



Identificació de l'expedient

Núm.Exp.: 9/2021/ePLE

NÚM.: 7/2021
ÒRGAN: Ple
SESSIÓ: Extraordinària
DATA: 7 de juny de 2021
HORA: 17:00
DOCUMENT: Acta

A Vilanova i la Geltrú, quan són les 17:00 hores del dia 7 de juny de 2021, sota la presidència de la senyora alcaldessa, OLGA ARNAU I SANABRA (ERC), es reuneixen a través de videoconferència, amb l'aplicació Zoom, les persones següents:

Sr. JORDI MEDINA I ALSINA	ERC
Sra. ADELAIDA MOYA I TAULÉS	ERC
Sr. FRANCESC XAVIER SERRA I ALBET	ERC
Sra. CONXI MARTÍNEZ I SÁNCHEZ	ERC
Sr. ADRIÀ GUEVARA I FIGUERAS	ERC
Sra. MARIA MERCÈ MATEO I OLIVARES	ERC
Sra. BLANCA ALBÀ I PUJOL	JxCAT
Sr. ANTONI PALACIOS I ASENSIO	JxCAT
Sr. JAUME CARNICER I MAS	JxCAT
Sra. MARTA JOFRA SORA	CUP
Sr. ENRIC GARRIGA UBIA	CUP
Sra. MARTA GUINDA CAMPS	CUP
Sr. JUAN LUIS RUIZ LÓPEZ	PSC
Sra. TERESA LLORENS CARBONELL	PSC
Sr. GERARD LLOBET SÁNCHEZ	PSC
Sra. GISELA VARGAS REYES	PSC
Sr. MIGUEL ÁNGEL IGLESIAS MONTOUTO	PSC
Sr. JULIO RUIZ MELERO	PSC
Sr. EMILIO JOSÉ MONTERO LINERO	PSC
Sra. ERIKA QUINTERO ULTRARAN	Cs
Sr. ANTONIO MEDIALDEA HUETE	Cs
Sra. CRISTINA DE PELEGRÍ ECHEVERRÍA	Cs
Sr. ENVER AZNAR MÉNDEZ	SOM VNG
Sra. ESTER FRANCO SILES	SOM VNG

SECRETARI

Sr. ISIDRE MARTÍ SARDÀ

INTERVENTOR

Sr. CÈSAR RODRÍGUEZ SOLÀ

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA
Sra. NÚRIA PLANA MORATA

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

El Sr. MIGUEL ÀNGEL IGLESIAS MONTOUTO s'incorpora a la sessió a les 17:35 hores.

A continuació es tracta l'únic punt de l'ordre del dia, que és el següent:

DONAR COMPTE DE LA MEMÒRIA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA,
ANY 2020

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA



de Vilanova i la Geltrú

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Memòria 2020

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania

És una institució independent i imparcial, que té per objectiu defensar els drets dels ciutadans i de les ciutadanes de Vilanova i la Geltrú en relació a totes aquelles actuacions de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i dels organismes que en depenen. El resultat de les actuacions de la Defensora 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 de la Defensora de la Ciutadania són gratuïtes per a la persona que en sol·licita els serveis.

En definitiva, la Defensora 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 tant, pot supervisar el funcionament de l'administració municipal. La seva actuació suposa examinar i resoldre les queixes formulades d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat.

Marc normatiu de la Defensora de la Ciutadania

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

L'àmbit normatiu municipal en què es basen les accions del Defensor/a de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú és el **Reglament del Defensor**, aprovat el 5 de març de 2001 (https://www.vilanova.cat/doc/doc_23685217.pdf).

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 de la Defensora 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 de la Defensora de la Ciutadania treballa com a mecanisme de garantia per tal de consolidar el dret a una bona administració.



Oficina de la Defensora de la Ciutadania

Centre Cívic La Geltrú

Pl. de l'Associació dels Alumnes Obrers, 1

08800 Vilanova i la Geltrú

93 814 74 06- 93 814 00 00, ext. 2238

defensora@vilanova.cat

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



CONTINGUT

- 
1. Presentació
 2. Recull de dades
 3. Resum dels expedients
 4. Activitats de la Defensora de la Ciutadania
 5. Recull de recomanacions
 6. Recull de notícies
 7. Annexos



1. Presentació

La memòria que us presento aquest any recull un seguit d'experiències que cap de nosaltres ens haguéssim pensat viure.

Al mes de març de l'any passat començava una pandèmia que ha tingut conseqüències per tota la ciutadania de Vilanova i la Geltrú, des de pèrdua de llibertat de moviment fins malauradament la pèrdua de vides humanes.

Hem estat tancats a casa amb tot el que això comporta de complexitat per al dia a dia de totes però en especial de les persones de més edat, de pocs recursos, dependents...

A l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania hem escoltat les dificultats de molts vilatans que no saben on adreçar-se per obtenir resposta a les seves problemàtiques.

L'Ajuntament ha fet un gran esforç per posar en marxa el teletreball, aquesta nova manera de funcionar encara ara costa que arribi a tothom, moltes persones no ho dominen gaire bé, tant usuaris com treballadors i treballadores, i alguns tràmits es fan llargs i feixucs. En definitiva cal millorar aquesta nova manera de treballar. Formar a les persones, fer accessible les connexions i dotar dels mitjans necessaris, és necessari estar preparats per aquesta nova normalitat.

El nostre Ajuntament ha tingut una cura especial amb la nostra gent gran que viu sola, afavorint la coordinació amb entitats com Caritas i Creu Roja ha pogut atendre els més desvalguts. Aquesta col·laboració amb la societat civil hauria de créixer ja que s'ha demostrat que és la manera més ràpida d'arribar a qui ho necessita.

Tot i això hi ha coses que han de millorar i força. Algunes són de més fàcil solució com la necessitat d'una gran part de la ciutadania de poder disposar de lavabos públics durant tots aquests llargs períodes de tancaments de bars i botigues. N'hi ha d'altres de més greus que també han de millorar com l'habitatge, serveis socials, la residència dels Josepets on la Covid-19 ha fet molt de mal. Aquesta problemàtica que han patit altres municipis, ha fet que des del Fòrum de

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

Defensors/es Síndics/ques de Catalunya féssim un estudi de com s'han gestionat aquestes situacions.

Al final d'aquesta memòria podreu veure les recomanacions que plantejo.

Deixant el tema de la covid-19 a banda, em sap molt greu haver de demanar un any més que millori la celeritat en les respostes, hi ha alguns departaments que no milloren, encara tenim 1 cas pendent del 2018.

Com podreu llegir en la memòria, l'espai públic continua sent el principal tema de queixes juntament amb mobilitat, l'enllumenat, les voreres, les deixalles, els parcs, les calçades...son reivindicacions que malauradament faig cada any.

El nostre ajuntament ha de liderar canvis que millorin la qualitat de vida de la ciutadania. Siguin quines siguin les circumstàncies en què ens trobem, la Covid-19 ens ha fet adonar que hem d'estar preparats pels nous esdeveniments.



Maria Núria Plana Morata
Defensora de la Ciutadania
Vilanova i la Geltrú, abril 2020

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



2. Recull de dades

L'any 2020 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de 184 expedients, distribuïts en 140 consultes, 43 queixes i 1 actuació d'ofici.

Aquest any marcat per la pandèmia, el Servei d'Espai Públic ha estat el departament que ha acumulat a la nostra oficina la majoria dels expedients, amb 43 consultes i 13 queixes. Algunes d'elles relacionades amb mesures excepcionals que ha provocat la Covid-19, com l'ampliació de les terrasses. Mobilitat i Gestió Tributària han estat la segona i tercera casuística respectivament.

Els dos expedients de l'any 2019 que estaven pendents de resoldre es van tancar durant el 2020.

Pel que fa a la classificació de les queixes, la major part d'aquestes, un total de 33, han estat motivades pel retard en la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà/na. La resta de les queixes (9) han estat causades per la disconformitat de la persona amb la resposta municipal obtinguda. I només una queixa ha estat desestimada (no acceptada) per la Defensora de la Ciutadania, després que la persona promotora del greuge hagués desistit.

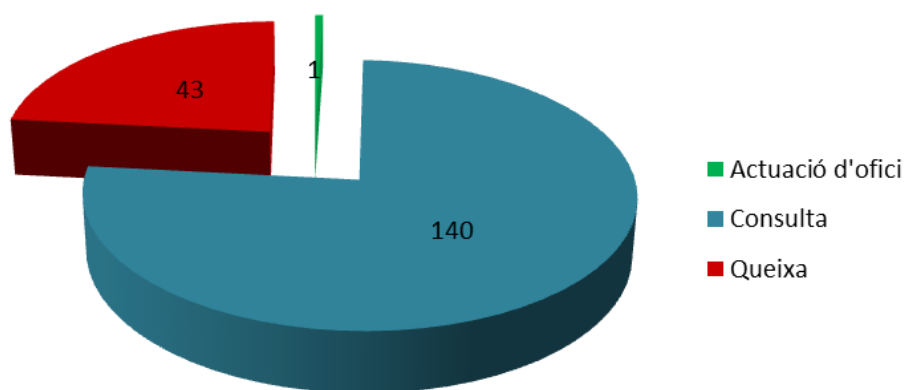
El mitjà que més han fet servir aquest any les persones per adreçar-se a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha estat el correu electrònic seguit de la via telefònica, a diferència d'altres anys que sempre ha estat el mitjà preferent el presencial. La Pandèmia ha marcat també aquesta estadística, comentar que no s'han pogut realitzar les visites a tots els Barris, tal i com es venien fent amb visites concertades als Centres Cívics. Els expedients de queixes s'inicien tots amb una entrevista personal entre el ciutadà/na promotor/a del greuge i la Defensora de la Ciutadania, que aquest any s'ha realitzat per via telemàtica o respectant totes les mesures de prevenció dictades pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, quan s'han realitzat de forma presencial.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.

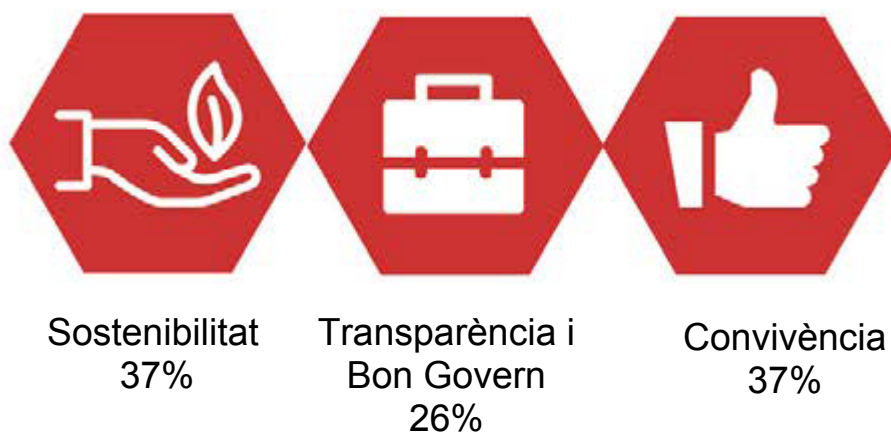


A continuació es mostren els gràfics estadístics que resumeixen les dades exposades sobre els expedients de l'any 2020.

Classificació dels expedients



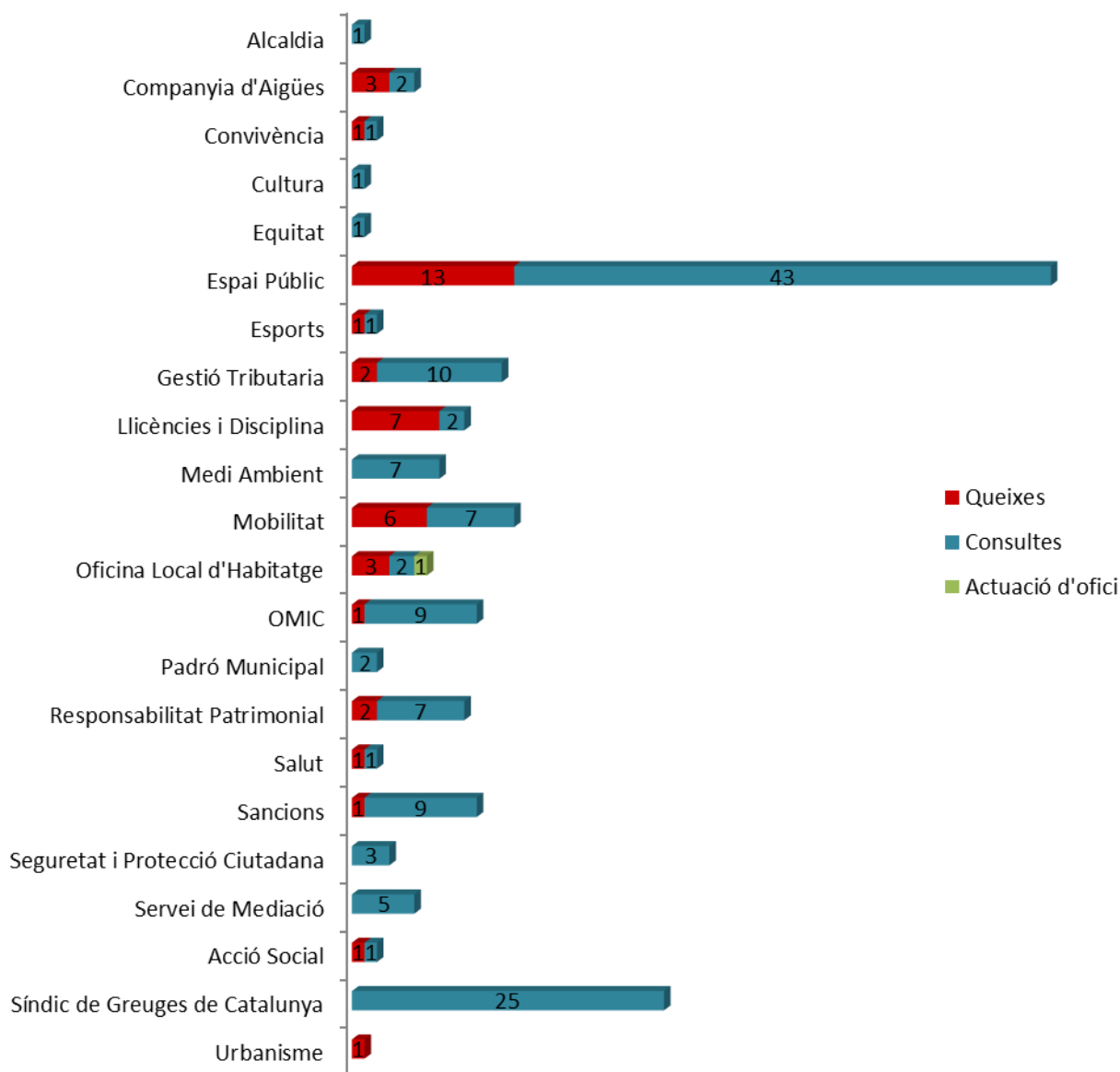
Temàtica de les actuacions



Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Temàtica dels expedients

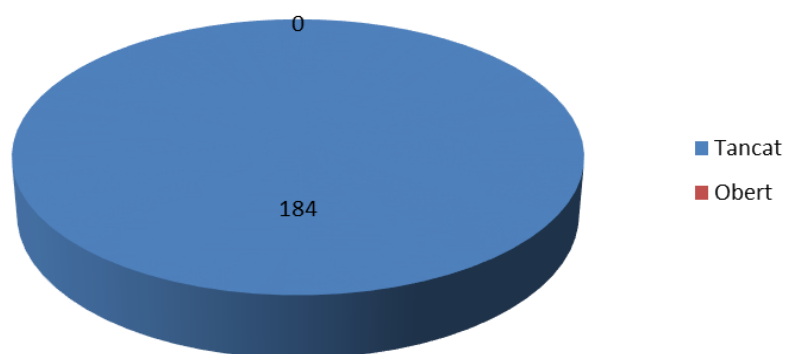




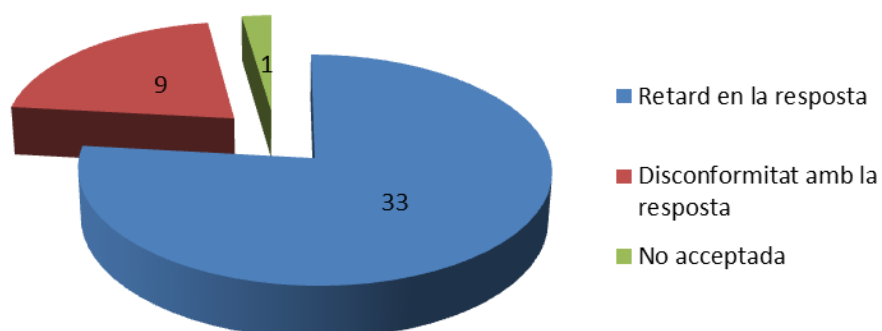
AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

Estat dels expedients



Classificació de les queixes



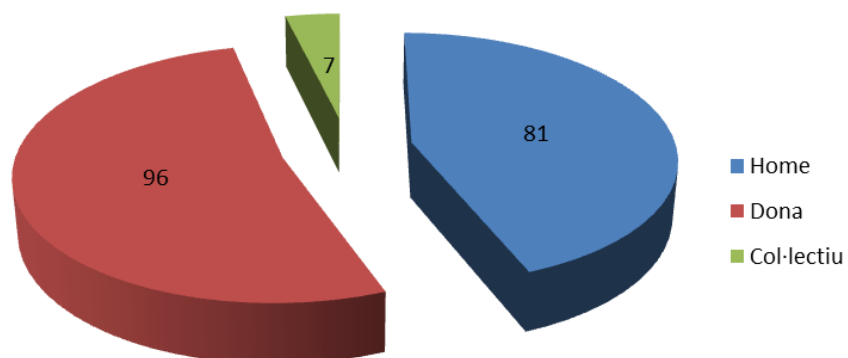
Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



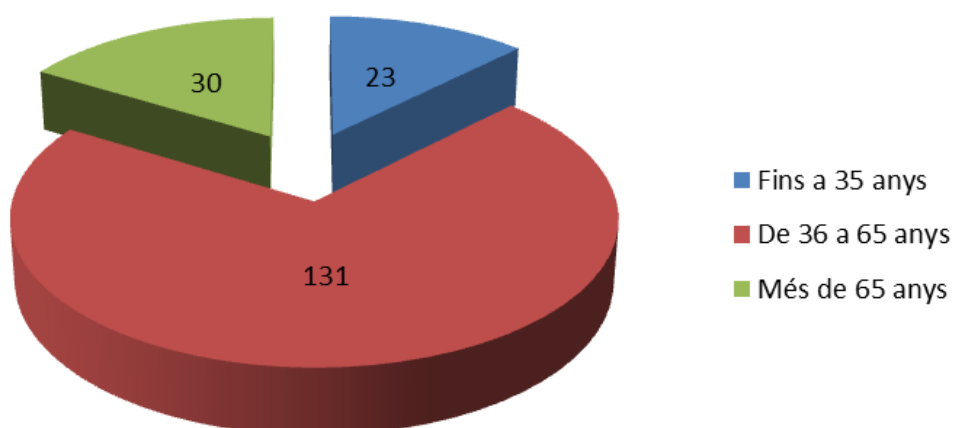
AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

Iniciativa de les queixes i consultes



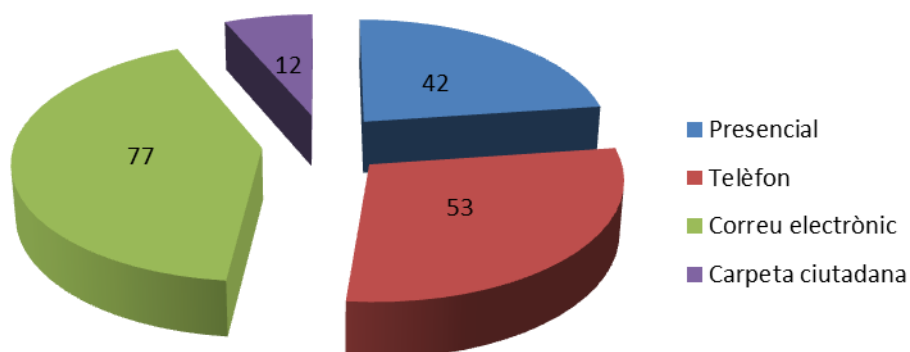
Franges d'edat de la ciutadania



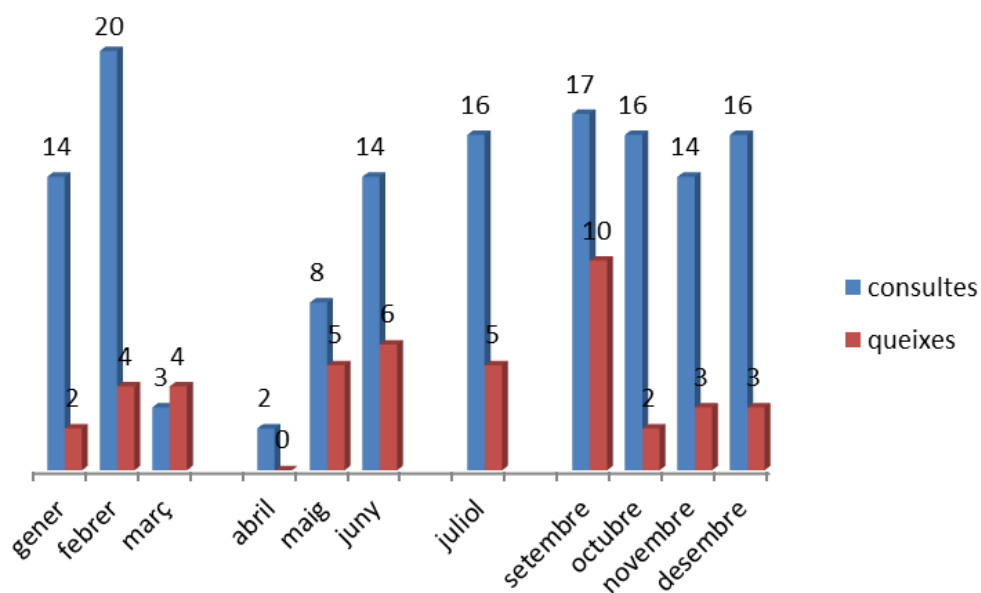
Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Mitjà de presentació de les queixes i consultes

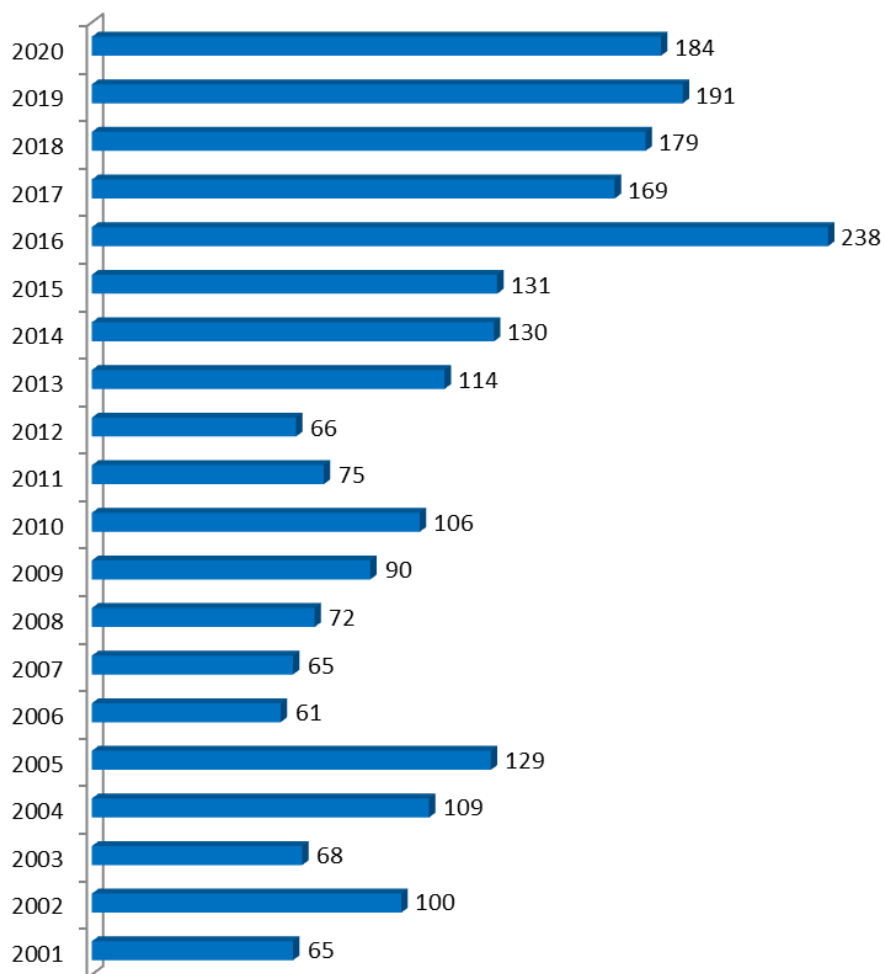


Distribució mensual dels expedients





Evolució anual dels expedients



Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



3. Resum dels expedients

Es genera un expedient cada vegada que una persona s'adreça a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania i realitza una queixa o una consulta.

Es produeix una **queixa** quan el ciutadà/na:

- exposa un greuge o desacord davant una actuació (o una manca d'actuació) municipal en resposta a una instància presentada a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Es produeix una **consulta** quan el ciutadà/na:

- exposa un greuge o desacord el qual no ha estat comunicat prèviament a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- exposa un greuge sobre un tema que no és de competència municipal.
- demana qualsevol tipus d'informació, ja sigui de competència municipal o no (interpretar una documentació, realitzar un tràmit, funcionament de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, etc.).



Queixes

Companyia d'Aigües

Expedient 19/20 Companyia d'Aigües

Queixa per haver de pagar recàrrec d'un rebut que segons el ciutadà no li van notificar degudament. Pel fet que ha passat massa temps per a la reclamació, la Companyia d'Aigües no guarda els justificants de Correus, pel que no pot demostrar d'una manera documentada aquesta entrega. Finalment es fa una recomanació a la Companyia d'Aigües que ha de procurar sempre la manera de demostrar documentalment totes les notificacions fetes a la ciutadania.

· *Expedient tancat.*

Expedient 61/20 Companyia d'Aigües

Queixa per haver de pagar unes factures desproporcionades degut a una fuita interna que feia que hagués un consum desmesurat, sense que la ciutadana tingués manera de saber-ho. Es va acumular més d'una factura, pel que sembla hi va haver una mala informació de la Companyia d'Aigües cap a la ciutadana per tal que ella truqués un professional que li arreglés l'averia. Es fan gestions des de l'Oficina per tal que es faci una negociació del deute tenint en compte la situació personal de la ciutadana i la successió dels fets. Finalment arriben a un acord.

· *Expedient tancat.*

Expedient 97/20 Companyia d'Aigües

Queixa per haver de pagar un deute que creu que no li correspon. La ciutadana té un local que ha llogat en diverses ocasions, aquest local és una herència del seu pare. L'últim llogater va deixar un deute amb la Companyia d'Aigües. Ella ha fet la reclamació no contestada, per tant fem una petició de resposta. La Companyia d'Aigües li fa arribar escrit on li explica que ella no va arribar a fer mai un canvi de nom del contracte del seu pare, cosa que segons el Reglament del Servei, es considera com infracció greu ("...c)no realitzar els canvis de titularitat previstos al Reglament, segons l'article 71"). Per tant ha de fer-se càrrec del deute. En una segona visita amb la Defensora, explica que no està d'acord amb la resolució de la

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Companyia, però la Defensora li explica que davant un lloguer, sempre s'ha de fer aquets canvi de nom i no només del compte bancari per evitar que aquestes situacions es tornin a produir.

· *Expedient tancat.*

Convivència

Expedient 1/20 Convivència

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a l'establiment d'oci nocturn La Daurada, ja que l'ambient que es forma cada nit (baralles, inseguretat, botellot...) la pateixen els veïns i veïnes de la zona. Segons aquest veí, no hi ha prou policia per controlar-los, per tant demana que es tanqui l'establiment. Des de l'Oficina procedim a fer una petició de resposta al departament corresponent. Finalment el ciutadà amb còpia a nosaltres rep un escrit de la Sra. Alcaldessa on li comunica que l'Ajuntament té previst un pla d'actuació transversal en aquesta zona on prendran part Policia Municipal, Mossos d'Esquadra, Ports de la Generalitat i tots els serveis municipals implicats per mirar de minimitzar aquestes molèsties al veïnat.

· *Expedient tancat.*

Espai Públic

Expedient 46/20 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a les molèsties per soroll dels clients del bar Itàlia a la Plaça de les Cols. Aquest incident es planteja pel tema Covid-19 i l'augment de les terrasses com a mesura per l'impossibilitat de seure a l'interior dels establiments. Després d'estudiar l'expedient, la Defensora de la Ciutadania envia correu a la regidoria demanant quines són les mesures a prendre davant d'aquest problema dels veïns i veïnes, ja que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha de garantir el seu descans. Obtenim resposta de la Regidoria d'Espai Públic. Les mesures adoptades són les següents:-

Reduir l'horari de les terrasses, fer ús de la vigilància de la Policia Local, fornir les zones nocturnes d'agents cívics, limitar el número de taules i cadires segons el m² autoritzats, revisar els tacs de goma de taules i cadires, comptar amb un responsable d'exterior.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



· *Expedient tancat.*

Expedient 71/20 *Espai Públic*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada pel president d'una mancomunitat de veïns i veïnes per diferents problemes que pateixen. Queixes sobre l'enllumenat públic, sobre recollida de residus i neteja viària, sobre necessitats de fumigació i sobre sorolls provinents de l'empresa CIE Vilanova. Fem petició de resposta a aquestes instàncies que finalment són contestades pel departament d'Espai Públic de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú explicant les mesures que es portaran a terme.

· *Expedient tancat.*

Expedient 78/20 *Espai Públic*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a la demanda de reparació d'una vorera que té davant de casa seva i que degut al seu estat, l'aigua quan plou va cap a la porta del seu pàrquing i la fa malbé. La Defensora actua fent una petició de resposta i aporta les fotos on es veu clarament la necessitat de fer aquesta actuació per tal d'arreglar la vorera. Finalment l'Ajuntament fa l'actuació requerida.

· *Expedient tancat.*

Expedient 80/20 *Espai Públic*

Queixa per la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada per la ciutadana on demana un canvi d'ubicació de vuit contenidors que es troben davant del seu centre sociosanitari. La Defensora fa una recomanació per tal que es torni a revisar l'estudi on deneguen aquest canvi d'ubicació, ja que creu que és incompatible amb l'entrada de persones amb mobilitat reduïda que visiten aquests centres per ser atesos. Després de fer aquesta recomanació de forma insistent, ja que es constata que de forma reiterada són depositats voluminosos fora dels contenidor, el departament declina fer aquest canvi d'ubicació.

· *Expedient tancat.*

Expedient 81/20 *Espai Públic*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a una reparació a la via pública, concretament a la vorera davant de casa seva, provocat per un accident d'un tercer. Per tant procedim a realitzar una petició de resposta, finalment i després de fer una segona petició, es realitzen les obres oportunes per tal que la vorera quedi totalment arranjada.

· *Expedient tancat.*

Expedient 82/20, Expedient 90/20, Expedient 91/20 i Expedient 92/20

Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a les instàncies presentades sobre la manca d'una zona d'aparcament delimitat amb zona blava i verda al Barri del Prat de Vilanova. Aquest tema és tractat per la Defensora de manera conjunta amb quatre veïns que presenten la mateixa queixa. Després de diverses gestions s'aconsegueix que es faci una reunió virtual amb tots el veïns interessats per part de la Regidoria corresponent on són informats de les actuacions que esta previst dur a terme durant l'any 2021.

· *Expedient tancat.*

Expedient 111/20 *Espai Públic*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a l'ocupació excessiva de l'espai públic de les motos de repartiment a domicili d'un establiment de restauració. També de deixalles i brossa que, segons aquest veí, deixa en espais comuns aquest mateix establiment. Finalment el ciutadà és informat pel departament d'Espai Públic de les actuacions que es duren a terme per tal de solucionar aquest problema.

· *Expedient tancat.*

Expedient 118/20 *Espai Públic*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a la falta de manteniment que existeix al Parc de Solicrup (tancat al públic i sense ús). El ciutadà ha fet arribar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú el seu malestar, ja que el fet que no es netegin les herbes fa que proliferin rates, mosquits, etc., amb el problema de salubritat que pot ocasionar. Fem petició de resposta. Rebem escrit on s'explica que el Consistori està estudiant l'ús que es farà d'aquest parc i

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



que degut a la falta de pressupost no pot invertir actualment en millores ni gestionar un manteniment suficient.

· Expedient tancat.

Expedient 173/20 i Expedient 182/20 *Espai Públic*

Queixa per la manca de resposta municipal a les instàncies presentades referent a la falta de poda dels arbres d'un sector del Barri de Fondo Somella i la falta de neteja general del barri. La Defensora de la Ciutadania procedeix a fer les peticions de resposta corresponents. Finalment l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú envia resposta a les ciutadanes i ens fan arribar una copia.

· Expedients tancats.

Esports

Expedient 116/20 *Esports*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a una consulta a la regidoria d'Esports, demanant si seria possible un descompte sobre el preu de la piscina municipal a persones amb discapacitat. La Defensora gestiona una petició de resposta que finalment rep el ciutadà i ens fan arribar una còpia a l'Oficina.

· *Expedient tancat.*

Expedients Sancionadors

Expedient 29/20 *Expedients Sancionadors*

Queixa per la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà. Després de rebre una sanció de civisme amb recàrrec i fer les al·legacions corresponents, li ve denegat. Ens explica que per dificultats econòmiques de moment no es pot fer càrrec de la multa. Li aconsellem que presenti sol·licitud per poder acollir-se a la realització de mesures en benefici de la comunitat. També li ve denegat ja que s'ha fet la gestió després de finalitzar la fase d'instrucció. Fem gestions per confirmar que no es pot fer res més transcorregut aquesta fase. Ens confirmen des del departament que efectivament no es pot demanar un recurs de reposició ja que s'ha publicat al BOE.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



· Expedient tancat.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 24/20 Gestió Tributaria i Recaptació

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a una queixa per l'eliminació de la bonificació del 5% IBI per pagament avançat. Enviem petició de resposta a la Regidoria corresponent. Ens fan arribar una còpia de la resposta enviada a la ciutadana.

· Expedient tancat.

Expedient 134/20 Gestió Tributaria i Recaptació

Queixa per la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà en que sol·licita la bonificació de l'IBI per instal·lació de plaques fotovoltaïques. Li deneguen per no haver demanat permís d'obres prèviament, tal i com marquen les Ordenances Municipals. La Defensora recomana que es revisi l'expedient, ja que creu que el ciutadà va actuar de bona fe i va pagar amb posterioritat aquest permís. També recomana que es faci una campanya d'informació a la ciutadania per tal d'aclarir aquests requisits, ja que hem tingut a l'Oficina diverses queixes semblants, el que denota una manca d'informació. Rebem resposta que no poden modificar aquest cas concret, però que prenen nota de la recomanació de la Defensora. També estudien un canvi en les ordenances; proposar un canvi per tal que si una persona presenta posteriorment i dins un termini la comunicació prèvia/o llicència de forma justificada del per què en la demora, pugui també acollir-se als ajuts i bonificacions en matèria d'estalvi energètic.

· Expedient tancat.

Llicències i Disciplina

Expedient 44/20 Llicències i Disciplina

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Queixa per manca de resposta municipal a la instància presentada referent a la demanda d'un certificat de compatibilitat urbanística. La Defensora de la Ciutadania fa petició de resposta amb dos temes: un, que li enviï el certificat el més aviat possible, dos, que estaria bé que informessin amb una nota al web en el tràmit on expliquen els motius pels quals es justifiquen els retards. Rebem resposta de l'Ajuntament amb una carta explicativa del motiu del retard.

· *Expedient tancat.*

Expedient 84/20 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a les molèsties per olors procedents d'un restaurant de la mateixa finca. La Defensora presenta la petició de resposta corresponent. Es rep resposta exposant que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha demanat mesures correctores necessàries per tal d'eliminar les molèsties i que finalment es va realitzar una visita de comprovació al domicili afectat on ja no es detectaven aquestes.

· *Expedient tancat.*

Expedient 104/20 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a una sol·licitud d'una llicència d'obres menors. És un mur amb perill de caiguda i ha enviat correus explicant la urgència de reparació. Finalment li concedeixen el permís abans que fem cap actuació. La ciutadana creu que el tracte no ha estat correcte, la Defensora pensa que hi ha hagut una falta d'informació a la ciutadana i realitza un escrit recomanant que es mantingui informada a la ciutadania quan existeixi una causa de retard en la concessió de permisos d'obres.

· *Expedient tancat.*

Expedient 129/20 Llicències i Disciplina

Queixa per la resposta que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, mitjançant Decret, ha donat al ciutadà. En aquesta es manifesta que calia que el ciutadà demanés llicència d'obres per desmuntar la instal·lació de plaques solars per no complir la normativa vigent. Després de fer les consultes pertinents, i saber que hi ha en estudi la modificació de l'ordenança municipal reguladora de la incorporació de sistemes de captació d'energia solar per a la producció d'aigua calenta a

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



edificis i construccions al terme municipal de Vilanova i la Geltrú, per tal de conjugar la funcionalitat amb els requisits estètics i visuals, la Defensora recomana que quedi aturat aquest expedient i en cas que es produís aquesta modificació en el sentit esmentat, procedir al seu arxiu. Finalment el ciutadà rep el Decret de suspensió provisional fins l'estudi de modificació de l'Ordenança Municipal.

· *Expedient tancat.*

Expedient 143/20 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada pel ciutadà en què sol·licita saber si l'empresa que està realitzant obres a la façana a l'edifici on viu, ha demanat la llicència d'obres corresponent. Es procedeix a realitzar la petició de resposta per part de la Defensora de la Ciutadania. Finalment el ciutadà rep la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

· *Expedient tancat.*

Expedient 163/20 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada per la ciutadana en què es sol·licita una inspecció de la il·luminació exterior d'un establiment públic que ella creu està per sobre del que estaria permès i que afecta directament al seu descans. La Defensora de la Ciutadania efectua la petició de resposta. Finalment la ciutadana rep resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

· *Expedient tancat.*

Expedient 176/20 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada pel ciutadà en què es demana revisió de la sortida de fums d'un establiment de restauració, ja que dona a l'alçada del seu balcó, tal i com es pot veure a les fotografies que aporta. La Defensora de la Ciutadania procedeix a fer la petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

· *Expedient tancat.*



Mobilitat

Expedient 5/20, Expedient 50/20 i Expedient 62/20 *Mobilitat*

Queixes per la manca de resposta municipal a les instàncies presentades referent a la demanda que els propietaris de vehicles mitjançant la fórmula de rènting, tinguin accés a la targeta per aparcar a la zona blava amb descomptes com la resta de la ciutadania. La Defensora de la Ciutadania demana que es doni resposta a aquestes instàncies i recomana que s'estudiï la possibilitat de modificar l'Ordenança Fiscal Nº 15 per tal que no generi discriminació entre ciutadans a l'hora de gaudir de la tarifa reduïda en les zones d'estacionament regulat amb la inclusió dels vehicles en modalitat de rènting. La regidoria corresponent respon que estan estudiant la seva modificació i esperen la seva implantació l'any 2021.

· *Expedient tancat.*

Expedient 41/20 *Mobilitat*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a la retirada d'una pila al carrer Pit-Roig per accedir al gimnàs del tennis. Aquest veí no està d'acord amb aquesta retirada, ja que creu que el trànsit en aquella zona és incompatible amb el descans dels veïns. La Defensora de la Ciutadania realitza una petició de resposta al departament de Mobilitat i aquest dona resposta al ciutadà amb còpia a l'Oficina per tal de poder tancar l'expedient degudament.

· *Expedient tancat.*

Expedient 72/20 *Mobilitat*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a una situació que pateix de forma contínua una comunitat de veïns i veïnes. Amb molta regularitat hi ha cotxes que aparquen indegudament davant del portal d'habitatges i davant del pàrquing comunitari. Procedim a fer la petició de resposta corresponent i finalment rebem resposta de Mobilitat.

· *Expedient tancat.*

Expedient 159/20 *Mobilitat*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada per una comunitat de propietaris. Aquests ciutadans la van entrar en estar en desacord

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



amb una actuació que va fer l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per facilitar la sortida dels vehicles d'un pàrquing comunitari. Procedim a fer la petició de resposta corresponent i finalment rebem resposta de Mobilitat.

· *Expedient tancat.*

Oficina Local d'Habitatge

Expedient 53/20, Expedient 110/20, Expedient 125/20 i Expedient 126/20 Oficina Local d'Habitatge

Ciutadania que viuen en pisos ocupats, demanen ajuda a l'Oficina de la Defensora, ja que es troben en situació de vulnerabilitat davant la situació d'emergència sanitària en què ens trobem. Parlem amb la regidora i ens diuen que estan pendents de fer una reunió entre Acció Social i Habitatge per tractar aquesta problemàtica. Fem escrit al Regidor comentant els diferents casos que ens han arribat arran d'aquesta difícil situació. Rebem resposta on ens diu que estan treballant per donar resposta a aquestes persones vulnerables. Finalment rebem informe de les Oficines d'Habitatge/Disciplina/Acció Social, on s'exposa les diferents accions que l'Ajuntament està portant a terme per tal de donar resposta a aquests ciutadans i ciutadanes, entre elles intentar arribar a un acord amb la propietat de l'edifici per tal de poder fer un lloguer social.

· *Expedient tancat.*

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Expedient 23/20 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Queixa per la manca de resposta de l'OMIC a una instància sobre reclamació a la companyia instal·ladora de gas RAGAS. Ens posem en contacte amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i finalment li envien carta a la ciutadana i ens fan arribar còpia a nosaltres.

· Expedient tancat.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 123/20 Responsabilitat Patrimonial

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Queixa per la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a un ciutadà que va patir una inundació al seu habitatge a causa de l'esclafit del dia 12 d'agost de 2019. El col·lector d'aigües estava ple de runa fet que va impedir que l'aigua pogués circular amb normalitat. El ciutadà ha presentat instància reclamant falta de manteniment, però s'ha desestimat l'expedient de reclamació. La Defensora fa una recomanació de revisió de l'expedient. Rebem resposta dient que si l'Ajuntament mitjançant un procediment contradictori ja ha aprovat una resolució ferma en relació a un expedient com aquest de reclamació patrimonial, jurídicament només es pot modificar via judicial. Notifiquem al ciutadà que només es pot reclamar judicialment.

· *Expedient tancat.*

Expedient 130/20 Responsabilitat Patrimonial

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada pel ciutadà en què sol·licita saber en quin estat es troba el seu expedient, ja que se li va comunicar l'any 2019 l'acceptació de responsabilitat per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Vol saber quan s'efectuarà el pagament. Es formula la petició de resposta per part de la Defensora de la Ciutadania.

· *Expedient tancat.*

Salut

Expedient 45/20 Salut

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a un tema d'insalubritat al seu edifici. Hi ha uns inquilins que no compleixen amb les normes mínimes de convivència i que estan a punt de ser desnonats per sentència judicial favorable al ciutadà. La Defensora de la Ciutadania fa petició resposta. Ens envien copia de la resposta enviada al ciutadà.

· *Expedient tancat.*

Urbanisme

Expedient 158/20 Urbanisme

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Queixa referent a unes despeses que ha de pagar una comunitat de veïns i veïnes per un informe tècnic realitzat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per tal de fer una reparació de la teulada del seu edifici, ja que ara han de fer l'ITE i aquest informe no els serveix, pel que han vist duplicada la despesa. La Defensora assessora a la ciutadana de les passes que han de fer per tal de poder acollir-se als ajuts que proporciona la Generalitat en qüestions de manteniment d'habitatges i recomana al Departament d'Urbanisme que informin d'una manera més acurada a la ciutadania per tal d'estalviar despeses.

· *Expedient tancat.*

Consultes

Acció Social

Expedient 146/20 Acció Social

Ciudadà que ens demana visita amb la Defensora, està molt neguitós ja que té un pis llogat amb un sentència de desnonament per falta de pagament dels inquilins. La queixa és sobre el departament d'Acció Social, ja que aquests han fet un informe, segons ell, que recomana que s'ajorni aquest desnonament. La Defensora el tranquil·litza dient-li que si té aquesta sentència és molt positiu per ell i li demana una mica de paciència per les circumstàncies extraordinàries que estem vivint, que segurament és la raó que es retardi el desnonament d'aquests inquilins.

Alcaldia

Expedient 139/20 Alcaldia

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta d'un col·lectiu de Vilanova i la Geltrú que ens trasllada la seva preocupació per la discriminació que pateix la gent gran degut a la digitalització de les gestions amb l'administració, ja que aquest grup de persones pateix una bretxa digital. Creuen en la necessitat d'una Finestra Única per a la gent gran a l'hora de fer qualsevol gestió amb l'Ajuntament. La defensora els informa que aquest mes i com a membre de la Junta del Fòrum de Síndics i Defensors Locals, parlaran i tractaran aquest tema.

Companyia d'Aigües

Expedient 68/20 *Companyia d'Aigües*

Consulta després que li diguin que ha de pagar un deute d'un antic inquilí abans de poder fer una alta nova, se li recomana que faci un escrit a la Companyia d'Aigües i si no li contesten en un mes que es posi en contacte amb nosaltres.

Expedient 121/20 *Companyia d'Aigües*

Consulta referent a la reclamació de la Companyia d'Aigües referent a un pagament pendent de tancament d'escomesa (corresponent a l'antic propietari), abans de poder-li fer una alta nova. Ha tingut diverses converses amb personal de la Companyia que l'expliquen que algú s'ha de fer càrrec d'aquest deute. Se li demana que m'envii tots els correus i informació per poder fer una actuació. Finalment la mateixa ciutadana aconsegueix parlar amb l'antic propietari i que reconegui el seu deute.

Convivència

Expedient 36/20 *Convivència*

Consulta per la insolidarietat dels amos dels gossos que no netegen les deposicions. Per culpa dels orins hi ha fanals que estan a punt de caure. Proposa que hi hagi més agents cívics, que els mateixos vigilants de la zona blava potser podrien desenvolupar aquesta tasca i anar informant la ciutadania que porta gossos, repartir bosses, ampolletes d'aigua, etc. També creu que falten accions punitives, ja que mai ha sentit dir a ningú que l'hagin sancionat per no netejar excrements de gossos. Creu que hi hauria d'haver un registre de les persones que

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



tenen gossos i crear una taxa al respecte. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Cultura

Expedient 9/20 *Cultura*

Consulta d'un ciutadà que es queixa de la falta de cinema a la ciutat. Ens escriu per posar en evidència també que en diferents ocasions l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú anuncia la reobertura dels cinemes Lauren situats a la C-15 però finalment aquest fet no es produeix, creant confusió entre la ciutadania. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Equitat

Expedient 174/20 *Equitat*

Consulta referent a una inquietud d'una ciutadana que creu que els nous procediments que s'han implantat a la piscina municipal, en relació a les noves mesures Còvid-19 no són apropiats, ja que els menors entre 6 a 9-10 anys que facin servir els vestidors infantils han d'entrar acompanyats d'una persona de la instal·lació i així reduir la presència d'acompanyants familiars. Aquesta ciutadana creu que es poden vulnerar els drets a la intimitat dels menors. La ciutadana adjunta resposta del responsable de la instal·lació on se li expliquen els motius i li donen l'opció de fer servir el vestuari femení d'adults en el cas que la seva filla no es trobi còmoda a l'hora de vestir-se davant del monitor/a.

Espai Públic

Expedient 8/20 i Expedient 9/20 *Espai Públic*

Consulta referent al mal funcionament de l'enllumenat públic al sector del Barri de l'Aragai, concretament als carrers Alosa, Rossinyol, Pardals i a l'av. Torre del Vallés. També els fanals situats davant dels Franciscans estan fosos. Se li facilita el número de la Companyia de manteniment de l'enllumenat, o que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú si no es soluciona.

Expedient 10/20 *Espai Públic*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta sobre els contenidors situats al carrer Olèrdola amb carrer Viladellops que estan sempre plens. Expliquem el procediment de l'Oficina de la Defensora i que seria necessari que presentin instància a l'Ajuntament i en cas de no rebre resposta podrem actuar. La Defensora explica que el problema de la neteja viària és un tema molt recurrent a tota la ciutat i que està especialment pendent per treballar en les diferents trobades que fa amb l'Ajuntament. Se l'informa que també pot presentar instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 11/20 *Espai Públic*

Consulta per l'acumulació de voluminosos al costat de molts dels contenidors de la ciutat. Diu que això no passava abans que l'Ajuntament posés rètols del dia en el qual deixar-los. Diu que la gent sembla que no hagi entès el missatge i els deixa quan vol, a part que sovint no es recullen el dia que posa. Creu que l'Ajuntament ha de canviar la forma de recollida i que hauria de ser més punitiu. La Defensora, properament, té una reunió amb la Regidoria corresponent i explicarà la problemàtica. Se li recomana també que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 12/20 i Expedient 13/20 *Espai Públic*

Consulta referent al manteniment del Barri de l'Aragai en general: enllumenat al sector de la Carrerada, zona molt poc il·luminada, molta gent hi va a córrer i no s'hi veu. Molt sovint es queden sense llum a l'Av. Aragai i l'Av. Torre del Vallès. També es queixa perquè no reposen arbres quan aquests moren i que molts estan mal plantats i les arrels fan malbé les voreres. Contenidors amb acumulació de sofàs i mobles en general. També es queixa que el "pipican" del parc d'Enveja no es neteja prou. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 18/20 *Espai Públic*

Consulta referent al fanal que il·lumina l'entrada del pàrquing de l'edifici, que està apagada i molt malmesa per la part de sota i des del mes de novembre no funciona. Aquest estiu ja van tenir un intent de robatori justament per aquest accés. Puntualment hi ha gent allà que queda mig amagada a les fosques... Des de la comunitat de veïns i veïnes creuen que si estigués il·luminat com correspon



s'evitaria aquest tipus d'incidències. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 21/20 *Espai Públic*

Consulta referent al mal estat del parc infantil del carrer Mèrida, al Barri de la Collada (bancs trencats, brutícia, etc.). Se li recomana que presenti la queixa per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú via instància.

Expedient 25/20 *Espai Públic*

Consulta referent als contenidors per a la poda, són massa petits i s'omplen de seguida. Se li recomana presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 28/20 *Espai Públic*

Consulta referent a un fanal que porta molts dies fos, fanal que hi ha al costat dels contenidors del Carrer Molí de Vent, arribant al Carrer Atzavares. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 31/20 *Espai Públic*

Consulta referent a la problemàtica que davant de casa seva hi aparquen molts cotxes i és zona per als vianants. De dilluns a divendres aparquen els usuaris de Correus, i els diumenges els usuaris d'una perruqueria. De vegades no tenen espai ni per entrar ni sortir dels habitatges amb una cadira de rodes. La policia li diu que els truqui cada vegada. Se li recomana presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, ja que sovint l'Ajuntament decideix posar pilones.

Expedient 32/20 *Espai Públic*

Consulta referent a la necessitat de posar una rampa a les escales que donen a la botiga Màgic que és de la seva propietat. Queixa per l'estat de les voreres en general. Queixa per l'enllumenat en general, que quan plou una mica ja s'espavilla. Queixa per manca de neteja. Diu que l'Ajuntament no recull els voluminosos el dia que indica el cartell. Li recomanem que presenti una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per cada una de les queixes o suggeriments.

Expedient 33/20 *Espai Públic*



Consulta referent als arbustos massa alts, ell creu que hi ha risc d'incendi, i presència de rates a la plaça del Cubilot. Li agradaria que traguessin els arbustos i s'asfaltés. A més, així s'estalviarien les pudors dels orins dels gossos a la zona. Queixa per incivisme de joves i indigents a les matinades asseguts als bancs de la plaça. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 34/20 *Espai Públic*

Consulta referent al soroll provocat per les cadires al moure-les per netejar el Casal de Gent Gran. També es queixa que no hi ha jardineres a la plaça de baix del mercat i per com estan els contenidors plens de matalassos i mobles ja que dona mala imatge. Recomanem que faci una instància per cada un dels temes a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 35/20 *Espai Públic*

Consulta referent a la rampa que hi ha al carrer Llançà amb carrer Havana, relisca molt quan plou i té massa pendent. Creu que és molt difícil per a la gent que va amb cadira de rodes. Queixa per presència rates a les jardineres del mateix carrer. Recomanem que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 42/20 *Espai Públic*

Consulta per la resposta des d'Espai Públic perquè la deriven al Servei de Mediació per molèsties per sorolls que la ciutadana sent algunes nits. Viu al carrer Cunit al Moli de Vent. Li diem que la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú és correcta, i el que ha d'intentar és esbrinar de quina finca privada prové el soroll. Comenta que sembla d'una màquina d'aire condicionat, però no ho sap segur. També se li recomana que pregunti a l'AV Molí de Vent per si en tenen constància. Se li dona el contacte.

Expedient 55/20 *Espai Públic*

Consulta referent a l'estat de les voreres en general de tota la ciutat i en particular de l'av. Garraf on viu aquesta ciutadana que va amb cadira de rodes i ha patit més d'una caiguda. Se li recomana que presenti una instància a

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i que si en un mes no li han contestat es posi en contacte amb l'Oficina de la Defensora.

Expedient 56/20 *Espai Públic*

Consulta referent a un establiment de restauració que ha posat més taules i cadires degut a la situació d'emergència sanitària provocada pel Covid-19. Se li explica que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha donat permisos provisionals per aquest motiu i que si creu que no compleixen amb la nova norma pot fer una instància a l'Ajuntament, com sempre si no rep resposta en un mes, l'Oficina de la Defensora pot fer una petició de resposta.

Expedient 57/20 *Espai Públic*

Consulta d'una ciutadana per la brutícia generalitzada que hi ha als carrers, diu que les papereres estan desbordades, carrers plens de plàstics, etc. Una de les causes puntuals d'aquest deteriorament a la neteja dels carrers és l'estat d'alarma on el servei s'ha vist afectat. Quan parlem amb ella uns dies després ens comenta que ja ha notat una millora en l'estat dels carrers. Tot i això l'informem que pot presentar una instància amb qualsevol queixa o suggeriment a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 59/20 *Espai Públic*

Consulta referent a la instal·lació d'uns banys públics a la Platja de la República ja que queden just davant on viu i diu que serà una font de males olors. Aturem les actuacions ja ens assabentem que han tramitat la queixa a través del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 63/20 *Espai Públic*

Consulta referent a una ampliació d'aforament d'una terrassa, la senyora diu que impedeix el transit als vianants per la vorera. Recomanem que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i ens comunica uns dies després que han fet pas enrere amb l'ampliació tal i com ella ha demanat.

Expedient 64/20 *Espai Públic*



Consulta per l'estat en general de l'espai públic al barri de Santa Maria, diu que ha notat especialment en l'estat d'alarma més brutícia als carrers, papereres que no es buiden, herbes que no es tallen, etc. Se li recomana que presenti escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, si pot ser per separat de cada tema millor.

Expedient 65/20 *Espai Públic*

Consulta d'un altre veí que planteja la mateixa queixa que l'expedient 63/20 pel mateix motiu, l'ampliació de l'aforament de la terrassa d'un establiment de restauració. L'Ajuntament fa una modificació de localització d'aquesta ampliació.

Expedient 66/20 *Espai Públic*

Consulta referent a un arbre que la ciutadana té a la porta de casa seva i les seves fulles quan s'assequen cauen al seu jardí, demana que ho treguin o que li tallin la copa de tal manera que no entri al seu recinte, ja que fa ombra i embruta el jardí. Se li recomana que faci escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i que si no té resposta en un mes, es posi en contacte amb nosaltres.

Expedient 67/20 *Espai Públic*

Consulta per la modificació de la Ronda Ibèrica amb la reducció d'un sol carril i la limitació de velocitat a 30km/h. Segons aquest ciutadà és una via on passen ambulàncies per la proximitat d'un hospital i aquest fet farà que els cotxes no es puguin apartar davant d'una emergència. A part creu que desapareix amb aquesta mesura l'única via ràpida per creuar la ciutat. Se l'informa que pot presentar una instància amb aquest suggeriment a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 69/20 *Espai Públic*

Consulta sobre un descampat que hi ha darrera de casa seva i que amb regularitat fan servir els gossos com a "pipican" i els amos no recullen els excrements. Creu que si es plantessin arbustos o alguna mena de plantes ajudaria a minimitzar el problema. Se li aconsella que presenti escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i que es posi en contacte amb nosaltres si en un mes no té resposta.

Expedient 70/20 *Espai Públic*



Consulta d'una ciutadana que viu a prop de l'Església de Sant Antoni, diu que a les nits d'estiu amb les finestres obertes per la calor, sent molt fort les campanades i demana, com es fa a altres poblacions, que a les nits d'estiu no sonin. Se li recomana que presenti la queixa per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i que adjunti el màxim de signatures possible d'altres veïns amb la mateixa petició.

Expedient 73/20 *Espai Públic*

Consulta per falta de neteja a la via pública i també manteniment de jardineria. Se li explica que ha de fer una queixa via instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i quedem que si no rep resposta en un mes ens avisarà per poder fer petició de resposta.

Expedient 75/20 *Espai Públic*

Consulta d'un ciutadà sobre la il·luminació deficient al seu carrer. Fa unes setmanes que es queden sense llum tota la nit i és una zona molt fosca i per tant insegura. Li facilitem el numero de l'empresa d'enllumenat, en el cas que li diguin que no és avaria, li recomanem que entri instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i esperi resposta. En cas de no rebre cap resposta en un mes, es posarà en contacte amb nosaltres.

Expedient 86/20 *Espai Públic*

Consulta d'un ciutadà sobre la recollida de residus. Sembla que els contenidors no donen l'abast, brossa que s'acumula fora i dona molt mala imatge a part d'un possible problema d'insalubritat. Ha fet altres instàncies fa temps, i va millorar el servei però ara torna a passar el mateix, així que se li recomana que torni a fer el tràmit amb la queixa i que si no rep resposta dintre d'un mes, es torni a posar en contacte amb l'Oficina per iniciar tràmits corresponents.

Expedient 88/20 *Espai Públic*

Consulta referent a la instal·lació d'uns lavabos públics a la Platja d'Adarró i que no s'han obert al públic, els més propers es troben bastant lluny i aquesta platja és molt freqüentada per persones grans i amb mobilitat reduïda. Se li explica la necessitat que faci un escrit en primera instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per exposar la seva queixa.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Expedient 89/20 *Espai Públic*

Consulta d'un veí del barri del Prat de Vilanova que fa arribar la seva queixa a l'Oficina pel deteriorament que pateix el barri, sobre tot pel problema de massificació de cotxes el cap de setmana, degut a que és l'única zona marítima de Vilanova i la Geltrú que no té l'aparcament regulat. L'informem que ja tenim altres expedients oberts pel mateix tema i que si vol pot entrar instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 89/20 *Espai Públic*

Consulta d'una ciutadana que es posa en contacte amb nosaltres per exposar que degut a un canvi d'ubicació dels contenidors de la brossa i l'ampliació de terrasses per les mesures excepcionals del Covid-19, les motocicletes es troben sense aparcament al carrer de l'Aigua amb la Plaça Xoriguer. L'informem que ha de fer la petició d'aparcament per a motocicletes via instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i ens posem a la seva disposició en cas que no rebi resposta.

Expedient 95/20 *Espai Públic*

Consulta d'una ciutadana que ha vist com el fet de l'ampliació de terrasses per les mesures excepcionals del Covid-19, han deixat posar taules davant de l'entrada al seu edifici. Aquest fet dificulta la circulació de persones i també ha vist incrementat el soroll, cosa que afecta al seu descans. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 109/20 *Espai Públic*

Consulta per il·luminació deficient a la Plaça Acàcies de Vilanova des de fa dos mesos, encara no ha fet cap escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per comunicar els fets, així que li recomanem que primer informi a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per escrit, per tal que pugui actuar.

Expedient 113/20 *Espai Públic*

Consulta d'un ciutadà que ens trasllada el seu interès en que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú s'encarregui de la recollida i el reciclatge de les càpsules de cafè. Fem la consulta al departament d'Espai Públic i aquest ens comunica que s'està tramitant un conveni per poder recollir i tractar aquest residu. Certament,

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



actualment no hi ha aquesta possibilitat perquè no es disposa d'un gestor autoritzat per aquestes càpsules. Informem de la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú al ciutadà.

Expedient 138/20 *Espai Públic*

Es posa en contacte amb l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania un ciutadà per traslladar-nos la seva queixa de l'estat en què es troba el barri de La Collada on viu. Veu un deteriorament general i sobre tot per l'increment de la brutícia als carrers. La Defensora li explica que és un tema general de la ciutat i que l'Ajuntament en breu canviarà el sistema de recollida, fet pel que espera que millori aquest problema a tota la ciutat. Informem, no obstant, que pot tramitar instància amb la seva queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 145/20 *Espai Públic*

Consulta sobre la falta de manteniment que hi ha amb la vegetació del torrent davant de casa seva. Aquest fet fa que es vegin més rates que mai. Fa disset anys que viu allà i en fa dos que ha notat aquesta falta de manteniment. Recomanem que faci instància a l'Ajuntament i que es posi en contacte amb l'Oficina si en un mes no ha rebut resposta.

Expedient 150/20 *Espai Públic*

Consulta que ens fa arribar el president de l'Associació de Veïns del Barri de La Collada per l'estat en què es troba el barri referent a la deficient recollida de la brossa. El sistema actual de recollida no funciona. Els contenidors es troben constantment envoltats de voluminosos i d'altres deixalles i dona molt mala imatge. La Defensora exposa que no és un problema específic de La Collada sinó que es tracta d'un problema general de Vilanova i la Geltrú. També li explica l'imminent canvi en el sistema de recollida. Queden d'acord en deixar un temps per veure si aquest canvi de sistema fa que millori el servei, en cas contrari tornarem a fer una reunió per mirar de fer una actuació concreta.

Expedient 153/20 *Espai Públic*

Consulta d'una treballadora d'un comerç de Vilanova i la Geltrú referent a l'enllumenat insuficient que hi ha on es troba aquest establiment. No només pel perjudici que pot ocasionar al desenvolupament normal de l'activitat, ja que es

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



troba en una zona industrial, sinó també com a sensació d'inseguretat que això suposa tant pels treballadors com per als clients. Se li aconsella que presenti una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i que si no rep resposta en un mes, ens posem a la seva disposició per fer la petició de resposta corresponent.

Expedient 160/20 *Espai Públic*

Consulta referent a talls de subministrament elèctric continu que pateix el barri de l'Aragai, fet que pot derivar en que molts electrodomèstics s'espantin. La Defensora li comenta que és un problema general de tota la ciutat i se li recomana que presenti escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 171/20 *Espai Públic*

Consulta referent a l'estat de les voreres, en concret d'una davant de casa seva. Quan ens posem en contacte amb ella ens comenta que justament aquell mateix dia ja l'estan arreglant. Se li explica el procediment per poder posar una queixa o suggeriment a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, per si ho necessita per una altra situació que es plantegi.

Expedient 184/20 *Espai Públic*

Consulta referent a una situació d'acumulació de deixalles provocada per uns indigents que de forma permanent es situen davant de casa seva. Cosa que provoca una situació de brutícia i insalubritat ja que també defequen al costat dels contenidors. Se li recomana que faci una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Esports

Expedient 122/20 *Esports*

Consulta per la resposta rebuda per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, la ciutadana va fer una queixa per l'estat del terra del camp de futbol municipal. El departament d'Esports li exposa que, encara que és coneixedor de la necessitat d'una actuació per millorar l'estat del terra, actualment no disposen de pressupost, tot i així se li comunica que tenen en compte aquest fet per quan sigui possible realitzar aquestes millores. Se li recomana que esperi un temps per veure



si es fa alguna millora, ja que entenem que hi ha una voluntat de treballar en aquest sentit tan aviat com sigui possible.

Expedients Sancionadors

Expedient 26/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'un ciutadà que contacta amb nosaltres després que va ser sancionat per un policia per estar parlant pel mòbil mentre conduïa. El ciutadà assegura que no és cert. Comenta que li va donar el seu mòbil a un dels agents per tal que comprovés que no hi havia cap trucada recent. Se li recomana que presenti al·legacions i l'informem de com presentar-les.

Expedient 39/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'una ciutadana que rep una sanció per estacionar a la zona blava portant copia de la targeta de minusvalidesa en comptes de l'original. La ciutadana desconeixia que no podia portar una còpia. Assumirà el pagament de la sanció, però comenta que la carta de pagament li ha arribat amb la data vençuda per aplicar-li el descompte. A part, la grua es va emportar el cotxe, cosa que resulta una mica estranya. Ha presentat al·legacions tant a la sanció com a la retirada de la grua. Se li recomana que pagui la sanció i que esperi fins la data que haurà passat un mes de l'entrada de les al·legacions.

Expedient 102/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'una ciutadana per una multa improcedent, segons ella, ja que va pagar la zona blava però la màquina no li va donar tiquet. L'informem que ha d'esperar un mes per veure si VNG Aparcaments li dona resposta a les al·legacions que ha presentat.

Expedient 141/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'un ciutadà que vol posar al·legacions a una multa que li van posar a la zona blava a un carrer tocant al Passeig Marítim on també hi ha zona blava, però que només es paga a l'estiu i caps de setmana. Creu que crea confusió que essent totes dues vies amb zona blava tan properes, tinguin criteris diferents a l'hora que els ciutadans hagin que pagar o no. Se l'informa de com ha de fer les al·legacions.

Expedient 151/20 *Expedients Sancionadors*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta d'un ciutadà que no està conforme amb una denúncia que li van posar per aparcar indegudament al costat de l'Hospital de Sant Antoni. Diu que ha aparcat allà des de fa 14 anys quan no estava ocupat per un altre cotxe. Ha fet al·legacions i no han estat acceptades. Se li explica que el cotxe es trobava fora de les places específiques, així que la sanció és correcta.

Expedient 155/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'una ciutadana que ha rebut un Decret d'incoació per fer ús d'una targeta de discapacitat del seu home que va morir fa dos anys. Segons ella no la feia servir. La Defensora li explica que la multa no li trauran. Quedem que esperem a que li vingui la carta on li diran l'import que ha de pagar. Un cop sabem això, ella mateixa pot anar a recaptació per demanar que li donin en diversos terminis. Si l'import de la multa és molt alt que ens vingui a veure per tal d'intentar que li facin una rebaixa adequada als seus ingressos.

Expedient 156/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'una ciutadana que, segons ella, li han posat una multa d'aparcament totalment injusta, ha fet al·legacions que han estat denegades. Concertem dia de visita amb la Defensora però el dia d'abans anul·la la visita.

Expedient 161/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'una ciutadana que ha de fer front a un embargament de nòmina. Segons la sanció, van parar el vehicle i el conductor no es va voler identificar. Segons ella, no van rebre la primera multa. Mai la van rebre, amb la qual cosa no es va poder acollir al descompte. Se li recomana que presenti al·legacions a la Diputació de Barcelona. També se li recomana fer escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 166/20 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció que ha rebut per no tenir censada a una gossa que és de la seva propietat. Va rebre diverses notificacions i no va fer cas. Se li recomana que presenti instància amb la documentació requerida i que fins ara no ha presentat.

Expedient 181/20 *Expedients Sancionadors*



Consulta referent a una sanció a la zona verda i la no acceptació de les al·legacions. Segons el ciutadà tenia la targeta de resident a la part davantera del cotxe sense enganxar al vidre i l'agent no la va veure. Quan ha fet les al·legacions no les han acceptat. Se li explica que no podem fer res més ja que no existeix cap altra prova i l'agent s'ha ratificat en que la targeta no hi era.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 79/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una carta de liquidació del Cadastre conforme ha de pagar 700 euros d'endarreriments, hi ha més veïns i veïnes afectats i l'administrador de les finques ha fet una instància a l'Ajuntament. Se li recomana que esperi resposta d'aquesta instància i que segurament serà l'administrador de les finques qui, quan obtingui resposta, els comunicarà què és el que han de fer.

Expedient 100/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'un ciutadà que ha rebut recàrrec per no pagar l'impost de circulació. No ho va poder pagar al seu venciment (20 d'abril) perquè hi havia confinament domiciliari i l'oficina de la Diputació de Barcelona estava tancada. Ens comenta que té hora amb aquest organisme per fer un recurs. Se li recomana que primer tingui la visita i que si no està d'acord amb el que li diuen, que es posi en contacte de nou amb nosaltres.

Expedient 107/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta pel seu desacord amb l'Ordenança Fiscal que regula la taxa d'escombraries Municipal, concretament la dels pàrquings comunitaris que està regulada a l'article 5, apartat 3. M i que estipula que aquests han de pagar un concepte de brossa industrial. Informem que pot presentar un queixa per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 112/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'una ciutadana que ha heretat una propietat i no disposa de mitjans econòmics per poder fer front al pagament de la plusvàlua. Ha parlat amb el departament de Recaptació i aquest li ha ofert poder pagar en 36 mesos. Tot i així ens demana ajuda per poder pagar-ho quan ella tingui recursos, ja que ara mateix

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



no disposa d'ingressos. La Defensora l'explica que aquesta gestió no la podem fer nosaltres.

Expedient 147/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'una ciutadana que va presentar una queixa sobre la plusvàlua que no es va ajornar durant la pandèmia. També va fer una sol·licitud de rectificació cadastral per que li cobrin l'IBI correctament. Segons ens indica, fa més de tres mesos i no ha rebut cap resposta. Quan ens posem en contacte amb ella no respon.

Expedient 157/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'un ciutadà que espera resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per una bonificació de l'IBI per la instal·lació d'unes plaques solars a casa seva al febrer de 2020. La instància la va presentar a l'octubre del mateix any. Demanem que ens envii la instància per tal de poder reclamar la resposta. Es posa en contacte amb nosaltres per comunicar que ha rebut la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 169/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta referent a una delimitació errònia amb els veïns. Aquest fet provocava que ells paguessin menys IBI del que els tocava i els veïns més. Un cop modificada la delimitació, actualment ells paguen el que els correspon i van pagar la part corresponent dels anys endarrerits; en canvi als veïns, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú no els ha tornat la part que van pagar de més al seu dia. La Defensora li explica que els veïns han de reclamar aquesta devolució. També li recomana que truqui a Recaptació i demani una reunió amb tots els afectats per mirar d'esclarir la situació.

Expedient 179/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'una ciutadana a qui l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú li reclama el pagament de l'impost de la brossa de l'any 2017, d'un pis que tenia llogat en aquell moment i amb qui tenia per escrit al contracte que els inquilins havien de pagar aquest impost. Tot i que la Defensora li explica que ella com a propietària hauria de pagar el deute i que en tot cas ella hauria de reclamar als inquilins, la ciutadana no hi està d'acord. Li recomanem que faci instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú amb les al·legacions que cregui convenientes.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Expedient 183/20 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta referent a la duplicitat de l'impost de circulació d'un vehicle que va donar de baixa. Aquest ciutadà ha fet el pagament per evitar recàrrecs però ens aporta tota la documentació on es pot comprovar aquesta duplicitat. Se li recomana que faci petició de cita prèvia a l'oficina local de la Diputació de Barcelona que és qui gestiona aquest impost.

Llicències i Disciplina

Expedient 2/20 *Llicències i Disciplina*

Consulta del propietari d'un establiment a la Rambla de Vilanova i la Geltrú, per la disconformitat de la notificació rebuda on li comuniquen que ha de treure els cotxes recreatius infantils de la porta del seu establiment, com sempre els ha tingut. Està pendent d'una reunió amb el Cap de Servei de la Regidoria. Es consulten les Ordenances Reguladores. Finalment s'arriba a un acord.

Expedient 119/20 *Llicències i Disciplina*

Consulta d'una ciutadana que va presentar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú un projecte per instal·lar una pèrgola a la terrassa de casa seva. La resposta d'aquest va ser negativa per alterar l'aspecte del carrer. Ella diu que no ho entén, ja que molts veïns i veïnes del mateix carrer la tenen instal·lada. Finalment després de fer la visita a la Defensora, ens informen que han contactat amb un advocat i que segons el que ell els hi digui es tornaran a posar en contacte amb nosaltres.

Medi Ambient

Expedient 60/20 *Medi Ambient*

Consulta referent als arbres que hi ha al seu carrer, ja que són plataners, arbre que produeix moltes al·lèrgies. No només a ella, sinó a altres veïns i veïnes. El problema és que fa molts anys que no es poden i no es fa cap tipus de manteniment. Quedem amb la ciutadana que farà una instància a l'Ajuntament i si en un mes no li han contestat es tornarà a posar en contacte amb nosaltres.

Expedient 99/20 *Medi Ambient*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta d'una ciutadana que creu que hi ha un rusc d'abelles a l'edifici del costat d'un parc infantil, ja que la seva filla va patir una picada. Ha fet instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i quan fem el primer contacte amb ella, ens explica que l'han trucat des de l'Ajuntament per dir-li que les fotos que aporta són nius d'orenetes i no ruscs d'abelles com ella es pensava.

Expedient 105/20 *Medi Ambient*

Ciutadana que demana l'extracció d'un arbre molt frondós que cobreix quasi bé la totalitat del seu balcó. Segons ella hi ha un niu de coloms, insectes, etc. Se li recomana que faci instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i que si no rep resposta en un mes, es posi en contacte amb l'Oficina.

Expedient 117/20 *Medi Ambient*

Consulta per les molèsties que pateix per causa del Trenet Turístic que durant els mesos d'estiu circula per la ciutat. Exposa que quan passa pel pont sota via del Carrer Josep Coroleu, a l'alçada on viu, toca la campana entre 8/10 vegades al dia. Demana que deixi de tocar la campana. Li facilitem l'enllaç per tal que pugui fer aquesta queixa per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 149/20 *Medi Ambient*

Rebem correu electrònic d'un ciutadà que expressa la seva queixa sobre l'aspecte de la nostra ciutat pel fet que alguns propietaris, propietàries, cuidadors i cuidadores de gossos no recullen les defecacions i no controlen el lloc adequat per les miccions dels seus animals. Recomanem que faci instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 162/20 *Medi Ambient*

Consulta d'un ciutadà referent a un problema de presència de rates degut a l'estat d'abandonament que existeix a una finca al costat de casa seva. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 164/20 *Medi Ambient*

Consulta d'una comunitat de veïns i veïnes que han rebut de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú un requeriment per tal que efectuïn una actuació a l'edifici per evitar problemes d'higiene i salut derivat pels coloms i denunciat per un veí. Demanen més temps per poder demanar més pressupostos a diferents empreses.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



La Defensora fa una trucada al departament que els comunica que no hi ha problema per donar aquest temps que necessiten però que han de fer aquesta actuació.

Mobilitat

Expedient 6/20 *Mobilitat*

Consulta d'un ciutadà que veu poc civisme per part d'algunes persones que circulen amb patinets i bicicletes per la Rambla, ja que ho fan amb molta velocitat. Se li dona informació de la nova Ordenança que prohibeix la circulació d'aquests vehicles per la Rambla tot i que la policia local només informa als infractors però no sanciona de moment. Se li recomana també que faci escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 17/20 *Mobilitat*

Consulta per tenir molts problemes a la sortida del pàrquing que dona al carrer Atzavares, els cotxes aparquen malament per deixar els nens a l'escola, per anar al supermercat, etc. i no permeten la sortida del pàrquing; a més a més el fet que cada any canviï l'aparcament d'un costat a l'altre en funció d'anys parells ó senars fa que no puguin demanar la col·locació d'un "pivot" per evitar aquests problemes. Els recomanem que presentin instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 27/20 *Mobilitat*

Consulta referent a la manca de rampa a dos passos de vianants situats al carrer de l'Aigua, a l'alçada del Centre Cívic Molí de Vent. Se li recomana que presenti instància amb la seva queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 30/20 *Mobilitat*

Consulta d'uns veïns i veïnes del carrer Sant Magí que pateixen un excés de trànsit, sobretot excés de velocitat. El carrer està senyalat com a: "zona de pacificació del trànsit" on la velocitat màxima és 30km/h, però no es respecta. La seva proposta és restringir el trànsit de vehicles. Es recomana que presentin queixa per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 37/20 *Mobilitat*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta referent al bus de la línia 2 que només arriba 5 cops al dia fins aquesta zona. Tots els altres horaris s'atura a l'av. Vilafranca. La ciutadana no entén que només per fer 3 parades més no es faci en tots els horaris. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 40/20 *Mobilitat*

Consulta referent a no tenir dret a la targeta de tarifa reduïda de la zona blava per haver decidit una opció de vehicle amb la modalitat de rènting. La ciutadana creu que com a resident i tenint habitatge a la ciutat, hauria de tenir aquest dret. Se li recomana que presenti un escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, ja que hem tingut altres queixes referents a la mateixa problemàtica.

Expedient 148/20 *Mobilitat*

Consulta referent a la nova prohibició de circular i aparcar al seu carrer (carrer Canigó), per prioritzar l'entrada i sortida de l'escola. Pensa que hi ha altres mesures que es poden prendre i que no afectin tant als veïns d'aquest carrer, com seria només tancar-la a les hores d'entrada i sortida dels nens de l'escola. Se li recomana que presenti una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Oficina Local d'Habitatge

Expedient 175/20 *Oficina Local d'Habitatge*

Consulta d'una ciutadana que necessita un certificat conforme es troba en llista d'espera per un habitatge de lloguer social per evitar un desnonament, ja que l'Agent Judicial li ha demanat. Des de l'Oficina l'ajudem a fer aquesta gestió i finalment rep aquest certificat.

Expedient 180/20 *Oficina Local d'Habitatge*

Consulta referent a un canvi d'habitatge de lloguer social. La ciutadana vivia en un habitatge de lloguer social durant 4 anys, estava molt contenta amb els veïns i veïnes i mai havia tingut cap problema. Al juny la propietària li va comunicar que necessitava el pis i havia de marxar. L'Oficina d'Habitatge de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú li va oferir un altre. Ara es troba que aquest pis, a part de ser més car, hi ha uns veïns molt conflictius i cada dos per tres ha de venir la policia. Això li causa molt d'estrès i vol canviar d'habitatge. També es queixa que encara no ha rebut la devolució de la fiança del pis anterior. La Defensora li recomana

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



que faci instància exposant la problemàtica i demanant un canvi d'habitatge i que també faci instància demanant la devolució de la fiança.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Expedient 4/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta pel que creu que és una estafa d'una empresa de publicitat. La ciutadana explica que li han cobrat per un servei que s'oferia gratuïtament. Se li recomana que presenti una instància adreçada a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 43/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a la instal·lació de fibra òptica a casa seva, totes les companyes telefòniques li posen problemes, se li comenta que potser encara no està preparat el seu edifici. L'adreçam a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor per si ells tenen més informació d'on es pot informar.

Expedient 51/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta per poder posar una reclamació d'una factura d'una empresa de telefonia. Se li recomana que presenti una instància a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 132/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'un ciutadà per saber què ha de fer per posar una denúncia per estafa a una autoescola. Se li recomana que presenti una instància a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 136/20 i Expedient 178 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'un ciutadà que ens truca per telèfon per posar una queixa o denúncia a una empresa d'odontologia. Se li recomana que presenti una instància a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 144/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'una ciutadana que diu haver rebut una carta d'un advocat que li reclama una quantitat de diners per un contracte de manteniment que té contractat amb una empresa. Segons ella mai ha signat cap tipus de contracte

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



amb aquesta empresa. Se li recomana que presenti una instància a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 165/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'una ciutadana que va ocasionar danys a un semàfor de Vilanova i la Geltrú i té dubtes si l'assegurança ha de cobrir aquests danys. Se li recomana que es posi en contacte amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor en el cas que la seva assegurança no li doni resposta.

Expedient 172/20 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a una ciutadana que essent autònoma, ha tingut problemes amb la gestió de la seva baixa per maternitat a la mútua. Se li recomana que es posi en contacte amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Padró Municipal

Expedient 3/20 *Padró Municipal*

Consulta d'un senyor que viu al carrer, ens comenta que recentment ha sortit de la presó i ara vol estar empadronat. L'adrecem a Acció Social ja que creiem que necessita orientació d'aquest departament.

Expedient 133/20 *Padró Municipal*

Ciutadana que ens fa arribar la seva queixa degut al retard que s'està produint a l'hora de fer empadronaments a nens i nenes que neixen. Ens envia un correu electrònic i quan volem fer consulta per aprofundir més amb el tema no rebem resposta, i tampoc disposem d'un número de contacte per poder parlar amb ella.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 7/20 *Responsabilitat Patrimonial*

Consulta referent a la falta d'informació per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per l'estat del seu expedient sobre una reclamació per desperfectes al mur del seu habitatge provocats per les arrels d'un arbre. Se li recomana que presenti una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 14/20 *Responsabilitat Patrimonial*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta d'una ciutadana que ens explica que la seva mare va caure en ensopegar amb una rampa que hi havia dins d'una zona correctament senyalitzada amb tanques per una obra a la Rbla. Principal. Li han avançat de paraula que segurament serà desestimat. Quan rebi la resposta podrà fer al·legacions. Ha d'esperar la resolució.

Expedient 83/20 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà que es va fer una ferida a la cama amb un ferro que hi havia a una vorera i que no estava senyalitzat. Va haver d'anar a l'hospital. L'informem com ha de presentar escrit a Responsabilitat Patrimonial a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 124/20 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà després de rebre la desestimació a la reclamació que va posar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per la caiguda de la seva dona al carrer a l'any 2019. Segons consta en aquest escrit no queda clar que la caiguda fos per l'estat del paviment sinó que podria ser a causa de l'avançada edat de la senyora. La Defensora l'adreça a Col·legi d'Advocats de Vilanova i la Geltrú, després de comunicar-li que, malauradament, ens han informat des del departament corresponent de la queixa, que no acceptaran cap altra recurs que no sigui per via judicial.

Expedient 135/20 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà per informar-se de quines actuacions podria fer per demanar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú la Responsabilitat Patrimonial després de patir una caiguda amb la moto. Segons ell per causes adjudicables a l'Ajuntament. La defensora l'assessora que el més important és l'informe de la policia municipal, que segons el ciutadà, especifica el mal estat de la calçada. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 142/20 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que ens envia un escrit per comunicar la caiguda de la seva mare a la via pública, creu que aquest fet ha estat conseqüència del mal estat del carrer. Informem de la via oficial que posa al seu abast l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per poder fer la seva queixa.



Expedient 168/20 *Responsabilitat Patrimonial*

Consulta referent a la Capella del Cementiri, pertany a Patrimoni i es troba en unes condicions ruïnoses. L'última vegada que va tenir accés es feia servir com a magatzem. Creu que es podria fer una rehabilitació i donar un ús més digne. La Defensora li recomana que faci instància a Patrimoni i si no rep resposta en 1 mes, es posi en contacte amb l'Oficina per tal de poder fer las reclamacions corresponents.

Salut

Expedient 47/20 *Salut*

Consulta per saber com posar una queixa perquè un dels dos ascensors de l'hospital de Sant Antoni Abat no funciona. Se li recomana que exposi primer la consulta al mateix hospital, i que si la resposta oral no els satisfà que presentin allà mateix una queixa per escrit.

Seguretat i Protecció Ciutadana

Expedient 22/20 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Consulta d'una ciutadana que està molt preocupada per diferents actes incívics que hi ha al seu carrer. Ha trucat diverses vegades a la policia municipal i no és gaire efectiu, ja que encara que es solucioni el problema puntualment, es torna a produir de forma continuada. Creu que s'hauria de fer més control policial. Se li recomana que presenti escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 115/20 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Consulta d'una ciutadana pel tracte rebut d'un agent de la policia municipal a l'hora de posar-li una sanció per estar aparcada de forma indeguda. La ciutadana creu que l'agent podria haver escoltat les seves raons abans de posar-li la sanció. Comenta que farà les al·legacions corresponents, però ens vol fer arribar la seva queixa.

Expedient 137/20 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Ciudadà que es posa en contacte amb nosaltres per denunciar que cada cap de setmana a la plaça del Port de Vilanova molts joves fan "botellot" amb comportaments incívics trencant vidres, arrencant plantes, trencant material urbà, saltant als pantalans i a les embarcacions, deixant un munt de bosses de plàstic i ampolles per terra, etc. Comenten que han trucat moltes vegades a la policia, però creu que s'hauria de fer alguna cosa més, ja que aquesta situació es repeteix cada cap de setmana. Se li recomana que presenti escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Servei de Mediació

Expedient 54/20 *Servei de Mediació*

Consulta referent a una veïna que té un gos que borda molt, fet que li provoca molt malestar. Ens posem en contacte amb ella per informar-li que el departament de Mediació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú seria el més idoni per poder-la ajudar. Li fem arribar enllaç per tal que pugui presentar instància telemàticament.

Expedient 58/20 *Servei de Mediació*

Ciudadà que realitza una consulta per saber on poder adreçar-se per un conflicte amb un veí, se l'adreça al Servei de Mediació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 77/20 *Servei de Mediació*

Consulta d'una ciutadana que pateix sorolls per part d'uns veïns. Porten el tema amb el Servei de Mediació. La presidenta de l'escala i el propietari del pis han parlat amb ells però el problema persisteix. La policia també ha intervingut alguna vegada, ja que aquest problema es produeix en ple confinament i els està afectant molt. Està esperant visita de Mediació. Li recomanem que esperi l'actuació d'aquest servei de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 85/20 *Servei de Mediació*

Ciudadana que es posa en contacte amb l'Oficina per fer una consulta sobre un conflicte que té amb un veí que, segons ella, li llença brossa des de la finestra del 3r pis al seu pati. La derivem al Servei de Mediació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Expedient 94/20 *Servei de Mediació*

Consulta d'una ciutadana que es queixa del que sembla un conflicte veïnal, ha posat denúncies a la policia i sembla que el conflicte empitjora cada dia. Li aconsellem que es posi en contacte amb el Servei de Mediació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, per tal que es pugui reconduir aquesta situació.

Síndic de Greuges de Catalunya

Expedient 16/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'una ciutadana que es posa en contacte amb nosaltres per explicar-nos que té un fill amb autisme i que ha demanat una vetlladora que li pugui donar suport a l'escola mitjançant l'EAP GARRAF, la resposta ha estat negativa. Se li explica que l'Oficina no té competències i l'adrecem al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 20/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a l'aparcament de l'Hospital Residència Sant Camil, creu que hauria de ser gratuït pels pacients de llarga durada. Se li recomana que presenti queixa per escrit al Consorci Sanitari i per si no és atesa, se li dona contacte del Síndic de Greuges.

Expedient 38/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a l'embargament per no haver pagat la plusvàlua d'una venda d'un habitatge amb pèrdues a la localitat de Cubelles. Té sentència que li dona la raó però li continuen embargant, és retroactiu, ja que fa 4 anys de la venda del pis. Se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 48/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta per una sanció dels mossos per desobeir a la policia local en una intervenció que consistia en desallotjar un grup de persones que estaven realitzant venda ambulants il·legal. El ciutadà no es va voler identificar fins que no li van dir que si no ho feia seria traslladat a les dependències policials. Se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 49/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



La presidenta d'una comunitat de veïns i veïnes es posa en contacte amb nosaltres per demanar ajuda. Tenen a l'escala un pis amb ocupació il·legal. Els subministraments d'aigua i llum el tenen punxat de manera il·legal i estan preocupats pel perill que això pot suposar. Hi ha una denúncia als jutjats de Vilanova de Vilanova i la Geltrú per l'empresa propietària del pis i els informem que no podem fer una altra cosa que esperar la resolució judicial.

Expedient 74/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a una sanció de 300 euros per no haver passat per l'oficina INEM a informar que havia tornat de viatge de Cuba per tal que l'atur no se li parés, ja que va viatjar menys de 15 dies. A l'Inem no li van dir que havia de fer aquest tràmit a la tornada. Se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 76/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'un ciutadà que encara no ha cobrat l'ERTO i ja fa 4 mesos que es va tramitar, ni ell ni 12 companys més de feina. La gestoria de l'empresa els està reclamant i ell individualment també. Li recomanem que contacti amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 87/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana que es posa en contacte amb l'Oficina per fer una queixa de les olors que es desprenen de la fàbrica CIE Vilanova. Se li explica que el tema de les olors és competència de la Generalitat i el tema dels sorolls de l'Ajuntament de Vilanova. Se li informa que hi ha una plataforma veïnal que estan fent gestions sobre el tema i que seria bo que es posés en contacte amb ells, també li donem contacte del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 96/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Rebem una queixa d'una ciutadana referent al que sembla un retard en l'atenció a la Salut per part del Cap de Baix-a-Mar de Vilanova i la Geltrú. Se l'informa que la nostra Oficina no porta temes de Salut i que es pot adreçar directament al Cap de Baix a Mar que és on ha tingut el problema, també a Catsalut, o be adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 98/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Ciudadana que vol fer una queixa sobre l'estat en que es troben els trens. Diu que molt bruts i ara amb la Covid-19 la gent no porta mascareta i posa els peus a sobre dels seients. Se li explica que ha de fer una queixa directament a RENFE o al Síndic de Greuges de Catalunya. Se l'informa de com contactar.

Expedient 101/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana que es posa en contacte amb l'Oficina per posar una queixa d'una Residència de Gent Gran, se li explica que no tenim competències i se li dona informació per poder contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 103/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'una ciutadana que creu que no va ser ben atesa a l'hora de tramitar l'ajuda familiar per ser família monoparental a la Seguretat Social. Durant el confinament el web on havia de fer la gestió estava totalment col·lapsat. A l'oficina de la Rambla no la van atendre i se li va caducar el termini per fer la gestió. Li indiquem com fer la queixa a través del Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui té les competències.

Expedient 106/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'un ciutadà que té problemes amb uns ocupes que viuen davant de casa seva i que tenen comportament incívics. Se li comunica que no tenim competències amb aquest tema ja que es tractaria d'un desnonament que hauria de tramitar un jutjat. Se li recomana que si té problemes de convivència ha de fer denúncies a la policia municipal per tal que quedi constància.

Expedient 108/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'una ciutadana que intenta contactar amb l'INEM per un error ja que està cobrant només el 50% del que li correspon. Se li facilita contacte del Síndic de Greuges i ella mateixa comenta que estan desbordats pels ERTOS. Ho seguirà intentant.

Expedient 114/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana amb un fill diabètic demana la figura d'una infermera a l'escola que pugui controlar la malaltia mentre els nens estiguin allà i no dependre, com fins ara, de la bona voluntat del director/a. Donem el contacte del Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui té competència amb aquesta consulta.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Expedient 120/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana que es posa en contacte amb nosaltres per denunciar la falta de resposta de l'Oficina de la Dependència, està gestionant documentació per demanar la dependència de la seva mare i no li donen resposta. Li donem contacte del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 127/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana que ens exposa el seu problema amb la seva adreça, es tracta de la no unificació de la seva adreça amb el criteri de correus. Fet que fa que moltes vegades es retardin els lliuraments de paquets. Recomanem que faci un escrit directament a Correus i si no es soluciona el problema que contacti amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 128/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana que ens trasllada el seu malestar a causa de l'obligatorietat de portar mascareta. Ella pateix asma i el seu metge li va expedir un certificat per no haver de portar-ne, però l'ha extraviat. Quan ha anat al seu ambulatori per demanar un duplicat, li diuen que el seu metge està de vacances i que s'ha d'esperar que torni. Li recomanem que posi una queixa per escrit al seu ambulatori, ja que creiem que si el seu metge està de vacances ha d'haver un substitut que li pugui fer. Si no rep resposta pot adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 131/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciudadana que creu que no ha estat ben tractada al Consell Comarcal. Ha volgut fer una inscripció al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial i, segons ella, no li han volgut fer sense cap motiu justificat. Recomanem que faci una queixa per escrit al mateix Consell Comarcal i si no rep cap resposta, que faci escrit al Síndic de Greuges.

Expedient 140/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Es posa en contacte amb nosaltres una ciutadana per queixar-se del Registre Civil de Vilanova i la Geltrú, porta molt de temps intentant demanar hora per casar-se i li han dit que falta molt personal i que no poden donar hora. No agafen el telèfon ni responen correus electrònics. Recomanem que hauria de fer un escrit a atenció

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



a la ciutadania de la mateixa institució i si no rep cap resposta, pot adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 152/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Rebem un escrit d'una queixa conjunta d'un col·lectiu de treballadores del TEEI (Tècniques Especialistes en Educació Infantil), amb el que volen denunciar que el Govern de la Generalitat, juntament amb els sindicats majoritaris, han negociat i publicat una convocatòria d'oposicions de TEEI amb una oferta de places molt inferior a la necessitat estructural del sistema educatiu. Ens posem en contacte per explicar que aquesta Oficina no té competències i els aconsellem que presentin escrit al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 154/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Ciutadana ens demana ajuda, ha rebut una sentència on diu que ha de tornar ha entrar a la presó. Ara té feina, es fa controls setmanals d'estupefaents amb la qual cosa ha recuperat la custòdia de la seva filla i té por de perdre tot el que ha aconseguit amb molt esforç. La Defensora després de fer una consulta, l'aconsella que parli amb el seu advocat per tal que enfoqui el cas de cara als drets de la seva filla. També pot presentar escrit al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 167/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a algunes de les contractacions de personal que ha fet l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i que, segons ell, no han estat correctes en la seva forma. Li comuniquem que tal i com consta en el reglament de la Defensora, no tenim competències en aquest àmbit i que pot presentar escrit al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 170/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a un conflicte amb la seva parella per un tema de custòdia dels seus fills. Està pendent de resolució judicial. No està conforme amb els informes i seguiment que s'està portant a terme. La Defensora li explica que no tenim competències amb els organismes que depenen de la Generalitat. Li donem contacte de Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 177/20 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Consulta referent a la Residència els Josepets i les noves mesures respecte a la ventilació i no poder posar la calefacció en segons quins espais per no tenir els aparells adequats d'aire renovat. Se li explica a ciutadana que tal i com la direcció del centre li ha comunicat per escrit, aquestes mesures són de caràcter general i no específiques del centre. Davant de la insistència de la ciutadana que creu que no són adequades, li facilitem les dades per tal que pugui fer un escrit al Síndic que Greuges de Catalunya que és qui té competències.

Actuacions d'ofici

Alcaldia

Expedient 52/20 *Alcaldia*

La Defensora de la Ciutadania a iniciativa pròpia envia escrit a Alcaldia amb dues recomanacions relacionades amb la situació excepcional que estem vivint, degut al Covid-19. Algunes d'aquestes problemàtiques ja existien abans, i ara hi ha el risc que es puguin agreujar. Per aquest motiu recomana que es faci un seguiment específic dels edificis ocupats de la ciutat, ja que degut al confinament, és previsible que en alguns d'aquests espais puguin augmentar els problemes relacionats amb la salut pública i la seguretat. Per altra banda, també recomana que es vetlli per tal que els agents de la Policia Local de la nostra ciutat tinguin la màxima cura possible a l'hora d'advertir la ciutadania pel suposat incompliment d'alguna de les mesures relacionades amb la limitació de la mobilitat.

4. Activitats de la Defensora de la Ciutadania

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Durant l'any 2020 marcat per la pandèmia, la Defensora de la Ciutadania ha seguit mantenint trobades amb l'Alcalde i l'equip de Govern. També ha realitzat reunions de treball amb diversos serveis, departaments i empreses municipals.

Per altra banda, ha continuat participant a les reunions periòdiques de la Comissió d'Ètica i Bon Govern i de la Comissió de Seguiment del Pla Local d'Habitatge.

Totes aquestes trobades s'han realitzat amb les mesures de seguretat marcades pel Departament de Salut de la Generalitat o per via telemàtica.

Formació:

La Defensora de la Ciutadania ha assistit a diverses jornades de formació:

"Drets de Proximitat en Temps de Covid" ha estat un taller de formació organitzat pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD). Han estat 4 sessions que s'han realitzat telemàticament:

- Divendres 6 de novembre **"Drets humans vulnerats durant la pandèmia"**.
- Dimecres 11 de novembre **"Serveis bàsics en situació de pandèmia"**.
- Dilluns 16 de novembre **"Impacte de la Covid-19 en els drets de les persones grans"**.
- Dijous 3 de desembre **" Els drets de la infància en temps de Covid-19"**.

Formació Renda Garantida de Ciutadania: El tema de la Renda Garantida de Ciutadania, i l'Ingrés Mínim Vital, és un dels que més consultes genera a les sindicatures. Aquesta formació es va fer el dia 30 d'octubre per mitjans telemàtics.

Jornada sobre el tràfic de persones: El seu tractament legal queda fora del l'àmbit municipal, però el coneixement de la situació i la possible detecció a partir d'indicis és una responsabilitat de qualsevol estament de l'administració. Aquesta jornada es va realitzar el dia 27 de novembre per via telemàtica.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Relació amb escoles i instituts:

Cada cop són més les persones que coneixen la institució de la Defensora de la Ciutadania, tot i així és sempre necessari difondre la figura de la defensoria local. Un any més, durant el 2020, a través del Programa d'Animació Educativa (PAE) de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, s'ha ofert des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, la possibilitat de fer xerrades a escoles i instituts, amb l'objectiu de donar a conèixer la institució al jovent.

Comunicació:

Pel que fa a la relació de la institució amb els mitjans de comunicació audiovisuals locals, la Defensora de la Ciutadania ha participat cada primer dilluns de mes a la secció *Tertúlia amb la Defensora de la Ciutadania* de Canal Blau Ràdio, aquestes sessions que anys enrere eren presencials, van passar a ser per via telemàtica arran de la pandèmia. També ha mantingut dues entrevistes amb Canal Blau televisió. Pel que fa a les notícies publicades on apareix la figura de la Defensora de la Ciutadania veure l'apartat 5. Recull de notícies d'aquesta memòria.

Assistència a actes:

La Defensora de la Ciutadania assisteix cada any a diferents actes institucionals, i també a altres activitats, com col·loquis, xerrades o debats. Del 2020, en destaquen, en ordre cronològic, els següents:

- Els Principis De Venècia Com a Instrument Per Enfortir Les Defensories. 21 de gener de 2020. Passeig Lluís Companys, 7 (Barcelona).
- Reunió de Junta Directiva del Síndic i Defensors Locals de Catalunya:
 1. Sessió Reunió nova junta ForumSD, 21 de febrer a Barcelona.
 2. Assemblea general ordinària del FòrumSD, 27 de febrer a Santa Coloma (elecció nova junta directiva).
 3. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 11 de març a Santa Coloma de Gramenet.
 4. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 13 de maig sessió telemàtica.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



5. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 10 de juny sessió telemàtica.
 6. Votació per vídeo-conferència candidat nou director/a pel FòrumSD, 13 de juliol.
 7. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 8 de setembre sessió telemàtica.
 8. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 8 d'octubre sessió telemàtica.
 9. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 13 de novembre sessió telemàtica.
 10. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 18 de desembre sessió telemàtica.
- Conferència col·loqui **Impacte de la Covid-19 en els drets de les persones grans**. Organitzat per FòrumSD, 18 de juny de 2020 via telemàtica.
 - Col·loqui per ajudar a compartir experiències de **governos en situacions de pacte i de majories no "estàndards"**, i trobar aprenentatges útils per a tots els municipis. Organitzat per la plataforma Alcaldes.eu. 29 de juliol de 2020 via telemàtica.
 - Jornada telemàtica "**La participació dels municipis en la lluita contra la segregació escolar**", organitzada pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges, en col·laboració amb la Diputació de Barcelona, l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya. 29 d'octubre de 2020.
 - Presentació de la Memòria de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'any 2019 en un Ple Extraordinari. 14 de desembre de 2020, es realitza de forma telemàtica. (veure l'apartat 6. Recull de notícies).
 - Roda de premsa sobre la Memòria de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'any 2019. 15 de desembre de 2020, a la sala de premsa de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Visites als barris:

Aquest 2020 aquestes visites només s'han pogut realitzar abans de declarar-se l'estat d'alarma per la pandèmia. La Defensora de la Ciutadania ha realitzat durant

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



el mes de gener i febrer un cicle de visites als barris de Molí de Vent i Aragai per una banda i als barris de Can Marquès i Nucli Antic per l'altra. En aquestes entrevistes, de la mateixa manera que es pot fer durant la resta de l'any a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, els veïns i veïnes de cada barri poden presentar les seves queixes en relació a les actuacions de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Gràcies a aquest apropament de la institució a la ciutadania, la Defensora de la Ciutadania pot percebre millor quina és la realitat concreta de cada barri, i quines són les inquietuds i els neguits que tenen les persones que hi viuen.

La majoria de les queixes han estat relacionades amb l'espai públic, la mobilitat i també la convivència. Temes com l'enllumenat, el manteniment de voreres i calçades, i l'estat dels contenidors han estat els protagonistes.

Per tal d'informar a la ciutadania sobre aquestes visites que la Defensora de la Ciutadania a fet a cada un dels barris, s'ha realitzat una bustiada prèvia a cada domicili. En aquesta difusió s'indicava que calia demanar cita prèvia, trucant o enviant un correu electrònic a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

A continuació es mostra el resum de les queixes expressades per la ciutadania en les visites a cada un dels barris.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Molí de Vent i Aragai. Dijous 30 de gener de 2020, al Centre Cívic Molí de Vent- Joanot Martorell.

Molí de Vent (5 persones)

1. **Manca d'enllumenat a les següents zones:**
Passos de vianants no estan ben il·luminats. En concret els del carrer de Zamenhof i parc de la Torre d'Enveja.
2. **Contenidors** sempre plens i amb deixalles al voltant, en general a tot al barri, i en concret els situats a carrer Olèrdola amb carrer de Viladellops.
3. Demanen una banda sonora abans del **pas de vianants** situat a carrer Olèrdola amb carrer Viladellops. Comenten que ja hi ha va haver un atropellament d'un escolar.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



4. Caldria reposar la **tanca de seguretat** que separava el parc de la Torre d'Enveja de la ronda Ibèrica.
5. La pintura blanca dels **passos de vianants** es descoloreix molt ràpidament.
6. Manca de **neteja** al "pipi-can" del parc de la Torre d'Enveja

Aragai (3 persones):

7. **Manca d'enllumenat** en general en tot el barri.
8. Molts **robatoris**.
9. Mal estat de les **vorerres**.
10. Molèsties per **incivisme** al parc del Verger dels Moixons (botellot, música alta, motoristes).
11. Manca de **manteniment** al parc del Verger dels Moixons (comenten risc d'incendi per abundants matolls).
12. **Increment d'habitatges ocupats**.
13. Manca de manteniment dels **embornals**.
14. Acumulació de **voluminosos** (sofàs, mobles, etc.) al costat dels contenidors situats a: Ronda Ibèrica amb avinguda de la Torre del Vallès carrer de Joan Fuster amb carrer de l'Aigua.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Can Marquès i Nucli Antic. Dimarts 18 de febrer, al Casal Municipal de Gent Gran

Hi han assistit 6 persones, que han exposat les següents queixes:

1. Aparcament de cotxes irregular a la zona del carrer Manuel de Cabanyes amb la pl. de les Neus. De dilluns a dissabte pels usuaris de Correus i els diumenges pels usuaris de la perruqueria.



2. Manca de contenidors grocs a la zona del carrer Manuel de Cabanyes amb la pl. de les Neus. Només n'hi ha un pel plàstic i creuen que en necessiten més.
3. Manca d'una rampa a les escales de la pl. d'Enric Cristòfol Ricart (al costat de la botiga Màgic).
4. Estat de les voreres i del paviment en general.
5. Mal funcionament de l'enllumenat, en general, a tot el barri.
6. Manca de neteja, en general, a tot el barri. Comenten que la recollida de voluminosos no es fa el dia que hi ha indicat al cartell.
7. Manca de manteniment dels arbustos de la pl. del Cubilot (risc d'incendi i presència de rates).
8. Incivisme de jovent i de persones indigents que seuen als bancs de la pl. de la Fisa fins a altes hores de la matinada, fent soroll. Comenten que ja hi ha hagut diversos robatoris de gent que salta des dels bancs als balcons dels habitatges.
9. Contenidors en mal estat, en general, del barri.
10. Perillositat de la rampa del c. Llanza que dona accés a la pl. d'Enric Cristòfol Ricart per tenir massa pendent. Comenten que quan plou rellisca molt.
11. Incivisme dels amos de gossos que no netegen els defecacions ni els orins dels seus animals. El ciutadà proposa que els vigilants de les zones blaves d'aparcament puguin fer tasques també d'agents cívics, informant a la ciutadania i repartint bosses i ampolles per netejar. També proposa que es faci un registre de les persones que tenen animals i que aquestes hagin de pagar una taxa per la seva tinença.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Masia Nova, Casernes i Geltrú. Data prevista dimarts 31 de març, al Centre Cívic La Geltrú-Salvador Masana.

- Anul·lada per la pandèmia.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Collada, Fondo Somella i Santa Maria. Data prevista dimarts 28 d'abril, al Centre Cívic i Esportiu La Collada- Els Sis Camins- Xavier Garcia.

- Anul·lada per la pandèmia.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris de La Sardana i Prat de Vilanova. Data prevista dimarts 26 de maig, al Centre Cívic La Sardana-Teresa Basora.

- Anul·lada per la pandèmia.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Sant Joan i Centre Vila. Data prevista dimarts 30 de juny, al Centre Cívic Sant Joan- Josep Carné.

- Anul·lada per la pandèmia.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Tacó i Armanyà. Data prevista dimarts 27 d'octubre, al Centre Cívic Tacó- Munda Terraire

- Anul·lada per la pandèmia.

Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris de Ribes Roges i Mar. Data prevista dimarts 24 de novembre, al Centre Cívic Mar- Joan Lloveras

- Anul·lada per la pandèmia.

5. Recull de recomanacions

Recomanacions presentades per la Defensora de la Ciutadania a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú durant el 2020:

- Que s'estudii la possibilitat de modificar l'Ordenança Fiscal Nº 15. Taxa per l'estacionament regulat de vehicles per tal que inclogui els vehicles en modalitat de rènting en els requeriments per a l'aplicació de la tarifa reduïda en l'estacionament regulat de Zona Blava.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



- Que no s'ubiquin contenidors ni davant de cases ni tampoc davant de negocis, i encara menys, quan aquests negocis estan relacionats amb temes de salut.
- Que es doni una informació més detallada dels terminis i informació específica a la ciutadania, quan existeixi una justificació d'un retard en la concessió de la llicència.
- Que es faci un seguiment específic dels edificis ocupats de la ciutat, ja que degut al confinament, és previsible que en alguns d'aquests espais puguin augmentar els problemes relacionats amb la salut pública i la seguretat. Amb l'objectiu de poder preveure i minimitzar els possibles riscos de contagi de persones grans que resideixen en aquests edificis, les quals han manifestat el seu enorme neguit.
- Que es vetlli per tal que els agents de la Policia Local de la nostra ciutat tinguin la màxima cura possible a l'hora d'advertir la ciutadania pel suposat incompliment d'alguna de les mesures relacionades amb la limitació de la mobilitat per la pandèmia.

6. Recull de notícies

15 de desembre de 2020

www.vilanova.cat

La Defensora de la Ciutadania presenta la seva activitat davant el Ple municipal

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Núria Plana demana a l'Ajuntament més agilitat en la resposta a les demandes de la ciutadania



Núria Plana, Defensora de la Ciutadania, amb l'alcaldesa Olga Arnau

La Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, Núria Plana, va exposar ahir davant els membres del Ple municipal la memòria de l'activitat realitzada durant el 2019. La presentació s'havia posposat a causa de la pandèmia, però finalment s'ha decidit realitzar-la en format telemàtic, davant la impossibilitat de fer-ho presencialment.

Una de les principals conclusions que s'extreu de la memòria és que la figura de la Defensora és cada vegada més a prop de la ciutadania. **"El fet de passar per tots els centres cívics ens ha donat més visibilitat i ha permès a la gent accedir més fàcilment a l'administració, per això hem rebut més consultes"**, ha explicat Núria Plana. En aquest sentit, ahir al Ple tots els portaveus de la Corporació van destacar la consolidació de la Defensora com a institució, 20 anys després de la seva instauració a la ciutat, i també van agrair la tasca de la Defensora i del seu equip de treball.

L'alcaldesa de Vilanova i la Geltrú, Olga Arnau, ha volgut remarcar el tarannà compromès i proper de Núria Plana envers els veïns i veïnes de Vilanova i la Geltrú, alhora que ha incidit en la importància de la figura de la Defensora de la Ciutadania, com a **"institució independent i imparcial, que vetlla perquè la ciutadania gaudeixi d'una bona administració local, que contribueix a fer una administració millor, més propera, més eficient i més justa"**.

En les seves recomanacions, Núria Plana demana a l'Ajuntament que treballi per ser més àgil en la resposta a les demandes de la ciutadania. **"Hem percebut una**

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



millora en alguns departaments municipals, però continua essent una reclamació que es manté d'anys anteriors", va manifestar ahir al Ple. Entre els temes que arriben amb més freqüència a l'oficina de la Defensora, hi ha reclamacions referides a la mobilitat, tant a peu com amb vehicle, així com queixes sobre l'estat de les voreres o la circulació de vehicles per la rambla, entre d'altres. També ha rebut diverses queixes sobre la neteja, la recollida de residus i l'enllumenat públic.

Al llarg d'aquest any, ha afirmat la Defensora avui en roda de premsa, s'ha pogut veure com algunes d'aquestes demandes s'han anat solucionant o s'hi està treballant. Es preveu que la memòria de l'activitat del 2020, marcada pel context de pandèmia, es pugui presentar al Ple a principis de l'any que ve.

15 de desembre de 2020

www.eixdiari.cat

La Defensora de la Ciutadania de Vilanova demana a l'Ajuntament més agilitat en la resposta a les demandes

Núria Plana: 'Hem percebut una millora en alguns departaments municipals, però continua essent una reclamació que es manté d'anys anteriors'



La Defensora de la Ciutadania de Vilanova demana a l'Ajuntament més agilitat en la resposta a les demandes .
Ajuntament de Vilanova

La Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, Núria Plana, va exposar ahir davant els membres del Ple municipal [la memòria de l'activitat realitzada durant el](#)

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



2019. La presentació s'havia posposat a causa de la pandèmia, però finalment s'ha decidit realitzar-la en format telemàtic, davant la impossibilitat de fer-ho presencialment. Una de les principals conclusions que s'extreu de la memòria és que la figura de la Defensora és cada vegada més a prop de la ciutadania. "El fet de passar per tots els centres cívics ens ha donat més visibilitat i ha permès a la gent accedir més fàcilment a l'administració, per això hem rebut més consultes", ha explicat Núria Plana. En aquest sentit, ahir al Ple tots els portaveus de la Corporació van destacar la consolidació de la Defensora com a institució, 20 anys després de la seva instauració a la ciutat, i també van agrair la tasca de la Defensora i del seu equip de treball.

L'alcaldeessa de Vilanova i la Geltrú, Olga Arnau, ha volgut remarcar el tarannà compromès i proper de Núria Plana envers els veïns i veïnes de Vilanova i la Geltrú, alhora que ha incidit en la importància de la figura de la Defensora de la Ciutadania, com a "institució independent i imparcial, que vetlla perquè la ciutadania gaudeixi d'una bona administració local, que contribueix a fer una administració millor, més propera, més eficient i més justa".

En les seves recomanacions, Núria Plana demana a l'Ajuntament que treballi per ser més àgil en la resposta a les demandes de la ciutadania. "Hem percebut una millora en alguns departaments municipals, però continua essent una reclamació que es manté d'anys anteriors", va manifestar ahir al Ple. Entre els temes que arriben amb més freqüència a l'oficina de la Defensora, hi ha reclamacions referides a la mobilitat, tant a peu com amb vehicle, així com queixes sobre l'estat de les voreres o la circulació de vehicles per la rambla, entre d'altres. També ha rebut diverses queixes sobre la neteja, la recollida de residus i l'enllumenat públic.

Al llarg d'aquest any, ha afirmat la Defensora avui en roda de premsa, s'ha pogut veure com algunes d'aquestes demandes s'han anat solucionant o s'hi està treballant. Es preveu que la memòria de l'activitat del 2020, marcada pel context de pandèmia, es pugui presentar al Ple a principis de l'any que ve.

15 de desembre de 2020

www.lafurapenedes.cat

Núria Plana renya l'Ajuntament de Vilanova per la tardança en donar respostes a la ciutadania

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



Núria Plana, nomenada defensa de la ciutadania el 2017.

La Defensora de la Ciutadania, M. Núria Plana, va presentar dilluns a la tarda al ple de l'Ajuntament el seu informe corresponent a l'any 2019, que s'ha retardat per la voluntat municipal de poder-lo fer presencial; un fet que finalment no ha pogut ser. Un informe que la mateixa Plana va manifestar, ja d'entrada, que se li feia estrany de presentar obviant tot el que ha succeït aquest 2020 amb la pandèmia.

La principal queixa que la Defensora va formular a l'Ajuntament, fent-se eco de les denúncies ciutadanes, és el retard de l'administració local en respondre les consultes/queixes que faci la població. "Quasi tres quarts parts de les queixes són per retards", va dir Plana, que considera que ni que la solució a un problema no sigui fàcil ni immediata, almenys s'hauria de tenir la cortesia de contestar. I és que "quan una persona té un problema i no té una resposta, és molt angoixant; trobo desesperant no donar-hi resposta". Hi ha fins i tot casos que s'arrosseguen de dos anys enrere.

Deficient manteniment de la via pública

Això a banda, entre les queixes més nombroses que rep, principalment de gent gran, hi ha el mal estat dels carrers, "passejar per determinades voreres que estan fetes una pena". Va admetre, no obstant, que l'eixamplament de voreres dels darrers mesos "ha estat un gran què".

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



En matèria de mobilitat també abunden les queixes sobre autobusos, d'una banda perquè s'aturen davant l'escoles i no paren el motor, i d'altra banda per la reducció de freqüències de pas els caps de setmana.

La deficient il·luminació de la via pública o l'excés de deixalles al carrer són altres de les queixes més comunes també relacionades amb els carrers. Finalment, un darrer focus de preocupació recollit per Plana és la dificultat que té la gent gran per accedir a la normativa municipal d'instal·lació de plaques fotovoltaïques i a les consegüents subvencions.

En resposta a l'informe, Enver Aznar (Som VNG) va posar l'accent en la "falta de manteniment històrica de carrers, parcs i vies" de Vilanova i la també històrica prioritització de l'Ajuntament per "inaugurar coses", en comptes de "mantenir-les en situació correcta". Erika Quintero (Cs) va assegurar que els problemes de seguretat, neteja i via pública són "problemes quotidians". Blanca Albà (JxCat) va lamentar "no haver donat resposta a les recomanacions" fetes per la Defensora en anys anteriors, de ser més diligents en les respostes ciutadanes.

La prioritat: el carrer

Marta Jofra va dir que les regidories que dirigeix Capgirem VNG CUP estan fent canvis organitzatius per agilitzar les respostes a la ciutadania, com també espera que el retorn a l'anterior sistema de recollida de voluminosos "redundi en menys queixes". Jordi Medina (ERC) va assegurar que el govern actual tenia com a prioritat el manteniment de la via pública i que "ja estem fent els deures" també en temes de mobilitat. Com a exemple hi va posar el projecte que la rambla Principal no la puguin creuar vehicles motoritzats".

Teresa Llorens (PSC) va demanar al govern que disminueixi el temps de contestació a la ciutadania, i que siguin "més clares i entenedores" les seves respostes. També va dir que ja espera veure què diu l'informe de 2020 en relació als canvis de circulació a la ronda Ibèrica, i que l'incivisme no s'ha de combatre amb coerció sinó amb campanyes que fomentin es valors, de bracet amb les escoles i altres agents cívics de la ciutat. Val a dir

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



que aquest 2020 s'han complert vint anys d'ençà que l'Ajuntament de Vilanova va crear la figura de la Defensora de la Ciutadania.

7. Annexos

La Defensora de la Ciutadania Núria Plana, és membre de la Junta Directiva com a vocal del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya des de febrer de 2020. Adjuntem a aquesta memòria un parell de documents que creiem interessants: decàleg de les sindicatures locals arrel de la situació esdevinguda per la pandèmia i extracte de l'estudi realitzat per una comissió del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya referent a la desatenció a la ciutadania en temps de pandèmia.



FÒRUM DE
**SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES**
LOCALS DE CATALUNYA

DECÀLEG PER SINDICATURES LOCALS

Fruit de l'experiència durant la pandèmia

Aquest document neix de la necessitat, anàlisi i reflexió pròpia de les sindicatures locals arrel de la situació esdevinguda per l'afectació de la COVID19, i de com aquesta nova situació cada cop se'ns fa menys nova i més inclosa en les nostres dinàmiques diàries des de fa uns mesos.

Davant els fets i situacions viscuts i que vivim per aquesta situació de pandèmia, l'afectació en totes les esferes de la nostra vida: pública, social, privada i familiar són més que reals per a tota la ciutadania i ens obliga com a institucions públiques al servei de les persones i garants de drets fonamentals de tothom als nostres municipis i ciutats, a afrontar nous reptes i maneres de fer que ens mantinguin pròximes a allò que passa al nostre voltant i implicades

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



en les sinergies i propostes que van sorgint al nostre entorn. Per tots aquests motius i amb la voluntat d'oferir una eina d'utilitat que ens porti millores en les nostres maneres de fer com a Síndics/ques i Defensors/es i "connectar de manera empàtica" amb la vida del nostre entorn pròxim, considerem que cal:

- 1. MILLORAR ELS NOSTRES PLANS COMUNICATIUS I PROMOCIONAR-LOS ADEQUADAMENT.** Per fer front a situacions d'emergència sanitària i social i garantir canals àgils de comunicació i relació, les Sindicatures Locals HAN DE PROCURAR MANTENIR-SE "VIVES I DINÀMIQUES", actualitzant els nostres canals de contacte amb les persones i les administracions, sent més "ACCESSIBLES QUE MAI": promoure tots els canals existents (telèfon, mail, xarxes socials, plataformes de comunicació telemàtica, videotrucades, etc) per abastir el màxim de difusió possible.
- 2. RESOLDRE EFECTIVAMENT I DE MANERA RÀPIDA, I EXIGIR RESOLUCIONS A L'ADMINISTRACIÓ COMPETENT ALLÀ ON ENCARA NO S'HAGIN PRODUT. (sempre en benefici de la ciutadania i com a defensores de drets de proximitat).** Com a institució pública que entre els seus primers encàrrecs té la supervisió directa i propera del bon funcionament de l'administració pública local, els ajuntaments, hem d'esmerçar tots els esforços i mitjans possibles per establir canals sòlids i de comunicació fluida amb els i les responsables polítiques, així com amb cossos directius i tècnics competents en totes les àrees municipals. Treballant en aquesta línia, assolirem actuacions útils i resolutives davant urgències detectades i que requereixen de respostes àgils i no dilatades en el temps pel perjudici que suposa per a la ciutadania afectada.
- 3. POTENCIAR I INCREMENTAR EL DIÀLEG AMB TOTS ELS AGENTS SOCIALS IMPRESCINDIBLES QUE ENS CONNECTEN COM A I ENS OBLIGUEN A NO DONAR L'ESQUENA A LA REALITAT** L'autoorganització de les xarxes veïnals, el teixit associatiu i entitats del tercer sector i de tots els àmbits, s'han erigit com a models de construcció i de superació d'aquelles urgències més imminents de les persones al llarg d'aquesta pandèmia. Encara ara, són essencials per atendre allà on les nostres administracions fan mans i mànigues per arribar. Davant d'això, les sindicatures locals hem de ser altaveus de denúncia, recomanacions, consultes i propostes que hi neixin.
- 4. DONAR VISIBILITAT CONTINUADA A LES XARXES I MITJANS DE COMUNICACIÓ LOCAL I SUPRALOCAL PER PROMOPURE PRESÈNCIA I INCIDÈNCIA PÚBLICA EN QÜESTIONS QUE AFECTEN LA VIDA DE LES PERSONES (notes de premsa, possibles comunicats, articles d'interès, posts regulars a les xarxes socials, etc).** Promoure un model de Sindicatura Local més proper que mai, ja sigui pel tractament de temes, qüestions i greuges pròpiament de la nostra competència que abordem a diari, així com d'aquells aspectes que transcendeixen la nostra capacitat d'actuació, però que no per aquest motiu deixen d'afectar i vulnerar drets de la ciutadania a la que atenem i ens devem. Per això, cal interactuar amb altres xarxes i canals possibles per continuar donant visibilitat a la diversitat de problemàtiques que ens exposen les persones que arriben a les nostres institucions.



5. **SOCIALITZAR RECURSOS D'UTILITAT, AIXÍ COM MITJANS PROPIS DEL FSD AMB AGILITAT I FLUÏDESA, COMPARTINT INQUIETUDS, ACTUACIONS, MANERES DE FER, RECURSOS I IMPRESSIONS de manera continuada.** Que les bones pràctiques d'altres sindicatures locals es socialitzin amb agilitat i fluïdesa perquè es puguin replicar en totes aquelles sindicatures que ho puguin precisar.
6. **PASSAR A UN ROL PROACTIU: Davant situacions excepcionals, calen respostes excepcionals i les Sindicatures Locals no podem ser-ne l'excepció.** Per aquest motiu, cal potenciar el màxim de pro activitat possible des de les nostres institucions en tots els nostres àmbits d'actuació i/o incumbència: davant els silencis administratius, davant la vulneració de drets de les persones, front a la manca de recursos i mitjans públics, destacar l'acció ràpida i implicada de la societat civil, etc.
7. **ESTAR ATENTES, ESCOLTANTS I RECEPTIVES a qualsevol nova situació que esdevingui en situacions d'urgència social i sanitària com ho és, ha estat i serà en els propers temps aquesta pandèmia.** Requerim de ser institucions CONNECTADES permanentment a la realitat per copsar en primera persona el pols vital que batega entre la ciutadania.
8. **COMPARTIR INQUIETUDS, ACTUACIONS, MANERES DE FER, RECURSOS I IMPRESSIONS ASSEGURANT QUE ES DISPOSA DE TOTS ELS MITJANS PER PODER SEGUIR TREBALLANT.** Aquesta serà una eina fonamental per garantir el bon compliment dels drets de proximitat i per poder realitzar la nostra feina amb diligència i proximitat a les persones. Per això cal també disposar de: materials, ordinador, telèfon, connexions, xarxa,... així com els recursos relacionals, telèfons i contactes de les entitats, regidors i persones clau per resoldre urgentment les situacions que es puguin presentar
9. **SER ALTAVEUS: Les Sindicatures Locals cal que siguem ALTAVEUS de la ciutadania i dels greuges que pateix en la seva relació amb les administracions:** si un aprenentatge en positiu podem extreure de totes les situacions viscudes i del que vivim actualment, és que les Sindicatures Locals són capaces d'atendre tot allò que la ciutadania ens ha anat exposant, fins i tot anant més enllà de la nostra pròpia competència (hem atès expedients d'erte's, de prestacions per desocupació, de RGC, d'IMV, de Salut, etc) i això no ens ha de fer arronsar-nos i portar a les persones a la "deriva", ans al contrari, els hem atès diligentment i també som portantveus de les veus i del patiment i angoixes de les persones als nostres municipis i ciutats. Mentre siguin temes de la nostra incumbència, també tenim coses a dir i aportar.
10. **CONTINUAR TEIXINT XARXA COL·LECTIVA DE SINDICATURES LOCALS I DE PROXIMITAT:** Aquesta situació ens ha de servir per enfortir relacions internes entre les nostres institucions i disposar d'un model de Fòrum al servei de les sindicatures. NO ESTEM SOLES navegant en la defensa de drets i cal incentivar i promoure la presència de la nostra associació a través del nostres mitjans i recursos disponibles. I en el cas de no disposar d'aquests, compartir-ho amb la direcció del Fòrum SD perquè en faci la difusió i el ressò públic pertinent pels canals disponibles.



INFORME SOBRE **LES DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA**

Els resultats d'aquest informe són fruit de l'anàlisi del treball que es fa a les 47 sindicatures associades al FòrumSD

Fruit d'aquesta anàlisi, constatem que:

1. **Els ajuntaments han estat l'administració que més a prop ha estat de la ciutadania** i en general, la que millor ha respost a les demandes habituals i a les noves demandes sorgides arran d'aquesta pandèmia. Així i tot, considerem que hi ha moltes coses a canviar per millorar en aquestes circumstàncies.

2. **Les sindicatures de greuges, creades com a institucions de segona instància, s'han transformat, a causa de la pandèmia, i han procurat, en tot moment establir aliances i sinergies de treball al costat dels seus ajuntaments**, i col·laborar per poder donar resposta a totes les peticions de la ciutadania, i en molts casos, actuar en primera instància, per tal de poder fer-ho amb la celeritat que necessitava la situació viscuda per les persones.

Per això,

- Han constatat que **la proximitat i el coneixement social**, del teixit associatiu i de la comunitat veïnal de cadascun dels nostres territoris, **han estat claus per resoldre els problemes reals i diaris de la ciutadania**. La proximitat dels síndics i síndiques locals ha propiciat, en situacions de crisi, un espai per facilitar la comunicació amb l'ajuntament, i fins i tot un recurs més si l'ajuntament l'ha volgut aprofitar. Per les circumstàncies especials també s'han gestionat temes que no

En situacions de crisi, les sindicatures són un punt d'informació per a molts ciutadans i ciutadanes que, tot i no tenir cap queixa concreta, necessiten orientació, suport i acompanyament

Les sindicatures de greuges s'han transformat, a causa de la pandèmia, i han procurat establir aliances i sinergies de treball al costat dels seus ajuntaments



eren directament de la seva competència però sí de servei a la ciutadania.

- Han vist com **en algunes poblacions exasperava la lentitud i manca de resposta dels serveis socials**. Afortunadament en d'altres hi ha hagut una resposta exemplar i en menys de 24 hores s'ha generat, si ha calgut, punts d'atenció nous, menjadors socials, coordinació de voluntariat, generació i repartiment de targetes moneder, ajuts complementaris i moltes altres iniciatives. **Cal revisar aquells ajuntaments en els quals la resposta ha estat deficient i lenta.**

- Han vist que la **ciutadania i les entitats, associacions i teixit social locals han respost admirablement posant-se a disposició dels ajuntaments** per fer tasques de tota mena quan ha calgut, especialment tasques de suport a persones en risc de vulnerabilitat, persones malaltes i/o en situació de dependència o gent gran. **Els municipis han de saber canalitzar l'esperit participatiu i col·laboratiu de la ciutadania.**

- Han vist la capacitat que ha tingut el personal dels ajuntaments, d'un dia per l'altre de posar-se a teletreballar, generar cites prèvies per no acumular gent, digitalitzar atencions i establir nous canals d'atenció a la ciutadania, però constatem un **retard generalitzat en l'atenció**, retards que s'han mantingut després de l'estat d'alarma i que cal resoldre. Cal dir que **el teletreball molt sovint ha estat per voluntarisme i amb els recursos propis del funcionariat**, especialment els primers dies, **però en alguns llocs encara persisteix la precarietat i cal preparar-se i equipar-se perquè això no torni a succeir**. Cal potenciar el fet que els ajuntaments puguin garantir les condicions òptimes del personal a teletreballar (mitjans i recursos pertinents, garantint la salut laboral dels seus i les seves professionals).

- Han comprovat com **en situacions de crisi les sindicatures som un espai d'assessorament i un punt d'informació per molts ciutadans i ciutadanes que, tot i no tenir cap queixa concreta, necessiten orientació, suport i acompanyament**, la qual cosa indica que, sovint, la ciutadania veu a les sindicatures com la cara amable de l'administració. **Cal una reflexió per part de tots els ajuntaments que encara no tenen aquesta figura per incloure-la, com un indicador de maduresa i salut democràtica, però també com un recurs de proximitat en situacions d'emergència.**

- Han constatat que alguns ajuntaments, arran de la pandèmia, han fet pactes de ciutat entre partits i entitats de tota mena, prenent acords per tal de tirar endavant tots junts. Pensem que aquest tipus de col·laboracions i eines participatives són molt positives. **Les dinàmiques partidistes, sovint empeteixen els nostres ajuntaments i calen més iniciatives constructives.**

- Han vist que alguns ajuntaments han pres iniciatives de suport al comerç local, que van des de sensibilitzar a la ciutadania, fins a incentivar-ne la compra donant targetes de compra a la ciutadania amb descomptes especials o fins i tot regalant part de l'import. **Cal aprofitar les circumstàncies que ens ha tocat viure i a partir d'ara preservar i incentivar el consum local, la producció i comercialització quilòmetre 0 i tot allò que dona vida de veritat als nostres pobles i ciutats.**

- Han vist com alguns ajuntaments reaccionaven ràpidament oferint solucions per pagar deutes, reduint pressió fiscal en alguns temes, com les llicències de terrasses, i pagaments d'alguns serveis o subministraments a persones vulnerables.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



La manca d'informació del que passava a les residències feia patir als familiars i propers, i la manca de resposta del tancament de Jutjats i Registres Civils també deixava indefenses a algunes persones

Malauradament no tots, i cal recordar que un municipi no té sentit sense les persones i són les persones com subjectes de dret les que donen sentit als municipis. Sense tenir en compte aquest fonament, difícilment el municipi entendre el seu rol i l'exercirà. Cal treballar conjuntament amb els Ajuntaments per garantir que estiguin al servei de les necessitats de les persones, especialment davant situacions d'urgència social.

Han observat com s'adreçaven moltes persones amb queixes sobre els ERT, sobre el no cobrament de l'atur, sobre la manca d'atenció de l'INSS, RGC, IMV i d'altres sobre les que no tenen capacitat d'intervenció directa i ho han redirigit a altres instàncies.

Però són conscients que totes aquestes ineficiències acaben sobrecarregant els serveis socials municipals tant per increment de tràmits a fer com per increment d'atenció a persones a qui no arriben les prestacions. **Les sindicatures estan preocupades especialment per la situació dels serveis socials municipals.** Actualment el sistema social està massa tensat i sense poder garantir plans d'actuació de caràcter preventiu, **veient-se indefectiblement abocat a treballar més des de la urgència davant els nous models de pobresa que estan sorgint** arran de l'impacte de la COVID19.

- **Han observat com la manca d'informació del que passava a les residències feia patir als familiars i propers, i com la manca de resposta del tancament de Jutjats i Registres Civils també deixava indefenses a algunes persones amb tràmits que no podien esperar.** També la manca d'informació del que feien els serveis funeraris i els seus costos han generat patiment i queixes. Cal que els ajuntaments vetllin i cuidin per tots aquests aspectes que tenen un impacte directe en la nostra ciutadania i els seus municipis.

- Han assessorat persones que donada la seva situació de malaltia, volien fer testament i no podien accedir al servei de notaria o bé aquesta no podia entrar en els hospitals.

- Han observat com la digitalització feia evident la bretxa digital i com el tancament de centres cívics i biblioteques l'agreujava perquè eren el punt digital de moltes persones. **Cal tenir-ho en compte i pensar que per determinades persones poden ser serveis essencials.**

- Han observat com malgrat que en alguns ajuntaments s'atenia a tothom, en general, **la denegació del padró, i les dificultats per exercir el dret i l'obligació a empadronar-se, ha suposat que moltes persones que quedessin fora del sistema i no se'ls atengués.** La pandèmia ha agreujat aquesta situació que des del FòrumSD venim denunciant fa molt de temps. **Això és un tret a la línia de flotació dels mateixos municipis que tenen l'obligació i han de facilitar l'empadronament de tothom.**

- Han observat **alguns abusos d'autoritat per part dels cossos de seguretat** i situacions gestionades amb poca empatia cap a la nova situació viscuda per la ciutadania. Tot i que són conscients que hi ha hagut policia local que ha realitzat una tasca i esperit de servei exemplar, no poden acceptar els autoritarismes ni l'exercici gratuït de la violència d'altres membres del cos, aprofitant una situació com aquesta. La policia local, ha d'actuar com a policia de proximitat de barri per tal de donar una sensació de seguretat i confiança a la ciutadania. **Cal una revisió a fons de tots aquells casos en els quals hi ha hagut excessos.**

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



• Han constatat l'alentiment generalitzat de tràmits a la ciutadania, de la resposta de l'ajuntament a les sindicatures i de les dinàmiques internes del mateix municipi. Si bé en un primer moment, es podia entendre, aquest alentiment s'ha mantingut durant tota la pandèmia i perviu un cop acabat el primer estat d'alarma. Constaten que les cites prèvies dificulten l'agilitat i generen problemes a alguns col·lectius, com per exemple quan aquesta cita s'ha de fer a través de correu electrònic. Ens han arribat moltes queixes de moltes dificultats i a vegades d'impossibilitat per part de la ciutadania a accedir al seu ajuntament, 010 col·lapsat, telèfons que no responien mai, llistes d'espera de moltes setmanes als Serveis Socials, impossibilitat de fer cap mínima gestió com un certificat d'empadronament, etcètera. Això suposa una vulneració greu del Dret a la Informació recollit a la CESDHC. **Cal posar fil a l'agulla d'aquest tema amb urgència per superar les dificultats, el malestar i la desesperació que suposa per a les persones tenir serioses dificultats per establir contactes i gestions tan àgils com sigui possible amb qualsevol ens públic (local o supralocal) davant situacions d'urgència sobrevingudes.**

• Han constatat que hi ha **molt poca comunicació digital entre Generalitat i ajuntaments** i això duplica tràmits, endarrereix ajudes i genera ineficiències. A les portes de l'administració digital, aquestes constatacions són molt preocupants.

• Han vist alcaldes i alcaldesses que a través de les xarxes informaven cada dia als seus vilatans de totes les novetats, han vist municipis obrir noves oficines d'atenció a la ciutadania en pocs dies, perquè les que tenien estaven col·lapsades, han vist moltes bones iniciatives impossibles d'imaginar prèviament. **Cal que tothom prengui exemple d'aquestes iniciatives: la comunicació és clau sempre, però molt més en aquestes circumstàncies.**

Aquesta nova manera de comunicar acosta als nostres ajuntaments a la ciutadania i exemplifica un nou model de proximitat, tan necessari en aquesta època d'obligat distanciament social.

3. PROPOSTA D'ACCIÓ PELS AJUNTAMENTS O PER PRESENTAR UNA ACTUACIÓ D'OFICI DE LES SINDICATURES

L'anàlisi de la informació recollida, es pot concretar en sis punts destacats que demanen ser revisats i trobar-hi solucions.

Específicament, s'han identificat:

- Dificultats per contactar amb l'administració.
- Saturació molt preocupant dels serveis socials.
- Dificultat de traslladar a la ciutadania les decisions adoptades.
- Disminució de l'agilitat de l'administració i allargament els terminis d'atenció i resposta.
- Manca de col·laboració institucional entre administracions.
- Especial afectació de la situació, un cop més, en els col·lectius vulnerable.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



- Manca de la infraestructura necessària per fer front a aquestes situacions si es tornen a produir.
- Agreujament de tots aquells temes relacionats amb la denegació del padró.

Per tot això, perquè aquesta situació es pot tornar a produir, i perquè ha posat al descobert mancances i debilitats, però sobretot perquè s'han descobert noves maneres de fer les coses **proposen**:

1. Que els ajuntaments millorin les seves infraestructures i recursos per tal que el teletreballⁱ i la digitalització (tant en pandèmia com sense) permetin una atenció a la ciutadania ràpida i eficaç. Per això:

- a. Cal assegurar centraletes telefòniques que tinguin prou capacitat i reforçar-les quan calgui.
- b. Cal fer una avaluació del teletreball als ajuntaments per tal de garantir que la seva implementació no alenteixi la capacitat de resposta, generant ineficiències.
- c. Cal disposar dels equipaments informàtics i telèfons mòbils necessaris i d'una xarxa informàtica que permeti el teletreball.
- d. **Cal un increment de treballadors públics i dels serveis socials per reforçar la xarxa d'atencions i necessitats de la ciutadania atès que la situació actual i de futur s'estan generant més demandes i requeriments de la població.**

2. Que s'abordi integralment tot l'alentiment i acumulació de retardsⁱⁱ que hi ha als municipis, s'incrementi l'eficiència i es busquin mecanismes complementaris a les cites prèvies o s'incrementin els punts d'atenció si no és possible.

3. Que s'estableixin canals de comunicació nousⁱⁱⁱ (xarxes socials, *whatsapp*, etcètera) i tenir persones que els atenguin, encarrilin demandes i consultes i hi donin resposta. Cal revisar els plans comunicatius de contingència existents en situacions de crisi i millorar-los, si s'hi escau; i si no n'hi ha, recomanar desenvolupar-ne. Cal dotar-los dels mitjans per fer-los efectius a l'ajuntament, a les residències i als centres de salut del municipi.

4. Que els ajuntaments segueixin estant en primera línia d'atenció davant les situacions d'emergència social^{iv} que ha provocat la crisi del covid-19, perquè són l'administració més propera a la ciutadania. I això especialment amb persones en risc de vulnerabilitat com la gent gran, la infància i adolescència, persones amb diversitat funcional i situacions de dependència, migrants, persones mancades de llibertat, famílies monoparentals i tots els col·lectius de persones més vulnerables.

5. Que es revisin les actuacions dels cossos policials^v i se'ls faci formació de Drets Humans i de resolució positiva de conflictes amb mediació comunitària. I que s'incorporin tècniques o professionals de la mediació comunitària a l'equip professional.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



6. Que s'obrin els centres cívics, equipaments esportius i culturals tan aviat com sigui possible^{vi}.

Tant per oferir punts digitals, com per no ofegar el teixit social, cultural, associatiu i les entitats socials que acullen. Són serveis essencials per a moltes persones i suposen una pèrdua de la nostra xarxa propera; no obrir-los pot esdevenir una vulneració de drets.

7. Que es solucionin urgentment totes les traves administratives que estan posant molts ajuntaments per empadronar-se^{vii},

ja que l'ajuntament té el deure de facilitar el padró i l'obligació de fer-ho. (*El dret a ser empadronat i la bona administració FòrumSD 2019*).

8. Que s'insti als centres hospitalaris de la població^{viii}, si és que n'hi ha, i als seus Serveis Socials a formar-se per poder assessorar a qui vulgui fer testament en una situació greu de salut.

9. Que es doni continuïtat a les iniciatives de participació ciutadana i de construcció col·lectiva, més enllà del voluntariat

puntual^{ix}, i siguin una força i un contrapès a les iniciatives partidistes que sovint empeteixen i minimitzen els nostres consistoris.

10. Que es creï i doti de la figura del/a síndic/a, a tots els ajuntaments que encara no disposen de la institució^x

Complet l'objecte de la convocatòria, s'aixeca la sessió a les 17:50 hores, de la que s'estén acta que firma la presidenta amb mi, el secretari general.

Signat a Vilanova i la Geltrú,
08/07/2021 11:59:43

Signat a Vilanova i la Geltrú,
08/07/2021 12:28:30

A través d'aquest enllaç podeu accedir al vídeo de la sessió plenària:

<https://videoactes.vilanova.cat/session/sessionDetail/ff8080817989e54a017a06d0e9150075?startAt=8.0&endsAt=2926.102>

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.



ⁱ Article XI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): 2. Dret a la informació: Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació sigui accessible. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

ⁱⁱ Art. XXIII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): Eficàcia dels serveis públics: Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

ⁱⁱⁱ Art. XI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): 1. Dret a la informació: La ciutadania té dret a ser informada de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local.

^{iv} Art. VII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): Principi de Subsidiarietat: 2. Aquesta concertació té seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o abús l'objectiu de garantir que els serveis públics depenguin del nivell administratiu més proper a la població per tal d'aconseguir una eficàcia més gran.

^v Art. XXVI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Policia de Proximitat: Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions d'agents de seguretat i convivència i actuen com una policia d'educació cívica.

^{vi} Art. IX de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Dret d'associació, manifestació i reunió: La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals.

^{vii} Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. El Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos.

^{viii} Art. XI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT: 1. Dret a la informació: La ciutadania té dret a ser informada de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local.

^{ix} Art. VIII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Dret a la participació política: els ciutadans i ciutadanes tenen dret de participar en la vida local i Art. XII: Dret general als serveis públics de protecció social.

^x Art. XXVII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Mecanismes de prevenció: 1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius com l'Ombudsman municipal com a institució independent i imparcial.

Aquest és un document electrònic emès per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. La seva autenticitat es pot comprovar en la següent adreça d'internet: <https://aoberta.vilanova.cat/validacio>.

Acta número: 2021000007