

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-defensor-ciutadania-03-04-2017/>

ACTA DE LA SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DEL PLE DE L'AJUNTAMENT DEL DIA 3 D'ABRIL DE 2017

Acta núm. 5

A Vilanova i la Geltrú, quan són les 17:00 hores del dia 3 d'abril de 2017, 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)
DAVID MONTES MUÑOZ	(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)
ADELAIDA MOYA TAULÉS	(ERC)
FRANCISCO ÁLVAREZ MARÍN	(C's)
ENVER AZNAR MÉNDEZ	(SOM VNG)
DÉBORAH ZIMMERMAN MILEGUIR	(SOM VNG)
CARLOS REMACHA LÓPEZ	(PP)
CARMEN REINA PADILLA	(No adscrita)

SECRETARI ACCIDENTAL
JOSEP GOMARIZ MESEGUER

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

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 2016:**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú



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

memòria 2016

ÍNDEX

- Presentació
- La institució: el Defensor de la Ciutadania
- Reglament del Defensor de la Ciutadania
- Estadístiques
- Expedients de l'any 2015
- Actuacions de l'any 2016
 - Expedients
 - Queixes
 - Consultes
 - Actuacions d'ofici
- 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

PRESENTACIÓ

“El dany injust, fet en nom de la llei, no desacredita la llei, sinó l’encarregat d’aplicar-la ”

(Aristòtil, s. IV a. C.)



Per cinquè any consecutiu i últim comparec davant de tots vostès, en aquest plenari, per presentar la memòria de les activitats i la feina portada a terme a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania durant l'any 2016, en compliment del que disposa l'article 9 del reglament del Defensor de la Ciutadania.

El proper 4 de juny es complirà la fi del meu mandat. En el transcurs d'aquests anys ha estat un plaer i un honor exercir el càrrec de Defensor de la Ciutadania i col·laborar, al mateix temps, des de la proximitat, en la consolidació de la institució en la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania, davant de l'Administració Municipal. Així com, alhora, participar de forma prudent però activa, des de la visió i acció crítica, en l'enfortiment de la democràcia municipal.

Crec no enganyar a ningú si els confesso que exercir el càrrec de Defensor de la Ciutadania no ha estat un camí gens còmode ni fàcil. Amb uns inicis particularment difícils, fruit de la situació en que es trobava la institució, d'una obligació imposada de preparar i presentar la memòria de l'any 2011, en menys d'un mes des del meu nomenament, complementats per la manca de recursos de l'Oficina que, junt amb la meua inexperiència i desconeixement de la institució, van ocasionar-me moltes incerteses i preocupacions, fent-me complicat i difícil l'inici. Però l'entusiasme, les ganes de treball, de coneixement i les persones que han treballat conjuntament amb mi, m'han permès fer front a les dificultats i incerteses que se'm presentaven, sense perdre la il·lusió de treballar en la defensa dels drets dels ciutadans i ciutadanes del nostre municipi.

Durant el transcurs d'aquests anys en els que he assolit els coneixements i la maduresa suficients per tractar les queixes dels ciutadans, enfortint i consolidant la institució, hi ha hagut de tot. En moltes ocasions, he trobat el suport de regidories més participatives que s'han esforçat en donar una resposta o solució a les queixes o reclamacions formulades per la ciutadania, mentre que en d'altres, els ha costat molt, inclús donar resposta a les actuacions o requeriments fetes pel mateix Defensor. Als responsables d'aquestes regidories els voldria recordar que aquesta actitud i la manca de capacitat d'autocrítica, els incapacita per tenir la dosi necessària d'empatia amb la que tota la ciutadania es mereix ser tractada, i que, per tant, estan menyspreant a la ciutadana que els paga i els vota, i no al Defensor de la Ciutadania.

Tampoc es pot admetre aquest excés de burocràcia municipal, encotillada per una interpretació restrictiva de les normatives, ordenances i reglaments, que, junt amb la complicació i la lentitud excessiva en donar una resolució, fan que sovint s'entorpeixi una resposta justa a les demandes presentades pels ciutadans.

No obstant, cal tenir en compte que tot i que la majoria de persones que treballen en aquesta Administració Municipal actuen amb correcció i eficiència, en ocasions, els ciutadans troben moltes dificultats per orientar-se en el complex laberint de requeriments legals, de procediments administratius i jurídics, i per tant, fa que se sentin deseparats i desorientats. És per això que els suggeriria fomentar més la vocació i voluntat de servei d'alguns dels càrrecs públics i d'algunes persones al servei d'aquesta Administració Municipal.

S'ha d'admetre i acceptar que en el moment que un Ajuntament crea la figura del Defensor de la Ciutadania, admetent la possibilitat d'atendre les seves recomanacions i suggeriments o inclús la revisió d'actes administratius, no solament s'està compromentent amb els ciutadans actius, sinó que també, amb aquelles persones, senzilles o humils, que formen part de la ciutadania invisible, i per tant, més vulnerables per a l'Administració Municipal, reforçant d'aquesta manera la democràcia municipal en la defensa dels drets i llibertats de tots els ciutadans, i reconeixent els principis de subsidiarietat i de transparència per tal de garantir el Bon Govern i la Bona Administració.

La prolongada durada de la crisi econòmica i social, que fa tants anys que estem suportant, ha tingut com a conseqüència, entre d'altres, un creixement molt elevat de la desocupació, i ha abocat al risc de pobresa a persones que mai haurien pensat que es trobarien en aquesta situació a causa de la pèrdua del lloc de treball. Tanmateix, cal tenir present que, si fins fa uns anys el fet de tenir una ocupació remunerada era un factor clau per evitar el risc de pobresa, ara ens trobem que la precarietat laboral, agreujada amb feines a jornada parcial i contractes temporals de curta durada amb baixos ingressos, que ni tan sols són suficients per cobrir les necessitats essencials d'una família, aboca a les persones que es troben en aquesta situació de precarietat laboral a situacions de pobresa i d'emergència social.

Cada vegada més s'estan vulnerant greument els drets fonamentals a la salut, al treball, a l'habitatge i a la resta de necessitats bàsiques, provocant que es generin ciutadans i ciutadanes de segona categoria. Les desigualtats han crescut per sobre

dels esforços públics per pal·liar les conseqüències de la crisi. La pobresa creix i cada dia és més present i manifesta en la nostra societat.

Una societat civilitzada, avançada i moderna, com la nostra, reclama una política valenta i compromesa, que posi a les persones en el centre de la seva atenció i preocupació, que afronti les causes que originen aquesta realitat injusta i discriminatòria. És molt preocupant i lamentable contemplar com les grans companyies de serveis essencials com el gas, la llum, els serveis bancaris o les grans companyies de telefonia, acumulen enormes beneficis, mentre que a moltes famílies se'ls priva d'aquests serveis indispensables, i els serveis socials del nostre Ajuntament es veuen desbordats sense els recursos necessaris per poder arribar a totes les persones que estan en risc de pobresa o d'exclusió social.

No vull deixar passar aquest moment sense denunciar la política migratòria que s'està duent a terme des de la Unió Europea i de tots els estats que en formen part, vulnerant de forma continuada i greu els drets fonamentals i la dignitat de les persones, denegant el dret d'asil a tots aquells que, posant en un greu risc les seves vides, estant arribant a les costes mediterrànies. No és per una qüestió política ni ideològica, sinó totalment humanitària, i un deure moral que tots els països de la Unió Europea haurien de respectar el dret d'asil de les persones refugiades o immigrants per tal d'oferir-los hospitalitat, assistència i protecció, davant la situació de vulnerabilitat que pateixen, i no promoure les polítiques i actuacions que estan aplicant de tancar-los en camps de refugiats per posteriorment ser deportats i així prohibir-los l'entrada com a refugiats a la Unió Europea.

Vull dir-los que ha estat una distinció i un honor ser escollit Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú i esdevenir el tercer Defensor de la ciutat. També sóc molt conscient que he estat un ciutadà privilegiat al gaudir d'una posició administrativa única i exclusiva, i perquè, majoritàriament, tant els càrrecs electes com els treballadors municipals han respectat la meua autonomia i independència.

Si per a mi han estat cinc anys apassionats i inoblidables, no ho han estat tan sols pel privilegi i l'honor citats, sinó que ho han estat per la tensió, el patiment, el treball i el goig que he experimentat amb el tracte amb els ciutadans i ciutadanes als qui, en tot moment, he procurat servir i ser perseverant en la defensa dels seus drets, d'acord amb els principis de legalitat i d'equitat. A ells els agraeixo la confiança que han dipositat en mi i en la institució que represento. A ells els demano excuses per si en algun moment els he defraudat, s'han sentit molestos o decebuts com a conseqüència dels meus errors i mancances.

No voldria acabar aquesta presentació sense dir-los que me'n vaig una mica decebut i desil·lusionat perquè des de l'Ajuntament no s'ha donat resposta a algunes de les demandes que havia sol·licitat per tal d'oferir un millor servei en la defensa dels drets dels ciutadans: ampliar l'horari de l'Oficina i la incorporació d'un assessor/a jurídic. Espero Sra. Alcaldessa que aquestes peticions es tinguin en compte i es portin a terme en el mandat del nou Defensor/a. Agrair-los el suport que he rebut durant aquests anys al front de la institució, de totes les regidores i tots els regidors d'aquest mandat i també de l'anterior.

Tanmateix vull agrair l'ajuda i suport que he rebut de tot el personal de l'Ajuntament i de les empreses municipals que han demostrant en tot moment, amb els seus coneixements i la seva professionalitat, una bona disposició en facilitar-me les coses.

Agrair el suport i el recolzament, per part de tots els companys i companyes del Fòrum de Síndics/ques Defensors/res Locals de Catalunya. El treball en xarxa i l'intercanvi de coneixements i experiències m'han ajudat molt a millorar les meves actuacions, durant aquest anys, envers la ciutadania i l'administració.

Vull dedicar un record especial a les dues persones que m'han precedit en el càrrec de Defensor de la Ciutadania, al Sr. Joan Collell i al Sr. Oleguer Arnau.

Vull agrair l'especial ajuda rebuda del personal del departament de Participació en el treball portat dia a dia des de l'Oficina del Defensor i en la gestió, elaboració i execució de les Assemblees Municipals Obertes.

Així mateix, vull agrair a l'Ester Campins el seu suport durant el temps que va estar treballant a l'Oficina del Defensor, i també transmetre un especial agraïment a en Carles Escoriza per la feina i la dedicació que està desenvolupant com adjunt en la gestió de l'Oficina del Defensor.

Moltes gràcies.

Josep Ibars i Mestre
Defensor de la Ciutadania
Vilanova i la Geltrú, gener 2017

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 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 el que 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

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 dolosos 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 assessorarà 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 mediadora 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'assumpptes o dels expedients iniciats d'ofici.
- b. El nombre d'assumpptes 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

Ha estat extraordinària la feina portada a terme des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania durant aquest any. S'han superat amb escreix el nombre d'actuacions realitzades en relació a tots els anys anteriors, des de posada en servei de l'Oficina ara fa setze anys. També ha estat important el nombre de queixes i consultes que els ciutadans ens han adreçat. Sens dubte, podem parlar d'un any excepcional.

Aquest any l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ha registrat un augment d'un 59 % en el nombre d'actuacions, passant de les 257 de l'any 2015 a les 409 el 2016; distribuïdes en 171 visites (126 el 2015) i 238 expedients oberts (131 el 2015). Dels 238 expedients oberts, 186 han estat consultes (87 al 2015), 50 queixes (39 al 2015) i 2 actuacions d'ofici (5 al 2015). En resum, durant el 2016 el nombre de consultes s'ha incrementat en un 114 % i el nombre de queixes en un 28 %, respecte el 2015. A més s'han tancat les dues queixes i l'actuació d'ofici que varen quedar obertes l'any passat.

De les 50 queixes presentades, una vegada estudiades i avaluada la seva admissió a tràmit, hem de constatar que 15 (30 %) no s'han admès i, per tant, han estat desestimades per l'Oficina del Defensor de la Ciutadania. La resta, 35 (70 %), han estat admeses. De les 35 que han estat admeses, l'Ajuntament n'ha acceptat la recomanació en 27 (77 %), en 5 (14 %) no ha acceptat la recomanació, i 3 (9 %) s'han derivat al Síndic de Greuges de Catalunya. Com a conclusió podem afirmar que l'Ajuntament ha acceptat un 84 % de les recomanacions, a favor de la ciutadania, que ha fet el Defensor.

Tanmateix aquest any s'han derivat un total de 31 expedients al Síndic de Greuges de Catalunya (3 queixes i 27 consultes). La majoria d'aquests expedients estan relacionats amb problemàtiques en les que aquest Defensor no hi té cap competència, com, per exemple, endarreriments en ajuts de la Generalitat per habitatges socials, renda mínima d'inserció, Agència Tributària de la Generalitat, consultes formulades per ciutadans residents en municipis veïns que no disposen de la institució de Defensor o Síndic, etc.

Analitzant l'origen de les queixes i les consultes formulades a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, per iniciativa de les persones que les han adreçades, destacar que 122 (51,69 %) han estat presentades per homes, 112 (47,46 %) per dones i 2 (0,85 %) per col·lectius.

Pel que fa a les franges d'edat indicar que 1 (0,43 %) ha estat presentada per ciutadans amb edat compresa entre els 18 i els 35 anys, 188 (79,66 %) entre els 36 i els 64 anys, i 47 (19,91 %) per majors de 65 anys.

Respecte a la via que han utilitzat els ciutadans per adreçar-se a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania volem destacar que 137 (58 %) ho han fet de forma presencial, 73 (31 %) ho han fet per via telefònica, 16 (7 %) per correu electrònic i 10 (4 %) mitjançant carpeta ciutadana.

Assenyalar un any més que de totes les queixes que s'han tractat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, un 39 % ho han estat perquè, des de diferents

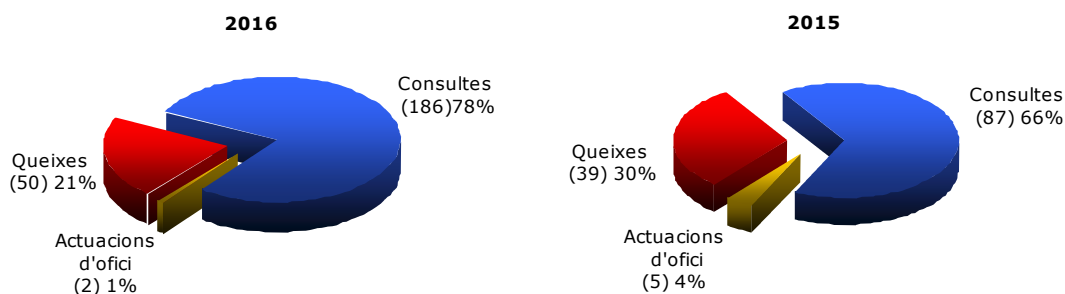
departaments de les regidories de l'Ajuntament, no s'havia donat cap resposta a les queixes que els havien adreçat els ciutadans dins del termini establert, i en ocasions superant-lo amb escreix. En totes aquestes queixes, fins que no s'ha actuat des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, no s'ha respost als ciutadans. En algunes d'elles, per tal que fossin respostes, hem hagut de fer varies peticions o requeriments recordatoris d'advertiment.

Els departaments de l'Administració Municipal on s'han derivat més queixes i consultes han estat: Serveis Viaris i Mobilitat, 39 (millora del transport públic, guals, arbrat, accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda, neteja contenidors escombraries, zona blava, etc.); Serveis de Gestió Tributària i Recaptació, 38 (cadastre, IBI, taxa escombraries, etc.); Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, 33 (empreses de serveis i telefonia, facturació, entitats financeres, garanties, etc.); Serveis d'Urbanisme, Llicències i Habitatge, 24 (licències d'obres, expedients urbanístics, habitatge, etc.); Seguretat i Protecció Ciutadana, 21 (sancions trànsit, zona blava i seguretat); Serveis Socials, 14 (desnonaments, renda mínima d'inserció, ajudes per manca de llum i aigua, ajudes infants, etc.); Servei de Mediació, 11; Companyia d'Aigües, 8 (facturació, fuites, comptador, tall subministrament, etc.); Servei de Medi Ambient, 6 (mosquit tigre, sorolls, emissió de gasos, arbrat, etc.); Servei d'Empadronament, 5.

En el moment de la redacció d'aquesta memòria, de tots els expedients que s'han tramitat a l'Ajuntament durant l'any 2016, encara que alguns s'han contestat durant els mesos de gener i febrer de 2017, tan sols queda pendent de resposta una actuació d'ofici.

Gràfics comparatius entre els anys 2016 i 2015

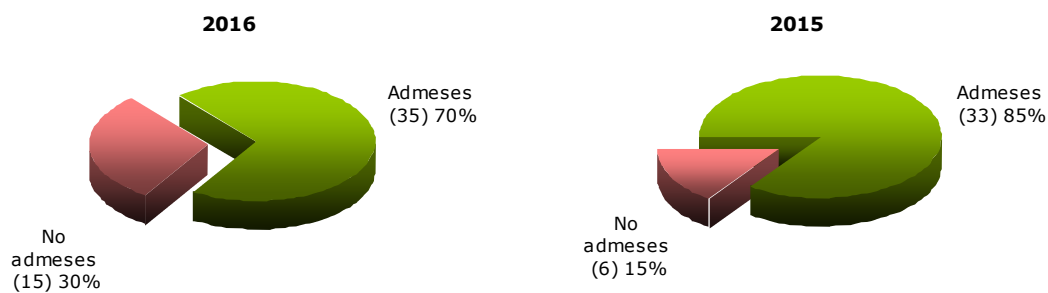
Distribució dels expedients



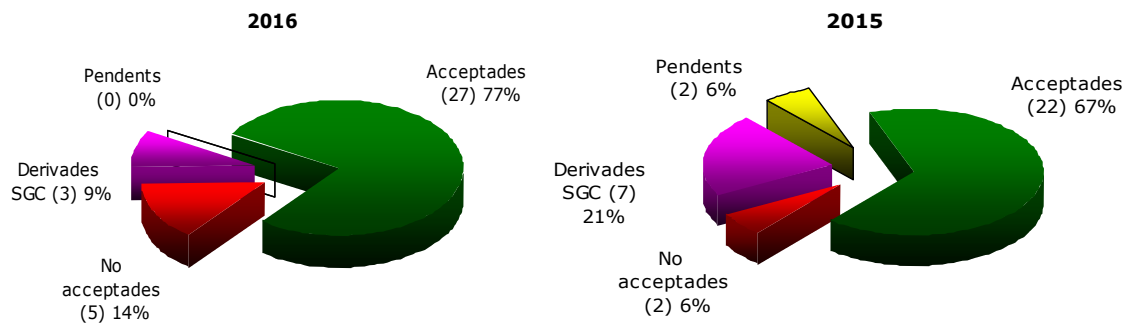


AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú

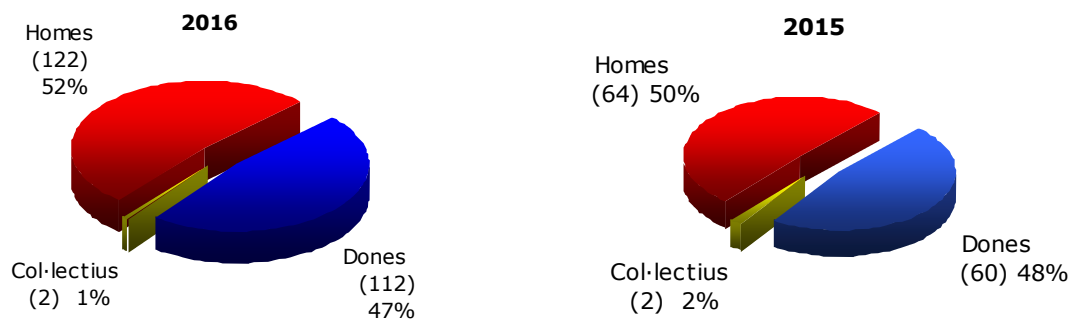
Admissió de les queixes



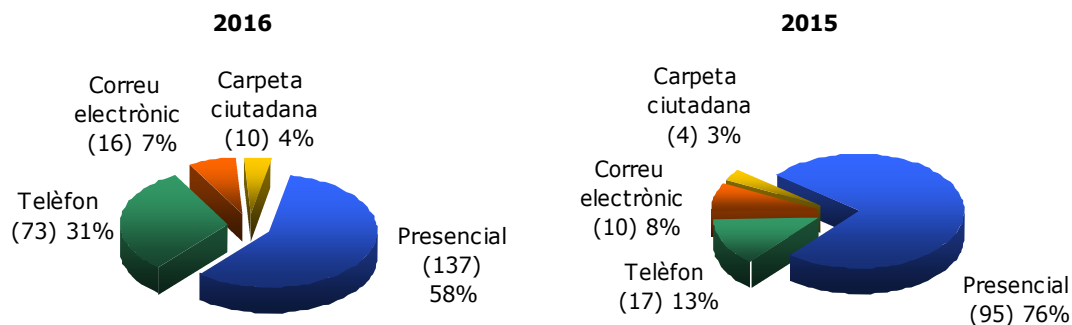
Distribució de les queixes admeses



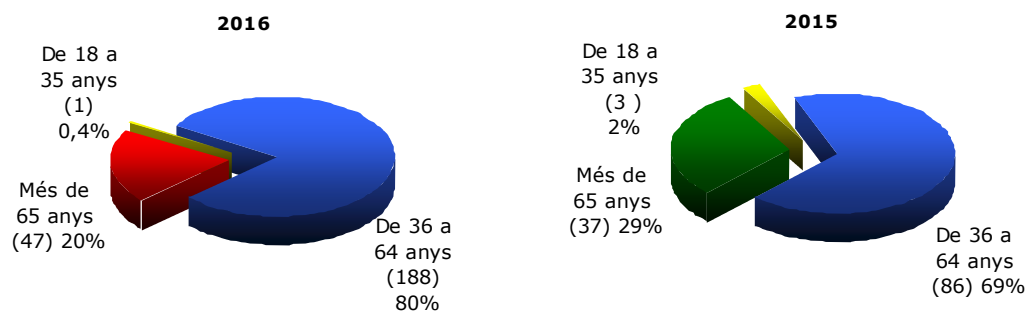
Iniciativa de les consultes i queixes



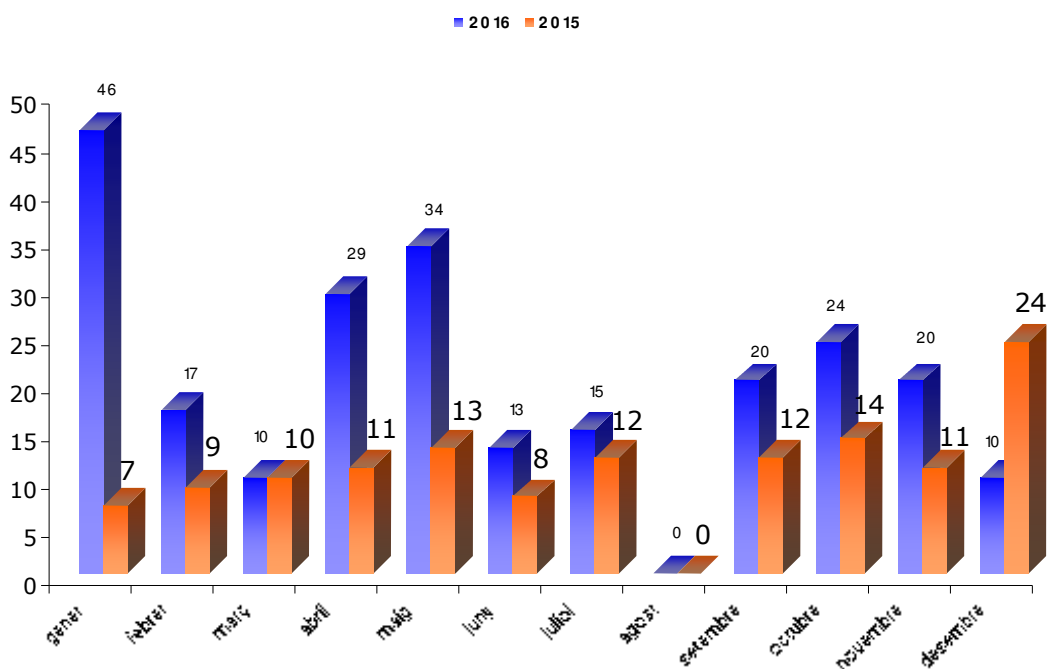
Com s'adreça la ciutadania a l'ODC



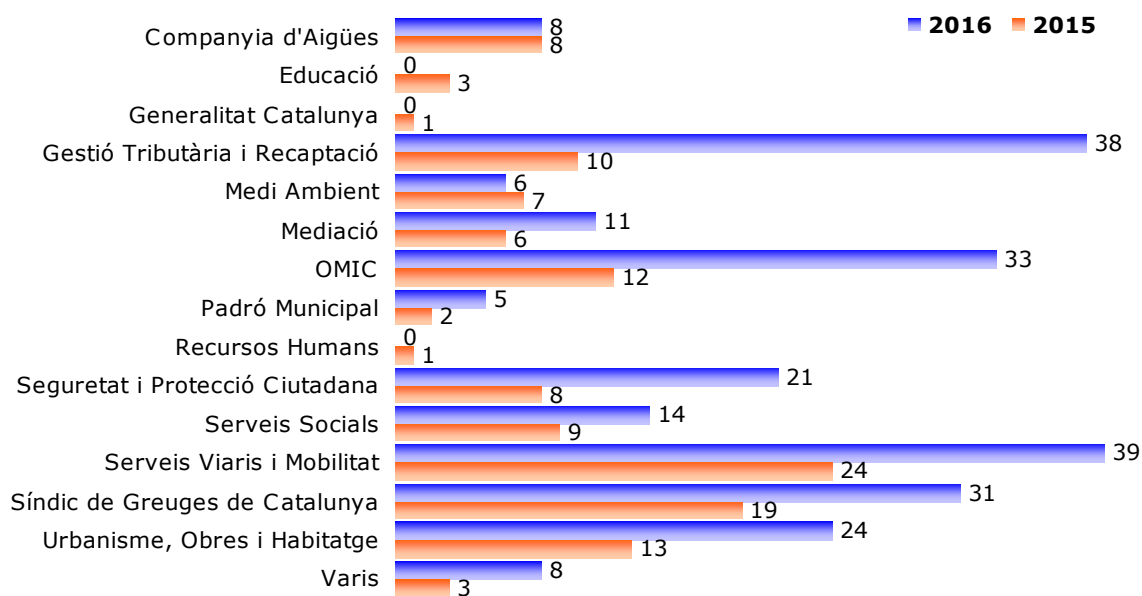
Grups d'edats de la ciutadania



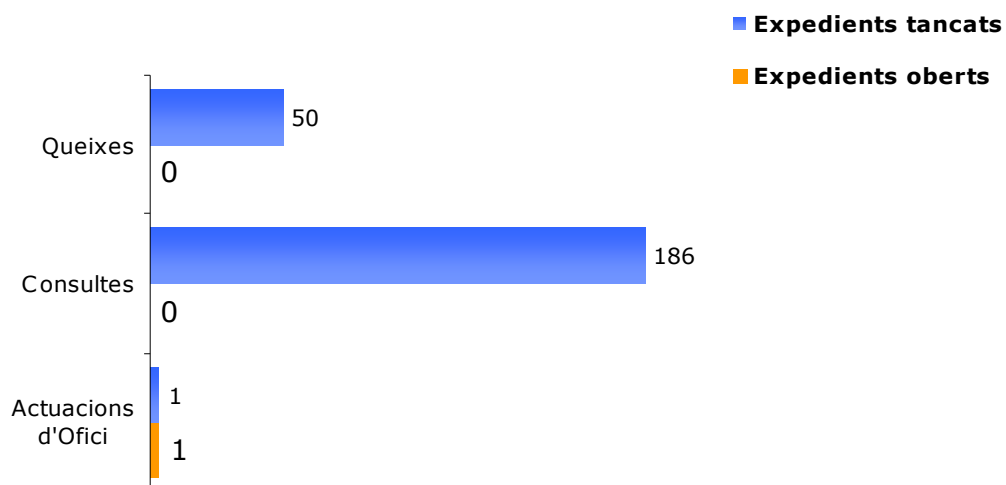
Distribució mensual dels expedients



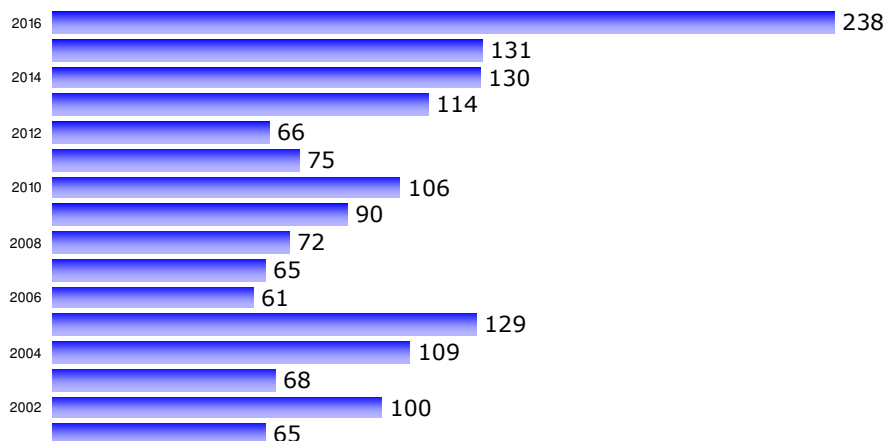
Distribució del nombre d'expedients per àmbits



Expedients tancats i oberts



Evolució dels expedients al llarg dels anys



EXPEDIENTS DE L'ANY 2015

38) Exp. 118/2015. Inici: 17/12/2015 Final: 23/2/2016

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'Oficina del Defensor de la Ciutadania 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 té 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'Oficina del Defensor de la Ciutadania 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 de la Ciutadania.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Pel que fa a l'import del lloguer, en el contracte d'arrendament s'estipula que aquest serà de 370 euros mensuals, però la propietària, negociant directament amb els llogaters, reconeix que va acceptar rebaixar-lo a 360 euros mensuals, però segons diu ella, només per dos mesos, i segons els llogaters, de forma indefinida.

Des de l'Oficina d'Habitatge, vist el diferent argument de cadascuna de les parts, s'ha intentat mediar per arribar a un acord, però atès que no ha estat possible, i que únicament es tractava d'un acord verbal difícil d'acreditar, finalment s'ha pres la resolució de reclamar-li als llogaters els imports de tots aquests mesos.

Adicionalment, també hi ha una factura impagada de llum, prèvia a que els llogaters fessin el canvi de nom, que també serà reclamada de nou als llogaters. Entenem que el motiu pel qual els llogaters no l'han abonada és que la data de la factura és de maig de 2015, quan ells ja havien fet el canvi de nom del subministrament. El contracte d'arrendament estipula que els llogaters abonaran la Taxa d'escombraries de forma prorratejada en 12 mensualitats, i fins la data, no ho han estat fent. Per aquest motiu, també se'ls ha reclamat el pagament íntegre de la taxa de 2015.

Per exposar aquestes decisions, i malgrat haver-ho notificat ja per escrit als arrendataris, des de l'Oficina Local d'Habitatge s'ha acordat amb la propietària que la responsable de l'Oficina els citarà personalment els llogaters per requerir-los el pagament immediat dels deutes pendents, i aclarir qualsevol dubte que els arrendataris puguin tenir sobre aquesta situació.

Pel que fa als documents que la propietària reclama (contracte de lloguer, certificats d'eficiència energètica, butlletí de la llum, etc), cal informar que els originals habitualment es custodien a l'Oficina fins que els propietari, o persona autoritzada, els ve a retirar. En aquest cas, malgrat que des de l'Oficina ja se li han avançat escanejats en diverses ocasions, atès que la ciutadana insisteix en voler disposar dels originals a la major brevetat, s'ha

acordat que, excepcionalment, se li enviaran per missatger a la seva adreça de Galícia, abonant ella el pagament del servei de missatger.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ACCEPTADA

39) Exp. 119/2015. Inici: 21/12/2015 Final: 11/4/2016

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 21 de desembre de 2015 la ciutadana XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2015021242, amb data de 27 de juliol de 2015 en la qual expressava un nombre de circumstàncies per actes realitzats al c. Llibertat YY que li generaven molèsties i perjudicis en la seva vida diària.

PETICIÓ RESPOSTA:

Com que a dia d'avui la ciutadana encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància, des d'aquesta Oficina voldríem conèixer les raons per les quals no se li ha contestat.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Des de l'Ajuntament, hem contrastat els diversos punts de vista amb els tècnics municipals per comprovar les deficiències que al seu criteri presenta la ciutat per tal de donar resposta, a la instància presentada el 27 de juliol de 2015, per a cada una de les qüestions plantejades:

- Disposa d'un gual a la via pública, en un lloc cèntric envoltat d'aparcaments en zona blava per fomentar la rotació, pot passar que sovint hi hagi conductors que no es fixin de la presència del gual i aparquin pensant que estacionen en zona blava. Recollint les actuacions realitzades per la grua municipal, en aquesta adreça consten en tot l'any 2015 un total de 3 actuacions. La Policia Local du a terme funcions de vigilància a tota la ciutat i de manera aleatòria actua en els llocs on detecta incompliments de les normes, no obstant no pot estar a tota la ciutat constantment.

- Pel que fa a aspectes esmentats al voltant de la neteja viària, el carrer de la Llibertat, en el tram comprés entre el carrer de Tetuan i la Rbla. De Josep Tomàs Ventosa, es un sector cèntric dels que tenen un nivell de freqüència de neteja més elevat, on es realitza neteja manual de manera diària, es recullen tots els residus abocats a la via pública, es canvien les bosses de les papereres i es controlen les herbes que surten al voltants de les peces de ferm i escocells. També setmanalment es fa neteja amb aigua a pressió i

s'eliminen les restes que no s'hagin pogut eliminar manualment. També es realitzen accions urgents sempre que es detecti qualsevol necessitat.

- Pel que fa al malestar que genera el comportament incívic d'algunes persones, l'Ajuntament treballa per minimitzar aquesta situació.

Informar-li que el Ple Municipal de 19 de gener de 2015 va aprovar definitivament l'Ordenança Municipal de Mesures per fomentar el Civisme i la Convivència a Vilanova i la Geltrú.

Aquest text, a banda de sancionar conductes incíviques, impulsa actuacions preventives, educadores i mediadores per promoure els valors de civisme i convivència a la ciutat, i com a mesura alternativa al compliment de les sancions. L'objectiu principal és el de preservar l'espai públic i privat amb incidència a l'espai públic o quan afecta les relacions de veïnatge, com a lloc de civisme i convivència, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada, i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a la ciutat.

- Les terrasses a la via pública estan regulades per l'ordenança reguladora de l'espai públic amb mobiliari d'establiments comercials i de restauració, aprovada pel ple el 29 de juliol de 2013. Recentment, s'ha reforçat el servei d'inspecció amb més personal per tal de delimitar estrictament l'ocupació de les terrasses dels bars i pissarres i si cal es posen sancions als bars que no les compleixin.

- L'arbrat que tenim a la ciutat recull espècies que puguin sobreviure de la millor manera possible als espais pavimentats, envoltats de circulació i en unes condicions que, en general són difícils. Sovint hi ha la percepció per part de molts ciutadans que s'hi haurien de fer intervencions freqüents de poda, de fumigació, i de reg, quan en realitat totes aquestes accions no fan més que accelerar el creixement i per tant escurçar la seva vida útil en aquests espais pel fet que l'evolució de les seves dimensions i les arrels es dispara fent impossible la seva convivència amb l'entorn. Per tot això es procura tractar-los de manera que el seu creixement es mantingui tan contingut com sigui possible.

- Pel que fa al soroll i la música per les nits, en els establiments musicals, des de l'Ajuntament es procura que els diversos establiments que hi ha a la ciutat compleixin les seves obligacions pel que fa al soroll i el seu funcionament, segons el que disposen les ordenances que regulen aquest tipus d'activitats, i que condicionen l'obertura de nous establiments. En el cas dels que ja estan en funcionament, quan es detecten incompliments o es reben queixes, es duen a terme inspeccions i si es el cas després d'advertiments, sancions, si aquests persisteixen es pot arribar a la clausura de l'activitat.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

ACTUACIONS DE L'ANY 2016

EXPEDIENTS

QUEIXES

- 1) Exp. 11/2016. Inici: 15/1 Final: 11/2**
Queixa
Companyia d'Aigües

ACTUACIÓ:

En data 11 de gener de 2016 la ciutadana XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2015026646, amb data del dia 6 d'octubre de 2015 amb la qual demanava que s'estudiés el seu cas en relació a la sol·licitud del servei d'aigua domèstica, el qual se li nega tot i tenir tres fills menors.

També ens informa que a dia d'avui des de l'Ajuntament no se li ha donat cap resposta sobre aquesta instància.

PETICIÓ RESPOSTA:

És per això que de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania voldríem conèixer les raons per les quals encara no se li ha respòs, i la situació en que es troba aquest expedient.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Les parcel·les objecte de sol·licitud es troben en sòl urbanitzable delimitat, en concret en el sector 2.12 Torre del Veguer, que va ser parcel·lat il·legalment.

En aplicació de la legislació urbanística vigent, en concret el Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme (en endavant TRLU) i el Pla General de Vilanova i la Geltrú (en endavant PGO), no es possible d'autoritzar la present sol·licitud, per les següents raons:

- L'apartat 3 de l'article 52 del TRU, disposa que en sòl urbanitzable delimitat no és possible d'autoritzar els usos i les obres regulats per l'article 47 per al sòl no urbanitzable, entre les quals es troba la xarxa de subministrament d'aigua potable.
- La realització de les connexions a la xarxa d'aigua potable a les parcel·les esmentades implicaria la realització d'obres, la qual cosa contravindria allò

que estableix l'article 297 del PGO, que disposa que no podran concedir-se llicències per a edificació o obres en terrenys que siguin resultat de parcel·lacions il·legals.

Donat que la xarxa de subministrament actual no admet més altes de subministrament i no està permès legalment fer les obres adients per la seva ampliació, li comuniquem que no pot ser atesa la seva sol·licitud de connexió a la xarxa d'aigua potable.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

- 2) Exp. 21/2016. Inici: 19/1 Final: 21/1**
Queixa
Gestió tributària i recaptació

ACTUACIÓ:

En data 21 de gener de 2016 la ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament no li retorna l'import pagat de més durant els últims 4 anys de la Taxa escombraries, pel fet de viure en una sola vivenda unificada. L'Ajuntament li ha respòs que ha presentat la reclamació fora del termini previst.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es desestima la queixa per entendre que l'Ajuntament ha estat correcte en la seva resposta.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

- 3) Exp. 26/2016. Inici: 21/1 Final: 21/1**
Queixa
Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

La ciutadana XX es treballadora municipal i es queixa que sofreix un greuge comparatiu amb altres companys de feina en relació a la subvenció d'uns estudis de postgrau per part de l'Ajuntament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que és un tema en el que no hi tenim competència però que si ho creu convenient pot adreçar la queixa al Síndic de Greuges. Traslladem el cas al Síndic de Greuges de Catalunya a petició de la ciutadana.

- 4) Exp. 31/2016. Inici: 25/1 Final: 21/3**
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 25 de gener de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la resolució definitiva emesa per l'Ajuntament per la que se li reclama el pagament de la Taxa d'escombraries industrials de l'exercici 2014, en base als fets i circumstàncies que indiquem:

Atès que el ciutadà com a representant de l'empresa YY, el 28 de novembre de 2014 va sol·licitar llicència d'obres i adequació del local situat a la rambla de la Pau, 6, per a desenvolupar l'activitat de bar-restaurant.

Atès que en data 29 de desembre de 2014, tal com consta en l'expedient núm.001042/2014-OBR, el Servei de Llicències i Disciplina d'aquest Ajuntament concedeix la llicència a l'empresa YY per realitzar les obres per l'adequació del local situat a la Rambla de la Pau, Z, pel desenvolupament de l'activitat de bar-restaurant.

Atès que en data 12 de desembre de 2014 van ser autoliquidades, segons consta en el document d'autoliquidació amb referència comptable AU-A000537-202146791, en la que consta que l'empresa YY, les costes de l'Impost de Construccions i Obres de l'any 2014, la Fiança de Runes de l'any 2014 i la Taxa de Llicències Urbanístiques de l'any 2014.

Atès que el ciutadà en representació de l'empresa YY, el dia 12 de desembre de 2014, entra a l'Ajuntament sol·licitud de comunicació prèvia per a l'obertura i inici de l'activitat, d'acord amb l'article 124 del Decret 112/2010 de 31 d'agost, que aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Atès que amb data 28 de gener de 2015 l'Ajuntament li comunica la seva obertura i l'inici d'activitat tal com consta en el segell que posa sobre la sol·licitud presentat per la comunicació prèvia, on s'indica la data del 28 de gener de 2015, núm. de registre 2270, núm. d'expedient 31/2015-ACT i el núm. de liquidació 201147397.

Atès que el ciutadà entra el dia 22 de octubre de 2015 una sol·licitud de devolució de la fiança per obres núm. 2015028242, sobre les obres realitzades d'adequació del local de l'expedient 1042/2014-OBR.

Atès que el mateix dia, el 22 d'octubre de 2015, per indicacions del servei de Recaptació i Tresoreria, entra una sol·licitud per compensació de deute núm. entrada 2015028244, per tal que es compensi la Taxa d'escombraries de 2015 amb la fiança dipositada en Tresoreria per les obres realitzades segons l'expedient 1042/2014-OBR.

Atès que amb data 26 d'octubre de 2015, rep la comunicació de l'Ajuntament per tal que realitzi la liquidació de la Taxa d'escombraries de 2014.

Atès que el ciutadà, representant de l'empresa YY, el dia 27 d'octubre de 2015 entra una sol·licitud amb núm. entrada 2015028786 en la que

demana que se li exigeixi de l'obligació de pagar la Taxa d'escombraries de 2014 per no haver generat cap residu domèstic, ja que fins el 31 de gener de 2015 no va obrir el local.

En data 4 de desembre de 2015 rep una resolució definitiva núm. 2015013853, en la que es desestima la seva petició per tal que l'eximissin del pagament de la Taxa d'escombraries Industrials corresponents a l'últim trimestre de l'any 2014.

Considerant que, tal i com s'ha comentat anteriorment, durant el mes de desembre estava el local en obres, i s'havia fet efectiu el dipòsit de la fiança de les runes, que, per indicacions del personal de Servei de Recaptació i Tresoreria, li va ser retornada mitjançant la compensació de la Taxa d'escombraries de l'any 2015.

Considerant que el ciutadà entra una sol·licitud d'obertura i d'inici d'activitat a l'Ajuntament el dia 12 de desembre de 2014, però fins el dia 28 de gener de l'any 2015 l'Ajuntament no li comunica aquesta autorització per l'activitat i l'obertura del local, que ell no la fa efectiva fins la seva inauguració, el dia 31 de gener de 2015.

Considerant que les taxes s'apliquen com a contraprestació per la prestació de serveis públics o la realització d'activitats administratives, i no és pot aplicar pel mateix fet imposable dues taxes d'Escombraries en el mateix exercici. Hem de suposar que l'Ajuntament, des del primer dia de gener de l'any 2014, ja l'havia girat al propietari del local la Taxa d'escombraries, abans que se'n fes càrrec del lloguer l'empresa YY.

RECOMANACIÓ:

Que en atenció als fets i motius informats en aquest document es deixi sense efecte la resolució definitiva del dia 4 de desembre de 2015, núm. 2015013853, per la que es desestima el recurs presentat pel ciutadà XX en representació de l'empresa YY, i que s'anul·li la liquidació per la Taxa d'escombraries Industrial de l'any 2014 a l'empresa YY.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

La indicada societat es va donar d'alta a l'Impost sobre Activitats Econòmiques en data 1 de desembre de 2014 indicant que en aquesta data iniciava l'activitat.

A partir d'aquesta informació declarada pel mateix contribuent, l'Ajuntament va procedir a liquidar la Taxa d'escombraries per aquest període de 2014, de conformitat amb la Ordenança fiscal municipal reguladora de la Taxa, es liquida per trimestres naturals.

En data 27 d'octubre de 2015 va tenir entrada una reclamació sobre la indicada liquidació al·legant que l'activitat no s'havia obert fins el mes de gener de 2015 i, per tant, no corresponia satisfer cap taxa per 2014.

El representant de la societat també es va personar a l'Ajuntament per obtenir informació sobre la liquidació, i se'l va transmetre que per arreglar la possible disfunció de dates podia presentar una sol·licitud davant de l'Agència Tributària per tal de rectificar la data d'inici d'activitat i fer-la coincidir amb la que ells al·legaven de gener de 2015.

Davant aquesta possibilitat van manifestar que això no ho volien fer.

Conseqüència d'això, i tenint en compte que la mateixa societat ha manifestat la seva voluntat de mantenir la data d'inici de l'activitat a l'Impost sobre Activitats Econòmiques, es va desestimar la reclamació presentada contra la liquidació de la taxa de l'exercici 2014 mitjançant resolució municipal de 1 de desembre de 2015.

D'acord amb tot l'exposat, considerem que l'Ajuntament ha girat la taxa en funció de les dades declarades per la mateixa societat i, per tant, no procedeix la seva anul·lació, tot tenint en compte que els mateixos representants han manifestat la seva voluntat de no alterar aquesta data davant l'Agència Tributària.

Entenem que per un principi d'uniformitat entre la informació que declara el mateix subjecte passiu davant diferents administracions, s'han de mantenir aquestes dades a efectes de les taxes municipals.

RESOLUCIÓ: RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

5) Exp. 39/2016. Inici: 26/1 Final: 26/1
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació.
ACTUACIÓ:

En data 21 de gener de 2016 la ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament no li retorna l'import pagat de més durant els últims 4 anys de la Taxa escombraries, pel fet de viure en una sola vivenda unificada. L'Ajuntament li ha respòs que ha presentat la reclamació fora del termini previst.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es desestima la queixa per entendre que l'Ajuntament ha estat correcte en la seva resposta.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

6) Exp. 41/2016. Inici: 26/1 Final: 21/3
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 26 de gener de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la resolució definitiva emesa per

L'Ajuntament en la que se li desestima la petició de devolució de la Taxa d'escombraries domiciliàries de la finca situada en el Polígon YY. En base als fets i circumstàncies que ens ha manifestat, i després d'estudiar-les amb deteniment, fem les següents consideracions:

Atès que el ciutadà XX en data 24 de novembre de 2015 fa l'autoliquidació de la segona part de la Taxa d'escombraries Domiciliàries de l'any 2015, segons consta en el full d'autoliquidació emès el 24 de novembre de 2015 amb la referència RB-TXED-2015-202227764.

Atès que el ciutadà XX s'assabenta que ell fa molts anys que paga la Taxa d'escombraries Domiciliàries de la finca situada en el Polígon YY, i l'Ajuntament, als altres propietaris de les finques d'aquest polígon no els ha cobrat mai aquesta taxa.

Ateses les circumstàncies anteriors, el ciutadà el dia 25 de novembre de 2015 entra per registre a l'Ajuntament una instància amb núm. de referència 2015032098, demanant que, com en aquella zona l'Ajuntament no presta el servei de recollida de les escombraries domiciliàries, no solament no se li cobri la Taxa d'escombraries domiciliàries sinó que, a més, li siguin retornats els 4 anys dels exercicis anteriors per ingressos indeguts.

Atès que en data 8 de gener de 2016 rep de l'Ajuntament una resolució definitiva amb el núm. de referència 2016000092 per la que se li desestima la sol·licitud per la devolució de la Taxa d'escombraries domiciliàries de la finca del Polígon YY, i, al mateix temps, se li comunica que no té cap dret a la reclamació en la que sol·licitava la devolució dels últims 4 anys per no haver presentat cap reclamació dins del termini establert en l'article 14 de la Llei d'Hisendes Locals, havent esdevingut actes fermes.

Considerant que segons la versió explicada pel ciutadà XX es pot estimar clarament que l'Administració Municipal ha generat una situació, durant bastants anys, de greuge comparatiu econòmic al ciutadà XX en relació a altres propietaris de finques del mateix Polígon YY.

Considerant que segons l'article 2n, punt 1, de l'Ordenança Fiscal núm. 11 "Taxa per la recollida d'escombraries " diu: *Constitueix el fet imposable de la taxa: a) La prestació del servei de recepció obligatòria de recollida, transport, i valorització o dipòsit dels residus municipals d'origen domèstic.* Situació que no es dona en el cas del ciutadà ja que no es presten els serveis que es consideren con el fet imposable de la taxa.

Considerant així mateix que tant l'article 20 de la Llei reguladora de les Hisendes Locals com l'article 34 de la Llei catalana 6/1993 de 15 de juliol Reguladora dels Residus, determinen que el fet imposable de la taxa el constitueix la prestació dels serveis que dona l'Administració.

Per tot l'exposat anteriorment i considerant els anteriors fets i arguments en que es pot comprovar que, per diferents motius, s'ha produït per part de

L'Administració una incorrecta liquidació de la Taxa d'escombraries domiciliàries, i que aquesta s'ha estat aplicant durant molts anys, afectant econòmicament al ciutadà XX, originant-li un greuge comparatiu en relació als demés propietaris del Polígon YY.

Aplicant el principi d'equitat i proporcionalitat que exigeix la valoració de totes les circumstàncies concurrents, el Defensor fa la següent,

RECOMANACIÓ:

Queda molt clar que l'Ajuntament no pot meritjar una taxa per un servei que no es dona o no es presta, i al no generar-se el fet imposable no es pot meritjar cap tribut, i com en aquest cas al ciutadà XX fa molts anys que se li està meritant com a fet imposable, per una incorrecta aplicació de la Taxa d'escombraries domiciliàries, és per això que recomano que s'anul·li la Taxa d'escombraries domiciliàries de la finca del Polígon YY, així com se li retornin els 4 anys dels exercicis anteriors cobrats de la taxa com ingressos indeguts, pel fet que l'error es imputable a la mateixa Administració, i, aquesta, en cap moment s'ha preocupat de comprovar si era o no correcta la liquidació que anualment se li aplicava, i per tant l'Administració no pot fer responsable al ciutadà de cap negligència.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En data 25 de novembre de 2015 el sr. XX va presentar a l'Ajuntament sol·licitud de devolució de les quantitats ingressades per Taxa d'escombraries de la finca Polígon YY, basant-lo en que no es presta el servei de recollida d'escombraries en aquest sector. Per Resolució municipal de 28 de desembre de 2015 es va desestimar la sol·licitud en base a que els exercicis anteriors ja eren fermes perquè no s'havien impugnat ni reclamat amb anterioritat. No obstant, atenent a les vostres recomanacions prenem en consideració realitzar una nova resolució on es reconegui el dret del sr. XX a la devolució de les taxes d'escombraries domiciliàries pagades pels exercicis no prescrits al moment de formular la sol·licitud de devolució d'ingressos (25 de novembre de 2015), anys 2012 a 2015, ambdós inclosos. Una vegada es faci la nova resolució es notificarà a l'interessat i es requerirà l'aportació de les dades bancàries per formalitzar la devolució per transferència.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

7) Exp. 44/2016. Inici: 26/1 Final: 30/5
Queixa
Medi ambient

ACTUACIÓ:

En data 26 de gener de 2016 la ciutadana XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre les molèsties que pateix, des

de fa uns anys, ocasionades pel mosquit tigre, degudes al mal estat i a l'abandonament en que es troben la piscina i la parcel·la del seu veí, que actua com a focus de cria i propagació del mosquit tigre. En base als fets i circumstàncies que ens ha manifestat i després d'estudiar-les amb deteniment fem les següents consideracions:

Atès que la ciutadana en data 27 de juliol de 2011 va entrar una instància a l'Ajuntament amb núm. de referència 2011015976, denunciant els problemes que li ocasionava la deixadesa i l'abandonament en que es trobava la finca núm. YY, ubicada al costat de la seva parcel·la núm. ZZ, en la que demanava que els serveis de l'Ajuntament actuessin per tal de solucionar totes aquestes molèsties. Aquesta instància, segons ens comenta la ciutadana, a dia d'avui encara no ha estat resposta per part de l'Administració.

Atès que la ciutadana en data 29 de febrer de 2012 i núm. de referència 2012004532, va presentar una sol·licitud de mediació comunitària, per tal d'arribar a una solució per les molèsties que li estava ocasionant la deixadesa en que es trobava la parcel·la YY, i no es va poder arribar a cap acord perquè els propietaris de la parcel·la YY no es van presentar als requeriments del Servei de Mediació de l'Ajuntament.

Atès que la ciutadana en data 10 d'octubre de 2013 i núm. de referència 2013025537, va presentar una altra sol·licitud de mediació comunitària, per tal d'arribar a una solució amb els propietaris de la parcel·la YY, ja que la propietat havia canviat d'amos. Una altra vegada no es va poder arribar a cap acord de mediació perquè els propietaris de la parcel·la YY no es van presentar als requeriments del Servei de Mediació de l'Ajuntament.

Atès que la ciutadana en data 12 d'agost de 2015 i núm. de referència 2015022471, va entrar una instància a l'Ajuntament denunciant una altra vegada els problemes que patia per l'estat de deixadesa i aigües embassades en que es troba la parcel·la YY, demanant que els serveis de l'Ajuntament actuessin per tal que es donés una solució definitiva a totes les molèsties que li estaven generant i estava patint.

Atès que en data 30 de setembre de 2015 amb núm. de registre de sortida 11.274, des de la regidoria d'Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient se li va comunicar que per part dels Serveis Tècnics de la regidoria s'estaven duent a terme actuacions per donar resposta a la seva queixa.

Considerant que tal com ens ha comunicat la ciutadana, en dues ocasions s'ha personat personal tècnic de la regidoria, però no ha pogut fer cap actuació al no poder accedir a la parcel·la YY, ja que els propietaris no hi eren i solament varen fer unes fotos per sobre del tancat.

Considerant que la situació ha anat empitjorant en el temps, i, quan, a més, el personal tècnic de la regidoria no ha pogut entrar a la parcel·la per tal de fer una diagnosi correcta de la situació de salubritat i deixadesa amb què es troba. Alhora que aquesta situació de descontrol, d'abandonament i degradació continuada pot esdevenir un important focus de cria i de

propagació del mosquit tigre. Per tant, abans de l'arribada de la primavera, es fa necessària la realització d'una intervenció urgent per tal de prevenir la proliferació i la cria del mosquit tigre en aquesta zona.

Es per tot l'exposat anteriorment i aplicant el principi d'equitat i proporcionalitat que exigeix la valoració de totes les circumstàncies concurrents, el Defensor fa la següent,

RECOMANACIÓ:

Per tal de solucionar totes les molèsties que li ocasiona a la ciutadana l'estat de deixadesa de la parcel·la YY, és essencial que els Serveis Tècnics de Medi Ambient de la regidoria d'Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient realitzin una intervenció d'urgència per tal d'impedir que a partir de la propera primavera s'origini un important focus de cria i de propagació del mosquit tigre. Aquesta actuació es fa molt necessària ja que segons les últimes notícies que ens estan arribant el mosquit tigre és el vehicle transmissor del virus ZIKA, i a Catalunya ja s'han trobat dues persones infectades per aquest virus.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En data 30/09/2015 i amb registre de sortida 11274, des dels nostres serveis administratius li fem arribar a la ciutadana la carta/resposta a la seva denúncia amb data de notificació 13 d'octubre de 2015, informant-li que s'estan duent a terme actuacions per donar resposta a la seva instància, i agraint-li la seva col·laboració en la defensa del medi i dels animals.

Tècnics adscrits a aquest departament van realitzar en data 15/01/2016 una inspecció documentada a la zona afectada comprovant -entre d'altres- que realment aquesta bassa retenia aigua no tractada podent esdevenir reservori de larves de mosquit.

Arrel d'aquesta inspecció s'envia requeriment notificat en mà pel nostre servei, en data 26 de gener d'enguany, a la persona denunciada on se li comunica que segons l'Article 189.1 de la Llei 2/2002 de 14 de març, d'Urbanisme, que els propietaris de tota classe de terrenys, construccions i instal·lacions han de complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts per aquesta Llei; i la necessitat de procedir a la correcció de les diferents situacions descrites de forma immediata, i que l'incompliment d'aquests requisits constitueix una infracció administrativa que pot ser objecte de tramitació del corresponent procediment sancionador d'acord amb el que es preveu a la legislació aplicable abans referida."

Per una altra banda, comunicar el reintent en diverses ocasions, la notificació d'aquest requeriment de correcció de les diferents situacions, per part de Tegar i Correus a la ciutadana, propietària de la parcel·la YY.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

8) Exp. 48/2016. Inici: 4/2 Final: 4/2
Queixa
Responsabilitat Patrimonial

ACTUACIÓ:

El dia 4 de gener de 2016 es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania la Sra. XX, resident a Sant Pere de Ribes, i ens comenta que el dia 9 de gener de 2012 va ensopegar amb una de les pilones hidràuliques que hi ha al carrer Caputxins a l'altura de la plaça dels Cotxes i que fruit de la caiguda es va trencar el fèmur. El dia 20 d'octubre de 2015 entra instància a l'Ajuntament de Vilanova on demana per responsabilitat patrimonial, per tal que se la indemnitzi per les despeses que ha tingut com a conseqüència de la caiguda. L'Ajuntament de Vilanova li respon, el dia 16 de gener de 2016, que ha efectes de la llei 30/92 el temps que té com a màxim per fer la reclamació és d'un any des de que s'ha produït el fet, en aquest cas ha prescrit per tant no té cap obligació en indemnitzar-la.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania entenem que l'Ajuntament a actuat correctament, per tant se li comunica a la ciutadana que no podem admetre la queixa.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

9) Exp. 49/2016. Inici: 4/2 Final: 15/2
Queixa
Companyia d'Aigües

ACTUACIÓ:

El dia 4 de febrer de 2016 la ciutadana Josefina Sala Brunet es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per tal de formular una queixa sobre la facturació del 4t trimestre del consum d'aigua domèstica efectuada per la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú.

Segons ens comenta se li va carregar al seu compte de La Caixa de Catalunya una factura per un total de 972,55€ per un consum de 180m³ d'aigua corresponents al 4t trimestre de 2015. En base als fets i circumstàncies que ens ha manifestat i després d'estudiar-les amb deteniment fem les següents consideracions:

Atès que la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú va detectar un consum anormal d'aigua en la vivenda del carrer Gaspar d'Avinyò, on resideix la ciutadana, i tal com indica l'ordre d'inspecció núm. 2015/5359 emès amb data 18 de novembre de 2015 per la pròpia companyia, per tal de poder detectar una possible avaria i com a resultat de la intervenció

efectuada el dia 21 de novembre de 2015, en que s'havia trobat una fuga en la connexió de la sortida del comptador dins de la portella on està ubicat aquest, procedint a la seva reparació.

Atès que el dia 16 de desembre de 2015 la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú procedeix a facturar-li el consum d'aigua del 4t trimestre, consum que va des de la lectura presa el 13 d'agost de 2015 fins el 17 de novembre de 2015, de 180m³ per un total de 972,55€.

Atès que la ciutadana al rebre el dia 22 de desembre de 2015 la factura, es va personar a les oficines de la Companyia d'Aigües per a solucionar el problema. Tenint en compte que, a més, la pròpia Companyia d'Aigües coneixia perfectament que en l'històric dels consums de la vivenda del carrer Gaspar d'Avinyò, XX, mai s'havia donat el cas d'un consum tant exagerat i que tal com s'indica en l'ordre d'inspecció 2015/5359 la Companyia determina clarament que s'ha produït un increment exagerat del consum d'aigua en relació als trimestres anteriors. Davant l'angoixa de la ciutadana personal de l'oficina de la Companyia d'Aigües li indica que no faci efectiva aquesta factura fins que no es solucioni el problema.

Atès que la ciutadana no rep cap notificació per tal de solucionar el problema en la seva factura del 4t trimestre de 2015, el dia 28 de desembre de 2015 entra una instància a la Companyia d'Aigües amb núm. 3001162 on descriu el problema que se li ha generat i demana una solució.

Atès que el dia 28 de desembre de 2015, segons s'indica en l'ordre de avaria 2015-5852, tècnics de la Companyia d'Aigües es personen a la vivenda de la ciutadana per tal de comprovar si s'ha produït cap fuga després de l'actuació realitzada el passat 21 de novembre. En l'informe de la inspecció s'indica que no s'ha observat cap possible fuga.

Atès que la ciutadana rep el dia 21 de gener de 2016 un burofax de la Companyia d'Aigües, datat el dia 19 de gener de 2016, en el que li reclama el deute de la factura del 4t trimestre de 2015, a més amb un recàrrec per despeses i amb un apercibiment de que si no fa efectiu el pagament amb data 12 de febrer de 2016 la Companyia d'Aigües li podrà suspendre el servei.

Considerant les dades que la pròpia Companyia d'Aigües té dels consums històrics de la vivenda del carrer Gaspar d'Avinyò 12, i pels que es demostra i és notori que mai s'havia arribat al tipus de consum registrat en el 4t trimestre de 2015, i és per aquesta circumstància que la pròpia Companyia d'Aigües dona l'ordre que s'inspeccioni davant d'una possible avaria el dia 18 de novembre de 2015.

Considerant que la Companyia d'Aigües, una vegada ha comprovat que existia una fuga en el ràcord de connexió en la sortida del comptador dins de la portella, a la que solament pot accedir el personal de la companyia, no s'entén que li executi i li lliuri per al cobrament la factura del 4t trimestre sense arribar a un acord amb la ciutadana i menys després de seguir les

indicacions donades per personal de l'oficina de la Companyia d'Aigües de que mentre no es solucionés el problema no fes efectiu el pagament.

Considerant que no s'entén la raó per la qual se li envia un burofax amb data 19 de gener de 2016, quan la Companyia d'Aigües encara no s'ha dirigit a ella per tal de solucionar el problema, i tanmateix sense haver-li respost la instància que ella va entrar al registre de la Companyia en data 28 de desembre de 2015.

Considerant els fets i arguments exposats anteriorment i aplicant el principi d'equitat i proporcionalitat que exigeix la valoració de totes les circumstàncies concurrents, el Defensor fa la següent,

RECOMANACIÓ:

Per tot això recomano, en base a l'històric dels consums d'aigua, on d'una forma clara es pot comprovar com a partir del 2n trimestre de 2014 comença l'increment del consum, ja que anteriorment mai havien arribat a consums per sobre dels 12m³, que es deixi sense efecte el burofax en que se li indica que es podrà suspendre el servei d'aigua, i, que s'arribi a un acord entre la Companyia d'Aigües i la ciutadana per tal que el consum del 4t trimestre s'ajusti en funció dels consums promitjos del seu històric, ja que, de cap manera se la pot fer responsable d'aquesta fuga produïda dintre de la portella d'aigua de la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En la seva recomanació, exposeu fets verídics i en gran part comprovables amb els registres d'actuacions dutes a terme pels operaris i personal administratiu del Servei. Tot i això voldria aclarir alguns aspectes que cal tenir en compte alhora de determinar la responsabilitat sobre la fuga i l'abonament de la despesa:

1.- El Reglament de Servei pel qual es regeix el funcionament normal de la Companyia no estableix, en cap cas, la obligació ni recomanació d'aquesta de revisar els consums dels nostres abonats, i avisar quan aquest pugui presentar una desviació respecte als valors normals. Aquest és un servei que presta la Companyia als seus abonats, amb esperit de servei i d'estalvi. En tot cas és l'abonat qui té la obligació verificar la inexistència de fuites mitjançant la observança regular del seu comptador i de revisar periòdicament les seves instal·lacions, que comprenen tots aquells elements que es troben des del comptador cap a la vivenda.

2.- Certament, l'abonada va rebre una carta certificada (en cap cas un Burofax) en la que es reclamava l'abonament del deute. Aquesta carta va ser enviada de forma automatitzada i per error de forma paral·lela a la gestió aclaridora conduïda pels nostres serveis administratius, per la qual cosa preval, en tot cas el compromís adquirit per la Companyia vers l'abonada.

3.- Pel que fa als consums històrics de l'abonada cal esmentar que el valor de consum d'aigua del darrer trimestre (del 17/11/2015 al 17/02/2016), sense la existència de la fuga que va provocar una despesa de 180m³, serà de 25m³. Per aquest fet, es determina que el consum dels trimestres de 2015 són normals, correctes i adequats a les condicions actuals; en cap cas es pot assimilar un consum de 12m³ com a valor de referència.

4.- Respecte a la actuació de la Companyia realitzada entre el 24 i 25 de novembre de 2015, en la qual es substitueix la portella a terra de l'abonat i es repara alhora la fuga existent cal explicar que els responsables del servei varen detectar que la portella es trobava en mal estat general i varen planificar-ne la seva substitució, entenent que la fuga, responsabilitat de l'abonada, ja hauria estat reparada degut a l'avís realitzat per la Companyia quatre dies abans.

El cert és que els operaris encarregats de substituir la portella varen decidir reparar la fuga interna de l'abonada entenent que, agilitzaven la substitució de la portella i alhora donaven un bon servei a l'abonada, ja que aquesta s'estalviava el cost de la reparació.

Per tot això es considera que una reparació realitzada de bona fe pels operaris del servei no pot servir d'argument per evitar l'abonament d'un consum d'aigua real i responsabilitat de l'abonat. Es proposarà a la abonada una aplicació del cabal de fuga en preus estipulats al segon tram de facturació, que modificarà els 972,55€ inicials de la factura fins als 293€.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

10) Exp. 60/2016. Inici: 22/2 Final: 6/4
Queixa
Serveis Socials

ACTUACIÓ:

En data 22 de febrer de 2016 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

En data 13 de gener de 2016 la ciutadana va presentar una instància a l'Ajuntament demanant que se li donés explicacions sobre el tracte rebut per part de Serveis Socials i, passat el mes, tot i que si que li ha trucat la cap del departament per donar-li explicacions, encara no ha rebut la resposta per escrit.

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es demana a la cap de servei dels Serveis Socials l'Ajuntament que contesti per escrit a la instància presentada per la ciutadana.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

La cap de servei dels Serveis Socials ens comunica que contestaran per escrit a la instància de la ciutadana. El 6 abril 2016 la ciutadana ens comunica que ha rebut la resposta escrita.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

11) Exp. 63/2016. Inici: 29/2 Final: 29/2
Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

El dia 29 de febrer de 2016 l'Ajuntament ens fa arribar una instància del Sr. XX queixant-se de la seva situació.

El ciutadà sol·licita en la instància que el Defensor faci les actuacions oportunes per tal de deixar sense efecte l'advertència prèvia que li fa el departament de Disciplina urbanística sobre l'incompliment de les condicions d'accessibilitat del local comercial del que el ciutadà n'és titular.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu al ciutadà que la instància ha d'anar dirigida a l'Ajuntament, i no a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, per tal que l'Oficina del Defensor de la Ciutadania pugui valorar-ne l'actuació un cop l'Ajuntament doni resposta, ja que no podem actuar sense que abans hi hagi una resposta de l'Ajuntament al ciutadà.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

12) Exp. 64/2016. Inici: 1/3 Final: 1/3
Queixa
Síndic de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 1 de març de 2016 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

La ciutadana XX rebia la Renta Mínima d'Inserció de 603'40€/mes, fins que a partir del mes de novembre de 2015 el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya li va retirar aquesta ajuda.

Aquesta persona es va posar en contacte amb el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i li van contestar que ells no en sabien res d'aquest tema, però preguntant sobre el cas a la Generalitat li van indicar que ja no complia els requisits necessaris.

La ciutadana novament es va posar en contacte amb el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, on li van contestar que no entenien l'error que efectivament s'havia produït, error que no volien reconèixer des del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Davant d'aquesta situació, la ciutadana, el 21 de desembre de 2015, va presentar una instància a l'Ajuntament demanant que es corregís l'error comès i que se li tornés a concedir la R.M.I.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, a petició de la ciutadana, es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, donat que es tracta d'una problemàtica en la que l'Oficina del Defensor de la Ciutadania no té cap competència.

13) Exp. 68/2016. Inici: 14/3 Final: 14/3
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

El dia 14 de març de 2016 el ciutadà XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania i es queixa sobre la seva situació.

El ciutadà XX es queixa d'una sanció de 90 euros que se li va imposar en l'aparcament de Zona Blava per no posar el tiquet al parabrises del cotxe. El ciutadà manifesta que va oblidar adquirir el tiquet i que al cap de poc més d'una hora va voler anul·lar la denúncia però el parquímetre no li va acceptar la targeta de crèdit. Al dia següent va posar el fet en coneixement de l'agent de la Zona Blava, i aquest va comprovar que, efectivament, el parquímetre seguia sense acceptar targetes. Però l'agent li va comunicar al ciutadà que com que havia passat més d'una hora entre la denúncia i l'intent d'anul·lació rebria la notificació de la sanció de 90 euros al seu domicili. El ciutadà va presentar una instància a l'Administració queixant-se d'aquest fet i comentant que estava disposat a pagar els 8 euros corresponents a l'anul·lació de la denúncia. Des de VNG Aparcaments se li respon que un cop passada una hora des del fet no se li podia rebaixar la sanció.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que faltarien proves documentals de la seva part per poder demostrar els fets. I que, en tot cas, a l'haver aparcant en Zona Blava sense haver tret el corresponent tiquet hem de desestimar la queixa.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

14) Exp. 75/2016. Inici: 4/4 Final: 8/4
Queixa
Padró Municipal

ACTUACIÓ:

En data 4 d'abril de 2016 la ciutadana XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2015028763, amb data de 27 d'octubre de 2015 en la qual demanava que es donés de baixa del Padró municipal al senyor YY perquè ja no vivia al seu domicili, situat al c. Francesc Macià, ZZ, del qual ella n'és la llogatera. La ciutadana, a la instància, feia menció que aquesta persona, una vegada que ella l'havia fet fora de la seva vivenda, havia anat a viure a al domicili de la seva mare, al c. Joan LLaverias, XX i, per tant, demanava que es donés de baixa del Padró ja que ja no residia al seu domicili. També ens informa que a dia d'avui des de l'Ajuntament no se li ha donat cap resposta sobre aquesta instància.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania presentem una petició de resposta per saber les raons per les quals no s'ha donat resposta a aquesta instància, que fa més de 4 mesos que la ciutadana va presentar, i, al mateix temps, conèixer la situació en la que es troben els tràmits realitzats al respecte.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Respecte a la consulta sobre la baixa del padró municipal del senyor YY a instància de la senyora XX, us comuniquem que actualment l'expedient està pendent de publicació en el BOE i posterior tramesa al Consell d'empadronament per l'aprovació de l'expedient de baixa d'ofici. Amb la resolució positiva del Consell, ja es podrà gestionar al Padró d'habitants.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA ESTIMADA

15) Exp. 91/2016. Inici: 20/4 Final: 23/5

Queixa

Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

El passat mes d'abril es va personar a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania el ciutadà alemany XX, que té una residència al carrer Providència YY. Aquest ciutadà està preocupat perquè des de fa més de dos anys intenta domiciliar els rebuts dels impostos i les taxes d'IBI, Escombraries i Aigua d'aquesta vivenda.

El ciutadà ens lliura una sol·licitud entrada a l'Ajuntament amb data 21/4/2016 amb núm. de ref. 2016010245 on explica el seu problema i aporta el número del seu compte bancari de la ciutat d'Alemanya on resideix, indicant l'IBAN i el BIC segons normativa de la SEPA. Segons ens va informar, aquestes dades ja les havia aportat, mitjançant diferents

correus electrònics adreçats al departament del Servei de Gestió Tributària i Recaptació.

També ens informa que ha solucionat el tema de la domiciliació en el seu compte bancari d'Alemanya del pagament de l'Aigua i també el de l'IBI, però no el de les Escombraries.

RECOMANACIÓ:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania agrairíem que ens informessin si ja s'ha solucionat el problema del pagament de la Taxa d'Escombraries a través del seu compte bancari, o en cas que no s'hagi fet, en quina situació es troba el tema, per donar-li una solució satisfactòria al ciutadà.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Li comunico que finalment hem pogut solucionar el problema del pagament de la Taxa d'Escombraries Domiciliàries a través del compte bancari (rebut domiciliat). Es tractava d'un problema informàtic, l'aplicació informàtica que tenim per gestionar aquests rebuts no ens permetia domiciliar rebuts en comptes estrangers. Ara hem actualitzat la versió i ja ens ho permet fer.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

16) Exp. 93/2016. Inici: 21/4 Final: 23/5
Queixa
Padró Municipal

ACTUACIÓ:

En data 21 d'abril de 2016 el ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament no li inscriu al Padró Municipal d'Habitants perquè en la sol·licitud d'empadronament no ha presentat ni el títol de propietat de l'immoble ni tampoc un contracte de lloguer del mateix, ja que està ocupant la vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li demana que ens porti, si existeix, el seu certificat d'empadronament a Les Roquetes, ja que segons ens explica el ciutadà, existeix la possibilitat que encara estigui empadronat en aquella població. També se li demana que ens porti el DNI, la tarja sanitària, i la resposta que l'Ajuntament li va donar a la instància presentada pels el 10 desembre de 2015.

Transcorregut més d'un mes i donat que el ciutadà no ens ha aportat cap dels documents que se li havien demanat es tanca l'expedient.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

17) Exp. 99/2016. Inici: 25/4 Final: 11/7
Queixa
Sancions

ACTUACIÓ:

El dia 25 d'abril de 2016 la ciutadana XX es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per tal de formular una queixa sobre la sanció imposada el 20 de novembre de 2015 segons l'expedient número 1500014018.

La ciutadana XX indica que al no estar d'acord amb les dades que es fan referència i consten en el document en el que se li notifica la denúncia per infracció de circulació, per l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en data del 4 de desembre de 2015 amb núm. de registre de sortida 1501332073, va presentar els dies 11 i 12 de gener de 2016 dos escrits d'al·legacions contra l'expedient sancionador núm. 1500014018, segons consta en documents de registre d'entrada a l'Ajuntament de Vilanova números 2016000502 i 2016000627.

El dia 11 d'abril la ciutadana ens comenta que va rebre la resposta als seus escrits d'al·legacions, segons document de registre de sortida amb data 6 d'abril de 2016 i núm. 2016004128, i que per Decret 2016/048 se li comunicava la desestimació de les al·legacions presentades i per tant la imposició de la multa de 100€ per infracció de l'article 50 del reglament General de Circulació (Real Decret 1428/2003 de 21 de novembre).

Una vegada estudiada i revisada tota la documentació que ens ha presentat la Sra. XX, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, hem de fer les següents consideracions:

Considerem que a la resposta que se li dóna a les al·legacions presentades per la ciutadana des de la Unitat de Gestió d'Expedients Sancionadors, segons el document del Decret 2016/048 de resolució del 2 d'abril de 2016, no se li respon a tots els punts que ella considera i manifesta en els escrits presentats al no està d'acord amb la sanció que se li ha imposat, i demana que es tinguin en compte les raons que ella exposa en els escrits d'al·legacions, números de registre 2016000502 i 2016000627, siguin o no motius per admetre la nul·litat de la sanció imposada. Entenem que l'Administració Municipal, com a garant dels drets dels ciutadans, té el deure de respondre, informar i donar una explicació clara i comprensible a totes les preguntes que li fan els ciutadans.

Considerem que el document de registre de sortida núm. 1501332073 en el que se li notifica la denúncia per part de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, no s'ajusta a la recomanació d'ofici feta per aquest Defensor l'any 2014, acceptada per aquest Ajuntament, en la que s'instava a que en totes les denúncies per infracció de circulació fetes pel sistema de captació d'imatges, s'adjuntés la foto captada per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú de la infracció a la notificació de la denúncia.

Considerem que en el document de la notificació de la denúncia que se li va enviar a la ciutadana, en data 04/12/2015 Registre sortida 1501332073 i núm. document 49820680-31768252, en l'apartat de la part inferior, on posa "ÒRGANS QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT" i on s'indica "Sancionador", s'assenyala el "REGIDOR DE SEGURETAT CIUTADANA (DECRET DATA 15/06/2011)". Com es pot comprovar aquest Decret està prescrit i, per tant, anul·la la potestat i la competència sancionadora que tenia atribuïda el Regidor de Seguretat Ciutadana a l'aprovar-se el nou Decret d'Alcaldia de data 19/06/2015 i que recau en una altra persona.

RECOMANACIÓ:

Que atenent als principis de proporcionalitat i legalitat es deixi sense efecte la sanció imposada a la ciutadana segons número d'expedient 1500014018. En base a que la persona en la que recau la potestat i la competència sancionadora, segons el Decret d'Alcaldia de 15 de juny de 2011, està prescrita en la data en que s'inicia el procediment sancionador a la ciutadana, i, per tant, anul·la qualsevol procediment sancionador iniciat emparant-se en el Decret 15/06/2011, en tant que no pot tenir els requisits mínims imprescindibles perquè pugui reproduir qualsevol efecte jurídic, al no ajustar-se a la legalitat, i, per tant, la nul·litat de ple dret segons l'article 62 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Havent-se aportat nous elements provatoris que permetin tenir una visió diferent dels fets, quedant acreditat amb aquests les causes que fonamenten els seus escrits en relació a les conductes denunciades, correspon estimar els recursos.

Cas que amb anterioritat a aquesta resolució les persones interessades haguessin fet efectiu l'import de la sanció, ordenar el retorn de les mateixes.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

18) Exp. 113/2016. Inici: 9/5 Final: 9/5
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 9 de maig de 2016 rebem a l'Oficina una instància del ciutadà XX queixant-se del caràcter altament restrictiu dels criteris que utilitza l'Ajuntament a l'hora de lliurar la targeta per poder creuar l'Estació de RENFE.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comunica al ciutadà que primer cal que adreci la queixa a l'Ajuntament, per tal que aquest li contesti.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

19) Exp. 123/2016. Inici: 17/5 Final: 18/7
Queixa
Sancions

ACTUACIÓ:

En data 17 de maig de 2016 la ciutadana XX, amb domicili a la Pujada del Cinto, es persona a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per formular una queixa al no estar d'acord amb la resolució del recurs de reposició de les al·legacions presentades a la notificació per constrenyiment per la denúncia imposada en la zona blava de l'avinguda de Cubelles el dia 7 d'octubre de 2014 per sobrepassar el temps d'estacionament autoritzat.

Segons ens comenta la ciutadana el dia 7 d'octubre de 2014 quan va arribar a la zona blava de l'avinguda de Cubelles, on tenia el cotxe aparcant, va veure una butlleta de denúncia conforme s'havia passat del temps autoritzat, i, com que solament havia passat mitja hora va procedir a l'anul·lació, abonant el tiquet complementari d'anul·lació de la denúncia de 5€. El pagament el va fer mitjançant tarja de crèdit a la màquina expenedora i va posar el comprovant del pagament junt amb la denúncia en un sobre que el va dipositar a la bústia de la màquina expenedora, guardant-se el resguard del justificant de l'anul·lació de la denúncia.

També ens comenta que al no rebre, al mes de març d'aquest any, la carta amb l'adhesiu identificatiu de beneficiària de la tarifa reduïda de la zona blava, es va dirigir a l'Ajuntament per conèixer-ne el motiu i va ser llavors quan es va assabentar que tenia una multa de la zona blava que no havia estat abonada.

La ciutadana va dir que en cap moment havia rebut cap notificació sobre aquesta sanció i que ella desconeixia aquesta circumstància, que ella havia procedit a anul·lar la sanció el mateix dia i que des de la data que havien passat els fets, 7 d'octubre de 2014, havien transcorregut quasi 2 anys, i l'Administració no li havia comunicat res. La ciutadana, a l'arribar a casa seva, va buscar el resguard de l'anul·lació de la sanció i va quedar sorpresa perquè aquest estava esborrat.

Es va dirigir a l'Oficina de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i allí li van lliurar en mà la Carta de Pagament, fent efectiu el pagament de la multa, perquè li van dir que si no pagava es procediria a l'embargament del seu compte bancari. Tot seguit va presentar una instància a l'Ajuntament exposant els motius i circumstàncies que havien motivat aquesta situació, demanant que li retornessin els diners que havia

pagat per via executiva, amb costes de constrenyiment i interessos de demora, ja que ella havia fet efectiva l'anul·lació de la sanció el mateix dia 7 d'octubre de 2014, dins del temps establert d'una hora, abonant el tiquet complementari d'anul·lació de la denúncia de 5€ .

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania una vegada revisada i estudiada la documentació aportada per la ciutadana, i a més, atenent al recurs de reposició que va presentar i que ha estat desestimat per l'Ajuntament finalitzant la via administrativa, considerem que queda oberta la via perquè la ciutadana pugui acudir al Defensor de la Ciutadania. Per tant, una vegada estudiats els fets faig les següents consideracions:

Atès que la ciutadana el dia 7 d'octubre de 2014 al comprovar que li havien deixat una denúncia al parabrisse del cotxe i com que encara no havia transcorregut una hora del temps que s'havia passat, va procedir a la seva anul·lació, pagant amb tarja de crèdit i posant el comprovant del pagament junt amb la denúncia en un sobre que el va dipositar a la bústia de la màquina expenedora.

Atès que la companyia VNG Aparcaments quan va fer el recompte del dia dels sobres que s'havien dipositat en les màquines expenedores, havia de comprovar i contrastar que els ingressos per denúncies es corresponien amb les denúncies i els tiquets que s'havien dipositat dins dels sobres d'anul·lació.

Atès que la ciutadana no es va assabentar que tenia una multa pendent de la zona blava fins que ella no va anar, el 10 de març de 2016, a l'Ajuntament per preguntar el motiu pel qual no li havia arribat la carta amb l'adhesiu de la tarifa reduïda.

Atès que aquest mateix dia es persona a l'Oficina de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, i allí li lliuren en mà la Carta de Pagament de l'expedient executiu núm. 15157076(07), de l'expedient sancionador Z141305602, per un import de 113,96€ , en concepte de multa més recàrrec de constrenyiment i interessos de demora, i li comuniquen que si no fa efectiva la multa li embargaran el compte bancari.

Atès que el mateix dia la ciutadana, amb un estat d'indefensió, angoixada i decebuda pel tracte rebut, ja que per més que explica que en el temps que ha transcorregut, quasi dos anys, el resguard de l'anul·lació de la sanció, al ser de paper tèrmic s'ha esborrat, i que ella va fer efectiva la multa tal com es demostra en el certificat del Banc de Sabadell on hi ha reflectit l'assentament on el dia 7 d'octubre de 2014 s'ingressa a la companyia de VNG Aparcaments la quantitat de 5€ .

Atès que la ciutadana el dia 10 de març de 2016 entra una instància a l'Ajuntament, amb registre entrada núm. 2016008344, on exposa els motius de la queixa i demana que se li retorni el pagament dels 113,96€ que havia fet efectiu hores abans, en concepte de multa més recàrrec de constrenyiment i interessos de demora, ja que ella el dia que la van denunciar havia procedit a l'anul·lació de la sanció.

Atès que la ciutadana no ha efectuat cap canvi del seu domicili, es fa molt estrany que no hagi rebut cap notificació de l'Administració en cap de les fases del procediment sancionador, ni en fase de procediment abreujat ni en l'ordinari, i per tant no ha pogut exercir el seu dret per acollir-se al pagament voluntari o a la presentació d'al·legacions i proves.

Atès que si ella no es persona a l'Ajuntament per preguntar el motiu pel qual no li havia arribat la carta per la tarifa reduïda, no se n'hauria assabentat fins que no s'hagués procedit a l'embargament del seu compte bancari.

Atès que el dia 5 de maig de 2016, amb registre de sortida núm. 1600397318, rep una carta amb la resolució del recurs de reposició de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, en la que es desestima el recurs formulat contra la provisió de constrenyiment dictada com a conseqüència de l'expedient sancionador. Però, com sempre, la resposta que se li dóna des d'aquest organisme no respon ni dóna cap explicació sobre els motius exposats per la ciutadana en la seva instància presentada el dia 10 de març de 2016. A més, la persona signatària, el Cap de la Unitat de Multes, té un desconeixement total de com es procedeix a l'anul·lació d'una sanció en zona blava, fins al punt que no sap que la persona sancionada no es queda amb la butlleta de la sanció, ja que aquesta junt amb el tiquet de pagament de la sanció es posa en un sobre que es disposa en la bústia del parquímetre, i per tant ella sols es queda amb un retall del tiquet en el que no hi ha ni el logo de l'Ajuntament, ni de VNG Aparcaments, ni s'indica que es el resguard de la sanció.

Atès que ella aporta un certificat del moviment en el seu compte bancari de l'oficina, núm. 1611 a Vilanova i la Geltrú del Banc de Sabadell, en la que es pot apreciar clarament que el dia 7 d'octubre de 2014 la ciutadana, per mitjà de la seva targeta de crèdit, fa un pagament de 5€ a VNG Aparcaments.

Atès que l'Administració per un mateix fet o infracció no pot cobrar més d'una vegada i en aquest cas la ciutadana ha pagat dues vegades pel mateix fet: l'anul·lació de la denúncia al parquímetre, i posteriorment la multa. Per tant, no solament se li està ocasionant un problema econòmic, sinó que, a més, una situació d'indefensió davant de la seva pròpia Administració, que no ha actuat de conformitat amb els principis de legalitat, d'equitat i de proporcionalitat.

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

Considerant que per aquest motiu aquest Defensor va presentar el setembre de 2015, una Actuació d'Ofici sobre aquesta problemàtica que afecta als usuaris de les zones blaves, amb la recomanació que els

resguards dels tiquets justificants de l'anul·lació de les denúncies en les zones blaves de la ciutat s'adeqüin a les normes que determina l'Agència Catalana del Consum, i que em consta que encara no s'ha fet efectiva, tot i que està acceptada.

Considerant que les decisions i actuacions de l'Administració municipal i els seus servidors, així com les empreses o entitats que treballen per aquesta Administració, han d'observar els principis de transparència, equitat, legalitat, proporcionalitat, sentit comú i justícia, i que en el present cas no hi ha elements objectius que justifiquin l'actuació de l'Administració.

RECOMANACIÓ:

Que, en base als motius i fets exposats, i amb criteris de justícia i equitat, s'anul·li la sanció imposada per l'obertura del procediment sancionador, ja que la ciutadana XX, tal com queda demostrat en el certificat de moviments del seu compte va procedir a l'anul·lació de la sanció el mateix dia 7 d'octubre de 2014, i que a més l'Administració no pot cobrar més d'una vegada el mateix fet o infracció, i en aquest cas la ciutadana l'ha pagat dues vegades. Per tant recomano que se li retorni la quantitat de 113,96€ .

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Examinada la seva justificació, en la que s'aporten nous elements provatoris que permeten tenir una visió diferent dels fets, consistents en l'informe del controlador d'estacionament limitat quedant acreditat amb aquests les causes que fonamenten els seus escrits en relació a les conductes denunciades, correspon estimar els recursos.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

20) Exp. 128/2016. Inici: 23/5 Final: 23/5

**Queixa
Sancions**

ACTUACIÓ:

En data 23 de maig de 2016 la ciutadana XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una sanció imposada al seu fill en relació a molèsties ocasionades pel seu gos.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania un cop revisada la documentació que aporta la ciutadana, se li explica que l'actuació de l'Ajuntament és correcta, en tot cas se li suggereix que presenti una instància a l'Ajuntament sol·licitant acollir-se a la opció de mesures substitutòries i alternatives a la sanció.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

21) Exp. 130/2016. Inici: 23/5 Final: 23/5
Queixa
Sancions

ACTUACIÓ:

En data 23 de maig de 2016 la ciutadana XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una sanció de zona blava de 90 euros per no haver anul·lat la denúncia degut a que no va veure la butlleta fins arribar a casa, quan el seu fill li va mostrar. Però ens diu que no pot presentar la butlleta per què la a perdut.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que haurà de pagar la sanció perquè no pot presentar cap prova en contra de l'actuació de l'agent de la zona blava. Se li aconsella que faci el pagament abans dels 20 dies per així acollir-se a la rebaixa del 50 % i pagar-ne la meitat.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

22) Exp. 131/2016. Inici: 23/5 Final: 25/5
Queixa
Responsabilitat Patrimonial

ACTUACIÓ:

En data 23 de maig de 2016 la ciutadana XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre la desestimació d'un recurs d'al·legacions en el que demana responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament pels danys soferts després d'haver caigut al carrer del gas mentre els serveis municipals realitzaven la neteja viària.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, un cop estudiada la documentació aportada, se li comunica a la ciutadana que les factures presentades no quadren amb el cost econòmic dels danys produïts per la caiguda i que en la factura del mòbil no hi ha ni el nom del titular ni el NIF. Per tant, al no poder acreditar que el titular sigui la ciutadana, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comunica que no podem acceptar la queixa.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

23) Exp. 136/2016. Inici: 31/5 Final: 6/9
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 31 de maig de 2016 el ciutadà XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016010059, amb data de 19 d'abril de 2016, en la qual demanava que es solucionés el problema ocasionat per l'acumulació d'aigua estancada davant de l'entrada del seu domicili pel passatge de F. Ràfols, els dies de pluja i els dies que es procedeix a la neteja per reg dels carrers. Segons ens va comentar aquest problema es conseqüència d'un càlcul no apropiat de les pendents pel desguàs de l'aigua alhora d'urbanitzar aquell passatge. També ens va explicar que l'Ajuntament havia fet alguna intervenció però sense obtenir un resultat satisfactori que eliminés el problema.

PETICIÓ RESPOSTA:

Com que el ciutadà no havia rebut resposta a la instància presentada el 31 de maig de 2016, des d'aquesta Oficina fem una petició de resposta per conèixer les raons per les quals no se ha contestat al ciutadà.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En aquesta reclamació ens hem trobat davant de diverses problemàtiques derivades de la pròpia urbanització de l'espai agreujades per les actuacions que han realitzat els propis veïns sense autorització. Tot això ens ha portat a debats i converses internes a nivell d'ajuntament per intentar trobar la solució, que han retardat la resposta.

Els carrers d'aquest barri van ser executats en una tipologia de plataforma única i paviment de formigó reglejat i sense lliscar que presentar rugositats una solució amb els veïns de la zona i amb un repartiment de pendents que no resulta suficient per garantir una correcta evacuació de les aigües de superfície en cas de pluja o baldeig dels carrers.

Des de l'Ajuntament s'han dut a terme històricament algunes accions de millora dirigides a reduir en el possible el funcionament deficient d'aquestes esorrenties, però els resultats no han estat suficients. Tenint en compte que la solució és difícil i molt costosa, i inabastable amb els recursos que disposa l'Ajuntament, el tems es té en llista d'accions pendents que hi ha a la ciutat per si en alguna ocasió es poden aconseguir recursos addicionals d'alguna administració en mode de subvencions per acollir-nos-hi i poder dur a terme la rehabilitació de la zona.

Tot i que som conscients de la problemàtica, l'Ajuntament es troba en una situació en la que li és impossible de poder aportar-hi a mig termini la solució.

Estem en converses per poder trobar una solució provisional que permeti minimitzar aquestes problemàtiques. A través del Servei de Participació

Ciudadana s'està treballant per consensuar una solució amb els veïns de la zona.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

24) Exp. 137/2016. Inici: 2/6 Final: 11/7

**Queixa
Sancions**

ACTUACIÓ:

En data 2 de juny de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la sanció imposada per la Policia Municipal el passat 9 de març de 2016, segons l'expedient número P161005563.

Atès que segons la butlleta de la denúncia les circumstàncies pel que se'l denuncia són:

Dia, lloc i hora: 9 de març de 2016, carrer Sitges YY, a les 12,16 hores del matí.

Fet sancionat: infringir la normativa vial.

Atès que el ciutadà amb data 9 de març de 2016 i amb registre núm. 16/00061391 va presentar al·legacions a l'oficina de la Diputació de Barcelona situada al carrer Jardí, 3-5 de Vilanova i la Geltrú contra la sanció, acreditant la visita mèdica del seu nét i també la seva condició d'acompanyant.

Atès que el dia en que va ser sancionat, el 9 de març de 2016, el ciutadà havia anat amb el seu vehicle a casa de la seva filla per a recollir el seu nét i poder-lo dur a la Unitat de Pediatria del CAP de Sant Joan, per tal de visitar-lo degut a l'estat en el que es trobava i que donava a entendre que estava en una situació de risc de la seva salut. Per poder-lo portar des del domicili de la seva filla fins al CAP, en el mínim temps possible, al tractar-se d'una urgència el ciutadà, va estacionar el seu vehicle davant del portal del domicili de la seva filla, al carrer Sitges YY, per tal de pujar al pis, recollir-lo i portar-lo al cotxe, sense que aquest fet impedis en cap moment la circulació dels vehicles pel carrer.

Atès que no va ser possible que cap altra persona esperés dins del vehicle mentre el ciutadà pujava a casa de la seva filla a recollir el seu nét.

Atès que el temps que transcorre entre la imposició de la sanció i l'hora d'entrada del seu nét a la consulta mèdica és només de 19 minuts, ja que l'hora de la sanció és la 12,16h i l'hora d'entrada a la visita mèdica és la de 12,35h.

Una vegada estudiada i revisada tota la documentació que ens ha presentat el Sr. XX, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania hem de fer les següents consideracions:

Considerant que els raonaments i els fets aportats pel ciutadà en la seva queixa mereixen, almenys, alguna atenció i valoració per part de la Diputació de Barcelona, que es limita a fer només un comentari genèric en la resolució.

Considerant que les explicacions que ens ha comentat el ciutadà venen avalades per la documentació que ens ha aportat i que també va adjuntar els documents de les al·legacions presentades a la Diputació de Barcelona, i en els que ell al·lega que l'estacionament va ser pel temps imprescindible per poder pujar a casa, recollir el seu nét i entrar-lo al seu vehicle per a poder-lo portar al centre mèdic, i que en el lloc on va estacionar el vehicle, al carrer Sitges YY, va tenir cura de no generar molèsties a la resta de la circulació.

Considerant que la resposta que se li dóna a l'al·legació presentada pel ciutadà des de la Unitat de Gestió d'Expedients Sancionadors, segons el document del Decret 2016/048 de resolució del 2 d'abril de 2016, no se li respon al punt que ell considera i manifesta en l'escrit presentat al no està d'acord amb la sanció que se li ha imposat, i demana que es tinguin en compte les raons que ell exposa en l'escrit d'al·legacions, número de registre 16/00061391, entenem que l'Administració Municipal com a garant dels drets dels ciutadans té el deure de respondre, informar i donar una explicació clara i comprensible a totes les preguntes que li fan els ciutadans.

Considerant que en el document de la notificació de la denúncia que se li va enviar al ciutadà, en data 06/05/2016 Registre sortida 1600561247 i núm. document 52986730-96279550, en l'apartat de la part inferior on posa "ÒRGANS QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT" i on s'indica "Sancionador", s'assenyala el "REGIDOR DE SEGURETAT CIUTADANA (DECRET DATA 15/06/2011)". Com es pot comprovar aquest Decret està prescrit i per tant anul·la la potestat i la competència sancionadora que tenia atribuïda el Regidor de Seguretat Ciutadana a l'aprovar-se el nou Decret d'Alcaldia de data 19/06/2015 i que recau en l'Alcaldessa.

RECOMANACIÓ:

Que atenent als principis de proporcionalitat i legalitat es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà segons número d'expedient P161005563. En base a que la persona en la que recau la potestat i la competència sancionadora, segons el Decret d'Alcaldia de 15 de juny de 2011, està prescrita en la data en que s'inicia el procediment sancionador a la ciutadana, i, per tant, anul·la qualsevol procediment sancionador iniciat emparant-se en el Decret 15/06/2011, en tant que no pot tenir els requisits mínims imprescindibles perquè pugui reproduir qualsevol efecte jurídic al no ajustar-se a la legalitat, i, per tant, la nul·litat de ple dret segons l'article 62 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Examinada d'ofici la seva justificació, en la que s'aporten nous elements provatoris que permetin tenir una visió diferent dels fets, i per les circumstàncies que concorren en aquest cas, correspon estimar els recursos de reposició deixant sense efecte les resolucions en el seu dia dictades, anul·lant les sancions i procedint a liquidar els expedients relacionats.

Cas que amb anterioritat a aquesta resolució les persones interessades haguessin fet efectiu l'import de la sanció, ordenar el retorn de les mateixes.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

25) Exp. 139/2016. Inici: 13/6 Final: 21/7
Queixa
Sancions

ACTUACIÓ:

En data 13 de juny el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la sanció imposada per la Policia Municipal el passat 21 d'abril de, segons l'expedient número Z161000056.

El ciutadà s'ha presentat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per a formular una queixa respecte la sanció imposada el passat 21 d'abril de 2016, a la Zona Blava del carrer Josep Coroleu, 52, segons l'expedient número Z161000056, per sobrepassar el límit horari.

Atès que el dia 17 de maig de 2016 el Sr. XX va entrar una instància a l'Ajuntament amb número de registre 2016013339 en la qual exposava les raons per les quals el dia 21 d'abril del 2016, va portar la seva filla a la visita mèdica, aparcant el cotxe a la Zona Blava del carrer Josep Coroleu, 52. Al sortir de la visita va agafar el cotxe i no va veure en cap moment la butlleta de denúncia que, segons la companyia VNG Aparcaments, l'agent li havia deixat al parabrises per excedir-se en el límit de temps autoritzat.

Atès que el dia 18 de maig del 2016 va rebre una carta del gerent de VNG Aparcaments en resposta a la seva instància presentada el dia abans. Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania entenem que les raons que se li donen des de VNG Aparcaments no s'ajusten gaire a les situacions de quotidianitat dels ciutadans, i, per tant entenem que s'hauria de buscar una solució per tal que els ciutadans poguessin percebre i observar més clarament quan se'ls deixa una butlleta de denúncia i que el agents atmosfèrics no seguin capaços de fer-la desaparèixer.

Atès que el ciutadà va pagar la sanció aprofitant-se de la bonificació del 50%.

Considerant que en el document de la notificació de la denúncia que se li va enviar al ciutadà, en data 30/04/2016 i núm. document Z161000056, en l'apartat de la part inferior on posa "ÒRGANS QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT" i on s'indica "Sancionador", s'assenyala el "REGIDOR DE SEGURETAT CIUTADANA (DECRET DATA 15/06/2011)". Com es pot comprovar aquest Decret està prescrit i per tant anul·la la potestat i la competència sancionadora que tenia atribuïda el Regidor de Seguretat Ciutadana a l'aprovar-se el nou Decret d'Alcaldia de data 19/06/2015 i que recau en l'Alcaldessa.

RECOMANACIÓ:

Que atenent als principis de proporcionalitat i legalitat es deixi sense efecte la sanció imposada al ciutadà segons número d'expedient Z161000056. En base a que la persona en la que recau la potestat i la competència sancionadora, segons el Decret d'Alcaldia de 15 de juny de 2011, està prescrita en la data en que s'inicia el procediment sancionador al ciutadà, i, per tant, anul·la qualsevol procediment sancionador iniciat emparant-se en el Decret 15/06/2011, en tant que no pot tenir els requisits mínims imprescindibles perquè pugui reproduir qualsevol efecte jurídic al no ajustar-se a la legalitat, i, per tant, la nul·litat de ple dret segons l'article 62 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú. Per tant, recomano que se li retornin els 45 euros que el ciutadà ha pagat de sanció.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Segons conversa mantinguda amb l'Organisme de Gestió tributaria de la Diputació el senyor XX rebrà, en el termini aproximat de 3 setmanes a contar des d'avui, la notificació de la resolució de l'expedient amb núm. Z161000056 sobre una denúncia de zona blava.

La notificació la realitzarà l'Organisme de Gestió tributaria de la Diputació donat que la multa va ser pagada amb descompte i el retorn de l'import l'han d'efectuar ells.

Al tractar-se d'una resolució estimatòria, l'interessat quan rebi la notificació, haurà de dirigir-se a les oficines de l'Organisme de Gestió tributaria de la Diputació per procedir a sol·licitar la devolució de l'import pagat.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

26) Exp. 140/2016. Inici: 13/6 Final: 6/7
Queixa
Responsabilitat Patrimonial

ACTUACIÓ:

En data 13 de juny de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania al no estar d'acord amb la resolució definitiva emesa per l'Ajuntament en un expedient de responsabilitat patrimonial.

Atès que el ciutadà ens comenta que el dia 9 de novembre de 2014 va patir una caiguda abans d'arribar a l'altura del parquímetre de la zona blava, situat al carrer Pelegrí Ballester a l'alçada dels núm. 16-18 aprox., al fer un moviment de desplaçament cap la vorada de la vorera per tal de distanciar-se del parquímetre i que degut a aquest moviment va trepitjar la vorada, i degut a la vorada estava trencada i deteriorada, conseqüentment en molt mal estat, el va fer lliscar i trepitjar en buit i com a conseqüència d'aquest acció va caure, ocasionant-li lesions per l'impacte de la seva cara al terra. El ciutadà anava acompanyat de dos amics i ell caminava per la part més propera a la vorada de la vorera.

Atès que el ciutadà, i així consta en els documents que ell va presentar, al produir-se les lesions per efecte de la caiguda va anar a l'hospital de Sant Antoni Abat, on va ser atès pel Dr. YY i segons l'informe d'assistència constata, apart de produir-se lesions al genoll dret i a l'espatlla esquerra, com a conseqüència de la caiguda, després de efectuar-li la exploració es ratifica que al ciutadà li faltava l'incisiu superior dret, i que a més presentava excoriació central en el llavi superior i en el genoll.

Atès que després de ser atès per la caiguda en el servei d'urgències de l'hospital es persona a la Prefectura de la Policia Local on presenta denúncia per tal de reclamar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú els danys soferts en la caiguda segons consta en la diligència núm. 845486/2014 AT PLVILANGEL.

Atès que una vegada notificat per part de l'Ajuntament l'inici de l'expedient de responsabilitat patrimonial núm. 000107/2014-REC, segons registre de sortida en data 28 de novembre de 2014 núm. 2014014676, el ciutadà presenta, el dia 11 de desembre de 2014 amb núm. 2014034642/1, una instància on aporta còpia del pressupost del Centre mèdic i dental ZZ, de data 11 de novembre de 2014, per un import de 2.210€ i una factura de la Farmàcia AA, de data 1 de desembre de 2014, per un import de 26,46€.

Atès que el ciutadà el 22 de setembre de 2015 i núm. de registre 2015025378 presenta una instància a l'Ajuntament on aporta la declaració del Sr. BB, una de les dues persones que l'acompanyava el dia que va patir la caiguda i que testifica que el Sr. XX va caure i es va trencar una dent.

Atès que el dia 11 de novembre de 2015 el responsable de la USM informa que el lloc on el ciutadà va caure la vorera estava en bon estat de conservació. En l'informe s'adjunten fotos de la vorera però no s'aprecia be l'estat de la vorada.

Atès que el dia 18 de gener de 2016 amb registre de sortida núm. 393, l'Ajuntament comunica al ciutadà que en Junta de Govern Local del 5 de gener de 2016 s'acorda l'inoació d'expedient de reclamació per responsabilitat patrimonial per la caiguda soferta el dia 9 de novembre de

2014 i per la reclamació com a rescabament pels danys soferts per valor de 2.236,46€.

Atès que la reclamació del ciutadà ha estat desestimada, segons el Decret signat per l'Alcaldia de data 19 de maig de 2016 amb de registre de sortida núm. 6.230, en el que s'acorda "Desestimar la reclamació presentada pel senyor amb DNI CC contra l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, per manca del nexa de causalitat entre la lesió o danys i el funcionament normal o anormal de les Administracions Públiques".

Atès que en aquesta resolució s'indica com a fonament de dret per tal de desestimar la reclamació que "No hi ha cap prova que demostrï que les lesions de del reclamant que consten en l'informe del servei d'urgències de l'Hospital Sant Antoni Abat i en el del metge Sr. YY s'hagin produït en el lloc on indica el reclamant".

Considerant que el ciutadà va patir la caiguda com a conseqüència de trepitjar, amb el peu dret, la vorada i degut a l'estat de sever deteriorament, falta més del 50% de la seva estructura, va fer que el ciutadà caigués impactant al terra amb la seva cara. Es pot veure molt bé amb la foto l'estat de la vorada.

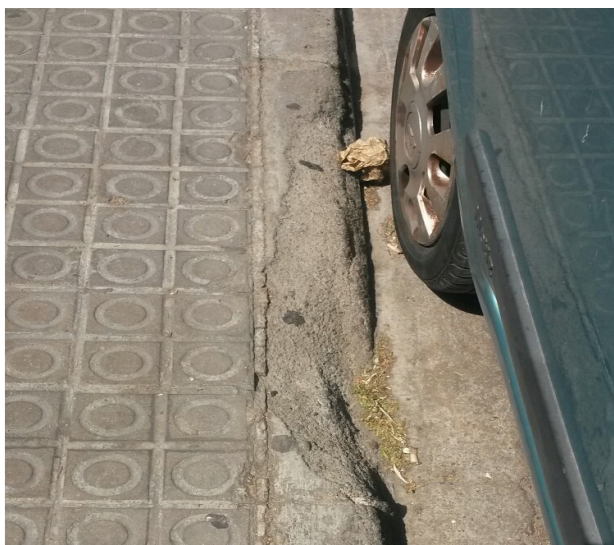


Foto feta per l'Oficina del Defensor de la Ciutadania el dia 15 de juny de 2016

Considerant que el ciutadà en la seva denúncia fa servir el nom "voraviu" en comptes de "vorada" i pot portar a confusió, com així es desprèn de l'informe emès pel responsable de la USM, que diu "la vorera està en bon estat de conservació" i es correcte. Però no diu res de l'estat de la "vorada" que està trencada i amb un estat de tal deteriorament que la fa perillosa per les persones que la trepitgen, facilitant l'accident o caigudes, amb greus conseqüències o danys per la seva persona.

Considerant també que en les fotos que s'adjunten a l'informe tècnic emès pel responsable de la USM es pot comprovar clarament l'estat de la vorera però no aporten cap evidència sobre l'estat de la vorada que va provocar la caiguda al ciutadà. Senzillament, en l'informe ni s'esmenta l'estat de la vorada.

Considerant que no s'ha tingut en compte la declaració feta pel Sr. BB, instància entrada el 22 de setembre de 2015 segons registre de entrada núm. 2015025378, que acompanyava al ciutadà en el moment de produir-se el fet, i en canvi si què es té en consideració l'informe del servei d'urgències de l'Hospital Sant Antoni Abat, efectuat pel metge Sr. YY, quan aquest és limita a fer un informe en el que descriu l'estat en el que va trobar al ciutadà abans de fer l'exploració mèdica i el resultat de l'exploració i segons diu en l'informe "Constato falta de incisivo superior derecho. Escoriación central en el labio superior y en la rodilla". Entenc que el metge no és qui ha d'aportar la certesa del lloc on s'han produït els fets (la caiguda), i així ho fa, solament ha realitzat un informe de l'estat mèdic d'arribada, de l'exploració i el diagnòstic.

Considerant que en la resolució de reclamació per responsabilitat patrimonial acordada per la Junta de Govern Local del 17 de maig de 2016, en el punt III s'afirma: En el present cas, a tenor de l'informe emès per la Policia Local, resta acreditat *"que el voraviu està justament en front de la màquina de la zona blava, presenta una notable erosió, que s'ha d'afegir que entre la màquina i el voraviu hi ha una distància d'un metre i quaranta centímetres, espai suficient per a que puguin creuar-se dues o tres persones sense problemes"*. En canvi, com es pot comprovar en la foto de sota, la vorada que esta notablement erosionada i que ha estat la causant de la caiguda soferta pel ciutadà no està situada enfront de la màquina de la zona blava si no que abans d'arribar a la màquina.



Foto feta per l'Oficina del Defensor de la Ciutadania el dia 15 de juny de 2016

Considerant que l'Ajuntament ha de vetllar per la seguretat dels vianants i en tot moment no pot permetre que una vorada d'una vorera estigui en mal estat d'erosió o trencada que pugui provocar accidents a les persones que circulin per aquell lloc, com la que ha ocasionat la caiguda del ciutadà, no s'entén que quasi 2 anys després encara no s'hagi fet cap intervenció per part dels serveis tècnics de l'Ajuntament per tal de eliminar el perill d'accidents que hi ha en aquesta zona.

Per tots els fets que s'han argumentat, i, comprovat que s'han obviat alguns elements objectius i s'ha prescindit d'una mínima i necessària activitat indagadora i valorativa, a partir de les mateixes proves que apareixen en l'expedient de responsabilitat patrimonial present, i tenint en consideració la bona fe i la sinceritat que el ciutadà ha demostrat respecte a l'Administració Municipal, i en base als fets i circumstàncies concurrents el Defensor de la Ciutadania formula la següent:

RECOMANACIÓ

Que s'anul·li la resolució dictada per Decret d'Alcaldia, número 2014018648, de data d'emissió el 19 de maig de 2016, que desestima la petició d'indemnització del senyor XX per caiguda soferta a la via pública i es reobri l'expedient de responsabilitat patrimonial i que, en base als fets i les circumstàncies concurrents que aquets Defensor ha exposat anteriorment, es comprovin els diferents elements provatoris aportats, els informes emesos per la Policia Local, pel servei d'urgència de l'Hospital de Sant Antoni Abat i el responsable de la USM, així com les proves i factures aportades pel ciutadà, i es faci la valoració corresponent tenint en compte que la caiguda i els danys consegüents que va patir el ciutadà van ser a resultes del perillós estat de deteriorament de la vorada, i es dicti nova resolució, amb plena llibertat de criteri.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Els fets ocorreguts i les lesions sofertes pel Sr. XX no són controvertits per aquesta Corporació, ja que la veracitat dels mateixos ha estat provada mitjançant la realització de la prova de declaració de testimonis.

Respecte a l'estat de la vorera i la vorada, aquests van ser comprovats per la Policia Local. De forma que, les diligències i comprovacions de la Policia Local i les fotografies realitzades pels agents han estat determinants per la resolució de la reclamació i més concretament el paràgraf següent:

"Els agents observen que al lloc descrit per part del denunciante, en efecte hi ha instal·lada una màquina de zona blava, literalment pegada a la paret del col·legi Pompeu Fabra. Que el voraviu que està justament en front de la màquina presenta una notable erosió, però s'ha d'afegir que entre la màquina i la voravia hi ha una distància d'un metre i quaranta centímetres, espai suficient perquè puguin creuar-se dues o tres persones sense problemes (sense necessitat de trepitjar la voravia)".

A tenor de tot l'exposat anteriorment, aquesta Corporació manté el desistiment de la reclamació per responsabilitat patrimonial.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

27) Exp. 145/2016. Inici: 15/6 Final: 19/7
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 15 de juny de 2016 el ciutadà XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016008677, amb data de 5 d'abril de 2016, en la qual exposava una queixa en relació a les molèsties ocasionades pel mal estat de la zona on resideix, al carrer Estudis, entre la plaça Cap de creu i passat el carrer Santa Anna.

PETICIÓ RESPOSTA:

Com que han passat més de 2 mesos en que no s'ha donat resposta a la queixa del ciutadà, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es fa petició de resposta perquè ens indiquin el motiu o la raó per la qual el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En data 17 de març de 2008 es va dur a terme la urbanització dels carrers del Nucli Antic i entre ells també el carrer Estudis, Fossar Vell, Santa Anna, etc. Analitzant les deficiències que presenta aquest tram concret del carrer Estudis, veiem que ha patit petits enfonsaments en forma de roderes que sospitem que han estat deguts al trànsit continuat per aquest recorregut del autobús urbà, que de l'inici va estar circulant per aquest tram que el portava a enllaçar el recorregut cap al carrer Santa Anna.

Si analitzem la resta del recorregut, que es podria establir entre la Plaça Cap de Creu i la Plaça del Pou, l'únic punt que es troba amb aquesta deficiència és aquest concret del carrer Estudis fins la cantonada amb el carrer Santa Anna. Per tant veiem que ens trobem amb una anomalia de concepció inicial del tipus de paviment pel pas de l'autobús, o una mala execució de l'obra per part de l'empresa constructora que s'hauria d'analitzar, ja que en la resta del recorregut no hi ha cap altre afectació que podés ser derivada del trànsit rodat de veïns i comerços que accedeixen a la zona, que per altra banda en alguns casos havia donat peu a un supòsit de mal ús discutit per alguns veïns en el model de mobilitat de la zona.

La reparació d'aquest tram afectat per aquestes deficiències que manifesta el Sr. XX, està en una llista de reparacions pendents que tenim a la ciutat i que a dia d'avui resulta inabastable amb els recursos propis que disposa

L'Ajuntament tant pel que fa a la Brigada Municipal com en els pressupostos disponibles per accions de manteniment. En aquestes condicions, l'Ajuntament seguirà com ha fet fins ara demanant ajuts i subvencions a altres institucions com son Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, FEDER, etc. amb l'esperança de poder atendre a les molt nombroses deficiències que tenim a la ciutat.

Per tot plegat en no poder donar una resposta definitiva i atès que aquest senyor forma part com a tècnic municipal del departament de Projectes d'aquest Ajuntament, es contava que la resposta podia ser fruit de converses en àmbit intern. Tot això li traslladarem pel seu coneixement una resposta per escrit paral·lelament a aquesta.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

28) Exp. 148/2016. Inici: 20/6 Final: 6/9

Queixa

Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 20 de juny de 2016 la ciutadana XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància presentada amb data de 9 de maig de 2016, amb núm. de registre 2016012010 exposant una queixa en relació a les molèsties i perillositat que els ocasiona les persones que estan ocupant la vivenda situada al carrer Raval Santa Magdalena XX, contigua a la seva, i que tenen punxats els subministres d'aigua, llum i gas natural.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada per la ciutadana demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual la ciutadana encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En resposta al seu escrit del 21 de juny de 2016, comentar-li que des de l'Ajuntament hem estat fent recerca de les condicions en què s'estava produint aquesta ocupació presumptament il·legal de la finca del carrer Raval Santa Magdalena, XX i hem pogut constatar que no disposa en aquests moments de gas ni tampoc d'aigua. Tanmateix no podem assegurar que disposin d'electricitat que potser haurien connectat fraudulentament, si bé en el que hem pogut veure no s'estaria donant cap situació de risc.

L'Ajuntament en tractar-se d'una finca privada que no està produint afectacions a la via pública no té competència per analitzar amb quines condicions contractuals o no la habiten o no els seus inquilins.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

29) Exp. 151/2016. Inici: 4/7 Final: 4/7

Queixa

Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ:

En data 4 de juliol de 2016 el ciutadà XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una sanció de trànsit imposada quan ell no era el conductor del vehicle.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es desestima la queixa donat que el ciutadà ha presentat les al·legacions a l'Ajuntament fora del termini de temps que estableix la llei.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

30) Exp. 152/2016. Inici: 5/7 Final: 26/7

Queixa

Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 5 de juliol de 2016 la ciutadana XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016007304, amb data de 21 de març 2016, en la qual es queixava per l'estat de deixadesa i conseqüent risc d'incendi del solar situat al c. Plàtans, XX, al costat de la seva vivenda.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada per la ciutadana demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual la ciutadana encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància, i també les actuacions que s'han realitzat fins el dia d'avui per a poder solucionar el tema.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Les actuacions al respecte de la neteja del solar del C. Plàtans XX es van iniciar el 26 de març de 2013, arran de la denúncia d'un veí. Es va fer un requeriment previ a l'Ordre d'Execució el dia 2 de maig de 2013, que no va

ser possible notificar a l'interessat. En data 29 d'octubre de 2013 es va dictar Ordre d'Execució per la neteja del solar, que va ser notificat a l'interessat per correu certificat on resideix el propietari.

Arran de la campanya de detecció i prevenció del risc d'incendi als solars urbans que realitza la Policia Local, el policia de barri va emetre una acta en que informava que al C. Plàtans XX hi ha un terreny amb vegetació alta, insalubre i amb risc d'incendi, la qual cosa pot representar un risc d'incendi en els propers mesos estiuencs més secs.

Atenent la denúncia de la Policia Local aquest departament va emetre el corresponent requeriment al propietari perquè aquest faci la neteja del solar i els seu correcte manteniment.

En cas que el propietari no compleixi amb el deure de l'ús, conservació i rehabilitació establert a l'article 197.1 del Text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat per decret Legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, es procedirà a imposar les multes coercitives que corresponguin d'acord amb el que estableix l'esmentada llei d'urbanisme.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

31) Exp. 157/2016. Inici: 14/7 Final: 25/10
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 14 de juliol de 2016 la ciutadana XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016011712, amb data de 5 de maig 2016, en la qual sol·licitava el retorn de l'import de la diferència pagada de més de l'IBI de la finca amb referència cadastral YY, en la que la resolució de la Gerència Regional del Cadastre Immobiliari modifica la superfície construïda i ens diu que aquesta modificació tindrà efectes des del 4 de gener del 2006.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada per la ciutadana demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual la ciutadana encara no ha rebut resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En data 5 de maig de 2016, van entrar a l'Ajuntament escrits de la Sra. XX en nom del Sr. ZZ, sol·licitant la devolució de la diferència pagada de més de l'Impost sobre Béns Immobles de els finques de la Ronda Europa AA i

Ronda Ibèrica BB, amb referència cadastral YY i CC respectivament, a partir de la nova valoració cadastral.

En data 11 d'abril de 2016 la Gerència Regional del Cadastre va dictar Resolucions Estimatòries Parcial que modificaven la superfície de les finques amb referència Cadastral YY i CC i per tant el seu valor cadastral.

L'article 66 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General tributària, estableix que prescriurà als quatre anys el dret a sol·licitar les devolucions d'ingressos indeguts i el dret a obtenir-ne les devolucions.

Segons el que consta pagat a la Recaptació municipal l'Impost sobre Béns Immobles de les finques amb Referència Cadastral YY i CC, exercicis 2013 a 2016, a la vista del que s'ha exposat s'informa que és procedent estimar la sol·licitud de XX en nom de ZZ:

a) Reconèixer el dret a la devolució de la diferència pagada de més en l'Impost sobre Béns Immobles de les finques amb referència Cadastral AA i CC dels anys 2013 i 2014.

b) Compensar la quantitat a retornar amb els imports que resulten a pagar de l'impost sobre Béns Immobles de les finques amb Referència Cadastral AA i CC, dels exercicis 2015 i 2016, resultant pendent de pagament respectivament 2.114,46€ i 1.540,09€.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

32) Exp. 159/2016. Inici: 19/7 Final: 24/10
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 19 de juliol de 2016 el ciutadà XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016016107, amb data de 9 de juny de 2016, en la qual exposava una queixa sobre l'increment del 10 % de l'IBI de l'exercici 2016 als propietaris no residents.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada pel ciutadà demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

S'ha constatat que cap dels titulars de la finca del carrer Roger de Flor YY complia el requisit d'empadronament, per la qual cosa no és procedent l'aplicació del coeficient del 2% d'habitatge principal.

A la vista del que s'ha exposat, s'informa que és procedent desestimar la sol·licitud del senyor XX d'aplicació del coeficient d'habitatge principal, en l'Impost sobre Béns Immobles de l'exercici 2016, del carrer Roger de Flor XX.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

33) Exp. 160/2016. Inici: 19/7 Final: 17/10
Queixa
Sancions

ACTUACIÓ:

En data 19 de juliol de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la sanció imposada, el passat 13 d'abril de 2016, per estacionar en una zona de càrrega i descàrrega.

El ciutadà va formular una queixa al no estar d'acord amb la sanció imposada, el dia 13 d'abril de 2016, per estacionar en una zona de càrrega i descàrrega. Segons ens comenta el ciutadà aquest dia va aparcar el seu vehicle a la rb. Castell, 71 i no va veure cap senyalització de zona de càrrega i descàrrega, ja que no eren visibles les senyals ni horitzontal ni vertical. Ens comenta que quan va tornar a recollir el cotxe es va trobar amb la sorpresa que aquest no hi era i que tampoc hi havia cap adhesiu al terra indicant que el vehicle havia estat retirat de la via pública, per la Policia Local. Tot seguit, després de parlar amb persones que estaven en aquell lloc, i al veure que ningú li donava cap explicació, es va dirigir al dipòsit de vehicles de l'Ajuntament on va torbar el seu cotxe. Allí li van comunicar que fes efectiva la taxa per poder retirar el vehicle del dipòsit i després presentés al·legacions. El ciutadà, després de pagar 107€ i retirar el vehicle, el dia 15 d'abril presenta escrit d'al·legacions a l'Organisme de Gestió Tributaria del carrer Jardí 3-5, de Vilanova i la Geltrú, núm. registre d'entrada E1600093518, adjuntant documents demostrant que les senyals de càrrega i descàrrega, tant les verticals com les horitzontals, no són visibles o estan esborrades.

Una vegada estudiats els documents aportats pel ciutadà hem de fer les següents consideracions:

Atès que segons la butlleta de la denúncia, deixada per l'agent al parabrises del vehicle, que el ciutadà va agafar quan va fer efectiva la retirada del vehicle de dipòsit de l'Ajuntament, consta el següent:

- Butlleta de denúncia núm. 401800.
- Data: 13/04/2016. Hora 11:44.
- Lloc: rb. Castell núm. 71.

- Fet denunciat: estacionar en càrrega i descàrrega.
- Es lliura denúncia: NO.
- Causa: ABSENT.

Atès que el ciutadà, seguint les indicacions dels agents que custodien el dipòsit de vehicles, després de pagar la taxa de retirada i custòdia del vehicle, presenta al·legacions acompanyades dels documents i fotos on ell reafirma que en el lloc on va deixar aparcats el vehicle, les senyalitzacions no eren visibles i estaven esborrades, i que en cap moment les va veure.

Atès que el dia 5 de juliol l'Ajuntament, per Decret d'Alcaldia núm. 2016/132, Expedient 1600005145, i núm. de registre de sortida 2016008542, li comunica que es desestimen les al·legacions presentades pel ciutadà i, a més, no se li admet la petició de retorn de la Taxa abonada per la retirada i custòdia del vehicle, per estar indegudament aparcats en la via pública, en zona de càrrega i descàrrega. Aquest decret va acompanyat de l'informe de l'agent on es reafirma en la denúncia formulada pell.

Atès que el ciutadà en cap moment ha rebut notificació d'inici del procediment sancionador, la butlleta de la denúncia no li va ser lliurada en mà per l'agent que el va sancionar, i, per tant, quan es va personar el dia 19 de juliol de 2016 a les oficines de la DIBA al carrer Jardí 3-5 de la nostra ciutat, va ser quan li van lliurar en mà la carta de pagament i no es va poder acollir a la reducció del 50 %.

Atès que aquest Defensor els dies 19, 21 i 25 de juliol va fer les fotos que es mostren i en les que es pot veure d'una forma evident i clara que les senyals horitzontals estan totalment esborrades, per deteriorament i desaparició de la pintura, i també la senyal vertical està oculta, en part, per les branques i fulles de l'arbrat de la zona, el que fa confondre als conductors. També com es pot apreciar hi ha vehicles que no són comercials aparcats en aquesta zona de càrrega i descàrrega.





AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú



Considerant que tal com es pot apreciar perfectament en les fotos, en les que qualsevol conductor no pot veure amb claredat i nitidesa les senyals de prohibició d'aparcament en aquella zona i, per tant, l'indueix a confusió, no entenem com és que l'agent, en el seu informe de data 6 de juny de 2016,

que acompanya el Decret d'Alcaldia 2016/132, digui en el punt 3, "*Que las placas municipales de carga y descarga se encontraban perfectamente visibles, cada una reforzada con una flecha de indicación, que delimitaba, perfectamente y con claridad, la zona comprendida; y la línea longitudinal de marca viaria de delimitación de la zona, aunque no siendo visible al 100%, se encontraba correctamente pintada*"

Considerant que les al·legacions presentades pel ciutadà varen ser desestimades per part del Cap de la Unitat de Gestió de multes de la Diputació, que ni es va prendre la molèstia de comprovar les fotos que acompanyaven el document d'al·legacions per constatar si indicaven correctament l'estat en que es troba la zona de càrrega i descàrrega situada a la rb. Castell 71.

Considerant que el ciutadà, al no ser-li lliurada la denúncia en mà i al no haver-li notificat l'inici del procediment sancionador, al personar-se el dia 19 de juliol a l'oficina de la DIBA del carrer Jardí 3-5, i preguntar la raó per la qual no se li va notificar amb anterioritat la sanció, se li lliura la carta de pagament, per tant, denegant-li la possibilitat d'abonar la sanció amb el 50% de bonificació.

Considerant els fets i arguments exposats anteriorment i aplicant el principi d'equitat i proporcionalitat que exigeix la valoració de totes les circumstàncies concurrents.

RECOMANACIÓ:

Que es deixi sense efecte i s'anul·li la sanció imposada al senyor XX i se li retorni l'import de la Taxa de retirada del vehicle que ell va abonar, per l'existència de dades objectives raonables en l'apreciació feta i expressada en el seu informe del dia 6 de juny de 2016, l'agent denunciante, que no es corresponen amb la realitat. Aquest fet es pot comprovar fàcilment amb les fotos que s'acompanyen en aquesta actuació, o també visitant la zona.

Al mateix temps recomano que el més ràpid possible es faci una neteja de l'arbrat i el repintat de la zona per tal de que la senyalització, vertical i horitzontal, quedi totalment visible als conductors i no els indueixi a cap confusió.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En data 15 de setembre es sol·licita informe al Departament competent de senyalització i manteniment, no havent-se emès aquest informe.

En data 3 d'octubre l'instructor es va personar in situ al lloc assenyalat, verificant el deteriorament de la senyalització horitzontal i la vertical parcialment obstaculitzant la seva visibilitat.

Havent-se aportat nous elements provatoris que permetin tenir una visió diferent dels fets, quedant acreditat amb aquestes causes que fonamenten els seus escrits en relació a les conductes denunciades, consistents en un

deteriorament de la senyalització horitzontal i obstaculització parcial de la senyalització vertical pertanyent a la zona de càrrega i descàrrega, correspon estimar els recursos, deixant sense efecte les resolucions en el seu dia dictades, anul·lant les sancions i procedint a liquidar els expedients relacionats.

Reconèixer el dret als interessats a la devolució de l'import íntegre de la taxa abonada en el seu dia en concepte de retirada i custòdia dels vehicles sancionats per la grua municipal, ordenant a la Dipositària Municipal el seu retorn.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

34) Exp. 163/2016. Inici: 26/7 Final: 30/9
Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 26 de juliol de 2016 el ciutadà XX, resident a Sant Pere de Ribes, presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte l'expedient sancionador que li ha incoat l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per les obres realitzades en la construcció d'una bassa per a la recollida de les aigües pluvials en la finca de la seva propietat.

El ciutadà es va sorprendre al rebre, el mateix dia, en el seu domicili tres comunicacions sobre els expedients incoats per l'Ajuntament sobre les obres realitzades, sense permís, en la construcció d'una bassa per a la recollida de l'aigua de la pluja per aprofitament pel reg agrícola en la finca de la seva propietat, aprofitant el desnivell de la muntanya. En aquests documents se li comunicava i notificava:

1.- Expedient núm. 000023/2016-DIS, amb data 6 de juliol de 2016 i registre de sortida núm. 2016008999, en el que se li notifica la incoació d'expedient sancionador per a la protecció de la legalitat urbanística en relació a les obres que s'han executat a la finca situada a la Masia YY, consistents en la construcció d'una bassa d'uns 200m3 i construcció d'un talús amb terres i roca d'uns 4 m d'alçada, sense la corresponent llicència urbanística i que no són legalitzables atès que es troben situades en sòl no urbanitzable Clau 23.

2.- Expedient núm. 000023/2016-DIS, amb data 6 de juliol de 2016 i registre de sortida núm. 2016009001, pel que se li notifica que la instructora de l'expedient va dictar el plec de càrrecs com a promotor en raó de les obres realitzades sense disposar del títol administratiu habilitat a una finca situada a al Masia YY.

3.- Expedient núm. 000016/2016-DIS, amb data 6 de juliol de 2016 i registre de sortida núm. 2016009019, en la que se li notifica la incoació l'expedient de procediment de protecció de la legalitat urbanística al senyor

XX, en qualitat de propietari i promotor, d'acord amb l'article 199 i concordants del decret Legislatiu 1/2010 de 3 d'agost, en relació a les obres o actuacions que s'estan executant consistents en la construcció d'un talús de grans dimensions i d'una bassa per recollir les aigües pluvials a la finca de la seva propietat.

Una vegada revisada i estudiada tota la documentació que ens ha presentat el senyor XX he de fer les següents puntualitzacions:

Atès que el 15 de març de 2016 es realitza la inspecció d'obres per part del tècnic municipal i l'inspector de Disciplina Urbanística de la regidoria d'Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient, a la finca del ciutadà, comprovant que s'han realitzat obres per l'execució d'una cisterna per a la recollida d'aigua pluvial, amb formigó armat i tapada, d'una fondària d'uns 5 m i una capacitat aproximada d'uns 200m³, per l'emmagatzematge d'aigua pluvial i poder ser utilitzada pel reg de la zona agrícola, sense títol administratiu habilitant.

Atès que el 29 d'abril de 2016, i amb núm. de registre de sortida 2016005305 es notifica a l'interessat un document d'Advertència Prèvia, per tal de que el ciutadà iniciï els tràmits per a la legalització de les obres i que en un termini de deu dies hàbils, comptats des de l'endemà d'haver rebut aquesta notificació, acreditat a l'Ajuntament l'inici dels tràmits dirigits a la restauració de la realitat física i/o jurídica alterada, i si s'escau, obtenir la llicència d'obres municipal amb els condicionants que es puguin fixar per tal de minimitzar els efectes visuals.

Atès que el ciutadà, segons ens manifesta, dies després de rebre la comunicació d'Advertència Prèvia, es va posar en contacte amb els Serveis Tècnics d'Urbanisme de l'Ajuntament, per tal que l'assessoressin per trobar una solució al problema i d'aquest servei se li indica que ha de realitzar un projecte tècnic en que es detalli el més precís possible la realització de les obres per la construcció d'un dipòsit o bassa per l'emmagatzematge d'aigües pluvials, i que aquest projecte l'ha d'acompanyar amb la petició de llicència per la realització de les obres.

Atès que el ciutadà seguint les indicacions donades per personal dels Serveis Tècnics d'Urbanisme i amb la voluntat de regularitzar aquesta situació es posa en mans d'un tècnic competent per tal que realitzi el projecte tècnic per a la construcció d'un dipòsit de 200m³ per l'emmagatzematge d'aigües pluvials i d'aquesta forma poder obtenir la llicència d'obres.

Atès que el ciutadà el dia 4 de juliol de 2016, amb registre d'entrada núm. 2016018223, entra una instància a l'Ajuntament en la que demana que se li concedeixi la llicència urbanística d'obres per a la construcció del dipòsit per l'emmagatzematge d'aigües pluvials, i en la mateixa instància adjunta dues còpies del Projecte Tècnic i dues còpies més del tècnic que assumeix el Projecte Tècnic per la construcció d'un dipòsit. Així consta en el justificant de registre amb el codi de verificació 10704470060355625322, on s'hi assenyalen els documents entrats pel ciutadà XX el dia 4 de juliol de 2016.

Atès que el mateix dia 4 de juliol de 2016 el ciutadà va fer l'autoliquidació, segons consta en la referència comptable AU-A000537-202353590, per la Taxa de Llicències Urbanístiques.

Considerant que el ciutadà va presentar una al·legació en el decurs del període d'informació pública del Text Refós de la revisió del Pla General d'Ordenació de Vilanova i la Geltrú el maig de 2001, en la que sol·licitava que la seva finca destinada en bona part a ús agrícola, situada sobre l'autopista i qualificada amb Clau 23a amb la nova revisió, quedés com d'ús agrícola. Al·legació que fou acceptada, i en la que se li comunicava que el seu tractament serà equivalent al de la Clau 18b. A més en el mateix informe remarca que: *"Es proposa normativa complementària per al possible augment de l'ús agrícola"*

RECOMANACIÓ:

Per tal d'arribar a un acord entre l'Ajuntament i el senyor XX i valorant que en cap moment s'ha tingut en compte l'informe sobre l'al·legació que va presentar durant el període d'exposició pública del Text Refós del PGOU de l'any 2001, que va ser acceptat concedint-li un tractament equivalent al de la Clau 18b, a la part dels terrenys de la seva finca situats per sobre de l'autopista, molt diferent a l'ús que determina la Clau 23, i, a més, que el dia 4 de juliol va entrar una instància a l'Ajuntament on adjuntava el Projecte Tècnic i l'informe de que estava assumit per un tècnic competent, tal com se li requeria en el document d'Advertència Prèvia i que encara, a dia d'avui, no ha tingut cap resposta.

Per tot això recomano que, com que els actes de les notificacions d'incoació d'expedients son de tràmit i, per tant, no s'ha posat fi a la via administrativa, es tingui en compte el Projecte Tècnic presentat pel senyor XX i que una vegada estudiat i valorat pels Serveis Tècnics i Jurídics de la regidoria d'Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient s'arribi a una solució, amb la finalitat de regularitzar la situació per les obres de construcció d'una bassa o dipòsit per a la recollida de les aigües pluvials a la finca del ciutadà.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En resposta del seu escrit de data 28 de juliol referent a una construcció per part del Sr. XX d'una bassa d'uns 200m3 per la recollida d'aigües pluvials i la construcció d'un talús amb terres i roca d'uns 4 metres d'alçada, a la masia XX, informem el següent:

En primer lloc comentar que es tracta d'un sol classificat urbanísticament amb clau 23 Protecció natural i paisatgística. Aquesta construcció es va realitzar sense disposar de cap tipus de llicència urbanística, motiu pel qual, aquest Ajuntament quan va tenir coneixement de l'obra realitzada arrel de la denúncia presentada pel cos d'Agents Rurals de la Direcció General de Forests de la Generalitat de Catalunya, i va fer les comprovacions pertinents amb els tècnics i els inspectors municipals, va iniciar la corresponent tramitació de l'expedient de protecció de la legalitat

urbanística, amb l'escrit d'advertència prèvia en la que indicava al Sr. XX que s'havien realitzat unes obres sense llicència, les quals podien ser legalitzables amb condicionants, escrit que va ser notificat al titular en data 10 de maig de 2016.

En aquest escrit es requeria al Sr. XX que procedís a la restauració de la realitat física o jurídica alterada i si s'escau obtingues la corresponent llicència d'obres.

El senyor XX quan va rebre la comunicació d'advertència prèvia, efectivament es va posar en contacte amb els serveis tècnics. Però contràriament al que afirma no se li va dir que realitzés cap projecte sinó que se li va comunicar que era important que amb la major celeritat possible ens justifiqués l'existència d'una explotació agrícola en actiu vinculada a la seva finca, donat que aquesta justificació es imprescindible per que sigui viable la possibilitat de plantejar la permanència d'una bassa en la finca i la seva corresponent legalització.

Atès que el titular no presentava cap documentació acreditativa de l'existència de la finca agrícola es va procedir a la incoació de l'expedient sancionador i de protecció de la legalitat urbanística tipificant la infracció com "presumptament" no legalitzable.

Per aquest motiu es va iniciar l'expedient 000023/2016-DIS (exp. sancionador) i l'expedient 16/2016-DIS (exp. de protecció de la legalitat urbanística).

Dins de la tramitació de l'expedient 000023/2016-DIS es van notificar al titular dos escrits, el d'incoació de l'expedient sancionador i el del Plec de càrrecs.

Per altra banda respecte a l'expedient 000016/2016-DIS es va notificar la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística.

Es cert que en el mateix moment en que es procedia a la comunicació de la incoació dels expedients abans esmentats, l'interessat, en data 4 de juliol sol·licitava llicència de legalització, segons expedient 000645/2016-OB.

Respecte a l'expedient 000645/2016-OB l'Ajuntament fa un trasllat al titular en el que se li comunica que les obres tal i com s'han executat no son legalitzables i per tant cal presentar un projecte modificat en què contempli alguna de les dues alternatives següents :

- En cas que es justifiqui adequadament l'existència d'una explotació agrícola censada en el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya que pugui motivar la realització de les obres en qüestió, caldrà aportar aixecament topogràfic i projecte modificat que adapti el dipòsit a la topografia natural del terreny d'acord amb l'article 250 del Pla General d'Ordenació.
- En cas que no es pugui justificar l'existència d'una explotació agrícola censada en el Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la

Generalitat de Catalunya que pugui motivar la realització de les obres en qüestió, caldrà aportar projecte modificat que contempli l'enderroc de la totalitat de les obres realitzades sense llicència.

Cal tenir en compte que la necessitat de justificar l'existència de l'explotació agrícola ja s'havia comunitat verbalment al titular en la primera consulta realitzada arrel de la recepció de l'advertència prèvia.

Des del servei de llicències no es té constància de la possible al·legació presentada pel senyor XX al PGOU de l'any 2001 i tampoc que aquesta fos estimada i comportés cap modificació respecte del planejament urbanístic vigent.

Per altra banda la tramitació dels expedients 000016/2016-DIS i 000023/2016-DIS restaran en oberts, motiu pel qual el senyor XX haurà de presentar la justificació de l'existència de la finca agrícola, o el projecte modificat de l'enderroc de l'obra realitzada sense llicència. Cas contrari els expedients administratius esmentats hauran de continuar amb el tràmit corresponent.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

35) Exp. 170/2016. Inici: 6/9 Final: 8/11

Queixa

Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 6 de setembre de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte a la resposta rebuda de la Regidoria de Projectes i Obres, Serveis Viaris i Mobilitat, sobre la queixa pell presentada, el 19 d'abril de 2016, núm. 2016010059, en la que demanava que es solucionés el problema produït per l'acumulació d'aigua estancada davant de l'entrada als domicilis, costat mar, del passatge de Josep Francesc Ràfols.

Una vegada estudiats per l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, els documents aportats per la regidoria i el ciutadà, hem de fer les següents consideracions:

Atès que en l'escrit de resposta de la regidoria a la instància presentada pel ciutadà, registre de sortida 2 de juliol de 2016 i núm. 2016009294, on s'admet per part de la regidoria que *"des de l'Ajuntament s'han dut a terme històricament algunes accions de millora dirigides a reduir en el possible el mal funcionament deficient d'aquestes esorrenties, però els resultats no han estat suficients"*. També es diu, *"Tot i que som conscients de la problemàtica, l'Ajuntament es troba en una situació en la que li és impossible poder aportar-hi a mig termini la solució"*.

Atès que en la visita realitzada per l'Alcalde, al barri de la Masia Nova, els veïns del passatge Josep Francesc Ràfols es van queixar que degut a la manca de pendent d'evacuació del carrer s'hi acumula gran quantitat d'aigua quan plou o reguen. Seguint les instruccions de l'Alcalde per tal de conèixer i solucionar el problema, en data 3 de març de 2015, des del Departament de Participació s'envia un correu electrònic en el que es pregunta a diferents departaments de l'Ajuntament per tal de mirar de trobar-hi una solució.

Atès que d'aquest correu iniciat pel Departament de Participació el dia 3 març es generen, en els dies següents, diferents correus creuats entre els departaments de l'Ajuntament que tenen o poden tenir diferents responsabilitats sobre el problema, i, en el correu final, enviat el dia 12 de març, a totes les persones que hi participen, hi diu, "Consensuats amb alguns tècnics de Via Pública", fent referència "a la problemàtica d'acumulació d'aigua als carrers de la Masia Nova i un cop realitzada una inspecció a la zona, veiem el següent:" i es descriuen diferents problemàtiques que són les que fan que l'aigua quedi entollada en la part del costat mar del passatge Josep Francesc Ràfols, però en l'últim paràgraf els tècnics donen una possible solució, que encara, a dia avui, ni s'ha consensuat amb els veïns ni s'ha posat en pràctica per veure els resultats.

Atès que la solució proposada pels tècnics de practicar forats a la llosa de formigó de la capa superficial dels vials per aconseguir que la petita quantitat d'aigua que s'hi acumuli es vagi filtrant al subsòl i així es pugui resoldre el problema de tenir durant molts dies tolls d'aigua acumulada en les parets de les finques que limiten amb el costat mar del passatge Josep Francesc Ràfols, no ha estat consensuada amb els veïns afectats.

Considerant que durant les obres d'urbanització d'aquesta zona de la Masia Nova, i, després en la recepció de les obres, no es va comprovar, per part dels serveis tècnics de l'Ajuntament, si els pendents per la recollida i l'evacuació de les aigües pluvials eren correctes, i tan sols es va col·locar un col·lector d'aigües pluvials al final del passatge Josep Francesc Ràfols, en la cruïlla amb el carreró del costat Barcelona, que s'ha demostrat que resulta insuficient, ja que al no tenir els pendents correctes l'aigua es queda estancada i no s'evacua pel col·lector indicat.

Considerant que des de l'Ajuntament s'han fet diferents actuacions en la zona per tal de solucionar el problema amb resultat negatiu. Cap d'elles s'ha basat en solucionar el problema dels pendents per l'evacuació correcta de l'aigua pel cost que això representa, i, ara els serveis tècnics fan una proposta nova però que a dia d'avui ni s'ha comentat ni s'ha consensuat amb els veïns afectats.

Considerant que cada vegada que s'han produït queixes, per l'acumulació i l'estancament d'aigua davant de les entrades dels domicilis, per part dels afectats, l'Ajuntament no ha realitzat cap actuació que fes possible solucionar o eradicar el problema, i, tenint en compte que aquesta situació d'aigua entollada pot esdevenir un important focus per a la cria i proliferació

del mosquit tigre, i, per tant, un possible lloc de perill per a la propagació del virus ZIKA.

RECOMANACIÓ:

Aquest Defensor recomana que es prenguin les mesures tècniques necessàries per tal de solucionar el problema o es tingui en compte el paràgraf del correu electrònic del dia 12 de març de 2015, consensuat per tècnics de la regidoria de Via Pública, en el que s'indica la necessitat de realitzar una reunió amb els veïns per verificar la solució apuntada de practicar forats a la llosa de formigó de la capa superficial dels vials i veure si l'aigua desapareix filtrant-se a les capes del terra, i així no es generin tolls d'aigua acumulada.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Estem a l'espera de rebre el vist i plau dels veïns afectats que s'està gestionant des del departament de Participació Ciutadana per consensuar aquesta mesura amb tots els veïns afectats.

Estem a l'espera de conclusions per informar-vos de la decisió definitiva.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

36) Exp. 174/2016. Inici: 14/9 Final: 14/9
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 14 de setembre de 2016 el ciutadà XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre els requisits personals que han de complir els ciutadans de Vilanova i la Geltrú per a poder obtenir el passi per a creuar l'estació de RENFE.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comunica al ciutadà que és necessari que prèviament adreci la queixa a l'Ajuntament.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

37) Exp. 177/2016. Inici: 22/9 Final: 4/10
Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 22 de setembre de 2016 el ciutadà XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016020646 i data 1 d'agost de 2016, en la que sol·licitava conèixer l'existència del permís de les obres que s'estan realitzant al carrer Manuel de Cabanyes YY, que li generen molèsties i inseguretat.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada pel ciutadà demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Malgrat per escrit no s'ha donat resposta directa al Sr. XX, sí que es va donar resposta per part del regidor mitjançant correu electrònic el mateix dia 1 d'agost de 2016 i posteriorment el 29 d'agost de 2016, als correus fets per aquest ciutadà, en els que s'informava a l'interessat de les actuacions que estava duent a terme aquesta administració.

Procedirem a informar per escrit al ciutadà de les dues sol·licituds de llicències d'obres menors presentada per fer obres al carrer Manel de Cabanyes XX.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

38) Exp. 178/2016. Inici: 26/9 Final: 29/12 **Queixa** **Medi Ambient**

ACTUACIÓ:

En data 26 de setembre de 2016 la el ciutadà XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb data de 20 de novembre de 2015, amb núm. de registre 2015031757, on exposava la seva queixa en relació a l'ús de l'aparcament exclusiu de Correus, i a les reparacions dels seus vehicles al mig del carrer.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada pel ciutadà demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Una tècnica de mobilitat va parlar en repetides ocasions amb el Sr. XX, amb Correus i amb la Policia Local per arribar a una solució. Pel que fa al mal ús de la càrrega i la descàrrega, Correus va reservar 5 places d'estacionament al pàrquing de les Casernes, de manera que la càrrega i la descàrrega queda fora de l'horari privat i per ús dels veïns.

La policia local ens informa que en alguna ocasió han presenciat tasques de reparació de motos de l'empresa en aquest espai, a través del agent de barri es vetlla per un bon us de la càrrega i descàrrega perquè aquests fets no es repeteixin.

Aquests fets es van comunicar telefònicament al Sr. XX, que va agrair la gestió.

Donat que totes les gestions van ser tractades telefònicament amb el Sr. XX, i s'havien solucionat en la mesura del possible des de Via Pública les queixes que formulava, no es va considerar necessari traslladar els fets a una resposta escrita.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

39) Exp. 179/2016. Inici: 26/9 Final: 29/12
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 26 de setembre de 2016 la el ciutadà XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb data de 20 de novembre de 2015, amb núm. de registre 2015031758, on exposava la seva queixa en relació amb les molèsties per soroll ocasionades pel servei de repartiment de Correus.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada pel ciutadà demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Una tècnica de mobilitat va parlar en repetides ocasions amb el Sr. XX, amb Correus i amb la Policia Local per arribar a una solució. Pel que fa al tema de sorolls, Correus va fer uns canvis en el tancament de la porta i es van posar gomes a les rodes dels carros.

Aquests fets es van comunicar telefònicament al Sr. XX, que va agrair la gestió.

Posteriorment el Sr. XX va tornar a contactar telefònicament amb la tècnica de mobilitat per informar que malgrat les millores, els treballadors de Correus sortien al carrer a les set del matí amb un to de veu excessiu. Se li va recomanar que ho parlés personalment amb ells, o es dirigís al servei de mediació de l'Ajuntament, donat que ja es tractava d'un tema personal entre veïns.

Donat que totes les gestions van ser tractades telefònicament amb el Sr. XX, i s'havien solucionat en la mesura del possible des de Via Pública les queixes que formulava, no es va considerar necessari traslladar els fets a una resposta escrita.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

40) Exp. 183/2016. Inici: 29/9 Final: 29/12
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 29 de setembre de 2016 la ciutadana XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016004799, amb data de 25 de febrer 2016, en relació a les molèsties per soroll que li ocasionen, sobretot a les nits, els vehicles que habitualment aparquen davant del seu domicili, al carrer Albert Ferrer i Soler.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada pel ciutadà demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual el ciutadà encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Certament aquesta instància no es va respondre. Era una reiteració d'altres instàncies i reunions que sí hi ha hagut resposta amb la Sra. XX pel mateix tema d'estacionament al seu carrer, vehicles abandonats, etc.

La Sra. XX demana limitar el pàrquing i la circulació als veïns de la Masia Nova i com sempre se li ha informat que el carrer Albert Ferrer i Soler es tracta d'un vial públic on l'estacionament és lliure.

Li hem transmès que el Pla de Mobilitat preveu que aquesta zona sigui establerta en un futur com a zona 30, de manera que tot i que no es limitaria l'estacionament, es regularà la circulació.

Per altra banda li varem transmetre la queixa a la Policia Local dels cotxes abandonats i reparacions diverses de vehicles i després de fer diverses comprovacions i actualment amb el guàrdia de barri, manifesten que no han pogut constatar aquests fets i que els veïns han de trucar a la policia tan aviat tinguin constància d'aquestes irregularitats.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

41) Exp. 194/2016. Inici: 10/10 Final: 7/11
Queixa
Medi Ambient

ACTUACIÓ:

En data 10 d'octubre de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte a la contractació del servei d'execució del programa Agenda 21 Escolar de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Atès que en data 17 d'agost de 2016 amb núm. de reg. d'entrada 2016021690 el ciutadà XX presenta un Recurs de reposició sobre l'acord pres a la mesa de contractació relatiu al servei d'execució del programa Agenda 21 Escolar.

Atès que en data 29 de febrer de 2016 la Mesa de contractació acorda excloure'l del concurs de la contractació de l'Agenda 21 Escolar per no haver aportat en el sobre número 1 el document d'acreditació de solvència econòmica.

Atès que en l'apartat 6.3 Obertura de la documentació del Plec de Clàusules administratives particulars que diu:

"la mesa de contractació qualifica prèviament en sessió privada els documents presentats pels agents licitadors en el sobre número 1. Si la mesa observa defectes o omissions esmenables en la documentació presentada en aquest sobre, pot concedir un termini de tres dies hàbils per a la seva correcció en la forma establerta a l'article 81.2 del Reglament"

Atès que amb data 19 de juliol de 2016 se li notifica l'acord pres de la mesa de contractació relatiu a la contractació del servei d'execució del programa Agenda 21 Escolar de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, segons expedient núm. 000035/2015-CONT.

Considerant que en cap moment se li comunica al ciutadà l'omissió del document d'acreditació de solvència econòmica a la documentació del sobre número 1, tot i està previst en el Plec de Clàusules administratives.

RECOMANACIÓ:

Que d'acord amb els principis d'igualtat i d'equitat recomano que la Mesa de contractació no exclogui del concurs la proposta presentada pel senyor XX, donat que l'Ajuntament no li va comunicar el defecte d'omissió dels documents relatius a l'acreditació de la solvència econòmica, tal com marca el reglament del Plec de Clàusules administratives particulars i així com ho especifica la Clàusula 17.1 Obertura i examen de proposicions, del [Plec de Clàusules Administratives Generals de contractació de caràcter estàndard aplicable als contractes de serveis, subministraments, obres i instal·lacions, de concessió d'obra pública i altres contractes administratius i privats](#).

RESPOSTA AJUNTAMENT:

En relació al recurs presentat pel Sr. XX cal posar de manifest que al sobre 1 de documentació administrativa no contenia cap tipus de dada que pogués acreditar la seva solvència econòmica.

El criteri seguit per la Mesa de contractació és el mateix que ha vingut establint la jurisprudència de forma constant, en el sentit que caldrà requerir a l'empresa licitadora per a que procedeixi a l'esmena d'aquella documentació en la que hi hagi un error esmenable, però en el present cas, aquest error no es va produir perquè, simplement, no es va aportar cap tipus de documentació relativa a la solvència econòmica.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

- 42) Exp. 196/2016. Inici: 10/10 Final: 10/10**
Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 10 d'octubre de 2016 la ciutadana XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre l'estat de manteniment de la vivenda social que li ha cedit l'Ajuntament fa mes de 7 anys. Comenta que ha realitzat varies queixes, però no aporta la documentació al respecte.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que s'adreci de nou al departament d'Habitatge i que si l'Ajuntament no es fes càrrec dels danys o reparacions que li pertoca realitzar que torni a presentar una queixa, acompanyant-la amb fotografies dels danys produïts al pis.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

- 43) Exp. 204/2016. Inici: 24/10 Final: 21/11**
Queixa
Padró Municipal

ACTUACIÓ:

En data 24 d'octubre de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la impossibilitat d'empadronar-se al carrer Olèrdola XX.

Atès que en data 12 de juliol de 2016 el ciutadà va presentar una instància amb núm. de reg. 2016018928 sol·licitant ser empadronat al carrer Olèrdola XX de Vilanova i la Geltrú, exposant en la mateixa que degut a circumstàncies personals estava ocupant aquella vivenda.

Atès que es va personar a l'OAC en varies ocasions per tal que li donessin resposta a la seva petició, tal com ell va indicar en la presentació de la instància, fins que el dia 3 d'agost de 2016, a la mateixa OAC, se li va lliurar en mà el procediment d'inscripció d'alta al Padró municipal d'habitants, amb núm. de reg. de sortida 2016009751, expedient núm. 000214/2016-EST, en el que se li requeria que en el termini de 10 dies aportés documentació que acredités la seva efectiva residència habitual al domicili esmentat.

Atès que en data 9 d'agost i amb núm. de reg. d'entrada 2016021264 el ciutadà va entrar una instància en la qual va aportar còpia del DNI, més una Nota del registre de la propietat del pis ocupat, i diverses factures de connexió a internet per tal de provar la seva ocupació de la vivenda i donar compliment al que se li demanava a l'expedient núm. 000214/2016-EST.

Atès que en data 19 de setembre de 2016 i amb núm. de reg. d'entrada 2016024024 el ciutadà va presentar a l'Ajuntament una documentació addicional aportant el testimoni del president de la comunitat de propietaris del carrer Olèrdola XX, en la qual manifesta que, efectivament, el ciutadà té la seva residència actual al carrer Olèrdola XX, i que des de l'1 de març de 2014 residia al carrer Olèrdola YY. El president de la comunitat del carrer Olèrdola XX també fa esment en aquesta declaració a la bona relació de convivència que ha mantingut sempre el Sr. XX amb ell i amb la resta de veïns, no generant cap tipus de problema.

Considerant que empadronar-se és un dret i una obligació per a tothom, sigui quina sigui la nacionalitat i la seva situació administrativa.

Considerant que la inscripció al Padró Municipal no té caràcter de registre jurídic, ni la seva inscripció està sotmesa a qualificació. Entenem que l'actuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i dels gestors del Padró Municipal s'ha de limitar a la determinació de la identitat del sol·licitant i del seu domicili, sense entrar a valorar qüestions jurídiques sobre els títols o acreditacions que justifiquin el domicili o altres qüestions que transcendeixin la declaració d'aquests fets. Per tant, en cas que el sol·licitant no assenyali un domicili concret o normalitzat, cal igualment admetre a tràmit la sol·licitud i preveure per part del Padró, i no del sol·licitant de l'alta, l'activació dels mecanismes alternatius regulats i previstos en la normativa per a efectuar aquesta verificació de la residència (policia local, informe dels serveis socials o d'altres possibles...).

Considerant que l'Ajuntament davant d'aquestes sol·licituds ha de tramitar l'empadronament per procés extraordinari, seguint un protocol tal com marca la normativa de la Resolució de 21 de juliol de 1997. Així mateix, atenent a l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques y del Procediment Administratiu Comú, es pot afirmar que "Si l'Ajuntament no notifica dins dels tres mesos la resolució estimant o desestimant la sol·licitud, opera el silenci positiu i el ciutadà quedarà a tots els efectes empadronat en aquest municipi".

Considerant que l'informe sobre Empadronament emès pel Secretari el 28 de setembre de 2016 i tramés a aquesta Oficina el 3 d'octubre, inclou en l'apartat TERCER el següent:

a) Quan existeixin indicis que facin dubtar de què el sol·licitant de l'empadronament establirà la seva residència en el municipi, abans de procedir a l'alta en el PMH l'Ajuntament podrà efectuar les comprovacions addicionals que consideri oportunes encaminades a esbrinar la veracitat de les dades consignades en la sol·licitud d'alta.

b) L'Ajuntament té en deure de comprovar la veracitat de les dades consignades per sol·licitant de la inscripció a través de qualsevol medi que la pugui acreditar (informe de la Policia Local, inspecció del propi servei, etc.).

Per tot l'exposat anteriorment entenem que des del Departament del Padró de l'Ajuntament no s'han realitzat les comprovacions oportunes sobre la veracitat de les dades aportades pel ciutadà en les diferents instàncies entrades des del 12 de juliol de 2016, davant la obligació que té el ciutadà d'inscriure's al Padró Municipal.

RECOMANACIÓ:

Degut al temps transcorregut des de que el ciutadà va sol·licitar la seva inscripció al Padró Municipal d'aquest Ajuntament, i com encara no ha obtingut cap resposta. Havent superat els 3 mesos que determina l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, recomano que se li reconegui el dret al ciutadà de donar-se d'alta al Padró Municipal de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Atès que el 19 de setembre de 2016 es va presentar per Registre d'Entrada de l'Ajuntament de Vilanova sol·licitud d'empadronament del Sr. XX, exposant que adjunta un escrit del president de la comunitat de veïns del carrer d'Olèrdola XX perquè s'adjunti a l'expedient número 000214/2016-EST

Atès que a data 14 de juliol de 2016 i mitjançant decret de l'alcaldeessa es requereix al Sr. XX, perquè en el termini de deu dies, procedeixi a esmenar

la sol·licitud de data 12 de juliol de 2016 i presenti la documentació acreditativa del domicili de residència, resolució que es notifica a l'interessat en data 04 d'agost de 2016.

Atès que en resposta al requeriment de documentació i a data 9 d'agost de 2016, el Sr. XX presenta al registre d'Entrada de l'Ajuntament, escrit adjuntant Document d'Identificació de la República francesa i Certificat d'Inscripció al registre de Ciutadans de la Unió Europea, Nota simple del registre de la Propietat de la finca del carrer d'Olèrdola XX en la que consta que el propietari és el Sr. ZZ; rebuts de factures de telèfon mòbil.

Atès que per a l'efectiva inscripció al padró d'habitants s'ha d'acreditar la identitat mitjançant document d'identificació original i en vigor, i aportar la documentació acreditativa del domicili de residència, mitjançant el títol que legítimi la ocupació de l'habitatge, aquest títol pot ser (escriptura, contracte de compravenda, Nota del registre, comprovació de bases de dades municipals on consti propietat, Contracte vigent d'arrendament de l'habitatge per ús de residència habitual acompanyat del darrer rebut de lloguer).

Es denega la inscripció al padró Municipal d'Habitants del Sr. XX al carrer d'Olèrdola XX.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

- 44) Exp. 212/2016. Inici: 7/11 Final: 9/11**
Queixa
Síndics de Greuges de Catalunya

ACTUACIÓ:

En data 7 de novembre de 2016 la ciutadana XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania en relació a que l'Ajuntament li fa pagar la plusvàlua en una dació en pagament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania s'adreça a la ciutadana al Síndic de Greuges per tractar-se d'un tema jurídic complex, a les dues escriptures que presenta la ciutadana no queda clar que es tracti efectivament d'una dació en pagament.

A petició de la ciutadana, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

- 45) Exp. 216/2016. Inici: 8/11 Final: 8/11**
Queixa
Urbanisme, Obres i Habitatge

ACTUACIÓ:

En data 17 de novembre de 2016 la ciutadana XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre notificació de l'Ajuntament en relació a un permís d'obra. La ciutadana explica que va realitzar un tancament d'alumini al terrat de la seva vivenda sense demanar prèviament permís d'obra a l'Ajuntament, seguint les indicacions d'un constructor que li va dir que no feia falta demanar llicència.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que en primer terme s'adrecin al constructor per tal que aquest es faci responsable del cost de les obres de condicionament del tancament d'alumini al terrat, segons la normativa. Si el constructor no se'n fes càrrec se li aconsella que s'adreci al responsable de llicències de l'Ajuntament per mirar de trobar una solució al problema.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

46) Exp. 219/2016. Inici: 14/11 Final: 2/02/2017
Queixa
Sancions

ACTUACIÓ:

En data 14 de novembre de 2016 el ciutadà XX, com a representant de la senyora YY, presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la sanció imposada per la Policia Municipal el passat 11 d'octubre de 2016 per estacionar el vehicle en zona senyalitzada per a l'ús exclusiu de minusvàlids.

El senyor XX es va exposar la contrarietat en la que s'havia trobat la seva esposa al ser sancionada, el dia 11 d'octubre de 2016, en l'aparcament del centre comercial Hiper Simply de Vilanova i la Geltrú, per haver aparcant el cotxe a la zona senyalitzada per l'ús de minusvàlids. Ens comenta que la seva senyora es minusvàlida i té la targeta que l'autoritza a estacionar el cotxe en aquestes zones reservades, i que en el moment en que va ser sancionada, la targeta havia caigut del quadre de comandament i estava al terra del cotxe, cosa que no la feia visible. Segons també ens comenta, la seva senyora va ensenyar la targeta de minusvàlid, la documentació d'ella i la del cotxe a l'agent de Policia Local que la va sancionar, però aquest no va voler atendre les explicacions i li va dir que si no estava d'acord que presentés al·legacions, cosa que el senyor XX va fer, i al no rebre cap resposta per part de l'Administració, es va personar a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per a queixar-se tant de l'atenció que va rebre la seva senyora el dia dels fets per part de la Policia Local, com també de la manca de resposta a les seves al·legacions.

Entenent que el ciutadà ens aporta una gran quantitat de documentació, i al veure que el dia 18 de novembre de 2016 se li acabava el termini per acollir-se a la reducció del 50%, i no havia rebut cap resposta a les al·legacions que havia presentat, des d'aquesta Oficina se li comenta que

encara que ells no estiguin d'acord amb l'actuació de l'Administració, que valori si li és més convenient acollir-se o no a la rebaixa del 50 % de la sanció.

Una vegada estudiats els documents aportats pel ciutadà, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania hem de fer les següents consideracions:

Atès que el dia 11 d'octubre de 2016, a les 15h 30m, l'agent de la Policia Local sanciona al vehicle amb matricula 5566 GNV per estar aparcant en zona senyalitzada per l'ús exclusiu de minusvàlids, de l'aparcament de clients de l'Hiper Simply, i tal com posa en la butlleta de la denúncia, el conductor del vehicle estava absent.

Atès que la senyora YY, i tal com ho descriu en les al·legacions, estava present, i la denúncia li va ser entregada en mà per l'agent de policia, després d'una llarga conversa amb els agents de la Policia Local, en la que també va està present l'agent de seguretat del centre comercial Hiper Simply.

Atès que la ciutadana va explicar als agents de policia que havia col·locat perfectament la targeta de minusvàlida sobre el quadre de comandament del cotxe i que, per alguna causa, va poder comprovar que el seu cotxe havia estat desplaçat de la zona on l'havia deixat aparcant, i ara la targeta es trobava caiguda a l'interior del cotxe. Que segons es constata, en el plec d'al·legacions, ella, a requeriment dels agents de la Policia Local, els la va entregar el seu DNI, el permís de conduir i la targeta acreditativa de la seva discapacitat, per tal que poguessin examinar aquesta documentació.

Atès que en data 14 d'octubre i amb núm. 1601273695 de registre de sortida se li notifica la denúncia per infracció de circulació, i que en aquesta notificació no consta clarament el lloc on ha succeït la infracció, segons la butlleta de la denúncia núm. T-004000. En la butlleta hi posa c/ Piera (APARCAMENT PÚBLIC SIMPLY), en canvi, la notificació no esmenta que el lloc de la infracció és l'aparcament de clients del centre comercial Hiper Simply. En el carrer de la Piera, entre la rambla de l'Exposició i la ronda d'Europa, no hi ha cap plaça d'aparcament reservada a minusvàlids.

Atès que el seu marit, en data 25 d'octubre de 2016 i amb núm. de registre 2016027562, presenta un extens plec d'al·legacions en el que es pot comprovar el seguit de circumstàncies que es van donar, i que aquestes al·legacions, a dia d'avui, encara no han estat contestades per part de l'Administració Municipal, i, per tant, no se li ha reconegut el dret a la defensa que té qualsevol ciutadà, vulnerant els principis d'objectivitat, imparcialitat i neutralitat que són algunes de les pautes de comportament que ha d'observar l'Administració en el seu servei a la ciutadania.

Atès que la senyora YY no rebia cap resposta a les al·legacions presentades pel seu marit, el dia 9 de novembre de 2016, amb registre de entrada núm. 2016029138, el senyor XX presenta un escrit amb noves al·legacions per tal que se li reconegui que la seva senyora no va infringir cap precepte i que no s'ajusta a la veritat el que s'afirma en relació a "estacionar el vehicle en

zona senyalitzada per l'ús exclusiu de minusvàlids", ja que ella, i així ho va demostrar i acreditar als agents de la Policia Local, que no van voler acceptar, està en posició de la targeta d'aparcament per a persones amb minusvalidesa, amb un període vàlid fins al 7/2023.

Atès que no havia tingut cap resposta de l'Administració a les al·legacions presentades amb núm. de registre d'entrada 2016027562 i 2016029138, el marit de la ciutadana, amb data 17 de novembre de 2016 amb registre d'entrada núm. 201603216, presenta un altre escrit a l'Ajuntament en el que informa que degut a la falta de resposta als escrits anteriors, i sense que en cap cas suposi la seva conformitat, fan efectiu el pagament de la sanció acollint-se a la rebaixa del 50%. Al mateix temps reclama que es contesti als seus escrits d'al·legacions presentats anteriorment.

Atès que en data 12 de desembre de 2016 i registre de sortida núm. 1601552174, la ciutadana rep una notificació de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en el que se li comunica que s'ha procedit a arxivar les al·legacions presentades, de conformitat amb el que disposa l'article 94 del text refós de la Llei de sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, que preveu que el pagament anticipat de la multa, amb la reducció corresponent, implica la renúncia a formular al·legacions i la terminació del procediment sense necessitat de dictar resolució expressa.

Considerant els fets anteriors, és precís deixar constància que la senyora YY reuneix tots els requisits legals necessaris per poder estacionar el seu vehicle en una zona senyalitzada per l'ús exclusiu de minusvàlids, disposa de la corresponent targeta en vigor fins l'any 2023, que s'adjunta a aquesta recomanació, i que, al no estar en un lloc visible, fruit d'alguna causa aliena a ella, que va fer que caigués de sobre del quadre de comandament al terra del cotxe, no pot justificar la sanció o multa per estacionament indegut, com s'ha fet, havent fet cas omís, per una banda, els agents de la Policia Local que la van denunciar i, per altra banda, l'Ajuntament al no respondre a les al·legacions i proves presentades.

Considerant que la notificació de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona en la que se li comunica que s'han procedit a arxivar les al·legacions presentades pel pagament anticipat de la multa, està redactada el 12 de desembre de 2016 i que la ciutadana presenta el primer escrit d'al·legacions el 25 d'octubre de 2016, és inadmissible que 47 dies després d'entrades les primeres al·legacions per la ciutadana a l'Ajuntament, l'Organisme de Gestió Tributària pugui comunicar-li que les al·legacions s'han arxivat, vulnerant els principis de diligència, eficàcia i eficiència, fonamentats en la resolució àgil i ràpida dels procediments.

RECOMANACIÓ:

Que es quedi sense efecte la sanció imposada perquè la ciutadana acredita ser titular, amb ple dret, de la targeta de minusvalidesa que li permet l'estacionament en llocs senyalitzats per l'ús exclusiu de minusvàlids, i li

sigui retornada la quantitat abonada el dia 18 de novembre de 2016, que correspon al 50% de la multa.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

La versió dels fets donada pels agents és ven diferent de la que ha referit el Sr. XX, representant de la Sra. YY.

La multa es va imposar a un Vehicle aparcats en zona de minusvàlid i ocupant dues places d'aparcament, per tant, per infracció de l'art. 94. d) del Reglament General de Circulació no essent present cap persona en el vehicle.

L'Agent va mirar amb detall a l'interior del Vehicle per comprovar si tenia una targeta de minusvàlid, però no hi havia cap targeta visible. Això consta en la denúncia de l'agent i en la seva ratificació posterior feta en data 26 de desembre de 2016.

En no trobar cap targeta de minusvàlid i sent obligatòria aquesta en el lloc on el vehicle estava aparcats, l'agent va procedir a denunciar el vehicle, en absència del titular/conductor del vehicle de referència.

Una vegada finalitzada l'operació (emplenada la denúncia de l'agent i deixant la butlleta a les escombretes del neteja vidres) surt del supermercat Simply una senyora que manifesta ser la conductora. La denúncia ja estava posada i aquest extrem també està recollit en l'informe de ratificació de l'agent denunciat abans esmentat. Ara bé, sembla que la conversa amb la senyora no va ser en els termes que ella la descriu.

Atès que l'informe policial, com agent de l'autoritat té presumpció de certesa, hem de donar per certes les manifestacions del policia.

En cap moment es qüestiona si la Sra. YY està en possessió o no d'aquesta targeta, motiu en el que el Sr. XX basa les seves al·legacions. El problema és que la targeta no es trobava en el lloc que marca la llei que ha d'estar per poder-ne fer ús.

Quant a l'opció de presentar al·legacions o efectuar el pagament de forma voluntària ha estat escollida lliurement pel denunciat.

El pagament de forma voluntària comporta la terminació de la via administrativa i en cas de voler impugnar la resolució, només resta oberta la possibilitat de fer-ho davant dels tribunals de justícia, en concret, en la via jurisdiccional contenciós administratiu.

En aplicació de la normativa esmentada i segons els arguments establerts als fonaments jurídics, no es pot donar compliment a la recomanació del Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, de deixar sense efecte la sanció imposada a la Sra. YY, doncs en el present expedient sancionador s'ha dut a terme respectant tots els preceptes legals aplicable. En no haver-

hi cap error en l'expedient, no es pot revocar l'acte, que aquesta administració considera ajustat a dret.

RESOLUCIÓ:
RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

47) Exp. 226/2016. Inici: 28/11 Final: 28/12
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 28 de novembre de 2016 la ciutadana XX va presentar una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania sobre una instància amb registre d'entrada número 2016027725, amb data de 26 d'octubre de 2016, en la qual exposava queixa sobre el mal estat del tram de camí que hi ha entre a Ronda Ibèrica i el Polígon 42, al costat del Torrent de la Pastera. Segons ens comenta la ciutadana ja fa més d'un any que va exposar la seva primera queixa.

PETICIÓ RESPOSTA:

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es complimenta la petició de resposta a la queixa presentada per la ciutadana demanant que ens indiquin el motiu o la raó per la qual la ciutadana encara no ha rebut cap resposta a aquesta instància.

De la mateixa manera els agraiem que ens indiquin en quina data li fan arribar la resposta a la ciutadana.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

Amb data 28 de desembre de 2016 s'ha donat resposta per escrit a la sol·licitud de la Sra. XX indicant-li que el camí al a que es refereix forma part de la xarxa de camins rurals del terme municipal de la ciutat i la seva classificació i condicions són les pròpies de donar accés a les finques rústiques i entorn natural de la ciutat, així com a petits nuclis de població que es troben instal·lats en les finques rurals, com antigament ho eren les masies.

Des de l'Ajuntament som sensibles a procurar que aquets camins, tot i ser de terra, es puguin mantenir en el millor estat que sigui possible, però els recursos de que disposem són limitats i ens impedeixen dura terme accions de millora si no és amb 'ajut d'altres administracions com la Diputació de Barcelona o la Generalitat de Catalunya.

En tot cas recollim les seves queixes i un cop més restarem pendents de les possibles línies d'ajut i subvencions per quan resulti possible acollir-nos-hi i poder fer-hi les millores que tots desitjàriem.

RESOLUCIÓ:

PETICIÓ ACCEPTADA

48) Exp. 235/2016. Inici: 19/12 Final: 19/12
Queixa
Gestió Tributària i Recaptació

ACTUACIÓ:

En data 19 de desembre de 2016 el ciutadà XX exposa queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la bonificació de l'IBI que li han aplicat perquè creu que segons els seus ingressos li pertocaria una de més alta.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, després de revisar la documentació aportada, se li explica que al ser titular de dos immobles no té dret a més bonificació de la que ja gaudeix.

RESOLUCIÓ:

QUEIXA DESESTIMADA

49) Exp. 236/2016. Inici: 19/12 Final: 11/01/2017
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 19 de desembre de 2016 el ciutadà XX presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per no estar conforme la resolució dictada per la Regidoria de Mobilitat, Serveis Viaris i Projectes i Obres sobre l'expedient administratiu per la imposició de la taxa per l'aprofitament de domini públic municipal per entrada i sortida de vehicles a través de la vorera.

El senyor XX, amb domicili al carrer Josep Verdú YY comenta que va rebre aquesta resolució el passat 12 de desembre de 2016 a casa seva, acompanyada de la carta de pagament per fer-la efectiva, com a màxim, el 9 de desembre de 2016.

Una vegada estudiats els documents aportats pel ciutadà, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania hem de fer les següents consideracions:

Vist que el ciutadà va rebre la notificació de tràmit d'al·legacions i la proposta de liquidació provisional segons registre de sortida 15 de març de 2016 i núm. 2016003131, en la que se li comunicava que, com a resultat d'una diligència realitzada pels serveis municipals en data 21 d'octubre de 2014, s'havia comprovat que utilitzava l'entrada i sortida de vehicles a través de la porta d'accés i que aquesta té una amplada de 3 metres, i que per aquesta raó se li aplicava la taxa per entrada i sortida de vehicles.

Vist que el dia 31 de març de 2016 el ciutadà entra a l'Ajuntament, amb registre d'entrada núm. 2016008085, al·legacions en les que ell reafirma que mai cap vehicle ha utilitzat l'accés d'entrada i sortida del seu domicili i que l'espai previst com a garatge s'ha utilitzat sempre com a traster, així com que l'amplada de la porta és de 2,36 metres, i no de 3 metres.

Vist que en la resolució rebuda pel ciutadà en el seu domicili el dia 12 de desembre amb data de registre de sortida de 10 de novembre de 2016 i núm. 2016013716, desestimant les al·legacions presentades pel ciutadà, a més basant-se en l'informe d'inspecció del 21 d'octubre de 2014, es considerarà que el carrer Josep Verdú és una plataforma única i, per tant, la vorera es tot el carrer i com que el ciutadà és subjecte passiu contribuent perquè utilitza el domini públic local en benefici particular.

Vist que la notificació de la resolució que va rebre el ciutadà el 12 de desembre anava acompanyada de la carta de pagament amb referència AU-202367069 emesa el 18 de novembre de 2016, amb els conceptes tributaris que havia de liquidar, en el període entre el 18 de novembre i el 9 de desembre de 2016, i que, per tant, aquesta li va arribar quan ja havia finalitzat el període de liquidació.

Considerant que segons els documents que ens lliura el ciutadà, ja a l'any 2010 l'Ajuntament va obrir un expedient pel mateix concepte, i segons la resolució del registre de sortida núm. 2010010418 emès en data 15 de juny de 2010 l'Ajuntament estimava les al·legacions presentades pel ciutadà, i al quedar clar que no feia ús del garatge i que solament l'utilitzava com a traster i gimnàs, es va deixar sense efecte l'imposició de la taxa per entrada i sortida de vehicles.

Considerant que l'Ajuntament, al permetre i autoritzar l'aparcament en anys alternatius, parells i senars, als vorals del carrer Josep Verdú, no pot considerar dit carrer com a plataforma única d'accés pel carrer de la Fita, perquè està contradient el dret a poder aparcar lliurement vehicles en el carrer Josep Verdú. En cap cas no hi ha cap senyal que solament autoritzi el dret d'aparcament als vehicles dels veïns del carrer Josep Verdú.

Considerant que el ciutadà és reafirma en que ell no ha utilitzat ni utilitza el garatge per a l'ús que assenyala l'article 2 de l'ordenança sobre l'aplicació de la taxa per utilització privativa o aprofitament de domini públic municipal, i que els fets aportats per l'informe d'inspecció realitzat el 21 d'octubre de 2014 es contradiuen totalment amb les afirmacions del ciutadà.

Considerant que, possiblement, com al carrer Josep Verdú hi ha alguns domicilis que disposen de guals i d'altres que no, això ens pot fer pensar que tots els veïns en fan el mateix ús, sense acceptar que pot haver-hi persones que utilitzin el garatge com a traster, gimnàs o rebost.

Considerant que des del moment en que es realitza l'informe pels serveis municipals, el 21 d'octubre de 2014, és notifica al ciutadà el 15 de març de 2016 (17 mesos), que el ciutadà presenta al·legacions el dia 31 de març de

2016, i aquestes són respostes el 10 de novembre de 2016, superant amb escreix el termini màxim que preveu l'art. 42 de la Llei 30/1992 per a la notificació de les resolucions. Podem afirmar que en aquest procediment s'ha actuat vulnerant els principis de diligència, eficàcia i eficiència, fonamentats en la resolució àgil i ràpida dels procediments per tal de no transgredir cap dret fonamental del ciutadà.

RECOMANACIÓ:

Tenint en compte el temps transcorregut, les grans diferències que existeixen entre el que manifesta el senyor XX i l'informe dels serveis municipals que inicien l'expedient, la carta de liquidació rebuda fora de terminis, i, a més, la resolució que l'Ajuntament – núm. registre 2010010418- va dictar el 15 de juny de 2010 a favor del senyor XX per la mateixa causa, recomano que s'arxivi l'expedient i es deixi sense efecte la carta de pagament de la taxa d'entrada i sortida de vehicles a través de la vorera del domicili del carrer Josep Verdú YY.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

El 15 de març de 2016 es va iniciar l'expedient d'ofici segons inspeccions efectuades el 21 d'octubre de 2014.

La resolució es va efectuar fora de termini establert d'acord amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

A la vista d'això, s'accepten les al·legacions presentades pel defensor de la Ciutadania i s'arxiva l'expedient número 000458/2016-SVI en nom de XX.

S'estimen les al·legacions presentades pel Defensor de la Ciutadania, anul·lar l'expedient de liquidació iniciat Taxa per aprofitament de domini públic municipal (Entrada i sortida de vehicles a través de la vorera) a carrer Josep Verdú YY.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

50) Exp. 237/2016. Inici: 23/12 Final: 11/01/2017
Queixa
Serveis Viaris i Mobilitat

ACTUACIÓ:

En data 23 de desembre de 2016 la ciutadana XX, en nom del ciutadà YY, presenta una queixa a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania respecte la resolució dictada per la Regidoria de Mobilitat, Serveis Viaris i Projectes i Obres sobre l'expedient administratiu per la imposició de la taxa per l'aprofitament de domini públic municipal per entrada i sortida de vehicles a través de la vorera.

El Sr. YY, amb domicili al carrer Josep Verdú ZZ, no està conforme amb la resolució dictada per la Regidoria de Mobilitat, Serveis Viaris i Projectes i Obres sobre l'expedient administratiu per la imposició de la taxa per l'aprofitament de domini públic municipal per entrada i sortida de vehicles a través de la vorera. A més, la ciutadana ens comenta que el Sr. YY va rebre aquesta resolució el passat 12 de desembre de 2016 a casa seva, acompanyada de la carta de pagament per fer-la efectiva, com a màxim, el 9 de desembre de 2016.

Una vegada estudiats els documents aportats per la ciutadana, des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania hem de fer les següents consideracions:

Vist que el ciutadà va rebre la notificació de tràmit d'al·legacions i la proposta de liquidació provisional segons registre de sortida 15 de març de 2016 i núm. 2016003134, en la que se li comunicava, que com a resultat d'una diligència realitzada pels serveis municipals en data 21 d'octubre de 2014, s'havia comprovat que utilitzava l'entrada i sortida de vehicles a través de la porta d'accés i que aquesta té una amplada de 3 metres, i que per aquesta raó se li aplicava la taxa per entrada i sortida de vehicles.

Vist que el dia 29 de març de 2016 el ciutadà entra a l'Ajuntament, amb registre d'entrada núm. 2016007878, al·legacions en les que ell reafirma que mai cap vehicle ha utilitzat l'accés d'entrada i sortida del seu domicili i que l'espai previst com garatge, al ser petit, l'ha utilitzat sempre com a traster.

Vist que en la resolució rebuda pel ciutadà en el seu domicili el dia 12 de desembre amb data de registre de sortida d'11 de novembre de 2016 i núm. 2016013725, desestimant les al·legacions presentades pel ciutadà, a més basant-se en l'informe d'inspecció del 21 d'octubre de 2014, en el que s'afirma que sí que s'efectua l'entrada i sortida d'un vehicle amb matrícula 8802-HRS.

Vist que la notificació de la resolució que va rebre el ciutadà el 12 de desembre anava acompanyada de la carta de pagament amb referència AU-202367072 emesa el 18 de novembre de 2016, amb els conceptes tributaris que havia de liquidar, en el període entre el 18 de novembre i el 9 de desembre de 2016, i que, per tant, aquesta li va arribar quan ja havia finalitzat el període de liquidació.

Considerant que segons els documents que ens lliura la ciutadana, ja l'any 2010 l'Ajuntament va obrir un expedient pel mateix concepte i segons la resolució del registre de sortida núm. 2010010379 emès en data 14 de juny de 2010, l'Ajuntament estimava les al·legacions presentades pel ciutadà, i al quedar clar que no feia ús del garatge per vehicles i que solament l'utilitzava com a traster, deixava sense efecte l'imposició de la taxa per entrada i sortida de vehicles.

Considerant que el ciutadà es reafirma en que ell no ha utilitzat ni utilitza el garatge per l'ús que assenyala l'article 2 de l'ordenança sobre l'aplicació de

la taxa per utilització privativa o aprofitament de domini públic municipal, i que els fets aportats per l'informe d'inspecció realitzat el 21 d'octubre de 2014 es contradiuen totalment amb les afirmacions del ciutadà.

Considerant que com al carrer Josep Verdú hi ha alguns domicilis que disposen de guals i d'altres que no, possiblement això ens pot fer pensar que tots els veïns en fan el mateix ús, sense acceptar que pot haver-hi persones que utilitzin el garatge com a traster o rebost.

Considerant que des del moment en que es realitza l'informe pels serveis municipals, el 21 d'octubre de 2014, es notifica al ciutadà el 15 de març de 2016 (17 mesos), que el ciutadà presenta al·legacions el dia 29 de març de 2016, i aquestes són respostes l'11 de novembre de 2016, superant amb escreix el termini màxim que preveu l'art. 42 de la Llei 30/1992 per a la notificació de les resolucions. Podem afirmar que en aquest procediment s'ha actuat vulnerant els principis de diligència, eficàcia i eficiència, fonamentats en la resolució àgil i ràpida dels procediments per tal de no transgredir cap dret fonamental del ciutadà.

RECOMANACIÓ:

Tenint en compte el temps transcorregut, les grans diferències que existeixen entre el Senyor YY i l'informe dels serveis municipals, que inicien l'expedient, la carta de liquidació rebuda fora de terminis, i, a més, la resolució que l'Ajuntament –núm. registre 2010010379- va dictar el 14 de juny de 2010 a favor del ciutadà per la mateixa causa, recomano que s'arxivi l'expedient i es deixi sense efecte la carta de pagament de la taxa d'entrada i sortida de vehicles a través de la vorera del domicili del carrer Josep Verdú ZZ.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

El 15 de març de 2016 es va iniciar l'expedient d'ofici segons inspeccions efectuades el 21 d'octubre de 2014.

La resolució es va efectuar fora de termini establert d'acord amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

A la vista d'això, s'accepten les al·legacions presentades pel defensor de la Ciutadania i s'arxiva l'expedient número 000462/2016-SVI en nom de YY. S'estimen les al·legacions presentades pel Defensor de la Ciutadania, anul·lar l'expedient de liquidació iniciat Taxa per aprofitament de domini públic municipal (Entrada i sortida de vehicles a través de la vorera) a carrer Josep Verdú YY.

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

CONSULTES

1) Exp. 1/2016. Data: 4/1
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament encara no li ha retornat l'import de la Taxa d'escombraries.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix al ciutadà que esperi uns dies donat que des de l'Ajuntament li han dit que en breu li faran la transferència bancària.

2) Exp. 2/2016. Data: 4/1
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà vol saber quin és el tràmit per a poder convertir els baixos de la seva comunitat de propietaris en un habitatge social.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es consulta al Departament d'Habitatge i allà ens indiquen que el millor és que el ciutadà s'adreci a l'Oficina d'Habitatge, on el podran informar. Li ho transmetem al ciutadà.

3) Exp. 3/2016. Data: 7/1
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX consulta en relació al contracte del subministrament de gas de la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

4) Exp. 4/2016. Data: 8/1
Consulta telefònica
Varis

El ciutadà XX consulta sobre temes relacionats amb una herència familiar.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que consulti a un advocat.

5) Exp. 5/2016. Data: 8/1
Consulta telefònica
Serveis Socials

La ciutadana es queixa que donada la seva situació personal no rep prou ajuda de Serveis Socials.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

6) Exp. 6/2016. Data: 11/1
Consulta presencial
Serveis Socials

El ciutadà XX consulta quines ajudes pot rebre un ciutadà que té poc recursos econòmics.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li dóna la informació que ofereix l'Ajuntament en relació a les ajudes i les bonificacions existents.

7) Exp. 7/2016. Data: 13/1
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa del servei que li ofereix la seva companyia de telefonia mòbil.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

8) Exp. 8/2016. Data: 13/1
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa de l'import de l'última factura que del seu telèfon mòbil.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

9) Exp. 9/2016. Data: 13/1
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX demana que l'ajudem a entendre una carta que ha rebut de l'Ajuntament en relació a l'activació d'un pla de xoc per a poder acabar amb una plaga d'escarabats que afecta a la zona on resideix.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'ajuda en la comprensió del contingut de la notificació i se li recomana a la ciutadana que esperi a veure com es desenvolupa l'actuació prevista per l'Ajuntament.

10) Exp. 10/2016. Data: 14/1
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es torna a queixar que l'Ajuntament encara no li ha retornat l'import de la Taxa d'escombraries, però ens comenta que l'Ajuntament li ha dit que li ingressaran la setmana que ve.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix al ciutadà que esperi fins la setmana que ve, i si encara no hagués rebut l'ingrés, que ens ho comuniqui, per tal de procedir a fer una actuació des de l'Oficina.

11) Exp. 12/2016. Data: 15/1
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX exposa problemàtica en relació a que el seu exmarit ha deixat de pagar la hipoteca de la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que consulti a un advocat.

12) Exp. 13/2016. Data: 15/1
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà consulta sobre un cas de responsabilitat patrimonial a l'haver caigut a un pavelló esportiu de l'Ajuntament de Cubelles.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que al no disposar Cubelles de la figura d'un Síndic local, la competència recau en el Síndic de Greuges de Catalunya.

13) Exp. 14/2016. Data: 15/1
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa de la dificultat de poder tornar a canviar el contracte de la companyia de gas.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

14) Exp. 15/2016. Data: 18/1
Carpeta ciutadana
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa del tracte rebut per una assistenta social.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

15) Exp. 16/2016. Data: 18/1
Consulta presencial
Varis

El ciutadà XX expressa la voluntat de denunciar a l'Ajuntament, està molest per molts temes.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que cal que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament, però perquè aquesta pugui tenir utilitat caldrà que sigui específica sobre un tema en concret.

16) Exp. 17/2016. Data: 18/1
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX ens aporta més documentació per fer arribar al Síndic de Greuges sobre un cas derivat a aquella institució l'any 2015.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania s'escaneja i s'hi envia la documentació.

17) Exp. 18/2016. Data: 18/1
Consulta via carpeta ciutadana
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament no li retorna l'import pagat de la Taxa d'escombraries dels anys anterior al residir en una vivenda unificada.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

18) Exp. 19/2016. Data: 18/1
Consulta telefònica
Sancions

La ciutadana XX es queixa sobre una sanció de trànsit que creu injusta.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

19) Exp. 20/2016. Data: 19/1
Consulta presencial
Serveis Socials

La ciutadana XX consulta sobre la millor manera de solucionar una problemàtica en relació al cas de maltractament que pateix una veïna seva per part del seu propi fill, que és drogodependent.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es consulta telefònicament al departament de Serveis Socials, que aconsellen que o bé faci la denúncia al Jutjat o bé s'adreci al Servei d'atenció a la drogodependència. Si opta per aquesta última opció, el mateix Servei d'atenció a la drogodependència comunicarà el cas al Jutjat, el qual es posarà en contacte amb les dues parts per tal que compareguin.

20) Exp. 22/2016. Data: 20/1
Consulta presencial
OMIC

El ciutadà XX es queixa sobre la gestió d'una companyia aèria.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC, ja que no hi tenim competència.

21) Exp. 23/2016. Data: 20/1
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa sobre l'import que li cobren d'IBI, ja que diu que li compten una plaça de garatge com a part habitable. A més comenta que existeix un greuge comparatiu en relació al que li cobren a un veí seu. Des de l'Ajuntament li han dit que entri una instància exposant la queixa.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania li suggerim que esperi la resposta de l'Ajuntament a la seva queixa.

22) Exp. 24/2016. Data: 20/1
Consulta presencial
Serveis Socials

El ciutadà XX consulta sobre la resposta que li han donat des de Serveis Socials en relació a la possibilitat de fraccionament d'un deute. Sembla ser que aquesta resposta contradiu el que anteriorment li havien comunicat des del mateix Departament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es fa la consulta a un tècnic del departament de Serveis Socials i aquest ens explica que efectivament el ciutadà haurà de pagar el deute de manera fraccionada però després aquest rebrà una compensació en forma de subvenció pel mateix import del deute.

23) Exp. 25/2016. Data: 20/1
Consulta telefònica
Companyia d'Aigües

La ciutadana es queixa de l'import elevat de la darrera factura que li ha emès la Companyia d'Aigües.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament o a la Companyia d'Aigües.

24) Exp. 27/2016. Data: 21/1
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa sobre l'import d'IBI que ha d'assumir.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania li suggerim que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

25) Exp. 28/2016. Data: 22/1
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadana XX es queixa que el banc no li retorna uns diners que va dir-li que li retornaria, i que el seu fill s'havia gastat després de robar-li la tarja de crèdit.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

26) Exp. 29/2016. Data: 22/1
Consulta telefònica
Servei de Mediació

El ciutadà XX exposa que té problemes amb la persona a la que li ha llogat la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci al Servei de Mediació.

27) Exp. 30/2016. Data: 25/1
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa per la gestió de la immobiliària que li ha llogat la vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que ho consulti a l'OMIC.

28) Exp. 32/2016. Data: 25/1
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX consulta sobre dubtes en relació al càlcul del cadastre.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li dóna resposta a algunes de les preguntes, però se li recomana al ciutadà que per obtenir informació més detallada al respecte pot dirigir-se a l'Ajuntament o a l'Oficina del Cadastre.

29) Exp. 33/2016. Data: 25/1
Consulta telefònica
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa que no rep prou ajuda per part de Serveis socials.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que ho exposi per escrit entrant una instància a l'Ajuntament.

30) Exp. 34/2016. Data: 25/1
Consulta via correu electrònic
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa del nombre limitat d'aparcaments per a bicicletes que hi ha a l'aparcament municipal de la Plaça de les Casernes.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania li suggerim que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

Dies després el ciutadà es torna a posar en contacte amb nosaltres per informar-nos que després d'haver exposat el seu cas a la companyia VNG Aparcaments ha pogut tenir accés a una plaça d'aparcament per a la seva bicicleta.

31) Exp. 35/2016. Data: 25/1
Consulta telefònica
Sancions

La ciutadana creu que ha rebut una multa de trànsit injustament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania li suggerim que entri la queixa per escrit a l'Ajuntament.

32) Exp. 36/2016. Data: 25/1
Consulta telefònica
Servei de Mediació

El ciutadà XX es queixa de impagament del lloguer per part del seu llogater.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Servei de Mediació.

33) Exp. 37/2016. Data: 25/1
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadans XX i YY es queixen que tenen problemes per donar de baixa el contracte que tenen amb Endesa.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se'ls adreça a l'OMIC.

34) Exp. 38/2016. Data: 25/1
Consulta via correu electrònic
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX consulta en relació a quin és el pressupost de l'Ajuntament destinat als parcs i jardins de la ciutat i es queixa de la gestió que es realitza al respecte.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li contesta que seria convenient que realitzés aquesta consulta a l'Ajuntament i també la queixa, si ho creu convenient.

35) Exp. 40/2016. Data: 26/1
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX consulta sobre el contingut d'una carta que ha rebut del Síndic de Greuges referent a una queixa sobre un lloguer d'habitatge social.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li ajuda a interpretar la notificació.

36) Exp. 42/2016. Data: 26/1
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa de l'estat de l'arbrat del seu carrer.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que cal que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

37) Exp. 43/2016. Data: 26/1
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX pregunta a on s'ha d'adreçar per a pagar una sanció de transit.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li informa que s'ha d'adreçar a l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, al c. Jardí, 5.

38) Exp. 45/2016. Data: 26/1
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que el cadastre no recull correctament la informació relativa a la superfície d'una finca de la seva propietat.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que s'adreci al departament de Gestió Tributària i Recaptació de l'Ajuntament.

39) Exp. 46/2016. Data: 26/1
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX consulta sobre el cas d'una persona colombiana que cada vegada que ha de sortir del país per viatges relacionats amb els estudis té problemes administratius.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que s'adreci al Síndic de Greuges de Catalunya.

40) Exp. 47/2016. Data: 1/2
Consulta via correu electrònic
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa de l'estat de l'enllumenat del seu carrer, situat al barri del Fondo Somella.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que és necessari que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

41) Exp. 50/2016. Data: 4/2
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX, resident a Sant Pere de Ribes, es queixa del mal tracte rebut per part dels serveis sanitaris de l'Hospital dels Camils durant els dies que va estar ingressada com a conseqüència de la fractura del fèmur que va patir el dia 9 de gener de 2012. La ciutadana mostra denúncies presentades sobre els fets, que no li han estat contestades, tant al Servei Català de la Salut com també a la direcció de l'Hospital dels Camils.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'informa que com el Defensor no té competències sobre l'àmbit de l'Hospital del Camils ni tampoc en relació al Servei Català de la Salut, caldrà que presenti la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

42) Exp. 51/2016. Data: 15/2
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa sobre la revisió cadastral realitzada l'any 2014.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que és necessari que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

43) Exp. 52/2016. Data: 15/2
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que part de l'arbrat que hi ha a la zona de la Bòbila s'enfonsa.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que cal que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

44) Exp. 53/2016. Data: 15/2
Consulta telefònica

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa de l'import del rebut de la llum.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

45) Exp. 54/2016. Data: 15/2
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa que ha deixat de rebre l'ajuda econòmica de la Generalitat des de que s'ha casat, i que li fan enviar documentació que acrediti que la seva esposa rep determinats ingressos.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

46) Exp. 55/2016. Data: 15/2
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa que li apliquen 2 IBI diferents i només té una finca que és un dúplex.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri una instància per escrit a l'Ajuntament.

47) Exp. 56/2016. Data: 16/2
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que no ha rebut la subvenció de l'IBI per la instal·lació de plaques solars al seu edifici.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una instància a l'Ajuntament demanant la subvenció d'aquest any, i que si en el termini de 30 dies no li responen que ens ho faci saber.

48) Exp. 57/2016. Data: 17/2
Consulta presencial
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa que no té dret al servei de l'Economat i també del tracte rebut per part dels Serveis Socials.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri una instància a l'Ajuntament demanant poder gaudir del servei de l'Economat.

49) Exp. 58/2016. Data: 18/2
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX, representant de la Comunitat de veïns del carrer YY, es queixa que va presentar una instància a l'Ajuntament demanant millores en el manteniment del carrer pel que fa a la brutícia i els actes incívics, i no ha rebut resposta.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu a la ciutadana que cal esperar la resposta de l'Ajuntament, donat que encara no han passat 30 dies des de la presentació de la instància.

50) Exp. 59/2016. Data: 19/2
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que ha presentat una instància a l'Ajuntament demanant que se li retornin diners de les taxes d'Escombraries i de Gual cobrats erròniament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu a la ciutadana que cal esperar la resposta de l'Ajuntament.

51) Exp. 61/2016. Data: 23/2
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà es queixa que l'Ajuntament no li permet eixamplar la porta d'entrada de la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una instància a l'Ajuntament.

52) Exp. 62/2016. Data: 23/2
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa del servei que li ofereix la immobiliària que li lloga el pis.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

53) Exp. 65/2016. Data: 3/3
Consulta via carpeta ciutadana
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX consulta sobre com tramitar el canvi el compte bancari amb el que paga les taxes i impostos municipals.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li indica que ha d'informar el nou compte bancari adreçant-se al Servei de Gestió Tributària i Recaptació de l'Ajuntament o si ho prefereix entrant la petició a través de l'OAC.

54) Exp. 66/2016. Data: 10/3
Consulta presencial
Varis

El ciutadà XX es queixa del preu dels nous comptadors d'aigua que l'administrador de la comunitat de veïns els diu que han d'instal·lar al bloc.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li aconsella que, al formar part d'una comunitat privada, torni a consultar el tema amb l'administrador o que presenti una queixa a l'OMIC.

55) Exp. 67/2016. Data: 14/3
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa que vol donar-se de baixa de l'empresa on té contractada la llum però aquesta no li permet fer-ho.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

56) Exp. 69/2016. Data: 15/3
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa del tracte rebut per part del conductor d'un bus urbà.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti queixa a l'empresa que realitza el servei.

57) Exp. 70/2016. Data: 15/3
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa sobre el preus de l'aparcament de l'Hospital de Sant Camil i demana una solució ràpida. També comenta que ha recollit força signatures de ciutadans i ciutadanes que recolzen la queixa.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, al no tenir competències, se li recomana que pot presentar una instància a l'Ajuntament o també vehicular la queixa a través del Síndic de Greuges de Catalunya.

58) Exp. 71/2016. Data: 16/3
Consulta telefònica
Varis

El ciutadà XX demana assessorament sobre com denunciar a una persona que condueix el seu vehicle sense el seu permís.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li aconsella que posi el cas en mans de la Policia Local o dels Mossos d'Esquadra.

59) Exp. 72/2016. Data: 22/3
Consulta presencial
Mobilitat. AVG Aparcaments

El ciutadà XX es queixa que ha rebut una sanció per haver aparcad el seu vehicle a l'aparcament situat al costat de l'Hospital de Sant Antoni i ell, per ser resident, té la targeta verda d'estacionament de tarifa reduïda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li aconsella que presenti una instància a l'Ajuntament exposant els fets. També se li suggereix que vagi a parlar amb la regidoria de Mobilitat.

60) Exp. 73/2016. Data: 29/3
Carpeta Ciutadana
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa que tot i tenir uns ingressos molt baixos i una situació personal molt complicada no rep cap ajuda econòmica.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que entri una instància a l'Ajuntament sol·licitant aquesta ajuda.

61) Exp. 74/2016. Data: 4/4
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX va patir una caiguda a la via pública després d'haver ensopegat amb el suport d'un para-sol de la terrassa d'un bar. Ha deixat el tema en mans de la seva asseguradora de la llar i ens consulta si és correcte que l'advocada de l'asseguradora li digui que per aconseguir una indemnització, la ciutadana necessita aportar documentació de l'Ajuntament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que possiblement l'asseguradora vol tractar el tema com si fos una responsabilitat patrimonial. Se li suggereix que es torni a posar en contacte amb l'advocada de la seva asseguradora per tal que li expliqui bé l'actuació que està fent per resoldre el seu tema.

I també se li recomana que s'adreci a l'OMIC per tal que li assessori sobre si es correcta actuació de la asseguradora.

62) Exp. 76/2016. Data: 4/4
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX consulta sobre el contingut d'una carta que ha rebut del Síndic de Greuges en relació a un cas sobre el seu habitatge de lloguer social.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li ajuda a interpretar-la.

63) Exp. 77/2016. Data: 5/4
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX se sent enganyada després d'haver canviat de companyia subministradora de llum i de gas a partir d'una visita que li ha fet un comercial a la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

64) Exp. 78/2016. Data: 5/4
Consulta telefònica
Servei de Mediació

El ciutadà XX es queixa que la persona que li lloga el pis ha deixat de pagar el lloguer i no està localitzable.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que es posi en contacte amb el Servei de Mediació.

65) Exp. 79/2016. Data: 8/4
Consulta telefònica
Urbanisme, Obre i Habitatge

El ciutadà es queixa que després de vuit anys d'espera una sentència judicial ha resolt que una obra realitzada pell és il·legal, però que, en canvi, en l'actualitat, l'Ajuntament està donant llicències a altres obres similars a la seva.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que en relació a la sentència judicial no hi tenim competència, però que si ho vol pot presentar una instància a l'Ajuntament explicant el fet.

66) Exp. 80/2016. Data: 11/4
Consulta presencial
Servei de Mediació

El ciutadà XX comenta que té un problema amb el seu germà en relació a l'herència del seu pare.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que es posi en contacte amb el Servei de Mediació.

67) Exp. 81/2016. Data: 11/4
Consulta telefònica

Seguretat i Protecció Ciutadana

La ciutadana pregunta què pot fer davant l'incivisme d'una persona que portava el seu gos deslligat i aquest la va atacar. Diu que la persona va fugir i la policia no el va poder identificar.

Des de l'Oficina se li diu que davant d'aquest lamentable fet aquesta Oficina no hi pot fer res, però que pot presentar una instància a l'Ajuntament exposant els fets.

68) Exp. 82/2016. Data: 11/4
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX comenta que li ha arribat una factura per haver ocasionat danys al patrimoni municipal arrel d'un accident amb el seu cotxe, mentre estava sota els efectes de la marihuana. Admet l'accident però nega que causés tants danys com afirma l'Ajuntament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que pot presentar un recurs a l'Ajuntament, adjuntant-hi tota la documentació de la que disposi per tal de poder argumentar el que ell defensa.

69) Exp. 83/2016. Data: 12/4
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX no està d'acord amb la plusvàlua que li fa pagar l'Ajuntament i ha presentat una instància al respecte.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que esperi la resposta i si no hi estigués d'acord que ens ho comuniqui.

70) Exp. 84/2016. Data: 12/4
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa que ha pagat una factura molt elevada de mòbil degut a que li han cobrat un servei al que ell no s'havia subscrit.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

71) Exp. 85/2016. Data: 13/4
Consulta presencial
Servei de Mediació

El ciutadà XX comenta que té una disputa familiar per una propietat.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que es posi en contacte amb el Servei de Mediació.

72) Exp. 86/2016. Data: 14/4

Consulta presencial
Urbanisme, Obre i Habitatge

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament dóna per finalitzades unes obres que el mateix Ajuntament va obligar a realitzar al seu bloc. La ciutadana creu que aquestes obres no s'han realitzat correctament i ha presentat una instància al respecte.

Des de l'Oficina se li diu que cal esperar la resposta de l'Ajuntament a la seva instància.

73) Exp. 87/2016. Data: 14/4
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX ha rebut una carta del Cadastre informant-li que haurà d'esperar uns 6 mesos abans de rebre una resposta en relació a la possible devolució d'uns imports en relació a l'IBI d'una propietat rústica. La ciutadana es queixa que és massa temps d'espera.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que, per tal d'agilitzar el tràmit s'adreci personalment a la Gerència Territorial del Cadastre a Barcelona amb tota la documentació.

74) Exp. 88/2016. Data: 15/4
Consulta presencial
Urbanisme, Obre i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que des del departament de Llicències li han dit que no li poden autoritzar l'inici d'una obra perquè s'ha jubilat el treballador que ho gestionava aquest tràmit. Tampoc li han sabut dir quan se solucionarà el problema.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una queixa a l'Ajuntament.

75) Exp. 89/2016. Data: 15/4
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa que després de la revisió cadastral realitzada l'any passat paga massa d'IBI, i que hi a veïns amb la mateixa vivenda que la seva que en paguen menys. S'ha queixat al Cadastre i allà li han dit que és l'Ajuntament qui ha de corregir-ho.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una instància a l'Ajuntament.

76) Exp. 90/2016. Data: 18/4
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa fa un mes que ha sol·licitat uns documents a l'Hospital de Sant Antoni i encara no els ha rebut.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que s'adreci al Síndic de Greuges.

77) Exp. 92/2016. Data: 20/4
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa que Movistar li ha carregat a la factura del mòbil un concepte nou de forma errònia. A més, diu que li ha costat molt donar-se de baixa d'aquest servei.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se la deriva a l'OMIC.

78) Exp. 94/2016. Data: 22/4
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX no està d'acord amb la resposta de l'Ajuntament sobre una instància que ha presentat en relació a una plusvàlua.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li dóna hora de visita per poder valorar el cas, però finalment el ciutadà comenta que donat que ja se li acaba el termini, presentarà un recurs contenciós administratiu.

79) Exp. 95/2016. Data: 22/4
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament no li dóna l'autorització per a realitzar una nova obertura a la façana de la seva vivenda per tal d'accedir més còmodament a l'entrada del seu domicili.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que vagi a parlar amb el regidor per mirar de trobar una solució que satisfaci a ambdues parts, ja que la resposta de l'Ajuntament, tot i ser negativa, deixa oberta la possibilitat de reformar l'accés actual.

80) Exp. 96/2016. Data: 25/4
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX és propietària de dos immobles i es queixa que li han apujat l'IBI després d'empadronar-se en un d'ells.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li dóna informació en relació al motiu d'aquesta pujada i també explicacions en relació al càlcul del valor cadastral.

81) Exp. 97/2016. Data: 25/4
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que ha pagat la Taxa d'escombraries d'un local que no té activitat. Ha presentat una instància.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que esperi la resposta.

82) Exp. 98/2016. Data: 25/4
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa de la gestió que fa una empresa privada del pou del qual ella i els seus veïns obtenen l'aigua corrent.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci a l'OMIC.

83) Exp. 100/2016. Data: 25/4
Consulta telefònica
Urbanisme, Obre i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que des del departament de Llicències li han dit que no li poden autoritzar l'inici d'una obra perquè s'ha jubilat el treballador que ho gestionava aquest tràmit. Tampoc li han sabut dir quan se solucionarà el problema.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una queixa a l'Ajuntament.

84) Exp. 101/2016. Data: 26/4
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX ha rebut una notificació favorable de l'Oficina del Cadastre en relació a la modificació de la superfície del seu habitatge, amb efectes des de l'any 2006, i desitja que l'ajudem a interpretar aquesta comunicació.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica el contingut de la resposta de l'Oficina del Cadastre i se li aconsella que s'adreci al servei de Recaptació de l'Ajuntament, on li podran informar amb detall.

85) Exp. 102/2016. Data: 12/4
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que hi falta un pipican al Portal de Sitges i que la plaça no està acabada urbanísticament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presentin una instància a l'Ajuntament.

86) Exp. 103/2016. Data: 2/5
Consulta presencial
Urbanisme, Obre i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que des del departament de Llicències li han dit que no li poden autoritzar l'inici d'una obra perquè s'ha jubilat el treballador que ho gestionava aquest tràmit. Tampoc li han sabut dir quan se solucionarà el problema.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania ens posem amb contacte amb la regidoria on ens comuniquen que s'ha produït una baixa de la persona que realitzava aquests tràmits i que s'espera que la propera setmana s'incorpori una persona per donar les llicències d'obres menors i solucionar els problemes que s'han ocasionat. Aquesta resposta se li comunica al ciutadà, no obstant, se li diu que si ell ho creu convenient pot presentar una queixa a l'Ajuntament.

87) Exp. 104/2016. Data: 2/5
Consulta presencial
Urbanisme, Obre i Habitatge

La ciutadana XX es queixa de varies molèsties en relació a l'actitud dels ocupants de la vivenda del costat on viu, al carrer Santa Magdalena. Segons explica la ciutadana aquestes persones han manipulat la instal·lació dels subministres de la llum i del gas.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa a l'Ajuntament exposant la problemàtica, sobretot incidint en la perillositat que pot comportar la manipulació de la instal·lació de gas natural per persones no autoritzades.

88) Exp. 105/2016. Data: 3/5
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que els tècnics de Serveis Socials la tracten de forma paternalista, i que li fan massa preguntes alhora de demanar una ajuda. Però diu que no és una queixa només a aquest municipi, sinó que també ha rebut el mateix tracte al departament de Serveis Socials d'altres ciutats.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que des d'aquesta Oficina només podríem valorar una possible actuació en cas que ella presentés una queixa per escrit a l'Ajuntament en relació a aquesta situació, i sempre en funció de la resposta que li donés l'Administració.

També se li suggereix que, donat que és una situació que diu que s'ha repetit en diverses poblacions, pot adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya.

89) Exp. 106/2016. Data: 3/5
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que a la rotonda situada al costat de l'entrada càmping Vilanova Park sovint hi aparquen cotxes i en doble fila.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'ajuntin varis veïns afectats i adrecin la queixa al Síndic de Greuges, ja que l'Oficina del Defensor de la Ciutadania no en té competència per tractar-se d'un espai situat a la vora d'una carretera comarcal.

90) Exp. 107/2016. Data: 3/5
Consulta presencial
Generalitat. Agents Rurals

La ciutadana XX es queixa que el seu veí no fa manteniment dels seus pins i això provoca l'aparició d'erugues.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci als Agents Rurals.

91) Exp. 108/2016. Data: 6/5
Consulta via correu electrònic
Urbanisme, Obre i Habitatge

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament no li permet instal·lar una finestra d'alumini per fer el tancament de la terrassa de la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que si no està d'acord pot presentar una queixa per escrit a l'Ajuntament.

92) Exp. 109/2016. Data: 6/5
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX comenta que uns quants veïns de la Masia Nova han rebut cartes de l'Ajuntament en els que se'ls diu que estan obligats a pagar gual. Aquests veïns es queixen de la obligatorietat d'aquest pagament i també que hi ha altres veïns que també disposen de garatge i que no han rebut la carta.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que necessitaríem una queixa escrita dels veïns i una resposta de l'Ajuntament a la mateixa.

93) Exp. 110/2016. Data: 6/5

Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament ha invertit el sentit de circulació viària d'un tram del carrer Sant Gervasi però aquest canvi sembla no afectar als camions de servei, ja que aquests segueixen circulant en el mateix sentit d'abans. El ciutadà mostra molta preocupació per la perillositat que aquest fet pot comportar.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una instància a l'Ajuntament, i, donada la urgència del cas, que ho comenti amb la Policia Local.

94) Exp. 111/2016. Data: 6/5
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX té dubtes sobre si les finques que li gestionen el lloguer d'un immoble que té en propietat estan actuant correctament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci a l'OMIC.

95) Exp. 112/2016. Data: 9/5
Consulta telefònica
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa del tracte rebut en el moment de liquidar l'impost de circulació, ja que no li han entregat una còpia de la documentació en relació el tràmit realitzat.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que si ho creu convenient pot entrar una queixa per escrit a l'Ajuntament demanant una copia d'aquest document.

96) Exp. 114/2016. Data: 12/5
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX resideix a una vivenda formada per dos habitatges i es queixa que l'Ajuntament li ha aplicat un increment del 10% de l'IBI a un dels dos habitatges, al considerar-lo habitatge no principal.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que aquest any als habitatges en els que no és el domicili habitual del ciutadà l'increment de l'IBI és d'un 10 %. No obstant, si ella ho creu convenient pot entrar una instància a l'Ajuntament demanant perquè no se li aplica l'increment del 2% a l'IBI als dos habitatges.

97) Exp. 115/2016. Data: 12/5
Consulta presencial

Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que un veí del Pas del Bou ha rebut una sanció de l'Ajuntament per haver ubicat una caravana en aquest sector, mentre que altres persones que han fet el mateix que ell no han estat sancionades. La ciutadana creu que aquest ciutadà ha estat discriminat per motiu del seu país origen.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

98) Exp. 116/2016. Data: 12/5
Consulta presencial
Servei de Mediació

El ciutadà XX ens consulta sobre un conflicte familiar relacionat amb una herència.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Servei de Mediació.

99) Exp. 117/2016. Data: 12/5
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa que la nul·litat de la clàusula sòl de les hipoteques no tingui efecte retroactiu.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que és un tema que actualment està pendent de la justícia europea, però que en tot cas es pot adreçar a l'OMIC, on li podran informar millor.

100) Exp. 118/2016. Data: 12/5
Consulta telefònica
Serveis Socials. Salut

La ciutadana XX pregunta si existeix algun tipus de permís especial d'aparcament per a aquelles persones que hagin d'acompanyar en cotxe a una familiar d'edat avançada amb una malaltia greu a l'hospital.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li envia, per correu electrònic, informació sobre el tràmit per a sol·licitar la nova tarja sanitària d'estacionament.

101) Exp. 119/2016. Data: 12/5
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX comenta que té problemes amb la immobiliària que li gestiona el lloguer del seu pis.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

102) Exp. 120/2016. Data: 17/5
Consulta presencial
Urbanisme, Obre i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que ha rebut una sanció per haver aixecat un mur a una zona no urbanitzable, i també que fa més d'un any va enviar un correu electrònic a l'Ajuntament sol·licitant mantenir una reunió amb l'Alcalde i encara no ha rebut resposta.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una instància a l'Ajuntament.

103) Exp. 121/2016. Data: 17/5
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa que després de passar pel procés de pre-operatori per a sotmetre's a una operació de catarates a l'Hospital de Sant Antoni, no el van poder operar a causa d'una avaria en la maquinària de l'hospital, i li van donar una nova data per a operar-se d'aquí a set mesos.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti la queixa al Síndic de Greuges.

104) Exp. 122/2016. Data: 17/5
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX té dubtes en relació a una factura de la llum. Creu que l'import carregat no és correcte.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

105) Exp. 124/2016. Data: 17/5
Consulta presencial
Responsabilitat Patrimonial

La ciutadana XX vol exigir responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament per haver caigut al passeig de Ribes Roges a causa del mal estat de la vorera.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que és necessari que presenti una instància a l'Ajuntament acompanyada amb tota la documentació i factures si s'han sofert danys i que té un any de termini per a realitzar aquest tràmit.

106) Exp. 125/2016. Data: 20/5
Consulta telefònica
Salut

La ciutadana XX té dubtes alhora de complimentar la part relativa a la informació mèdica de la sol·licitud per a la nova tarja d'estacionament sanitària.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li aconsella que s'adreci a l'Ajuntament, on li informaran adequadament.

107) Exp. 126/2016. Data: 20/5
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que un Centre de dia no li retorna uns diners que diu que li han de retornar.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges.

108) Exp. 127/2016. Data: 20/5
Consulta presencial
Varis

El ciutadà XX demana que des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania li redactem una instància en la que vol expressar una queixa general de tota l'actuació de l'Ajuntament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que la instància l'ha de redactar el ciutadà, i que en tot cas l'Oficina del Defensor de la Ciutadania valorarà, si el ciutadà ho demana, la resposta de l'Ajuntament a aquesta instància.

109) Exp. 129/2016. Data: 23/5
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa de la immobiliària que li lloga el pis.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

110) Exp. 132/2016. Data: 24/5
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX es queixa que té goteres al seu edifici degut a una mala gestió del constructor, i que li és molt difícil contactar amb aquest.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci a l'OMIC o al Servei de Mediació.

111) Exp. 133/2016. Data: 31/5
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa de la taxa de 60€ que va haver d'assumir per la revisió cadastral realitzada l'any 2015.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que s'adreci a l'Oficina del Cadastre a Barcelona on l'informaran sobre aquesta taxa.

112) Exp. 134/2016. Data: 31/5
Consulta presencial
Urbanisme, Obre i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que paga IBI però no rep serveis de l'Ajuntament. Viu a una zona periurbana no urbanitzada.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que l'Ajuntament no pot implementar determinats serveis a una zona no urbanitzada.

113) Exp. 135/2016. Data: 31/5
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa que ha rebut notificació d'un expedient sancionador de RENFE.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que no tenim competència sobre aquest tema, i se l'adreça al Síndic de Greuges.

114) Exp. 138/2016. Data: 13/6
Carpeta Ciutadana
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa sobre la perillositat que ocasiona el trànsit rodat per la zona del casc antic.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti la queixa a l'Ajuntament.

115) Exp. 141/2016. Data: 13/6
Correu electrònic
Seguretat i Protecció Ciutadana

La ciutadana XX es queixa de la resposta que ha rebut per part de la Policia Local a una queixa presentada per molèsties per sorolls produïts per batucades i locals d'oci al Passeig Marítim.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li ofereix dia i hora de visita per tal que pugui venir a exposar el cas a l'oficina, però la ciutadana decideix no concertar la visita.

116) Exp. 142/2016. Data: 13/6
Carpeta Ciutadana

Varis

El ciutadà XX es queixa de discriminació per motius d'alçada en les proves d'accés per a ser agent de la Policia Local.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania no s'aconsegueix contactar amb el ciutadà per telèfon. Se li envia correu electrònic explicant-li que és necessari que presenti la queixa a l'Ajuntament.

117) Exp. 143/2016. Data: 13/6
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa de la dificultat per a canviar el contracte amb la companyia de gas.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

118) Exp. 144/2016. Data: 14/6
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa que la nul·litat de la clàusula terra de les hipoteques no s'aplica amb efecte retroactiu.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que ara mateix, un cop dictada la sentència pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea, cal esperar a veure com ho solucionaran els bancs espanyols. No obstant, se li recomana que s'adreci a l'OMIC, on li podran donar més informació.

119) Exp. 146/2016. Data: 16/6
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa sobre la pujada del 10% de l'IBI als ciutadans no empadronats a Vilanova i la Geltrú.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que esperi a rebre la resposta de l'Ajuntament, donat que ha presentat una instància fa pocs dies.

120) Exp. 147/2016. Data: 20/6
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa de l'actuació de l'empresa que li subministra el gas.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci a l'OMIC.

121) Exp. 149/2016. Data: 29/6

Consulta telefònica
Seguretat i Protecció Ciutadana

La ciutadana XX es queixa que la propietària del solar que hi ha al costat de la seva vivenda, situat a l'av. de Cubelles YY no repara la tanca del mateix, que està caiguda, i això facilita que es generin actes incívics i molestos.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que entri una queixa per escrit a l'Ajuntament.

122) Exp. 150/2016. Data: 1/7
Correu electrònic
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX és una treballadora autònoma i es queixa que la Seguretat Social no li retorna uns diners que ella creu que li deu.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, al tractar-se d'una queixa en relació a una temàtica fora de l'àmbit de competència d'aquesta Oficina, se li recomana que s'adreci al Síndic de Greuges.

123) Exp. 153/2016. Data: 5/7
Consulta telefònica
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX es queixa d'una notificació que ha rebut des del Departament de Llicències en relació a una obra de tancament d'alumini a la terrassa de la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti la queixa per escrit a l'Ajuntament.

124) Exp. 154/2016. Data: 8/7
Consulta presencial
Companyia d'Aigües

La ciutadana XX, que té dos fills menors i està ocupant una vivenda al c. Magnòlies de Santa Maria per la que diu que va pagar 800 €, comenta que per a poder instal·lar un comptador d'aigua social, la Companyia d'Aigües li fa pagar prèviament 2.300 € en concepte de factures impagades dels anteriors ocupants de la finca.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que és necessari que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

125) Exp. 155/2016. Data: 11/7
Correu electrònic
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa de les molèsties ocasionades per soroll durant la celebració de la festa major del barri del Molí de Vent.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

126) Exp. 156/2016. Data: 13/7
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa del tracte discriminatori que ha rebut del propietari d'un restaurant durant la realització d'una entrevista per feina.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

127) Exp. 158/2016. Data: 14/7
Correu electrònic
Sancions. Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que la seva filla ha rebut una sanció, sent aquesta minusvàlida, per estacionar el cotxe en zona exclusiva per a minusvàlids.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

128) Exp. 161/2016. Data: 19/7
Consulta presencial
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa que li ha estat retirada l'ajuda del PIRMI per haver estat fora de la ciutat un dia més del termini permès pel requisit.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que primerament exposi la problemàtica al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.

129) Exp. 162/2016. Data: 22/7
Consulta presencial
Companyia d'Aigües

El ciutadà XX explica que el comptador d'aigua de la seva vivenda no mesura correctament el consum. Es queixa que el tècnic de la Companyia d'Aigües li ha dit que el ciutadà és responsable d'assumir el cost de tota avaria produïda en la instal·lació en el tram comprès entre el comptador i el seu habitatge.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que la resposta que li ha donat el tècnic és correcta. No obstant, si ell no ho veu clar i ho considera oportú pot presentar una queixa per escrit a l'Ajuntament.

130) Exp. 164/2016. Data: 26/7
Correu electrònic

Varis

El ciutadà XX consulta sobre el funcionament d'aquesta oficina, i en relació a sobre quin tipus de queixes pot actuar.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li informa del funcionament d'aquesta oficina, i també se li explica que el Defensor té competència sobre les queixes adreçades a l'Ajuntament o les empreses que en depenen, actuant si la resposta que rep el ciutadà\na no ha estat la correcta o no ha estat contestada per l'Ajuntament quan s'han sobrepassat els 30 dies de la seva presentació.

131) Exp. 165/2016. Data: 1/9
Correu electrònic
Medi Ambient

La ciutadana XX es queixa per la contaminació provinent de l'empresa Componentes Vilanova i també de les mesures de control que s'estan realitzant al respecte.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti queixa per escrit a l'Ajuntament.

132) Exp. 166/2016. Data: 2/9
Consulta presencial
Companyia d'Aigües

El ciutadà XX es queixa que la Companyia d'Aigües no vol assumir el cost de reparar un avaria en la instal·lació del servei d'aigua domèstica.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

133) Exp. 167/2016. Data: 5/9
Carpeta Ciutadana
Padró Municipal

El ciutadà XX és ocupant d'una vivenda i es queixa que l'Ajuntament li ha comunicat que ha d'esperar 3 mesos la resolució en relació a la seva sol·licitud d'empadronament. El ciutadà necessita d'aquest tràmit per a poder accedir a diferents serveis i ajudes municipals.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que a la sol·licitud d'empadronament adjunti tota aquella documentació que pugui demostrar que el ciutadà efectivament ocupa aquella vivenda i l'entri per registre a l'Ajuntament.

134) Exp. 169/2016. Data: 6/9
Consulta telefònica
Medi Ambient

El ciutadà XX es queixa que no ha rebut resposta a una instància presentada a mitjans del mes d'agost en relació a un tema de medi ambient.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que un cop presentada la instància cal esperar com a mínim 30 dies la resposta de l'Ajuntament.

135) Exp. 171/2016. Data: 6/9
Consulta presencial
Sancions

La ciutadana XX es queixa que li ha estat embargada part de la devolució de la declaració de la renda que havia de rebre degut a una sanció impagada i no notificada prèviament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que s'adreci a la Síndica de Barcelona, donat que la ciutadana explica que la sanció li va ser imposada en aquella ciutat.

136) Exp. 172/2016. Data: 6/9
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX consulta sobre l'ajuda per a la rehabilitació de la façana de l'edifici on resideix.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li dóna informació en relació a aquesta ajuda i també se li explica com la pot sol·licitar a l'Ajuntament.

137) Exp. 173/2016. Data: 12/9
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament no soluciona un problema en relació a les humitats aparegudes en el seu habitatge, que és de protecció oficial.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

138) Exp. 175/2016. Data: 16/9
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa de la gestió de la gestoria immobiliària que li lloga el pis on es resideix.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

139) Exp. 176/2016. Data: 22/9
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament li obliga a pagar un gual situat a l'entrada d'un passatge que no està urbanitzat i que dóna accés a varis garatges. També comenta que aquesta obligació no ha estat notificada a altres veïns que també hi accedeixen amb els seus vehicles.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que existeix obligació de pagar gual pel fet de creuar per sobre la vorera amb el vehicle. Se li aconsella que consulti a l'Ajuntament si existeix la possibilitat de repartir la càrrega de la taxa del gual en tantes parts com garatges hi ha en el passatge per tal que no repercuteixi en un sol veí el total de la taxa.

140) Exp. 180/2016. Data: 26/9
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa que ha consultat a l'Ajuntament sobre l'estructura organitzativa d'una entitat esportiva de la ciutat i els Serveis Jurídics l'han adreçat al registre de fundacions de la Generalitat.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges.

141) Exp. 181/2016. Data: 27/9
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament li ha denegat l'ajut pel pagament de la llar d'infants del seu fill per posseir un segon immoble a part de la vivenda habitual.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que efectivament així ho estipula l'ordenança fiscal. Tanmateix, donades les circumstàncies personals i familiars de la ciutadana, se l'adreça al Síndic de Greuges.

142) Exp. 182/2016. Data: 29/9
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa que una acadèmia de formació d'assafates de vol ubicada a Barcelona l'ha donada de baixa del curs i no li vol retornar els diners, al·legant que la ciutadana s'ha absentat massa dies de les classes, encara que fos per motius laborals.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC, on li podran assessorar si en el contracte signat entre la ciutadana i l'acadèmia hi ha alguna clàusula abusiva.

143) Exp. 184/2016. Data: 30/9
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa que l'Institut Nacional de Salut no li retorna uns diners.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

144) Exp. 185/2016. Data: 3/10
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament li obliga a pagar l'IBI en una dació en pagament.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que l'Ajuntament li ha contestat el correcte, donat que és la plusvàlua l'impost que està exempt en les dacions en pagament, però no l'IBI.

145) Exp. 186/2016. Data: 3/10
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament li ha denegat la sol·licitud de crear una nova zona de càrrega i descàrrega al c. Pare Gari XX i amb horari fins les 22h, argumentant que ja n'existeix una altra suficientment a prop però fins les 20 h.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una nova instància sol·licitant augmentar l'horari fins les 22h en la zona de carrega i descarrega ja existent.

146) Exp. 187/2016. Data: 3/10
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament no accedeix a dividir la càrrega de l'IBI d'un immoble, del qual en són titulars dues persones, una de les quals no paga la seva part.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que vagi a parlar i exposi directament l'assumpte al cap de Recaptació de l'Ajuntament per tal d'arribar a una solució.

147) Exp. 188/2016. Data: 3/10
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que el servei urbà d'autobús s'ha vist greument afectat per la reducció de dues de les seves quatre línies.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que l'Ajuntament ha informat que aquestes dues línies han estat substituïdes per dues línies interurbanes.

148) Exp. 189/2016. Data: 4/10
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament triga molt a notificar-li la correcció en el canvi de superfície de la seva finca, que contenia un error en el Cadastre.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li comenta que normalment aquest no acostuma a ser un procés ràpid, que la decisió depèn de l'actuació del Cadastre i que és el Cadastre qui traspasa després la informació a l'Ajuntament. Tanmateix, se li comenta que el procés és normalment més àgil si el ciutadà s'adreça directament a Cadastre, aportant-ne tota la documentació.

149) Exp. 190/2016. Data: 4/10
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa el perit de l'asseguradora de la seva llar ha donat per bona una reparació que no ha estat acaba.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que s'adreci a l'OMIC.

150) Exp. 191/2016. Data: 6/10
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

La ciutadana XX consulta si pel fet d'estar jubilada està exempta de pagar la Taxa d'escombraries.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una instància a l'Ajuntament preguntant quines ajudes pot rebre, donat que només ingressa 400€ en concepte de SOVI, que el seu fill està aturat i viu amb ella, que el seu exmarit no li passa cap pensió i que és usuària de l'economat.

151) Exp. 192/2016. Data: 6/10
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament li ha denegat l'ajuda econòmica per a pagar les classes pel conservatori de música de la seva filla per

ostentar la nova propietat d'un segon immoble, del qual la seva mare n'és la usufructuària.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya, pe tractar-se d'un tema jurídic complex.

152) Exp. 193/2016. Data: 6/10
Consulta presencial
Urbanisme, Obres i Habitatge

El ciutadà XX es queixa que un tècnic de l'Ajuntament li ha dit que no li permet instal·lar una determinada tanca a la seva finca.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

153) Exp. 195/2016. Data: 10/10
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX, en nom d'una associació, es queixa que l'Ajuntament no els va acceptar com a tals unes al·legacions presentades a l'aprovació del reglament del Consell del Port i que no van rebre prou informació sobre el procés.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya, donat que hi intervé Ports de la Generalitat.

També se li comenta que pot realitzar una consulta al GAIP (la Comissió de Garantia al Dret a la Informació Pública).

154) Exp. 197/2016. Data: 10/10
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa de mancances en el servei que realitzen els autobusos de la línia del tram comprès entre Fondo de Somella i Sitges. Explica que ara es realitzen menys parades que anteriorment i que degut a les dimensions dels vehicles, al realitzar les parades no es poden apropar el suficient a la vorera.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

155) Exp. 198/2016. Data: 14/10
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa de molèsties pel soroll ocasionades per un local d'oci situat a prop de la seva vivenda, a Sitges.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges, donat que Sitges no disposa de defensoria local.

156) Exp. 199/2016. Data: 17/10
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament ha desestimat la seva responsabilitat patrimonial en relació a una caiguda soferta pel mal estat de la vorera per manca de documentació aportada en la sol·licitud, com factures que permetin fer una valoració econòmica dels danys produïts.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que en les sol·licituds de responsabilitat patrimonial és necessari aportar aquesta documentació.

157) Exp. 200/2016. Data: 18/10
Consulta presencial
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX que es queixa que li ha estat denegat el permís de residència.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges.

158) Exp. 201/2016. Data: 18/10
Consulta presencial
Gestió Tributària i Recaptació

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament no el reconeix com a propietari d'un immoble pel que fa al pagament de l'IBI, degut a que el seu fill va assignar-ne la titularitat a una persona jurídica en comptes de a ell. Es dóna el cas que aquesta persona jurídica està sent investigada judicialment per presumpte frau.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que vagi a parlar directament amb el cap del Departament de Recaptació.

159) Exp. 202/2016. Data: 18/10
Consulta presencial
Companyia d'Aigües

El ciutadà XX es queixa que la Companyia Aigües no s'ha fet càrrec de la reparació d'una fuga que existia entre el comptador i la seva vivenda. Per aquest motiu ha rebut factures amb imports molt elevats.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li diu que la Companyia Aigües té raó en el que li ha contestat. Tanmateix se li recomana al ciutadà que s'adreci a la Companyia d'Aigües per exposar-li al gerent la dificultat en pagar les elevades factures per tal de buscar la millor solució.

160) Exp. 203/2016. Data: 19/10
Correu electrònic
Urbanisme, Obres i Habitatge

La ciutadana XX pregunta si és cert que l'Ajuntament pot multar a una comunitat de propietaris si no es realitza una rehabilitació necessària al bloc, i si alguns dels propietaris no paguen la part que els correspon.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que exposi la consulta per escrit a l'Ajuntament.

161) Exp. 205/2016. Data: 25/10
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que fa set mesos va presentar una instància sol·licitant que s'arreglés el Raval de la Pastera i encara no li han contestat. Comenta que ha perdut la instància presentada.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que torni a presentar una nova queixa a l'Ajuntament, fent menció en la mateixa a la instància presentada fa set mesos.

162) Exp. 206/2016. Data: 26/10
Consulta telefònica
Seguretat i Protecció Ciutadana

El ciutadà XX es queixa del tracta rebut per un agent de la Policia Local.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li suggereix que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

163) Exp. 207/2016. Data: 28/10
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que els antics bancs del passeig Marítim s'han canviat per uns altres de més nous, però se n'ha reduït el nombre.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

164) Exp. 208/2016. Data: 28/10
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX es queixa de les molèsties per sorolls que fan els veïns que han llogat el pis que està a sobre de la seva vivenda.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Servei de Mediació.

165) Exp. 209/2016. Data: 2/11
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX es queixa d'un establiment comercial que li exigeix pagar un deute que ell diu que ja va liquidar.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

166) Exp. 210/2016. Data: 3/11
Consulta presencial
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que tot i el pla de xoc portat a terme per l'Ajuntament per a intentar solucionar el problema, torna a tenir escarabats a casa seva, a l'av. Garraf XX.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una nova queixa escrita a l'Ajuntament.

167) Exp. 211/2016. Data: 4/11
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX es queixa que un veí a instal·lat incorrectament una sortida de fums, i li ocasiona molèsties.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Servei de Mediació.

168) Exp. 213/2016. Data: 7/11
Consulta presencial
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa que, tot i que acaba de realitzar la sol·licitud, no està inclosa a la llista d'espera de la Generalitat per a aconseguir un pis de protecció oficial.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que esperi un temps prudencial, donat que l'Ajuntament ha de fer el tràmit de passar la seva sol·licitud a la Generalitat.

169) Exp. 214/2016. Data: 7/11
Consulta presencial
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

El ciutadà XX pregunta que passarà amb els diners que ha invertit en la seva pòlissa d'assegurança en el supòsit que Catalunya es converteixi en un estat independent, donat que la seva asseguradora, amb seu a Madrid, li ha

advertit que aquells contractes realitzats amb ciutadans estrangers disposen d'unes condicions menys avantatjoses.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

170) Exp. 215/2016. Data: 7/11
Consulta presencial
Servei de Mediació

La ciutadana XX es queixa que una entitat no es fa càrrec de pagar els desperfectes d'una persiana de la seva vivenda que es va cremar en el transcurs de la celebració d'un correfoc.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Servei de Mediació.

171) Exp. 217/2016. Data: 10/11
Consulta telefònica
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament no es vol fer càrrec de l'eliminació una barrera arquitectònica que hi ha davant del seu domicili, a la rbla. de l'Exposició XX.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

172) Exp. 218/2016. Data: 11/11
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que l'Ajuntament li fa pagar la plusvàlua en una dació en pagament. L'escriptura especifica que es tracta d'una operació de compravenda però el banc certifica que és una dació.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya, per tal que li pugui assessorar jurídicament.

173) Exp. 220/2016. Data: 11/11
Carpeta Ciutadana
Varis

El ciutadà XX pregunta com ha de tramitar una queixa.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica quin és el tràmit que es ha de seguir.

174) Exp. 221/2016. Data: 15/11
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa que la immobiliària que li lloga el pis li ha apujat el preu del lloguer sense previ avís.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

175) Exp. 223/2016. Data: 18/11
Carpeta Ciutadana
Servei de Mediació

El ciutadà XX es queixa que la comunitat de propietaris li obliga a contribuir al pagament de la instal·lació d'un ascensor al bloc.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Servei de Mediació.

176) Exp. 224/2016. Data: 21/11
Consulta telefònica
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa que li arriben factures molt elevades de la llum sense cap motiu aparent.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

177) Exp. 225/2016. Data: 21/11
Carpeta Ciutadana
Sancions. Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que ha rebut una notificació de l'Ajuntament advertint-li que si no fa un bon ús de la zona de càrrega i descàrrega d'ús privat la perdran.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti al·legacions aportant declaracions signades de veïns i comerciants de la zona al seu favor, també fotos, i que comentí que prèviament a la notificació no ha rebut cap avís ni per part de l'Ajuntament ni per part de la Policia Local.

178) Exp. 227/2016. Data: 28/11
Consulta telefònica
Síndic de Greuges de Catalunya

El ciutadà XX es queixa de l'atenció mèdica rebuda a la Seguretat Social.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

179) Exp. 228/2016. Data: 29/11
Consulta telefònica
Serveis Socials

La ciutadana XX es queixa del tracte rebut per la seva assistenta social i també per l'Oficina d'Habitatge en el moment de sol·licitar una habitació o habitatge per viure-hi, ja que es veu obligada a deixar el seu pis per no poder seguir pagant el lloguer.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una instància per escrit a l'Ajuntament explicant la situació en la que es troba.

180) Exp. 229/2016. Data: 1/12
Consulta presencial
Sancions. Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que ha rebut directament una sanció per aparcar en zona blava, sense veure prèviament la butlleta de denúncia al seu cotxe. No va guardar el tiquet del pagament realitzat al parquímetre. També consulta si en cas d'haver de pagar la sanció és possible fer-ho a terminis.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li explica que com que no conserva el tiquet de pagament no és possible una actuació, ja que seria necessari disposar d'aquesta documentació. També se l'informa que normalment si és possible pagar la sanció a terminis, i també acollir-se a mesures alternatives al pagament realitzant treballs per a la comunitat. Per a sol·licitar qualsevol de les dues opcions caldrà que presenti una instància a l'Ajuntament.

181) Exp. 230/2016. Data: 7/12
Correu electrònic
Serveis Viaris i Mobilitat

El ciutadà XX es queixa que no reposen un contenidor de paper cremat fa mesos a c. Vapor XX.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

182) Exp. 231/2016. Data: 9/12
Correu electrònic
Serveis Viaris i Mobilitat

La ciutadana XX es queixa que el carril bici de la ronda Ibèrica finalitza a la rotonda que hi ha a l'inici de la carretera que porta a l'Arboç, dificultant l'accés de tots aquells estudiants que es desplacen en bicicleta als centres educatius d'aquella zona. També es queixa de la manca il·luminació que hi ha al parc de la Torre d'Enveja.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

183) Exp. 232/2016. Data: 13/12
Consulta presencial

Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa de com l'Ajuntament ha gestionat el concurs en relació a l'ús del pavelló municipal de les Casernes.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya, on li podran assessorar jurídicament.

184) Exp. 233/2016. Data: 15/12

Consulta telefònica

Serveis Socials

El ciutadà XX es queixa que l'Ajuntament li ha retirat una ajuda perquè ha deixat de complir un dels requisits necessaris, però no li han donat cap document que acrediti aquest canvi.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se li recomana que presenti una queixa per escrit a l'Ajuntament.

185) Exp. 234/2016. Data: 16/12

Consulta telefònica

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

La ciutadana XX es queixa que ha rebut una factura de mòbil molt elevada i que és incorrecta, ja que inclou serveis que ella no ha sol·licitat.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça a l'OMIC.

186) Exp. 238/2016. Data: 23/12

Consulta telefònica

Síndic de Greuges de Catalunya

La ciutadana XX es queixa que ha rebut una sanció sense notificació prèvia al municipi de Sant Pere de Ribes.

Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya, ja que Sant Pere de Ribes no disposa de sindicatura local.

ACTUACIONS D'OFICI

1) Exp. 168/2016. Data: 5/9
Actuació d'Ofici
Padró Municipal

ACTUACIÓ D'OFICI SOBRE ELS REQUERIMENTS O PROTOCOL A SEGUIR PER L'EMPADRONAMENT AL NOSTRE MUNICIPI DE LES PERSONES SENSE SOSTRE.

A l'Oficina del Defensor de la Ciutadania s'han rebut durant el primer trimestre d'aquest any consultes i queixes de persones que ens han fet saber les dificultats que han tingut i han limitat el seu dret a figurar com a inscrits al Padró Municipal d'habitants d'aquesta ciutat. Aquestes han anat acompanyades per diferents problemàtiques: identificació de la persona que s'empadrona, acreditació del domicili habitual de residència, l'empadronament en infravivendes o sense domicili fix i la limitació a l'empadronament pel nombre de persones prèviament inscrites al mateix domicili.

Davant aquesta situació a finals del mes d'abril ens posem en contacte amb el Departament de Serveis Socials, per tal que ens informin si s'ha produït alguna variació en l'aplicació dels requeriments per l'empadronament de les persones en l'Ajuntament, sobretot de les persones que es troben en una situació de difícil acreditació del seu domicili habitual. També volem conèixer els passos que des dels Serveis Socials recomanen, a les persones que s'hi adrecen, per tal d'aconseguir l'empadronament i així poder gaudir dels drets i/o serveis que suposa tenir fet aquest tràmit. Ens responen que han traslladat la nostra consulta al departament que porta el tema d'empadronament de l'Ajuntament per tal de que ens donin una millor resposta.

A finals del mes de maig rebem una trucada dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament comunicant-nos que ens faran arribar l'informe jurídic, que estan confeccionant relacionat amb el tema. També ens diuen que tot ciutadà o ciutadana que presenti aquesta problemàtica cal adreçar-lo o adreçar-la als Serveis Socials, per tal que li puguin fer un seguiment, i si s'escau, realitzar un informe policial que acrediti que el ciutadà viu en aquella vivenda.

A meitat de juny rebem un altra trucada dels Serveis Jurídics indicant-nos que encara no han enllestit el document sobre els requeriments que s'han de tenir en compte per l'empadronament de les persones, però que s'ha fet un decret amb alguna variació. Ens comenten que esperen poder-lo enviar en uns 15 dies.

Considerant que el Padró Municipal és el registre administratiu en el que s'inscriuen totes les persones que resideixen al municipi, i reflecteix amb la màxima fiabilitat la realitat demogràfica del municipi.

Considerant que empadronar-se és un dret i una obligació per a tothom, sigui quina sigui la nacionalitat i la situació administrativa. Per tant, les persones interessades, sense sostre o domicili fix, han de presentar una instància a l'Ajuntament sol·licitant l'empadronament en un domicili acollint-se a un procés extraordinari, segons el que s'especifica en la Resolució de 21 de juliol de 1997, on hi ha varis apartats que estrictament parla de l'empadronament de marginats, sense sostre i estrangers, etc... i quina ha de ser l'actuació dels Serveis Socials.

Considerant que l'Ajuntament davant aquestes sol·licituds haurà de tramitar l'empadronament per procés extraordinari, seguint un protocol tal com marca la normativa de la Resolució de 21 de juliol de 1997. Així mateix, atenent a l'article 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques y del Procediment Administratiu Comú, es pot afirmar que "Si l'Ajuntament no notifica dins dels tres mesos la resolució estimant o desestimant la sol·licitud, opera el silenci positiu i el ciutadà quedarà a tots els efectes empadronat en aquest municipi".

Considerant que la inscripció al Padró Municipal no té caràcter de registre jurídic, ni la seva inscripció està sotmesa a qualificació. Entenem que l'actuació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i dels gestors del Padró Municipal s'ha de limitar a la determinació de la identitat del sol·licitant i del seu domicili, sense entrar a valorar qüestions jurídiques sobre els títols o acreditacions que justifiquin el domicili o altres qüestions que transcendeixin la declaració d'aquests fets. Per tant, en cas que el sol·licitant no assenyali un domicili concret o normalitzat, cal igualment admetre a tràmit la sol·licitud i preveure per part del Padró, i no del sol·licitant de l'alta, l'activació dels mecanismes alternatius regulats i previstos en la normativa per a efectuar aquesta verificació de la residència (policia local, informe dels serveis socials o d'altres possibles...).

Considerant que no s'han facilitat, per part de l'Ajuntament, les informacions que des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania han estat sol·licitades, tal com descriu l'article 8.11 del Reglament del Defensor, per tal d'investigar i comprovar si s'estava vulnerant algun dret dels ciutadans, obstaculitzant-los l'accés als drets universals fonamentals, com la salut i l'educació, i exposant-los a situacions d'alta vulnerabilitat.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Que em sigui facilitat el document dels requeriments o el protocol que s'ha de seguir per l'empadronament de les persones sense sostre o sense domicili fix al nostre municipi, confeccionat pels Serveis Jurídics d'aquest Ajuntament per tal de poder-lo estudiar i veure si es vulnera el dret dels ciutadans a empadronar-se.

RESPOSTA AJUNTAMENT:

La legislació bàsica i, per tant, estatal, en matèria d'empadronament és l'establerta en la *Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal* (BOE número 71 del día 34.3.2015).

Aquesta Resolució regula els requisits per procedir a la inscripció d'una persona en el padró municipal d'habitants (PMH), així com altres qüestions relacionades que afecten als ajuntaments, com a encarregats de la gestió del PMH, juntament amb:

- a) La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (LRBRL), que regula les competències de l'Alcalde i del secretari de l'Ajuntament.
- b) El Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals aprovat per Reial Decret 1690/1986, d'11 de juliol, en la seva nova redacció donada pel Reial Decret 2612/1996, de 20 de desembre.

La Resolució de 30 de gener de 2015, publicada per Resolució de 16 de març de 2015 ve a ser la posada al dia de dues resolucions anteriors de la presidència de l'INE; la primera d'1 d'abril de 1997 per la que es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió i revisió del PMH. I la segona, de 4 de juliol de 1997, per la que es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre actualització del PMH. Aquesta legislació cal que sigui complementada amb la resposta a una consulta que fou resolta per la Comissió Permanent del Consell d'Empadronament en sessió de data 1 de desembre de 2004.

L'anterior normativa fixa un *modus operandi* dels operadors públics en matèria d'empadronament que pot sintetitzar-se així:

- a) Sempre que un ciutadà sol·liciti l'alta en el PMH aportant la documentació acreditativa de la identitat a la qual es refereix l'apartat 2 de la Resolució de 16.3.2015 es procedirà a la seva inscripció en el PMH.
- b) *A sensu contrario*, quan no es pugui acreditar la identitat, ja sigui perquè no es disposa de document acreditatiu, ja sigui perquè aquest és caducat, es denegarà la inscripció.
- c) Els menors d'edat espanyols poden no disposar de DNI fins als 14 anys. Per aquesta raó les seves dades d'identificació poden ser acreditades, fins a aquella data, mitjançant el Llibre de Família o certificat de naixement.
- d) Per als menors d'edat estrangers nascuts a l'estat espanyol és obligatòria la seva inscripció en el Registre Civil i el trasllat d'aquesta en el corresponent Llibre de Família, sent també aquest darrer document

suficient per acreditar la identitat durant un termini màxim de tres mesos des de la data de naixement, transcorregut el qual la identitat s'acreditarà amb la mateixa documentació exigida als menors d'edat.

- e) Per als menors d'edat estrangers no nascuts a l'estat espanyol la llei no realitza cap distinció amb els majors d'edat, per la qual cosa s'exigiran els mateixos documents d'identificació en ambdós casos.
- f) Quan existeixin indicis que facin dubtar de què el sol·licitant de l'empadronament establirà la seva residència en el municipi, abans de procedir a l'alta en el PMH l'Ajuntament podrà efectuar les comprovacions addicionals que consideri oportunes encaminades a esbrinar la veracitat de les dades consignades en la sol·licitud d'alta.
- g) L'alta en el PMH no és automàtica sinó que es produeix per un acte administratiu que resol una sol·licitud prèvia de l'interessat. Com sigui que les resolucions avantdites no estableixen un termini per a la resolució de les sol·licituds d'alta en el PMH, caldrà estar al termini general dels tres mesos establert a l'article 42.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, reguladora del règim jurídic de les Administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJPAC).
- h) Durant aquest termini de tres mesos l'òrgan municipal competent de l'Ajuntament realitzarà d'ofici els actes d'instrucció necessaris per a la determinació, coneixement i comprovació de les dades en virtut de les quals hagués de pronunciar-se la resolució (article 78 LRJPAC).
- i) Si l'Ajuntament no notifica en el termini dels tres mesos la resolució estimant o desestimant la sol·licitud, opera el silenci positiu i el ciutadà queda a tots els efectes empadronat en el municipi (article 43 LRJPAC).
- j) Tant l'autorització com la denegació de la inscripció és competència de l'Alcaldia. La denegació ha de motivar-se, segons disposa l'article 54.1 LRJPAC, i la seva notificació requerirà la constància de què és susceptible de recurs.
- k) Pel que fa a l'empadronament de persones que freturin de títol jurídic justificatiu de la seva residència en un determinat domicili, la càrrega de la prova recau en la persona que sol·licita l'empadronament, la qual haurà d'acreditar, doncs, la seva residència habitual en aquell domicili.
- l) L'Ajuntament té en deure de comprovar la veracitat de les dades consignades per sol·licitant de la inscripció a través de qualsevol medi que la pugui acreditar (informe de la Policia Local, inspecció del propi servei, etc...).
- m) Amb caràcter general, sempre que un ciutadà sol·licita l'alta o la seva modificació en el PMH aportant els documents acreditatius de la seva identitat i residència real en el domicili en el qual pretén la inscripció es procedirà a donar-lo d'alta en el PMH, sent aquesta alta efectiva des del mateix moment de la inscripció i en cap cas amb efectes retroactius.

- n) En canvi, quan existeixin indicis que facin dubtar de què s'establirà efectivament la residència habitual en el municipi, o de qualsevol altra de les dades declarades pel ciutadà, abans de procedir a l'alta l'Ajuntament ordenarà els actes de tràmit necessaris per a comprovar la veracitat de totes les dades declarades pel titular de la sol·licitud, dictant tot seguit la corresponent resolució.

Es l'acord adoptat per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú el passat 23 de febrer de 2016 sota el títol "*APROVAR EL PROTOCOL D'EMPADRONAMENT EN HABITATGES SENSE DOCUMENTACIÓ ACREDITATIVA DEL DOMICILI DE RESIDÈNCIA*".

RESOLUCIÓ:

RECOMANACIÓ ACCEPTADA

- 2) Exp. 222/2016. Data: 17/11**
Actuació d'Ofici
Seguretat i Protecció Ciutadana

ACTUACIÓ D'OFICI PERQUÈ LA CIUTADANIA NO PAGUI EL SOBRECOST PER TRUCAR AL TELÈFON DE LA POLICIA LOCAL

Aquest Defensor ha detectat i ha constatat que totes les trucades telefòniques que els ciutadans realitzen al número del telèfon de la Policia Local es facturen amb una tarifa especial, ocasionant-los un sobrecost per cada una de les trucades que efectuen.

Atès que els telèfons que l'Ajuntament posa a l'abast de la ciutadania per poder realitzar trucades a la Policia Local són el 93 810 66 66 o el 092.

Atès que quan és truca al telèfon 93 810 66 66, aquesta trucada es deriva automàticament al número 092 de tarifació especial i que l'Ajuntament no ha donat cap informació a la ciutadania sobre aquesta situació, que és onerosa pel sol·licitant de la prestació del servei.

Atès que el número de telèfon 092 té una tarifació especial i depenent de quin sigui l'operador telefònic contractat fa que el cost pugui ser més alt.

Atès que aquesta situació comporta que qualsevol ciutadà o ciutadana que truqui a la Policia Local, per avisar de qualsevol acte incívic o que atempti contra la seguretat de les persones, ha de fer front a un sobrecost a l'aplicar-se-li una tarifació especial a la seva trucada telefònica.

Considerant que tota la ciutadania que utilitza aquest servei ha de suportar el cost que li representa cada trucada que realitza al telèfon de la Policia Local, sense que l'instrument de pagament es pugui considerar una taxa o preu públic i, per tant, sense estar subjecte al control democràtic que suposa l'aprovació d'una taxa per part dels representants legals.

Considerant que cal garantir l'accés universal i sense discriminacions a la informació pública bàsica i especialment a aquella que pugui afectar a la seguretat o al compliment dels deures i obligacions dels ciutadans, i que mai això pot ser objecte de cap contraprestació econòmica.

Considerant que l'accés telefònic a qualsevol servei de l'Administració Municipal no pot tenir un cost afegit i que s'hauria de donar un número de telèfon de tarifació gratuïta o ordinària, però mai un amb tarifació addicional com és el 092 o d'altres.

RECOMANACIÓ D'OFICI:

Estimant els raonaments anteriors i aplicant el principi de subsidiarietat, equitat i proporcionalitat i amb la voluntat de millorar el servei i apropar la Policia Local a la ciutadania, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú hauria d'habilitar un nou número de telèfon de tarifació ordinària o gratuïta que estigui a l'abast de tota la ciutadania per a qualsevol urgència o necessitat de trucar a la Policia Local, i que aquestes trucades telefòniques no comportin cap sobrecost afegit.

RESPOSTA AJUNTAMENT: pendent

RESOLUCIÓ: pendent



ACTIVITATS DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

Durant l'any 2016, el Defensor de la Ciutadania, a part de la pròpia activitat de l'Oficina, ha realitzat nombroses activitats de diferent temàtica.

Aquestes accions diverses, sempre amb l'objectiu d'enfortir, millorar i donar a conèixer la institució, es poden distribuir en els següents temes:

- Assistència als mitjans de comunicació
- Organització de xerrades i tertúlies
- Reunions i activitats de la Junta de Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, en la qual exerceix el càrrec de tresorer
- Reunions amb tècnics municipals i/o regidories
- Actes diversos

Aquest és un petit recull d'algunes d'aquestes activitats realitzades pel defensor de la Ciutadania:

Assistència als mitjans de comunicació

L'any 2016 el Defensor de la Ciutadania ha continuat 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 participat al programa *Estem amb tu* de Ràdio Estel per parlar sobre diferents temes, relacionats amb els drets dels ciutadans, junt amb M. Assumpció Vilà Síndica de Barcelona i Carles Dalmau Síndic de Sant Boi del Llobregat.

Organització de xerrades i tertúlies

L'Oficina del defensor de la Ciutadania ha organitzat una xerrada realitzada a la seu de l'Associació Compartir Experiències (COMPEX), adreçada a tota la ciutadania en general.



Xerrada a la seu de COMPEX, 6 de maig de 2016

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

El Defensor de la Ciutadania ha realitzat nombroses activitats com a membre de la Junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, assistint a les reunions mensuals de la junta, a les reunions de territori, a jornades de treball, a reunions amb el Síndic de Greuges de Catalunya, també a participat com a ponent al I Congrés d'Acústica de Catalunya (Acusti.cat) celebrat els dies 28 i 29 d'abril a Sabadell, a les reunions preparatòries del I Congrés Internacional de Defensors Locals celebrat a Girona, o les trobades amb alcaldes i alcaldesses de les comarques del Garraf i el Penedès i d'altres municipis del territori català, amb l'objectiu d'instaurar la institució del Síndic o Defensor en els seus municipis.

Reunions amb tècnics municipals i/o regidories

El Defensor de la Ciutadania manté reunions puntuals amb tècnics municipals i regidors de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Enguany només ha mantingut una reunió amb l'alcaldessa de la ciutat, i dues amb el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització. A més, al mes de juny, ha mantingut una reunió amb els membres de la Comissió de Revisió dels Reglaments Municipals de Participació Ciutadana.

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

Així mateix ha participat en reunions de les comissions de la Mesa de la Gent Gran i el Consell d'Associacions de Veïns.

Actes diversos

Alguns dels actes en que el Defensor ha participat enguany han estat, l'assistència a diferents presentacions de les memòries de Defensors i Síndics Municipals de Catalunya, l'assistència a la recepció oficial de la Presidenta del Parlament de Catalunya, la participació a l'acte de commemoració dels Drets Humans, o l'assistència a la jornada *La salut del Garraf a debat* organitzada pel col·lectiu Iaioflaues, entre d'altres.



La salut del Garraf a debat, jornada organitzada pel col·lectiu Iaioflaues

AUDIÈNCIA AMB LA PRESIDENTA DEL PARLAMENT DE CATALUNYA

Parlament de Catalunya, 18 de gener de 2016

La presidenta del Parlament de Catalunya Carme Forcadell ha rebut aquest dilluns 18 de gener de 2016, en audiència, la junta directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals. El president de l'entitat, Ramón Llorente, ha exposat a la presidenta la tasca que desenvolupen arreu del territori i li ha lliurat el Recull d'informes 2014, que ofereix una visió conjunta de les actuacions dels síndics locals a Catalunya.

Forcadell ha destacat el paper fonamental que tenen els síndics i defensors locals en la salvaguarda dels drets dels ciutadans per la relació de proximitat que hi mantenen.

Han assistit a l'audiència el vicepresident del Fòrum, Joan Barrera; el secretari, Pere Pagès; el tresorer, Josep Ibars; i els vocals Bertrand Hallé, M. Rosa Sánchez Fuentes, Carles Dalmau, Fernando Oteros i Josep Giné.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú



**MANIFEST DEL FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS PER A LA
COMMEMORACIÓ DEL DIA INTERNACIONAL EN MEMÒRIA DE LES
VÍCTIMES DE L'HOLOCAUST - 27 DE GENER**

Josep Ibars, Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú. 22 de gener de 2016



"...perquè no es torni a repetir."

El 27 de gener de 1945 les forces del exèrcits aliats van alliberar el camp d'extermini nazi d'Auschwitz. Aquest, com tots els altres camps d'extermini nazi que havia ordenat construir Hitler, havien estat concebuts per menysprear, sotmetre, castigar i eliminar a totes les dones, homes i infants que s'oposaven al nazisme o eren considerats inferiors a la raça ària. Més de deu milions de persones de diferents nacionalitats, races, creences, discapacitats, i orientació sexual hi van morir, la majoria van ser eliminats als forns crematoris per tal de no deixar cap vestigi.

Aquesta barbàrie i aberració humana que va manifestar el nazisme en la història de la humanitat, no tan sols va significar un abús de poder sinó que a més va menysprear i vulnerar els drets humans i de les llibertats fonamentals de les persones.

Als camps d'extermini també hi van anar a parar molts republicans espanyols que havien patit l'exili a causa de les seves creences o com a circumstància de la lluita a la guerra civil espanyola contra Franco. Per això hi ha moltes famílies catalanes i espanyoles que encara guarden records amargs per les atrocitats viscudes en aquests camps d'extermini, on hi varen perdre alguna persona estimada.

Voldria aprofitar per deixar constància d'unes paraules expressades per una persona de la meua família, Josep Escoda Escoda, estretes del llibre "Els catalans als camps nazis" de Montserrat Roig, que va romandre internat durant mes de 4 anys en el camp d'extermini de Mauthausen, "Allò, encara que vulguis, no ho pots oblidar. Només de pensar en els amics que hi vas deixar...Penses en el present i tot allò queda latent, al teu darrera. El teu cervell ho ha enregistrat per sempre, com un programador i surt quan menys t'ho penses...Tots hem quedat malalts del cervell i encara no entenc com no hem acabat bojos, però bojos per lligar-nos, tots bojos..."

Per tot el sofriment, angoixa i suplici que varen passar totes les persones que van estar internades en els camps d'extermini nazis, on la gran majoria hi van morir, l'Assemblea General de les Nacions Unides va aprovar el dia 1 de novembre de

2005, la resolució per la qual es designava el 27 de gener com a Dia Internacional en Memòria de les Víctimes de l'Holocaust.

D'aquesta manera es feia palès el reconeixement d'un dia que anualment ens servís per fer memòria, recordar, reflexionar i no oblidar la realitat del que va ser aquest genocidi en massa anomenat l'Holocaust. Un dia en el que podem retre un homenatge als que ens han deixat i no oblidar les barbaritats que van sofrir. Al mateix temps, que ens ajudi perquè aquesta memòria no sigui transcrita a les generacions futures d'una forma equivocada sinó que es mantingui fidel a la realitat del que aquest genocidi va representar per la humanitat, i no oblidem mai el que va ser l'Holocaust, tanmateix perquè no es torni a repetir.

ASSEMBLEA GENERAL DE LA DE LA JUNTA DEL FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS

Santa Coloma de Gramenet, 25 de febrer de 2015



PLE DE PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA DE LA SÍNDICA DE BARCELONA

Ajuntament de Barcelona, 26 de febrer de 2016



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú



**REUNIÓ DE MEMBRES DE LA JUNTA DEL FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS
DE CATALUNYA AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA**

Barcelona, 16 de març de 2016



PLE MEMÒRIA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE VILANOVA I GELTRÚ

Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, 4 d'abril de 2016

El ple ordinari del mes d'abril a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha estat precedit de la celebració de la presentació de la Memòria de l'any 2015 del Defensor de la Ciutadania.



La presentació ha estat introduïda per l'alcalde de la ciutat, Neus Lloveras, tot recordant que enguany la figura del Defensor de la Ciutadania compleix 15 anys des de la seva creació. Lloveras ha destacat la feina prèvia duta a terme pels anteriors defensors, com és el cas de Joan Collell i del ja desaparegut Oleguer Arnau, així com de l'actual, Josep Ibars. Així mateix, l'alcalde ha volgut remarcar el fet que "la institució del Defensor de la Ciutadania és cada vegada més coneguda, que cada vegada té més prestigi, i que la seva independència i imparcialitat són garantia de qualitat democràtica."

El Defensor de la Ciutadania, Josep Ibars, ha fet un extens resum de la Memòria de 2015. Ibars ha destacat que el "20 de desembre va fer 15 anys que es va aprovar per unanimitat la instauració en aquesta ciutat de la figura del Defensor de la Ciutadania. Era un compromís valent, i ara 15 anys després podem dir que molt encertat. Donar les gràcies a ells, i a totes les persones que han treballat al Consistori i a l'Oficina del Defensor. Vull recordar i felicitar a les dues persones que m'han precedit: Joan Collell i, al malaurat Oleguer Arnau, que ens va deixar el 2012."

Per Ibars la presentació de la memòria de 2015 dona comptes a la ciutadania perquè es una obligació legal i un deure moral. "Tot i que alguns diuen que estem sortint de la crisi, des de l'Oficina del Defensor poden assegurar que hi ha moltes famílies en situació d'emergència social. Tot i trobar treball, hi ha persones que pateixen molt. Moltes famílies estan per sota del llindar de la pobresa, i persones cada vegada més de classe mitjana. Cal felicitar els treballadors de Serveis Socials de l'Ajuntament, per la feina que estan fent en aquest aspecte, i destacar la posada en marxa de l'economat d'aliments. Encoratjo l'Ajuntament a seguir treballant i a dedicar més esforços en polítiques socials."

Segons la memòria, el 2015 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. I de 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." Segons Ibars, "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."

Ibars ha demanat a l'administració local, transparència, bona administració, sentit comú i justícia. "Constatem comportaments que creen desconcert i desconfiança als ciutadans."

A la Memòria també hi figuren un seguit de recomanacions de les que destaquen la necessitat de l'administració de respondre les instàncies, queixes o consultes

que es facin per escrit; que es canviï el telèfon que figura al revers de les denúncies de la Policia Local, donat que és de pagament i fa temps que no funciona; millorar la coordinació entre els departaments de l'Ajuntament; ha constatat la mala praxis que s'exerceix des de l'Oficina de Gestió Tributària; i ha reclamat un major compliment de les resolucions de l'AMO, entre d'altres.

Ibars també ha fet un extens resum de les activitats del Defensor com l'assistència a diversos mitjans de comunicació, l'organització de xerrades, les reunions amb regidors i regidores i tècnics municipals.

Ibars també ha volgut destacar 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. Finalment ha volgut agrair el treball de dos col·laboradors de l'Oficina com Ester Campins i Carles Escoriza, i el suport dels altres Síndics del país.

El torn d'intervencions dels grups municipals l'ha obert Carlos Remacha des del PP, que ha volgut agrair la tasca que el defensor du a terme. "Hem de seguir treballant en aquest àmbit. L'administració pública ha de resoldre el problema de la ciutadania i no al contrari. Hi ha més consultes que queixes i això és molt important. Recollim les seves queixes com la celeritat amb la resposta de la administració; demanar més coordinació entre els departaments de l'ajuntament; i vetllar pel compliment de les propostes de l'AMO. Cal seguir treballant en mesures que millorin la transparència de l'administració."

Des de Som VNG, Enver Aznar ha agraït la "la fotografia actual que fa de Vilanova i la Geltrú. Estem totalment d'acord amb vostè. Hi ha una onada nova de crisi que estan patint moltes famílies. Compartim moltes queixes i coincidim que manquen espais de debat per discutir problemàtiques a llarg termini, i que existeix dificultat per a la fluïdesa de la informació. També caldria veure si es fa difusió suficient de la seva institució."

Francis Álvarez, de C's, ha destacat del Defensor no només la seva tasca reflectida a la memòria, sinó també "la seva dedicació molt més enllà de l'horari d'oficina. Cal destacar la independència mostrada des del seu càrrec. Volem destacar l'estat d'emergència social fins i tot en persones que tenen feina. Cal entendre que hi ha persones que estan en una situació molt precària. Hi ha un excés de burocràcia que no està al servei de les persones. I cal revisar les ordenances i mirar si cal canviar coses."

Des d'ERC, Queti Vinyals ha volgut posar també l'accent en el fet que la crisi "segueix escanyant moltes persones, famílies de la ciutat i del país. Cal reformular i crear estructures noves, escoltar i atendre les propostes i les reclamacions. Les mobilitzacions socials reclamen canvis i transformacions que han de venir. No podem amagar el cap sota l'ala i cal que responguem amb diàleg i participació. Constatem que una de les preocupacions de la memòria és l'espai públic i la mobilitat, seguit de les queixes sobre l'habitatge. La voluntat d'ERC és la de

continuar treballant en tots aquests aspectes, així com millorar la relació amb el Defensor de la Ciutadania.

Josep Maria Domènech ha senyalat que "la memòria és molt similar a la de l'any passat i creiem que hauria d'haver crescut. Cal fer més difusió de la figura del Defensor de la Ciutadania. Sobre el conjunt d'actuacions només n'hi ha nou que siguin de serveis socials. Segurament el problema és el de la difusió. Cal treballar en el fet que l'administració no respongui al ciutadà."

Des del PSC, Teresa Llorens ha manifestat que la memòria i la institució del Defensor són un "instrument de bon govern i de bona administració. Les seves paraules i recomanacions ens posen en alerta, però també destaca la immillorable col·laboració amb l'Ajuntament. Això fa palès el compromís d'aquesta administració per millorar el nostre funcionament. La seva tasca és fonamental. Cal que ens esforcem per tenir una millor administració municipal, i des del govern ja ho estem fent com ho demostren els treballs sobre RSC, el codi ètic, o el compliment de les lleis sobre transparència."

Finalment, Glòria Garcia, des de CiU, ha agraït "l'acurada memòria i la feina feta al llarg d'aquests anys del Defensor de la Ciutadania. També creiem que si hi ha menys queixes és perquè el govern ha millorat. Avui és un dia de celebració. Són 15 anys de Defensor de la Ciutadania i cal posar en valor la feina feta per Joan Collell, Oleguer Arnau i ara per Josep Ibars."

ACUSTI.CAT, EL I CONGRÉS D'ACÚSTICA DE CATALUNYA

Sabadell, 28 i 29 d'abril de 2016



Els dies 28 i 29 d'abril del 2016 se celebrà a Sabadell **acustic.cat**, el I Congrés d'Acústica de Catalunya, commemorant el Dia internacional contra el soroll.

Josep Ibars, Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, juntament amb Carles Dalmau, Síndic de Greuges de Sant Boi de Llobregat, van participar en la ponència que formava part del *Dilema 03. Medició o Mediació?*

El Congrés va comptar amb diverses activitats de debat i reflexió paral·leles entorn els REPTES, DILEMES que es presenten al voltant de la problemàtica del soroll, i va oferir taules rodones, solucions i tallers demostratius a problemes concrets (tecnològiques, intangibles i socials).

En vista de l'oportunitat de disposar d'un espai de trobada i referència multitemàtic i multisectorial al voltant de l'acústica, la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Sabadell, el Laboratori d'Enginyeria Acústica i Mecànica de la Universitat Politècnica de Catalunya i l'Associació Catalana de Consultors Acústics van organitzar **acusti.cat**, el I Congrés d'Acústica de Catalunya.

Acusti.cat es va celebrar als espais de Fira Sabadell. El Dia internacional contra el soroll és una activitat que es desenvolupa a nivell mundial, des de fa més de 20 anys, l'últim dimecres del mes d'abril.

DIA UNIVERSAL DELS DRETS HUMANS. LECTURA DE L'ARTICLE 21 DE LA DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS HUMANS
Vilanova i la Geltrú, 12 de desembre de 2016



Article 21

1. Tota persona té dret a participar en el govern del seu país, directament o per mitjà de representants lliurement elegits.
2. Tota persona té dret, en condicions d'igualtat, a accedir a les funcions públiques del seu país.
3. La voluntat del poble és el fonament de l'autoritat de l'Estat; aquesta voluntat ha d'expressar-se mitjançant eleccions autèntiques, que hauran de

fer-se periòdicament per sufragi universal i igual i per vot secret o per altre procediment equivalent que garanteixi la llibertat del vot.

I CONGRÉS INTERNACIONAL DE DEFENSORS LOCALS

Girona, del 22 al 25 de novembre de 2016

El I Congrés Internacional de Defensors Locals, celebrat del 22 al 25 de novembre a Girona, sobre el lema **PENSEM GLOBALMENT, DEFENSEM LOCALMENT**, ha aplegat un total de 200 congressistes, entre els quals hi ha hagut més de 60 sindicatures internacionals, d'11 països diferents. Després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, aquests s'han ratificat a la Declaració de Girona, manifest sorgit en defensa dels drets de les persones.



El manifest sorgit d'aquest Congrés es pot resumir en les quatre línies següents:

- ✓ **Reivindiquem el paper dels síndics locals i els instem a organitzar-se internacionalment.**
- ✓ Reclamem la creació d'un marc legislatiu "**clar i explícit**" que "**defineixi les funcions de la institució, la seva capacitat d'actuació i li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.**"
- ✓ Reclamem **un marc legal que consolidi aquesta institució de proximitat**, demanant als responsables polítics i legislatius un "**compromís ferm per incloure la institució en el marc legislatiu**", de forma que es faciliti i es promogui la implantació de les defensories locals" enteses com a mecanisme idoni per a la defensa, des de la proximitat, dels Drets de les persones.
- ✓ Reivindiquem el paper de les defensories locals en un context "**de desafecció institucional i de creixents dificultats**" que fa imprescindible "**recuperar i renovar un nou contracte social que**

reconciliï la societat amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia.”

A part, el document enumera les funcions que han de realitzar les sindicatures, com, per exemple, supervisar l'activitat de l'Administració i formular recomanacions per a la millora del seu funcionament. A aquestes funcions, però, s'afegeix la necessitat que les institucions s'ocupin també de “construir el caràcter de persones respectuoses amb els Drets humans”. Una altra de les conclusions fa referència a la necessitat d'instaurar una xarxa internacional de sindicatures locals establint una cooperació global. En concret, la petició es formula a l'Institut Europeu d'Ombudsman, l'Institut Internacional d'Ombudsman i la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, que fins ara han centrat la seva activitat a nivell regional o estatal.

Les primeres sessions del Congrés s'han centrat en analitzar la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) al segle XXI i en el desenvolupament d'aquesta carta a les ciutats, a més de presentar alguns models i experiències d'aplicació i indicar quines són les línies vermelles dels Drets Humans en l'actualitat. També s'ha debatut el paper que han de jugar les ciutats com a refugi en moments com l'actual, marcats per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es produeixen als seus països d'origen.

En el Congrés hi han intervingut, entre d'altres, les personalitats rellevants següents:

José Manuel Bandrés, Magistrat del Tribunal Suprem.

Álvaro Gil Robles, ex-Defensor del Pueblo, ex-comissari de Drets Humans del Consell d'Europa i director de la Fundación Valsaín.

Carlos Constenla, president de l'Institut Latinoamericano de Ombudsman (ILO).

Hervé Carré, Médiateur de la Ville d'Angers (França).

Héctor Hugo Montoya Cano, Personero de Cali (Colòmbia).

Ignacio Sánchez Amor, diputat i president de la Comissió General de Democràcia, Drets Humans i Qüestions Humanitàries de l'OSCE-PA.

Arantxa Díaz, experta en projectes de cooperació ens Drets Humans.

Katarina Žeželj, Ombudswoman de Belgrad (Sèrbia).

Oriol Amorós, secretari d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Miquel Pajares, president de la Comissió Catalana d'Ajuda als Refugiats.

Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau. **Premi Nobel de la Pau 2015.**



La inauguració del Congrés va anar a càrrec del **M.H. Sr. Carles Puigdemont**, president de la Generalitat de Catalunya. Va clausurar el Congrés la **Hble. Sra. Meritxell Borràs**, consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, junt amb l'**II·lm. Sr. Lluís M. Corominas**, president en funcions del Parlament de Catalunya.





AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú





AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

DECLARACIÓ DE GIRONA
DECLARACIÓN DE GIRONA
DECLARATION OF GIRONA
DÉCLARATION DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

DECLARACIÓ

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: *pensem globalment, defensem localment*.

I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta



AJUNTAMENT DE Vilanova i la Geltrú

proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per reduir i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulnereu l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.
- Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat.

En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:



**AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú**

- 1.- Mandat democràtic.
- 2.- Independència, objectivitat i equitat.
- 3.- Mitjans suficients.
- 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.
- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.
- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI és fonamental implantar la institució de la defensoria local, en coherència amb el principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsman, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució per tal de promoure el seu desenvolupament i generalització.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.

Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

- 1.- Impulsar la xarxa de defensors locals. Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.
- 2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeo de l'Ombudsman (IEO) la reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions
- 3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Governos Locals i Regionals¹ i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans².



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights
think globally, defend locally

Droits de l'Homme
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016

AGENDA D'ACTIVITATS DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

- Divendres 8 de gener, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 11 de gener, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dimarts 12 de gener, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Dimecres 13 de gener, reunió amb l'alcalde de Tàrraga per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Divendres 15 de gener, assistència al comiat laboral del gerent de la Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú.
- Dilluns 18 de gener, presentació del recull dels informes dels Síndics i Defensors Municipals de Catalunya al Parlament de Catalunya.
- Dimecres 27 de gener, assistència a l'acte organitzat pel Parlament de Catalunya, en motiu del Dia Internacional de Commemoració de les Víctimes de l'Holocaust.
- Dijous 28 de gener, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Dilluns 1 de febrer, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dimarts 2 de febrer, reunió prèvia de treball i preparació de l'Assemblea Municipal Oberta amb tècnics del Departament de Participació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Dimarts 2 de febrer, assistència a la reunió de treball de la Comissió d'Ètica i Bon Govern.
- Divendres 5 de febrer, assistència a la lectura del manifest celebració del Dia Internacional Contra la Mutilació Genital Femenina.
- Divendres 12 de febrer, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dijous 25 de febrer, assemblea General del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Divendres 26 de febrer, assistència a la presentació de la Memòria 2015 de la Síndica de Barcelona.
- Dissabte 27 de febrer, moderador de la 3a Assemblea Municipal Oberta.
- Dilluns 29 de febrer, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 7 de març, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Divendres 4 de març, reunió amb l'alcalde del Vendrell per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Dimarts 8 de març, reunió amb el 5è tinent d'Alcaldia i regidor d'Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient.
- Divendres 11 de març, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 17 de març, entrada per registre a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, de la memòria 2015 del Defensor de la Ciutadania. A continuació, roda de premsa amb els mitjans de comunicació locals.
- Dimecres 30 de març, trobada mensual amb el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització.
- Divendres 1 d'abril, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

- Dilluns 4 d'abril, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dilluns 4 d'abril, Ple Extraordinari del Defensor de la Ciutadania on es presenta la memòria de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania de l'any 2015.
- Dimarts 5 d'abril, gravació per a l'informatiu Garraf al dia de Canal Blau Televisió.
- Divendres 8 d'abril, assistència a l'Assemblea General de Socis de l'AMI a Cerdanyola del Vallès.
- Dimarts 26 d'abril, reunió amb l'alcalde de Sant Pere de Ribes per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Dijous 28 d'abril, presentació de la ponència conjunta amb el Síndic de Sant Boi del Llobregat a **acusti.cat**, I Congrés d'Acústica de Catalunya a Sabadell.
- Divendres 29 d'abril, reunió amb l'alcalde de Sitges per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Dimarts 3 de maig, trobada amb l'executiva de Iniciativa per Catalunya-Verds de Vilanova i la Geltrú.
- Divendres 6 de maig, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 6 de maig, xerrada a la seu de Compex.
- Dimarts 10 de maig, reunió de junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a la seu de la Sindica de Greuges de Barcelona.
- Divendres 20 de maig, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimecres 25 de maig, reunió amb l'alcalde de Cambrils per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Dimecres 25 de maig, assistència al Consell Municipal de Veïns.
- Divendres 27 de maig, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimecres 1 de juny, reunió prèvia de treball i preparació de la Mesa de la Gent Gran.
- Divendres 3 de juny, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 3 de juny, assistència a la recepció oficial a la delegació de Mérignac al Saló de Plens de l'Ajuntament i inauguració de la Fira Temps de vi.
- Dilluns 6 de juny, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dimarts 7 de juny, reunió amb l'alcalde de Cubelles per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Divendres 10 de juny, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 13 de juny, reunió amb els portaveus dels grups municipals del consistori sobre el nou reglament del Defensor de la Ciutadania.
- Dimarts 14 de juny, reunió de la junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Dimarts 14 de juny, assistència a l'acte d'homenatge i atorgament de la Medalla de la Ciutat al pintor vilanoví Joaquim Budesca.
- Divendres 17 de juny, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimarts 21 de juny, assistència a la reunió de treball de la Comissió d'Ètica i Bon Govern.
- Dimecres 22 de juny, assistència al lliurament del premi Roig Toqués al Teatre Principal.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

- Dilluns 27 de juny, reunió amb l'alcaldeessa de Canyelles per parlar sobre la creació de la figura de Defensor o Síndic local en aquell municipi.
- Dijous 30 de juny, assistència al minut de silenci en homenatge a les víctimes de l'atemptat a l'aeroport d'Istanbul.
- Divendres 8 de juliol, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimarts 12 de juliol, reunió de la junta directiva del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya a Girona.
- Divendres 15 de juliol, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dissabte 16 de juliol, assistència a la inauguració de l'equipament museístic l'Espai Far.
- Dimecres 27 de juliol, assistència a la tercera sessió de la comissió de seguiment del Pla Local de l'Habitatge.
- Dijous 4 d'agost, assistència al Convit de la Festa Major celebrat al Saló de Plens l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Divendres 1 de setembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 23 de setembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 30 de setembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 3 d'octubre, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Divendres 7 d'octubre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 14 d'octubre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimecres 19 d'octubre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dijous 20 d'octubre, reunió del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya preparatòria del Congrés Internacional de Defensors locals.
- Dimecres 26 d'octubre, assistència al Consell Municipal de Veïns.
- Dijous 3 de novembre, reunió amb l'alcaldeessa de Vilanova i la Geltrú, el 1r tinent d'alcalde regidor de Comunicació, Participació i Agermanaments, Cooperació, Govern obert i Descentralització, i el Secretari.
- Dilluns 7 de novembre, programa de ràdio de Canal Blau, Tertúlia amb el Defensor de la Ciutadania.
- Dimecres 9 de novembre, assistència al comiat d'en Carles Dalmau, Síndic Municipal de Sant Boi del Llobregat
- Dilluns 14 de novembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimarts 15 de novembre, assistència al nomenament del nou Síndic Municipal de Viladecans.
- Divendres 18 de novembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dimecres 23, dijous 24 i divendres 25 de novembre, participació al I Congrés Internacional de Síndics i Defensors locals a Girona.
- Dissabte 26 de novembre, moderador de la 4a Assemblea Municipal Oberta.
- Divendres 28 de novembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio
- Dilluns 29 de novembre, programa de ràdio de Canal Blau, La Tertúlia.
- Divendres 9 de desembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Dilluns 12 de desembre, participació a la celebració del Dia Internacional dels Drets Humans a la Plaça de la Vila.
- Dilluns 12 de desembre, assistència a la concentració de rebuig a la guerra a Síria a la Plaça de la Vila.
- Divendres 15 de desembre, gravació programa a ràdio Vilafranca amb la Síndica de Vilafranca del Penedès.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

- Divendres 16 de desembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.
- Divendres 30 de desembre, gravació programa la Ciutat a Onda Cero Ràdio.

RECULL DE NOTÍCIES DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

3 de març de 2016
Diari de Vilanova

L'Assemblea Municipal Oberta aprova cinc propostes populars

Una quarantena de persones van participar a la tercera assemblea | La CUP es mostra molt crítica amb el govern pel tractament de l'AMO



L'Assemblea Municipal Oberta es va celebrar dissabte passat a Neàpolis

Una quarantena de persones van assistir dissabte passat, a Neàpolis, a la tercera edició d'una Assemblea Municipal Oberta a VNG. Les cinc propostes presentades a l'Assemblea Municipal Oberta de dissabte van ser votades afirmativament. Les propostes van ser: *La Geltrú, marca turística especialitzada en l'entorn medieval*, presentada per Manel Mateos; *les Mesures de seguretat vial adreçades a la infància*, presentada per Clara Alba; *les Places d'aparcament per a dones embarassades*, presentada per la Frontissa; *El pas sota via del carrer de l'Àncora*, presentat per Fèlix Senabre; i *l'Espai adaptat per al casal de dones*, presentat pel Casal de Dones. Les propostes seran traslladades a les comissions informatives municipals corresponents per tal de buscar-ne la viabilitat. El defensor de la Ciutadania, Josep Ibars, que va ser l'encarregat de moderar l'Assemblea.

La CUP s'ha mostrat molt crítica amb el tractament que l'equip de govern ha fet de l'Assemblea Municipal Oberta al considerar que **l'únic objectiu del govern és deixar que la convocatòria d'aquest tipus d'esdeveniments en què la participació i la democràcia directa són consubstancials acabin quedant en no res**. La candidatura creu que el govern municipal no ha fet cap mena difusió massiva prèvia a la convocatòria de l'assemblea, **la difusió es va limitar a**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

correus electrònics, les xarxes socials i anuncis minúsculs als mitjans de la premsa escrita. Hem trobat a faltar banderoles, fulls repartits a totes les cases, cartells als equipaments públics i als carrers més cèntrics o anuncis a pàgina sencera als mitjans de comunicació, segons indica la CUP en un comunicat de premsa.

La candidatura també lamenta que de moment només s'han convocat dues assemblees de caràcter anual i que la tercera, la de dissabte passat, es va convocar gairebé dos anys més tard que la darrera. **D'aquesta manera, espaiant-les tant en el temps i obviant el compromís de convocar dues assemblees anuals, el govern contribueix deliberadament a facilitar la inoperància d'unes convocatòries amb les quals la ciutadania no s'ha acabat de familiaritzar,** indica la CUP. Per aquesta formació perquè en aquesta darrera assemblea popular hagi disminuït la participació a 40 persones, quan les anteriors tenien més d'un centenar de persones. La CUP demana que el govern atengui el compromís de convocar dues assemblees populars anuals, que adreci els recursos necessaris per a realitzar bona promoció de la convocatòria, i perquè es faci un bon seguiment de les propostes aprovades.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

22 de març de 2016
Eix Diari

MEMÒRIA DE 2015

El Defensor de la Ciutadania de Vilanova compleix 15 anys amb més de 250 actuacions anuals

Josep Ibars: 'L'any electoral ha fet que els polítics baixin al carrer: han estat més en contacte amb la ciutadania i moltes de les consultes ja les han solucionat'

El 2015 va fer 5 actuacions d'ofici, com ara la petició d'una targeta d'aparcament gratuïta de 12 mesos a les persones amb problemes de mobilitat per accedir als equipaments sanitaris



El Defensor de la Ciutadania de Vilanova compleix 15 anys amb més de 250 actuacions anuals. Ajuntament de Vilanova

El Defensor de la Ciutadania va fer l'any 2015 un total del 257 actuacions (http://www.vilanova.cat/doc/doc_16596796_1.pdf), una més que l'any anterior. Josep Ibars va presentar la setmana passada al registre municipal la memòria de la institució, que destaca per un creixement en les consultes rebudes i una baixada en les queixes. El Defensor considera que el fet que l'any passat fos un any marcadament electoral ha fet que "els polítics baixessin al carrer, han estat més en contacte amb la ciutadania i moltes de les consultes ja les han solucionat".

Enguany fa 15 anys que funciona a VNG el Defensor de la Ciutadania. "Vull destacar una cosa per mi molt important. El dia 20 de desembre va fer 15 anys que es va instaurar la institució del Defensor de la Ciutadania a Vilanova. És un moment per recordar els dos antecessors meus, el Joan Collell -el Pere Tàpies que va ser el primer-, i l'Oleguer Arnau que malauradament ens va deixar" diu Josep Ibars.

22 de març de 2016

www.vilanova.cat

El Defensor de la Ciutadania destaca els quinze anys de funcionament de la institució a VNG

22/03/2016

3



El Defensor de la Ciutadania ha presentat la memòria del 2015 al registre municipal

Es manté el nivell d'actuacions, pugen les consultes i baixen les queixes

El [Defensor de la Ciutadania](#) va fer l'any 2015 un total del 257 actuacions, una més que l'any anterior. Josep Ibars va presentar la setmana passada al registre municipal la memòria de la institució, que destaca per un creixement en les consultes rebudes i una baixada en les queixes. El Defensor considera que el fet que l'any passat fos un any marcadament electoral ha fet que **"els polítics baixessin al carrer, han estat més en contacte amb la ciutadania i moltes de les consultes ja les han solucionat"**.

Enguany fa 15 anys que funciona a VNG el Defensor de la Ciutadania. **"Vull destacar una cosa per mi molt important. El dia 20 de desembre va fer 15 anys que es va instaurar la institució del Defensor de la Ciutadania a Vilanova. És un moment per recordar els dos antecessors meus, el Joan Collell -el Pere Tàpies que va ser el primer-, i l'Oleguer Arnau que malauradament ens va deixar"** diu Josep Ibars.

En Defensor també va presentar l'any passat 5 actuacions d'ofici, entre les quals destaca la petició d'una targeta d'aparcament gratuïta de 12 mesos a les persones amb problemes de mobilitat o que tenen malalties cròniques per tal d'accedir als equipaments sanitaris. **"Això val per l'aparcament dels Camilos i per la zona blava. He de dir que l'Ajuntament de Vilanova no només l'ha acceptat sinó que qualsevol persona que està en aquestes condicions pot entrar al web de l'Ajuntament i a través de tràmits sol·licitar la targeta aquesta"**.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Entre les altres quatre actuacions d'ofici, Ibars menciona també una modificació en el resguard de pagament d'excés horari a la zona blava, que s'ha fet a petició seva. Pel que fa a les queixes rebudes, el Defensor explica que les més importants són referents a l'IBI, i a les taxes i també a les llicències urbanístiques.

El Dilluns, 4 d'abril, Josep Ibars presentarà detalladament el resultat de la seva feina al llarg del 2015. Serà en el Ple de defensor, a partir de les 17 h.

4 d'abril de 2016
www.vilanova.cat

El Defensor de la Ciutadania presenta la memòria de 2015 i adverteix que la crisi està lluny d'acabar

04/04/2016

1



La figura del Defensor va complir 15 anys d'existència el desembre passat

El ple ordinari del mes d'abril a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha estat precedit de la celebració de la presentació de la Memòria de l'any 2015 del Defensor de la Ciutadania. La presentació ha estat introduïda per l'alcalde de la ciutat, Neus Lloveras, tot recordant que enguany la figura del Defensor de la Ciutadania compleix 15 anys des de la seva creació. Lloveras ha destacat la feina prèvia duta a terme pels anteriors defensors, com és el cas de Joan Collell i del ja desaparegut Oleguer Arnau, així com de l'actual, Josep Ibars. Així mateix, l'alcalde ha volgut remarcar el fet que **"la institució del Defensor de la Ciutadania és cada vegada més coneguda, que cada vegada té més prestigi, i que la seva independència i imparcialitat son garantia de qualitat democràtica."**

El Defensor de la Ciutadania, Josep Ibars, ha fet un extens resum de la Memòria de 2015. Ibars ha destacat que el **"20 de desembre va fer 15 anys que es va aprovar per unanimitat la instauració en aquesta ciutat de la figura del Defensor de la Ciutadania. Era un compromís valent, i ara 15 anys després podem dir que molt encertat. Donar les gràcies a ells, i a totes les persones que han treballat al Consistori i a l'Oficina del Defensor. Vull recordar i felicitar a les dues persones que m'han precedit: Joan Collell i, al malaurat Oleguer Arnau, que ens va deixar el 2012."**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Per Ibars la presentació de la memòria de 2015 dona comptes a la ciutadania perquè es una obligació legal i un deure moral. **"Tot i que alguns diuen que estem sortint de la crisi, des de l'Oficina del Defensor poden assegurar que hi ha moltes famílies en situació d'emergència social. Tot i trobar treball, hi ha persones que pateixen molt. Moltes famílies estan per sota del llindar de la pobresa, i persones cada vegada més de classe mitjana. Cal felicitar els treballadors de Serveis Socials de l'Ajuntament, per la feina que estan fent en aquest aspecte, i destacar la posada en marxa de l'economat d'aliments. Encoratjo l'ajuntament a seguir treballant i a dedicar més esforços en polítiques socials."**

Segons la memòria, 2015 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."**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

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." Segons Ibars, "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."

Ibars ha demanat a l'administració local, transparència, bona administració, sentit comú i justícia. **"Constatem comportaments que creen desconcert i desconfiança als ciutadans."** A la Memòria també hi figuren un seguit de recomanacions de les que destaquen la necessitat de l'administració de respondre les instàncies, queixes o consultes que es facin per escrit; que es canviï el telèfon que figura al revers de les



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

denúncies de la Policia Local, donat que es de pagament i fa temps que no funciona; millorar la coordinació entre els departaments de l'Ajuntament; ha constatat la mala praxis que s'exerceix des de l'Oficina de Gestió Tributària; i a reclamat un major compliment de les resolucions de l'AMO, entre d'altres. Ibars també ha fet un extens resum de les activitats del Defensor com l'assistència a diversos mitjans de comunicació, l'organització de xerrades, les reunions amb regidors i regidores i tècnics municipals. Ibars també ha volgut destacar 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. Finalment ha volgut agrair el treball de dos col·laboradors de l'Oficina com Esther Campins i Carlos Escoriza, i el suport dels altres Síndics del país.

El torn d'intervencions dels grups municipals l'ha obert Carlos Remacha des del PP, que ha volgut agrair la tasca que el defensor du a terme. **"Hem de seguir treballant en aquest àmbit. L'administració pública ha de resoldre el problemes de la ciutadania i no al contrari. Hi ha més consultes que queixes i això es molt important. Recollim les seves queixes com la celeritat amb la resposta de la administració; demanar més coordinació entre els departaments de l'ajuntament; i vetllar pel compliment de les propostes de l'AMO. Cal seguir treballant en mesures que millorin la transparència de l'administració."**

Des de Som VNG, Emver Aznar ha agraït la **"la fotografia actual que fa de Vilanova i la Geltrú. Estem totalment d'acord amb vostè. Hi ha una onada nova de crisi que estan patint moltes famílies. Compartim moltes queixes i coincidim que manquen espais de debat per discutir problemàtiques a llarg termini, i que existeix dificultat per a la fluïdesa de la informació. També caldria veure si es fa difusió suficient de la seva institució."**

Francis Álvarez, de C's, ha destacat del Defensor no només la seva tasca reflectida a la memòria, sinó també **"la seva dedicació molt més enllà de l'horari d'oficina. Cal destacar la independència mostrada des del seu càrrec. Volem destacar l'estat d'emergència social fins i tot en persones que tenen feina. Cal entendre que hi ha persones que estan en una situació molt precària. Hi ha un excés de burocràcia que no està al servei de les persones. I cal revisar les ordenances i mirar si cal canviar coses."**

Des d'ERC, Queti Vinyals, ha volgut posar també l'accent en el fet que la crisi **"segueix escanyant moltes persones, famílies de la ciutat i del país. Cal reformular i crear estructures noves, i escoltar i atendre les propostes i les reclamacions. Les mobilitzacions socials reclamen canvis i transformacions que han de venir. No podem amagar el cap sota l'ala i cal que responguem amb diàleg i participació. Constatem que una de les preocupacions de la memòria és l'espai públic i la mobilitat, seguit de les queixes sobre l'habitatge. La voluntat d'ERC és la de continuar treballant en tots aquests aspectes, així com millorar la relació amb el Defensor de la Ciutadania."**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Josep Maria Domènech ha senyalat que **"la memòria és molt similar a la de l'any passat i creiem que hauria d'haver crescut. Cal fer més difusió de la figura del Defensor de la Ciutadania. Sobre el conjunt d'actuacions només n'hi ha nou que siguin de serveis socials. Segurament el problema és la de la difusió. Cal treballar en el fet que l'administració no respongui al ciutadà."**

Des del PSC, Teresa Llorens ha manifestat que la memòria i la institució del Defensor son un **"instrument de bon govern i de bona administració. Les seves paraules i recomanacions ens posen en alerta, però també destaca la immillorable col·laboració amb l'Ajuntament. Això fa palès el compromís d'aquesta administració per millorar el nostre funcionament. La seva tasca es fonamental. Cal que ens esforcen per tenir una millor administració municipal, i des de les govern ja ho estem fent com ho demostren els treballs sobre RSC, el codi ètic, o el compliment de les lleis sobre transparència."**

Finalment, Glòria Garcia, des de CiU, ha agraït **"l'acurada memòria i la feina feta al llarg d'aquests anys del Defensor de la Ciutadania. També creiem que s'hi hi ha menys queixes és perquè el govern ha millorat. Avui és un dia de celebració. Són 15 anys de Defensor de la Ciutadania i cal posar en valor la feina fet per Joan Collell, Oleguer Arnau i ara per Josep Ibars."**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

4 d'abril de 2016
Diari de Vilanova, edició digital

Més actuacions i menys queixes per al Defensor de la Ciutadania durant el 2015

El 45% de les queixes, perquè l'administració no dona resposta en el període establert



Josep Ibars, durant la seva intervenció al ple municipal d'aquest dilluns | Sidru C.

Durant el 2015 l'oficina del Defensor de la Ciutadania va registrar 257 actuacions, quatre més que el 2014, tot i que el nombre de queixes ha disminuït. De la memòria que Josep Ibars ha presentat al primer punt del ple municipal de Vilanova d'aquest dilluns, se'n desprèn que el nombre de consultes s'ha incrementat un 36% i, en canvi, el nombre de queixes ha disminuït un 35%. De les queixes, la dada més contundent que Ibars ha destacat és que **el 45% estan motivades perquè l'administració pública no els ha contestat en el període establert per fer-ho.**

En la seva presentació, Ibars ha reivindicat la queixa com **un acte de normalitat democràtica** i la institució que encapçala, que celebra el quinze aniversari, com **un pas més per l'enfortiment de la democràcia local**. Ibars ha destacat que **es detecta una lleugera recuperació econòmica, però no s'ha reduït la quantitat de persones que viuen en situació precària**. Al llarg del darrer any ha assegurat que **hem constatat que les situacions d'emergència social no han minvat, que s'accentuen quan hi ha fills i que ara ja no només es troben en aquesta situació persones que estan a l'atur, sinó també d'altres que treballen amb contractes precaris i incerts.**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

En total el Defensor ha rebut 39 queixes, de les quals se'n van desestimar 6. De les 33 admeses, en 22 s'ha acceptat la seva recomanació per part de l'Ajuntament, en 2 no s'ha acceptat i 7 s'han derivat al Síndic de Greuges. Fins a 24 de les queixes s'han adreçat a Serveis Viaris i Mobilitat.

A l'edició en paper del DV d'aquest 8 d'abril s'ampliarà la informació, amb un reportatge sobre les queixes més habituals i les més curioses.



8 d'abril de 2016
[Diari](#) de Vilanova

8 d'abril de 2016 • LOCAL

DIARI DE VILANOVA • 17

SOCIETAT

“L'emergència social ja la pateix gent que treballa”

El Defensor de la Ciutadania registra 257 actuacions durant el 2015

El 45% de les 39 queixes són perquè l'administració no contesta a temps

MARC ORTIZ DE URBINA
marc.ortiz@diaridevilanova.cat
VILANOVA I LA GELTRÚ

El Defensor de la Ciutadania alerta que tot i que des de la seva oficina s'està notant un lleuger procés de reactivació econòmica, aquesta recuperació no ha arribat a les famílies que pateixen precarietat laboral, i rise d'exclusió. Josep Ibars fins i tot constata que ara hi ha persones que treballen i que viuen en una situació d'emergència social a causa de la precarietat laboral que pateixen. Afegeix també que aquesta situació d'extrema vulnerabilitat cada cop afecta més persones de classe mitjana i es veu agreujada quan les famílies afectades tenen fills a càrrec seu. Aquesta és una de les principals conclusions que es desprenen de la memòria 2015 del Defensor de la Ciutadania, presentada al ple de l'Ajuntament de Vilanova aquest dilluns a la tarda.

Pel que fa a les xifres, durant el 2015 l'oficina del Defensor va registrar 257 intervencions, quatre més que l'any passat, repartides en 126 visites i 131 expedients. Dels 131 expedients oberts, 87 van ser consultes, 39 eren quei-



Josep Ibars, dilluns a la tarda al saló de plens. **SOROC**

xes i 5 han estat actuacions d'ofici. Mentre que les consultes s'han incrementat un 36% respecte a l'any anterior, el nombre de queixes ha disminuït un 35%.

Pel que fa a la naturalesa de les queixes i consultes, 24 tenen a veure amb el departament de Serveis Viaris i Mobilitat; 13 estan relacionades amb Urbanisme, Llicències i Habitatge; 12 estan relacionades amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor; i 11 als Serveis de Gestió Tributà-

“No pot ser que es cobri l'IBI i la brossa a una persona que acaba de signar la dació de pagament i no té res”

JOSEP IBARS
DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

ria i Recaptació. Només nou de les actuacions estan relacionades amb els Serveis Socials; 8 tenen a veure amb la Companyia d'Aiguës; 8 amb Seguretat i Protecció Ciutadana; 7 amb el Medi Ambient; i 6 relatives al Servei de Mediació. L'any passat el Defensor va derivar 19 expedients al Síndic de Greuges.

Al memorial hi destaquen dos casos que el mateix defensor qualifica d'**exemplars**. El primer és el que afecta un ciutadà que des del 2012 havia domiciliat el pagament de l'IBI i l'impost de la brossa de dos habitatges de la seva propietat. La sorpresa va arribar quan va rebre una notificació de constreyniment i una carta de pagament amb recàrrec del 10% i costes per un

total de 514,91 euros en concepte d'IBI d'una de les finques. Pel motiu que fos, aquella quantitat, que havia autoritzat, no se li havia cobrat. Va presentar la queixa i un decret de l'Alcaldessa ordenava que se li retornés el recàrrec. Però, sorprenentment, el passat 3 de febrer va constatar amb sorpresa que l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona li havia embargat els diners del seu compte. La gestió del Defensor va permetre que el ciutadà recuperés els 108 euros que se li havien cobrat com a recàrrec. Ibars troba que aquest cas és una clara prova de **descoordinació** i lamenta que l'oficina de la Diputació cregui que té més poder que un decret de l'alcalde.

L'altre cas afecta un ciutadà que havia signat la dació de pagament del seu habitatge el 20 de desembre. Bankia els va retardar la signatura fins al 8 de gener, per no coincidir amb les festes de Nadal. Aquests 8 dies van implicar que a aquest ciutadà l'Ajuntament li reclamés l'IBI i el rebut de la brossa de tot l'any 2015. L'home, que ha estat atès pels Serveis Socials de Vilanova, té una família de quatre persones. El Defensor va demanar a l'Ajuntament que se li condonés el deute.

Un telèfon 902 polèmic

La implicació de Josep Ibars amb la institució que encapçala és total. Això el porta a tirar endavant diverses actuacions d'ofici. Una d'elles fa referència al fet que al revers de les multes de la Policia Local hi figura el telèfon 902 123 623 per tal de sol·licitar informació. Segons Ibars, les trucades a aquest telèfon fa molt temps que no són ateses i, a més, les persones que truquen han de pagar el cost de la trucada, que és de tarifació addicional. El Defensor reclama que l'accés telefònic a l'administració no pot tenir un cost afegit.

13 de juliol de 2016
El Punt Avui

Més de cent síndics locals de tot el món es reuniran a Girona

■ El primer Congrés Internacional de Defensors Locals es farà al novembre i s'hi promourà la Declaració de Girona



Una desena de síndics locals van participar ahir en la presentació del Congrés junt amb l'alcaldessa de Girona i el president de la Diputació Foto: EDUARDO ZAZO.

LURDES ARTIGAS - GIRONA

El primer congrés internacional de síndics i defensors del ciutadà, que es farà del 23 al 25 de novembre a Girona, està previst que reuneixi un centenar de participants, provinents sobretot de Catalunya però també de diversos punts d'Europa i fins i tot d'Amèrica. Així ho va explicar ahir Ramon Llorente, defensor de la ciutadania de Girona i president del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, principal impulsor del congrés. Els principals objectius de la trobada són donar més visibilitat a la tasca d'aquesta institució i també servir de punt d'intercanvi d'experiències entre síndics de diferents països. El fil conductor de la trobada, que es desenvoluparà amb el lema *Pensem globalment, defensem localment*, serà la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (aprovada l'any 2000 a Saint-Denis), a partir de la qual s'articularan sis sessions i s'acabarà amb una declaració final, que amb el nom de Declaració de Girona vol reivindicar el paper dels síndics locals en la protecció dels drets humans.

“És un honor per a la ciutat que se la relacioni amb aquestes figures essencials per garantir la qualitat democràtica, la cultura de la pau i la defensa dels drets humans”, va remarcar l'alcaldessa, Marta Madrenas, amb referència sobretot al nom de la declaració final.

El congrés es va començar a gestar ara fa un any, amb l'impuls de Llorente i del llavors alcalde de Girona, Carles Puigdemont. El president de la Diputació, Pere Vila, va explicar que va ser una de les primeres visites que va rebre i que va tenir clar que la institució hi havia de participar activament.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

LA DATA

23.11.16

és el dia

que començarà el
Congrés Internacional de
Defensors Locals, que
durarà tres dies (fins al
25).

Primers noms confirmats

El premi Nobel de la Pau de l'any passat i membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, Ahmed Galai, serà l'encarregat de clausurar el dia 25 de novembre el congrés, que haurà obert dos dies abans el síndic de greuges. Entre els ponents confirmats hi ha diversos membres del Consell d'Europa, els presidents de les associacions de municipis catalanes i també de la federació espanyola, i defensors del poble de localitats tan importants com París, Gant i Barcelona. Està pendent de confirmar la participació del de Cali a Colòmbia; l'exdefensor del poble Álvaro Gil Robles; l'alcalde de Barcelona, Ada Colau, i el conseller d'Afers Estrangers, Raül Romeva, a més de defensors del poble de Grècia i Alemanya. Pel que fa als assistents, s'han convidat tots els síndics europeus i alguns d'americans, i es creu que hi haurà una bona representació de països com França, Holanda i Alemanya.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

24 de juliol de 2016
Eix Diari

PLE MUNICIPAL

La revisió del Reglament del Defensor de la Ciutadania a debat

La setmana passada va tenir lloc el debat sobre el reglament del Defensor de la Ciutadania, on la CUP hi va presentar una bateria de propostes de millora





AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

La CUP de Vilanova, des del grup de treball de Participació ha estat treballant en diverses propostes de millora per a aquest document, dins del marc debat i revisió de diversos mecanismes de participació ciutadana iniciat ja fa uns mesos. Algunes d'aquestes idees són:

- Que el Defensor tingui facilitat d'accés a la informació que necessiti i també pugui presentar mocions d'entitats al ple, evitant així que les associacions hagin de recórrer a un grup polític perquè les presenti
- Eliminació d'aquells punts del reglament susceptibles a ser interpretats de manera ambigua o partidista, ja que la figura del Defensor ha de mantenir-se al marge dels partits polítics i ha de ser percebut com a un representant de la ciutadania.
- També s'ha inclòs la proposta de l'Assemblea Municipal Oberta de què el defensor sigui escollit per votació popular, en lloc de les 2/3 parts del ple municipal. A més, s'ha definit la manera com es convocaria aquesta elecció, i com es realitzaria el procés de votació.

El passat dilluns 11 estava convocat el debat per tractar totes les propostes de modificació d'aquest reglament, on hi havien de participar tots els grups polítics amb representació al ple de

l'Ajuntament. La trobada no va despertar gaire interès, ja que només hi van assistir dos representants del govern, una tècnica, un representant de SOM VNG i una de la CUP.

El debat no va ser gaire ric, ja que no s'havia enviat la documentació corresponent als grups i cap de les propostes fetes va ser acceptada. Tot i així, la formació independentista manifesta que seguirà fent totes les propostes que calguin per avançar cap a la democràcia directa, aconseguint que la gent pugui decidir el seu futur en tots els aspectes de la seva vida.

La CUP de Vilanova lamenta profundament aquest fet, ja que sembla que no es reconegui la vàlua de la figura del Defensor ni que el govern s'hagi pres seriosament les propostes votades i acceptades a l'Assemblea Municipal Oberta.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

23 d'octubre de 2016
Diari de Vilanova

Polèmica sobre l'empadronament de persones que ocupen habitatges a Vilanova

La PAH Garraf, CUP i Som VNG sostenen que hi ha hagut un canvi de criteri | El govern manté que el protocol l'únic que fa és evitar el frau i l'efecte crida



La PAH va mostrar la seva protesta al ple de l'Ajuntament | Fèlix Pascual

Els grups municipals de la CUP i Som VNG mantenen que l'Ajuntament de Vilanova ha canviat de criteri en relació a l'empadronament a la ciutat. El 25 de maig, la CUP va preguntar formalment si hi havia hagut un canvi de criteri després d'haver recollit diverses queixes per la demora en el procés d'empadronament. La resposta del govern va ser que aplicava la legislació vigent actualitzada amb la resolució de 16 de març de 2015, de la Subsecretaria de l'Estat.

Al setembre, l'Oficina del Defensor de la Ciutadania va demanar al govern que li facilités el protocol d'empadronament per comprovar si es vulnera el dret de la ciutadania, després de molts mesos de rebre queixes sobre la dificultat de culminar l'empadronament.

Al darrer ple, la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca del Garraf, a través de la CUP i Som VNG, va presentar una moció per donar celeritat als casos pendents d'empadronament i la creació d'un protocol que permeti a les persones que no puguin aportar documentació que provi la veracitat de les dades sobre el domicili i que, en casos de persones amb dificultats econòmiques, se'ls pugui instal·lar un comptador de llum i aigua amb l'empadronament. La moció es va aprovar, però el govern no va votar aquests darrers punts.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

El dijous posterior al ple, la CUP i Som VNG va demanar que la PAH fos convidada a la reunió per tractar aquest tema. Però el govern es va oposar a l'assistència de la PAH, en considerar que **era una reunió política dels grups municipals** i que **els canals de reunió amb les entitats són altres**, segons el portaveu del govern, Juan Luís Ruiz.

La PAH sosté que encara hi ha 63 expedients d'empadronament per resoldre, alguns amb un any d'endarreriment, com un cas que ha canviat d'habitatge de lloguer a ocupació dins la ciutat. La plataforma sosté des de fa mesos que el procediment d'empadronament s'ha complicat burocràticament per tota la documentació que se sol·licita. L'empadronament de les persones que ocupen un habitatge és necessari per poder tenir accés a la Seguretat Social i al comptador social. **Si no, aquests casos estan abocats a tenir el mínim suport humanitari a urgències**, diu una portaveu de la PAH.

Enver Aznar, per Som VNG, **creu que tot plegat és una decisió política, tot i que diuen que no hi ha una discrecionalitat**. Josep Maria Domènech, per la CUP, diu que no entenem **per què el govern manté que no hi ha hagut cap canvi de criteri. Fins al dia del ple no hi havia cap protocol nou, ara sí**.

El portaveu del govern, Juan Luís Ruiz, explica que el protocol s'aplica des del febrer i que el que fa és **garantir l'empadronament, aplicant criteris justos per tal que les persones que ho necessitin entrin dins del circuit de Serveis Socials**. El portaveu, però, reconeix que el protocol suposa un filtre burocràtic per evitar frauds i l'efecte crida. **L'empadronament dóna drets i els recursos són limitats**, apunta.

23 de novembre de 2016
Comunicació- FòrumSD



CONGRÉS
INTERNACIONAL
DEFENSORS
LOCALS



FÒRUM DE
**SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES**
LOCALS DE CATALUNYA

NOTA DE PREMSA 23/11/2016

Carles Puigdemont: "Si en nom de la llei es trepitgen drets fonamentals, és obligatori fer canvis profunds"

El president de la Generalitat ha inaugurat aquest matí a Girona el Congrés Internacional de Defensors Locals

El president de la Generalitat de Catalunya, **Carles Puigdemont**, ha inaugurat aquest matí el primer **Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16)**, que reuneix des d'avui i fins divendres *ombudsman* de tot el món al Palau de Congressos de Girona, organitzat pel **Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya (FòrumSD)**. Puigdemont ha estat acompanyat per l'alcaldesa de Girona, **Marta Madrenas**; el president del FòrumSD i defensor de la ciutadania de Girona, **Ramon Llorente**; el president de la Diputació de Girona, **Pere Vila**; i el director de la Representació de la Comissió Europea a Barcelona, **Ferran Tarradellas**.

La trobada vol reivindicar el paper de les ciutats i dels seus *ombudsman* en la defensa dels Drets Humans. En aquest context, el president del Govern ha assegurat que "els Drets Humans estan en risc perquè estan violentats a moltes parts del món". "Ni tan sols a Europa es pot dir que estiguin garantits", ha valorat Puigdemont, per qui "quan en nom de la llei es trepitgen drets fonamentals, és obligatori que fem canvis profunds".

Puigdemont ha definit els defensors locals com a "síndics de bondat" i ha obert l'anomenat 'Mur de les Reflexions', l'espai del Congrés en el qual els assistents poden escriure les seves impressions sobre el tema objecte de debat. El President hi ha deixat un missatge en el qual afirma: "A Girona neix una esperança que va de baix a dalt amb el propòsit de fer una Catalunya lliure fidel defensora dels Drets Humans".

Més d'una seixantena de síndics internacionals

El Congrés Internacional de Defensors Locals és la primera trobada d'aquestes característiques que es desenvolupa a Catalunya i reuneix aquests dies prop de 200 persones d'onze nacionalitats. Entre els assistents hi ha més de 60 defensors o síndics de diferents ciutats internacionals, a més de membres de defensories, municipis i institucions.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

A banda de la inauguració, aquest matí també ha tingut lloc la conferència inaugural, a càrrec de **Rafael Ribó**, síndic de greuges de Catalunya, que ha emplaçat els assistents a fer xarxa per garantir un millor servei a la ciutadania.

Sota el lema, *Pensem globalment, defensem localment*, la trobada consta de sis sessions en les quals es discutiran com interrelacionar millor la tasca que realitzen les diferents sindicatures, quina interpretació cal fer de Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat avui en dia i quines són les línies vermelles dels Drets Humans en l'actualitat, entre d'altres temes. La darrera jornada del Congrés es dedicarà, principalment, a debatre sobre el paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen.

El LOIC vol ser també el marc en el qual s'aprovi l'anomenada **Declaració de Girona**, una reivindicació del paper dels síndics locals en la protecció dels Drets Humans en un moment en què la crisi econòmica i els canvis socials i polítics n'han provocat una important retallada. En aquest sentit, la Declaració reivindicarà que la Llei de Governos Locals de Catalunya inclogui la obligatorietat de crear la figura d'un síndic o defensor local per als municipis de més de 20.000 habitants. El simposi també s'ha fixat com a objectius posar en valor les defensories locals i potenciar el treball conjunt entre aquestes institucions agrupant-les en una xarxa internacional.

El primer Congrés Internacional de Defensors Locals, compta amb la participació de ponents d'Europa i Llatinoamèrica. En destaquen **Carlos Constenla**, president del Instituto Latinoamericano de Ombusman; **Ahmed Galai**, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau (que va rebre el Premi Nobel de la Pau 2015); **Hervé Carré**, médiateur d'Angers (França); **Rita Passemiers**, Síndica de Gant (Bèlgica), **Katarina Žeželj**, Ombudswoman de Belgrad (Sèrbia) i **Héctor Hugo Montoya Cano**, Personero Municipal de Santiago de Cali (Colòmbia).

A nivell més local, també hi són al LOIC **José Manuel Bandrés**, magistrat del Tribunal Suprem; **Assumpció Vilà**, Síndica de Barcelona i **David Bondia**, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, entre d'altres.

Pel que fa als participants, el LOIC16 compta amb representants de sindicatures de l'Estat espanyol, França, Bèlgica, Rússia, Islàndia, Llatinoamèrica, Sèrbia i Alemanya, entre d'altres.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

28 de novembre de 2016

Diari de Vilanova

L'AMO aprova 7 propostes per millorar l'espai públic, reconèixer valors i idees i donar suport al col·lectiu educatiu

L'assemblea va rebutjar dues propostes relatives a l'església dels Josepets i a l'aparcament a la platja del Far



La proposta va ser aprovada amb 30 vots a favor i 3 abstencions. | Ajuntament de VNG

L'assemblea Municipal Oberta de dissabte va aprovar 7 propostes presentades per diferents col·lectius i ciutadans a títol personal. Les idees que tiren endavant proposen millores a l'espai públic, el reconeixement a valors i idees, suport al col·lectiu educatiu de la ciutat i compliment de compromisos ja adquirits. Dos suggeriments sobre el nou ús d'un equipament i sobre l'aparcament a la platja van ser rebutjades.

La primera proposta a ser debatuda parlava d'establir el dia dels valors republicans a la ciutat i va ser presentada per l'Associació Garraf per la República. Neus Benavent, en nom de l'associació va explicar la idea de fer un acte institucional un cop l'any, en un format que pot ser variable, de record i homenatge **"a les persones que van perdre la vida i la llibertat defensant aquest govern legítim"**. La proposta es va aprovar amb 50 vots a favor i 2 abstencions.

Fèlix Senabre, en nom de l'Associació de Veïns del Barri de Mar va presentar algunes possibilitats per millorar a l'Eixample de Mar. La idea és que els **"solars degradats s'utilitzin i que ho pugui**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

fer servir tothom a Vilanova. Creiem que donarà molta vida en una zona desaprofitada que està al centre". La proposta també es va aprovar amb 49 vots a favor i 4 abstencions.

El tercer projecte a debat parlava de reconvertir l'ús de l'església dels Josepets, presentat per Ramon Guinda Bou. El ponent va explicar que no considerava que l'església fos l'espai per guardar el bestiar popular, "**perquè no és el lloc adequat. Cal saber aprofitar una església per exposicions, conferències i música per a tothom, de caràcter gratuït**". La proposta va decaure amb 14 vots en contra, 11 a favor i 27 abstencions.

Margarita Serra va ser presentar la quarta proposta, que demanava millores a l'espai situat entre la via del tren i la ronda Mediterrània, entre els carrers Roger de Llúria i Joan d'Àustria. La ponent va mostrar imatges sobre l'ús inadequat que es fa d'aquell espai i va demanar més neteja i també la col·locació d'una tanca per impedir el creuament de la via. La votació es va partir en dues. La primera se centrava en les demandes de neteja i millora de l'aparcament, que es va aprovar amb 59 vots a favor i una abstenció. La col·locació d'una tanca va tenir 51 vots a favor, 2 en contra i 6 abstencions.

Una altra de les propostes a debat va ser per visibilitzar l'agermanament amb la ciutat de Matanzas, presentada pel Casal d'Amistat Cuba-Garraf. L'associació va recordar que el 10 de desembre es compleixen 20 anys de l'agermanament amb Matanzas, i suggereix que cada any al voltant de la data es realitzi una jornada cultural al voltant de la ciutat cubana. El resultat de la votació va ser de 41 vots a favor, 4 en contra i 12 abstencions.

Jaume Marsé, en nom de l'Associació per la Protecció del Medi Ambient, APMA, va demanar el compliment del reglament del Consell de Medi Ambient. El ponent va fer un recordatori dels compromisos adquirits que no s'han acomplert i va demanar que es duguin a terme. La proposta va ser aprovada amb 30 vots a favor i 3 abstencions.

El representant de l'AMPA de l'escola Sant Jordi va defensar una proposta per augmentar la seguretat al voltant de l'escola, va demanar més neteja als espais públics que envolten el centre i va reclamar compromisos pel que fa a material i equipaments que no s'han complert. Tots els vots emesos, 58, van ser favorables.

També va obtenir tots els vots favorables, 41 en aquest cas, el projecte de "camins escolars: promovem espais públics per a infants i joves", presentada per diverses AMPES de centres educatius de la ciutat.

L'última proposta que es va debatre va ser de Rafel Mestres, sobre l'aparcament a la platja del Far. Segons el ponent, "**és una exageració eliminar l'aparcament de tota la vida, parlo de deixar un aparcament ben organitzat per uns 200 cotxes, no és cap paratge natural**". El resultat de la votació va ser de 27 vots en contra, 16 abstencions i 5 vots a favor.

La quarta edició de l'Assemblea Municipal Oberta, AMO, a Vilanova i la Geltrú es va dur a terme a Neàpolis dissabte a la tarda, amb l'assistència d'una vuitantena de persones. L'alcalde de VNG, Neus Lloveras, va fer la presentació de l'assemblea i el defensor de la Ciutadania, Josep Ibars, va ser l'encarregat de moderar la sessió.

Ara les propostes aprovades en [aquesta AMO](#) passaran a ser estudiades i debatudes tècnicament. A l'[apartat corresponent](#) del web municipal es pot fer un seguiment de l'estat de les propostes aprovades en totes les AMOs que s'ha fet fins ara.

28 de novembre de 2016

www.vilanova.cat

L'AMO aprova 7 propostes per millorar l'espai públic, reconèixer valors i idees i donar suport al col·lectiu educatiu

28/11/2016

5



L'auditori de Neàpolis va acollir la 4a AMO

L'assemblea va rebutjar dues propostes relatives a l'església dels Josepets i a l'aparcament a la platja del Far

L'assemblea Municipal Oberta de dissabte va aprovar 7 propostes presentades per diferents col·lectius i ciutadans a títol personal. Les idees que tiren endavant proposen millores a l'espai públic, el reconeixement a valors i idees, suport al col·lectiu educatiu de la ciutat i compliment de compromisos ja adquirits. Dos suggeriments sobre el nou ús d'un equipament i sobre l'aparcament a la platja van ser rebutjades.

La primera proposta a ser debatuda parlava d'establir el dia dels valors republicans a la ciutat i va ser presentada per l'Associació Garraf per la República. Neus Benavent, en nom de l'associació va explicar la idea de fer un acte institucional un cop l'any, en un format que pot ser variable, de record i homenatge **"a les persones que van perdre la vida i la llibertat defensant aquest govern legítim"**. La proposta es va aprovar amb 50 vots a favor i 2 abstencions.

Fèlix Senabre, en nom de l'Associació de Veïns del Barri de Mar va presentar algunes possibilitats per millorar a l'Eixample de Mar. La idea és que els **"solars degradats s'utilitzin i que ho puguem fer servir tothom a Vilanova. Creiem que donarà molta vida en una zona desaprofitada que està al centre"**. La proposta també es va aprovar amb 49 vots a favor i 4



abstencions.

El tercer projecte a debat parlava de reconvertir l'ús de l'església dels Josepets, presentat per Ramon Guinda Bou. El ponent va explicar que no considerava que l'església fos l'espai per guardar el bestiar popular, **"perquè no és el lloc adequat. Cal saber aprofitar una església per exposicions, conferències i música per a tothom, de caràcter gratuït"**. La proposta va decaure amb 14 vots en contra, 11 a favor i 27 abstencions.

Margarita Serra va ser presentar la quarta proposta, que demanava millores a l'espai situat entre la via del tren i la ronda Mediterrània, entre els carrers Roger de Llúria i Joan d'Àustria. La ponent va mostrar imatges sobre l'ús inadequat que es fa d'aquell espai i va demanar més neteja i també la col·locació d'una tanca per impedir el creuament de la via. La votació es va partir en dues. La primera se centrava en les demandes de neteja i millora de l'aparcament, que es va aprovar amb 59 vots a favor i una abstenció. La col·locació d'una tanca va tenir 51 vots a favor, 2 en contra i 6 abstencions.

Una altra de les propostes a debat va ser per visibilitzar l'agermanament amb la ciutat de Matanzas, presentada pel Casal d'Amistat Cuba-Garraf. L'associació va recordar que el 10 de desembre es compleixen 20 anys de l'agermanament amb Matanzas, i suggereix que cada any al voltant de la data es realitzi una jornada cultural al voltant de la ciutat cubana. El resultat de la votació va ser de 41 vots a favor, 4 en contra i 12 abstencions.



Jaume Marsé, en nom de l'Associació per la Protecció del Medi Ambient, APMA, va demanar el compliment del reglament del Consell de Medi Ambient. El ponent va fer un recordatori dels compromisos adquirits que no s'han acomplert i va demanar que es duguin a terme. La proposta va ser aprovada amb 30 vots a favor i 3 abstencions.

El representant de l'AMPA de l'escola Sant Jordi va defensar una proposta per augmentar la seguretat al voltant de l'escola, va demanar més neteja als espais públics que envolten el centre i va reclamar compromisos pel que fa a material i equipaments que no s'han complert. Tots els vots emesos, 58, van ser favorables.

ASSEMBLEA MUNICIPAL OBERTA (AMO)

Com cada any, en la redacció d'aquesta memòria, tinc l'obligació d'exposar a tots vostès el seguiment, control i l'estat d'execució de les propostes aprovades en les Assemblees Municipals Obertes, encara que correspon i és responsabilitat dels representant polítics d'aquest Consistori la seva acceptació o aprovació, ja sigui per acord en la Comissió Informativa corresponent o en sessió plenària.

Aquest any s'han realitzat dues Assemblees Municipals Obertes, la primera es va celebrar el dia 27 de febrer i la segona el 26 de novembre. Entre les dues assemblees van ser presentades i debatudes 14 propostes.



*4a Assemblea Municipal Oberta, celebrada el dia
26 de novembre de 2016*

En l'Assemblea Municipal Oberta celebrada el passat 27 de febrer s'havien presentat 6 propostes. Després del sorteig, la proposta que va quedar en reserva va ser retirada pel seu ponent, passant a ocupar el primer lloc en l'ordre de presentació de la propera assemblea. Les cinc restants van ser presentades i debatudes en l'ordre següent:

1. Marca Turística: La Geltrú especialitzada en l'entorn medieval.
Presentada pel Sr. Manuel Mateos
2. Mesures de Seguretat vial adreçades a la infància.
Presentada per la Sra. Clara Alba
3. Places d'aparcament per a dones embarassades.
Presentada per la Sra. Neus Benavent,
en representació de La Frontissa
4. Pas sota la via del carrer Àncora.
Presentada pel Sr. Fèlix Senabre i la Sra. Marta Elias,
en representació de l'Associació de Veïns del Barri de Mar

5. Espai adaptat per al Casal de Dones.
Presentada pel Casal de Dones

Totes aquestes propostes, una vegada debatudes pels assistents inscrits i sotmeses a la seva votació, van ser aprovades per l'assemblea.

El dia 26 de novembre va tenir lloc la segona Assemblea Municipal Oberta que es celebrava aquest any. Per a aquesta assemblea s'havien presentat i acceptat 9 propostes, les 5 primeres que passaven directament i les 4 restant quedaven com a reserves.

Les 5 primeres propostes es van presentar, per ser debatudes per aquest ordre:

1. Establir el dia dels valors republicans.
Presentada per la Sra. Neus Benavent,
en representació de l'Associació Garraf per la República
2. Millores a l'Eixample de Mar.
Presentada pel Sr. Fèlix Senabre,
en representació de l'Associació de Veïns del Barri de Mar
3. Reconvertir l'ús de l'església dels Josepets.
Presentada pel Sr. Ramon Guinda
4. Millores a l'espai situat entre la via del tren i la Ronda Mediterrània, entre els carrers Roger de Llúria i Joan d'Àustria. (L'assemblea va decidir dividir aquesta proposta en dues parts: una part que fa referència a posar una tanca per impedir que es pugui accedir a la via del tren i una altra part que fa referència a la neteja i conservació de la zona).
Presentada per la Sra. Margarita Serra
5. Visibilitzar l'agermanament amb la ciutat de Matanzas.
Presentada per l'Associació Casal d'Amistat Cuba-Garraf

Una vegada tractades aquestes propostes, i com que restava temps per finalitzar l'assemblea, d'acord amb els assistents, es va procedir a la presentació per ser debatudes les 4 propostes que estaven com a reserves, amb l'ordre següent:

6. Compliment del reglament del Consell de Medi Ambient.
Presentada pel Sr. Jaume Marsé,
en representació de l'APMA
7. Mesures per augmentar la seguretat al voltant de l'escola Sant Jordi.
Presentada per l'AMPA Sant Jordi
8. Camins escolars: promovem espais públics per a infants i joves.
Presentada per diverses AMPES
9. Aparcament a la platja del Far.
Presentada pel Sr. Rafel Mestres

Després de ser debatudes i votades totes les 9 propostes, inclosa la proposta núm. 4, que es va dividir amb dues votacions, l'Assemblea va acordar l'aprovació de totes les propostes excepte les següents:

3. Reconvertir l'ús de l'església dels Josepets.
9. Aparcament a la platja del Far.

Totes les propostes presentades a les Assemblees Municipals Obertes que es van celebrar el 2016, una vegada aprovades, van ser traslladades a les Comissions Informatives corresponents per a la seva valoració i aprovació.

A continuació es detalla el seguiment i l'estat en que es troben cada una de les 26 propostes aprovades en les quatre Assemblees Municipals Obertes que s'han celebrat a Vilanova i la Geltrú, després de la seva avaluació o aprovació en les Comissions Informatives corresponents.

RELACIÓ DE PROPOSTES APROVADES I TANCADES

1a AMO *Reconeixement de la Turuta com a moneda local de la vila*

1a AMO *Elecció del Defensor de la Ciutadania mitjançant votació directa*

1a AMO *Creació d'una zona de pícnic al parc de la Torre d'Enveja*

1a AMO *Compliment del Pla d'Acció Ambiental*

2a AMO *Situar la corda de la duna de la platja del Far 10 m més endavant*

2a AMO *Analitzar tots els passos de vianants i prioritzar els que necessiten actuacions.*

2a AMO *Estudi de les afectacions de l'Eixample Nord*

2a AMO *Incloure els noms de persones, fets i referents republicans en el nomenclàtor de la ciutat*

2a AMO *Reformar un tram del passeig del Carme*

3a AMO *Mesures de seguretat vial adreçades a la infància*

4a AMO *Camins escolars: promovem espais públics per a infants i joves*

4a AMO *Compliment del reglament del Consell de Medi Ambient*

4a AMO *Establir el dia dels valors republicans*

RELACIÓ DE PROPOSTES EN FASE DE DEBAT O EN CURS

- 1a AMO** *Remodelació en zona verda de l'espai situat entre els carrers Tetuan i Escolapis*
- 2a AMO** *Engegar mecanismes municipals de decisió ciutadana*
- 2a AMO** *Redactar un pla d'equipaments per a la ciutat*
- 2a AMO** *Convocatòria d'una Audiència Pública sobre la problemàtica del ferrocarril*
- 3a AMO** *Espai adaptat per al Casal de Dones*
- 3a AMO** *Places d'aparcament per a dones embarassades*
- 3a AMO** *Marca turística: La Geltrú especialitzada en l'entorn medieval*
- 4a AMO** *Millores a l'espai situat entre la via del tren i la ronda Mediterrània*
- 4a AMO** *Mesures per augmentar la seguretat al voltant de l'escola Sant Jordi*
- 4a AMO** *Visibilitzar l'agermanament amb la ciutat de Matanzas*

RELACIÓ DE PROPOSTES NO APROVADES

- 1a AMO** *Aparcament de bicicletes vigilat*
- 3a AMO** *Pas sota via del carrer Àncora*
- 4a AMO** *Millores a l'Eixample de Mar*

Tanmateix, l'estat d'execució o compliment es pot seguir o verificar d'una forma més detallada a la web de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a l'adreça següent:

http://www.vilanova.cat/html/tema/participacio/assemblees_municipals_obertes_amo/seguiment_de_les_propostes_de_les_amo/seguiment_de_les_propostes_de_les_amo.html



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Complert l'objecte de la convocatòria, s'aixeca la sessió a les 18:00 hores, de la qual s'estén la present acta que firma la presidenta amb mi, el secretari accidental.

L'alcaldessa

El secretari acctal.

Neus Lloveras i Massana

Josep Gomariz Meseguer