



**Identificació de l'expedient**

Núm.Exp.: 4/2025/ePLE

**NÚM.:** 4/2025  
**ÒRGAN:** Ple  
**SESSIÓ:** Extraordinària  
**DATA:** 7 d'abril de 2025  
**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 7 d'abril de 2025, sota la presidència de l'Ill·lm. Sr. Alcalde, es reuneixen en primera convocatòria, al Saló de Plens de la Casa Consistorial, les persones següents:

**ASSISTENTS:**

Presidència

JUAN LUIS RUIZ LÓPEZ PSC

Vocals

|                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| Sr. GERARD LLOBET SÁNCHEZ          | PSC             |
| Sra. GISELA VARGAS REYES           | PSC             |
| Sr. ALFREDO VILLA CELDRÁN          | PSC             |
| Sra. ANNA RIBERA I COS             | PSC             |
| Sr. MIGUEL ÁNGEL IGLESIAS MONTOUTO | PSC             |
| Sra. EVA BOLAÑO CREUS              | PSC             |
| Sr. JULIO RUIZ MELERO              | PSC             |
| Sra. ROSALÍA MÁRQUEZ RASERO        | PSC             |
| Sr. QUIM-FÈLIX RUIZ I COLLADO      | PSC             |
| Sr. SALVADOR LÓPEZ MORALES         | PSC             |
| Sra. IOLANDA SÁNCHEZ ALCARAZ       | VEC             |
| Sra. MÍRIAM PÉREZ GONZÁLEZ         | VEC             |
| Sra. OLGA ARNAU SANABRA            | ERC             |
| Sr. JORDI MEDINA ALSINA            | ERC             |
| Sra. CONXI MARTÍNEZ SÁNCHEZ        | ERC             |
| Sra. SÍLVIA FERNÁNDEZ MARTÍNEZ     | TRANSFORMEM VNG |
| Sra. MARÍA LUZ ROCA LÓPEZ          | TRANSFORMEM 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>.



**Secretaria General**

Sr. JAUME CARNICER MAS  
Sra. BLANCA ALBÀ I PUJOL  
Sr. JOSEP MANEL AMETLLÉ PLANAS  
Sra. TÀNIA REYES TORBISCO  
Sr. CARLOS REMACHA LÓPEZ  
Sr. GONZALO LUENGO AVELLANA

JxCAT  
JxCAT  
CUP  
CUP  
PP  
PP

**SECRETARI ACCIDENTAL**

Sr. JAUME MESEGUER LINARES

**INTERVENTOR MUNICIPAL**

Sr. CÉSAR RODRÍGUEZ SOLÀ

**DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

Sra. NÚRIA PLANA MORATA

Excusa la seva assistència el Sr. MARC SEGARRA SABIO (Transformem VNG).

**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 2024.**



AJUNTAMENT DE  
**Vilanova i la Geltrú**

**Secretaria General**

Document electrònic  
Número de validació: 15704227652214011657

# Defensora de la Ciutadania

## Informe 2024



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](http://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 2024**

- 2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes
- 2.2. Com poden els ajuntaments assolir els ODS i l'Agenda 2030?
- 2.2. Relació d'objectius de desenvolupament sostenible i queixes rebudes

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

### **4. ALTRES ACTUACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

- 4.1. Expedients d'atenció informativa personalitzada
- 4.2. Expedients de consultes rebudes
- 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**

### **ANNEXOS**

### **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](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.

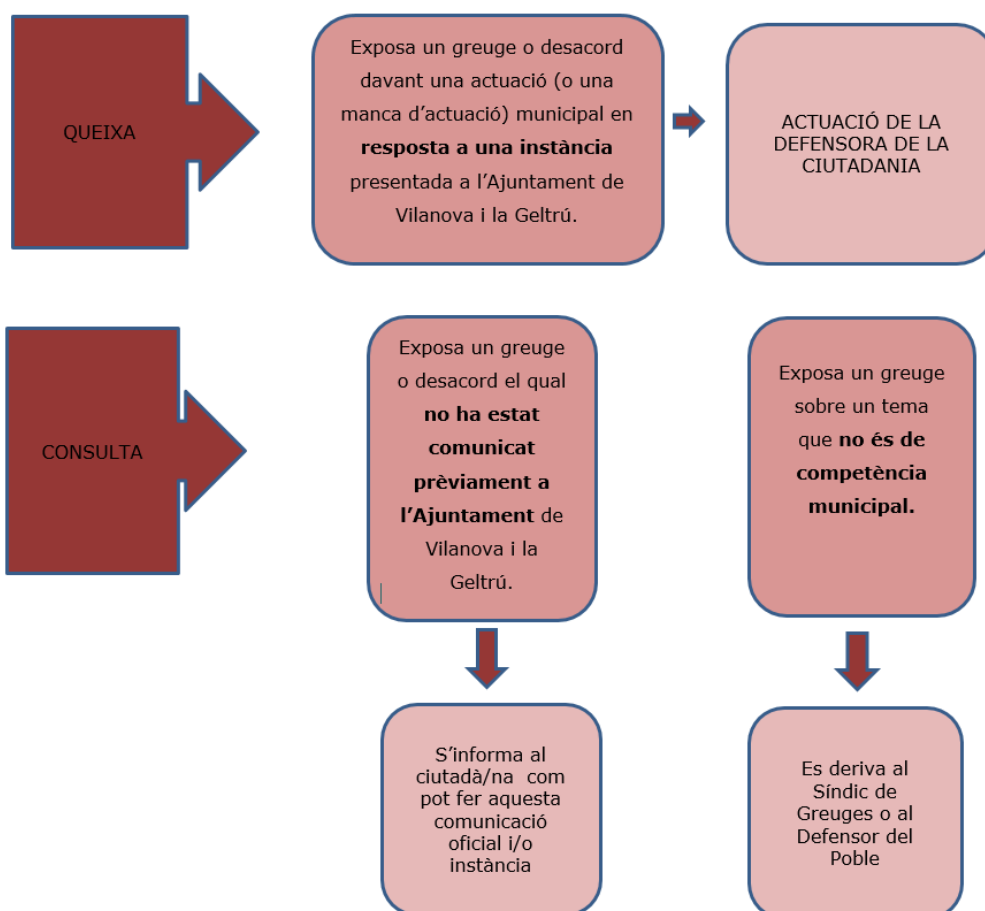
L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania té la seu al Centre Cívic La Geltrú, és aquí des d'on treballa per garantir i consolidar el dret de la ciutadania a una administració propera, transparent i eficaç.



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:



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



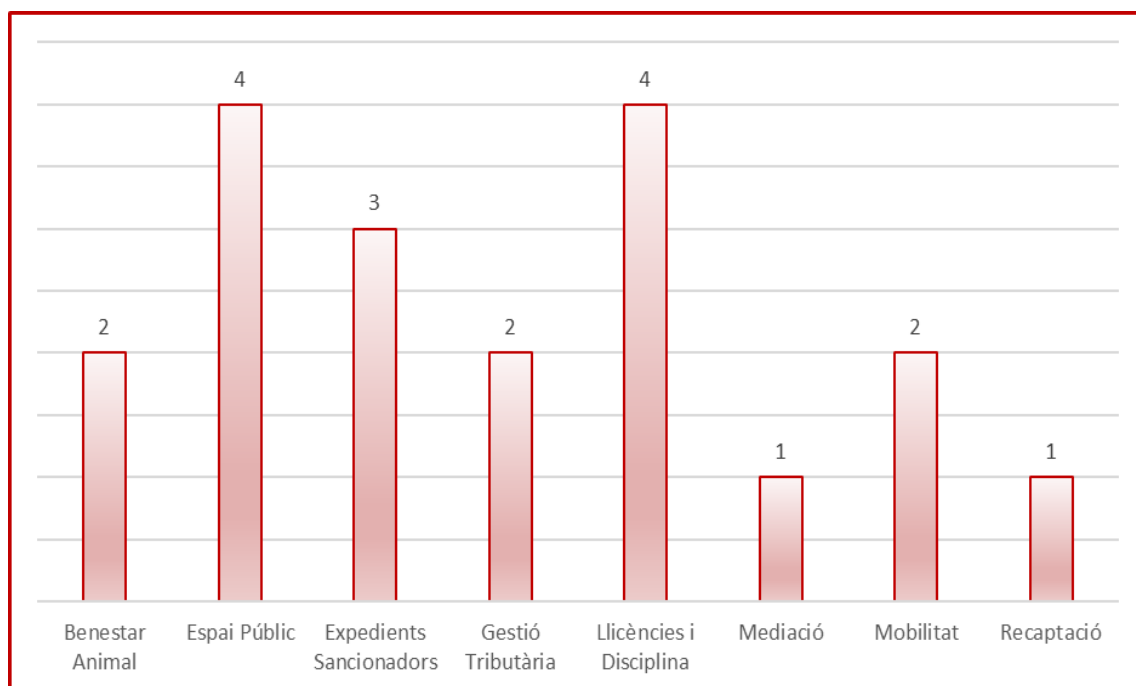
## 2. QUEIXES ATESES L'ANY 2024

### 2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes

L'any 2024 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de **19 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.

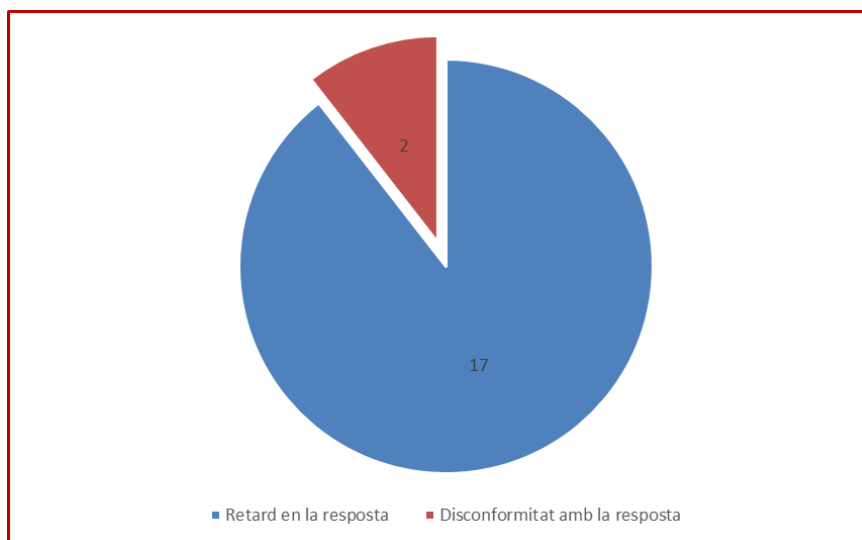
De les 19 queixes, el Servei d'Espai Públic i el de Llicències i Disciplina han estat qui ha acumulat a la nostra oficina la majoria de les queixes (4), seguides del d'Expedients Sancionadors amb 3 queixes. **El detall de les queixes rebudes el trobareu a l'annex 1.**



**Gràfic 1 Serveis Municipals objecte de les queixes**

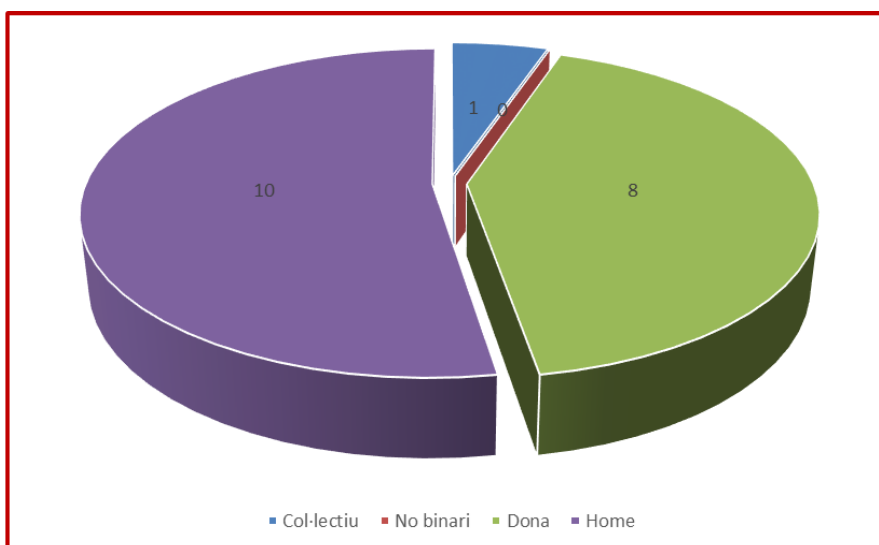


Pel que fa a la classificació de les queixes, la major part d'aquestes, un total de 17, han estat motivades pel retard en la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà/na. La resta de les queixes (2) han estat causades per la disconformitat de la persona amb 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 queda bastant igualada la iniciativa entre homes i dones, mentre que hi ha hagut un cas presentat per un col·lectiu aquest any.

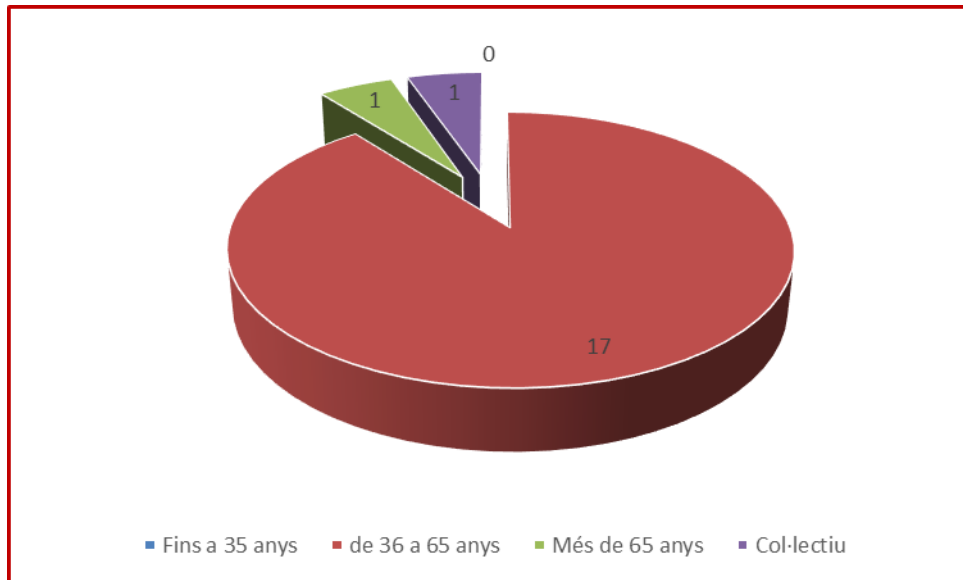


**Gràfic 3 Iniciativa de les queixes**

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>.

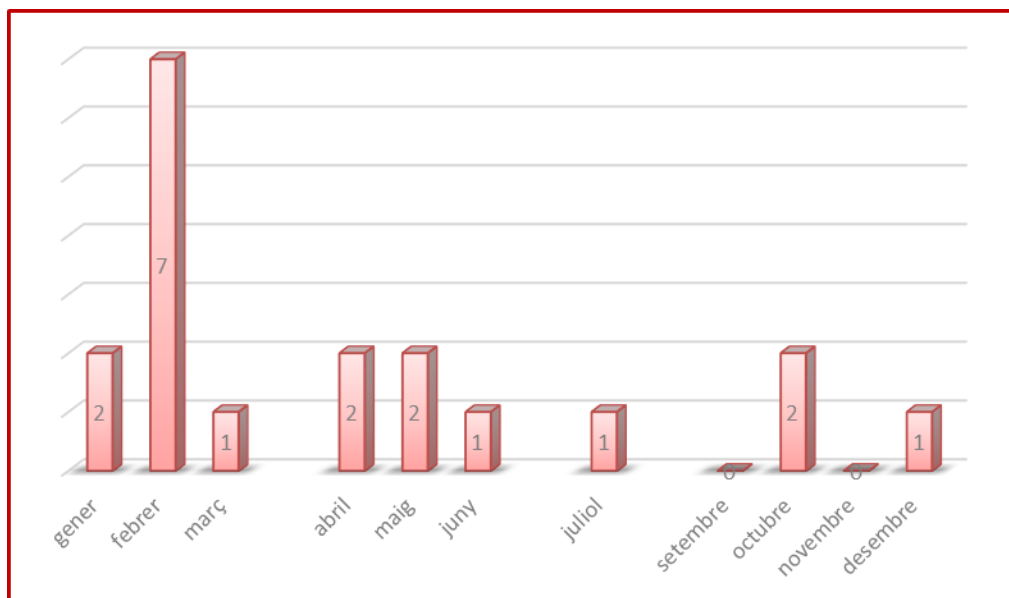


Les franges d'edat de les persones que s'han adreçat a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania queda reflectida en la següent gràfica:



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

Si analitzem les queixes rebudes per mesos veurem que el mes de febrer ha estat el que acumula el major nombre de les queixes, mentre que els mesos de setembre i novembre no s'ha rebut cap incidència:



**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>.



## Secretaria General

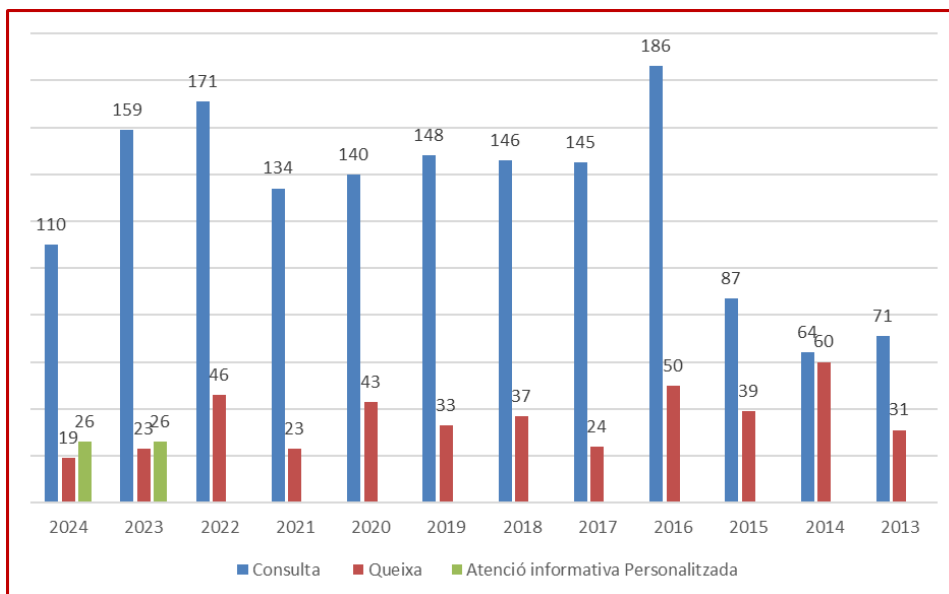
Voldríem remarcar l'evolució que, sobre tot a partir de l'any 2015, ha patit la tipologia dels expedients (queixes i consultes) que s'obren a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

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 (és 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 entendre el circuit de l'administració i necessita aquest assessorament, mentre que per a algunes persones, simplement no són conscients de la necessitat de fer aquest pas previ de queixa directament, i creu que la Defensora de la Ciutadania li podrà solucionar el problema sense demanar-ho primer a l'Ajuntament.

L'any 2023 es va afegir un altre tipus d'expedient que sense arribar a ser una queixa, requereix algun tipus d'intervenció per la seva naturalesa urgent o perquè ocasiona un especial neguit a la ciutadania. Es tracta de les "Atencions informatives personalitzades". **Durant l'any 2024 s'han obert 26 expedients d'aquesta modalitat que han requerit un total de 59 atencions.**



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

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



## 2.2. Com poden els ajuntaments assolir els ODS i l'Agenda 2030?

Tots els ODS estan relacionats d'alguna manera amb les responsabilitats dels governs locals. L'Agenda 2030 representa una oportunitat per a treballar amb una àmplia gamma d'actors i iniciar noves formes de col·laboració i, en aquest context, els ens locals tenen un paper fonamental en la participació i apropiació del ODS per part de la societat civil, del sector privat i de les administracions locals.



Els ens locals són els més ben situats per a identificar les persones més desfavorides, i també tenen els recursos i serveis per a ajudar-les. A més, les seves responsabilitats pel que fa a garantir l'accés a serveis bàsics, com l'aigua i el sanejament, els converteixen en socis clau per a assolir aquest ODS.



Els governs de les ciutats poden fomentar l'agricultura urbana i reforçar les infraestructures de transport i els mercats per a promoure les cadenes alimentàries locals. També han de garantir que es puguin adquirir elements nutritius i fomentar que siguin cuinats de manera sana. Una millora en la planificació urbana pot contribuir a la reducció de residus i incrementar la seguretat alimentària.



Hi ha prou evidència científica de l'estreta relació entre la salut i l'entorn on les persones vivim i treballem. Molts entorns urbans, per exemple, fomenten estils de vida sedentaris i contribueixen als problemes de salut més importants de l'actualitat, com l'obesitat i les malalties cardiovasculars. Cal tenir present, doncs, l'impacte sobre la salut del disseny de qualsevol element de les nostres ciutats i pobles (pla urbanístic, jardí, plaça, xarxa de transport, barri, equipament, etc.).



Els governs locals col·laboren amb altres agents educatius i administracions proporcionant recursos per a millorar l'educació. Aquests governs es troben en una situació òptima per a identificar i superar les dificultats que impedeixen assolir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat per a tothom.



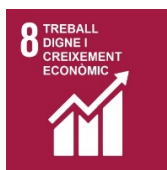
Els governs locals estan en primera línia per a identificar i abordar les pràctiques discriminatòries envers les dones, i també la violència masclista. Cal pensar els pobles i les ciutats amb perspectiva de gènere: integrar la mirada de gènere en totes les polítiques urbanístiques per a aconseguir uns entorns urbans més igualitaris. A més, l'increment de dones en els càrrecs locals és prioritari; les dones que fan política local trenquen estereotips de gènere i inspiren les generacions futures.



L'abastiment d'aigua potable i de sanejament acostuma a ser responsabilitat dels ens locals. De vegades, la gestió integrada dels recursos hídrics requereix la cooperació entre municipis i regions frontereres. En moltes ciutats, la dificultat principal és la manca d'accés als serveis bàsics en els assentaments irregulars o els alts preus de l'aigua i la manca de control de proveïdors privats. Els governs locals tenen un paper essencial a l'hora de garantir l'accés a l'aigua i la seva qualitat.



Els ens locals són les administracions que poden detectar millor les situacions de pobresa energètica. A més, poden contribuir a l'eficiència energètica introduint criteris de sostenibilitat en les seves pràctiques d'abastament i invertint en edificis ecoeficients i en fonts d'energia sostenibles per als equipaments públics.



Els governs locals poden generar creixement i ocupació des de la base mitjançant estratègies de desenvolupament econòmic. D'altra banda, han de promoure i ser exemplars a l'hora d'afavorir feines estables amb condicions de treball dignes. A més, els governs han d'afavorir l'economia social, promovent l'emprenedoria, les petites empreses i el foment de la innovació al mateix municipi.



Els governs regionals i metropolitans són els responsables de crear i mantenir moltes infraestructures. Igualment, poden identificar les mancances en l'accés a les TIC i prendre mesures per a solucionar-les, com ara subministrant aquests serveis en espais públics.



El desplegament de polítiques d'inclusió social posa de manifest la necessitat que siguin dissenyades des de la proximitat i la integralitat i des d'un enfocament de benestar local. D'altra banda, els governs locals han de millorar la inclusió política en l'àmbit local, promovent, per exemple, la participació dels grups tradicionalment subrepresentats en els processos de participació ciutadana. També poden implantar pràctiques d'igualtat d'oportunitats en les seves mateixes institucions, aplicant aquests criteris a la compra i contractació públiques, entre d'altres.



En bona part, la inclusió d'aquest ODS és fruit d'una intensa campanya dels ens locals i les entitats i comunitats urbanes. Representa un gran pas endavant en el reconeixement del poder transformador de les zones urbanes i del paper que han de tenir les ciutats i els pobles per a impulsar el canvi global des de baix. Aquest objectiu implica directament, doncs, els alcaldes i alcaldesses i els governs de les ciutats perquè exerceixin el seu rol en l'Agenda 2030 en temàtiques tan diverses i importants com ara l'accés a l'habitatge, la promoció del transport públic, la creació d'espais verds, la gestió sostenible dels residus, la protecció del patrimoni natural i cultural i un llarg etcètera.



Els ens locals estan en la millor situació per a dotar les persones dels coneixements i les eines necessaris per a reduir el seu impacte ambiental. D'altra banda, poden treballar per a garantir que el turisme creï llocs de treball i fomenti la cultura local, mentre es limiten els residus i les emissions de carboni. Pel que fa al malbaratament d'aliments, els ens locals poden actuar sobre els productors, els consumidors i les diverses etapes del cicle alimentari. També poden incloure criteris en les licitacions que tinguin en compte la gestió dels residus i les emissions de carboni dels proveïdors potencials, i altres criteris basats en la compra pública sostenible.



El paper dels governs locals en la gestió dels efectes del canvi climàtic és especialment important. Els esforços d'adaptació al canvi climàtic en l'àmbit local han d'incloure un conjunt de transformacions estructurals i de previsió davant de situacions excepcionals, com onades de calor, temporals, inundacions per avingudes de rius, sequeres, etc.



Els sistemes urbans de sanejament i la gestió de residus sòlids són fonamentals per a reduir la contaminació de les zones costaneres. A més, aquestes àrees han de complir normatives de planificació i construcció que impedeixin edificar en zones inadequades de la costa.



Els ens locals tenen característiques apropiades per a promoure l'acostament i el contacte quotidià de la ciutadania amb la natura com a actiu de salut. Així, la conservació de la biodiversitat ha de constituir una part important de les estratègies de planificació i desenvolupament urbà.



Els governs locals s'han d'esforçar per a augmentar la seva eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania. Per això, han de combatre la corrupció, donar més facilitats a l'accés públic a la informació i ampliar la participació de tots els grups socials. D'altra banda, fa dècades que els ens locals lideren nous mecanismes de participació ciutadana per a facilitar la implicació de la ciutadania en les polítiques públiques i les tasques de govern (per exemple, els pressupostos participatius). No obstant això, cal ampliar encara els espais de participació i incloure-hi especialment els col·lectius subrepresentats.



Els governs locals poden continuar contribuint a aquest objectiu amb accions de cooperació al desenvolupament, promovent el comerç just o mancomunant compres i serveis, entre molts altres exemples.

Diputació de Barcelona

[https://formawiki.diba.cat/pub/form\\_ciutada/b594808c\\_ciudadania\\_365\\_l\\_agenda\\_2030\\_i\\_els\\_objectius\\_de\\_desenvolupament\\_sostenible\\_ods/002.html](https://formawiki.diba.cat/pub/form_ciutada/b594808c_ciudadania_365_l_agenda_2030_i_els_objectius_de_desenvolupament_sostenible_ods/002.html)

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



## 2.3. Relació d'objectius de desenvolupament sostenible i queixes rebudes

Aquests són els **Objectius de Desenvolupament Sostenibles** relacionats amb les **19 queixes** rebudes aquest 2024



**Expedient 28/24** Manca de resposta sol·licitud instal·lació plaques solars.



**Expedient 98/24** Sanció targeta aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.

**Expedient 4/24** denegació exempció taxes per nivell de renda autònoms.

**Expedient 34/24** denegació llicència instal·lació comptador llum en un terreny rústic.



**Expedient 24/24** molèsties illa contenidors

**Expedient 66/24** molèsties zona aparcament no autoritzat

**Expedient 76/24** molèsties brutícia acumulada accés privat

**Expedient 126/24** manca de manteniment vorera

**Expedient 84/24** manca de resposta llicència construcció habitatge

**Expedient 17/24** molèsties transit excessiu en un carrer molt estret, itinerari habitual escoles



**Expedients 14/24 i 40/24** retard resposta llicència possessió gossos GPP

**Expedient 124/24** sanció zona regulada amb impost de circulació en regla.

**Expedients 19/24** retard devolució ingressos indeguts

**Expedient 47/24** molèsties negoci neteja cotxes

**Expedient 35/24** manca de Servei de Mediació

**Expedient 32/24** requeriment taxa ocupació via pública incorrecte

**Expedient 52/24** manca de guals en barris residencials

**Expedient 152/24** retard devolució imports per drets

L'Ajuntament ha d'enviar l'informe en 30 dies, però al 2024 ha trigat **53 dies de mitjana**



## Relació proporcional de les **consultes i atencions** amb els Objectius de Desenvolupament sostenible.





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

Després d'aquests anys com a Defensora a la ciutat, és un estímul comprovar que moltes persones es dirigeixen a la nostra oficina quan no saben com resoldre els seus dubtes o quan una resposta de l'ajuntament no els satisfà.

Aleshores posen la seva confiança en nosaltres. La nostra voluntat és garantir els drets de les persones, especialment, dels col·lectius més vulnerables.

Estem en una època de canvis importants en la nostra manera de viure, hem d'aconseguir implicar-nos en L'Agenda 2030, però alhora volem créixer, donar-nos a conèixer, ser millors.

Per contra estem immersos en un temps convuls amb abusos, injustícies, on es vulneren molts dels drets fonamentals, on sovint reina la indiferència cap a les persones.

Per això, tot i que és difícil, s'ha de millora el funcionament de l'Administració local, fer-la més propera més entenedora, amb més empatia envers els problemes que poden sorgir i no estan del tot ben solucionats o prou explicats, totes les persones han de tenir les mateixes oportunitats i ningú no s'ha de trobar en desavantatges que es puguin evitar. Moltes de les consultes que tenim amb una bona explicació personal, no arribarien a ser una queixa.

S'ha millorat força el temps de resposta però encara tenim retards poc justificables.

La nostra tasca com a Defensora principalment es escoltar i acompanyar els ciutadans amb la seva relació amb l'Ajuntament oferint-los un servei de qualitat, contribuint al desenvolupament democràtic de l'exercici dels drets i deures per part de les persones i garantir-ne el compliment per part dels polítics i funcionaris responsables. Cal que la nostra oficina sigui més coneguda per la ciutadania en general.

El meu agraïment a tots els que fan possible el meu treball. A tots els funcionaris que m'escolten amb atenció i m'ajuden a fer la meva feina més bé.



**RECOMANACIÓ DE MANTENIR WC PÚBLIC DURANT TOT L'ANY A LA ZONA DE LA PLATJA.**

Regidoria d'Urbanisme, Obres, Mobilitat, Serveis Urbans i Manteniment

23 de gener de 2024

Resposta de l'Ajuntament a favor de fer alguna actuació al respecte, però sense data a curt termini.

**RECOMANACIÓ PER QUEIXA D'UN CIUTADÀ RESPECTE A LES MOLÈSTIES QUE PROVOCA L'ASPIRADOR DE NETEJA DE COTXES A TOCAR D'UNA VORERA.**

Servei de Llicències i Disciplina

27 de març de 2024

No contestada

**RECOMANACIÓ PER QUEIXA DE VARIS CIUTADANS AFECTATS REFERENT A SANCIONS PER L'ÚS FRAUDULENT DE LA TARGETA D'APARCAMENT DE PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA.**

Servei d'Expedients Sancionador

4 de juliol de 2024

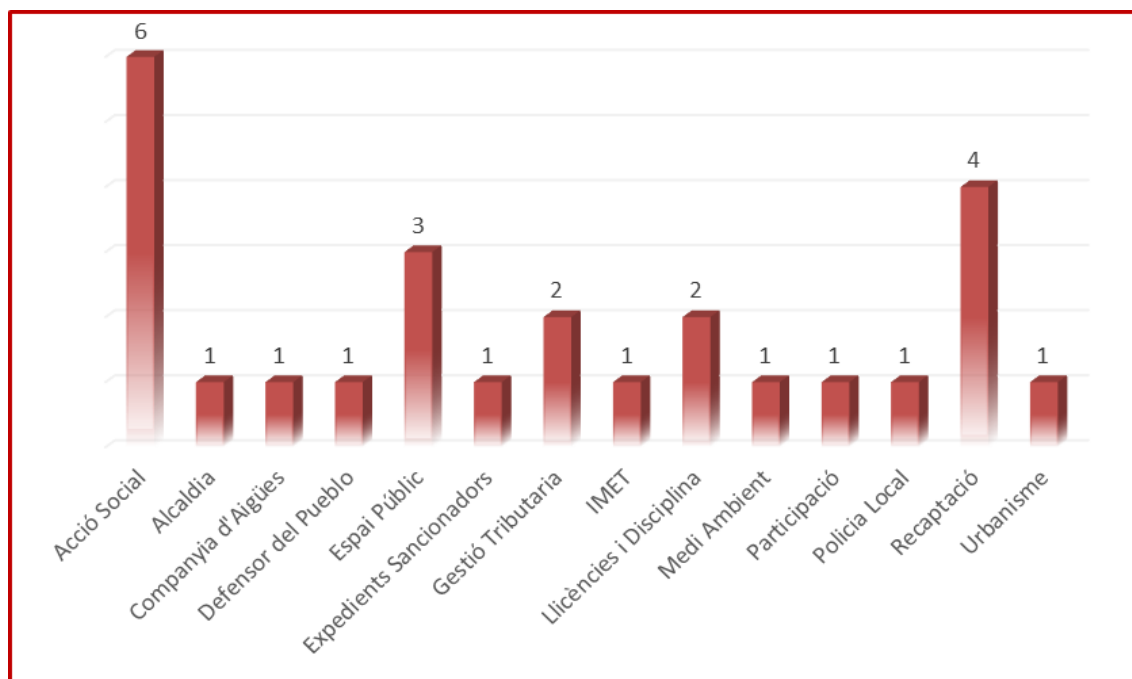
Resposta de l'Ajuntament no acceptant la meva recomanació.



## 4. ALTRES ACTUACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

### 4.1. Expedients d'Atenció Informativa Personalitzada

Aquests tipus d'expedients tot i no formar part del grup de queixes formals, han requerit una actuació de la Defensora de la Ciutadania, per la seva naturalesa urgent o que causava una especial angoixa a la ciutadania. **El detall dels 26 expedients oberts en aquesta categoria els podeu trobar a l'annex 2.**

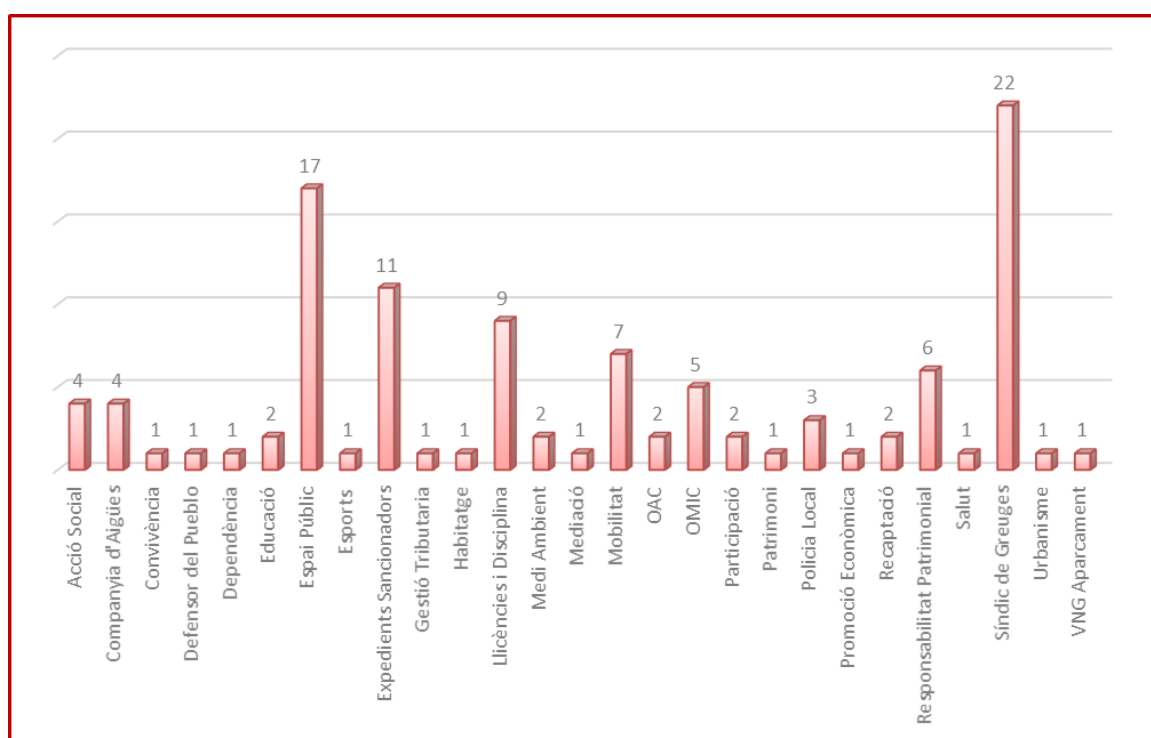


#### Serveis Municipals objecte de les Atencions Informatives Personalitzades



## 4.2. Expedients de consultes rebudes

La defensora rep queixes de la ciutadania però també rep moltes consultes i demandes d'assessorament, enguany s'han obert 110 consultes, recollides a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania al Centre Cívic La Geltrú. 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. **El detall dels 110 expedients oberts en aquesta categoria els podeu trobar a l'annex 3.**



Serveis Municipals objecte de les consultes dels ciutadans

## 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 2024-2025, 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



## Secretaria General

Defensora de la Ciutadania, la possibilitat de fer xerrades a escoles i instituts, amb l'objectiu de donar a conèixer la institució al jovent.

Hi ha previstes 3 xerrades de la Defensora de la Ciutadania, 1 al Cicles Formatius de l'Escola Pia i 2 al Cicles Formatius de l'Institut Joaquim Mir, que detallarem a la Memòria del 2025.

Durant aquest 2024 s'han portat a terme dues xerrades corresponents al curs 2023 -2024 amb alumnes de Cicles Formatius:

Xerrades "Com es pot ajudar la Defensora de la Ciutadania":

- 4 de març - Institut Joaquim Mir, alumnes de 1r de Cicles Formatius.
- 8 d'octubre - Institut Dolors Mallafrè, alumnes de 1r de Batxillerat.



**Alumnes 1r de Cicles Formatius a l'Institut Joaquim Mir**

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>.



**Alumnes de 1r de Batxillerat a l'Institut Dolors Mallafrè.**

## 4.4. Formacions

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

### Taller de Contenció Emocional.

Aquest taller de dues sessions pretén donar recursos de comunicació intra i interpersonal per poder afrontar situacions emocionals amb un alt grau de vivència i expressió subjectiva d'una situació que afecta profundament a el/la ciutadà/na. Els objectius són utilitzar recursos i estratègies pròpies per gestionar les pròpies emocions davant situacions d'agressivitat i ansietat dels interlocutors.

*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>.*



## **Ponència "Dret al Joc"**

Aquesta ponència impartida per Maria Truñó Salvadó, consultora i investigadora experta en polítiques públiques de drets humans, infància i educació. Va ser directora de l'Institut Infància i Adolescència de Barcelona i comissionada d'Educació de l'Ajuntament de Barcelona (2019-2023). També ha exercit com a responsable d'incidència política, gestió del coneixement i sensibilització a Unicef Catalunya i ha treballat a entitats com la Fundació Bofill o l'Escola de Cultura de Pau. La Convenció dels drets dels infants de les Nacions Unides reconeix en l'article 31 el dret dels infants al joc i a participar en activitats culturals, artístiques i lúdiques. I, si bé l'article 44.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix el deure dels poders públics de facilitar i promoure l'accés dels infants a les activitats d'educació en el lleure, aquest ha estat un àmbit tradicionalment poc regulat. Així, el dret al lleure en igualtat d'oportunitats no ha estat plenament reconegut ni des del punt de vista jurídic ni des del polític.

## **Jornades Formació S2S (FORUM SD)**

Sessions virtuals de les diferents sindicatures del Fòrum SD on es parlen i tracten temes d'interès comú per mirar de compartir experiències i aprendre els uns dels altres.

**24 d'octubre** – El protocol de relació amb l'ajuntament

**28 de novembre**- Abordatges a les queixes relacionades amb SEPE, Seg Social, DGT, RENFE o similars

## **XII Jornada de la Inclusió Social a Vilanova i la Geltrú**

El dijous 14 de novembre a l'EPSEVG de Vilanova i la Geltrú, amb el títol Com creem comunitats? (menys autoajuda i més mutualitat), va tenir lloc aquesta jornada on van tenir cabuda xerrades i tallers amb el marc del treball comunitari i la transversalitat.

## **Formació Adaptació Climàtica – Projecte SCORE del Servei de Medi Ambient**

**Dimecres 20 març "Adaptació al canvi climàtic i ciència ciutadana a les ciutats costaneres"**. Vol posar llum sobre el paper crucial de la ciència ciutadana en la gestió dels riscos del canvi climàtic a les zones urbanes costaneres. A més, la sessió inclou un joc interactiu dissenyat per convidar els participants a proposar i debatre solucions per adaptar-se al canvi climàtic. Aquesta atractiva activitat pretén



## Secretaria General

fomentar la col·laboració i inspirar el pensament creatiu dels assistents, permetent contribuir amb les seves idees a la construcció de comunitats costaneres resilient.

**Dijous 21 de març joc simultani en línia del joc Minecraft.** La segona activitat va ser un taller en línia per dissenyar maneres respectuoses amb el medi ambient de protegir les nostres cases i millorar les ciutats costaneres per al futur. Els jugadors tenien l'encàrrec de treballar junts per abordar les amenaces a les quals s'enfronta una ciutat costanera mitjançant enfocaments basats en ecosistemes.

## Formació sobre La Bona Administració

Aquesta formació va comptar amb un primer ponent, l'Ismael Peña, ex -director de l'Escola d'Administració Pública, va ajudar a centrar el tema de la bona administració i després en Juli Ponce que va donar les bases del bon govern i la bona administració des de la perspectiva municipal.



**La Bona Administració Ponència presencial a la seu de FMC**

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 dijous de mes a la secció *Tertúlia amb la Defensora de la Ciutadania* de Canal Blau Ràdio. També des d'Onda Cero Vilanova se li va fer una entrevista referent a la presentació al Ple Municipal de la Memòria 2023. 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.

## **4.6. Representació institucional**

### **Pla d'actuació Municipal del Mandat 2023-2027**

L'1 de febrer es va portar a terme una audiència pública a l'auditori de Neàpolis on la Defensora de la Ciutadania va escoltar en primera persona els principals projectes del Govern.

### **Pla Estratègic De Vilanova i la Geltrú 2035 - Creació de Comissions**

Dins del procés de redacció del Pla Estratègic de Vilanova i la Geltrú 2035 que es troba a la fase de diagnosi, es va portar a terme una trobada presencial per tal de compartir informació sobre la diagnosi i recollir suggeriments i valoracions, així com conèixer l'opinió sobre les principals fortaleses i reptes que té la ciutat per endavant. Aquesta sessió es va portar a terme el 6 de novembre al centre Neàpolis.

### **Assemblea General Ordinària anual del FòrumSD, el dimecres 13 de març de 2024 a Sta. Coloma de Gramenet.**

L'Assemblea es porta a terme de forma presencial a l'Espai de Recursos per a dones, Innovació i Economia Feminista "LA CIBA". Dintre de l'ordre del dia hi ha la candidatura de la nova Junta, Pla de treball 2024 i renovació integrants comissió del Codi Ètic.

### **Comissió d'Ètica i Bon Govern**

Forma part d'aquesta comissió amb caràcter fix la persona que ostenti el càrrec de Defensor/a de la Ciutadania.

Reunió de la Comissió del 2 de febrer.

Reunió de la Comissió del 21 de maig.

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>.



## **Secretaria General**

Reunió de la Comissió del 12 de juny.

Reunió de la Comissió del 24 d'octubre

## **Consell de Medi Ambient**

Es van portar a terme 2 Sessió del Consell de Medi Ambient

Sessió Consell del 28 d'octubre. Sala Terra, Centre de Resiliència i Sostenibilitat  
Can Pahissa

Sessió Consell del 18 de novembre. Sala de la planta baixa de Neàpolis.

## **Jornades Ciutats Defensores**

La Defensora de la Ciutadania participa en aquests actes organitzats pel Servei de Cooperació i Agermanament de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

## **Activitats de l'edició de primavera 2024:**

### **Dia 9 d'abril**

Karima Shujazada

### **Defensora dels drets de les dones**

Periodista afganesa refugiada al nostre país, ens ofereix aquesta xerrada emmarcada dintre del programa Ciutats Defensores dels Drets Humans. Dones a l'Afganistan des d'una mirada personal i actual.



**La Defensora de la Ciutadania amb la Karima Shujazada**

**Dia 10 d'abril.**

Yslem, hijo del desierto, raper saharauí.

**Defensor dels drets del Sàhara occidental**

Va arribar a Galícia per primera vegada amb el projecte "vacaciones en paz". A les seves lletres denuncia la política del govern espanyol respecte al Sàhara occidental i la colonització marroquí.

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>.



**Activitats de l'edició de tardor 2024:**

**Dia 4 d'octubre**

Fatou Nyang

**Activista i formadora a l'entitat Wassau Kafo**

A la edició de tardor de Ciutats Defensores de 2024, va assistir com a convidada la Fatou Nyang. Fatou és de Gàmbia i forma part de l'entitat Wassu Kafo que es dedica a la prevenció de la mutilació genital femenina. Va iniciar la seva formació sobre el tema quan escoltant una conversa a la ONG va entendre que allò de què parlaven també li havia passat a ella essent una criatura. Des de llavors va iniciar el camí de consciència pròpia, del seu entorn i es va involucrar en la formació de dones a les comunitats.



**Xerrada a Neàpolis- La mutilació genital femenina, una realitat**

**Consell d'Associacions Veïnals**

Reunió **del Consell d'associacions veïnals** celebrada de forma presencial el **dimarts 15 d'Octubre de 202, a les 18 h al Saló de Plens de 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>.



## Consell de Barris

Des del Govern Municipal s'han impulsant els Consells de barri a tota la ciutat. La Defensora de la Ciutadania ha participat en tots ells com un agent més de participació.

- **Consell de Barris de Mar, Ribes Roges i Sardana**, el 22 de gener al Centre Cívic Mar.
- **Consell de Barris del Tacó i Armanyà**, el 20 de febrer al Centre Cívic Tacó.
- **Consell de Barris de Sant Joan i Molí de Vent**, el 12 de març al Centre Cívic Sant Joan.
- **Consell de Barris de Centre Vila, Can Marqués i Nucli Antic**, el 19 de març al Local dels Bordegassos.

## 5. RECULL DE NOTÍCIES

La Defensora de la Ciutadania insta l'Ajuntament a reduir el temps de resposta a la ciutadania

**Portal Vilanova.cat 08/04/2024 17:54**

Núria Plana ha presentat al Ple la memòria de la seva activitat el 2023

La Defensora de la Ciutadania, Núria Plana, ha presentat aquest dilluns la memòria d'activitat del darrer any, en un Ple extraordinari on el conjunt de grups del Consistori han valorat i agraït la seva gestió.

La Defensora ha exposat les dades més rellevants de l'exercici 2023, segons les quals s'han reduït a la meitat el nombre de queixes, de manera que n'hi ha hagut 23, però el principal motiu (en més del 80% dels casos) continua essent el retard en la resposta a les instàncies per part de l'administració. Núria Plana ha reconegut, tot i així, que algunes regidories han millorat en aquest aspecte. En la memòria apunta la millora amb la posada en marxa del [servei de queixes](#).

D'altra banda, ha remarcat també l'increment de consultes, fins a 159. Segons la Defensora, **“hauria de fer reflexionar el fet que la ciutadania no faci la consulta directament a l'administració”**. En la seva valoració, Núria Plana ha explicat que enguany ha relacionat les queixes i consultes amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

*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>.*



## Secretaria General

Amb la mateixa vocació de compromís amb el desenvolupament del planeta, ha recordat als membres del Consistori **que “els canvis socials, econòmics i mediambientals són els grans reptes als quals ens enfrontarem en els propers anys”**, en aquest sentit ha reclamat polítiques **“encaminades a combatre l'escalfament global, els conflictes socials, les conseqüències del canvi climàtic i econòmic que ens està arribant”**. El fet de relacionar la seva tasca amb els ODS, ha dit, **“és perquè ens serveixin de guia en el canvi”**.

## Dades de la memòria

**Tal com es mostra a la memòria**, la majoria de les 23 queixes, un total de 6, fan referència als serveis d'espai públic, amb temes com el mal estat de les voreres, l'augment del soroll, la brutícia, i la inseguretat a la nit. També hi ha hagut 3 queixes per al servei d'expedients sancionadors, ja que a vegades la ciutadania rep sancions per desconeixement de la normativa o perquè s'hi ha fet canvis. Els serveis de Llicències i Disciplina i d'Urbanisme també han rebut 3 queixes cadascun.

La Defensora ha rebut aquest darrer any 159 consultes i demandes d'assessorament, recollides tant a l'Oficina de la Defensora ubicada al Centre Cívic de La Geltrú com a les visites als barris, que es fan periòdicament als diferents centres cívics perquè aquesta figura sigui el més propera i accessible possible, i per aconseguir una visió més propera de cada barri.

En aquests casos dona informació i assessorament sense poder intervenir, ja sigui perquè no hi té competències o, en la majoria dels casos, perquè moltes queixes li arriben en primera instància, sense haver-la formulat prèviament a l'Ajuntament.

Majoritàriament, les consultes venen de la necessitat de la ciutadania de trobar resposta als problemes que els afecten en el seu dia a dia, com la mobilitat i l'escassetat de transport públic, la manca d'habitatge de protecció oficial, l'aparcament, els sorolls, la neteja, la manca de lavabos públics, l'enllumenat o les voreres.

## Atencions informatives personalitzades

Com a novetat, aquest any 2023 s'ha afegit un altre tipus d'expedient que sense arribar a ser una queixa, requereix algun tipus d'intervenció per la seva naturalesa urgent o perquè ocasiona un especial neguit a la ciutadania. Es tracta de les “Atencions informatives personalitzades”. S'han obert 26 expedients d'aquesta modalitat, que han requerit un total de 63 atencions. La majoria fan referència a serveis socials i a expedients sancionadors, però també n'hi ha d'espai públic, medi ambient i gestió tributària, entre d'altres.

*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>.*



Els grups municipals del Consistori han destacat la importància de la tasca de la Defensora i han apuntat a la necessitat de prendre mesures, des de l'administració, per millorar en la relació amb la ciutadania. L'alcalde, Juan Luis Ruiz, s'ha sumat a l'agraïment a la Defensora i el seu equip: **“El temps ens demostra que va ser un encert del moment en què es va crear l'oficina”**, ha afirmat. Així mateix, ha afegit, **“hem de seguir avançant, principalment en la resposta a la ciutadania en temps i forma, ens fem nostres les recomanacions per millorar per ser una administració més eficient i més propera”**.

A banda de l'obertura i la tramitació d'expedients per queixes i consultes, la Defensora de la Ciutadania també fa xerrades informatives a escoles i instituts, assisteix a jornades de formació, atén els mitjans de comunicació, i assisteix en representació institucional a diversos actes, tant a Vilanova com a la resta de Catalunya.



**La Defensora presentant la Memòria 2023 al Ple**



**EIX DIARI** Redacció | Vilanova i la Geltrú  
08-04-2024 20:12

**Ple extraordinari**

## **La Defensora de la Ciutadania de Vilanova insta l'Ajuntament a reduir el temps de resposta**

La Defensora ha exposat les dades més rellevants de 2023: la majoria de les 23 queixes, un total de 6, fan referència als serveis d'espai públic, amb temes com el mal estat de les voreres, l'augment del soroll, la brutícia, i la inseguretat a la nit

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

La figura de la Defensora de la Ciutadania és membre del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya. En el Pla Estratègic del Fòrum es contempla, entre els objectius pel quinquenni 2022-2027, poder-se dotar d'un marc regulador comú que aportí 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.



## **ANNEX 1**

### **Expedients de queixes rebudes**

A continuació es mostra el resum de cada una de les 19 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 18 greuges i hi ha quedat una en vies de solució.

#### **Benestar Animal**

##### **Expedient 14/24 Benestar Animal**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud de renovació de la llicència de possessió de gossos PPP. El ciutadà va presentar tota la documentació i després de més de 3 mesos no tenia resposta. Es tramita petició de resposta i finalment rep la documentació requerida.

EXPEDIENT TANCAT.

##### **Expedient 40/24 Benestar Animal**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud de renovació de la llicència de possessió de gossos PPP. Es procedeix a tramitar petició de resposta. El Servei ens adreça un informe sobre la causa del retard que es deu a l'augment de sol·licituds respecte a anys anteriors. Finalment el ciutadà rep la documentació requerida.

EXPEDIENT TANCAT.

#### **Espai Públic**

##### **Expedient 24/24 Espai Públic**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'una comunitat de veïns on es demana un canvi d'ubicació d'una illa de contenidors. Es procedeix a tramitar petició de resposta que finalment es porta a terme degudament raonada.

EXPEDIENT TANCAT.



### **Expedient 66/24 Espai Públic**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'una ciutadana que es queixa sobre la utilització com a pàrquing d'un solar no adequat per aquet fet, provocant pols i sorolls que molesten als veïns. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el departament comunica a la ciutadana que s'està instant a la propietat del solar que faci les actuacions necessàries per evitar que entrin cotxes en aquest solar.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Expedient 76/24 Espai Públic**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'una ciutadana que es queixa de la brutícia que s'acumula en un antic accés d'un magatzem d'una botiga de mobles que porta un temps tancada. Ha demanat que es requereixi a la propietat que el tanqui. Es tramita petició de resposta. Finalment es rep resposta del servei, comunicant que s'ha procedit a requerir a la propietat en aquest sentit.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Expedient 126/24 Espai Públic**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'arranjament d'uns panots d'una vorera. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el servei dona resposta amb la intenció de fer una actuació per solucionar aquesta situació.

EXPEDIENT TANCAT.

## **Expedients Sancionadors**

### **Expedient 98/24 Expedients Sancionadors**

Queixa per la resposta municipal a unes al·legacions per la sanció d'ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. La sanció es va produir per portar la targeta caducada feia 2 mesos, el ciutadà va aportar la renovació de la targeta només 2 dies després de la sanció i retirada del vehicle. Es procedeix a tramitar una recomanació de revisió de l'expedient, ja que la Defensora de la Ciutadania creu que hi ha un greuge de l'administració cap a aquest ciutadà.

**RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA**

### **Expedient 124/24 Expedients Sancionadors**

Queixa per la resposta municipal a les al·legacions d'una sanció per aparcament a la zona regulada. Es tramita petició de revisió del seu expedient, ja que tal com argumenta a les al·legacions presentades, l'impost de circulació estava pagat, tal com es demana per poder accedir a la tarifa reduïda, encara que no constava aquest fet al registre municipal per no trobar-se actualitzat. Finalment són acceptades les al·legacions.

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>.



## **Gestió Tributària i Recaptació**

### **Expedient 4/24 Gestió Tributària i Recaptació**

Queixa per la manca de resposta municipal a una ciutadana que ha fet una sol·licitud d'exempció de pagament de la taxa d'escombraries per nivell de renda. Passat el temps establert per la Llei 39/2015 de Procediment Administratiu, sense que hagi rebut cap resposta. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment es rep resposta raonada de la desestimació de la sol·licitud.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Expedient 29/24 Gestió Tributària i Recaptació**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts d'un pagament d'IBI. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el servei dona la resposta corresponent, estimant la sol·licitud de devolució.

EXPEDIENT TANCAT.

## **Llicències i Disciplina**

### **Expedient 28/24 Llicències i Disciplina**

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud de llicència per a la instal·lació d'unes plaques fotovoltaiques. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la llicència corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Expedient 34/24 Llicències i Disciplina**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud de llicència per poder optar a la instal·lació d'un comptador de la llum. Es tramita petició de resposta, que finalment la ciutadana rep en quan a la normativa actual de contractació d'aquest servei per a terrenys rústics.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Expedient 47/24 Llicències i Disciplina**

Queixa per la resposta de l'Ajuntament a una qüestió plantejada per aquest ciutadà, es tracta d'una màquina per netejar cotxes que es troba molt a prop de la vorera i l'aigua de l'aspersor arriba als vianants que passen, el ciutadà ha fet suggeriment que es demani a l'empresa la col·locació d'una pantalla de protecció però la resposta ha estat negativa. La Defensora de la Ciutadania apel·la a l'Ordenança Municipal de mesures per fomentar el civisme i la convivència per recomanar que es demani alguna actuació per evitar molèsties als vianants.

RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA.



### **Expedient 84/24 Llicències i Disciplina**

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud de llicència per a la construcció d'un habitatge unifamiliar. Es tramita petició de resposta i finalment la ciutadana rep la resposta del departament corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Mediació**

#### **Expedient 35/24 Mediació**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud de Servei de Mediació per un cas d'obres a la façana del seu edifici. Es tracta de posar d'acord als propietaris per tal de poder portar a terme aquestes millores, s'ha fet alguna actuació però porten sis mesos sense saber en quin punt es troba aquesta negociació i s'ha caducat el permís d'obres. Es tramita petició de resposta. Finalment es rep resposta del servei conforme el cas continua el circuit i el seu seguiment d'acord amb la dimensió del Servei i la feina que es pot assumir.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Mobilitat**

#### **Expedient 17/24 Mobilitat**

Queixa per la manca de resposta municipal a la petició d'estar informat sobre les actuacions de millora sobre l'excessiva circulació de vehicles en un carrer de la nostra ciutat. Se li va facilitar informació des de l'Ajuntament que s'estava estudiant la manera de millorar aquest fet. Passat un temps sense que es fes cap actuació i sense cap notificació, es tramita petició de resposta. Finalment se li respon que en el marc de la Ponència de Circulació, es proposa per part del Servei de Mobilitat la implantació d'una senyalització horitzontal per reduir la velocitat dels vehicles en alguns punts del carrer que es valora positivament pels seus integrants. Aquesta actuació es portarà a terme en funció de les prioritats i dels recursos disponibles per part d'aquest ajuntament.

EXPEDIENT TANCAT.

#### **Expedient 32/24 Mobilitat**

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud de retirada de requeriment de pagament per una taxa d'ocupació de via pública que finalment no es va portar a terme. No ha rebut cap resposta i ha rebut l'embarg del seu compte amb la quantitat de la taxa més el recàrrec. Es procedeix a tramitar petició de revisió de l'expedient. Finalment el servei dona resposta de forma favorable per a la ciutadana.

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 52/24 Mobilitat**

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'un ciutadà, on comunicava el fet de l'existència de guals d'entrada i sortida de vehicles, que no estan donats d'alta en alguns barris residencials de la nostra ciutat. Es procedeix a tramitar petició de resposta al departament corresponent. Finalment el ciutadà rep la resposta corresponent.

EXPEDIENT TANCAT.

### **Recaptació**

#### **Expedient 152/24 Recaptació**

Queixa per la resposta municipal a una sol·licitud de devolució dels imports abonats per drets d'examen d'una convocatòria de procés de selecció, on es va publicar que les persones que haguessin formalitzat la sol·licitud de participació en el concurs demèrits i que no compleixin amb els requisits per formar part de la borsa de treball, o bé, no arribessin a la puntuació mínima establerta per ser inclosos, se'ls retornaria l'import abonat en concepte de drets d'examen fent la corresponent petició per escrit. Se li ha respòs que Tresoreria no dona autorització per fer aquesta devolució per no estar recollit a les Ordenances Fiscals.

EXPEDIENT OBERT.



## **ANNEX 2**

### **Expedients d'atencions informatives personalitzades**

A continuació es presenta el resum dels 26 expedients d'atencions informatives personalitzades rebudes durant l'any 2024, ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

#### **Acció Social**

##### **Expedient 1/24 Acció Social**

Ciudadà que ha fet una petició de canvi d'assistenta social i no han atès la seva petició des del Servei. La Defensora de la Ciutadania li explica que la seva petició segurament serà atesa, però que la tramitació no és immediata. De totes maneres li comenta que farà una consulta a Acció Social per preguntar pel seu expedient. Es confirma que estan assignant el seu expedient a una altra treballadora social i així ens ho confirma el ciutadà uns dies després.

##### **Expedient 53/24 Acció Social**

Ciudadà que demana ajuda per evitar que el seu net, del qual té la custòdia, sigui ingressat en un centre degut a alguna situació complicada que ha viscut. La Defensora de la Ciutadania parla directament amb el servei d'Acció Social on li expliquen de primera mà quines gestions estan portant a terme, traslladem aquesta informació al ciutadà per tal que es quedi més tranquil.

##### **Expedient 56/24 Acció Social**

Ciudadà que demana la intervenció de la Defensora de la Ciutadania per un cas que, segons explica, podria tractar-se d'un cas de vulneració de protecció d'infants. Es procedeix a fer consulta al servei sobre aquest tema. Es rep informe sobre el seguiment que s'està portant a terme. S'informa al ciutadà del resultat de la consulta.

##### **Expedient 78/24 Acció Social**

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha demanat un informe al servei que li demanen per poder fer-se una operació de la vista i no li envien, tot i que ho ha demanat diverses vegades. Es procedeix a fer una consulta al servei i finalment la ciutadana ens confirma que ha rebut la seva petició.

##### **Expedient 94/24 Acció Social**

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que té un pis de la seva propietat llogat per a persones vulnerables a través de l'Ajuntament. L'inquilí està hospitalitzat des de fa temps i no sap en quines condicions es troba la seva



## **Secretaria General**

propietat. Demana poder accedir per verificar que tot estigui en bones condicions. Es trasllada informació al ciutadà un cop consultat al servei.

### **Expedient 138/24 Acció Social**

Consulta d'una ciutadana que comenta que hi ha un senyor que viu al carrer des de fa molts anys i pensa que es podria buscar una solució per trobar-li un lloc on viure. Es fa consulta al servei corresponent, aquest ens dona resposta dient que es coneix a la persona i que fa temps s'està fent seguiment, també que en diferents ocasions ha fet ús dels serveis per persones en situació de sense llar existents al municipi tot i que no acaba de millorar la seva situació.

## **Alcaldia**

### **Expedient 104/24 Alcaldia**

Ciutadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, fa temps que té un expedient de Responsabilitat Patrimonial aturat, ha demanat visita amb Alcaldia però no ha estat possible fins ara. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte per tal de demanar que pugui atendre a aquesta ciutadana. Finalment la ciutadana rep la resolució al seu cas.

## **Companyia d'Aigües**

### **Expedient 59/24 Companyia d'Aigües**

Ciutadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania ja que ha rebut una sanció per la no adequació dels comptadors d'aigua del seu edifici a la normativa. Ha presentat al·legacions que no han estat acceptades. Un cop realitzada consulta al servei, es rep informe del servei on deixa constància de les comunicacions prèvies al ciutadà abans de la sanció. Se li comunica aquest fet al ciutadà.

## **Defensor del Pueblo**

### **Expedient 44/24 Defensor del Pueblo**

Ciutadana que demana ajuda pel seu company que es troba pendent d'un judici des de fa pràcticament 9 anys, una causa que es troba aturada al Jutjat núm. 4 de Vilanova i la Geltrú. La Defensora de la Ciutadania fa una consulta jurídica al servei de les defensories locals on li donen orientació dels passos que pot fer la ciutadana. Es traspassa aquesta informació a la persona afectada.

## **Espai Públic**

### **Expedient 89/24 Espai Públic**

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



## **Secretaria General**

Ciudadana que s'adreça a la Defensora de la Ciutadania demanant el seu recolzament per un escrit que ha adreçat a l'Ajuntament demanant el canvi d'ubicació d'una illa de contenidors. Es realitza una consulta al servei, on ens informen que aquesta ubicació és provisional per unes obres. Es trasllada aquesta informació a la ciutadana.

### **Expedient 92/24 Espai Públic**

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha fet varis escrits per demanar un control dels decibels dels actes esportius que es porten a terme a la Platja de Ribes Roges a l'estiu. És un tema recurrent de tots els estius. La Defensora de la Ciutadania fa una consulta al servei on li expliquen que la normativa estableix que els altaveus han d'estar orientats al mar i que a l'estiu s'organitzen esdeveniments a la platja, descarregant d'aquesta manera el centre de la ciutat on es porten a terme la majoria d'aquests actes durant la resta de l'any. Es trasllada aquesta informació al ciutadà.

### **Expedient 149/24 Espai Públic**

Diferents veïns es posen en contacte amb la Defensora de la Ciutadania per demanar el seu ajut per la decisió per part de l'Ajuntament de fer una tala massiva d'arbres al seu barri. Segons ells es podria haver evitat fer-ho d'una manera tan general sense estudiar quins arbres es trobaven en bones condicions. Es fa una consulta al servei que asseguruen que s'ha actuat d'aquesta manera per evitar perill de caiguda dels mateixos i que aquests arbres seran reposats, informació que es trasllada als veïns.

## **Gestió Tributària i Recaptació**

### **Expedient 95/24 Gestió Tributària i Recaptació**

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania ja que ha rebut decret desestimant la sol·licitud de no subjecció a la taxa d'escombraries industrials, segons creu ella erròniament. Es realitza una consulta al servei i ens fan arribar informe on queda clar que no es poden acollir a aquesta bonificació. Es trasllada aquesta informació a la ciutadana.

### **Expedient 125/24 Gestió Tributària i Recaptació**

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania després de la resposta que ha rebut sobre una petició de revisió de la taxa d'escombraries industrials del seu negoci. La Defensora de la Ciutadania parla amb el responsable del departament sobre aquest cas de negoci de coworking. La resposta ha estat que a l'any 2026 es farà una revisió de les Ordenances Fiscals i es tindrà en comptes aquest tipus de negoci amb espai compartit.



## **IMET**

### **Expedient 20/24 IMET**

Ciudadà que demana ajuda, ja que, segons exposa, va estar treballant un temps contractat per l'IMET i aquests treballs requerien la utilització del seu telèfon personal i fent aquest ús va patir una caiguda, trencant-se el vidre de la pantalla del mateix. Es demana informe i en el mateix es pot comprovar la documentació on se li proporciona un telèfon d'empresa per realitzar la feina requerida.

## **Llicències i Disciplina**

### **Expedient 23/24 Llicències i Disciplina**

Ciudadà que s'ha posat en contacte amb el servei demanant la normativa sobre pàrquings sense resultat. Demana la intervenció de la Defensora de la Ciutadania ja que necessita aquesta informació per reclamar a la constructora que s'ajusti a la normativa. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte per via telefònica amb el servei, se li comunica que s'enviarà la informació reclamada al ciutadà.

### **Expedient 51/24 Llicències i Disciplina**

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania perquè té dubtes de les mesures d'estalvi d'aigua que exigeix l'Ordenança Municipal de Vilanova i la Geltrú, referent a la capacitat de dipòsit d'aigües pluvials per habitatges unifamiliars. Consideren que la capacitat exigida supera el que podria ser raonable. Es tramita una consulta al departament corresponent i finalment es planteja arribar a una reducció del requeriment de capacitat del dipòsit, si es fan una sèrie de justificacions respecte al paviment drenant i altres aspectes.

## **Medi Ambient**

### **Expedient 57/24 Medi Ambient**

Ciudadà que s'adreça a l'oficina per comunicar que no rep resposta a una consulta realitzada a l'Agència Local de l'Energia. S'ha intentat posar en contacte varies vegades sense resposta. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb el servei i pel que sembla, hi ha hagut comunicacions per part de l'Agència que el ciutadà no va poder obrir. Finalment es realitza la comunicació amb èxit.

## **Participació**

### **Expedient 107/24 Participació**

Es demana la intervenció de la Defensora de la Ciutadania per part d'una associació de veïns que ha presentat varies sol·licituds referents a demandes del barri. La Defensora de la Ciutadania pregunta al servei que s'encarrega de donar respostes



a aquestes sol·licituds. Finalment es rep informe de les mateixes amb les respostes corresponents. També es rep informe de les reunions que s'ha portat a terme entre l'Associació de veïns, Regidors i tècnics de l'Ajuntament.

## **Polícia Local**

### **Expedient 12/24 *Polícia Local***

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania ja que ha demanat un informe a la Policia Local referent a un accident de trànsit, un atropellament en un pas de vianants que va requerir d'atenció mèdica al servei d'Urgències a l'Hospital dels Camils. La Policia Local va fer atestat i sembla que li està costant que li facilitin tot i haver fet el pagament corresponent. La Defensora de la Ciutadania fa una consulta al servei i li asseguren que aquesta setmana el ciutadà ha de rebre l'informe, ja que ja ha estat signat per la persona responsable. Se li dona la informació al ciutadà, comunicant que si no rep aquest informe en uns dies es pot tornar a posar en contacte amb la nostra oficina.

### **Expedient 115/24 *Polícia Local***

Ciudadana que demana l'ajuda de la Defensora de la Ciutadania ja que la Policia Local li va requisar una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Ha pagat la sanció tot i no estar d'acord però reclama la seva targeta ja que la necessita. Es fa una consulta al servei sobre el cas. Finalment la ciutadana recupera la seva targeta.

## **Recaptació**

### **Expedient 83/24 *Recaptació***

Ciudadana que demana ajuda ja que est pendent de cobrar una devolució de fiança per obres. Aporta tota la documentació i decret signat favorable, però des de tresoreria no li saben dir quan cobrarà. La Defensora de la Ciutadania parla amb la persona responsable del servei què li diu que en breu rebrà el pagament. Se li fa saber a la ciutadana que al cap d'un mes ens confirma que ja ha rebut el pagament.

### **Expedient 105/24 *Recaptació***

Ciudadà que demana l'ajuda de la Defensora de la Ciutadania ja que segons creu hi ha un malentès amb la documentació presentada per obtenir una bonificació de l'impost de vehicles. Segons creu aquest ciutadà, va presentar la documentació requerida per poder acollir-se a l'exempció de l'impost. Es fa una consulta al servei i es trasllada la informació rebuda, ja que aquesta bonificació no serà efectiva, en el seu cas, fins l'any 2025.



**Secretaria General**

**Expedient 129/24 Recaptació**

Ciudadà que demana bonificació en la tarifa del subministrament de l'aigua, però supera els barems establerts. Demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania ja que ell és autònom i s'ha tingut en compte els seus ingressos bruts sense tenir en comptes les despeses directes del seu negoci. Es fa una consulta al regidor que confirma que els casos dels autònoms es tenen en compte igualment els ingressos bruts.

**Expedient 146/24 Recaptació**

Ciudadà que demana ajuda de la Defensora de la Ciutadania després de rebre la desestimació al Recurs de Reposició de la no subjecció a la taxa d'escombraries industrials. La Defensora de la Ciutadania fa una consulta al servei que li comunica que no poden admetre la documentació aportada pel ciutadà per haver-la presentat fora de termini.

**Urbanisme**

**Expedient 15/24 Urbanisme**

Ciudadà que demana assessorament per un tema d'un terreny rural de la seva propietat i del seu germà. El volen repartir legalment però l'Ajuntament no atorga llicències de parcel·lació fins que no estigui aprovat el Pla Parcial Urbanístic corresponent. Es realitza una consulta jurídica de les sindicatures locals i ens confirmen aquest fet i que la solució passaria per adreçar el cas al terreny del dret civil.



## **ANNEX 3**

### **Expedients de consultes rebudes**

A continuació es presenta el resum dels 110 expedients de consultes rebudes ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

#### **Acció Social**

##### **Expedient 38/24 Acció Social**

Consulta d'una ciutadana que està pendent de resolució d'una sol·licitud de l'ingrés mínim vital. Se li ha gestionat des del Servei d'Acció Social però encara no sap res. La Defensora li explica que aquests expedients tarden en donar una resolució. Es queda amb la ciutadana que si passat un temps prudencial no ha rebut cap resposta, es tornarà a posar en contacte amb l'oficina.

##### **Expedient 69/24 Acció Social**

Consulta d'un ciutadà que demana ajut pel banc d'aliments. Se li dona informació per tal que es pugui adreçar al departament corresponent on valoraran la seva situació de vulnerabilitat i els ajuts als que pugui acollir-se.

##### **Expedient 90/24 Acció Social**

Consulta d'una ciutadana que es queixa del tracte rebut a la Residència Els Josepets. Un cop escoltat el cas, la Defensora de la Ciutadania li aconsella que entre escrit a l'Ajuntament a la Regidoria d'Acció Social i Dependència.

##### **Expedient 131/24 Acció Social**

Consulta d'un ciutadà que té problemes econòmics, entre ells per una sanció que ha rebut de l'Ajuntament per no tenir els comptadors d'aigua en normativa. Diu que no té diners per fer front al pagament. Se li informa que pot demanar hora al servei d'Acció Social on miraran si poden demanar qualsevol ajut i també li poden ajudar a demanar com poder pagar aquesta sanció en terminis. Se li ajuda a demanar visita amb una treballadora social.

##### **Expedient 140/24 Acció Social**

Consulta d'una ciutadana que té el seu pare ingressat a l'Hospital de Sant Antoni, es troba en una situació de dependència total i ara li volen donar l'alta hospitalària i no sap què fer. Se li explica que pot anar al servei d'Acció Social i explicar la seva situació per si li poden donar alguna ajuda.



### **Expedient 148/24 Acció Social**

Consulta d'una ciutadana que té problemes amb el seu fill que pateix una malaltia mental. No té cap ajuda i ella s'està fent gran i es troba molt cansada. La Defensora li explica que ha de demanar ajuda a Acció Social, allà li assignaran una assistenta social que li podrà fer seguiment i valorarà totes les ajudes i acompanyament que necessita.

### **Companyia d'Aigües**

#### **Expedient 3/24 Companyia d'Aigües**

Consulta d'un ciutadà que comunica que a l'edifici on viu s'ha inundat el pàrquing per les pluges i, segons el constructor, el problema ve per una mala canalització del clavegueram municipal. Se li recomana que faci escrit a l'Ajuntament comunicant aquests fets i demanant que es faci una revisió per part de la Companyia d'Aigües.

#### **Expedient 41/24 Companyia d'Aigües**

Consulta d'una ciutadana que comunica que al seu habitatge hi ha un embussament per culpa d'un veí que ha fet unes obres a un pou. Es fa una consulta al servei corresponent i es confirma que es tracta d'un embussament produït per la mateixa veïna i que per arreglar el problema només ha de contractar un empresa especialitzada.

#### **Expedient 130/24 Companyia d'Aigües**

Consulta d'una ciutadana que té un problema amb la Companyia d'Aigües ja que li volen donar de baixa el comptador de l'aigua que està a nom del seu pare i que va morir fa més de 6 mesos. La Defensora de la Ciutadania li recomana que presenti al·legacions amb tota la documentació i proves que pugui aportar.

#### **Expedient 153/24 Companyia d'Aigües**

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una factura molt elevada, segons comenta, el motiu ha estat una fuita interna. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha d'anar a la Companyia d'Aigües per explicar el cas o fer un escrit i demanar que es tingui en compte aquest fet.

### **Convivència i Equitat**

#### **Expedient 7/24 Convivència i Equitat**

Consulta de dos ciutadans integrants de diferents entitats o grups de suport a persones migrades. Pensen que no hi ha un protocol clar de com acollir a aquestes persones i sobre tot que no arriba aquesta informació als propis interessats. També pensen que cal més pressupost, xarrades al PAE per tal que els joves es sensibilitzin amb aquest problema, etc. La Defensora de la Ciutadania els aconsella que parlin



amb la Regidora, també comenten que tenen hora per parlar amb l'Alcalde. Quedem que seguiran en contacte amb la Defensora per si cal qualsevol actuació.

## **Educació**

### **Expedient 81/24 Educació**

Consulta d'un ciutadà que no està d'acord amb el sistema de preinscripció escolar. Ha fet un escrit a l'OME (Oficina Municipal d'Escolarització) i espera resolució d'Educació. També comenta que s'ha posat en contacte amb el Síndic de Gregues però no li han acceptat el cas, ja que diuen que tot el procés està dintre de la normativa. La Defensora de la Ciutadania li comenta que han d'esperar la resolució.

### **Expedient 86/24 Educació**

Consulta d'un ciutadà que creu que no és equitatiu el sistema que fa servir l'IMET per fer el sorteig de places per les 4 llars d'infants públiques de Vilanova. Ha fet un escrit i no està d'acord amb la resposta. La Defensora de la Ciutadania li recomana que elevi la seva queixa a Educació de la Generalitat de Catalunya i en tot cas, segons la resposta, a la Síndica de Greuges de Catalunya.

## **Espai Públic**

### **Expedient 8/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que ha demanat un canvi d'ubicació d'uns contenidors que queden molt a prop de la finestra de casa seva a uns baixos. Com la comunicació amb l'Ajuntament ha estat per via correu electrònic, se li demana que entri sol·licitud al registre municipal, d'aquesta manera se li podrà ajudar des d'aquesta oficina en cas de no obtenir resposta.

### **Expedient 18/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana referent a la falta de manteniment d'un solar propietat de l'Ajuntament que té les herbes massa altes. Se li dona informació de com pot notificar aquest fet a l'Ajuntament.

### **Expedient 25/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que ha trobat a faltar uns bancs que hi havia anteriorment a la Rambla Exposició. Se li explica que ha d'entrar una sol·licitud genèrica a l'Ajuntament, exposant aquest fet i demanant que es tornin a col·locar.

### **Expedient 31/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que vol queixar-se de varis temes relacionats amb l'espai públic al barri del Prat de Vilanova. Se li dona informació de com ha de notificar



**Secretaria General**

aquests temes per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. En cas de no rebre resposta, es tornarà a posar en contacte amb la nostra oficina.

**Expedient 33/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana de diferents temes d'espai públic per la zona de la Torre d'Enveja. Se li dona informació per tal que pugui traslladar les seves inquietuds a l'Ajuntament, en cas de no rebre resposta, es tornarà a posar en contacte amb l'Oficina.

**Expedient 39/24 Espai Públic**

Consulta d'un ciutadà sobre la poda d'uns arbres al seu barri, considera que els arbres necessiten una intervenció en aquest sentit. Se li dona informació sobre com pot notificar a l'Ajuntament aquest fet.

**Expedient 42/24 Espai Públic**

Consulta d'un ciutadà que comenta que al seu barri faltaria una campanya de conscienciació per a les persones que tenen mascotes, ja que no recullen els excrements ni dilueixen els orins dels seus gossos. Se li informa de la campanya "no deixis rastre" que porta a terme l'Ajuntament i que pot ser, podria demanar que els agents cívics fessin una jornada d'informació al seu barri. Se li dona informació de com pot fer aquesta sol·licitud a l'Ajuntament.

**Expedient 42/24 Espai Públic**

Consulta d'un ciutadà que demana més manteniment dels contenidors, ja que on viu estan molt trencats i costa molt d'obrir, comenta que la gent gran els hi costa moltíssim obrir-los. Se li explica com pot fer la petició directament a l'Ajuntament i comunicar aquest fet.

**Expedient 82/24 Espai Públic**

Consulta d'una senyora que es queixa dels joves que es posen a la plaça Eduard Toda, fan soroll i embruten la plaça i alguna vegada que els ha cridat l'atenció s'han rigut d'ella. Comenta que ha trucat a la policia i no sempre venen. La Defensora de la Ciutadania li comenta que pot trucar tantes vegades com sigui necessari, no sempre tenen dispositius disponibles per poder acudir, però va bé saber què passa i sempre que puguin hi anirà una patrulla.

**Expedient 87/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que es queixa del soroll d'una terrassa d'un establiment de nova obertura a la Rambla Sant Jordi. Ha fet un escrit i està a l'espera de la resposta de l'Ajuntament. La Defensora de la Ciutadania li explica que han d'esperar els terminis establerts per l'administració, en cas de no rebre resposta o no estigui d'acord amb la mateixa es tornarà a posar en contacte amb la nostra oficina.



**Secretaria General**

**Expedient 88/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana del barri de La Collada que es queixa de la manca de neteja, també de l'acumulació de brossa fora dels contenidors, bosses i andròmines abandonades. Se li explica que ha de comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

**Expedient 108/24 Espai Públic**

Consulta d'un ciutadà que es queixa que hi ha cables penjant a una façana. Se li explica que ha de presentar escrit a l'Ajuntament per tal de comunicar aquest fet.

**Expedient 109/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que es queixa de la no accessibilitat a la vorera per accedir al portal de casa seva, ja que la vorera és molt estreta i alta, cosa que dificulta molt per maniobrar la cadira de rodes del seu pare. Se li informa que ha de fer un escrit comunicant aquest fet a l'Ajuntament.

**Expedient 111/24 Espai Públic**

Consulta d'un ciutadà que ha comprat una casa i no pot fer servir el pàrquing ja que té un arbre al mig de la sortida, ha demanat un pressupost a l'Ajuntament per moure l'arbre i li sembla excessiu. Se li explica que aquest cost se n'ha de fer càrrec ell o demanar-li a la constructora.

**Expedient 145/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que es queixa del soroll que fan les màquines de neteja a primera hora del matí. Se li explica que ha de fer una sol·licitud a l'Ajuntament comunicant aquest fet.

**Expedient 147/24 Espai Públic**

Consulta d'una ciutadana que es queixa del soroll que provoquen a les nits la concentració de gent bevent i parlant fort a una plaça, comenta que voldria que aquesta plaça es tanqui a les nits. La Defensora de la Ciutadania li explica que el primer que s'ha de saber és si aquesta plaça és pública o privada, li recomana que entri sol·licitud a l'Ajuntament comunicant el que està passant i preguntar si es podria tancar o fer més vigilància.

**Expedient 154/24 Espai Públic**

Consulta d'una comunitat de veïns que es queixa de la illa de contenidors que tenen davant del seu edifici. Segons comenten aquests contenidors estan molt saturats i gaire bé a diari es deixen bosses i tot tipus de deixalles a la vorera. També comenten que tenen por que hi hagi un incendi als mateixos, ja que el sostre dels balcons són de fusta i seria molt perillós. La Defensora de la Ciutadania els explica que han d'esperar la resposta a la sol·licitud que han presentat a l'Ajuntament i que encara no ha complert el termini de resposta.



## **Esports**

### **Expedient 72/24 Esports**

Consulta d'un ciutadà que es queixa del manteniment deficient de l'Esportiu La Piscina. Comenta que moltes vegades no han pogut fer ús per males condicions, també que les dutxes no estan en bones condicions. Se li explica que ha de presentar escrit a l'Ajuntament abans de poder fer alguna actuació per part de la Defensora de la Ciutadania.

## **Expedients Sancionadors**

### **Expedient 36/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una sanció per excés de velocitat, sembla que no hi havia cap senyal. Ha fet al·legacions però no han estat acceptades. La Defensora de la Ciutadania li explica que hi ha uns senyals a les entrades de la ciutat on s'especifica que el límit de velocitat és 30 km/h.

### **Expedient 43/24 Expedients sancionadors**

Consulta sobre una sanció per ha rebut amb la qual no està d'acord. Se li explica com ha de fer per presentar al·legacions al servei corresponent.

### **Expedient 62/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'una ciutadana que no està d'acord amb una sanció que ha rebut per aparcar la seva moto en una zona amb senyalització provisional per obres, segons argumenta, la seva moto ja hi era aparcada abans de la senyalització, motiu pel qual demana l'acta de la Policia Local. Se li explica que ha de ser ella qui demani aquesta acta mitjançant una sol·licitud.

### **Expedient 63/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'un ciutadà que no està d'acord amb la sanció rebuda per aparcar en zona regulada, sense deixar la targeta d'aparcament per mobilitat reduïda en un lloc visible. Se li explica que ha de presentar al·legacions amb les proves que cregui oportunes.

### **Expedient 93/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'una ciutadana que es queixa dels radars mòbils a la Ronda dels Països Catalans i la Ronda Ibèrica. Segons comenta, pensa que aquestes accions tenen una afany recaptatori, ja que es troben just a l'entrada de la ciutat on la limitació de velocitat passa ràpidament de 50 km/h a 30 km/h. Se li explica que ha de presentar escrit a l'Ajuntament.



**Secretaria General**

**Expedient 120/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'una ciutadana que li ha arribat una sanció d'un vehicle que ella va demanar que el donessin de baixa, té una autorització signada a una gestoria per poder fer la gestió de baixa però no té el document que acrediti que aquesta gestió s'ha portat a terme. Se li dona informació per poder contactar amb Trànsit i el servei d'Expedients Sancionadors per si ha de fer alguna gestió.

**Expedient 128/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una sanció de la Policia Local de la qual no està d'acord. Se li explica que el primer que ha de fer és presentar unes al·legacions aportant les proves que siguin necessàries i esperar resposta. En cas de no rebre resposta o que cregui que no es adequada es tornarà a posar en contacte.

**Expedient 132/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'un ciutadà que comenta que ha rebut sancions per diverses raons de les quals no està d'acord. Se li explica com presentar al·legacions a les sancions que són de l'Ajuntament i també com fer per les que són de fora del nostre municipi.

**Expedient 134/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'un ciutadà que exposa que el seu pare és titular d'una targeta d'aparcament de persones amb mobilitat reduïda. Que va acompanyar al seu pare i va aparcar, però que quan va anar a deixar una cosa al cotxe, abans de tornar a recollir al seu pare, uns Polícies Locals li van preguntar on era el seu pare i com no van obtenir una informació, segons ells coherent, li van retirar la targeta i el van sancionar. La Defensora li recomana que entri al·legacions, ja que ha rebut una sanció per ús fraudulent de la targeta i que demani el retorn de la targeta del seu pare.

**Expedient 137/24 Expedients sancionadors**

Consulta d'una ciutadana que comenta que ha rebut una sanció referent a un gos que no és seu. Ha presentat al·legacions. Se li explica que ara hem d'esperar resposta a les seves al·legacions, ja que encara no ha passat el temps de resposta. En cas necessari es tornarà a posar en contacte.

**Gestió Tributària i Recaptació**

**Expedient 19/24 Gestió Tributària i Recaptació**

Consulta d'un ciutadà que ha rebut un comunicat de l'Ajuntament on es desestima la devolució de l'import de l'IBI. Aquest recurs exhaureix la via administrativa. El ciutadà ha iniciat un procés judicial. Se li comunica al ciutadà que la Defensora de la Ciutadania no pot actuar davant d'un cas pendent d'una sentència judicial.



## **Habitatge**

### **Expedient 74/24 Habitatge**

Consulta d'una ciutadana que viu en un habitatge on l'Ajuntament té la propietat d'alguns dels pisos. S'ha fet un judici per disconformitat en unes obres de l'ascensor de l'edifici i el jutge li ha donat la raó. Es queixa que encara no s'ha fet la millora. Se li explica que la Defensora de la Ciutadania no pot actuar, ja que hi ha una sentència i que s'ha d'esperar a que aquesta sentència es porti a terme.

## **Llicències i Disciplina**

### **Expedient 2/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'una ciutadana que viu a la Rambla Principal i es queixa que hi ha botigues que fan càrrega i descàrrega fora de l'horari establert fent molt soroll i evitant el descans dels veïns. Se li recomana que faci un escrit a l'Ajuntament comunicant aquest fet.

### **Expedient 6/24 Llicències i Disciplina**

Consulta sobre un expedient disciplinari on se li demana l'enderroc de les millores que ha fet sense demanar permís d'obres. Es tracta d'un projecte il·legalitzable. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que primer de tot demani un informe sobre aquest expedient. També li informa que en cas que sigui correcte aquest expedient, pot demanar una moratòria ja que no té un altre habitatge per a la seva família.

### **Expedient 45/24 Llicències i Disciplina**

Consulta sobre de molèsties de soroll de les màquines dels aires condicionats d'un establiment i que ja va informar a l'Ajuntament. Es dona informació al ciutadà per tal que presenti instància a l'Ajuntament, ja que fins ara la comunicació amb el servei ha estat per correus electrònics.

### **Expedient 58/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'un ciutadà que ha fet una construcció en un terreny sense llicència de l'Ajuntament, té por de les possibles conseqüències ja que fa uns dies uns policies van fer fotos de les obres. La Defensora de la Ciutadania li explica que de moment ha d'esperar si rep cap notificació de l'Ajuntament i en aquest cas, pot tornar amb l'escrit pe poder veure què li reclamen i les possibles actuacions.

### **Expedient 70/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'un ciutadà que es queixa del soroll que provoca els cants i la música d'una església evangelista que hi ha als baixos del seu edifici. Se li comunica que ha de presentar sol·licitud a l'Ajuntament per tal de comunicar aquest fet.



### **Expedient 85/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'un ciutadà que ha tramitat una sol·licitud de llicència d'habitatge d'ús turístic, però finalment se li ha informat que li ha estat denegat a causa d'una de les normes que estableix el pla especial. El ciutadà creu que aquest pla genera un greuge cap a algunes zones i finques.

### **Expedient 116/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'un ciutadà que ha rebut un requeriment de l'Ajuntament per tal que tregui una construcció desmuntable que va posar al seu solar, per guardar eines i una autocaravana, sense permís d'obres en una zona rural. Se li recomana que entri les al·legacions que cregui convenients per si es poden tenir en compte, tot i que la normativa és clara.

### **Expedient 117/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'una ciutadana que es queixa de la instal·lació de caixes d'una empresa de telefonia que estan posant per tota la ciutat, comenta que haurien de tenir permís per penjar aquestes caixes a les façanes de les cases. La Defensora de la Ciutadania li explica que hi ha una normativa que els dona permís a aquests tipus d'empresa.

### **Expedient 119/24 Llicències i Disciplina**

Consulta d'un ciutadà propietari d'un establiment que ha rebut una sanció per tancar fora de l'horari pel qual té la llicència, comenta que només hi havia una taula ocupada i tota la resta estava recollit, estaven esperant que marxessin. La Defensora de la Ciutadania li explica que no podem fer excepcions i que la normativa és clara.

## **Medi Ambient**

### **Expedient 75/24 Medi Ambient**

Consulta d'una ciutadana que vol posar una queixa perquè s'estan tallant arbres a diferents llocs de la ciutat i no els reposen. La Defensora de la Ciutadania li explica que segurament s'està fent per treure arbres malalts i evitar que puguin caure. La senyora no està convençuda i comenta que no els estan reposant. Se li explica que, en tot cas, seria bo que entrés una instància demanant informació de quines actuacions es portaran a terme per tal de reposar tots els arbres que estan talant. Se li dona informació de com pot presentar aquesta sol·licitud.

### **Expedient 79/24 Medi Ambient**

Consulta per la manca de poda dels arbres que estan al voltant de casa seva, comenta que hi ha moltes al·lèrgies i que en anys anteriors si que s'havien posat. Se li explica que ha de presentar sol·licitud a l'Ajuntament per tal de comunicar aquest fet.



## **Mediació**

### **Expedient 37/24 Mediació**

Consulta d'una ciutadana que viu en un bloc d'habitatges on hi ha problemes d'entesa entre els veïns. Se li explica que l'Ajuntament disposa d'un servei de Mediació Comunitària on poden intentar trobar espais d'entesa. Se li dona informació de com contactar-hi.

## **Mobilitat**

### **Expedient 27/24 Mobilitat**

Consulta d'un ciutadà que vol que canviï l'orientació de la circulació d'un carrer, ja que segons ell, seria molt millor per la circulació. Se li explica que ha de presentar una escrit a l'Ajuntament demanant aquest canvi, d'aquesta manera rebrà una resposta raonada de si es pot o no portar a terme la seva proposta.

### **Expedient 60/24 Mobilitat**

Consulta d'un ciutadà que es queixa de l'excés de velocitat i circulació a un carrer de la ciutat, pensa que s'hauria de fer alguna actuació per part de l'Ajuntament, ja que és un pas habitual d'escolars. Se li explica que ha de fer una sol·licitud per posar en coneixement aquest fet al departament corresponent.

### **Expedient 68/24 Mobilitat**

Consulta d'una ciutadana que es queixa que han tret la marquesina d'una parada de bus a la Rambla Samà. Se li explica que ha de tramitar una sol·licitud a l'Ajuntament comunicant aquets fet. En cas de no rebre resposta es tornarà a posar en contacte.

### **Expedient 73/24 Mobilitat**

Consulta d'un ciutadà que viu al Prat de Vilanova i es queixa de la manca de transport públic els caps de setmana per poder traslladar-se al centre de la ciutat. Se li explica que l'Ajuntament està en converses amb l'empresa per poder millorar aquest servei, tot i que el contracte actual serà vigent fins 2028.

### **Expedient 77/24 Mobilitat**

Consulta d'una ciutadana que es queixa de les moltes parades de bus que hi ha al voltant de l'escola Pompeu Fabra, segons comenta, no creu convenient que els nens i nenes de l'escola estiguin envoltats de fum per les parades de bus que hi ha tant a la Rambla Samà com al carrer Pare Garí, a més ara han posat una altra al carrer Peregrí Ballester, molt a prop del pati de l'escola, fan parades llargues amb el motor encès. Ha rebut resposta de l'Ajuntament dient-li que han demanat a l'empresa que demanin als conductors que apaguin els motors quan estiguin en espera. Tot i així



## **Secretaria General**

la Defensora li recomana que poden fer tants escrits com creguin convenients i ella també farà seguiment d'aquest cas, ja que creu molt justa la seva reivindicació.

### **Expedient 114/24 Mobilitat**

Consultes d'unes veïnes que demanen que es posi una pirona a la vorera per tal que no es pugui entrar amb vehicles a un passatge, per assegurar que sigui totalment accessible. La Defensora de la Ciutadania els explica que aquest passatge és privat, de tota manera, els recomana que entrin instància demanant aquesta pirona.

### **Expedient 118/24 Mobilitat**

Consulta d'una ciutadana que creu que no s'està complint la normativa d'aparcament en un carrer de plataforma única que es deixa aparcar, ja que els cotxes aparquen enganxats a les façanes. Se li explica que ha de presentar aquest escrit amb les fotografies que aporta a l'Ajuntament per comunicar aquests fets.

## **Oficina d'Atenció Ciutadana**

### **Expedient 13/24 OAC**

Consulta d'un ciutadà que comenta que té una amiga que no es pot visitar al CAP per no estar empadronada a Vilanova i la Geltrú. Se li dona informació que ha d'anar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana i demanar alta al Padró Municipal.

### **Expedient 139/24 OAC**

Consulta d'una ciutadana que comenta que té problemes per empadronar-se, ja que no té domicili fix. Se li informa que encara i així pot demanar l'empadronament sense domicili fix, ja que ella no tenia coneixement d'aquesta possibilitat.

## **Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

### **Expedient 21/24 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

Consulta d'un ciutadà que ha fet una queixa a través d'aquesta oficina sobre una companyia telefònica sense cap resultat i creu que no s'ha fet suficient. La Defensora de la Ciutadania li explica que l'OMIC és només una oficina de mediació entre el consumidor i l'empresa. Si aquesta no vol seure a negociar, ells no poden fer res i tan sols li queda la via judicial.

### **Expedient 61/24 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

Consulta d'una ciutadana que se sent enganyada per una operadora de telefonia, se li dona informació de com contactar amb l'OMIC, que és on la podran assessorar en aquest tema.



**Secretaria General**

**Expedient 65/24 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

Consulta d'un ciutadà que té dubtes sobre la correcta facturació de la seva companyia telefònica. Se li dona informació de com contactar amb l'OMIC, que és on li podran assessorar sobre aquest tema.

**Expedient 101/24 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

Consulta d'una ciutadana que es queixa d'una instal·lació d'una porta, ha reclamat a l'empresa i li diuen que només té 2 mesos de garantia. Se li dona informació de com pot contactar amb l'OMIC, ja que des d'allà li podran assessorar sobre el seu cas.

**Expedient 135/24 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**

Consulta d'un ciutadà que ha entrat en conflicte amb un establiment per la compra d'uns productes que la seva qualitat no concorda amb la d'altres comprats a la mateixa botiga en un altre moment. Se li explica que ha de dirigir-se a l'OMIC, que és el servei que dona suport al consumidor i és on el podran assessorar de la millor manera.

**Participació**

**Expedient 49/24 Participació**

Consulta d'una ciutadana que participa en activitats organitzades per una entitat de Vilanova i la Geltrú, es queixa de l'ús que es dona al grup de whatsapp creat per fer comunicats als participants. Se li explica que pot fer una consulta al servei de Participació on hi ha l'Oficina d'Entitats per si la poden assessorar en aquest cas.

**Expedient 97/24 Participació**

Consulta d'una ciutadana representant d'una entitat que porta a terme activitats en un dels centres cívics de la ciutat. Segons comenta ha tingut un problema amb la direcció del centre i demana que hi hagi un canvi de personal. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha de fer una sol·licitud a l'Ajuntament per poder tenir una reunió amb les persones responsables, en cas de no rebre resposta pot tornar a posar-se en contacte.

**Patrimoni**

**Expedient 155/24 Patrimoni**

Consulta d'una ciutadana que ha sofert un robatori al cementiri a la tomba familiar, li han robat uns ferros i ha fet una reclamació a l'Ajuntament que li ha respòs que no es poden fer càrrec. La Defensora de la Ciutadania li explica que cada tomba és propietat privada, encara que el cementiri sigui municipal.



## **Polícia Local**

### **Expedient 64/24 Policia Local**

Consulta d'un ciutadà propietari d'una acadèmia, hi ha un grup de joves que es posen davant del local fent sorolls, cosa que molesta per l'activitat acadèmica. Comenta que han avisat a la Policia Local, però de vegades no venen. Se li aconsella que entrin instància comunicant aquest fet i que segueixi trucant a la Policia tantes vegades com cregui convenient.

### **Expedient 71/24 Policia Local**

Consulta d'un ciutadà que es queixa de l'increment d'actes incívics al seu barri i també de l'augment d'actes vandàlics. Demana més presència policial, ja que també hi han hagut robatoris i hi ha molta por entre els veïns. Se li comunica que haurien de comunicar tots aquests fets a l'Ajuntament mitjançant una sol·licitud genèrica tot i que la Defensora de la Ciutadania parlarà amb el cap de la Policia Local per preguntar si ja estan assabentats d'aquests fets que comenta.

### **Expedient 110/24 Policia Local**

Consulta d'un ciutadà que demana més presència policial davant d'un establiment d'oci, segons ell, es porten a terme activitats delictives, soroll, velocitat excessiva dels cotxes dels usuaris d'aquest establiment, etc. Se li informa que ha de presentar instància, presentar denúncia i també que pot trucar a la Policia Local o Mossos d'Esquadra cada vegada que ho cregui convenient.

## **Promoció Econòmica**

### **Expedient 151/24 Promoció Econòmica**

Consulta d'una ciutadana que es queixa del tancament d'un supermercat a la Ronda Ibèrica, comenta que no hi ha cap a la zona i que molta gent gran s'ha de desplaçar per fer qualsevol compra. Demana si l'Ajuntament pot fer alguna cosa per tal que s'obri un altre. Se li dona informació de com pot fer aquesta consulta al Consistori.

## **Recaptació**

### **Expedient 55/24 Recaptació**

Consulta d'un ciutadà que és de la Junta d'Inquilins d'uns pisos de la generalitat. Està ajudant a altres veïns, gent gran, a demanar ajuts i bonificacions de l'Ajuntament. S'ha trobat que li demanen documentació que teòricament es podria accedir mitjançant el sistema de creuament de dades entre administracions, però li ha dit que el sistema no funciona. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que entri instància comunicant aquesta inoperativitat del sistema.



### **Expedient 102/24 Recaptació**

Consulta d'una ciutadana que ha tramitat una sol·licitud de bonificació en el rebut del subministrament de l'aigua i no ha rebut cap resposta. Se li explica que l'administració té 90 dies per poder donar-li resposta. Si passat aquest temps, encara no ha rebut cap resposta, es podria fer alguna intervenció des de la nostra oficina.

### **Responsabilitat Patrimonial**

#### **Expedient 5/24 Responsabilitat Patrimonial**

Ciutadana que va caure a la via pública i vol assessorament per tal de sol·licitar responsabilitat a l'Ajuntament ja que, segons ella, el paviment estava en molt mal estat i no hi havia cap senyal. Se li dona informació del tràmit que ha de gestionar i la documentació que cal aportar.

#### **Expedient 50/24 Responsabilitat Patrimonial**

Consulta d'una ciutadana que va caure a la via pública, ha rebut escrit de l'Ajuntament on li demanen documentació per poder acabar de valorar la seva petició. Se li explica el tipus d'informació que es demana i se li dona assessorament per tal que pugui presentar la documentació requerida.

#### **Expedient 96/24 Responsabilitat Patrimonial**

Consulta d'un ciutadà que va caure a la via pública i va presentar a l'Ajuntament una sol·licitud de responsabilitat patrimonial de la qual no ha rebut resposta, com aquesta sol·licitud té una data anterior a un any, la Defensora de la Ciutadania no pot actuar, se li explica que pot registrar una altra sol·licitud i passat 90 dies si no obté resposta pot tornar a posar-se en contacte.

#### **Expedient 103/24 Responsabilitat Patrimonial**

Consulta d'una ciutadana que va caure a la via pública, va presentar una reclamació a l'Ajuntament aportant totes les proves que disposava. Ara ha rebut un escrit on se la insta a presentar una valoració econòmica dels danys que va patir. Se li dona informació de com pot trobar un vàrem per poder posar una quantia.

#### **Expedient 112/24 Responsabilitat Patrimonial**

Consulta d'una ciutadana que va caure a la via pública, demana assessorament de com ha de presentar la sol·licitud a l'Ajuntament per tal de demanar responsabilitat patrimonial, ja que creu que l'estat de la vorera va ser la causa de la seva caiguda. Se li dona informació per tal que pugui presentar aquesta reclamació.

#### **Expedient 143/24 Responsabilitat Patrimonial**

Consulta d'una ciutadana que tenia aparcada la seva bicicleta en un aparcabicis al carrer. Van fer treballs de poda els serveis municipals i va caure una branca a sobre



de la seva bici, causant danys al manillar. Se li explica que ha de fer sol·licitud demanant danys i adjuntant tota la documentació que sigui possible per justificar la causa-efecte.

## **Salut**

### **Expedient 80/24 Salut**

Consulta d'uns veïns que comenten que en un dels habitatges del seu edifici, hi ha molts gossos i que els propietaris no netegen prou, amb la qual cosa hi ha molta pudor i tenen por que hi hagi un problema de salut pública. Se li explica que han de fer un escrit per comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

## **Síndica de Greuges de Catalunya**

### **Expedient 9/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta referent a retencions d'IRPF per part d'una empresa en la qual està treballant, comenta que va demanar que li retinguessin un percentatge més alt i no ho van fer (no ho va fer per escrit), se li explica que la Defensora de la Ciutadania no té competències en aquests temes i se li aconsella que parli amb la seva gestoria i en tot cas se li dona contacte de la Síndica de Greuges de Catalunya.

### **Expedient 10/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Ciutadana que vol fer una consulta sobre la denegació del permís de residència, segons comenta aquest permís s'ha tramitat a través d'una advocada i segons consta en la documentació sembla que no es va presentar tota la documentació requerida. Ens comenta que té programada una visita amb estrangeria en uns dies. Se li recomana que depenent del que li diguin en aquesta visita pot demanar hora amb la Síndica de Greuges de Catalunya, que és qui té competències en aquests temes i la podria ajudar.

### **Expedient 16/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Ciutadana que té un queixa de Correus, se li informa que la Defensora de la Ciutadania és una institució, independent i imparcial, que té per objectiu defensar els drets del ciutadans i de les ciutadanes de Vilanova i la Geltrú en relació a totes aquelles actuacions del nostre Ajuntament i dels organismes que en depenen. També se li ofereix informació de com contactar amb el Síndic de Greuges.

### **Expedient 22/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que té cura de la seva tieta. Està ingressada a una residència i ara li han donat plaça a la Plataforma amb la qual cosa faran el traspàs. A la residència anterior cobraven directament l'import del Programa Individual d'Atenció, però a la Plataforma li han dit que ho ha de cobrar directament la persona. La ciutadana no entén que hagi de gestionar de nou la PIA. Vol posar una queixa ja



**Secretaria General**

que li sembla molt lamentable aquest fet. La Defensora de la Ciutadania creu que la Síndica de Greuges de Catalunya la podria ajudar en aquest cas i se li dona el contacte per tal que pugui contactar amb ella i el seu equip.

**Expedient 26/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Ciudadana del municipi veí de Canyelles vol posar una queixa perquè el seu Ajuntament no la vol empadronar a una casa ocupada. Se li explica que la Defensora de la Ciutadania només té competències per actuar amb casos relacionats amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i se li ofereix informació per contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

**Expedient 30/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que vol posar una queixa pel tracte rebut a la comissaria dels Mossos d'Esquadra quan va voler posar una denúncia per discriminació a un local d'oci nocturn a Vilanova i la Geltrú. Se li dona informació de com pot posar aquesta queixa per via telemàtica al mateix servei i també per contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

**Expedient 48/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que té un pis llogat a Barcelona de lloguer social, però que ara no hi pot viure per un tema de maltractaments, demana una reducció del lloguer que no se li aplica encara tit i que va tramitar la petició dintre del termini establert. Se li explica que ha de demanar ajuda al Síndic Local de Barcelona, que és qui té competències en aquest cas.

**Expedient 54/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana referent a una escola privada de Vilanova i la Geltrú on estudia la seva filla, segons aquesta ciutadana, aquesta escola no compleix amb el Pla d'Estudis preestablert. Se li dona informació i assessorament de com pot actuar, primer parlant directament amb la Direcció de l'escola i si ho creu convenient, se li dona contacte de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui la podria ajudar.

**Expedient 67/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana procedent de Xile que és estudiant a Barcelona, no té permís per poder treballar, per la qual cosa no pot fer les pràctiques, ja que recentment es demana que l'empresa doni d'alta a la Tresoreria de la Seguretat Social. Se li explica que, en aquest cas, s'ha de posar en contacte amb l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya.

**Expedient 99/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'un ciutadà que vol posar una queixa del tracte rebut a l'Hospital de Sant Antoni, ja que hi va anar i va haver de marxar 3 hores després sense ser atès, ningú li sabia informar quanta estona més havia d'esperar per ser atès. Se li explica que la Defensora de la Ciutadania no té competències i se li dona contacte de la Síndica de Greuges de Catalunya.



### **Expedient 100/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que necessita un duplicat del llibre de família, se li dona la informació per contactar amb el Registre Civil de Vilanova i la Geltrú, i també de la Síndica de Greuges per si té cap problema i necessita contactar-hi.

### **Expedient 106/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una sanció de Transit de la qual no està d'acord, se li explica que ha de contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competències per poder fer alguna actuació en cas es cregui convenient.

### **Expedient 113/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadà que ha rebut un requeriment per tornar uns ingressos indeguts d'una Renda Garantida de Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Segons ens explica, li reclamen una quantitat que ell ara mateix no disposa. Se li dona informació per tal que pugui contactar amb l'Oficina de la Síndica que és qui té competències en aquest cas.

### **Expedient 121/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'un ciutadà que es mostra preocupat per la gestió que d'un cas de bullying cap a la seva filla, creu que l'escola no està posant en marxa els protocols corresponents. Comenta que ha comunicat aquest fet a Inspecció d'Educació però no té cap notícia. Se li explica que aquest cas es podria portar des de l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui tindria competències.

### **Expedient 122/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que es queixa que li han retirat la Renda Garantida de Ciutadania, desconeix quina és la raó d'aquesta situació. Se li explica que ha de contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competències en aquest cas.

### **Expedient 123/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que es queixa de la sobre saturació dels autobusos per anar a Barcelona. Se li comunica que l'Ajuntament ja està treballant per reforçar aquestes línies, però tot així sembla que no s'acaba de portar a terme. Se li recomana que si vol pot comunicar aquest fet l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya, ja que el bus interurbà seria competència de la Generalitat de Catalunya.

### **Expedient 127/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'un ciutadà que fa dies que intenta posar-se en contacte amb les oficines de Capitania Marítima de Vilanova i la Geltrú sense èxit. Se li dona informació de contacte que ofereix la pàgina web. També se li ofereix contacte de la Síndica de Greuges de Catalunya per si fos necessari.



**Secretaria General**

**Expedient 136/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que ha rebut notificació comunicant que ha de tornar uns ingressos indeguts que va cobrar en concepte de la Renda Garantida de Ciutadania. Ara mateix no disposa dels diners que li reclamen i demana poder tornar-los en terminis. Se li dona contacte de l'oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competències en aquest cas.

**Expedient 141/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'un ciutadà que té problemes per donar de baixa un vehicle, el problema el té amb la DGT. Se li dona informació i contacte de l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya.

**Expedient 142/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que va caure dintre de l'Estació de Renfe de Vilanova i la Geltrú, comenta que va entrar una reclamació i finalment només li donen un bitllet gratuït per aquell dia que no va poder viatjar. Se li dona informació de com contactar amb l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competències en aquest cas.

**Expedient 144/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'un ciutadà que ja ha vingut en altres ocasions, té una família amb dos fills petits i tenen expedient obert a serveis socials. Tenen concedida la Renda Garantida Ciutadana i posteriorment es va demanar un complement d'infància i li ha vingut denegat. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha de comunicar-ho al Síndic de Greuges de Catalunya que és qui té competències en aquests casos.

**Expedient 150/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que es queixa del servei de bus per anar a Barcelona, se li dona informació sobre les gestions que l'Ajuntament està portant a terme demanant aquesta millora. Tot i així se li dona informació de com pot contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya per si vol comunicar-li el cas, ja que ella és qui tindria competències per fer alguna actuació.

**Expedient 156/24 Síndica de Greuges de Catalunya**

Consulta d'una ciutadana que li reclamen una quantitat de diners molt elevada per un deute parcial d'un préstec que va demanar fa molts anys, se li explica que hauria de contactar amb l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya per si la poden ajudar.



## **Urbanisme**

### **Expedient 133/24 Urbanisme**

Consulta d'una ciutadana que ha comprat un habitatge nou i a l'edifici hi ha penjant de la façana tots els cables de les instal·lacions de manera perillosa. Se li explica i dona informació de com comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

## **VNG Aparcaments**

### **Expedient 91/24 VNG Aparcaments**

Consulta d'un ciutadà que viu normalment fora de Vilanova i la Geltrú, però que temporalment està tenint cura del seu pare a la nostra ciutat, demana poder aparcar amb tarifa reduïda a les zones d'aparcament regulat. Se li explica que no entra dintre dels paràmetres per poder sol·licitar aquesta bonificació.

## **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](mailto: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 17:35 hores, de la que s'estén aquesta acta que firma el president amb mi, el secretari accidental.

Assessor jurídic  
Secretari Accidental  
Signat a Vilanova i la Geltrú,  
07/05/2025 8:42:46

L'alcalde  
Signat a Vilanova i la Geltrú,  
07/05/2025 11:32:08

Jaume Meseguer Linares

Juan Luis Ruiz López

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

<https://videoactes.vilanova.cat/session/sessionDetail/8a818084960dd60b01960f6bbbf80000?startAt=0.0&endsAt=2037.308667>

Acta número: 2025000005