



Identificació de l'expedient

Núm.Exp.: 5/2023/ePLE

NÚM.: 5/2023
ÒRGAN: Ple
SESSIÓ: Extraordinària
DATA: 3 d'abril de 2023
HORA: 17:00
LLOC: Saló de Plens de la Casa Consistorial
DOCUMENT: Acta

A Vilanova i la Geltrú, quan són les 17:00 hores del dia 3 d'abril de 2023, sota la presidència de la senyora alcaldessa, Sra. OLGA ARNAU I SANABRA (ERC), es reuneixen en primera convocatòria, al Saló de Plens de la Casa Consistorial, les persones següents:

ASSISTENTS:

Sr. JORDI MEDINA ALSINA	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. LOJAINA MAFTOUH LACHHEB	ERC
Sra. BLANCA ALBÀ I PUJOL	JxCAT
Sr. ANTONI PALACIOS ASENSIO	JxCAT
Sr. JAUME CARNICER I MAS	JxCAT
Sr. JUAN LUIS RUIZ LÓPEZ	PSC
Sra. TERESA LLORENS CARBONELL	PSC
Sr. GERARD LLOBET SÁNCHEZ	PSC
Sr. MIGUEL ÁNGEL IGLESIAS MONTOUTO	PSC
Sra. GISELA VARGAS REYES	PSC
Sr. JULIO RUIZ MELERO	PSC
Sr. EMILIO JOSÉ MONTERO LINERO	PSC
Sr. ARNAU GARCIA CARDONA	CUP
Sr. GUILLEM BAU VARGAS	CUP
Sra. ELISENDA CASTILLÓN SORIA	CUP
Sra. ERIKA QUINTERO ULTRARAN	Cs
Sr. ANTONIO MEDIALDEA HUETE	Cs
Sra. CRISTINA DE PELEGRÍ ECHEVERRÍA	Cs
Sra. ESTER FRANCO SILES	SOM VNG
Sr. JUAN MANUEL RODRÍGUEZ SERRANO	SOM VNG

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>.



SECRETARI GENERAL

Sr. ISIDRE MARTÍ SARDÀ

INTERVENTOR MUNICIPAL

Sr. CÈSAR RODRÍGUEZ SOLÀ

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Sra. NÚRIA PLANA MORATA

DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

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
CORRESPONENT A L'ANY 2022.**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

Document electrònic
Número de validació: 14613671140225703245



Defensora de la Ciutadania

Informe 2022



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>.

Plaça de la Vila, 8 • 08800 Vilanova i la Geltrú • 93 814 00 00 • www.vilanova.cat



ÍNDEX

1. LA FIGURA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

- 1.1. Marc Regulador
- 1.2. La Defensora de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú

2. QUEIXES ATESES L'ANY 2022

- 2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes
- 2.2. Expedients de queixes rebudes

3. VALORACIÓ DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA. RECOMANACIONS

4. ALTRES ACTUACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

- 4.1. Expedients de consultes rebudes
- 4.2. Visites als Barris
- 4.3. Relació amb les escoles
- 4.4. Formacions
- 4.5. Mitjans de comunicació
- 4.6. Representació institucional

5. RECURS DE NOTÍCIES

6. FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

CONTACTE



1. LA FIGURA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

1.1. Marc Regulador

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

L'àmbit normatiu municipal en què es basen les accions de la Defensora 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).

Vilanova i la Geltrú va signar l'any 2004 La *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat* on es 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.

1.2. La Defensora de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú

Des de l'any 2000 Vilanova i la Geltrú compta amb la figura de la Defensora de la Ciutadania, per tal de garantir els drets dels seus ciutadans i ciutadanes en totes aquelles actuacions de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen.

Nuria Plana Morata és nomenada Defensora de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú l'any 2017 i acaba de renovar el seu nomenament per cinc anys més.

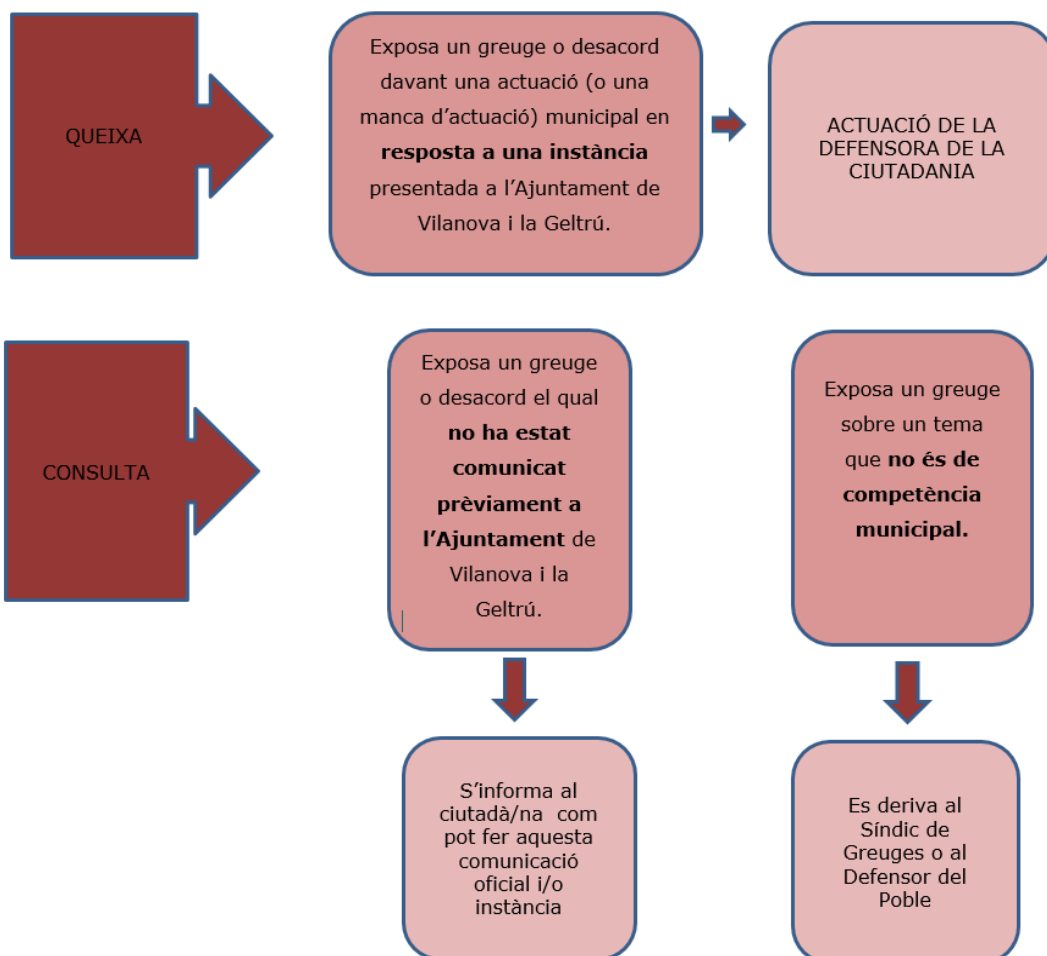
L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania té la seu al Centre Cívic La Geltrú, és aquí des d'on treballa per garantir i consolidar el dret de la ciutadania a una administració propera, transparent i eficaç.



La Defensora de la Ciutadania amb l'objectiu de ser més propera cada mes visita un barri de la ciutat per tal de poder apropar-se encara més a les persones que tenen dificultats de desplaçament i no poden anar a la seu del Centre Cívic La Geltrú. Aquestes visites es fan periòdicament a cadascun dels 8 equipaments de la Xarxa de Centres Cívics repartits estratègicament a la ciutat. Gràcies a aquest apropament, la Defensora de la Ciutadania pot percebre millor quina és la realitat concreta de cada barri, i quines són les inquietuds i neguits que tenen les persones que hi viuen. En aquesta memòria hi trobareu un recull de les consultes i queixes que s'han recollit en aquestes visites.

Tot i que la tasca de la Defensora de la Ciutadania és la d'actuar davant de l'Administració municipal per tal que resolgui en temps i forma legal les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats (els anomenem queixes), es genera un expedient cada vegada que una persona s'adreça a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania i realitza una queixa, una consulta o simplement demana assessorament.

Circuits que segueix un expedient segons sigui la tipologia d'actuació que pot portar a terme la Defensora de la Ciutadania:





2. QUEIXES ATESES L'ANY 2022

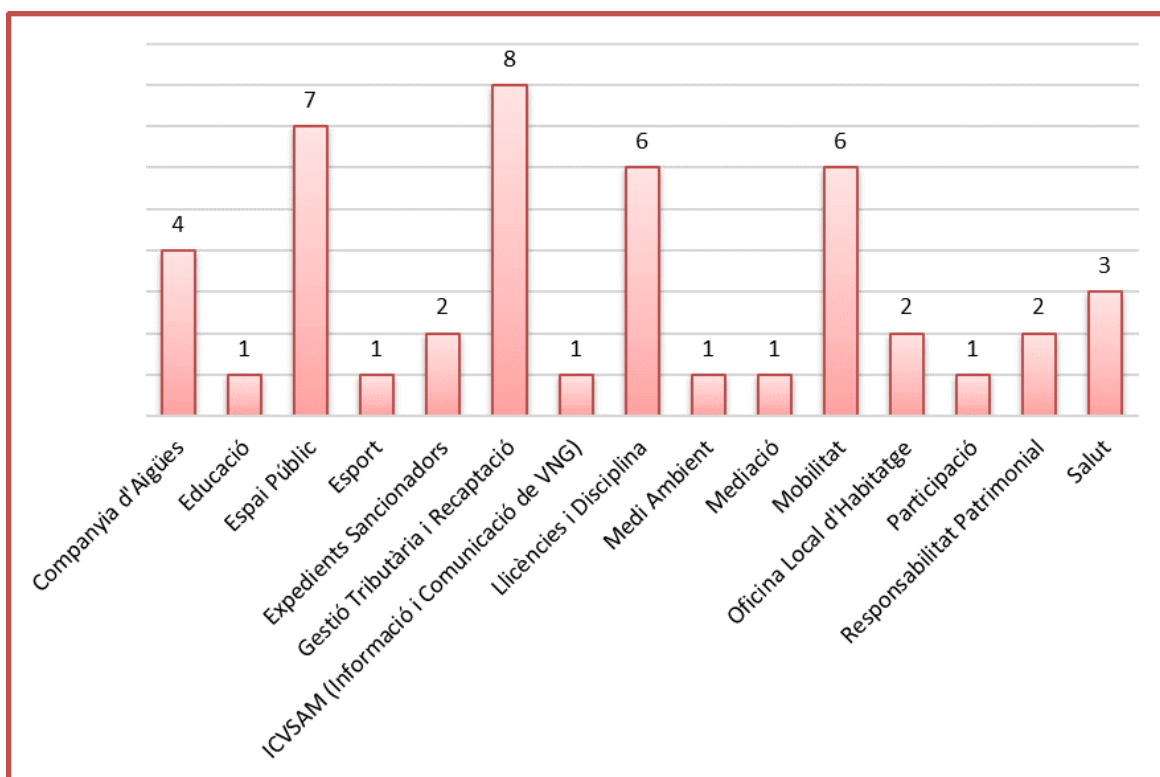
2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes

L'any 2022 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de 46 queixes.

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.

Aquest any després de les restriccions de la pandèmia, s'han reprès les visites als Barris, amb visites concertades als Centres Cívics, on en una entrevista personal entre el ciutadà/na promotor/a del greuge i la Defensora de la Ciutadania, es valora el la queixa i/o consulta de cada persona. Aquest any s'han pogut fer de forma presencial la totalitat de les visites.

De les 46 queixes, el Servei de Gestió Tributària i Recaptació ha estat el que ha acumulat a la nostra oficina la majoria de les queixes (8), seguides del Servei d'Espai Públic (7), Llicències i Disciplina i Mobilitat (6).

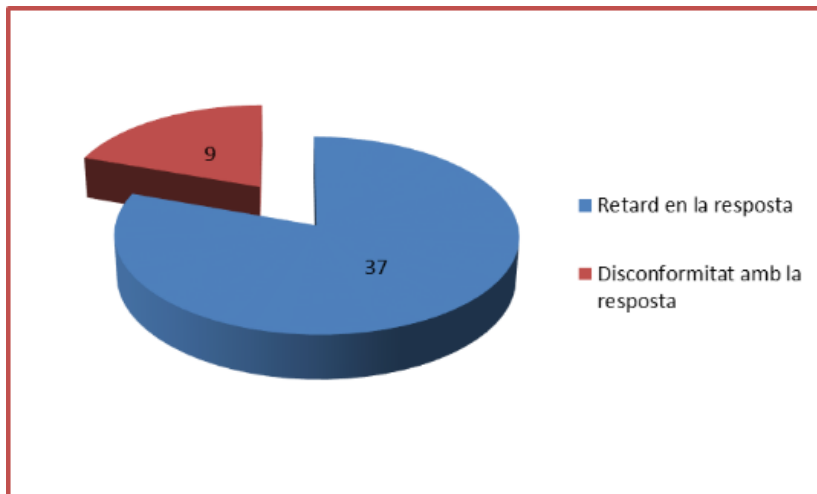


Gràfic 1 Serveis Municipals objecte de les queixes

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>.

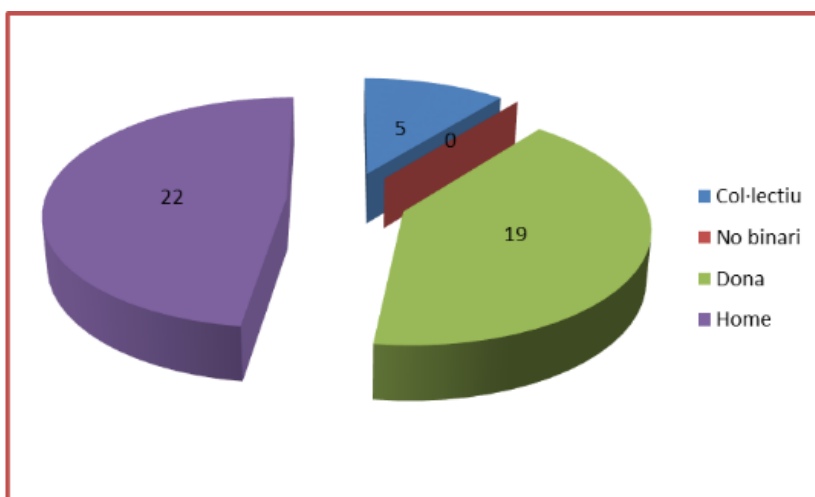


Pel que fa a la classificació de les queixes, la major part d'aquestes, un total de 37, han estat motivades pel retard en la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà/na. La resta de les queixes (9) han estat causades per la disconformitat de la persona amb la resposta municipal obtinguda.



Gràfic 2 Causa de les queixes

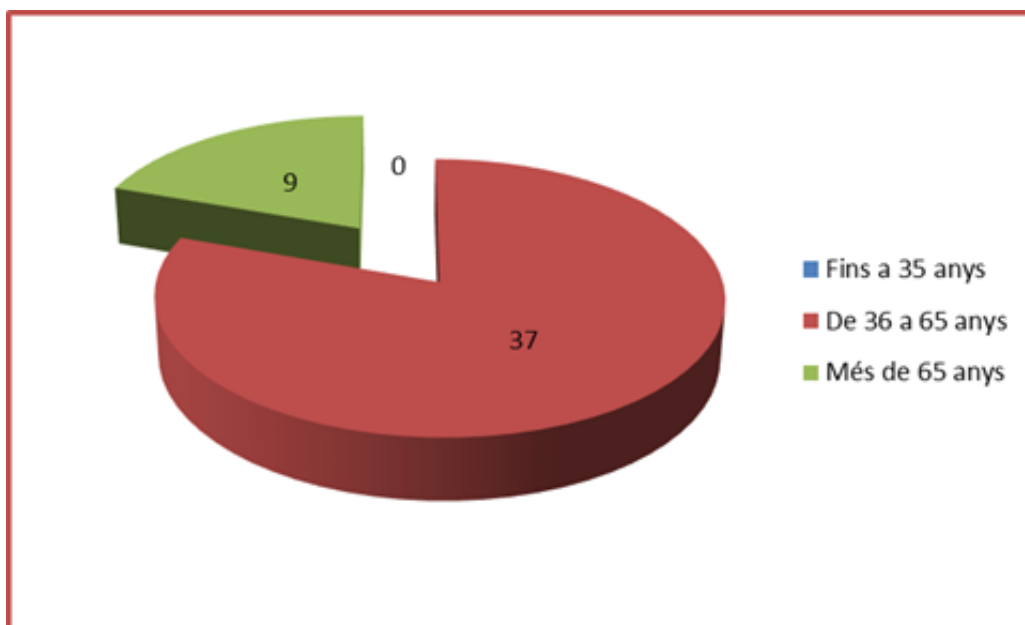
La Defensora de la Ciutadania acull demandes individuals o de col·lectius, en aquesta gràfica podem observar que la majoria de les queixes les fan homes i col·lectius:



Gràfic 3 Iniciativa de les queixes

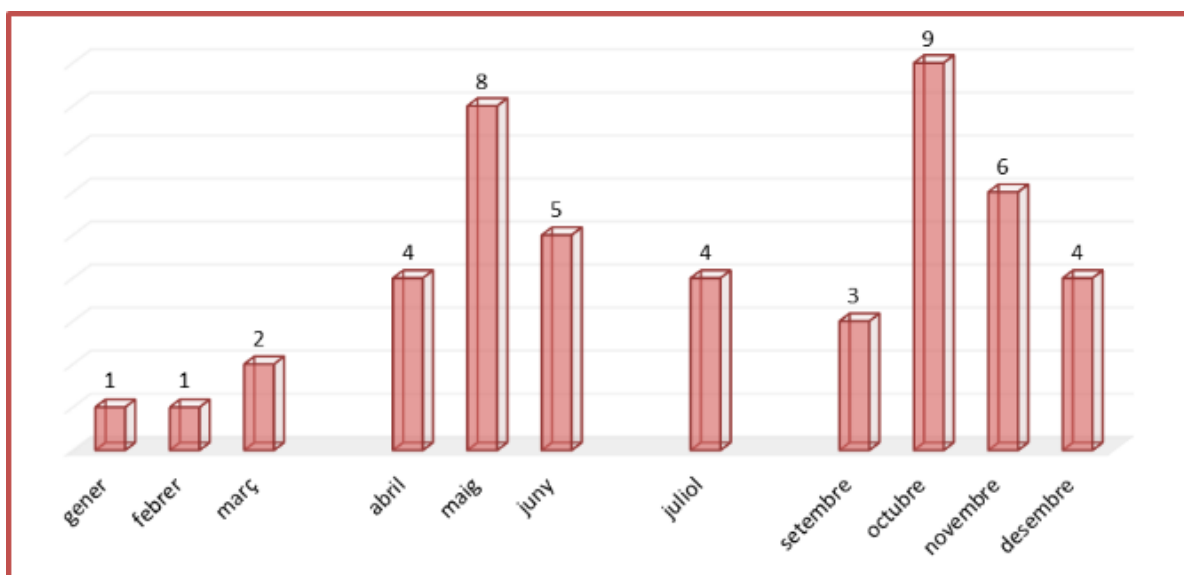


Les franges d'edat de les persones que s'han adreçat a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania queda reflectida en la següent gràfica:



Gràfic 4 Franges d'edat de les persones promotores de les queixes

Si analitzem les queixes rebudes per mesos veurem que els mesos de maig i octubre han estat els que acumulen el major número de les queixes, mentre que a començament d'any la incidència ha estat mínima:



Gràfic 5 Distribució mensual 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>.

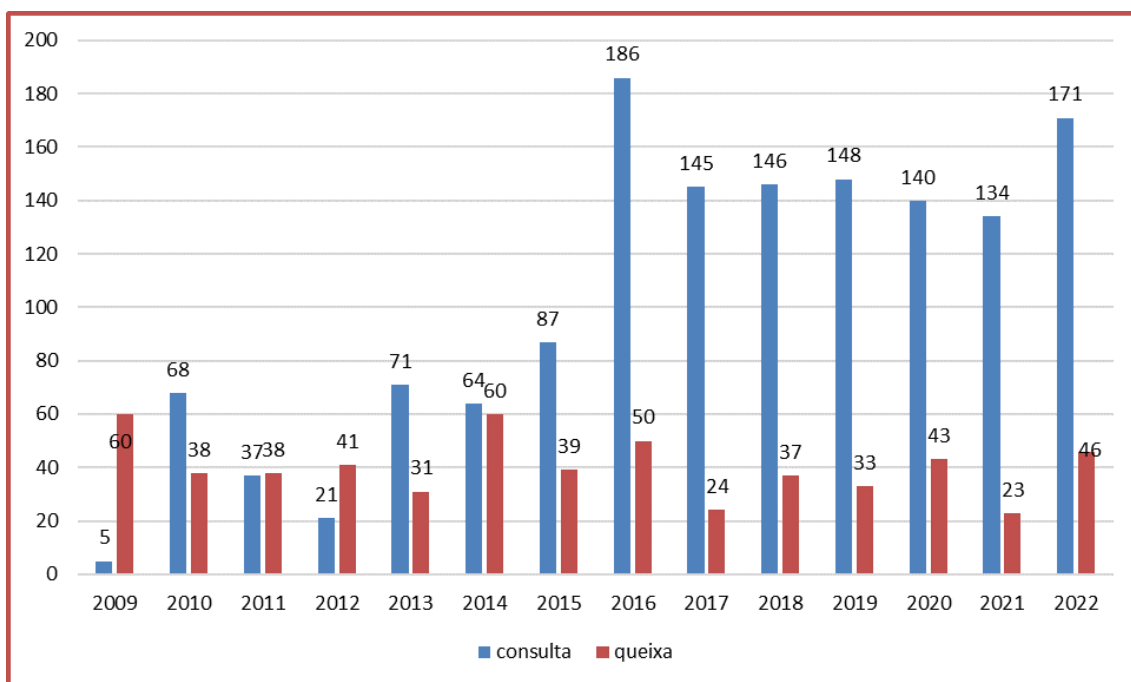


Voldríem remarcar l'evolució que, sobre tot a partir de l'any 2015, ha patit la tipologia dels expedients (queixes i consultes) que s'obren a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Com podem veure al gràfic, amb color blau s'expressen el nombre de casos en els quals l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha intervingut donant **informació i assessorament** sense poder intervenir, ja sigui per no tenir competències o en la majoria dels casos, perquè moltes queixes ens arriben en primera instància (es a dir, que no s'ha formulat prèviament a l'Ajuntament i per tan la defensora no pot intervenir).

Gestionar la queixa del ciutadà o ciutadana per garantir una bona administració, dona sentit al nom de la institució, tot i això, informar i assessorar és una altra de les funcions.

Ens hem adonat que a una part de la ciutadania se li fa complex i difícil d'entendre el circuit de l'administració i necessita aquest assessorament, mentre que per alguns altres, simplement no són conscients de la necessitat de fer aquest pas previ de queixa directament a l'Ajuntament, i creu que la Defensora de la Ciutadania li podrà solucionar el problema sense demanar-ho primer a l'Ajuntament.



Gràfic 6 Evolució de la tipologia d'expedients oberts a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania



2.2 Expedients de queixes rebudes

A continuació es mostra el resum de cada una de les 46 queixes rebudes, ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient. De totes aquestes queixes s'han resolt 44 greuges i les altres 2 han quedat en vies de solució.

Companyia d'Aigües

Expedient 11/22 Companyia d'Aigües

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a la demanda de la tarifa reduïda del subministrament d'aigua potable. La Defensora de la Ciutadania presenta la petició de resposta corresponent. Finalment la ciutadana rep la resposta denegant la sol·licitud per no estar dins dels paràmetres previstos a l'ordenança reguladora.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 43/22 Companyia d'Aigües

Queixa per problemes de males olors a la Plaça dels Jardins de l'Apol·lo. S'ha comunicat aquest fet a la companyia d'aigües mitjançant correus electrònics i segons la ciutadana, no s'ha fet cap actuació. La Defensora es posa en contacte amb la Companyia per tal que ens comuniquin si han fet alguna actuació al respecte. Rebem informe de les actuacions que porten a terme des del 2021 de neteja de pous, manteniment de sifons, així com el fet que tenen previst la instal·lació d'unes plaques anti-olor al torrent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 49/22 Companyia d'Aigües

Queixa per manca de resposta municipal a la petició de canvi de nom d'un pis de la propietat de la ciutadana, que té llogat a través de l'Oficina d'Habitatge. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Finalment la ciutadana rep la resposta denegant aquest canvi, per existència d'un deute pendent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 65/22 Companyia d'Aigües

Consulta referent a una factura que ha rebut de consum molt elevat. El ciutadà al·lega que es tracta d'una fuita oculta i la Companyia d'Aigües no li vol aplicar la quota reduïda per aquests casos. Rebem informe de l'empresa subministradora on es deixa constància que el ciutadà no compleix amb els requisits per poder aplicar-li aquesta tarifa reduïda.

EXPEDIENT TANCAT.

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>.



Educació

Expedient 36/22 Educació

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància on posava de manifest el seu desacord en el fet que l'Escola Municipal d'Art, fes distincions entre persones residents i no residents a la ciutat, ja que pensa que pot ser discriminatori. Es procedeix a fer un petició de resposta, finalment la ciutadana rep resposta afirmativa, ja que les modificacions dels preus públics en aquest sentit s'havien aprovat recentment.

EXPEDIENT TANCAT.

Espai Públic

Expedient 50/22 Espai Públic

Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud d'alguna actuació per tal d'evitar que la ciutadania deixi de forma reiterada brossa i andròmines al mur de darrera de casa seva, ja que això provoca molt males olors i la presència de rates i insectes. Es procedeix a fer petició de resposta. Finalment rep resposta afirmant que es prendran mesures de reforç en la recollida d'aquesta zona.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 56/22 Espai Públic

Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud en relació a una consulta preguntant on pot depositar les agulles que ha de fer servir diàriament per ser una persona amb diabetis. Es procedeix a realitzar la petició de resposta. Finalment rep resposta donant solució per tal que pugui reciclar aquest material.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 94/22 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància en la qual es demana el condicionament d'un solar que es fa servir d'aparcament, ja que és de terra i aixeca molta pols sent molt molest pels habitatges que es troben just al costat. Es realitza petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta del departament corresponent atenent a la seva petició.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 124/22 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància en la qual es demana la poda d'uns arbres que ocasionen molèsties a aquesta veïna per la proliferació d'insectes. Va rebre resposta però no li han donat un calendari o criteris per fer les



podes corresponents. Es procedeix a fer petició de resposta des de l'Oficina. Finalment es facilita els criteris pels quals es pot demanar una poda, se li trasllada la informació a la ciutadana.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 156/22 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud que una associació de veïns posa de manifest: sorolls, inseguretat, insalubritat que estan patint els veïns d'aquest barri. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Finalment s'ha rebut resposta per part del departament corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 193/22 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància on es denuncia el fet que hi ha un fanal que no funciona des de fa molt temps, cosa que provoca inseguretat a aquesta ciutadana per quedar a les fosques on viu. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment es rep notificació del departament conforme s'ha procedit a la reparació d'aquest fanal.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 199/22 Espai Públic

Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud relacionada a la comunicació d'avaria de tres fanals i el requeriment de reparació dels mateixos. Es procedeix a la tramitació de petició de resposta. Finalment és reparada l'avaria i el ciutadà rep la resposta corresponent.

EXPEDIENT TANCAT

Esports

Expedient 144/22 Esports

Queixa per manca de resposta municipal a dues instàncies presentades per un club esportiu on demanen una reunió amb el Servei d'Esports per tractar diversos temes sobre l'ús del CEM Isaac Gálvez. Es procedeix a fer petició de resposta. Finalment rebem escrit on es comunica al club que properament es portarà a terme la reunió.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedients Sancionadors

Expedient 71/22 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>.



Queixa per la manca de resposta municipal a unes al·legacions d'una sanció per excés de velocitat. La Defensora pot apreciar que la denúncia té alguns errors i dades contradictòries. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Finalment el ciutadà rep decret d'estimació a les seves al·legacions.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 204/22 Expedients Sancionadors

Queixa per la resposta municipal a les al·legacions presentades per la sanció corresponent a la infracció per passejar per la platja amb el seu gos en un sector prohibit per la protecció de la nidificació del corriol camanegre. Es procedeix a fer una recomanació, ja que la ciutadana aporta proves conforme aquesta prohibició no estava senyalitzada a l'accés de la platja per on va entrar. Se li demana que torni a entrar les al·legacions ja que l'agent confirma aquest fet. Finalment rep resposta positiva a les al·legacions presentades.

EXPEDIENT TANCAT.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 28/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa d'una ciutadana referent al retard d'una devolució d'unes taxes per realitzar unes obres que finalment no es van portar a terme. La ciutadana creu que degut al retard de la devolució, l'Ajuntament li hauria de pagar interessos de demora. Se li dona informació confirmant el seu dret a reclamar aquests interessos i com els pot reclamar. Finalment l'Ajuntament abona aquests interessos.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 54/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa d'un ciutadà referent a la desestimació de la sol·licitud d'anul·lació en concepte d'impost sobre l'Increment del Valor del Terrenys de Naturalesa Urbana, tal i com recull la sentència del Tribunal Constitucional, degut a que no es va fer la sol·licitud en temps i forma que recull la sentència. Després de confirmar amb el gabinet jurídic del ForumSD, comuniquem al ciutadà que és correcta aquesta desestimació, tot i que si ho creu convenient pot recórrer per via judicial.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 105/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa d'un ciutadà referent a la falta de resposta a la seva sol·licitud de subvenció pel rebut de l'Impost sobre Vehicles de l'exercici 2021, per la seva condició de vehicle elèctric, bimodal, o amb combustibles alternatius. Es procedeix a realitzar la petició de resposta corresponent. Finalment el ciutadà rep resposta amb l'explicació de la quantitat bonificada i quan es farà efectiva.

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 129/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud on es demanava una revisió de l'impost de construccions i obres per la construcció d'una nau. Es procedeix a realitzar petició de resposta des d'aquesta oficina. Finalment es dona resposta des del servei corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 192/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per la resposta rebuda respecte a la pujada de la taxa d'escombraries als negocis. Aquesta persona té una auditoria feta que certifica que no produeixen residus, encara i així els han fet pagar tres vegades més que l'any passat, cosa que suposa una pujada d'un 300%. Se li trasllada aquesta problemàtica a la Regidora, contestant que aquest any no es pot fer res per reduir aquest import. La Defensora de la Ciutadania recomana que es revisi ja que aquest fet afecta a moltes persones i s'ha rebut diverses queixes referent al mateix tema.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 195/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud de bonificació al rebut de l'IBI per la instal·lació de plaques fotovoltaiques. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el departament corresponent confirma la estimació de la sol·licitud.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 212/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per la resposta municipal a una sol·licitud de re-càlcul de l'impost de Plusvàlua en base al valor cadastral d'un sòl i devolució de la diferència que l'Ajuntament, segons aquest ciutadà, ha cobrat en excés. Ja que aquest ciutadà disposa d'una sentència que avala aquest fet. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el ciutadà torna a rebre la desestimació amb la qual cosa només li queda opció de recórrer per la via contenciós administratiu.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 213/22 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud de bonificació de l'impost de tracció mecànica per disposar d'un vehicle elèctric. Es procedeix a tramitar la petició de resposta. Finalment es rep resposta municipal indicant quan es portarà a terme aquesta bonificació.



EXPEDIENT TANCAT.

Informació i Comunicació de Vilanova i la Geltrú

Expedient 186/22 ICVSAM

Queixa per manca de resposta a unes al·legacions per un procés de selecció. Aquest ciutadà no està d'acord en diverses fases d'aquest procés i segons planteja, no s'ha complert amb la normativa establerta. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el ciutadà rep resposta d'aquest organisme.

EXPEDIENT TANCAT.

Llicències i Disciplina

Expedient 67/22 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal d'una comunitat de veïns referent al soroll que provoca una persiana d'un negoci de paqueteria que tenen als baixos de l'edifici. Aquesta empresa no respecta l'horari de càrrega i descàrrega i la persiana fa molt soroll. Prèviament ja s'ha posat en coneixement de l'Ajuntament aquest fet i s'ha requerit el compliment de l'horari establert i la revisió del manteniment de la persiana. Passat un temps tornen a no complir l'horari i encara no han fet res al respecte per reduir el soroll. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment rebem resposta del servei amb les mesures que han pres per tal d'evitar aquest problema

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 108/22 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud on es detallen els problemes que provoca un establiment amb la xemeneia de sortida de fums. Pel que exposa aquest ciutadà, podria estar fora de normativa. Es procedeix a realitzar petició de resposta. L'Ajuntament notifica que han requerit documentació a l'establiment i estan a l'espera per poder actuar en una direcció o un altra.

EXPEDIENT EN VIES DE SOLUCIÓ

Expedient 141/22 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud on es demana informació sobre una llicència d'obres d'una veïna, ja que ha canviat la cuina d'ubicació i ara té una sortida de fums en un pati on la resta de veïns tenen els dormitoris. Es tramita petició de resposta. Finalment el Servei de Llicències i Disciplina envia informe corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

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 157/22 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a la petició d'una llicència d'obres menors, ja que fa més de sis mesos que van pagar la corresponent taxa i encara estan pendents. Es procedeix a fer petició de resposta. Finalment reben l'autorització corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 174/22 Llicències i Disciplina

Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de llicència d'obres d'una façana a la Rambla Principal. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Després de vuit mesos de fer la petició, el ciutadà ha rebut resposta atorgant llicència d'obres.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 203/22 Llicències i Disciplina

Queixa per la resposta municipal a unes al·legacions sobre una sanció per l'incompliment del deure de conservació en condicions de salubritat d'un solar de la seva propietat. La ciutadana ens aporta informació conforme estava en converses amb l'Ajuntament per tal de trobar una solució al vandalisme que pateix de forma contínua la tanca del solar. Es procedeix a la mediació per tal que puguin trobar una solució i que aquesta ciutadana pugui pagar la sanció i també pugui adequar la tanca i mantenir el solar en les condicions exigides.

EXPEDIENT TANCAT.

Medi Ambient

Expedient 218/22 Medi Ambient

Queixa per la resposta municipal a les al·legacions presentades per un col·lectiu, referent al Pla d'Usos de les Platges de Vilanova i la Geltrú per les temporades 2022-2026. Aquestes al·legacions han estat desestimades per ser presentades, segons l'Ajuntament, fora de termini, cosa que aquest col·lectiu no està d'acord. La publicació oficial que obria el termini legal d'al·legacions, no contenia els elements mínims d'informació necessaris. La Defensora de la Ciutadania després de fer consulta als Serveis Jurídics del FORUM SD, presenta a l'Ajuntament diferents opcions per poder esmenar aquest assumpte. Finalment l'Ajuntament contesta que el Pla d'usos és vigent i el seu procediment d'aprovació ha seguit el camí adequat.

EXPEDIENT TANCAT.

Mediació

Expedient 171/22 Mediació

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 queixa d'una ciutadana a la que de forma contínua veu com els veïns de sobre no tenen cura del seu gos i el tenen al balcó, del tal manera que mulla el seu tendal amb les seves miccions. No és la primera vegada que presenta aquesta queixa a l'Ajuntament sense que fins ara s'hagi resolt el problema. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment es rep resposta del departament amb les actuacions que s'han portat a terme.

EXPEDIENT TANCAT.

Mobilitat

Expedient 70/22 Mobilitat

Queixa per la manca de resposta municipal referent a la demanda d'un mirall per l'encreuament entre el carrer del Riu Ebre i el carrer Pedraforca, degut a que segons aquest ciutadà, és necessari per facilitar la visibilitat i evitar possibles accidents. Finalment el ciutadà rep la resposta del Servei de Mobilitat.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 97/22 Mobilitat

Queixa per manca de resposta municipal a la petició d'implantació d'un únic sentit de circulació a la Rambla del Castell. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta corresponent des del servei de Mobilitat.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 122/22 Mobilitat

Queixa d'una Associació de Veïns que ha sol·licitat formar part d'un projecte sobre el Camí de Ronda Els Colls sense que hagin rebut cap resposta. Es procedeix a fer la petició de resposta corresponent des de la nostra oficina. Finalment l'Associació va rebre la resposta corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 159/22 Mobilitat

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància on denunciava i aportava fotografies de material sense protecció durant les obres de la Rambla Samà per la implantació del carril bici. Es procedeix a fer la petició de resposta corresponent. Finalment el departament fa arribar resposta al ciutadà.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 201/22 Mobilitat



Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'un ciutadà que demana l'adequació d'un pas privat d'ús públic on hi ha falta d'il·luminació, ja que es tracta d'un pas molt transitat per la ciutadania. Es procedeix a la tramitació de petició de resposta. Finalment el ciutadà rep resposta del departament corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 217/22 Mobilitat

Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud presentada per una comunitat de veïns demanant que es deixi sense efecte el canvi de sentit del Carrer Josep Anton Marquès, per garantir l'accés al pàrquing d'aquests veïns, ja que aquest pàrquing té la porta d'accés orientada en el sentit contrari de la marxa actual. Es procedeix a tramitar petició de reunió in situ amb els tècnics de l'Ajuntament per verificar impossibilitat d'accés. Confirmat aquest fet, resten pendents de trobar una solució.

EXPEDIENT EN VIES DE SOLUCIÓ

Oficina Local d'Habitatge

Expedient 37/22 Oficina Local d'Habitatge

Queixa referent a la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'ajut per pagar el lloguer. Procedim a fer la petició de resposta. Ens comuniquen des de l'Oficina Local d'Habitatge que ells només tramiten les sol·licituds i qui ha de resoldre és l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 109/22 Oficina Local d'Habitatge

Queixa per la manca de resposta municipal a la petició d'una ciutadana en relació a una demanda d'assessorament i orientació legal davant la situació d'assetjament immobiliari que segons ens comunica pateix. Es procedeix a tramitar la petició de resposta corresponent. Finalment la ciutadana rep resposta del servei.

EXPEDIENT TANCAT.

Participació

Expedient 158/22 Participació

Queixa per la manca de resposta municipal, d'un col·lectiu de veïns que han fet arribar al Servei de Participació un escrit/enquesta sobre el Nucli Antic. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Finalment el servei dona la resposta corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.



Responsabilitat Patrimonial

Expedient 100/22 Responsabilitat Patrimonial

Queixa per manca de resposta municipal referent a una sol·licitud on comunicava que les arrels de l'arbre que hi ha davant de casa seva, han envaït la seva cisterna. Demana que es facin les accions necessàries per eliminar les arrels que entren a la seva propietat i que es reparin els desperfectes que han provocat. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment es rep resposta denegant la responsabilitat de l'Ajuntament.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 143/22 Responsabilitat Patrimonial

Queixa per manca de resposta municipal a un ciutadà que va patir una caiguda a la via pública. Aquest ciutadà ha demanat l'informe policial amb una sol·licitud i no ha rebut resposta. Es procedeix a fer la petició de resposta. Finalment el ciutadà ens comunica que ja ha rebut l'informe.

EXPEDIENT TANCAT.

Salut

Expedient 4/22 Salut

Queixa referent a l'adjudicació d'un terreny per error i el requeriment de neteja i control de plagues del mateix. El ciutadà ha informat a l'Ajuntament de l'error mitjançant instància i demana que sigui contestat per escrit, ja que només ha rebut resposta via telefònica confirmant que efectivament ha estat un error. Es procedeix a realitzar una petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta requerida per escrit.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 61/22 Salut

Queixa referent a problemes d'insalubritat provocats per algunes persones que estan vivint en un bloc ocupat al carrer Barcelona, també pensen que s'està produint alguna activitat il·legal com plantació de marihuana. Es comunica mitjançant reunió de l'àrea responsable i finalment rebem informació conforme s'està portant a terme seguiment per part de la Policia Local i Mossos d'Esquadra que han determinat que no hi ha indicis d'una plantació intensiva de marihuana.

EXPEDIENT TANCAT.



Expedient 72/22 Salut

Queixa per manca de resposta municipal a una sol·licitud de neteja d'un terreny al costat de casa seva, ja que provoca que hi hagi molts insectes, gats, etc. Es procedeix a realitzar petició de resposta. Finalment rep resposta de l'Ajuntament que està fent gestions per trobar al propietari d'aquest solar.

EXPEDIENT TANCAT.



3. VALORACIÓ DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA. RECOMANACIONS.

Aquets és el meu sisè informe, el primer d'aquest nou mandat que he acceptat per tal d'esperar a tenir un nou reglament per nomenar un nou defensor/a.

Em sap molt de greu començar un any més el meu informe queixant-me de la tardança d'alguns departaments en respondre a la ciutadania. A vegades es contesta la reclamació de l'Oficina de la Defensora i no es contesta a la persona afectada que és qui realment te la problemàtica.

Es fa difícil d'entendre que un departament encara no hagi resolt una queixa de l'any 2021. És cert que hi ha casos complicats però la tasca de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú és trobar-hi una solució.

Massa vegades tinc la sensació que han llegit la queixa en diagonal i que algunes de les respostes son automàtiques.

He llegit respostes amb poca empatia vers la ciutadania, crec que s'ha de tenir més cura a l'hora de contestar a la ciutadania.

A totes aquestes queixes reiteratives, que no milloren: l'enllumenat, el transport públic, la neteja, el mal estat de voreres, la sobre ocupació de places i carrers, el soroll, el greuge que pateixen les persones amb dificultat de moviment a l'hora de desplaçar-se per la ciutat, per algú amb cadira de rodes, anar a la platja o viceversa és una autentica marató i hauríem de dedicar més esforços.

Comentar que algunes d'aquestes queixes han estat solucionades amb rapidesa, és d'admirar l'esforç del departament d'Acció Social, ràpids en donar resposta i trobar solucions.

Hem de recordar que som servidors públics i la nostra feina és ajudar en tot allò que calgui a les persones que s'adrecen a nosaltres.

També ha millorat una mica la neteja a la via publica, tot i que recomano treballar per conscienciar als nostres veïns i veïnes que la via publica és casa seva, que no es poden deixar deixalles al carrer, ni els orins o defecacions. Seria recomanable disposar de lavabos públics.

La mobilitat és un altre dels temes que preocupen i molt.

La ciutadania, sobretot la gent gran, manifesta sentir-se insegura passejant per espais per a vianants on de cop pot trobar-se amb una bicicleta o patinet a tota velocitat, una de les preguntes que es fan és per què no s'utilitzen els carrils bici.



Els habitants de places petites, i també d'altres, volen poder tenir un bon descans. Recomano que ara que ja ha passat la pandèmia s'estudiï de nou la sobre ocupació de l'espai públic així com l'horari de tancament de les terrasses.

També recomanaria que tant les taxes com les bonificacions es divulguessin més i de manera més entenedora. Aquest any hem tingut força queixes de la pujada tan elevada de la taxa d'escombraries en alguns negocis que no generen residus.

Les queixes i actuacions que he dut a terme al llarg de l'any són temes que afecten molt al dia a dia de la ciutadania, penseu que per cada persona que té la voluntat de venir a les nostres oficines per exposar un problema al darrera seu n'hi ha mil que pensen el mateix però no fan l'esforç de desplaçar-se.

Si volem aconseguir una ciutat millor, amb una bona mobilitat, més verda, neta i amable, hem de escoltar-nos mútuament, treballar conjuntament, trobar l'equilibri entre el que es vol i el que es pot i per damunt de tot explicar-ho a la ciutadania.

Treballem conjuntament per un desenvolupament sostenible.



4. ALTRES ACTUACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

4.1 Expedients de consultes rebudes

La defensora rep queixes de la ciutadania però també rep moltes consultes i demandes d'assessorament, enguany s'han obert 171 consultes, recollides tant a les visites als barris com a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania al Centre Cívic de La Geltrú. A continuació es presenta el resum de les mateixes ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

Tot i que la Defensora de la Ciutadania no pot actuar en aquests casos sempre intenta fer alguna gestió per intentar resoldre la consulta o l'assessorament.

Acció Social

Expedient 6/22 Acció Social

Consulta d'una ciutadana preocupada per un possible desnonament, tenen expedient obert a Acció Social i estan al corrent de tot. La Defensora de la Ciutadania s'interessa via telefònica per aquest cas i és informada sobre la situació concreta.

Es trasllada aquesta informació a la ciutadana per tal de tranquil·litzar-la.

Expedient 59/22 Acció Social

Consulta referent al tracte que, segons aquesta ciutadana, rep per part del Servei d'Acció Social, ja que insisteix que no li gestionen els ajuts que li pertanyen. La Defensora de la Ciutadania contacta amb la Cap del Servei que l'informa de com estan portant el seu expedient i els seus ajuts.

Es trasllada a la ciutadana que el Servei està fent tot el que pot per ella i que si vol demanar un canvi d'assistenta no li posaran cap tipus de problema.

Expedient 86/22 Acció Social

Consulta d'una ciutadana en situació de vulnerabilitat que ha rebut un desnonament. Segons ella no està rebent el suport necessari des d'Acció Social. La Defensora parla directament amb la persona responsable d'aquest servei, la qual li dona informació de com està aquest cas, estan a sobre del problema.

Es trasllada aquesta informació per tal de tranquil·litzar-la, ja que ens han assegurat que el desnonament no es portarà a terme.



Expedient 145/22 Acció Social

Consulta referent al desnonament de la seva filla, diu que aquesta ha passat la nit als mossos per agressió a una agent.

La Defensora li explica que no pot fer cap actuació després de trucar a Acció Social i comprovar que tenen expedient obert i estan fent el seguiment corresponent.

Expedient 209/22 Acció Social

Consulta d'un ciutadà que exposa que no pot gestionar el cobrament de la renda mínima vital ja que té el DNI caducat i no disposa de diners per poder renovar el mateix.

Se li informa que només està contemplat en el cas de les famílies nombroses la gratuïtat de la renovació del DNI. Se li aconsella que parli amb la seva assistenta social i que li traslladi aquest fet.

Expedient 210/22 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que exposa que no pot demanar ajuts econòmics pel fet de tenir a un amic seu empadronat a casa seva, encara que aquest amic no està vivint amb ella.

La Defensora de la Ciutadania li informa que actualment no cal tenir domicili fix per poder estar empadronat, per la qual cosa pot donar-lo de baixa de casa seva si veritablement ja no està vivint amb ella.

Alcaldia

Expedient 130/22 Alcaldia

Consulta d'un col·lectiu que ha exposat a l'Ajuntament la seva preocupació pel fet que l'edifici de l'Escola La Pau passi a mans privades un cop ha deixat de prestar el servei d'escola. Tenen una resposta d'Alcaldia d'agost de 2021 on li demanen temps per intentar esbrinar tota la informació.

La Defensora de la Ciutadania els assessorà que degut a que ha passat gairebé un any, haurien de fer una altre escrit recordant aquest fet. Ens agradaria saber com ha quedat aquest tema.

Expedient 187/22 Alcaldia

Consulta d'una ciutadana que es qüestiona el fet que a Vilanova i la Geltrú hi hagi noms de carrers que honoren persones esclavistes i planteja que es podrien canviar els noms d'aquests carrers.



Se li dona informació per tal que pugui presentar una sol·licitud a l'Ajuntament.

Companyia d'Aigües

Expedient 106/22 Companyia d'Aigües

Consulta referent a una sol·licitud que ha presentat en nom d'una comunitat de propietaris per demanar una connexió directa del servei d'abastiment d'aigua sense necessitat d'una bomba per donar pressió als habitatges. La sol·licitud ha estat denegada, ja que no era compatible amb les instal·lacions de la companyia.

Finalment després de reunions amb la companyia aconsegueixen arribar a un acord referent a la possibilitat d'aquesta instal·lació.

Expedient 149/22 Companyia d'Aigües

Consulta referent a una factura que ha rebut la seva comunitat corresponent al consum d'un pis ocupat. La companyia d'Aigües els ha comunicat que per anul·lar aquesta factura han d'aportar denúncia dels Mossos de l'ocupació d'aquest habitatge. Aquest veí ens comunica que creu que la denuncia l'ha de fer la mateixa companyia.

La Defensora li explica que donat que la manipulació del comptador s'ha realitzat dins de la propietat de la Comunitat de Propietaris és aquesta qui ha de formular la denúncia. Efectuaran la denúncia requerida i si tenen cap més problema es tornaran a posar en contacte.

Cultura

Expedient 69/22 Cultura

Consulta referent a la celebració del festival de música del Tinglado a la Torre d'Enveja, segons aquesta veïna no és un lloc adient per celebrar aquest festival de música que té una durada de tres dies i que acaba sobre les 6h de la matinada, ja que es troba molt a prop de blocs d'habitatges i és incompatible amb el descans dels veïns.

Se li dona informació de com pot presentar una queixa a l'Ajuntament per aquest fet per tal que es tingui en compte per anys posteriors.

Expedient 114/22 Cultura

Consulta referent a la celebració del festival de música "Nowa Reggae". Aquest ciutadà creu que el lloc on es portarà a terme no és l'adient ja que es troba a prop d'habitatges i segons ell, durant dues nits, els ciutadans que resideixen a Baix- a-Mar, al Passeig del Carme i al Barri de Ribes Roges hauran de suportar sorolls superiors als límits permesos que impedeixen el descans nocturn, a més de tot tipus d'inconvenients i perjudicis ocasionats per les persones que assistiran, (brutícia, baralles, beguts, etc.).



Se li dona informació per tal que pugui fer instància a l'Ajuntament i comunicar aquest neguit.

Expedient 146/22 Cultura

Consulta referent al sistema de venda d'entrades per la programació cultural a Vilanova i la Geltrú mitjançant el programa Escena. Creu que es podria fer un sistema de venda anticipada diferent del que s'està portant a terme.

Se li dona informació per tal que pugui fer arribar a l'Ajuntament el seu suggeriment.

Defensor del Poble (Síndic de Greuges de l'Estat Espanyol)

Expedient 14/22 Defensor del Poble

Consulta referent a un assessorament per realitzar un escrit. Té un problema amb un Ajuntament d'un municipi de Canàries, que li reclama unes taxes que segons ella no li corresponen.

Se li assessora com pot explicar de manera entenedora el que vol dir i on ha de dirigir l'escrit.

Educació

Expedient 118/22 Educació

Consulta referent a la falta de monitors que acompanyin a les criatures a l'activitat extraescolar de piscina. L'Ajuntament ha retirat aquest servei per manca de pressupost. Ens comenta que aquest grup de pares tenen pendent una reunió amb la regidoria en breu.

La Defensora de la Ciutadania els aconsella que esperem el resultat d'aquesta entrevista. Finalment es resol aquest situació.

Expedient 142/22 Educació

Consulta d'una ciutadana, mare de tres criatures, que ha demanat canvi d'escola per una que estigui més a prop de casa seva, ja que ara ha de creuar tota la ciutat a peu amb els seus fills. Aquesta petició li ha estat denegada per la Comissió de Garanties d'Admissió de l'OME-VNG.

Es parla amb la seva assistenta social qui comunica que farà petició per escrit a la Comissió per tal que es tingui en compte pel proper curs. Se li trasllada aquesta informació.

Expedient 153/22 Educació



Consulta referent a la falta de material i hores de vetllador/a necessàries per tal que el seu fill, amb un grau de discapacitat del 83%, pugui obtenir l'atenció que necessita per escolaritzar-se tota la jornada sense que els seus companys es vegin afectats.

Se li dona informació per tal que pugui posar en coneixement aquest fet al Servei d'Educació de l'Ajuntament.

Espai Públic

Expedient 20/22 Espai Públic

Consulta d'un grup de veïns de la Plaça Lledoners que denuncien la situació que estan patint des de fa temps, (sorolls, brutícia, inseguretat...).

La Defensora els assessora de diferents accions que poden portar a terme per posar en coneixement de l'Ajuntament la situació que descriuen per tal que aquest actuï en conseqüència.

Expedient 21/22 Espai Públic

Consulta referent a la no reposició d'uns contenidors que van cremar a la zona de l'Armayà, es veu que hi ha persones que continuen deixant la brossa allà on eren els contenidors, a la vorera.

Se li dona informació de com pot posar en coneixement d'aquest fet a l'Ajuntament per tal que resolgui el problema.

Expedient 24/22 Espai Públic

Consulta referent a la brutícia que, segons ella, és creixent a Vilanova i la Geltrú i més concretament al Barri Molí de Vent on viu ella. Ens comenta que no ha fet cap instància a l'Ajuntament per tal de comunicar aquest fet.

Se li dona informació de com pot posar en coneixement d'aquests fets a l'Ajuntament.

Expedient 30/22 Espai Públic

Consulta referent a l'estat de l'espai públic. Aquesta ciutadana creu que últimament hi ha hagut un increment de la brutícia d'excrements de gossos al carrer i a les platges de la ciutat. També comenta l'estat dels contenidors desbordats a tota la ciutat.

Se li dona informació de l'app Milloravng, per tal que pugui comunicar aquests incidents de manera ràpida a l'Ajuntament.

Expedient 31/22 Espai Públic

Consulta referent a diverses demandes que quatre ciutadanes han detectat a la ciutat referent a l'espai públic : demanen un wc públic a la zona de la platja durant tot l'any



i no només a l'estiu, fanals amb perill de caiguda per l'efecte corrosiu de la orina dels gossos, brutícia molt generalitzada a tota la ciutat, manca de recollida de voluminosos.

Se li dona informació de com poden comunicar aquests incidents i demandes a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 35/22 Espai Públic

Consulta referent a diverses queixes de manteniment de l'espai públic al seu barri, així com a mostres incíviques a tota la ciutat: patinets i bicis sense complir normativa, carril bici sense manteniment, manteniment pintura senyalització en esglaons de les places, base dels fanals amb efecte corrosiu dels orins dels gossos, neteja en general de la ciutat molt deficient.

Se li dona informació de com pot fer arribar aquestes queixes a l'Ajuntament, tot i que prenem nota, com sempre, per traslladar aquesta informació i altres similars de forma conjunta al departament corresponent.

Expedient 38/22 Espai Públic

Consulta referent a l'estat en que es troben els contenidors desbordats de deixalles, molt volum d'andròmines que, pel que sembla, molts ciutadans abandonen sense donar avís per tal que vinguin a recollir-ho.

Se li dona informació de com pot notificar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 46/22 Espai Públic

Consulta referent a les molestes olors que provoca tenir una illa de contenidors davant de casa seva, les conductes incíviques d'algunes persones que deixen les bosses fora del contenidor i el fet que, segons la ciutadana, no es desinfecta prou la zona, provoca la presència de rates i paneroles.

Presentarà instància a l'Ajuntament i si no rep resposta es tornarà a posar en contacte amb nosaltres.

Expedient 66/22 Espai Públic

Consulta referent a la falta de neteja del seu carrer, diu que el servei de neteja és molt deficient allà i que molts dies ha d'escombrar ella mateixa.

Se li dona informació de com pot notificar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 68/22 Espai Públic

Consulta referent a la falta de neteja i l'estat en que es troben els contenidors de la ciutat, desbordats, donant molt mala imatge a la ciutat i sent un risc d'insalubritat.



Se li dona informació de com pot posar en coneixement de l'Ajuntament aquest fet.

Expedient 73/22 Espai Públic

Consulta referent a la falta de neteja del seu barri. Ens comenta que no s'escombra el carrer de forma apropiada, els contenidors estan desbordats, hi ha molta gent incívica que deixa bosses fora del contenidor i mobles sense avisar al servei de recollida, excrements de gossos sense recollir, etc.

Se li dona informació de com pot posar en coneixement de l'Ajuntament aquests fets.

Expedient 74/22 Espai Públic

Consulta referent a diversos temes del seu barri a la Collada Els Sis Camins: manca de neteja, no es tallen les herbes, dues palmeres en mal estat prop d'un parc infantil amb perill de caiguda. Comenta que observa gent amb un comportament incívic que deixa les bosses de la brossa fora del contenidor.

Se li assessora per tal que pugui presentar una instància o una queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 79/22 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que té diverses queixes per presentar a l'Ajuntament i no sap com ho ha de fer. La queixa principal és la brutícia generalitzada a tota la ciutat i la no recollida dels excrements dels gossos als carrers i platges.

Se li assessora per tal que pugui presentar una instància o una queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 82/22 Espai Públic

Consulta referent a temes de neteja al barri de la Collada. Comenta que hi ha molta brutícia en general a tot el barri, contenidors desbordats i andròmines abandonades sense avisar al servei de recollida, passen molts dies al carrer donant molt mala imatge al barri.

Se li assessora per tal que pugui presentar una instància o una queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, alhora que se l'informa que aquest és un tema molt important de ciutat que la Defensora comunicarà directament a la Regidora d'Espai Públic

Expedient 85/22 Espai Públic

Consulta referent a la manca de llum a la via pública, porten temps notificant aquesta incidència per telèfon però no se soluciona el problema.

Es comunica que seria convenient que presentin una sol·licitud per tal de poder fer la corresponent reclamació des de la nostra oficina en cas de no rebre resposta o solució a la incidència.

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 88/22 Espai Públic

Consulta referent a l'estat en que es troba la ciutat amb el contenidors desbordats i andròmines abandonades sense avisar per tal que les passin a recollir, ens aporta fotografies de diferents illes de contenidors de la ciutat.

Se li dona informació de com pot fer arribar aquesta informació a l'Ajuntament. També se li informa que la Defensora està fent un recull de totes aquestes queixes per fer-les arribar a la Regidoria corresponent.

Expedient 89/22 Espai Públic

Consulta referent a l'estat de brutícia que comporta viure al costat d'una illa de contenidors, segons aquesta ciutadana, s'han vist rates i paneroles.

Se li dona informació per tal que traslladi aquesta informació a l'Ajuntament. La Defensora fa un recull per fer una recomanació general per a tota la ciutat ja que aquest problema està comportant molta angoixa a la ciutadania.

Expedient 92/22 Espai Públic

Consulta referent a la brutícia que envolta les illes de contenidors i també l'increment d'excrements de gossos a la via pública.

Se li dona informació per tal que pugui notificar aquest fet a l'Ajuntament, també se li comunica que recollim la seva queixa per tal de traslladar aquest problema de ciutat a la Regidora d'Espai Públic.

Expedient 95/22 Espai Públic

Consulta sobre diversos temes d'espai públic com voreres trencades a causa de les arrels dels arbres, falta de poda, falta d'enllumenat públic, contenidors desbordats i falta de neteja viària.

Se li dona informació per tal que pugui traslladar aquest malestar a l'Ajuntament.

Expedient 98/22 Espai Públic

Consulta referent a diverses queixes que vol plantejar a l'Ajuntament sobre l'espai públic: contenidors desbordats, falta de neteja a les platges i massa soroll a la via pública.

Se li dona informació de com pot notificar aquestes queixes al Consistori.

Expedient 104/22 Espai Públic

Consulta referent a l'estat en que es troben sovint els contenidors desbordats i andròmines abandonades que triguen dies a recollir-se. Ha fet escrit a l'Ajuntament i ha rebut resposta exposant que aquest fet és per culpa de comportaments incívics,



tot i que aquest ciutadà creu que s'ha de posar més medis per part de l'administració local.

La Defensora recull la seva queixa, ja que en breu té previst tenir una reunió amb la Regidora d'Espai Públic on exposarà el conjunt de queixes de la ciutadania referent al mateix tema.

Expedient 110/22 Espai Públic

Consulta referent a la situació en que es troben moltes voreres a Vilanova i la Geltrú per l'efecte de les arrels dels arbres, estan malmeses i són perilloses per a les persones grans que poden ensopegar i molt dificultós el trànsit per a les cadires de rodes.

Se li dona informació de com pot presentar escrit a l'Ajuntament exposant aquesta situació.

Expedient 111/22 Espai Públic

Consulta referent a l'aparcament que l'Ajuntament habilita durant la temporada d'estiu davant de la platja de la República. Aquest ciutadà es queixa que l'Ajuntament no fa cap tipus de manteniment, està ple de forats i no es neteja.

Se li dona informació de com pot presentar escrit a l'Ajuntament exposant aquesta situació.

Expedient 112/22 Espai Públic

Consulta referent a diversos temes d'Espai Públic del seu barri, com la neteja, voreres malmeses, excrements de gossos sense recollir, manca de llum, etc.

Se li dona informació per tal que pugui presentar escrit a l'Ajuntament exposant aquesta situació.

Expedient 115/22 Espai Públic

Consulta referent a l'estat en què, segons aquesta ciutadana, es troba la ciutat, amb molta brutícia, contenidors desbordats pels comerços que els saturen, demana que aquests contenidors siguin només pels habitatges.

Se li dona informació de com pot plantejar a l'Ajuntament aquest suggeriment.

Expedient 121/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que té diverses queixes sobre el barri de Mar, com fanals que no funcionen, poca il·luminació en general i bars que no compleixen la normativa a l'hora de posar més taules, cosa que dificulta el descans dels veïns.

Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquests fets a l'Ajuntament.

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 123/22 Espai Públic

Consulta referent a diverses queixes que es planteja sobre l'espai públic.

Se li dona informació de com pot traslladar aquestes a l'Ajuntament, es queda amb aquesta ciutadana que en cas de no rebre resposta es tornarà a posar en contacte amb la nostra Oficina.

Expedient 125/22 Espai Públic

Consulta d'un grup de veïns que venen en representació d'una comunitat, tenen una plaça privada d'ús públic, anteriorment l'Ajuntament feia manteniment de neteja, enllumenat, bancs, etc. Fa un temps que no es fa aquest manteniment.

Se li dona informació de com poden notificar aquest fet a l'Ajuntament i en cas de no rebre resposta es tornaran a posar en contacte.

Expedient 126/22 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà referent a la queixa de l'estat de contenidors desbordats, provocant la presència de molts insectes, brutícia i mala imatge.

Se li dona informació per tal que pugui traslladar aquesta queixa a l'Ajuntament, en el cas que no rebi resposta es tornarà a posar en contacte amb l'Oficina.

Expedient 131/22 Espai Públic

Consulta referent a l'increment de brossa en època estiuenca i per tant aquesta ciutadana creu que s'ha de reforçar aquest servei.

Se li dona informació de com pot presentar a l'Ajuntament el seu suggeriment.

Expedient 134/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana preocupada per la manca de zones verdes, d'espais a l'aire lliure per a mascotes, ja que al parc existent a baix-a-mar hi ha previsió de anul·lar-ho per la venda dels terrenys per edificar.

Se li dona informació per tal que pugui transmetre aquest neguit a l'Ajuntament.

Expedient 139/22 Espai Públic

Consulta referent a la falta de poda als arbres, cosa que provoca perill, ja que aquest ciutadà és propietari d'un bar i disposa d'una terrassa, algunes taules queden sota un arbre i creu que és perillós que pugui caure cap branca.

Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament, així com demanar un calendari de podes d'aquests arbres.



Expedient 140/22 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà preocupat ja que ha detectat que en un sac d'obra destinat a llençar runa, que des de fa uns dies algú està llençant bosses de la brossa sense que ningú les reculli i s'hi estan acumulant.

Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 151/22 Espai Públic

Consulta pel mal estat dels contenidors de la brossa, aquest ciutadà comenta que estan desbordats i que moltes vegades hi ha brossa al costat dels mateixos que no recull el camió.

Se li dona informació per tal que pugui presentar a l'Ajuntament la seva queixa.

Expedient 160/22 Espai Públic

Consulta referent a la petició d'una ciutadana, que viu a uns baixos i davant d'una plaça, de la col·locació d'una piona o un obstacle similar davant la paret de la seva terrassa, amb l'objectiu que aquesta no es faci servir de porteria de futbol.

Ha rebut resposta des d'Espai Públic, la qual la Defensora de la Ciutadania està d'acord.

Expedient 161/22 Espai Públic

Consulta referent a diversos temes d'espai públic, com és el tema del retard en recollir les andròmines del carrer i contenidors soterrats sense manteniment, contenidors desbordats, etc.

Se li dona informació de com pot notificar aquests fets a l'Ajuntament tant per instància com per l'aplicació de Milloravng.

Expedient 162/22 Espai Públic

Consulta referent a la queixa per l'estat de moltes illes de contenidors, molts d'ells desbordats amb bosses fora dels mateixos. També comenta que a la Rambla Samà la llum pública és insuficient i es veu molt fosca a la nit.

Se li dona informació de les diferents vies per comunicar aquests fets a l'Ajuntament.

Expedient 163/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que creu que a la Plaça de la Fàbrica Nova hi ha una manca de manteniment dels bancs i els arbres. També comenta que veu per tota la ciutat andròmines que l'Ajuntament triga molt a recollir.

Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquests fets a l'Ajuntament.

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 165/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que viu al costat del Camí de la Plana i que creu insuficients els quatre contenidors que hi ha, per a tota la gent que viu en aquella urbanització. També es queixa de la manca de neteja dels marges de la carretera.

Se li dona informació de com pot comunicar aquests fets a l'Ajuntament.

Expedient 167/22 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que vol presentar diverses queixes a l'Ajuntament per l'excés de brutícia a la ciutat, fanals malmesos i presència de rates al Torrent de la Pastera.

Se li dona informació de les diferents vies que disposa per posar en coneixement aquests fets a l'Ajuntament.

Expedient 168/22 Espai Públic

Consulta d'un ciutadana que viu a prop del passatge lateral de la Parròquia de Sant Joan, segons ens comunica, és un espai on es concentren joves a beure i ocasionen moltes molèsties al veïns, brutícia, baralles, sorolls, etc. Hi ha hagut enfrontaments i demana que es tregui el mur que els facilita que puguin seure.

Se li informa com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 172/22 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que vol posar una queixa per manca d'enllumenat públic a la via pública.

Se li dona informació de com pot notificar a l'Ajuntament aquesta situació que pateixen, segons aquest ciutadà, fa molt de temps.

Expedient 182/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que es queixa que a causa de la manca de poda de l'arbrat a La Collada, hi ha un arbre que directament entra una de les branques per sobre del seu pati i per l'altra ha comprovat que les clavegueres estan plenes de fulles que les obstrueixen.

Se li dona informació de com pot comunicat aquets fets a l'Ajuntament.

Expedient 185/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que demana visita amb la Defensora de la Ciutadania, vol exposar-li l'estat de brutícia en què es troba la ciutat (contenidors desbordats, defecacions de gossos sense recollir, gossos de raça considerats potencialment perillosos sense morrió, etc.).



Se li dona explicació referent a la visita que recentment la Defensora ha mantingut amb la Regidora d'Espai Públic, on se li ha traslladat queixes semblants a les seves i les mesures que té previst l'Ajuntament per mirar de reduir aquesta situació. També se li dona informació de com pot presentar a l'Ajuntament qualsevol incidència mitjançant instància o amb l'App Milloravng.

Expedient 189/22 Espai Públic

Consulta sobre diversos temes d'espai públic d'una parella amb fills petits que des de fa poc viuen a Vilanova i la Geltrú. Plantegen que troben a faltar més zones infantils al Barri de La Plaça de la Sardana, el carrer Josep Coroleu el paviment es troba en molt mal estat, hi ha voreres malmeses per anar amb cotxets o cadira de rodes i la Rambla Lluís Companys hi falta ombra.

Es dona informació de com poden traslladar aquestes inquietuds a l'Ajuntament.

Expedient 190/22 Espai Públic

Consulta referent a la falta de neteja que, segons aquesta veïna, és la causa que al Carrer Dr. Fleming entre l'Av. Cubelles i l'Av. Jaume Balmes, els embornals estiguin emboçats.

Se li dona informació per tal que pugui traslladar aquesta queixa a l'Ajuntament i també de la possibilitat de tornar-se a posar en contacte amb aquesta oficina en cas de no rebre resposta.

Expedient 196/22 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que ha rebut el rebut de la taxa d'escombraries referent al seu negoci (una petita oficina que no genera brossa), no està d'acord amb l'import ja que la pujada referent a altres anys és molt elevada.

Se li recomana que faci escrit notificant aquest fet a l'Ajuntament. La Defensora fa arribar les queixes referent a aquest tema a la Regidora d'Espai Públic.

Expedient 197/22 Espai Públic

Consulta referent al rebut de la taxa d'escombraries d'un petit negoci de perruqueria, per aconseguir que li redueixin ha de pagar una auditoria que també li suposa molts diners.

Se li recomana que faci escrit notificant aquest fet a l'Ajuntament. La Defensora fa arribar les queixes referent a aquest tema a la Regidora d'Espai Públic.

Expedient 208/22 Espai Públic

Consulta referent a l'elevat rebut de la taxa d'escombraries d'un gimnàs, ha presentat una auditoria però l'Ajuntament ha contestat que la presentació ha estat realitzada fora de termini.



La Defensora de la Ciutadania agrega aquest expedient a altres de la mateix naturalesa per traslladar a la regidoria corresponent el malestar que aquest fet està causant en molts dels petits establiments a Vilanova i la Geltrú.

Expedients Sancionadors

Expedient 1/22 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una sanció per estacionar a la zona blava excedint el temps abonat, segons ella no va trobar cap resguard de la sanció, per la qual cosa no va poder pagar l'anul·lació d'aquesta en el mateix moment.

Se li dona informació de com pot presentar la corresponent al·legació.

Expedient 34/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut per excés de velocitat a la Ronda Ibèrica, vol fer al·legacions ja que no està d'acord.

Se li dona informació de com pot presentar-les a l'Ajuntament.

Expedient 47/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut per deixar una caixa de cartró fora del contenidor amb les seves dades. Ha fet al·legacions però li han vingut denegades.

La Defensora li explica que si ho prefereix pot demanar mesures alternatives en comptes de pagar la multa. Se li dona informació de com demanar a l'Ajuntament aquesta opció.

Expedient 60/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que han rebut per abandonament de restes de poda a la via pública. Segons ens expliquen, això no és cert, ja que van trucar per demanar la retirada i van omplir dos sacs i els van deixar en el temps i forma que van ser informats telefònicament pel servei de recollida.

Se li dona informació de com presentar al·legacions i en cas necessari es tornaran a posar en contacte.

Expedient 78/22 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha rebut avís de sanció per deixar una caixa de cartró fora del contenidor corresponent. Argumenta que no recorda haver-ho fet.

La Defensora li aconsella que presenti escrit d'al·legacions demanant mesures alternatives, ja que argumenta que no té mitjans econòmics per fer front al pagament. Se li dona tota la informació de com pot fer aquesta gestió.



Expedient 87/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una multa per aparcar a la zona blava sense la renovació de la targeta i sense pagar a la franja horària gratuïta per a residents.

Se li explica que tant a la targeta com al web s'explica de manera clara que cal renovar-la al seu venciment i reclamar-la en cas de no rebre-la per correu, ja que és la manera que l'administració local verifica, entre altres coses, que la persona no tingui cap deute amb l'Ajuntament i que per tant, li correspon l'adquisició d'aquesta targeta i la reducció pertinent en l'aparcament.

Expedient 113/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut per passejar amb el seu gos per la platja degut a un Decret d'Alcaldia per a la protecció de l'espècie protegida de l'au "Corriol Camanegre" que prohibeix l'entrada de gossos, tan lligats com deslligats des de l'1 de març al 15 de setembre a la platja de Ribes Roges. La ciutadana ha presentat al·legacions ja que segons el Decret hi ha cartells informatius a tots els accessos de l'esmentada prohibició, però ella aporta fotografies on es pot apreciar que no és així i que per l'accés que ella va entrar a la platja no hi havia cap cartell indicatiu.

Se li informa a la ciutadana que hem d'esperar la resposta a aquestes al·legacions i que en el cas que no siguin acceptades es tornarà a posar en contacte amb la nostra Oficina.

Expedient 148/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut de la zona blava ja que el pagament es va fer tenint en compte la tarifa reduïda però la targeta acreditativa per poder acollir-se a aquesta reducció la portava caducada.

Se li informa que la ciutadania tenen el deure de demanar aquesta targeta en el cas que no li arribi al seu domicili al seu venciment.

Expedient 179/22 Expedients sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha rebut un embargament per una multa d'un vehicle que fa molt temps ja va donar de baixa, ja que és un senyor de més de vuitanta anys i fa temps que ja no condueix.

Després de consultar amb el departament corresponent se li dona informació que si no té cap document de baixa del vehicle d'abans de la data de la denúncia, haurà de fer front al pagament, ja que se li ha anant notificant o han intentat notificar sense resposta.

Expedient 180/22 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 amb una discapacitat del 65%, es queixa que li van posar una multa perquè la targeta de discapacitat estava mig amagada i no es veia bé des de fora del vehicle.

La Defensora li explica que degut a que molta gent fa abús d'aquestes targetes ja que la fan servir quan no porten a la persona discapacitada o fan servir la d'una altra persona. El més convenient és que la porti enganxada al vidre del vehicle.

Expedient 184/22 Expedients sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat per passejar per la platja amb el seu gos, en una part on estava prohibit per la nidificació d'un ocell protegit. No està conforme amb la sanció ja que, segons aquest ciutadà, l'accés a la platja per on va entrar ell, no estava senyalitzada aquesta prohibició.

Se li dona informació de com pot presentar al·legacions.

Expedient 194/22 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana referent a una sanció que li van posar a l'any 2017 per no portar la documentació del seu gos de raça potencialment perillosa. No va presentar cap al·legació i ara li reclamen el pagament per poder fer una altra gestió amb l'Ajuntament.

La Defensora de la Ciutadania li explica que fa molt temps d'aquesta sanció i que ara ja no pot presentar cap al·legació.

Expedient 206/22 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció per excés de velocitat que ha rebut. El ciutadà ens exposa que no va rebre cap avís previ. Es comprova que la sanció és d'un vehicle d'empresa.

Se li comunica que per aquest fet i per la Llei de Processos Administratius, aquestes notificacions es realitzen de forma electrònica i s'hi ha d'accedir mitjançant un enllaç.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 12/22 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta referent a la sol·licitud presentada per demanar bonificació en la taxa d'escombraries. Ha rebut resposta denegant aquesta bonificació amb la qual no està conforme.

Se li informa com pot presentar al·legacions.

Expedient 27/22 Gestió Tributària i Recaptació



Consulta referent a la necessitat de tramitar un certificat on consti la no existència de cap deute, de càrregues o sancions d'una finca rústica.

Se li adreça la informació requerida per correu electrònic.

Expedient 63/22 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta referent a la desestimació de bonificació de les quotes de l'Escola Municipal de Música Mestre Montserrat perquè els ingressos són superiors al límits establerts.

La ciutadana és autònoma, la quota bruta que es té en compte per determinar els ingressos bruts, segons ella, no és la correcta.

La Defensora realitza la consulta al departament corresponent, se li informa dels paràmetres que segueix l'Ajuntament. Seguidament s'informa del fet a la ciutadana.

Expedient 90/22 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta d'una ciutadana que ens comenta que viu de lloguer a un pis de l'Agència Catalana d'Habitatge. Al seu contracte especifica que ha de pagar l'IBI, ella comenta que creu que és massa alta la quota que ha de pagar.

La Defensora li explica que aquesta quantitat ve determinada per l'Agència del Cadastre, que si vol pot demanar una revisió i que ho pot tramitar a través de l'Ajuntament. Se li facilita una imprès de sol·licitud.

Llicències i Disciplina

Expedient 18/22 Llicències i Disciplina

Consulta referent a una resolució de permís d'obres, la ciutadana aporta documentació on la Defensora pot veure que de forma confusa, sembla que sí li donen el permís, però en l'últim paràgraf es pot llegir que "no donen el permís". S'han posat en contacte amb l'Ajuntament i verbalment els han dit que es tracta d'un error.

La Defensora els aconsella que es demani una esmena d'aquest document.

Expedient 39/22 Llicències i Disciplina

Consulta referent a un permís per instal·lar plaques solars, l'Ajuntament ha contestat denegant el permís, el ciutadà ha fet unes al·legacions però no li han contestat.

Finalment abans que fem la petició de resposta, es torna a posar en contacte amb nosaltres per avisar que ja ha rebut la resposta.

Expedient 103/22 Llicències i Disciplina



Consulta referent a una sortida de fums d'un bar que, segons aquest ciutadà, creu que no està feta de forma reglamentària, ja que pateixen moltes olors com a veïns d'aquest establiment.

Se li dona informació per tal que ho pugui comunicar al departament corresponent de l'ajuntament.

Expedient 132/22 Llicències i Disciplina

Consulta referent al retard en la resposta d'una llicència d'obres que ha demanat per casa seva.

Després de fer la consulta i abans que puguem procedir a fer petició de resposta, el ciutadà rep la resposta corresponent.

Expedient 133/22 Llicències i Disciplina

Consulta referent a les molèsties que aquest ciutadà pateix pel soroll de la música procedent d'un establiment d'oci nocturn.

Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquesta queixa a l'Ajuntament.

Expedient 164/22 Llicències i Disciplina

Consulta sobre la sortida de fums d'una pastisseria que es troba al pati de llums de la comunitat de veïns.

La Defensora li dona assessorament recomanant-li que presenti sol·licitud d'informació per si es trobés fora de normativa aportant fotografia. En cas necessari es tornarà a posar en contacte.

Expedient 191/22 Llicències i Disciplina

Consulta referent a l'alçada dels nous edificis en construcció del Parc de Baix a Mar, segons aquesta ciutadana, creu que són massa alts.

La Defensora de la Ciutadania li informa que si han donat els permisos per la seva construcció és perquè estan dins la normativa de la zona.

Expedient 207/22 Llicències i Disciplina

Consulta d'un ciutadà referent a la devolució de l'import d'un permís d'obres que finalment no es va portar a terme. Es tracta d'una rampa comunitària que va gestionar les finques que porten tot el tema de la comunitat.

Se li informa que la Defensora de la Ciutadania necessita la sol·licitud de reclamació a l'Ajuntament per fer alguna actuació. Parlarà amb les finques per saber si ells han fet cap gestió al respecte.



Expedient 211/22 Llicències i Disciplina

Consulta d'uns ciutadans que han rebut un escrit demanant que des-instal·lin una construcció metàl·lica de la seva terrassa. Segons aquests ciutadans, no es tracta de cap construcció, sinó d'una placa metàl·lica que han posat per evitar que ningú pugui tenir accés a la seva terrassa.

La Defensora de la Ciutadania, els assessora que entrin instància a l'Ajuntament al·legant aquests fets i aportant proves fotogràfiques. Un cop fet això han d'esperar resposta municipal.

Medi Ambient

Expedient 15/22 Medi Ambient

Consulta referent a la manca de resposta a la sol·licitud de bonificació de l'IBI per la instal·lació de plaques fotovoltaiques.

La Defensora es posa en contacte amb el Servei de Medi Ambient on és informada verbalment, que el Decret de resposta positiva a la sol·licitud ja ha estat tramitat.

Expedient 51/22 Medi Ambient

Consulta referent a una colònia de gats que sembla que està descontrolada, ja que sovint els troba al seu pati on orinen i fa molt mala olor. Se li recomana que presenti una instància per comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

La Defensora fa una trucada a Medi Ambient per reforçar el tràmit, on li comuniquen que ja estan al cas.

Expedient 55/22 Medi Ambient

Consulta referent a la manca de poda dels arbres a la zona on viu. No ha fet instància ni ho ha comunicat per cap via al Consistori.

Se li dona informació de com pot posar-ho en coneixement de l'Ajuntament.

Expedient 77/22 Medi Ambient

Consulta d'un ciutadà que ha detectat que en els últims mesos no es poden els arbres amb la regularitat que es feia temps enrere. Ha fet escrit a l'Ajuntament i no està d'acord amb la resposta.

La Defensora de la Ciutadania li explica que la política de manteniment de la vegetació a la ciutat a canviat i que va donada per una normativa europea.

Expedient 107/22 Medi Ambient



Consulta d'una ciutadana que assegura que els arbres que hi ha on viu poden ser un perill perquè es troben molt a prop dels edificis i poden entrar a robar al habitatges.

La Defensora li explica que els arbres no els poden tallar, en tot cas si hi ha branques molt a prop dels balcons es podria demanar la valoració de la seva poda.

Expedient 214/22 Medi Ambient

Consulta d'un ciutadà que ha fet instància a l'Ajuntament demanant més poda dels arbres que té davant la seva terrassa, segons aquest ciutadà, aquests arbres li embruten la terrassa, li obstaculitzen la visió i que corri més aire. La resposta municipal ha estat una mica ambigua ja que li diuen que els poden quan toca.

La Defensora de la Ciutadania li aconsella que torni a entrar sol·licitud demanant el calendari de la poda d'aquests arbres.

Mediació

Expedient 23/22 Mediació

Consulta referent a un conflicte que té amb una veïna de pàrquing. Té una furgoneta adaptada per al seu fill amb discapacitat, la guarda en una plaça llogada d'aparcament en un pàrquing privat; surt una mica de la línia delimitant de la seva plaça. Només hi ha una veïna que es queixa, ha intentat de trobar un acord però no ha estat possible fins ara.

Se li dona informació del Servei de Mediació.

Expedient 75/22 Mediació

Consulta referent a un conflicte entre veïns.

Se li dona informació del Servei de Mediació que ofereix l'Ajuntament, especialitzat en resoldre aquests temes.

Expedient 152/22 Mediació

Consulta referent a diferents problemes que, segons aquest veí, pateixen a la Urbanització de Can Xicarró. Hi ha una Junta Provisional de Propietaris que està duent a terme unes actuacions i una part d'aquest veïns no hi estan d'acord. El Servei de Mediació d'aquest Ajuntament està al corrent i han fet diverses reunions sense resultat satisfactori.

Finalment es determina que esperarem el resultat de la reunió que tenen pendent es realitzi amb l'Alcaldia i si és necessari, es tornaran a posar en contacte.

Expedient 166/22 Mediació



Consulta d'un ciutadà que comenta que va comprar un local i ara els veïns li posen problemes pel fet que el pugui fer servir per guardar una moto.

Se li dona informació que l'Ajuntament disposa del Servei de Mediació que porten temes de conflictes entre veïns i que el podrien ajudar.

Mercats Municipals

Expedient 58/22 Mercats Municipals

Rebem consulta per demanar una visita amb la Defensora de la Ciutadania, referent a un concessió d'una parada del mercat municipal per no estar d'acord amb les condicions que li demanen des de l'Ajuntament.

Finalment sembla que es resol i s'arriba a un acord referent al tema plantejat.

Mobilitat

Expedient 32/22 Mobilitat

Consulta referent a dos punts del carrer Zamenhoff que poden ser conflictius a l'hora de la mobilitat: el pas de vianants davant del cap de futbol Cruyff, està molt fosc per falta de llum i pot ser perillós; la rotonda amb Zamenhoff amb la Ronda Ibérica, hi ha cotxes que la prenen com si fos recta, per evitar aquest fet, creu que es podria posar algun element.

Se li dona informació per tal que pugui posar-ho en coneixement de l'Ajuntament.

Expedient 33/22 Mobilitat

Consulta referent a una sol·licitud de reserva amb matrícula d'aparcament amb discapacitat, està en procés de cursar la documentació que li demanen ja que ha de renovar el carnet de conduir, de tal manera que quedi la seva discapacitat reflectida.

Se li comunica que aquest procés és del tot necessari per cursar aquesta sol·licitud.

Expedient 40/22 Mobilitat

Consulta referent a l'estat de la calçada al carrer Doctor Zamenhoff, segons aquest ciutadà es troba en molt mal estat i s'hauria de fer un actuació per millorar l'estat de la mateixa, evitar sorolls i donar més seguretat ja que hi ha dues escoles.

Se li informa com pot posar en coneixement de l'Ajuntament aquest fet.

Expedient 42/22 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que no està d'acord amb els canvis que l'Ajuntament porta a terme amb el projecte "al centre les persones".



La Defensora li explica que aquests canvis venen donats per normativa europea a ciutats de més de 50.000 habitants. També se li proporciona un imprès de sol·licitud per si vol entrar escrit ja que ens comenta que també veu carrers que necessiten renovar el paviment.

Expedient 76/22 Mobilitat

Consulta referent a l'estat en que es troba el tram de carretera BV2115 (sortida de Vilanova i la Geltrú passant pel Càmping Vilanova Parc).

La Defensora li aconsella que reculli tantes signatures com pugui i que presentin escrit a la Diputació de Barcelona.

Expedient 81/22 Mobilitat

Consulta referent al canvi de mobilitat a la Ronda Iberica. Aquest ciutadà viu en aquest carrer i pensa que l'augment de la limitació de velocitat comportarà augment de soroll, contaminació i perill.

Es dona informació de com pot comunicar aquesta queixa o qualsevol altra suggeriment a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 83/22 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que demana una marquesina per la parada de bus que fa servir amb regularitat al barri de la Collada, també comenta que hi ha carrers que haurien de pintar la línia divisòria de la calçada.

Se li dona informació de com pot presentar escrit a l'Ajuntament per fer aquestes sol·licituds. En cas de no rebre resposta es tornarà a posar en contacte amb la nostra oficina.

Expedient 96/22 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que vol traslladar la seva queixa de l'estat de l'autobús urbà, dels seients, falta de seguretat, són vells i estan molt malmesos.

Se li dona informació per tal que pugui traslladar aquesta queixa al servei corresponent de l'Ajuntament.

Expedient 99/22 Mobilitat

Consulta sobre com pot notificar una petició de piona per tal d'evitar que els camions li donin cops al seu balcó, segons aquesta ciutadana, ja ha passat en més d'una ocasió.

Se li dona informació de com pot fer aquesta petició a l'Ajuntament.

Expedient 116/22 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 a la demanda que aquest ciutadà ha presentat al Servei de Mobilitat demanant una modificació de la parada d'autobús que hi ha davant de casa seva. Aquest ciutadà proposa la instal·lació d'una marquesina o el trasllat de la parada a una altra ubicació. No està d'acord amb la resposta que ha rebut tot i que es justifica la impossibilitat de les dues opcions proposades.

La Defensora li comenta que sempre ha de prevaldre l'interès col·lectiu en la localització de la parada i pel que fa a la instal·lació de marquesines, l'Ajuntament està proveint a la ciutat d'aquestes paulatinament.

Expedient 120/22 Mobilitat

Consulta referent a les obres que s'han portat a terme al Passeig Marítim per accedir a la Ronda Europa. Aquesta ciutadana creu que no s'ha tingut en compte els camions de gran tonatge que entren i surten del port i no tenen prou gir, han de fer maniobres cosa que fa que es creï un embut a l'entrada.

Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 127/22 Mobilitat

Consulta referent al tancament de la circulació del centre de Vilanova i la Geltrú, segons aquest ciutadà, aquest tancament no serà positiu per la ciutat.

La Defensora de la Ciutadania intenta explicar-li la necessitat de prendre mesures contra el canvi climàtic i també comunica que aquesta mesura és obligatòria per a totes les poblacions majors de 50.000 habitants.

Expedient 128/22 Mobilitat

Consulta referent a les molèsties que pateix pels sorolls de les motos que porten el tub d'escapament fora de normativa. Viu a l'alçada del pas sota via i comenta que és molt molest ja que acceleren quan passen per allà.

Se li dona informació de com pot notificar aquesta queixa a l'Ajuntament.

Expedient 147/22 Mobilitat

Consulta referent a les modificacions que s'han portat a terme a la Rambla Samà amb la implantació del carril bici, ja que ens comunica que s'han reduït les places d'aparcament de mobilitat reduïda.

Se li dona informació per tal que pugui fer escrit a l'Ajuntament notificant aquest fet i reclamar que tornin a posar el mateix número de places que hi havia amb anterioritat. Es tornarà a posar en contacte en el cas que no rebi resposta o no sigui de la seva conformitat.

Expedient 169/22 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 a la petició de col·locació de ressalts al llarg del Passeig de Ribes Roges per evitar excés de velocitat.

Se li dona informació de com pot fer aquesta sol·licitud i registrar-la a l'Ajuntament.

Expedient 173/22 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que té un negoci al Carrer de Sant Gervasi, no està d'acord amb l'actuació de pacificació "al centre les persones", creu que amb aquesta actuació tots els establiments del centre es veuran afectats.

La Defensora li explica que aquesta actuació ve donada per la Unió Europea i l'han de complir tots els municipis amb més de cinquanta mil habitants. També se li dona tota la informació per si en tot cas vol posar una queixa a l'Ajuntament la pugui portar a terme.

Expedient 178/22 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que creu necessari que se senyalitzi la presència d'un centre escolar a la cruïlla c. Arquitecte Gaudí cap Anselm Clavé pel c. Joan Maragall, per evitar que circulin a més velocitat. Va notificar aquest fet per correu electrònic.

Se li explica que si ha fet un suggeriment, l'Ajuntament no té obligació de contestar. Tot i així finalment es rep resposta del servei contestant que s'analitzarà la necessitat d'aquest suggeriment.

Expedient 188/22 Mobilitat

Consulta referent a la falta de places d'aparcament de mobilitat reduïda davant del centre Rems, ja que a partir de les obres per la implantació del carril bici, s'ha reduït de 3 places a només 1 plaça. Es va fer una reunió amb l'Ajuntament però la solució que donen no li sembla correcta.

La Defensora de la Ciutadania els hi comenta que en breu té previst una reunió amb el servei de Mobilitat i que traslladarà la seva disconformitat.

Expedient 216/22 Mobilitat

Consulta arrel d'una sanció rebuda per estacionar un vehicle en la zona blava o verda, després de fer al·legacions i rebre resposta denegant aquestes, diu que pagarà la sanció però que segueix pensant que la senyal crea confusió i que s'hauria de posar d'una altra manera més clara.

Se li dona informació per tal que pugui fer arribar aquest suggeriment al servei de Mobilitat.

Oficina d'Atenció Ciutadana

Expedient 5/22 Oficina d'Atenció 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>.



Consulta referent a una notificació que han rebut sobre la caducitat del seu empadronament si no el renova.

Se li recomana que faci escrit a l'Ajuntament notificant que encara resideix al nostre municipi.

Expedient 10/22 Oficina d'Atenció Ciutadana

Consulta referent a una gestió que altres vegades ja ha fet a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Es tracta de demanar una Fe de vida per poder cobrar una pensió que cobra des de Bèlgica. Aquesta vegada li han dit que necessita un certificat de matrimoni i des de l'OAC no li poden fer. La Defensora comprova la documentació aportada i confirma que només necessita Fe de vida com les altres vegades.

Després de parlar via telefònica amb la cap del servei, es queda que el senyor tornarà a passar per tal que li expedeixin el document requerit.

Oficina Local d'Habitatge

Expedient 8/22 Oficina Local d'Habitatge

Consulta referent a la situació que s'està patint al seu bloc d'habitatges per la presència d'okupes en un dels pisos, aquestes persones no es comporten de manera cívica, (embruten, fan destrosses i escàndol). Ens informen que estan pendents d'una reunió amb l'Alcaldessa i l'Associació veïnal del barri.

Se li recomana que esperin resultats d'aquesta reunió i que en cas necessari poden tornar a demanar hora amb la nostra oficina.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Expedient 9/22 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta referent al lloguer d'un habitatge que està tramitant a una agència immobiliària, comenta que creu que és abusiu les condicions que li demanen.

Se li informa que no tenim competències per actuar en aquest assumpte i se li dona informació per contactar amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor que és on la podran ajudar.

Expedient 93/22 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta referent a la falta de cobertura de la seva companyia telefònica a casa seva.

Se li comunica que aquest és un problema que directament ha de tractar amb la seva empresa de telefonia i en tot cas es poden posar en contacte amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 119/22 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

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 una queixa que la ciutadana va presentar a l'OMIC, sobre la reparació d'una màquina de cosir, ja que creu que la reparació que li van fer no va ser correcta. Ens proporciona l'informe amb el tràmits que es van fer des d'aquella oficina. L'OMIC es va posar en contacte amb l'establiment i va tenir una resposta tècnica del mateix on sembla que el motiu que no acabi de funcionar bé la màquina no és de la reparació que van fer ells, sinó que la màquina va frenada.

La Defensora li comunica que no pot fer-hi res més sense l'opinió d'un altre tècnic que digui el contrari.

Expedient 155/22 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta d'una ciutadana que manifesta tenir un conflicte amb una entitat bancària. Se li comunica que aquests assumptes els ha de plantejar a l'OMIC.

Se li facilita la informació per tal que es pugui posar en contacte.

Participació

Expedient 198/22 Participació

Consulta referent a una instància presentada comunicant que els veïns que viuen per on passa la sortida de fums de la cuina del Centre Cívic La Geltrú, pateixen moltes olors, ells creuen que pot ser hi hagi alguna esquerda en el tub i demanen que es posi remei a la situació.

La sol·licitud ha estat resposta dins del termini establert.

Polícia Local

Expedient 25/22 Policia Local

Consulta referent a una actuació de la Policia Local que segons la ciutadana no va actuar correctament. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament, ja que no ha fet cap instància per comunicar-ho.

Se li informa també que en cas de no rebre cap resposta o que la mateixa no sigui de la seva conformitat, pot tornar a contactar amb la nostra oficina.

Expedient 26/22 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que vol saber com pot posar una reclamació a la Policia Local. Segons aquest ciutadà, un agent va posar una multa a la seva filla menor d'edat i el que vol és deixar constància dels comentaris d'aquest agent a la menor en el moment de posar la multa.

Se li dona la informació de com pot notificat aquests fets a l'Ajuntament.

Expedient 80/22 Policia Local

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 grup de veïns molt amoïnats per l'augment d'inseguretat que està vivint el barri. Hi ha un local obert fins a altes hores de la matinada, venda de substàncies il·legals, baralles, etc.

La Defensora els aconsella que recullin signatures entre els veïns i que presentin escrit a l'Ajuntament, es farà seguiment des de la nostra oficina.

Expedient 102/22 Policia Local

Consulta referent a una situació que una ciutadana i la seva família va patir el dia de la revetlla de Sant Joan per la restricció d'accés a la façana marítima. La policia local no els deixava passar quan ells tenen una segona residència al Barri de Mar.

Se li dona informació per tal que puguin entrar una queixa a l'ajuntament exposant el que va passar.

Expedient 175/22 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una sanció per excés de velocitat amb la que no està d'acord i vol presentar al·legacions, ja que al document hi ha informació contradictòria.

Se li dona informació de com pot presentar aquestes al·legacions a l'Ajuntament.

Expedient 176/22 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una multa la qual creu injusta, ja que va aparcar uns moments a un lloc on no es podia, però va ser perquè hi havia un cotxe aparcant a la plaça de mobilitat reduïda i ell no va poder fer ús (la seva filla pateix una discapacitat). Diu que ell portava la targeta en tot moment al cotxe en un lloc visible, però la realitat és que mentre acompanyava a la seva filla a l'Escola Municipal de Música, el cotxe que hi havia a la plaça destinada a persones de mobilitat reduïda (sense distintiu), va marxar i la policia va posar-li una multa a ell. Per poder acollir-se al descompte ha pagat la multa i ara no li accepten les al·legacions.

La Defensora li comenta que tot plegat ha estat mala sort, però la realitat és que ell va aparcar de forma indeguda.

Expedient 215/22 Policia Local

Consulta d'una ciutadana que ha vist com darrerament es concentren persones sense llar a la Plaça de la Marina. Aquestes persones, segons comenta aquesta veïna, beuen, fan les seves necessitats allà mateix, embruten i fan escàndol.

Se li dona informació per tal que posi en coneixement aquest fet a l'Ajuntament.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 13/22 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 referent a una denegació de Responsabilitat Patrimonial. Després de llegir el decret s'observa que en realitat es tracta d'un requeriment de documentació referent a l'expedient. Com aquest escrit ja ha vençut el temps per presentar la documentació requerida.

La Defensora li recomana que presenti de nou la sol·licitud, adjuntant aquesta documentació que li reclamen.

Expedient 62/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta referent a una caiguda a la via pública, vol tenir accés a l'informe policial ja que el carrer estava totalment a les fosques i en aquest informe consta aquest fet.

Se li dona informació de com pot tramitar la sol·licitud d'aquest informe.

Expedient 64/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta referent a una caiguda a la via pública. Ha rebut de l'Ajuntament una reclamació de valoració prèvia dels danys i no té clar el que ha de demanar.

La Defensora li aconsella que faci escrit amb una valoració provisional, ja que encara està en tractament mèdic i no l'han donat l'alta.

Expedient 117/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que va caure a la via pública i no sap quines són les actuacions que ha de seguir per tal de reclamar a l'Ajuntament la seva responsabilitat, ja que creu que el mal estat de paviment va ser la causa d'aquesta caiguda.

Se li dona informació de com ha de presentar la sol·licitud i la documentació pertinent.

Expedient 135/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà que va patir una lesió a la mà causada per una tapa d'un contenidor en mal estat i vol demanar responsabilitat a l'Ajuntament.

Se li dona informació per tal que pugui presentar l'escrit corresponent amb la documentació aportada.

Expedient 136/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta per una caiguda a la via pública a causa d'unes obres, ja que la plataforma que tapava un forat a la vorera va cedir i es va trencar en ser trepitjada per aquest ciutadà, causant-li ferides, per aquesta causa vol reclamar danys a l'Ajuntament.

Se li dona informació de com pot presentar aquesta sol·licitud.



Expedient 137/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que manifesta que vol posar una reclamació a l'Ajuntament, ja que a la platja hi ha un panel informatiu trencat en el qual han entrat unes vespes i en apropar-se la seva filla l'han picat causant-li molt dolor.

Se li dona la informació requerida per tal de presentar sol·licitud a l'Ajuntament.

Expedient 138/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una família que va patir un incendi a causa del Correfoc, estan en ple procés amb l'Ajuntament el qual els ha assegurat que estaran ateses, però elles manifesten que senten inseguretat ja que els primers dies no es van cobrir les expectatives respecte al recolzament institucional.

Reben assessorament per part de la Defensora de la Ciutadania la qual manifesta que poden comptar amb ella si en qualsevol moment ho creuen necessari.

Expedient 177/22 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà que va caure a la via pública i va presentar una sol·licitud de responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament. Ara ha rebut un escrit on li demanen relació de causalitat amb un servei de l'Ajuntament i la valoració dels danys. La Defensora li explica que aquest procés és molt llarg i que té moltes fases, aquest escrit és normal i es demana a tothom.

Se li dona assessorament per realitzar la gestió requerida.

Salut

Expedient 150/22 Salut

Consulta referent a la detecció de paneroles al seu habitatge, demana ajut ja que és una persona gran i segons manifesta, no s'havia produït aquesta situació amb anterioritat.

Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament per si pot ser una plaga puntual o és un problema general de tot l'edifici.

Síndic de Greuges de Catalunya

Expedient 2/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que intenta contactar amb l'INEM per tramitar una prestació, ens trasllada el seu malestar, ja que resulta impossible aconseguir una cita prèvia.

Se li dona informació per tal que pugui contactar amb el Síndic de Greuges que és qui en té competència.



Expedient 3/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la retirada de la renda mínima vital per discrepàncies amb la renda d'ell i la seva mare amb la que conviu. Ens explica que ha fet escrit de reclamació aportant documentació.

La Defensora li recomana que esperi resposta i en cas necessari es pot fer escrit al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 7/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta sobre la situació en la que es troba, té un deute amb una entitat bancària que no pot assumir.

Se li explica que no tenim competències i se li dona informació per poder contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 16/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la tramitació de la targeta per poder aparcar a les places de discapacitat. Ens comenta que és del Vendrell amb la qual cosa se li informa que la Defensora no té competència.

Se li dona informació de com contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 17/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a un tema de la "segona oportunitat". La ciutadana té molts deutes d'un negoci que tenia anteriorment, no pot fer front a aquests deutes; també rep ajuda de serveis socials. Encara que té un advocat d'ofici que li porta el tema, li ha comunicat que ha de fer front a les despeses de Notari i Procurador.

Se li dona tota la informació de com contactar amb el servei de la Generalitat de Catalunya del dret a la Segona Oportunitat on valoraran el seu cas.

Expedient 19/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà resident a Canyelles i que es troba en una situació econòmica molt difícil, demana que contactem amb el banc on té la hipoteca del seu habitatge.

Se li dona informació del servei de la Generalitat per a persones que es troben en situació d'insolvència, donant suport per trobar possibles solucions.

Expedient 22/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a una empresa que li van demanar fer una formació de cinc hores, aquesta formació consistia en fer diferents treballs (netejan magatzem, col·locant material a les estanteries, etc.). Se sent enganyat ja que després no va ser contractat.



Se li informa que no tenim competències i se li dona informació de diferents reclamacions que pot portar a terme, entre elles contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 29/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a un senyor que va tenir problemes amb la justícia i, segons ell, la policia li va retirar la documentació durant molt de temps, cosa que li ha donat molts problemes.

Se li dona informació de com pot contactar amb el Síndic de Greuges i també informació d'associacions que donen suport a persones sense documentació.

Expedient 41/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Ciudadana que ens comunica que ha volgut fer una gestió a l'oficina de la Diputació de Barcelona, però quan ja hi era li han dit que no la poden atendre sense cita prèvia que ha de demanar per internet o per telèfon, és una senyora gran que no pot fer-ho per internet i quan truca al telèfon ningú li contesta.

Se li dona informació per tal que pugui contactar amb el Síndic de Greuges, també se li dona l'opció que truqui directament al departament de Gestió Tributària i Recaptació ja que el que necessita és una carta de pagament.

Expedient 44/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a problemes amb una herència familiar, se li comunica que no es porten aquests temes des de l'Oficina de la Defensora.

Se li dona contacte del Col·legi d'Advocats de Catalunya i del Síndic de Greuges.

Expedient 45/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la impossibilitat d'accés a dues places d'aparcament que tenen en un bloc ocupat. Han fet una denúncia als jutjats i estan pendents de judici.

Se'ls comunica que la Defensora no té competències en aquest cas i se'ls fa arribar informació del Síndic de Greuges i del Col·legi d'Advocats.

Expedient 48/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a un deute que la ciutadana té amb una entitat bancària, vol saber si hi ha alguna manera que no li embarguin una paga no contributiva que ara li han concedit.

La Defensora li recomana que busqui assessorament fiscal a alguna gestoria, també li comenta la possibilitat de parlar amb el director de la sucursal. En tot cas se li proporciona les dades del Síndic de Greuges.



Expedient 154/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a un problema que una ciutadana de Sitges ens vol traslladar.

Se li comunica que la Defensora de la Ciutadania només té competències en assumptes relacionats amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i se li facilita informació de com pot contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 53/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que és usuària de l'autobús que realitza el trajecte Vilanova- Barcelona, comenta que han pujat al bus tres nois que s'han tret la mascareta i no fan cas quan els altres viatgers els recriminen aquest fet.

Es dona informació que l'empresa és la responsable que es compleixi aquesta norma i que si no és així, pot denunciar als mossos. També donem contacte del Síndic de greuges.

Expedient 57/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la voluntat de posar una queixa pel mal funcionament que, segons aquesta persona, té el servei d'autobús que realitza el trajecte Vilanova i la Geltrú a Barcelona.

Se li informa que aquesta oficina no té competències per poder actuar en aquest cas i se li dona informació per poder contactar amb l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 84/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Ciutadana de 83 anys que va tenir una caiguda i es va trencar el braç. Vol posar una reclamació al seu CAP, ja que no li van detectar la fractura en un primer moment, li deien que el dolor que tenia era normal de la caiguda.

Se li dona informació que pot posar la reclamació directament al seu CAP, ja que disposen de canals de recollida de queixes, o també a través de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competències en aquest cas.

Expedient 91/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la dificultat de contactar amb l'Oficina del SEPE. Són una família que ha vingut de fora i estan en contacte amb Acció Social, avui mateix tenen una visita programada.

La Defensora els recomana que esperin el resultat d'aquesta entrevista i també se li dona contacte de la Síndica de Greuges per si volen contactar per posar una queixa per la no resposta del SEPE.

Expedient 170/22 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 d'una ciutadana que ha vist com una parada de bus interurbà ha sigut anul·lada.

Se li explica que el bus interurbà no és competència de l'Ajuntament i que pot posar una queixa a la mateixa empresa o també al Síndic de Greuges.

Expedient 181/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà de Polònia que viu i està empadronat a Vilanova i la Geltrú. Ha rebut un escrit de la seva ambaixada on li demanen que hi vagi per parlar d'un tema del seu interès (possible denúncia per petita estafa de l'any 2016).

La Defensora de la Ciutadania li recomana que vagi acompanyat d'alguna persona de SOS Racisme o Amnistia Internacional. Se li facilita el contacte.

Expedient 183/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que creu que la Tresoreria de la Seguretat Social està fent un error de gestió amb la seva cotització.

Se li dona informació per tal que pugui contactar amb el Síndic de Greuges que és qui en té competències.

Expedient 202/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta referent al retard de cobrament d'un ERTO (Expedient de Regulació Temporal d'Ocupació).

Se li dona informació que l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania no té competència sobre aquest assumpte i se li proporciona les dades per tal que pugui contactar amb el Síndic de Greuges.

Expedient 205/22 Síndic de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que exposa que té multes i deutes a les quals no pot fer front. Ha sentit a parlar de la Llei de la Segona Oportunitat.

Se li dona informació i contacte. També se li proporciona contacte del Síndic de Greuges.

Urbanisme

Expedient 52/22 Urbanisme

Consulta referent al projecte de construcció d'un supermercat al solar prop de la Rambla Arnau de Vilanova. Es posen en contacte amb l'Oficina com a administradores de diverses comunitats de veïns, ja que tenen dubtes de com pot afectar a aquestes per part de les màquines de ventilació del futur supermercat i també amb temes de clavegueram.

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>.



Com han entrat instància els comuniquem que hem d'esperar el temps estipulat per permetre que l'Ajuntament els doni resposta.

Expedient 101/22 Urbanisme

Consulta d'un ciutadà que fa uns anys que viu al Corral del Tort, tenen problemes per demanar serveis, el problema és que la classificació d'aquest terreny amb el pla d'urbanisme és de rang 2 i estan treballant per aconseguir el rang 1.

La Defensora de la Ciutadania els assessora en el sentit que caldria recollir tantes signatures dels veïns com sigui possible demanant aquest canvi.

4.2 Visites als Barris

Des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania és vetlla per què aquesta figura sigui el més propera i accessible possible, per això des de fa uns anys s'impulsa el projecte de **La Defensora de la Ciutadania als Barris**.

Cada mes es programen visites a diferents barris de la ciutat, on a través d'una bustiada s'informa a la ciutadania del dia que la Defensora estarà al centre cívic més proper al seu barri.

A través de La Defensora de la Ciutadania als Barris s'aconsegueix una visió més propera de cada barri, i així a través de les entrevistes realitzades pot tenir una visió més amplia de les deficiències de la ciutat per barris.

De la cinquantena de persones ateses a partir d'aquest projecte la majoria han estat consultes relacionades amb l'espai públic i la mobilitat, la recollida de les escombraries, l'enllumenat, el manteniment de voreres i calçades, i l'estat dels contenidors han estat els protagonistes d'aquestes consultes.

Resum de les queixes expressades per la ciutadania en les visites a cada un dels barris:

4.2.1 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Molí de Vent i Aragai. Dimarts 29 de març de 2022, al Centre Cívic Molí de Vent.

Han assistit 6 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Queixa referent a un retard en la devolució de l'import d'un permís d'obres que finalment no es va dur a terme.
- Increment de brutícia d'excrements de gossos al carrer.
- Falta de civisme que es reflexa en les deixalles de mobles als contenidors, sense donar cap avís.



- Demanda de wc públics, persones que van a caminar per Vilanova i la Geltrú i els troben a faltar. Proposen que podrien ser de pagament i auto rentables.
- Manca de papereres
- Manca de poda dels arbres de la via pública
- Fanals amb perill de caiguda per l'efecte corrosiu dels orins dels gossos
- El pas de vianants del Carrer Dr. Zamenhoff a l'alçada del cap de futbol del Cruyff, no es veu, està molt fosc falta il·luminació.
- La Rotonda del carrer Dr. Zamenhoff amb la Ronda Ibérica, és massa petita i hi ha cotxes que no la respecten prou.
- Poques places d'aparcament de mobilitat reduïda pel volum d'habitatges que hi ha al barri.

4.2.2 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Tacó i Armanyà. Dimarts 26 d'abril, al Centre Cívic Tacó.

Han assistit 4 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- No poden fer ús d'un pàrquing de la seva propietat, ja que l'edifici està ocupat.
- La Companyia d'Aigües no vol fer un canvi de nom al seu pis llogat per tenir un deute pendent.
- Ha estat multada per deixar una caixa de cartró fora del contenidor.
- Contenedors desbordats i falta de neteja dels mateixos.

4.2.3 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Collada-Els Sis Camins, Fondo Somella i Santa Maria. Dimarts 31 de maig, al Centre Cívic i Esportiu La Collada- Els Sis Camins.

Han assistit 10 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Li van posar una sanció per excés de velocitat. El Decret de l'Ajuntament té incongruències.
- Falta de neteja al solar del costat de casa seva, estat d'insalubritat.
- Incivisme de la ciutadania que deixa al mur de casa seva restes de poda, mobles, matalassos, etc.
- Hi ha pocs serveis al barri, faria falta un Centre d'Atenció Primària, supermercats, etc.

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 Carretera davant del Càmping Vilanova Parc està en molt mal estat, caldria fer manteniment.
- Falta de poda dels arbres a causa d'això entren fulles als seus patis.
- Contenidors desbordats i falta de neteja.

4.2.4 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Masia Nova, Casernes i Geltrú. Dimarts 28 de juny, al Centre Cívic La Geltrú

Han assistit 11 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Contenidors desbordats a la Rambla del Castell i falta de neteja.
- Falta de poda als arbres de La Rambla Exposició.
- Voreres trencades per les arrels dels arbres
- Botellot a la Plaça de l'IMET
- Increment d'excrements a la via pública
- Aparcament sense asfalt, els cotxes aixequen molta pols davant de casa seva.
- Manca de llum a la Rambla Exposició
- Sol·licitud de fer la Rambla del Castell de sentit únic.
- Sol·licitud d'una piona per evitar que els camions quan fan el gir li toquin el balcó.
- Massa soroll a la via pública
- Patinets i bicicletes que no respecten les normes de circulació.

4.2.5 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris de Ribes Roges i Mar. Dimarts 12 de juliol, al Centre Cívic Mar.

Han assistit 7 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Consulta referent a la manca de monitors a l'escola Llebetx per portar els nens a piscina com a activitat extraescolar.
- Consulta per una queixa d'una reparació d'una màquina de cosir.
- La rotonda nova davant del Far li falta gir per als grans camions que van al port. L'entrada al passeig és un embut, els cotxes piten i és un caos i trenca l'harmonia del barri. Hi ha voreres sortida del carrer Martí Torrent que fan punxa o pic i el bus passa molt just, es perillós per les rodes dels cotxes.
- Falta de resposta a l'Associació de Veïns del Barri de Mar a la petició de col·laborar amb els treballs del camí de ronda de Vilanova i la Geltrú a Sitges.



- Fanals que no es reposen quan es trenquen o no funcionen. L'espigó de les lletres esta fosc. Podar les palmeres del Passeig Marítim (la filera de la part de mar). Restaurant de la Plaça Mediterrània no compleix les normatives i posa cada vegada més taules, a sobre dels jardinetes .
- Es pot posar horari al pipican de la Rambla de la Pau? Estan fins molt tard amb begudes i xerrant. La música de sota del pas sota via se sent molt i estan moltes hores. Neteja, les màquines fan molt soroll i no tenen cura de tancar el motor quan estan molta estona quietes sense treballar.
- Queixa referent a la poda d'un arbres que ocasiona moltes molèsties als veïns (coloms, insectes...). han fet instància i no estan d'acord amb la resposta.
- Queixa sobre el manteniment d'una plaça privada d'ús públic a l'entorn del carrer Conxita Soler, queixa sobre manteniment, enllumenat i neteja. També sobre unes baranes malmeses.

4.2.6 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Sant Joan i Centre Vila. Dimarts 4 d'octubre, al Centre Cívic Sant Joan.

Han assistit 10 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Triguem molt a recollir les andròmines al carrer.
- Contenedors soterrats sense manteniment.
- Patinets i bicicletes que no respecten les normatives.
- Contenedors desbordats i manca de neteja dels mateixos.
- Demanen més il·luminació a la Rambla Samà.
- Sol·licitud d'una flota d'autobusos nous i elèctrics, més petits i més eficients en el recorregut.
- Proposta de posar més agents cívics per reeducar a la població.
- Demanda de reparació de l'asfalt al Carrer Josep Coroleu des de l'Avinguda Francesc Macià a la Carretera.
- Queixa de la mobilitat en cotxe en general a tota la ciutat.
- Consulta sobre una sortida de fums d'un establiment al pati de veïns, creu que està fora de normativa.
- Manca de manteniment als bancs i arbres a la Plaça Fàbrica Nova.
- Molt soroll a la via pública per les terrasses dels bars i restaurants de la ciutat.

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>.



- Excés de coloms a tota la ciutat que donen molt mala imatge.

4.2.7 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris de La Sardana i Prat de Vilanova. Dimarts 25 d'octubre, al Centre Cívic La Sardana.

Han assistit 4 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Sol·licitud de més places d'aparcaments per a persones amb discapacitat. Sobre tot a la Rambla Samà, el seu home va al centre REMS i només hi ha 1 (abans tenien 3).
- Pensa que es podria fer un recull de les places de discapacitats a la ciutat i poder fer difusió a la ciutadania com s'ha fet dels aparcaments de bicicletes.
- El pas sota via costa molt pujar i baixar amb una cadira de rodes.
- Falta de zona infantil al parc de la Sardana, només hi ha un tobogan i molt alt i inclinat.
- Carrer Josep Coroleu el paviment amb molt mal estat.
- Voreres malmeses per anar amb cotxets o cadires de rodes.
- Rambla Lluís Companys falta ombra, proposa posar tendals en forma de triangle si no es poden posar arbres.
- Falten bancs al Parc Gumà i Ferran i també al carrer Canigò.
- Queixa que al carrer Dr. Fleming entre l'av Cubelles i l'av. Jaume Balmes, els embornals estan emboçats per culpa que no s'escombra el carrer i tot va a parar allà.
- Consulta si el edificis que estan fent al Parc Baixamar estan dins de normativa, ja que pensa que són massa alts.

4.2.8 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Can Marquès i Nucli Antic. Dimarts 29 de novembre, al Casal Municipal de Gent Gran.

No es va rebre cap sol·licitud de visita amb la Defensora de la Ciutadania

4.3. Relació amb les escoles

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 curs 2022-2023, 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.

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>.



Aquest curs està prevista una xerrada amb els alumnes que cursen el CFGS d'Administració i Finances de l'Institut Joaquim Mir, tot i que per programació de continguts del curs s'ha vist convenient realitzar-la a l'abril de 2023.

4.4. Formacions

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

L'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica en l'àmbit local.

Aquesta formació va tenir lloc el dia 7 d'abril en format virtual. Organitzada per ECOM. ECOM que és un moviment associatiu, integrat per més de 120 organitzacions de persones amb discapacitat física i/o orgànica a Catalunya. L'objectiu del curs és fomentar el coneixement sobre els drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica i donar visibilitat a les vulneracions que es produeixen en l'àmbit local per motius de discapacitat i com abordar-les.

Jornades Formació SINDILAB:

- **11 de maig – Atenció a la persona amb mirada de drets.** De què parlem quan parlem de drets humans. Introducció als drets humans, definició i característiques.
- **17 de maig – On estan els Drets Humans a la legislació?** Repàs de normatives que les sindicatures poden aplicar.
- **26 de maig – Quins drets humans puc exigir al meu ajuntament i al meu municipi.** Drets humans en l'acció municipal: competències i afectació de drets.
- **1 de juny – Anàlisi de casos reals de vulneració de drets als municipis.** Propostes d'acció. PRESENCIAL BARCELONA.
- **8 de juny – Hi ha discriminació al meu municipi? Com la podem detectar?** Igualtat i no discriminació a la ciutat.
- **13 de juny – L'habitatge dret i deure municipal?** Dret a l'habitatge a l'acció municipal.

Violències familiars: Infància, parella i persones grans.

Aprofundiment des del treball interdisciplinari que organitza la Federació de Municipis de Catalunya i que se celebrarà per mitjà de la plataforma ZOOM. Dies 10, 18, 24, 26, 30 de maig i 2, 7, 10, 13, 15, 21, 23 de juny de 2022.

Breu formació sobre la nova Guia de comunicació inclusiva.

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>.



Document elaborat per la Regidoria de Convivència i Equitat que fomenta la comunicació lliure d'estereotips i prejudicis. És un recurs destinat al personal de l'Ajuntament, les entitats i tota la ciutadania. La guia té dos objectius: promoure la no-discriminació per raó de color de pell, ètnia, origen, religió, identitat o expressió de gènere i/o orientació sexual; i segon, prevenir el discurs i delictes d'odi des d'una perspectiva interseccional de la defensa dels drets humans. Va tenir lloc el 27 de juny.

Formació sobre pobresa energètica.

Organitzada per ForumSD. Divendres 4 de novembre. Reflexió sobre la necessitat de crear i formular el dret humà a l'energia; parlen del marc regulador del dret a l'energia en l'àmbit internacional, europeu, estatal i local, així com un recull de bones pràctiques i principals mesures contra la pobresa energètica.

La comprensió de les nostres comunicacions a la ciutadania i a l'administració. La lectura fàcil"

Tots sabem que entre les consultes que ens arriben a les sindicatures i defensories hi ha un número no menyspreable de persones que venen perquè les ajudem a desxifrar què diu aquella notificació, document oficial o jurídic perquè són incapaços d'entendre què els diu. Nosaltres mateixos, sovint hem hagut de demanar ajuda per interpretar un escrit d'hisenda o jurídic. 16 de novembre, formació organitzada per FORUMSD.

La simplificació digital en l'administració pública: propostes de les entitats socials.

En aquesta sessió que va tenir lloc el dijous 24 de novembre a l'Auditori de la Universitat Pompeu Fabra Poblenou va incloure la presentació de dos estudis realitzats per m4Social i Lafede.cat, a més de bones pràctiques i una taula rodona amb veus expertes que va servir per a reflexionar sobre l'actual procés de digitalització de l'administració pública. Tot plegat, suposa una gran oportunitat per a facilitar l'atenció a les persones i simplificar els procediments administratius per a les entitats socials.

La Justícia Restaurativa.

En aquesta sessió que va tenir lloc el divendres 25 de novembre de 2022, a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya. La síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, va oferir una ponència sobre La Justícia Restaurativa. Posteriorment, es va obrir un torn de paraules sobre la feina de les sindicatures locals, en què es va posar en valor l'experiència dels síndics, sindiques, defensors i defensores i el seu paper en la defensa dels drets, i la possibilitat d'introduir criteris restauratius en la nostra tasca.

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>.



4.5 Mitjans de 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. Pel que fa a les notícies publicades on apareix la figura de la Defensora de la Ciutadania veure l'apartat 7. Recull de notícies d'aquesta memòria.

El 30 de desembre Canal Blau emet una entrevista amb la Sra. Núria Plana amb motiu de la seva revàlida per cinc anys més de la seva funció com a Defensora de la Ciutadania. En aquesta entrevista manifesta la seva il·lusió i ganes de treballar, la seva tasca és gratificant, però de vegades també frustrant al haver-se de limitar a fer recomanacions al Consistori i no poder resoldre els problemes de la ciutadania de manera directa. És per això que des del Fòrum SD s'està treballant per dotar d'un marc jurídic a la figura dels Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

4.6 Representació institucional

La Defensora de la Ciutadania assisteix cada any a diferents actes institucionals, i també a altres activitats, com col·loquis, xerrades o debats. Del 2022, en destaquen, en ordre cronològic, els següents:

Reunió de Junta Directiva del Síndic i Defensors Locals de Catalunya:

- Reunió Junta Directiva FòrumSD, 12 de gener. Reunió virtual.
- Reunió Junta Directiva FòrumSD, 9 de febrer. Reunió virtual.
- Reunió Junta Directiva FòrumSD, 17 de febrer. Reunió virtual.
- Comissió d'habitatge FòrumSD, 4 sessions
- Assemblea extraordinària FòrumSD, 13 de juliol, Reunió virtual



Reunions per elaborar el pla estratègic del FòrumSD per als propers anys.

26 de gener, 1, 2 i 3 de febrer. Reunió virtual.



Carnaval. Comparses el 27 de febrer de 2022



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>.



Assemblea General Ordinària anual del FòrumSD, el dijous 3 de març de 2022 a Barcelona.



Nova junta 2022-2023 FòrumSD

Reunió amb el Moviment per a promoure oportunitats de vida independent de les persones amb discapacitat a la Comarca del Garraf

Reunió que va tenir lloc el dia 8 de Febrer. En la qual ens van explicar el que estan fent i els objectius i funcionament.

Consell Municipal de Medi Ambient

Dijous dia 7 d'abril a Can Pahissa – Centre de Resiliència i Sostenibilitat.

Consell d'Associació de Veïns

17 de març al Centre Cívic La Sardana. El 4 de maig al Centre Cívic Sant Joan.

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>.



Reunió a la Plaça Inmaculada

Problemes de convivència Plaça Inmaculada 19 de maig amb veïns i veïnes afectades.

Comissió d'Ètica i Bon Govern

Dia 2 de juny.

Reptes per als drets derivats de la bretxa digital

En aquesta jornada, donem compte dels treballs que van contribuir a l'elaboració del Pla i al procés d'identificació d'uns indicadors qualitatius i quantitatius que permetin, per a cada objectiu i mesura del Pla, fer-ne el seguiment del compliment. Així mateix, la Jornada se centra en un aspecte transversal del Pla i del dret a la bona administració, com és l'impacte de la digitalització de l'Administració en el gaudi efectiu dels drets humans, en particular per part dels col·lectius més vulnerables. 9 de juny a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.

Presentació de les conclusions de l'estudi "Drets de proximitat: idees per l'enfortiment de les defensories locals a Catalunya"

Organitzat per l'IDHC i el FòrumSD. Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals. Amb l'objectiu d'analitzar i extraure propostes per millorar el seu paper en la defensa dels drets humans de la ciutadania. El 21 de juny al Palau Macaya de Barcelona.

Jornada Ciutat Defensores

El 5 d'octubre va tenir lloc a Vilanova i la Geltrú una jornada amb la participació de dues persones defensores: Ahmed Ettanji i Lorraine Leete. Xerrades a diferents centres educatius i una xerrada oberta a la ciutadania.

Visita a l'Alcaldeessa de Sitges

16 de novembre a l'Ajuntament de Sitges. Visites per tal de donar a conèixer la figura del Defensor/a de la Ciutadania als ajuntaments que encara no compten amb aquest servei.



5. RECURS DE NOTÍCIES

La Defensora de la Ciutadania demana atenció en reptes com la bretxa digital, l'accés a l'habitatge o el compliment dels ODS

13/06/2022 21:16

Núria Plana ha presentat al Consistori la memòria del 2021, on es manté la queixa ciutadana pel retard de resposta per part de l'administració

La Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, Núria Plana, ha presentat avui davant del Consistori la memòria d'activitat del 2021. Com cada any, la Defensora ha exposat en un Ple extraordinari les principals demandes que li arriben de la ciutadania, així com una sèrie de recomanacions.

L'oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat el 2021 un total de 157 expedients, distribuïts en 134 consultes i 23 queixes. La principal queixa de ciutadans i ciutadanes continua sent el retard en la resposta d'instàncies i sol·licituds per part de l'administració, amb un total de 18 queixes. Les altres 5 han estat causades per la disconformitat amb la resposta municipal obtinguda. Pel que fa a les temàtiques dels expedients, els més freqüents són els talls de llum reiteratius, el retard en la implantació d'un bon sistema de recollida d'escombraries, o l'excés d'ocupació d'alguns espais públics que provoca dificultat de moviments i excés de soroll.

La Defensora ha posat sobre la taula un toc d'alerta sobre la bretxa digital, que amenaça especialment d'exclusió a la gent gran, i també ha deixat palesa la seva preocupació per l'impacte de la pandèmia en tots els àmbits. Plana ha defensat positivament que a Vilanova i la Geltrú **“es facilita l'empadronament a tothom”**, alhora que ha remarcat l'accés a l'habitatge com un dels principals reptes.

Núria Plana ha indicat altres àmbits en què l'administració ha de posar atenció, com són la conciliació de l'oci amb el descans, **“fer una ciutat més accessible”** per a totes les persones amb capacitats diverses, o complir els objectius ODS pel 2030, **“per tenir una ciutat més humana i amb més qualitat de vida”**.

El conjunt del Consistori ha agraït a Núria Plana la tasca que porta a terme, així com el seu tarannà. L'alcalde de Vilanova i la Geltrú, Olga Arnau, ha ressaltat la figura de la Defensora **“per fer una administració millor i més propera a la ciutadania”**. En la mateixa línia, el regidor de Participació Ciutadana, Enric Garriga, ha destacat **“l'empatia”** de Núria Plana com una de les seves grans qualitats i ha recordat que s'està treballant en una revisió del reglament per a l'elecció d'aquesta figura, que desenvolupa **“una de les feines més importants que es fan a la ciutat”**.

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>.



Així mateix, en nom de Som VNG, Jaunma Rodríguez ha reconegut la tasca de Plana **“a Vilanova i fora de Vilanova, per la consolidació de les sindicatures de Catalunya”**, i ha afegit, en referència a la revisió del reglament de la Defensora, que ha de ser una figura **“triada per procés participatiu”**. La portaveu de C's, Erika Quintero, ha manifestat que **“l'Ajuntament continua sense respondre les instàncies en un temps prudencial”** i ha demanat quin seguiment es fa de les consultes de la ciutadania.

Per part de JuntxsCat, Blanca Albà, ha destacat de la figura de la Defensora **“l'apropament amb la ciutadania, anant als barris per oferir atenció descentralitzada”**, mentre que des d'ERC el portaveu Jordi Medina ha agraït **“la cara amable”** que és la Defensora per a la ciutadania, ja que **“a vegades el llenguatge i els procediments administratius són complexos”**. En la mateixa línia, la regidora Teresa Llorens, en nom del PSC, ha afirmat, a partir de les reflexions de Núria Plana, que **“ens preocupa com ha de ser l'administració del s. XXI, que tots volem que sigui propera i sense barreres, però no ho acabem de fer possible”**.

Núria Plana ha agraït l'acompanyament del seu equip de treball per atendre la ciutadania. Podeu consultar la [Memòria de la Defensora de la Ciutadania del 2021](#).



La Defensora de la Ciutadania, nomenada per 5 anys més

15/12/2022 13:15

Núria Plana continuarà exercint el càrrec mentre s'espera disposar del nou reglament



El Ple de l'Ajuntament del mes de novembre va servir per aprovar el nomenament de Núria Plana com a Defensora de la Ciutadania per als propers 5 anys.

El nomenament va condicionar a la modificació del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania, que data de l'any 2001, i que es vol revisar per actualitzar-lo i donar resposta als canvis socials dels darrers anys, com la necessitat d'una major proximitat amb la ciutadania, nous canals de difusió i relació, la tipologia de competències o l'ús de les noves tecnologies.

El regidor de Participació, Jordi Medina, ha explicat que **“a principis de 2023 es convocarà la comissió que ha de modificar el reglament, que està pendent del que marqui el Projecte de llei sobre les defensories o sindicatures locals de greuges que està preparant el Parlament”**. Així, un cop es compti amb l'esborrany de la nova llei es podrà començar a treballar en el reglament municipal.



6. FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

La Defensora de la Ciutadania és membre de la Junta Directiva del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya des de febrer de 2020. En el Pla Estratègic del Fòrum es contempla, entre els objectius pel quinquenni 2022-2027, poder-se dotar d'un marc regulador comú que aportï permanència i continuïtat a aquesta figura, reduint la vulnerabilitat als canvis polítics; que consolidi la seva independència i augmenti la transparència, claredat i eficàcia de la institució, per a un millor funcionament i organització, aportant garanties jurídiques.



CONTACTE

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

El Ple de l'Ajuntament se'n dona per assabentat.

Complert l'objecte de la convocatòria, s'aixeca la sessió a les 17:43 hores, de la que s'estén aquesta acta que firma la presidenta amb mi, el secretari general.

Signat a Vilanova i la Geltrú,
11/05/2023 10:02:46

Signat a Vilanova i la Geltrú,
11/05/2023 14:43:34

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

<https://videoactes.vilanova.cat/session/sessionDetail/ff8080818709a0b50187311fae2f0001?startAt=0.0>

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: 2023000005