball, oci o vacances, o per una força major com malaltia, hospitalització o intervenció quirúrgica, etc., han estat absents durant uns dies de la ciutat i que quan han marxat encara no s'havia col·locat cap senyalització que prohibia l'estacionament on ells tenien el vehicle estacionat correctament a la via pública, trobant-se amb l'ensurt i la sorpresa, quan han tornat a la ciutat, que el seu vehicle ha estat retirat de la via pública amb el consegüent pagament de la multa i taxa per retirada del vehicle per la grua.

Considerant que, tal com assenyalava l'Ordenança Fiscal nº 12, "Els vehicles que es retirin de la via pública amb motiu d'un pas de comitives, desfilades, cavalcades,

proves esportives, etc. no seran sancionats ni se'ls cobrarà l'import del trasllat, si no s'hagués senyalitzat la prohibició d'estacionament amb una antelació de 24 hores. La mateixa norma se seguirà si la retirada del vehicle fos imposada per la reparació o bé la neteja de la via pública.

Considerant que a les ciutats que he comparat per l'estudi, en la majoria d'elles es col·loca la senyalització amb 72 o 48 hores d'antelació a la intervenció, i no en les 24 hores com el cas de la nostra ciutat, i per tant les persones tenen més temps per assabentar-se de la col·locació de les senyalització excepcional per intervenció en la via pública.

Considerant que la normativa de Vilanova i la Geltrú no indica el temps màxim en que un vehicle pot estar estacionat en el mateix lloc, s'entén en un lloc en que no està prohibit estacionar. Però si indica que un vehicle pot ser retirat de la via pública: "Quan estigui estacionat més d'un mes en el mateix lloc i presenti desperfectes que facin impossible el seu desplaçament pels seus propis medis o li manquin les plaques de matrícula".

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Per tal que no es donin les situacions exposades anteriorment i que suposen en la majoria dels casos un menyspreu vers els drets dels ciutadans i ciutadanes a la informació i a la transparència en les actuacions de l'Administració Municipal, recomano que s'estudii la possibilitat que les plaques de senyalització excepcional que prohibeixen l'estacionament de vehicles en una zona determinada de la via pública, la seva col·locació s'ampliï a 48 o 72 hores d'antelació abans de la intervenció o actuació.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Senyalitzar les reserves amb més antelació seria ideal, però a la pràctica és molt complicat doncs hauríem d'allargar el termini de sol·licitud i això provocaria encara més problemes dels que tenim quan informem a la gent que ens ha de demanar les ocupacions amb un termini de 72 hores. El que sí s'intenta fer és, quan es tracta de grans esdeveniments (Arrivo, cavalcada, Fira de Novembre, tres Tombs, etc), senyalitzar-ho amb un mínim de 48 hores.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

5) Exp. 97/2015. Data: 5/11
Actuació d'Ofici
Salut

**ACTUACIÓ D'OFICI PER A L'APLICACIÓ DEL REIAL DECRET 1056/2014,
QUE PREVEU LA IMPLANTACIÓ D'UNA NOVA TARGETA SANITÀRIA
D'ESTACIONAMENT**

La Constitució Espanyola en el seu article 9.2 atribueix als poders públics la promoció de les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives. Així mateix els atribueix la tasca de remoure els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social. Referint-se a les persones amb discapacitat, l'article 49 de la Carta Magna, ordena als poders públics que prestin l'atenció especialitzada que requereixin i l'empara especial per al gaudi dels seus drets, a aquest efectes el 12 de desembre de 2.014 s'aprova el Real Decret 1056/2014, pel que es regulen les condicions bàsiques d'emissió i ús de la targeta d'estacionament per a les persones discapacitades. Aquest Reial Decret té per objecte establir les condicions bàsiques del règim jurídic aplicable a la targeta d'estacionament de vehicles automòbils per a persones amb discapacitat que presentin problemes de mobilitat o mobilitat reduïda.

Atès que la defensa de la vida independent i l'accessibilitat universal del col·lectiu de les persones amb discapacitat queda recollida en el Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social, i entre altres aspectes, imposa als Ajuntaments l'obligació de concedir una targeta per garantir l'estacionament de vehicles de persones amb problemes de mobilitat.

Atès que segons s'especifica en el real Decret 1056/2014, des del primer de gener és vigent una nova targeta sanitària, i per tant, a partir del proper 1 de gener de 2.016 serà d'ús obligatori en tots els municipis. Aquesta targeta garanteix el dret d'un determinat col·lectiu, la gestió de la qual dependrà del Consorci Sanitari del Garraf, del que formen part l'Hospital Residència Sant Camil, l'Hospital Sant Antoni Abat i el Centre de Rehabilitació, i que presideix l'alcalde de Vilanova i la Geltrú. Tanmateix també és Presidenta del Patronat de la Fundació Sant Antoni Abat.

Atès que la targeta d'estacionament té el seu origen en la recomanació del Consell de la Unió Europea de 4 de juny de 1998 en què s'assenyala la necessitat del reconeixement mutu d'aquesta targeta per part dels Estats Membres de la Unió.

Atès que la Llei 19/2001 de reforma del text articulat de la Llei sobre trànsit imposava als municipis l'obligació de concedir a persones amb problemes de mobilitat una targeta d'aparcament vàlida per a tot el territori nacional.

Atès que l'objectiu del Real Decret 1056/2014 és corregir la diversificació normativa i poc homogènia, establint unes condicions mínimes bàsiques per a garantir la igualtat, "Tenen dret a aquesta targeta les persones físiques que tinguin reconeguda la condició de persona amb discapacitat, les persones físiques o jurídiques que prestin serveis socials i que siguin titulars de vehicles destinats exclusivament al transport col·lectiu de persones amb mobilitat reduïda" i, com a novetat, **"les persones que per raons humanitàries excepcionals i provisionals, encara que no tinguin dictaminada oficialment la mobilitat reduïda, atesos els paràmetres normatius aplicables, tinguin una greu malaltia o patologia d'extrema gravetat"**. A més en l'esmentat decret, finalment, s'enumeren els drets d'aquest titular de la targeta.

Considerant el marc físic i social assistencial de l'Hospital Residència Sant Camil, de l'Hospital Sant Antoni Abat i del Centre de Rehabilitació, els serveis assistencials superen els límits municipals per abastar tota la comarca cosa que provoca una afluència massiva i diària d'usuaris i acompanyants en aquest punt.

Considerant que la ubicació dels centres hospitalaris en una zona d'urbanisme consolidat ha comportat tensions entre els veïns i usuaris del centre per la ocupació de les places d'aparcament. S'han de ressaltar les diferents iniciatives per pal·liar aquesta problemàtica.

Considerant que l'especificitat de la nova targeta sanitària respon a una demanda molt antiga. La d'aquelles persones que, per raons humanitàries excepcionals i provisionals, encara que no tinguin dictaminada oficialment la mobilitat reduïda atesos els paràmetres normatius aplicables, però que pateixin una greu malaltia o patologia d'extrema gravetat que suposi fefaentment una reducció substancial de la seva esperança de vida, i que, raonablement, no permeti tramitar de manera ordinària la targeta d'estacionament. Aquesta situació sorprèn la majoria de persones i famílies en un moment determinat de la seva vida quan no tenen temps d'iniciar els tràmits ordinaris d'una incapacitació i estan responent com poden a la nova situació. Aquest col·lectiu quedava fora de les previsions garantides per a les persones amb discapacitat.

Considerant que per altra banda, l'àmbit d'aplicació dels avantatges d'aquesta targeta supera els serveis hospitalaris i abasta tot el territori estatal, per tant supera la petició d'alguns usuaris que demanen alguna solució més particular que passaria per una acreditació del mateix hospital a les persones amb tractament crònic que permetés l'aparcament gratuït a la zona blava.

Considerant que aquesta targeta és provisional i s'ha d'emetre amb un informe facultatiu previ, validat per la inspecció de serveis sanitaris competents i que té una validesa d'un any, podent-se prorrogar la mateixa si les causes d'obtenció es mantenen.

Considerant que els centres hospitalaris, l'Hospital Residència Sant Camil, l'Hospital Sant Antoni Abat i el Centre de Rehabilitació, tenen la capacitat i la responsabilitat per poder vehicular aquest dret a tots els usuaris amb les característiques previstes en el RD 1054/2014, vigent des del primer dia de l'any 2015 i d'obligatori compliment al 2016.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Que l'alcaldeessa de Vilanova i la Geltrú com a presidenta del Consorci Sanitari del Garraf, del que formen part l'Hospital Residència Sant Camil, l'Hospital Sant Antoni Abat i el Centre de Rehabilitació, i també com a Presidenta del Patronat de la Fundació Sant Antoni Abat, prengui les mesures oportunes per garantir el compliment d'aquest Reial Decret i garanteixi d'aquesta manera els drets que són reconeguts temporalment a les persones amb greus problemes de mobilitat o mobilitat reduïda.

RESPOSTA AJUNTAMENT:
PENDENT DE RESPOSTA

RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

Recomanacions i suggeriments que el Defensor de la Ciutadania vol plantejar fruit de les queixes incloses en aquesta memòria.

Considerant que les decisions i actuacions de l'Administració Municipal, així com les empreses o entitats que treballen per aquesta administració, han d'observar els principis de transparència, bona administració, proporcionalitat, equitat, sentit comú i justícia, puc constatar que en algunes de les queixes que s'han tractat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, no hem trobat que s'observin aquests principis ni els elements objectius que justifiquin l'actuació de l'administració. En canvi si que hem constatat comportaments que s'estan transformant en actes repetitius que perjudiquen i creen situacions de desconcert i confusió als ciutadans, afectant als seus drets. Vull descriure'n els més significatius, amb la intenció i la confiança que des de l'Equip de Govern o des de les diferents regidories es prendran les mesures adients per tal de corregir-les i millorar la relació entre l'Administració Municipal i la ciutadania:

- L'Administració té l'obligació de respondre totes les instàncies, queixes o consultes que li facin per escrit els ciutadans i més si aquestes s'han entrat per registre. De totes les queixes que s'han tractat aquest any a l'Oficina del Defensor, un 45% ho han estat perquè l'Administració no ha contestat la queixa dins del termini establert, superant-lo, en ocasions, amb escreix, i no s'ha donat resposta a la queixa fins que no s'ha intervingut des de l'Oficina del Defensor.
- He pogut comprovar que en el revers de les butlletes de les denúncies per infraccions notificades en l'acte pels agents de la Policia Local, s'indica el següent número de telèfon 902 123 623 per tal sol·licitar informació. Telèfon que fa molt de temps no atent ningú, i les persones que hi truquen a part de no ser ateses, han de pagar el cost de la trucada. L'accés a la informació pública és un dret del ciutadà i no pot ser objecte de contraprestació. A més l'accés telefònic a l'Administració no pot tenir un cost afegit i s'hauria de donar un número de telèfon de tarifació gratuïta o ordinària però mai un amb tarifació addicional com són els 902.. o altres.
- Tal com es fa evident en la queixa de l'expedient núm. 105/2015, és continua observant una manca de coordinació entre departaments de diferents regidories de l'Ajuntament. Des d'un departament es reclama el cobrament d'unes taxes a un ciutadà amb els recàrrecs dels interessos corresponents, oblidant que aquest ciutadà havia entregat la seva vivenda per dació en pagament, i sense tenir en compte ni esbrinar els motius exposats en una instància, on el ciutadà explicava les veritables raons per les què no podia fer front al pagament de les taxes que se li reclamaven. Ni tan sols es van interessar en sol·licitar informació, sobre la situació familiar d'aquest ciutadà, al departament de Serveis Socials que des de principi del

2014 l'estaven assistint i ajudant davant la situació d'emergència d'habitatge i d'exclusió social que estaven patint ell i la seva família.

- També he tornat a constatar la mala praxis que s'exerceix des de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona que en les seves actuacions perjudica als ciutadans. Sembla totalment que actuï per lliure o que des de l'Ajuntament no se li donen les directrius correctes o adequades. A més de les situacions que vinc assenyalant any rere any, respostes incoherents als recursos o al·legacions presentats pels ciutadans,
- notificacions de sancions que no arriben a les adreces correctes o als ciutadans, aquest any hem detectat que mentre des de l'Ajuntament s'enviaven les notificacions correctament al domicili on residia un ciutadà, en canvi des de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona se li enviaven les notificacions de pagament a un domicili diferent, en el que no hi constava ni com empadronat ni resident, amb el conseqüent greuge pel ciutadà, que ja se li havia enviat la notificació de previsió de constrenyiment i s'estava a un pas de l'embargament.
- L'any 2014 vaig presentar una actuació d'ofici, que va ser acceptada per l'Ajuntament, en la que recomanava que s'instés a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona per tal de què en les notificacions de denúncia per infracció de circulació s'adjuntés la fotografia presa pel sistema de captació d'imatges (cinemòmetre o radar). I durant aquest any no he tingut cap constància que s'hagi executat aquesta recomanació.
- És un tema recurrent i es dóna en moltes de les queixes sobre sancions de circulació que han presentat els ciutadans a l'Oficina del Defensor, on detecto que l'Administració no ha actuat correctament al no acceptar les proves demanades o les al·legacions presentades pels ciutadans. Observo que l'aplicació de la presumpció de veracitat dels agents està molt sovint mal emprada, hi ha infraccions on és fàcil aportar proves i l'Administració Municipal hauria de demostrar la infracció amb altres mitjans de prova, evitant la simple i automàtica aplicació del principi de veracitat. Vull assenyalat que en molts casos la jurisprudència del Tribunal Suprem ha considerat que la presumpció de veracitat s'ha de referir als fets apreciats o constatats materialment pel funcionari que intervé, perquè la presumpció de veracitat afecta als fets, i no a la seva valoració. És per això que per tal de resoldre aquesta problemàtica d'aportació de proves davant d'un fet sancionador, per una infracció de trànsit, i per tal de reforçar la presumpció de veracitat dels agents de la Policia Local, se'ls hauria de dotar d'una PDA amb capacitat per poder realitzar fotografies "in situ" del fet infractor, en les que s'hauria de fer constar el lloc, dia i hora en que s'ha comés la infracció, i aquesta foto s'adjuntés a la notificació de la denúncia que s'envia a l'infractor.

Aquest any 2015 ha entrat en vigor la Llei 19/2014 de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern de Catalunya i l'any 2014 ho va fer la Llei 19/2013 espanyola. Les dues potencien els principis de transparència i accés a la informació de l'administració vers als ciutadans. També recordar-los que, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va signar l'any 2004 la seva adhesió a "La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat" que ja descriu

els drets de la ciutadania, reconeguts internacionalment, entre altres, la transparència, l'accés a l'informació i el bon govern. Com a ciutat signatària d'aquesta carta, Vilanova i la Geltrú es comprometia, no solament a reconèixer aquesta Carta, sinó que a més a la menció expressa a totes les seves ordenances municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat. Avui solament es menciona en l'Ordenança Municipal del Civisme i la Convivència aprovada el 7 d'abril de 2014. En aquest sentit, l'any passat vaig presentar una actuació d'ofici per tal de que la web municipal fos més accessible i transparent, aplicant les normatives de llenguatge de "lectura fàcil", homogeneïtzant els formats electrònics, així com la redefinició de les dades mínimes necessàries que s'han de publicar, de controlar-les i supervisar-les perquè puguin estar permanentment actualitzades, tant les ordenances com els reglaments. Doncs bé, només exposaré tres exemples que crec que són una clara il·lustració del camí que encara queda per fer:

- El dia 26 d'octubre de 2015 vaig consultar l'Ordenança Fiscal núm. 6, "Impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana", i l'article 3 "Exempcions i bonificacions" estava redactat tal com havia quedat en l'aprovació de les ordenances fiscals de 2013. A meitat de novembre vaig haver de tornar a consultar l'esmentada ordenança i em vaig trobar amb la sorpresa que s'havia canviat la redacció d'aquest article i en cap lloc de l'ordenança es feia esment de la raó dels canvis ni de la data en què s'havien realitzat.
- Un altre exemple es pot trobar en l'article 6è de l'Ordenança Fiscal núm. 2, "Impost sobre Béns Immobles" on s'han variat els tipus de gravamen sense fer-ne cap menció.
- També he informat en diverses ocasions a l'Ajuntament que encara existeixen quatre ordenances municipals que estan en pessetes, moneda que des de l'any 2002 ha deixat de ser de curs legal.

ACTIVITATS DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

El Defensor de la Ciutadania ha realitzat moltes activitats al llarg de l'any 2015. Aquestes activitats es poden desglossar en els següents grups:

- Assistència als mitjans de comunicació
- Organització de xerrades i tertúlies
- Reunions i activitats de la Junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya
- Reunions amb tècnics municipals i/o regidors
- Actes diversos

A continuació es mostra un petit recull d'algunes d'aquestes activitats realitzades pel Defensor de la Ciutadania.

Assistència als mitjans de comunicació

Durant aquest l'any 2015, el Defensor de la Ciutadania a continuant participant en el programa de ràdio setmanal *La ciutat a Onda Cero* d'Onda Cero Ràdio i també en el programa mensual *Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania* de Canal Blau Ràdio.

També ha estat convidat a Ràdio Nikosia per parlar sobre el civisme, i també ha participat al programa "Estem amb tu" de Radio Estel per parlar sobre diferents temes junt amb el Síndic de Sant Boi de Llobregat i la Síndica de Barcelona.

Organització de xerrades

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania s'ha organitzat una xerrada realitzada a la seu de l'Associació Compartir Experiències (COMPEX), dirigida a la ciutadania en general.



Xerrada a la seu de COMPEX, 17 d'abril de 2015

També com en els darrers anys, l'ODC, a través del PAE, ha ofert als diferents centres d'ensenyament de la ciutat unes xerrades sobre els drets dels joves com a ciutadans, adreçades a estudiants d'entre 13 i 15 anys. Aquestes xerrades han constat d'una primera part explicativa i d'una segona part participativa (de debat) amb casos pràctics del dia a dia que poden afectar a les vivències dels joves. Un dels objectius d'aquesta activitat ha estat el de donar a conèixer als joves la figura del Defensor de la Ciutadania, com treballa i quines són les seves competències.

Enguany, dos cursos de l'Imet han respòs positivament a la proposta. Cal dir que l'experiència ha estat enriquidora per a totes les parts participants.



Xerrada a l'Imet, 20 d'octubre de 2015

Per una altra banda, el Defensor de la Ciutadania ha estat un dels ponents de les conferències que organitzen l'Aula d'Extensió Universitària de la Gent Gran, en aquest cas, la conferència es va titular "Drets i deures dels ciutadans davant l'administració".

Reunions i activitats de la Junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya

Moltes han estat les activitats que el Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú ha realitzat com a membre de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, com les reunions de junta mensuals, les reunions de territori, les jornades de treball, les reunions amb el Síndic de Greuges de Catalunya o la presentació del recull d'Informació del 2014 del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a la Presidenta del Parlament de Catalunya.

Reunions amb tècnics municipals i/o regidors

El Defensor de la Ciutadania, com cada any, ha participat en moltes reunions amb tècnics municipals i regidors.

Enguany s'han mantingut les trobades trimestrals amb l'alcalde de la ciutat, i també amb el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització. A més, també ha tingut reunió amb la junta de portaveus dels grups municipals de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i trobades amb diferents portaveus dels grups municipals.

Així mateix ha realitzat reunions amb els membres de la comissió de l'AMO, i també com a membre de la Comissió del Codi d'Ètica i Bon Govern, assistint a les reunions de treball.

També ha participat en la reunió de la comissió de la Mesa de la Gent Gran i al Consell d'Associacions de Veïns.

Actes diversos

Altres actes realitzats són, per exemple, l'assistència a diferents presentacions de les memòries dels Defensors i Síndics Municipals; l'assistència a la recepció oficial dels representants dels Casal Català de Matanzas a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú; l'assistència a l'acte organitzat pel Parlament de Catalunya, en motiu del Dia Internacional de Commemoració de les Víctimes de l'Holocaust o la participació a l'Assemblea General de la Federació de Municipis de Catalunya a Barcelona, entre d'altres.

PLE MEMÒRIA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE VILANOVA I GELTRÚ

El dilluns 2 de febrer el [Defensor de la Ciutadania](#) de Vilanova i la Geltrú, Josep Ibars, va presentar la [Memòria de l'any 2014](#) de la seva oficina, en el transcurs d'un ple extraordinari. En aquest acte, el [Defensor de la Ciutadania](#), Josep Ibars, que va estar acompanyat dels defensors de Vilafranca del Penedès, Cornellà i Santa Coloma de Gramenet, va explicar que aquest Ple, que es celebra anualment, serveix per donar comptes a la ciutadania.

Josep Ibars va fer un repàs d'aquest tercer any al davant de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, llegint un discurs en el qual va destacar que és un deure moral donar comptes a la ciutadania. També va afirmar a la seva intervenció que l'atur, els desnonaments i el progressiu empobriment de la ciutadania són conseqüència de les polítiques d'austeritat. I va recordar que molts ciutadans i ciutadanes tenen molts problemes per accedir a serveis bàsics com l'aigua, la llum o el gas.

El [Defensor de la Ciutadania](#) va valorar positivament la feina duta a terme des de Serveis Socials de Vilanova i la Geltrú, però va ressaltar el fet **"que la majoria de desnonaments s'han produït en pisos de lloguer i amb famílies amb fills al seu càrrec i una situació molt precària"**.

El Defensor de la Ciutadania va explicar que al llarg de 2014 l'Oficina ha rebut 253 visites, i ha obert 130 expedients, un 12% que 2014. Per Ibars aquest increment **"no respon a que l'Ajuntament ho faci malament, sinó que els ciutadans són més conscients dels seus drets"**. Les principals demandes han estat entorn a Serveis Socials (16), Gestió Tributària i Recaptació (11), Serveis Viaris i Mobilitat (10), OMIC (10), Seguretat i Protecció Ciutadana (10) i Companyia d'Aigües (6).

A les principals recomanacions del Defensor figura el fet que l'Ajuntament **"apliqui correctament les lleis sobre els drets que tenen tots els ciutadans i ciutadanes per accedir a la informació, modificant les ordenances fiscals on està estipulat cobrar taxes en el documents que sol·licita qualsevol ciutadà o ciutadana"**. Ibars també va realitzar recomanacions sobre les motos i la zona blava, i sobre un us més eficaç de la zona blava de Baix-a-mar durant l'estiu. Finalment el Defensor de la Ciutadania va voler

destacar el fet que ha participat en diferents trobades i actes públics, que manté reunions trimestrals amb l'alcalde, i que també ha obert una reunió amb la Junta de Portaveus. També va destacar la bona evolució de les propostes presentades a la segona Assemblea Municipal Oberta celebrada el 10 de maig de 2014.

El torn d'intervencions dels diferents portaveus de les grup municipal el va obrir Manel Claver d'ICV. Per a Claver **"la reflexió és que hem de fer més esforços de difusió del Defensor de la Ciutadania. La meitat de les persones adreçades al servei son majors de 65 anys. Això ens alerta que la ciutat no està cuidant prou be la gent gran. Ens indica que malgrat els serveis socials de l'Ajuntament, les entitats solidàries, etc, no estem arribant prou. Hem d'atendre amb més recursos aquestes situacions. Finalment, cal agrair la voluntat i el compromís del Defensor de la Ciutadania per tal garantir els drets dels ciutadans."**

Des de la CUP, Raimon Ràfols va voler **"valorar el fet que s'hagi mantingut el nombre d'expedients però estem segurs que amb el panorama que estem patint hi ha molts més neguits i queixes a la ciutat, i cal difondre la figura del Defensor. Les AMOS s'han descuidat una mica, però cal insistir en la cultura de la participació. És important que els acords de les AMOS es compleixin i que a la participació no siguem sempre els mateixos. Cal experimentar en la participació electrònica. Son preocupants les actuacions entorn els desnonaments i la gent que viu a habitatges de lloguer. Que arribin al Defensor significa que les altres institucions han fallat. Cal anar a la rel dels problemes i crear noves prioritats. Ens hem de bolcar totalment cap a aquest aspecte."**

Carmen Rodríguez, del PP, va voler agrair **"la tasca de Josep Ibars com a Defensor de la Ciutadania. Hem llegit i estudiat la memòria i ens alarma les queixes en temes de serveis socials, com la manca de pagament dels lloguers o dels serveis bàsics."**

Des del PSC, Juan Luís Ruiz, va voler afegir a les intervencions ja produïdes que **"l'augment d'expedients pot venir donat per la presa de consciència de la ciutadania del paper del servei del Defensor. Subscriuim totes les recomanacions, i afegiríem una actualització del web municipal per millorar la publicació de normatives. També volem destacar la imparcialitat, i l'objectivitat del Defensor, i l'encoratgem a seguir treballant"**.

Des de CiU, Glòria Garcia va parlar del **"gran treball de l'Oficina del Defensor. Agraïm les recomanacions, actuacions i suggeriments. Tot plegat fomenta el sentit crític respecte l'actuació de govern. Cal fer seguiment dels serveis. La memòria és molt significativa en dos aspectes. La majoria de consultes provenen de majors de 65 anys, i s'han posat en marxa les reunions amb Junta de Portaveus"**

Finalment, l'alcalde de Vilanova i la Geltrú, Neus Lloveras, va mostrar el seu agraïment per **"les valoracions i recomanacions de la memòria, enfocades sempre a l'objectiu de millorar i generar confiança en la ciutadania."**



ELS SÍNDICS LOCALS DE CATALUNYA ESCULLEN AL SENYOR RAMON LLORENTE, COM A PRESIDENT DEL FÒRUMSD

El 26 de març de 2015 el Senyor Ramón Llorente Varela, defensor de la ciutadania de Girona ha estat escollit president del FòrumSD. El Sr. Joan Barrera, síndic de greuges de Cornellà de Llobregat, ocuparà la vicepresidència. La Sra. Núria Parlón, alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet, present en la cloenda de l'assemblea, ha felicitat al president per aquest nou compromís al capdavant de l'associació que dona suport a la tasca dels síndics i defensors locals de protecció i defensa dels drets de les persones. El defensor de Santa Coloma, Sr. Fernando Oteros, amfitrió d'aquesta assemblea, mantindrà el seu lloc a la Junta com a vocal.

La Sala d'actes de Can Sisteré ha acollit la XVII Trobada – Assemblea del FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. En aquesta assemblea els 40 síndics i defensors membres del FòrumSD han procedit a la renovació de la seva Junta Directiva, que assumirà aquest servei pels propers dos anys.

Al seu discurs de presentació del seu projecte per als propers dos anys de mandat com a president, el Sr. Llorente ha destacat que les sindicatures locals "no som instàncies jurídiques, ni un element o annex, o un apèndix més de la burocràcia municipal. No som ni jutges ni fiscals. Acatem el dret i les normes, però en les nostres recomanacions, que no sentències, busquem la justícia i apliquem l'equitat, exercint la nostra autoritat en front del poder".

Quant al propi FòrumSD, ha destacat els objectius com a "...punt de trobada, d'intercanvi d'experiències, de col·laboració, de treball i formació en comú, per facilitar la nostra feina, millorar les nostres capacitats i fer més efectiva la defensa dels drets de les persones" sense voler ser cap sobreestructura ni grup de poder.

L'ex-president, Josep Giné, síndic de Lleida, s'ha acomiadat del càrrec de president amb la felicitació de tots els membres de l'assemblea pel bon treball desenvolupat en aquesta darrera etapa. També s'han acomiadat de les seves responsabilitats a

la Junta Directiva la Sra. Montserrat Moreno (Vilanova del Vallès), la Sra. M. Glòria Valeri (Vilafranca del Penedès) i el Sr. Vicenç Vilà (Mollet del Vallès).

La resta de components de la Junta directiva i membres de l'equip que presideix el Sr. Ramón Llorente, són: Joan Barrera (vicepresident - Cornellà de Llobregat), Pere Pagès (secretari - Reus), Josep Ibars (tresorer - Vilanova i la Geltrú), i els vocals: Bertrand Hallé (Palafrugell), Carles Dalmau (Sant Boi de Llobregat), Rosa M. Sánchez (Igualada), Josep Giné (Lleida) i Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet).

El FòrumSD, és una associació sense ànim de lucre formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores dels Ajuntaments de Catalunya. Els seus objectius són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

A Catalunya hi ha un total de 40 pobles i ciutats que disposen ja d'un defensor o defensora municipal. En termes de població més d'un 54% de ciutadans poden accedir a aquesta institució de defensa dels drets de les persones, que desenvolupa les seves funcions des de la proximitat i a l'àmbit de l'administració local. Cal destacar que enguany s'ha celebrat els XXV anys de la presència a Catalunya de la institució a l'àmbit local.



Síndics i defensors integrants de la nova junta del FòrumSD, 26 de març de 2015

JORNADA DE CONVIVÈNCIA DEL FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS

L'Escala, 2 de juliol de 2015

La jornada va començar amb la recepció del mateix síndic i l'alcalde de L'Escala, Sr. Víctor Puga al Museu de l'anxova i de la sal. La sala d'actes del museu va acollir la benvinguda a la població de l'alcalde, el qual va destacar la bona tasca de proximitat dels síndics i defensors locals, agraint especialment la feina que en aquest sentit assumeix el síndic Sr. Jordi Piqué per a la ciutadania de L'Escala. Seguidament, el Sr. Ramón Llorente, president del FòrumSD, va agrair a l'acollida de la població als membres del FòrumSD i va destacar el compromís del consistori envers la ciutadania a l'integrar, assumir i respectar les propostes i resolucions del síndic local per a la solució de les queixes que se li presenten.

Finalment, el síndic, Sr. Jordi Piqué, va donar també la benvinguda a tots els assistents als quals va convidar a gaudir de les visites programades i de la diada de convivència.

Els parlaments es van cloure amb l'obsequi del FòrumSD a l'alcalde del quadre "els efectes del bon govern" com símbol dels objectius compartits entre les governs municipals i els mateixos síndics i defensors locals.

La visita al Museu de l'Anxova i de la Sal ens va permetre conèixer la història de la pesca i de la salaó del peix blau, des del segle XVI, fins a l'actualitat, coneixent un temps, un patrimoni i uns coneixements que són únics a la costa catalana. Així s'integra una panoràmica de tots els coneixements tradicionals que hi des del moment de la pesca, passant per l'ús i obtenció de la sal, passant per la elaboració i conservació de les anxoves fins a la seva distribució i consum final.

Finalitzada la visita al museu ens vam traslladar al jaciment i Museu d'Empúries on se'ns va facilitar una visita guiada on vam poder conèixer la història del jaciment i la seva contextualització dins de l'expansió de les cultures grega i romana a la mediterrània.



Participants a la jornada de convivència visitant el Museu de l'Anxova i de la Sal

**REUNIÓ DE TREBALL DE LA JUNTA DEL FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS
JUNT AMB LES SINDICATURES LOCALS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA,
A LA SEU DEL SÍNDIC DE GREUGES DE BARCELONA**

Barcelona, 1 d'octubre de 2015



MUNICIPALIA 2015

Fira de Lleida, del 13 al 16 d'octubre de 2015

Els síndics i defensors locals de Catalunya han estat enguany presents a Municipalia, la fira que des de fa 18 anys ofereix serveis i equipaments per a les municipalitats. La Fira, de caràcter bianual, es va desenvolupar a Lleida entre els dies 13 i 16 d'octubre.

La presència del FòrumSD va ser possible gràcies a la col·laboració i suport de la Federació de Municipis de Catalunya qui va cedir, dins del seu propi estand, un espai personalitzat als síndics i defensors locals amb l'objectiu de donar a conèixer la institució del Síndic/a municipal de Greuges entre els ajuntaments que encara no disposen d'aquesta institució.

Dins del propi marc de la fira també es va organitzar una jornada amb el títol de 'Sindicatures Municipals: defensa de les persones des de la proximitat i compromís per la transparència i bon govern', i davant l'interès de l'objecte de la Jornada per al món local català, en el marc dels compromisos per col·laborar a la implantació

de la normativa vigent en matèria d'accés a la informació pública, transparència i bon govern aprovada pel Parlament de Catalunya.

Aquesta jornada va tenir l'objectiu d'augmentar la capacitat i els coneixements dels síndics, síndiques, defensors i defensores de la ciutadania i membres dels seus equips, així com personal tècnic i electes locals, en un context d'implantació de les noves lleis reguladores del dret a la informació i la transparència.

La inauguració de la jornada va anar a càrrec de Xavier Amor, president de l'FMC i alcalde de Pineda de Mar; Ramon Llorente, president del FòrumSD; Josep Giné, Síndic de Greuges de Lleida; i Àngel Ros, alcalde de Lleida.

En la seva intervenció, Xavier Amor va valorar molt positivament la feina que porten a terme els síndics i les síndiques municipals, en defensa de la ciutadania, des de la proximitat i amb el compromís per la transparència i el bon govern. En aquest sentit, va dir que "la Federació de Municipis de Catalunya ha estat, està i estarà sempre al costat d'aquesta figura, i més, ara, en l'etapa de crisi que estem vivint, que cal lluitar i mimar la defensa dels drets humans; en aquest sentit, els ajuntaments sempre estarem al vostre costat, donant suport i defensant la feina de les sindicatures municipals per continuar treballant des de la transparència per fer uns bons governs locals més forts".

A continuació es va debatre la ponència 'Sindicatures i transparència', a càrrec de Rita Passemiers, Síndica de Gante, i Isabel Marquès, Síndica de Greuges de Terrassa. El moderador va ser Josep Giné. En aquesta sessió es va destacar la funció pròpia dels síndics i defensors locals com agents impulsors i supervisors de la transparència en les actuacions municipals

Posteriorment, es va tractar de la Implementació de les sindicatures locals als ajuntaments, a càrrec de Ramon Llorente, Defensor de la Ciutadania de Girona; i Carles Dalmau, Síndic de Greuges de Sant Boi. El moderador va ser Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat.



Municipalia 2015



Estand de la Federació de Municipis de Catalunya

TRANSPARÈNCIA, ACCÉS A LA INFORMACIÓ I BON GOVERN X Jornades de Formació del Fòrum SD

Universitat Autònoma de Bellaterra, 25 i 26 de novembre de 2015

El campus de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) va acollir la desena edició de les Jornades de Formació del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, organitzades conjuntament amb la Facultat de Dret de la UAB en el marc del conveni de col·laboració signat entre les dues entitats.

El tema central de la trobada va ser la Transparència i el Bon Govern. El programa va començar amb la intervenció d'Imma Garrós, analista en transparència i accés a la informació pública de la Generalitat de Catalunya i Maria Jesús Garcia Morales, professora titular de Dret Constitucional de la UAB, que ens van parlar de La llei catalana de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

El programa del dimecres va incloure també les intervencions de Josep Mir, membre de la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP), i Ricard Martínez, cap de servei de Transparència de la Diputació de València, que van debatre sobre El dret d'accés a la informació i els seus límits.

A la tarda, es va fer una taula rodona per parlar sobre Transparència i Bon Govern: experiències locals, en la que van participar Cristina Paraira, tinent d'alcalde de Presidència i Serveis Urbans de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès; Sílvia Vèrnia, lletrada de l'Ajuntament de Barcelona; i Roger Cots, secretari de l'Ajuntament de Gavà.

El dijous, David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya; i Estel·la Pareja, directora de la Comissió Catalana d'ajuda al Refugiat, van presentar-nos una ponència sobre La crisi dels refugiats a debat. Dret d'asil i refugi. Es van finalitzar X Jornades de Formació del FòrumSD amb la presentació de dues experiències pràctiques. Representants de Sant Boi de Llobregat i Sabadell van parlar del Paper dels municipis en la crisi dels refugiats. Van venir a explicar-nos-ho la Miriam Ferrándiz, regidora de Drets Civils i Ciutadania i Olga Jiménez, cap d'aquesta àrea de l'Ajuntament de Sabadell; i l'Alba Martínez, tinent d'alcalde Clara Sopeña, tècnica de Cooperació, Solidaritat i Pau de l'Ajuntament de Sant Boi.



AGENDA D'ACTIVITATS DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

- Dilluns 12 de gener, presentació del recull dels informes dels Síndics i Defensors Municipals de Catalunya al Parlament de Catalunya.
- Dilluns 12 de gener, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Barcelona.
- Divendres 16 de desembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 19 de gener, entrada per registre a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, de la memòria 2014 del Defensor de la Ciutadania. a continuació, roda de premsa amb els mitjans de comunicació locals.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

- Dilluns 26 de gener, assistència a la recepció oficial dels representants dels Casal Català de Matanzas, organitzat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Dilluns 26 de gener, assistència a l'acte organitzat pel Parlament de Catalunya, en motiu del Dia Internacional de Commemoració de les Víctimes de l'Holocaust.
- Dimecres 28 de gener, assistència a la reunió de treball de la Comissió d'Ètica i Bon Govern.
- Dijous 29 de gener, assistència al Consell d'Associacions de Veïns.
- Divendres 30 de gener, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dissabte 31 de gener, assistència a l'audiència pública sobre l'Eixample Nord.
- Dilluns 2 de febrer, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dilluns 2 de febrer, Ple Extraordinari del Defensor de la Ciutadania on es presenta la memòria de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de l'any 2014.
- Divendres 6 de febrer, assistència a la lectura manifest Dia Internacional de la Mutilació Genital Femenina.
- Dilluns 9 de febrer, assistència a la ponència "Matemàtiques i vida quotidiana" a càrrec del Sr. Joan Gomez i organitzat pel Campus Universitari de la Mediterrània.
- Dimarts 10 de febrer, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Dijous 12 de febrer, assistència a la recepció que l'alcalde de la ciutat va fer als membres de la Comissió d'Ètica i Bon Govern.
- Divendres 13 de febrer, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 20 de febrer, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimecres 25 i dijous 26 de febrer, jornades de treball a Lleida amb la celebració de 25 anys de Sindicatures Locals a Catalunya.
- Divendres 27 de febrer, assistència a la presentació de la Memòria 2014 de la Síndica de Greuges de Barcelona.
- Divendres 6 de març, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 6 de març, presència a la lectura manifest Dia Internacional de les Dones.
- Dilluns 9 de març, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dimarts, 10 de març, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Vilafranca del Penedès.
- Dijous 12 de març, gravació falca desè aniversari programa Onda Cero a la Ciutat.
- Dijous 12 de març, assistència a l'acte del Fòrum Obert *De la política als fets en aquest darrer quadrienni municipal*. Debat amb els alcaldes i alcaldesses del Garraf. A la sala d'actes de EPSEVG, organitzat pel Fòrum Econòmic i Social del Garraf.
- Dimarts 17 de març assistència a la xerrada Préstecs hipotecaris, a càrrec d'Oscar Viera, llicenciat en Dret per la Universitat de Girona i llicenciat en Administració d'Empreses per la Facultat de Ciències Econòmiques d'Argentina, realitzada al Centre Cívic La Geltrú.
- Dijous 19 de març, reunió Comissió d'Ètica i Bon Govern.
- Divendres 20 de març, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

- Divendres 20 de març, trobada trimestral amb l'alcaldeessa de Vilanova i la Geltrú.
- Dimarts 24 de març, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Dijous 26 de març, assemblea General del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet per escollir nova junta.
- Dimecres 1' abril, trobada amb el cap de llista de la CUP, el Sr. Josep M. Domenech.
- Dijous 9 d'abril, assistència a la presentació de la memòria del Síndic de Cornellà
- Divendres 10 d'abril, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 13 d'abril, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dijous 16 d'abril, assistència a la presentació informe del 2014 del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya
- Divendres 17 d'abril, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 17 d'abril, xerrada a la seu de Compex
- Dilluns 4 de maig, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 4 de maig, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dimarts 12 de maig, reunió de junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a la seu del Síndic de Greuges a Barcelona
- Dimarts 12 de maig, sessió de treball sobre la Coacció Administrativa a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya
- Dimecres 13 de maig, trobada amb membres de la llista electoral d'ERC.
- Divendres 29 de maig, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimarts 9 de juny, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Dissabte 13 de juny, assistència al Ple de l'Ajuntament de la Constitució del nou Consistori Municipal
- Dilluns 15 de juny, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 22 de juny, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimecres 1 de juliol, trobada amb l'alcaldeessa de Vilanova i la Geltrú i el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització.
- Dijous 2 de juliol, participació a les Jornades de Convivència del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya celebrades a l'Escala
- Divendres 3 de juliol, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimarts 7 de juliol, reunió amb el portaveu del grup municipal de la CUP
- Dimecres 8 de juliol, reunió amb regidors del grup municipal d'ERC
- Dimecres 8 de juliol, assistència a la reunió de treball de la Comissió d'Ètica i Bon Govern.
- Dijous 9 de juliol, reunió amb els regidors del grup municipal de Som VNG
- Divendres 17 de juliol, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dimarts 21 de juliol, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Palafrugell.
- Dilluns 3 d'agost, assistència al Convit de la Festa Major celebrat al saló de plens l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
- Dimarts 8 de setembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dimecres 9 de setembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

- Dimecres 9 de setembre, participació al Consell municipal de Cooperació al Centre Cívic la Sardana
- Dimarts 15 de setembre, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet
- Dimecres 23 de setembre, trobada mensual amb el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització.
- Divendres 25 de setembre, assistència a la presentació de la memòria anual de 2014 del síndic municipal de greuges de Lleida.
- Dilluns 28 de setembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dimecres 30 de setembre, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet
- Dimecres 30 de setembre, reunió amb els portaveus dels grup municipals del consistori
- Dijous 1 d'octubre reunió del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a la sindicatura de Barcelona
- Dilluns 5 d'octubre, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania
- Divendres 9 d'octubre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dimecres 14 d'octubre, participació amb el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Municipalia a Lleida
- Dijous 15 d'octubre, participació amb el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Municipalia a Lleida
- Divendres 16 d'octubre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dimarts 20 d'octubre, xerrades a dos grups d'estudiants a l'Imet
- Divendres 23 d'octubre, participació com invitat a l'Assemblea General de la Federació de Municipis de Catalunya a Barcelona
- Divendres 23 d'octubre, presència a la celebració del 31è aniversari de Can Pahissa
- Divendres 30 d'octubre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Divendres 30 d'octubre, trobada amb l'alcalde de Vilanova i la Geltrú i el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització
- Dilluns 2 de novembre, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania
- Dijous 5 de novembre, reunió de la junta directiva del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Girona
- Dilluns 9 de novembre, presència a l'acte de fi de mandat del Síndic de Mollet del Vallès
- Dijous 12 de novembre, assistència a la conferència Els inconvenients de la recuperació econòmica, a càrrec del senyor Jordi Gual, a Neapolis
- Divendres 13 de novembre, presència a la inauguració de la Fira de Novembre al Saló de Plens de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Dilluns 16 de novembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dilluns 20 de novembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dimecres 25 de novembre, participació a les Jornades de treball organitzades pel Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya i la Facultat de Dret de la UAB a Bellaterra.

- Dijous 26 de novembre, participació a les Jornades de treball organitzades pel Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya i la Facultat de Dret de la UAB a Bellaterra
- Divendres 27 de novembre, trobada amb l'alcaldessa de Vilanova i la Geltrú i el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització.
- Dilluns 27 de novembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dilluns 30 de novembre, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania
- Dimecres 2 de desembre, participació amb el programa de ràdio de Radio Nikosia
- Dimarts 15 de desembre, reunió de la junta directiva del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet
- Dijous 17 de desembre, reunió amb la cap del Departament de Participació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
- Dijous 17 de desembre, reunió de la Comissió de seguiment del Pla Local de l'Habitatge a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
- Dijous 17 de desembre, presència a la celebració del Brindis de Nadal al Centre Cívic La Geltrú
- Dilluns 21 de desembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio

RECULL DE NOTÍCIES DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

www.vilanova.cat

13 de gener de 2015

El Defensor de la Ciutadania de VNG, al parlament, en el recull d'Informes del Fòrum de Síndics i Defensors de Catalunya



Josep Ibars va assistir a la presentació d'aquest recull, juntament amb la primera tinenta d'alcaldia de VNG, Ariadna Llorens

El defensor de la ciutadania de Vilanova i la Geltrú, Josep Ibars i la primera tinenta d'alcaldia de l'Ajuntament de VNG, Ariadna Llorens, van ser ahir al Parlament de Catalunya en la presentació del recull d'informes de l'any 2013, que inclou les dades de l'informe corresponent a aquell mateix any de les actuacions realitzades pel defensor a la capital del Garraf. Juntament amb tots els síndics i defensors locals de Catalunya, Josep Ibars va participar en el VI Recull d'Informes en el marc del Fòrum SD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.

L'acte, presidint per la presidenta del Parlament, Núria de Gispert, té per objectiu donar una visió global de les tasques realitzades per aquests representants de la ciutadania i mostrar una visió conjunta de la seva tasca, més enllà de les actuacions que cadascun dels síndics i defensors realitzen als seus municipis.

En el cas de Vilanova i la Geltrú, l'any 2013 hi va haver un total de 71 consultes, 38, queixes i 5 actuacions d'ofici. Segons la memòria que el defensor Josep Ibars ja va fer pública fa un any, els àmbits que van tenir més incidències van ser Seguretat i protecció ciutadana; Gestió Tributària i Recaptació i Serveis Viaris i mobilitat. Del total d'actuacions es van derivar al Síndic de Greuges de Catalunya, 3 queixes i 10 consultes.

Quant a la memòria del Defensor de la ciutadania corresponent al 2014, dilluns vinent, 19 de gener el defensor de la ciutadania, Josep Ibars, entrarà per registre a l'Oficina d'Atenció Ciutadana la memòria de les actuacions de l'any passat, mentre que el Ple del Defensor de la Ciutadania es farà el dilluns 2 de febrer de 2015.

www.vilanova.cat

21 de gener de 2015

El Defensor de la Ciutadania entra per registre la Memòria 2014 de la seva oficina



Josep Ibars ha entrat la Memòria 2014 per registre

El dilluns 2 de febrer se celebrarà el Ple extraordinari on Josep Ibars exposarà les dades de l'any passat als membres del consistori

Aquest dilluns, a les 12 del migdia, el Defensor de la Ciutadania, Josep Ibars, entrava al registre general de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú la Memòria 2014 de la seva oficina. Aquest document, que recull la tasca realitzada des d'aquest estament durant el darrer any, es remet a les diferents formacions polítiques de l'Ajuntament.

Per al dilluns 2 de febrer, a les 17 h, és previst celebrar el Ple Extraordinari del Defensor, on Josep Ibars farà balanç del darrer l'exercici davant del Consistori.

Com a balanç global de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, Josep Ibars ha comentat que s'ha vist un lleuger increment en els expedients tramitats en aquest darrer curs. En total n'han estat 130, dels quals 60 han estat queixes, 64 consultes, 5 actuacions d'ofici i 1 ha estat una recomanació. Tots ells s'han tancat, més un altre que havia quedat pendent de l'any anterior.

Com a novetat, el Defensor ha explicat que la memòria inclou, a demanda dels partits polítics, un gràfic on es té en compte l'edat dels usuaris que s'han adreçat a l'oficina de manera presencial. En aquest sentit, les dades reflecteixen que el públic ha estat majoritàriament gent més gran de 36 anys:

- de 18 a 35 anys un 13%
- de 36 a 64 anys un 42%
- de més de 65 anys un 45%

Una altra novetat que inclou aquest document és que s'hi recullen les propostes aprovades en les dues Assemblees Municipals Obertes (AMO), celebrades el 16 de novembre de 2013 i el 10 de maig de 2014.

També a petició dels grups polítics, per primera vegada el Defensor de la Ciutadania s'ha reunit amb la Junta de Portaveus. Així mateix fa reunions trimestrals amb l'alcalde de la ciutat, Neus Lloveras.

Josep Ibars ha volgut incidir en el fet que l'Ajuntament cada cop actua amb més celeritat a l'hora de donar resposta a les demandes que s'efectuen des de l'oficina. També ha comentat que el coneixement que té la ciutadania d'aquest servei també és cada cop més ampli. Tot i així, encara hi ha tota una part les consultes que arriben al Defensor que haurien d'adreçar-se directament a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC). I d'altres que es traslladen al Síndic de Greuges de Catalunya.

L'Oficina del Defensor de la Ciutadania s'ubica al Centre Cívic La Geltrú (Plaça de l'Associació d'Alumnes Obrers, s/n). Podeu adreçar les vostres consultes o queixes de la següent manera:

- per email, enviant una sol·licitud d'entrevista a defensor@vilanova.cat
- per telèfon, trucant al 93 814 74 06
- per internet, enviant una sol·licitud d'entrevista al web vilanova.cat

- o presencialment, visitant l'Oficina els dilluns, dimarts i/o dijous de 10 a 13 hores.

Diari de Vilanova
23 de gener de 2015

"La majoria de desnonaments ara els pateixen llogaters"

■ **Josep Illars**
presenta la memòria
2014 del Defensor
de la Ciutadania

■ Els 130 expedients suposen un 14% més que els de l'any anterior

El Gobierno de la Chontaduna de Villanueva la Gorda no presentará informes al municipio la semana siguiente al nacimiento de 2014. Después de ser criticado por registros de discriminación a la Oficina de Registro Chontaduna, Juntos Rápidos se comprometen a detalla de sus supuestos a los electores en un momento más sensible del nacimiento de cuatro años, que ha pasado de los 30 de la semana anterior a los 40.

La infraestructura d'empediments oberts el 2018 va ser de 130 —un 14% més que l'any anterior. 27 segments, 44 van ser contractes i 60 van ser què-ques, a més de 5 actuacions d'ofici i una reconstrucció, segons apunta Bara, una de les grans novetats de l'any és que, per primer cop, la majoria de gent que ha passat per l'oficina afectada per problemes de desenvolupament han estat

perquè resolguem en habilitats de llenguatge. Així, suposo, en canvi suficientment respectuós amb la nostra comunitat i les seves demandes. És a dir, fins a 2013 la majoria de problemes d'augment típic entraven en contacte amb altres tipus de trastorns, amb autisme, hiperactivitat amb trastorn d'atenció, etc. La idea pot donar peu a moltes crítiques. Una d'elles és que molta dels afectats per hiperactivitat i/o autisme són adolescents i joves, i no molt adolescents. És a dir, la FAMI no aconsegueix intervenir en les situacions que generen el problema de conducta de l'adolescent i el jove, i no reacciona de manera adequada. Sigui com sigui, aquest tractament sobre els llenguatges de la FAMI com a tota una disciplina pot ser útil.

En altres casos generals, de les 100 queixes, el Defensor s'ha acceptat 23 i les desestimades 77 per manca de documentació o defecte de la forma. El 99% de les 23 acceptades ha estat estimades. Del total, s'«han desistit al·ludir de Girona». El Defensor de la ciutadania ha atès 16 casos que ha desistit als serveis socials. El següent, 10 eren qüestions que desistimament per no poder pagar el Registre de la part d'agència familiar (enfermeria) i desistimament per pagar als serveis socials.

Feed spent fish a few commercial trout chowders with 100% vegetable

[illegible]

La serva effluvia ha avuto abben-
ta un tale avvenimento. E' accaduto
durante la serva effluvia ha avu-
to a cadere da la serva effluvia
de l'effluvia, l'effluvia, l'effluvia.
Dopo di 41 anni di l'effluvia, l'effluvia
de l'effluvia, l'effluvia, l'effluvia.
Dopo di 41 anni di l'effluvia, l'effluvia
de l'effluvia, l'effluvia, l'effluvia.



Long short periods is common in this

80-0000

 L'Espresso

Qui s'adreça al Defensor i per què ho fa?

[illegible][illegible]

www.vilanova.cat

3 de febrer de 2015

El Defensor de la Ciutadania presenta la seva Memòria de 2014 al Ple.



L'oficina del Defensor va rebre 253 visites i obrí 130 expedients

El [Defensor de la Ciutadania](#) de Vilanova i la Geltrú, Josep Ibars, va presentar ahir la [Memòria 2014](#) de la seva oficina, en el transcurs d'un ple extraordinari. Ibars, que va estar acompanyat dels defensors de Vilafranca del Penedès, Cornella i Santa Coloma de Gramenet, va explicar que aquest Ple, que es celebra anualment, serveix per donar comptes a la ciutadania.



El [Defensor de la Ciutadania](#) amb l'alcaldessa Neus Lloveras, la regidora Ariadna Llorens, el Sr. Joan Barrera, Síndic de Greuges de Cornellà, la Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès, i el Sr. Fernando Oteros, Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet

"Donar comptes a la ciutadania és un deure moral que hem de contraure". Ibars va afirmar a la seva intervenció que **"les polítiques d'austeritat ens han dut a l'atur, als desnonaments i a un progressiu empobriment de la ciutadania. Hi ha molts problemes per accedir a serveis bàsics com l'aigua, la llum o el gas".** Ibars va valorar positivament la feina duta a terme des de Serveis Socials de Vilanova i la Geltrú, però va ressaltar el fet **"que la majoria de desnonaments s'han produït en pisos de lloguer i amb famílies amb fills al seu càrrec i una situació molt precària".**

El Defensor de la Ciutadania va explicar que al llarg de 2014 l'Oficina ha rebut 253 visites, i ha obert 130 expedients, un 12% que 2014. Per Ibars aquest increment **"no respon a que l'Ajuntament ho faci malament, sinó que els ciutadans son més conscients dels seus drets".** Les principals demandes han estat entorn a Serveis Socials (16), Gestió Tributària i Recaptació (11), Serveis Viaris i Mobilitat (10), OMIC (10), Seguretat i Protecció Ciutadana (10) i Companyia d'Aigües (6).

A les principals recomanacions del Defensor figura el fet que l'Ajuntament **"apliqui correctament les lleis sobre els drets que tenen tots els ciutadans i ciutadanes per accedir a la informació, modificant les ordenances fiscals on està estipulat cobrar taxes en el documents que sol·licita qualsevol ciutadà o ciutadana".** Ibars també va realitzar recomanacions sobre les motos i la zona blava, i sobre un us més eficaç de la zona blava de Baix-a-mar durant l'estiu. Finalment el Defensor de la Ciutadania va voler destacar el fet que ha participat en diferents trobades i actes públics, que manté reunions trimestrals amb l'alcalde, i que també ha obert una reunió amb la Junta de Portaveus. També va destacar la bona evolució de les propostes presentades a la segona Assemblea Municipal Oberta celebrada el 10 de maig de 2014.

El torn d'intervencions dels diferents portaveus de les grup municipal el va obrir Manel Claver d'ICV. Per a Claver **"la reflexió és que hem de fer més esforços de difusió del Defensor de la Ciutadania. La meitat de les persones adreçades al servei son majors de 65 anys. Això ens alerta que la ciutat no està cuidant prou be la gent gran. Ens indica que malgrat els serveis socials de l'Ajuntament, les entitats solidàries, etc, no estem arribant prou. Hem d'atendre amb més recursos aquestes situacions. Finalment, cal agrair la voluntat i el compromís del Defensor de la Ciutadania per tal garantir els drets dels ciutadans."**

Des de la CUP, Raimon Ràfols va voler **"valorar el fet que s'hagi mantingut el nombre d'expedients però estem segurs que amb el panorama que estem patint hi ha molts més neguits i queixes a la ciutat, i cal difondre la figura del Defensor. Les AMOS s'han descuidat una mica, però cal insistir en la cultura de la participació. És important que els acords de les AMOS es compleixin i que a la participació no siguem sempre els mateixos. Cal experimentar en la participació electrònica. Son preocupants les actuacions entorn els desnonaments i la gent que viu a habitatges de lloguer. Que arribin al Defensor significa que les altres institucions han**

fallat. Cal anar a la rel dels problemes i crear noves prioritats. Ens hem de bolcar totalment cap a aquest aspecte."

Carmen Rodríguez, del PP, va voler agrair **"la tasca de Josep Ibars com a Defensor de la Ciutadania. Hem llegit i estudiat la memòria i ens alarma les queixes en temes de serveis socials, com la manca de pagament dels lloguers o dels serveis bàsics."**

Des del PSC, Juan Luís Ruiz, va voler afegir a les intervencions ja produïdes que **"l'augment d'expedients pot venir donat per la presa de consciència de la ciutadania del paper del servei del Defensor. Subscrivim totes les recomanacions, i afegiríem una actualització del web municipal per millorar la publicació de normatives. També volem destacar la imparcialitat, i l'objectivitat del Defensor, i l'encoratgem a seguir treballant".**

Des de CiU, Glòria Garcia va parlar del **"gran treball de l'oficina del Defensor. Agraïm les recomanacions, actuacions i suggeriments. Tot plegat fomenta el sentit crític respecte l'actuació de govern. Cal fer seguiment dels serveis. La memòria és molt significativa en dos aspectes. La majoria de consultes provenen de majors de 65 anys, i s'han posat en marxa les reunions amb Junta de Portaveus"**

Finalment, l'alcaldeessa de Vilanova i la Geltrú, Neus Lloveras, va mostrar el seu agraïment per **"les valoracions i recomanacions de la memòria, enfocades sempre a l'objectiu de millorar i generar confiança en la ciutadania."**



Diari de Vilanova
6 de febrer de 2015

6 Vilanova

DIARI DE VILANOVA

6 de febrer de 2015

El Defensor de la Ciutadania alerta de l'empobriment i el risc d'exclusió

Josep Ibars 'dóna comptes' de les seves actuacions durant el 2014

El Defensor
Alerta del Defensor de la Ciutadania, Josep Ibars, per l'empobriment de la població vilanovina, cosa que ha situat l'àmbit social en el primer lloc de les seves actuacions. Ho expressava dilluns, en la seva compareixença davant el ple de Vilanova i la Geltrú per donar comptes a la ciutadania d'allò que ha fet la seva Oficina al 2014. En l'acte assistien els síndics de Santa Coloma de Gramenet, Vilafrauda del Penedès i Cornellà.

Com a conseqüència de les polítiques d'austeritat i crisi econòmica, deia Ibars, molts ciutadans no poden arribar a pagar les despeses bàsiques i, en aquest sentit, recordava la seva recomanació, que no s'ha tingut en compte, d'ajustar els blocs al nombre de residents en les tarifes d'aigua però, des del novembre de 2012 es penalitza el consum a les llars on hi ha tres residents. Casos també respecte de les consultes per habitatge: la majoria de gent que ha passat per l'Oficina per desnonaments ho ha fet per llavors. Situació que s'agreuja en les famílies amb fills; advocats a la pobresa infantil i l'exclusió social.

En les cinc ocasions que ha actuat d'ofici, el Defensor



Josep Ibars, durant la seva intervenció davant del ple municipal

FELIX

emana més claredat en la informació pública en relació a les ordenances i reglaments municipals a la web; sol·licitant a la irrucció per parts dels cotxes del carril bici de Ribes Roges; que s'adjunti en les derivacions de tràmit les fotografies captades per radar i les dades de calibratge dels equips i, finalment, millorar la incorporació dels vehicles que s'incorporen a la ronda Europa des del carrer Pieta.

D'altra banda, el Defensor va fer un repàs, dilluns, a l'acompliment de les propostes aprovades a la segona Assemblea Municipal Obrerta, de les quals va destacar el bon. De les vuit aprovades s'han resolt favorablement la d'incloure noms de persones, fets i referents republicans al

nomenclàtor; l'estudi de les afectacions de l'Eixample Nord i reutilitzar la corba de la dana de la platja del far (parcialment); però queden pendents la convocatòria d'una audiència pública sobre el ferrocarril, la realització d'un pla d'equipaments pendents de l'elaboració del POU, reformar el passeig del Carme fins a rambla de la Pau, pendents del concurs d'idees del passeig; fer referèndums municipals, pendents de la revisió del Reglament Orgànic Municipal i l'anàlisi dels passos de vianants, inclosos en el Pla de Mobilitat.

La Memòria incorpora també les reunions i actes públics de l'agenda del Defensor, cosa que ha permès, deia l'alcalde, Neus Ibarra,

fer un salt qualitatiu: és més conegut; Josep Ibars s'ha involucrat al màxim en la institució, amb moltíssimes reunions per explicar la seva tasca, tenint sempre clar que ha de garantir a la ciutadania el dret a tenir una bona administració.

També Manuel Claver, d'ICV, reconeix l'augment molt sensible, de queixos i expedients: la figura del Defensor arrela, però potser s'han de fer més esforços de difusió, també des de l'Ajuntament. Remarcava les consultes per desnonaments i per les dificultats de pagar els serveis bàsics, que ens recorden l'obligació dels cívics públics de donar solucions. Clavé es fixava

Les dades

Un 14% més d'expedients

Els expedients oberts en l'àmbit dels Serveis Socials –desnonaments, subministraments, ajudes infants...– ja s'equipara als oberts per Gestió Tributària –sobretot cadastre i IBI–, tot i que són més encara els que s'han derivat al Síndic de Greuges de Catalunya –tributs, escolarització, ajuts no cobrats, centres sanitaris...–. Serveis Viaris, Consum, Medi Ambient, Seguretat Ciutadana, Urbanisme i Habitatge i la Companyia d'Aigües són altres Departaments sobre els quals s'han rebut consultes i queixos.

L'Oficina del Defensor de la Ciutadania ha fet 253 actuacions al 2014, igual que al 2013, però ha obert 130 expedients, un 14% més que l'any passat. D'aquests, 64 són consultes, 60 queixos, 5 són actuacions d'ofici i una recomanació.

en l'elevat nombre de persones majors de 65 anys que s'adrecen a l'Oficina: una altra alerta, la ciutat ha de cuidar la seva gent gran. També la CUP reclama més difusió de l'Oficina del Defensor: 250 actuacions són força, però segur que hi ha més reguitjos, deia Raimon Ràfols, que subratllava també les actuacions per desnonaments. La CUP admetia que s'han anat desdubtant les assemblees municipals obertes i demanava pensar més mecanismes i fer més esforços per facilitar la participació ciutadana.

Per a la popular Carmen Rodríguez és alarmant que les queixes que havien estat per temes de serveis viaris i tributació ara siguin

per aspectes socials, que vol dir, deia, que vénen a vostè com a última alternativa. Una situació derivada, recordava Juan Luis Ruiz, del PSC, de les polítiques de retallada. Ruiz, però, posava l'èmfasi en el nombre important de casos derivats al Síndic de Greuges de Catalunya, potser perquè el Defensor fa de pont i d'aquelles que haurien d'haver estat ateses per l'OMC, amb una demanda, per tant, de major informació. Alhora subscrivia totes les recomanacions, lamentant que no s'hagin tingut en compte. Finalment, Glòria García, de CUP, felicitava la independència i imparcialitat amb què ha actuat Josep Ibars en el seu càrrec.

www.vilanova.cat

26 de febrer de 2015

25 anys de Sindicatures locals a Catalunya

Lleida, 25 i 26 de febrer de 2015.

Els Síndics i Defensors municipals de Catalunya han estat de celebració pels 25 anys de la primera sindicatura local a Catalunya. Per a la celebració, des del Fòrum de Síndics i Defensors Locals es van organitzar unes jornades amb diferents ponències i convidats.

Aquesta trobada va ser de dos dies, celebrades a la ciutat de Lleida on a més de diferents personalitats relacionades amb el món de la sindicatura i la política, es va comptar amb la presència d'ex-síndics i ex-síndiques municipals.

En la imatge es pot veure al Sr. Josep Ibars, Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, en una de les ponències d'aquestes jornades, i després hi ha els actes portats a terme per a la celebració d'aquest 25è aniversari.





AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

El Segre
26 de febrer de 2015



www.vilanova.cat
26 de març de 2015

Josep Ibars, tresorer de la nova junta directiva del Fòrum de síndics i defensors de Catalunya

El Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú forma part com a tresorer de la nova junta directiva de l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.





Els síndics i defensors locals de Catalunya han escollit el passat 26 de març a Ramón Llorente, Defensor de la Ciutadania de Girona, com a president del FòrumSD, una associació sense ànim de lucre formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores dels Ajuntaments de Catalunya. La resta de components de la Junta directiva i membres de l'equip que presideix el Sr. Ramón Llorente, són: Joan Barrera (vicepresident - Cornellà de Llobregat), Pere Pagès (secretari - Reus), Josep Ibars (tresorer - Vilanova i la Geltrú), i els vocals: Bertrand Hallé (Palafrugell), Carles Dalmau (Sant Boi de Llobregat), Rosa M. Sánchez (Igualada), Josep Giné (Lleida) i Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet).

Els objectius del FòrumSD són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, i el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts; així com disposar d'una xarxa de coordinació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures. Així, l'associació dóna suport a la tasca dels síndics i defensors locals de protecció i defensa dels drets de les persones.

La XVII Trobada – Assemblea del FòrumSD celebrada el passat 26 de març a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va servir perquè els 40 síndics i defensors membres votessin la nova Junta Directiva, que assumirà aquest servei pels propers dos anys.

Al seu discurs de presentació del seu projecte per als propers dos anys de mandat com a president, el Sr. Llorente ha destacat que les sindicatures locals "no som instàncies jurídiques, ni un element o annex, o un apèndix més de la burocràcia municipal. No som ni jutges ni fiscals. Acatem el dret i les normes, però en les nostres recomanacions, que no sentències, busquem la justícia i apliquem l'equitat, exercint la nostra autoritat en front del poder". Quant al propi FòrumSD, ha destacat els objectius com a "...punt de trobada, d'intercanvi d'experiències, de col·laboració, de treball i formació en comú, per facilitar la nostra feina, millorar les nostres capacitats i fer més efectiva la defensa dels drets de les persones" sense voler ser cap sobreestructura ni grup de poder.

A Catalunya hi ha un total de 42 pobles i ciutats que disposen d'un defensor o defensora municipal. En termes de població, més d'un 54% de ciutadans poden accedir a aquesta institució de defensa dels drets de les persones, que desenvolupa les seves funcions des de la proximitat i en l'àmbit de l'administració local.

ASSEMBLEA MUNICIPAL OBERTA (AMO)

Com cada any, en la presentació d'aquesta memòria tinc l'obligació d'exposar a tots vostès el seguiment, control i l'estat de la seva execució de les propostes aprovades en les Assemblees Municipals Obertes. En aquest exercici solament els comentaré l'estat d'execució en que es troben les propostes aprovades en les Assemblees Municipals Obertes del 2013 i del 2014, ja que durant el 2015 no s'ha convocat cap Assemblea Municipal Oberta.

De l'Assemblea Municipal Oberta de l'any 2013, la proposta sobre la "Creació d'una zona de picnic al Parc Torre d'Enveja" haig d'informar-los que ha estat realitzada i portada a terme el mes de febrer de 2015.

De la segona Assemblea Municipal Oberta celebrada l'any 2014, la proposta sobre la "*Convocatòria d'una audiència pública monogràfica sobre la problemàtica del ferrocarril*" informar-los que en data 19 de desembre de 2014, la ponent va comunicar a l'Ajuntament que ella i un grup d'afectats havien considerat que la millor opció seria una moció oberta a la totalitat de grups municipals en la qual reflectirien una problemàtica que ens identifica amb altres municipis molt semblant al nostre i en la qual demanarien que, des de Vilanova i la Geltrú, es convoqués una reunió a la qual fossin convidats els alcaldes i alcaldesses de les ciutats integrades en la mateixa corona de transport, el secretari d'infraestructures i mobilitat, responsables d'ADIF/RENFE i altres agents cívics, econòmics, i col·lectius d'usuaris com el nostre. Considerava també que Vilanova i la Geltrú hauria de convertir-se en l'avantguarda de les reclamacions vinculades a la millora de les infraestructures ferroviàries. Per aquest motiu, s'emplaçaria el govern de la ciutat i la resta del consistori perquè aquesta trobada tingués lloc a la capital del Garraf. En aquest moments s'està a l'espera per tal d'arribar a un acord i confirmar el model d'audiència o sessió.

Pel que fa a proposta sobre de "*Reformar el tram del passeig del Carme, entre la rambla Samà i la rambla de la Pau*", l'Ajuntament informa que quedaria inclosa dins el projecte de reurbanització del Front Marítim. En aquest sentit el 2 de novembre de 2015, el Ple de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va aprovar la constitució d'una Comissió de seguiment del projecte de la Façana Marítima de la ciutat que vetllarà pel correcte desenvolupament del projecte en base a la disponibilitat pressupostària.

Resum de l'estat d'execució en que es troben les propostes de la primera i la segona AMO.

PROPOSTES APROVADES PER L'AMO	ESTAT	EXECUCIÓ
1a AMO		
1.1 Compliment del Pla d'Acció Ambiental		Resolta
1.2 Creació d'una zona de picnic al Parc de la Torre d'Enveja		Pendent d'execució
1.3 Presentació dels manteniments i inversions per barris abans de l'aprovació del pressupost		Pendent possibilitat pressupostària
1.4 Remodelació en zona verda de l'espai situat entre els carrers Tetuan i Escolapis		Pendent Pla de Mobilitat
1.5 Reconeixement de la Turuta com a moneda local de la vila i jornades d'economia social		Resolta
1.6 Aparcament de bicicletes vigilat de l'estació gratuït i construcció d'un altre a Ribes Roges i Plaça Ricart		Desestimada
1.7 Elecció del Defensor de la Ciutadania mitjançant votació directa		Pendent revisió a la Comissió del ROM
2a AMO		
2.1 Convocatòria d'una Audiència Pública sobre la problemàtica del ferrocarril.		Pendent
2.2 Incloure els noms de persones, fets i referents republicans en el nomenclàtor de la ciutat.		Resolta
2.3 Estudi de les afectacions a l'Eixample Nord		Resolta
2.4 Redactar un Pla d'Equipaments i Infraestructures per a la ciutat, consensuat amb la ciutadania.		Pendent POUM
2.5 Situar la corda de la duna de la Platja del Far 10 m. més endavant i reduir la zona d'aparcament.		Resolta
2.6 Reformar el tram del passeig del Carme, entre la Rbla. Samà i la Rbla. de la Pau.		Pendent Concurs Idees Passeig Marítim
2.7 Proposta per engegar mecanismes municipals de decisió ciutadana.		Pendent revisió a la Comissió del ROM
2.8 Analitzar tots els passos de vianants de la ciutat i llistar i prioritzar els que necessitin actuacions.		Pendent Pla de Mobilitat

	Resolta
	Pendent
	Desestimada



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Complert l'objecte de la convocatòria, s'aixeca la sessió a les 17:59 hores, de la qual s'estén la present acta que firma la presidenta amb mi, el secretari general.