



Identificació de l'expedient

Núm.Exp.: 4/2026/ePLE

NÚM.: 4/2026
ÒRGAN: Ple
SESSIÓ: Extraordinària
DATA: 13 d'abril de 2026
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 13 d'abril de 2026, 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
Sra. ROSALÍA MÁRQUEZ RASERO	PSC
Sr. QUIM-FÉLIX RUIZ I COLLADO	PSC
Sr. SALVADOR LÓPEZ MORALES	PSC
Sra. IOLANDA SÁNCHEZ ALCARAZ	VEC
Sra. MÍRIAM PÉREZ GONZÁLEZ	VEC
Sra. CONXI MARTÍNEZ SÁNCHEZ	ERC
Sr. ORIOL HUGUET BRIVA	ERC
Sra. PILAR CONTRERAS LLANAS	ERC
Sr. MARC SEGARRA SABIO	TRANSFORMEM VNG
Sra. SÍLVIA FERNÁNDEZ MARTÍNEZ	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

Sra. MARÍA LUZ ROCA LÓPEZ
Sr. GERARD FIGUERAS ALBÀ
Sr. JAUME CARNICER MAS
Sr. JOSEP MANEL AMETLLÉ PLANAS
Sr. PAU MATEO SERRA
Sr. CARLOS REMACHA LÓPEZ

TRANSFORMEM VNG
JUNTS ESTIMEM VNG
JUNTS ESTIMEM VNG
CUP
CUP
PP

SECRETARI GENERAL

Sr. ISIDRE MARTÍ SARDÀ

INTERVENTOR ACCIDENTAL

Sr. NOËL-HERMAN CASALS RAMÓN

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Sra. NÚRIA PLANA MORATA

Excusen la seva absència el Sr. JULIO RUIZ MELERO (PSC) i el Sr. GONZALO LUENGO AVELLANA (3).

ORDRE DEL DIA

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 2025.**



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

Document electrònic
Número de validació: 16340406313175375534

Defensora de la Ciutadania

Informe 2025



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

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



ÍNDEX

1. LA FIGURA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

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

2. QUEIXES ATESES L'ANY 2025

- 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).

Vilanova i la Geltrú va signar l'any 2004 La *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat* on es descriu els drets de la ciutadania que estan reconeguts internacionalment. Vilanova i la Geltrú, com a ciutat signatària d'aquesta carta i, a través de la Defensora de la Ciutadania com a institució independent i imparcial, facilita l'exercici dels drets inclosos en aquesta carta.

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

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

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

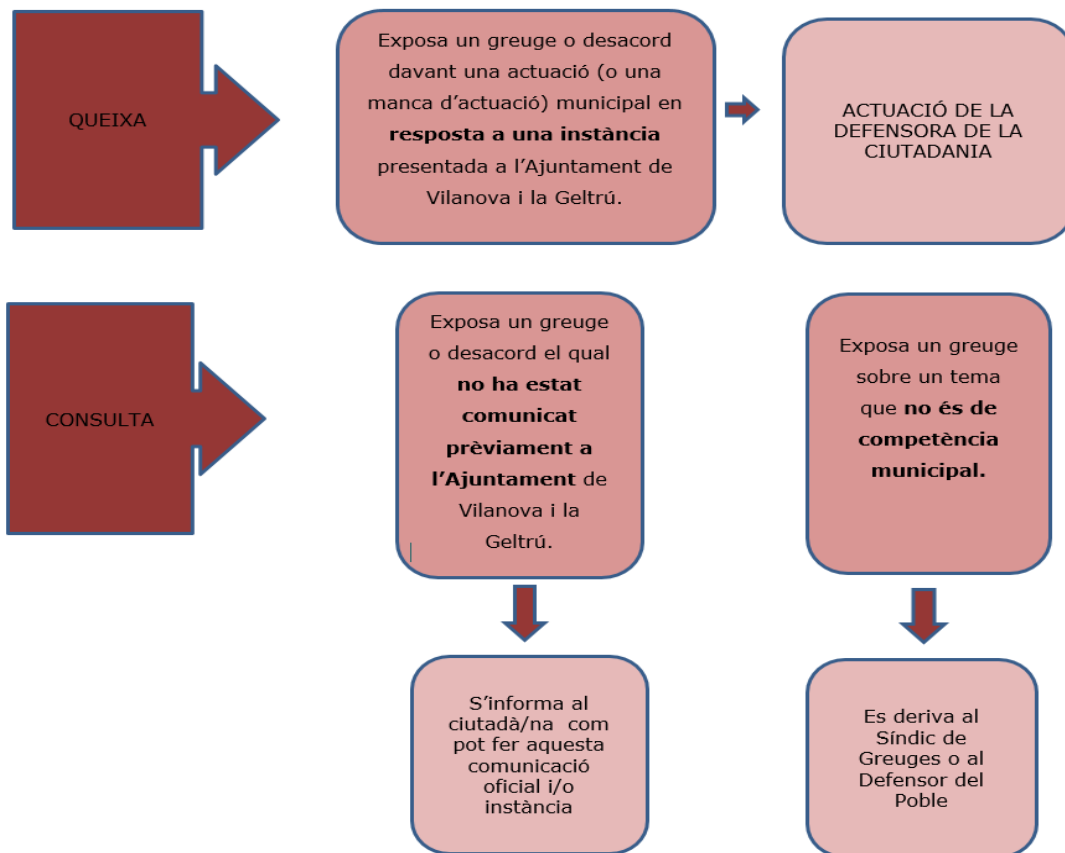
L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania té la seu al Centre Cívic La Geltrú, és aquí des d'on treballa per garantir i consolidar el dret de la ciutadania a una administració propera, transparent i eficaç.



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

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

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





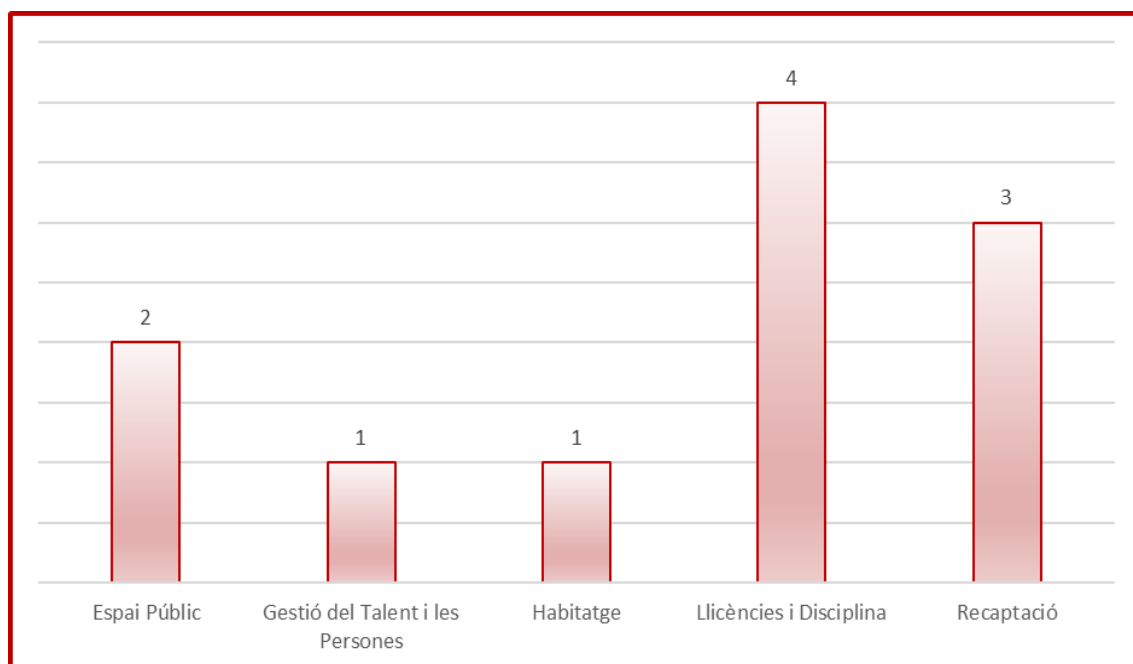
2. QUEIXES ATESES L'ANY 2025

2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes

L'any 2025 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de **11 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.

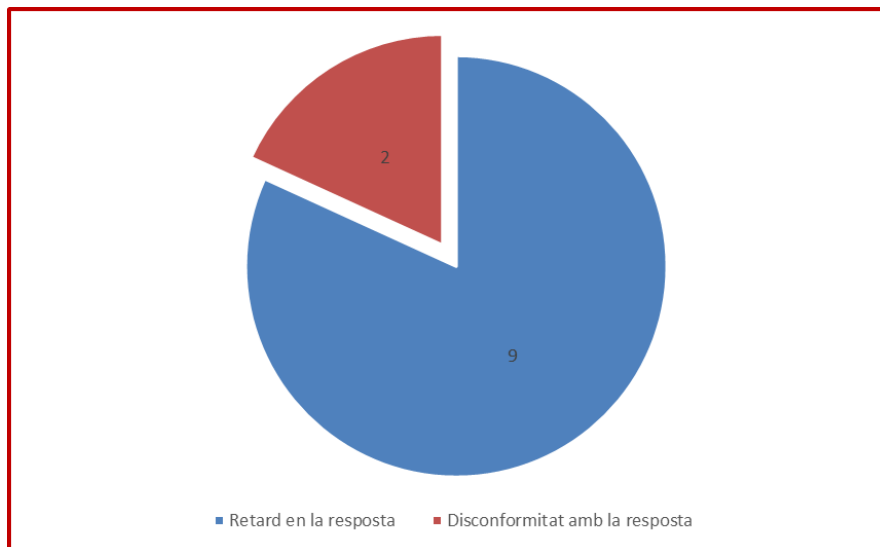
De les 11 queixes, el Servei de Llicències i Disciplina i Recaptació han estat qui ha acumulat a la nostra oficina la majoria de les queixes, seguides del d'Espai Públic. **El detall de les queixes rebudes el trobareu a l'annex 1.**



Gràfic 1 Serveis Municipals objecte de les queixes

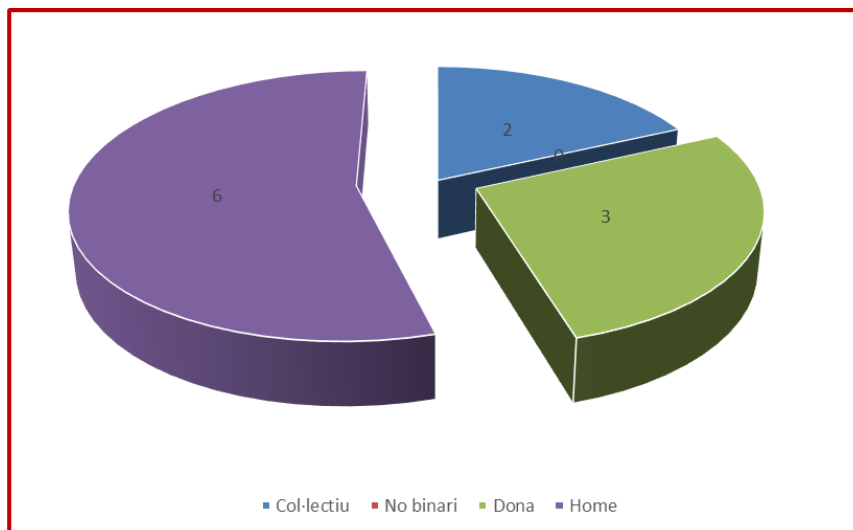


Pel que fa a la classificació de les queixes, la major part d'aquestes, un total de 9, han estat motivades pel retard en la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà/na. La resta de les queixes (2) han estat causades per la disconformitat de la persona amb la resposta municipal obtinguda.



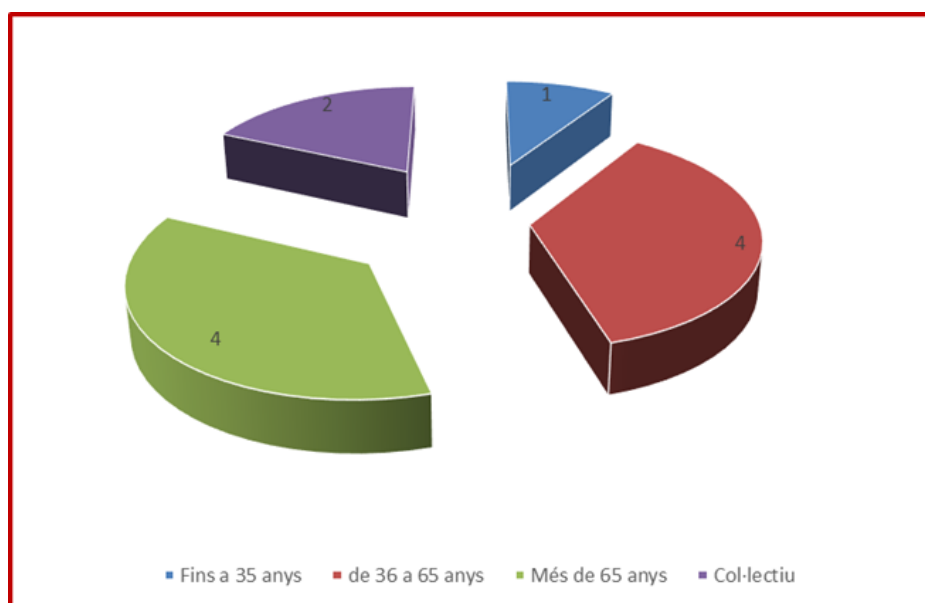
Gràfic 2 Causa de les queixes

La Defensora de la Ciutadania acull demandes individuals o de col·lectius, en aquesta gràfica podrem observar que aquest any la iniciativa d'homes ha estat una mica per sobre de les dones, mentre que hi ha hagut 2 casos presentats per col·lectius.



Gràfic 3 Iniciativa de les queixes

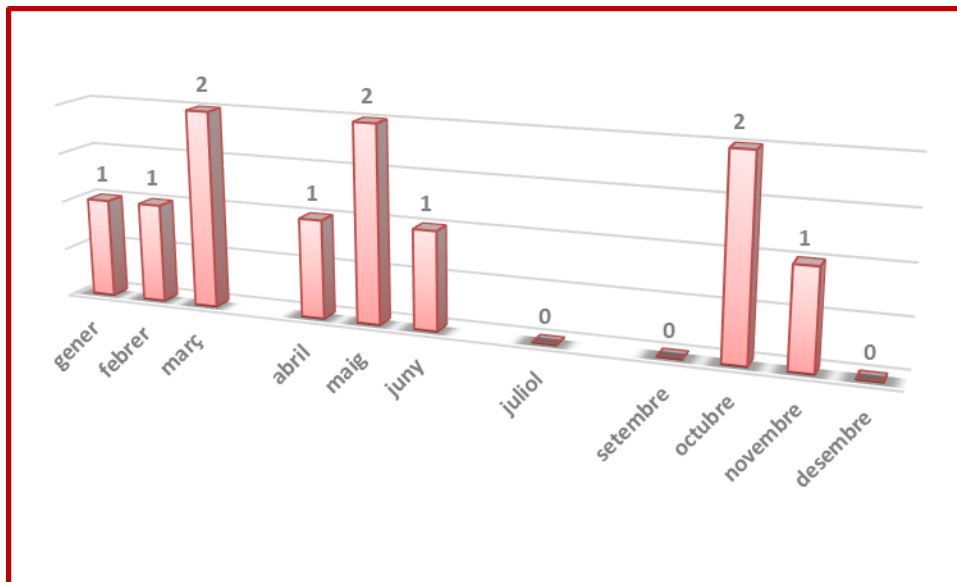
Les franges d'edat de les persones que s'han adreçat a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania queda reflectida en la següent gràfica:



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

Si analitzem les queixes rebudes per mesos veurem que s'ha repartit durant tot l'any, mentre que els mesos de juliol, setembre i desembre no s'ha rebut cap incidència:

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



Gràfic 5 Distribució mensual de les queixes

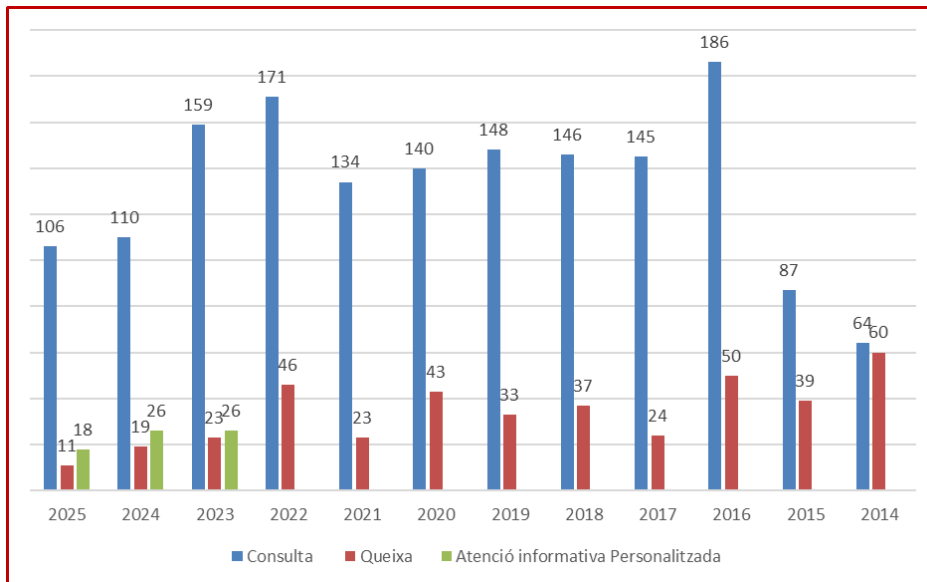
Voldríem remarcar l'evolució que, sobre tot a partir de l'any 2015, ha patit la tipologia dels expedients (queixes i consultes) que s'obren a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Com podem veure al gràfic, amb color blau s'expressen el nombre de casos en el 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 2025 s'han obert 18 expedients d'aquesta modalitat que han requerit un total de 39 atencions.**



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

2.2. Com poden els ajuntaments assolir els ODS de 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,



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

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 objectius de desenvolupament sostenible i queixes rebudes

Aquests són els **Objectius de Desenvolupament Sostenibles** relacionats amb les **11 queixes** rebudes aquest 2025.

L'Ajuntament ha d'enviar l'informe en 30 dies, al 2025 ha trigat **24 de mitjana, però ha deixat sense resposta 3 expedients.**



Expedient 43/25 Retard en la resposta sobre una sol·licitud d'eliminar arrels d'una palmera que s'havia talat.



Expedient 46/25 Retard en la resposta sobre una sol·licitud de llicència per el contracte de subministrament d'aigua.



Expedient 12/25 Disconformitat amb la resposta sobre el cobrament taxa d'escombraries industrials abans inici activitat.
Expedient 102/25 Disconformitat amb la resposta sobre el cobrament taxa d'escombraries industrial a un negoci de coworking.



Expedient 62/25 Retard en la resposta sobre la reclamació de la manca de bonificació relatiu a la instal·lació de plaques solars.
Expedient 111/25 Retard en la resposta sobre la sol·licitud de reposició de la bonificació per instal·lació de plaques solars.



Expedient 24/25 Retard en la resposta sobre una petició del propietari d'un pis del Parc Públic Municipal
Expedient 123/25 Retard en la resposta d'una petició de reposició d'uns contenidor.



Expedients 5/25 Disconformitat amb la resposta sobre una sortida de fums fora de normativa.
Expedient 23/25 Manca de resposta sobre reclamació devolució drets d'examen.
Expedient 48/25 Queixa per incompliment decret del tancament establiment restauració.

Relació proporcional de les **consultes i atencions (124 expedients)** amb els Objectius de Desenvolupament sostenible.





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

En la memòria d'aquest any podreu veure que ha baixat els temps de resposta: de 53 dies a 24; i també les queixes. Això representa una gran millora respecte d'altres anys.

M'alegra comprovar que el nostre Ajuntament respon amb més rapidesa i claredat.

La major part de la nostra feina ara és escoltar i acompanyar la ciutadania en els seus dubtes. L'administració és força complexa i costa saber a qui t'has de dirigir en cada cas, tot i que la pàgina web és força completa però sempre es pot millorar.

Hi ha temes que malauradament arrosseguem de fa temps.

Quants anys fa que la ciutadania espera uns banys públics? Sobretot els que fan llargues caminades que acaben a les platges i a l'hivern no tenen cap opció de WC. La majoria d'establiments estan tancats als matins fora de la temporada d'estiu. Crec que hi ha al mercat molts tipus de WC per poder trobar-ne algun adequat a les necessitats de la nostra ciutadania.

També és molt urgent trobar la manera de reubicar les persones sense llar.

En el seu moment (2008) es va optar per ajudar els bancs sense tenir present totes les persones que acabarien sense llar, ens trobem que ningú els va escoltar i no es va fer res, ara no tenim prou habitatge per les persones que en el seu moment es van quedar sense llar i les que han vingut a treballar, a fer aquelles feines que nosaltres no volem fer però que sense elles no es pot funcionar.

És un dels drets fonamentals tenir habitatge, una llar on viure i créixer amb seguretat i sense el neguit de pensar quan els faran fora.

Ahora, també es fa imprescindible un alberg per les persones que viuen i pateixen al carrer. No ens valen les excuses de terminis, licitacions, reparacions... és urgent i com he dit abans, avui dia hi ha solucions molt imaginatives.

Altres temes que necessiten solucions són les taxes d'escombraries en nous establiments com els coworkings. El mateix passa en aquells que per obrir un negoci demanen una subvenció i han de donar-se d'alta quan encara s'han de posar en marxa, cosa que obliga a pagar taxes abans de tenir ingressos.

Així com les sancions per ús indegut de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. S'ha de treballar per sancionar a les persones que fan un mal ús



Secretaria General

d'aquestes targetes. Malauradament en són moltes, però també hem de valorar quines són les circumstàncies que porten a algunes persones a no fer prou bé les coses.

Aquests temes estan legislats, però la llei no ho pot contemplar tot. La llei la fan els parlamentaris amb molt d'esforç, però són humans i no tenen ni poden saber com evolucionaran les coses ni les circumstàncies de cada persona en cada moment. Per tant hem de contemplar la vessant humana, l'escolta dels afectats, les circumstàncies personals de cada cas. Hem de poder modificar les accions que duem a terme.

Per últim, com podreu llegir, hi ha tres queixes sense respondre, des de fa més d'un any.

Una d'elles afecta directament el nostre Ajuntament.

Tots ens podem equivocar, som humans, però si l'errada la fa un ciutadà, se li demana ràpidament la correcció sota amenaça de sanció. Per què no respon l'administració amb la mateixa rapidesa? El ciutadà ha d'assumir l'errada de l'administració? Per què quan es dona una resposta no es fa complir?

Volem que els nostres ciutadans confiïn en l'administració o en els nostres representants, però aquests no escolten, tan sols senten, que no és pas el mateix massa vegades les lleis es fan sense haver consultat els afectats, ni les seves inquietuds.

Com heu pogut llegir poc a poc anem millorant però ens hem d'esforçar més en l'escolta, el diàleg, el valor dels drets humans, els objectius de desenvolupament sostenible i l'ètica per poder dur a terme un bon govern. No ens podem excusar ni fer prevaldre sempre la llei, sense haver escoltat abans els afectats, perquè les lleis poden i han d'adaptar-se als canvis necessaris en cada època.

RECOMANACIONS

Servei de Gestió Tributària i Recaptació- 2 d'abril de 2025

Recomanació a instància d'un ciutadà que es queixa que hagi de pagar la taxa d'escombraries industrials quan encara no havia iniciat l'activitat del seu comerç, tot i que ja l'havia donat d'alta per motius fiscals. La Defensora fa arribar escrit de recomanació al servei explicant que en els casos que es pot demostrar que encara no s'ha generat cap residu, creu que s'haurien de poder revisar.

Recomanació no acceptada

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

Servei de Gestió del Talent i les Persones i Serveis Jurídics- 7 de març de 2025

Recomanació a instància d'una ciutadana que va formalitzar sol·licitud de participació en diferents ofertes del concurs demèrits d'aquest ajuntament sobre la gestió de les borses derivades dels processos d'estabilització, i la prevalença entre les diferents borses. Segons contava a les bases:

"Les persones que hagin 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 arribin a la puntuació mínima establerta per ser inclosos, se'ls retornarà l'import abonat en concepte de drets d'examen si fan la corresponent petició per escrit."

Donat aquest cas, tot i que la ciutadana va fer la corresponent petició per escrit de la devolució a l'any 2023, no se li ha resolt. Davant aquesta situació, la Defensora de la Ciutadania presenta recomanació instant a la resolució positiva i devolució dels imports.

Recomanació sense resposta en les diferents actuacions presentades.

Servei d'Expedients Sancionadors- 11 de novembre de 2025

Recomanació per una queixa d'un ciutadà respecte a la sanció per l'ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. En el moment de la denuncia el ciutadà havia depositat al cotxe una fotocòpia de la mateixa, ja que desconeixia l'obligatorietat de fer servir l'original. El ciutadà reconeix l'error i accepta una sanció proporcional, però l'ús fraudulent queda descartat quan l'agent va poder veure in situ i així va deixar constància a la denúncia, que el ciutadà venia acompanyat de la persona titular de la targeta amb cadires de rodes. La Defensora de la Ciutadania tramita una recomanació de revisió de la sanció.

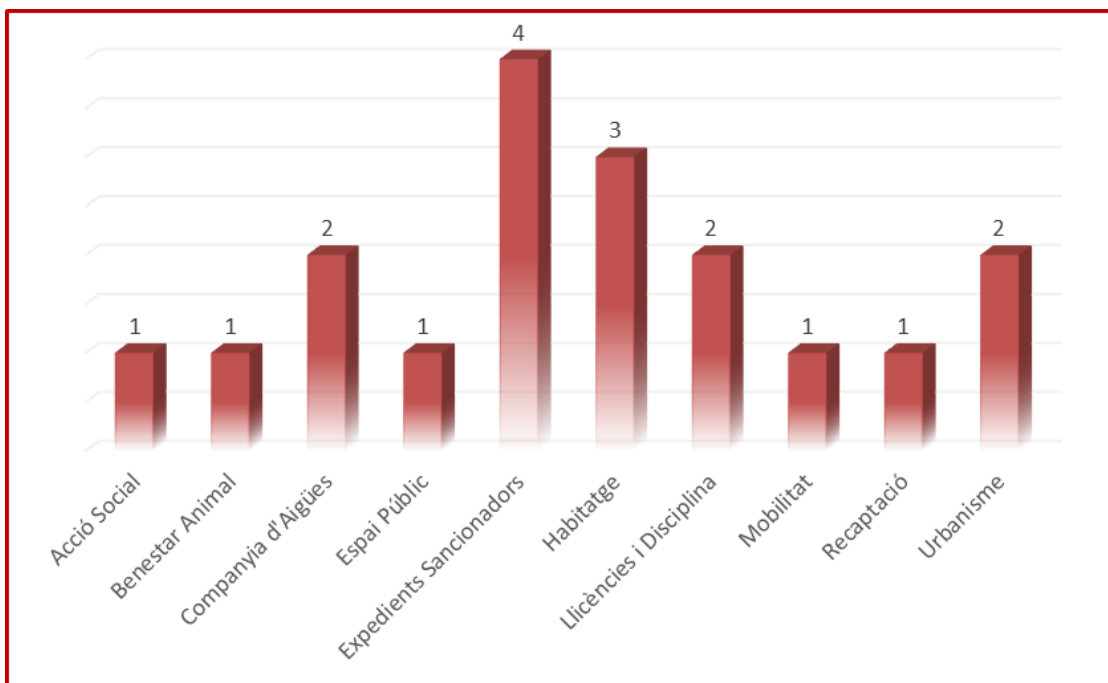
Recomanació no acceptada



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 18 expedients oberts en aquesta categoria els podeu trobar a l'annex 2.**

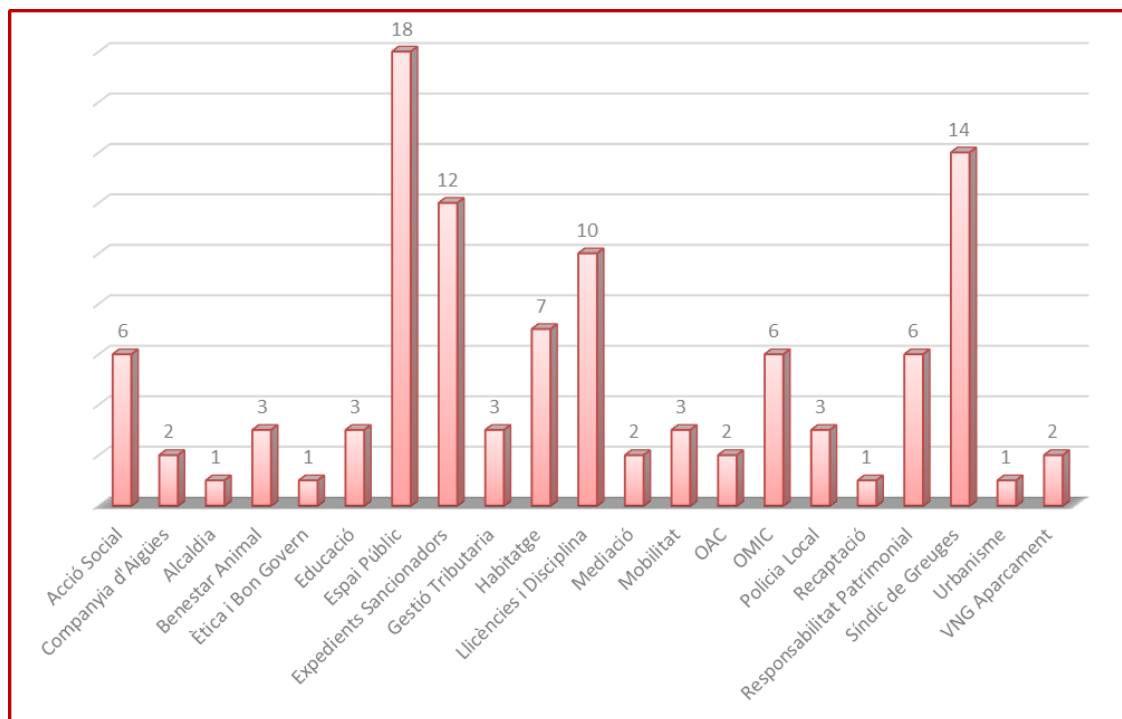


Serveis Municipals objecte de les Atencions Informatives Personalitzades

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 106 expedients oberts en aquesta categoria els podeu trobar a l'annex 3.**

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>.



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 2025-2026, a través del Programa d'Animació Educativa (PAE) de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, s'ha ofert des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, la possibilitat de fer xerrades a escoles i instituts, amb l'objectiu de donar a conèixer la institució al jovent.

Durant aquest 2025 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":

- 21 de març – Aula Universitat de Gent Gran UPC.
- 30 d'abril - Institut Joaquim Mir, alumnes del cicle de Gestió Administrativa d'àmbit Jurídic.
- 8 de maig-Institut Joaquim Mir, alumnes del cicle de Gestió Administrativa.

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



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Secretaria General

Document electrònic
Número de validació: 16340406313175375534



AULA D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA
DE LA GENT GRAN VILANOVA I LA GELTRÚ

Divendres 21, a les 18,30 h. a la sala d'actes de la UPC

* Els nostres drets davant l'administració

NÚRIA PLANA MORATA

Defensora dels drets humans

Actualment és la Defensora de la Ciutadania de VNG



Alumnes de Cicle Formatiu 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>.

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



Alumnes de Cicle Formatiu a l'Institut Joaquim Mir

4.4. Formacions

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

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.

30 de gener – Guies per elaborar Memòries/informes anuals.

14 de febrer – Necessitats específiques del Fòrum per a municipis de més de 50.000 habitants.

1 d'abril- Mediació.

6 d maig- Contaminació acústica.

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>.



III Jornada Mediem

El dimecres 29 de gener, en format virtual i amb motiu del Dia Europeu de la Mediació, el Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, a través de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya ha organitzat la **III Jornada MEDIEM "La intermediació en la resolució de conflictes en l'habitatge i la mediació en l'edificació i la rehabilitació"**.

En la **III Jornada MEDIEM "La intermediació en la resolució de conflictes en l'habitatge i la mediació en l'edificació i la rehabilitació"** es van debatre els aspectes rellevants relacionats amb la mediació i l'habitatge, com les afectacions en els Mètodes Adequats de Solució de Controvèrsies (MASC) introduïdes per la *Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia el Servicio Público de Justicia*. També es posarà en valor la intermediació, com a eina per a resoldre els conflictes i es debatrà sobre la mediació en conflictes derivats de l'edificació i la rehabilitació d'habitatges.

Trajectòries formatives i projectes de futur dels joves d'origen migrant

El 5 de febrer en format virtual a través de la Síndica de l'Hospitalet, els investigadors que han fet l'informe, **"Trajectòries formatives i projectes de futur dels joves d'origen migrant a L'Hospitalet"**. L'estudi l'ha fet l'Observatori de la infància de l'Hospitalet i ha analitzat les trajectòries formatives i projectes de futur dels joves d'origen migrant de L'Hospitalet **posant de manifest la importància que tenen, entre d'altres, l'habitatge i l'empadronament**.

Nou Reglament d'Estrangeria. RD 1155/2024, de 19 de novembre

El dia 16 de maig, de 10 a 14 hores, a la Sala d'Actes de l'Institut Municipal d'Educació i Treball (IMET). Aquesta formació té com a objectiu analitzar les novetats i modificacions en les modalitats d'arrelament, el reagrupament familiar i l'accés als visats i les autoritzacions de residència, així com estudiar l'impacte d'aquests canvis en els processos administratius corresponents. La sessió anirà a càrrec de Carles Beltran, doctor en Antropologia Social i llicenciat en Geografia per la Universitat de Barcelona, actual director del Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) de CCOO de Catalunya i responsable d'immigracions d'aquesta entitat.



Qüestions bàsiques d'estrangeria per a una sindicatura local

El dijous 3 de Juliol en format virtual. *Llei d'estrangeria. Novetats i que hi ha al darrere d'un migrant que s'acosta a les nostres oficines.* Ponent: Josetxo Ordoñez , advocat, professor de la UPF i la UOC i expert en estrangeria.

XIII Jornada de la Inclusió Social a Vilanova i la Geltrú

El 5 de novembre a l'edifici Neàpolis de Vilanova i la Geltrú, amb el títol Desigualtats que ens travessen. El repte de construir en comunitat, va tenir lloc aquesta jornada

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 2024. 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'Ordenació Urbanística Municipal (POUM)

La sessió a càrrec de **Joaquim Sabaté**, catedràtic d'Urbanisme i Ordenació del Territori a la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i membre de l'equip redactor de l'Avanç del POUM. Amb una àmplia trajectòria en planificació urbanística i desenvolupament territorial, ha estat implicat en nombrosos projectes de transformació urbana tant a Catalunya com a nivell internacional. La seva experiència i visió estratègica seran claus per entendre els reptes i oportunitats de la nostra ciutat. Dijous 13 de març a les 18h a la Biblioteca Museu Victor Balaguer

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 25 de febrer.

Reunió de la Comissió del 27 de juny.

Reunió de la Comissió del 17 de juliol.

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 8 d'octubre

Retorn Diagnosi Pla Estratègic

El dia 12 de maig de 2025, de les 18.00 h a les 19.30 h a la sala Crea&Co de Neàpolis . El motiu d'aquesta trobada va ser presentar el document de la diagnosi i les primeres actuacions del Pla Estratègic, elaborat a partir de les aportacions fetes en les trobades de treball en què la Defensora de la Ciutadania ha participat.

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 2025:

Dia 1 d'abril

Sani Ladan, (Camerun) Graduat en Relacions Internacionals i Educador Social, és formador intercultural i especialista en política exterior, seguretat i migracions internacionals. Treballa d'analista internacional i investigador especialitzat en temes relacionats amb Orient Mitjà , Àfrica central i Occidental. Sani és panafricanista, antiracista i activista per a la defensa dels Drets humans, membre de l'Associació Elin (Ceuta) i creador del podcast " Àfrica en 1 click". Autor del llibre *La luna està en Duala*, publicat amb l'editorial Plaza y Janés de Penguin i presentat a Casa Àfrica al maig del 23.

Maria Galindo (Bolívia) activista, psicòloga, escriptora i comunicadora, cofundadora i líder del col·lectiu Mujeres Creando, grup anarco feminista creat a Bolívia al 1992, referent de la lluita feminista. Es van donar a conèixer per les seves intervencions artístiques a l'espai públic. Sobretot, els seus grafitis adornen els carrers de La Paz i altres ciutats. En el seu activisme social ha donat veu a grups discriminats, criticat i assenyalat conductes patriarcales. Ha publicat diversos llibres, articles i assaigs en mitjans acadèmics i independents. Defensora dels drets de les dones a Bolívia.

Activitats de l'edició de tardor 2025:

Dia 7 d'octubre - Richmond Kennedy Quarcoo – Activista temes mediambientals.

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

És oficial de la Marina Mercant i la escola d'estiu de Oceanografia Costera y Medi Ambient de **Ghana**. Relació amb la lluita contra el canvi climàtic medi ambient, en especial la reducció de la contaminació dels plàstics a les platges de Ghana.

Dia 8 d'octubre – Maria del Lourdes Ruiz, “Mama Lulu” – Activista per a les persones desaparegudes a Mèxic

Colectivo Luz de Esperanza. Col·lectiu de famílies que busquen a parents desapareguts a Jalisco, **Mèxic**. El tema de desaparicions forçades i el paper dels familiars en la cerca és potent i en moltes ocasions invisibilitzat.



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>.



Tres imatges on podem veure intervencions de la Regidora Míriam Pérez, la Defensora de la Ciutadania i un dels ponents (Richmond Kennedy Quarcoo), activista de temes mediambientals.

Consell d'Associacions Veïnals

Reunió del Consell d'associacions veïnals celebrada de forma presencial el 27 de gener, a les 18.30 h al Saló de Plens de l'Ajuntament.

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.

- Primer Consell dels Barris de la Collada, Fondo Somella i l'Aragai, dimarts 18h de febrer al Centre Cívic i Esportiu La Collada- Els Sis Camins.
- Primer Consell dels Barris de la Geltrú i Masia Nova, dimarts 25 de març, a les 18h al Centre Cívic La Geltrú.
- Primer Consell de Barris del Prat i Santa Maria, dimarts 10 de juny, a les 18.30 h.

Consell de Medi Ambient

- Dimarts dia 18 de març a les 18.00 hores, a la sala de la planta baixa de Neàpolis.
- Dimarts dia 29 de juliol a les 18.30 hores, a la sala Viver Crea&Co de Neàpolis.

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

- Dimarts 11 de novembre, a les 18 h, al Centre Cívic La Geltrú, sessió informativa sobre el Pla de Mobilitat Urbana Sostenible de Vilanova i la Geltrú.

Sessió Informativa Sobre Accions De Prevenció En Nuclis Periurbans

Des de el Servei de Medi Ambient es va organitzar aquesta sessió informativa sobre accions de prevenció en nuclis periurbans que va tenir lloc el dia 12 de juny a les 2025 de les 18 a les 19:30h a la Masia d'en Cabanyes.

Audiència pública presentació Pressupost Municipal 2026

El divendres 3 d'octubre de 2025, a les 18.30 h, va tenir lloc l'Audiència pública de presentació del Pressupost municipal 2026 i de les Ordenances fiscals per a l'any vinent. Aquesta sessió, oberta a tota la ciutadania i al teixit associatiu, té com a objectiu compartir les principals línies del pressupost i recollir aportacions. Sala Auditori Neàpolis.



5. RECURS DE NOTÍCIES

EIX DIARI

Ple municipal

La Defensora de la Ciutadania insta l'Ajuntament a millorar els terminis de resposta a la ciutadania

La mitjana de temps d'espera ha estat de 53 dies, quan el termini establert hauria de ser de com a màxim 30 dies



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

La Defensora de la Ciutadania insta l'Ajuntament a millorar els terminis de resposta a la ciutadania. Ajuntament de Vilanova

Redacció | Vilanova i la Geltrú
08-04-2025 07:52

Núria Plana, Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, ha presentat aquest dilluns al Ple extraordinari la memòria d'activitat corresponent a l'any 2024, on ha posat de manifest la necessitat que l'Ajuntament redueixi els terminis de resposta a les instàncies presentades per la ciutadania.

Segons ha exposat Plana, el nombre de queixes ha disminuït respecte de l'any anterior (19 davant les 23 del 2023), però la majoria d'aquestes –fins a 17– continuen sent per retards en la resposta municipal. La mitjana de temps d'espera ha estat de 53 dies, quan el termini establert hauria de ser de com a màxim 30 dies.

A més del retard, Plana també ha remarcat la manca d'empatia en les respostes municipals, que sovint considera "massa legalistes" i desconnectades de la realitat i les inquietuds de la ciutadania. "Cal saber escoltar i entendre la causa del conflicte", ha assenyalat durant la seva intervenció.

Els grups municipals han agraït la tasca de la Defensora i han coincidit en la importància d'assumir les recomanacions de la memòria per millorar l'atenció a la ciutadania. El govern municipal s'ha compromès a fer més difusió d'aquesta figura com a eina de garantia de drets.

Durant el 2024, l'Oficina de la Defensora va rebre 110 consultes i assessoraments, un descens respecte a les 159 de l'any anterior. A més, es van obrir 26 expedients d'atenció informativa personalitzada, que sumen un total de 59 actuacions, moltes relacionades amb serveis socials, espai públic o recaptació.

Entre les queixes tramitades, quatre van estar relacionades amb el servei d'Espai Públic (contenidors, sorolls, brutícia), quatre amb Llicències i Disciplina (instal·lació de plaques fotovoltaïques i altres obres), i tres amb expedients sancionadors per multes d'aparcament. De les 19 queixes gestionades, 18 s'han resolt i una continua en procés.

La Defensora continua apostant per acostar el servei a la ciutadania a través de visites periòdiques als barris i activitats divulgatives a escoles, instituts i altres espais cívics. A més, vincula la seva activitat als Objectius de Desenvolupament Sostenible, amb la voluntat de contribuir a una societat més justa i sostenible.

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania és un servei gratuït i independent que vetlla pels drets de la ciutadania en relació amb l'administració local i els seus organismes.

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



6. 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.

Assemblea General Ordinària anual del FòrumSD, el 20 de febrer de 2025 a Badalona.

L'Assemblea es porta a terme de forma presencial al BCIN de Badalona. Dintre de l'ordre del dia hi ha la candidatura de la nova Junta i el Pla de treball 2025.

Presentació "El padró, una porta als drets?"

Dimarts dia 13 de maig es va portar a terme aquesta presentació sobre dues investigacions del padró en les quals el Fòrum SD ha col·laborat.

1. Investigació sobre el padró a la província de Girona. **"El padró, una porta als drets?"** Universitat de Girona. Eduard Carrera i Joan Roura (Coordinadora d'entitats Girona). En aquesta investigació els síndics de Girona varen participar explicant les seves casuístiques, problemes i necessitats.
2. El padró en l'entorn Rural. **"Reptes al món rural en l'accés al padró"** Fundació FICAT. Laia Costa. El Fòrum SD ha col·laborat en tot l'informe i el treball de camp.

L'Eduard Carrera i la Laia Costa, com a investigadors principals de cadascun, van fer una breu presentació dels informes i posteriorment es va obrir un debat amb ells.



ANNEX 1

Expedients de queixes rebudes

A continuació es mostra el resum de cada una de les 11 queixes rebudes, ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient. De totes aquestes queixes han quedat 3 sense resposta.

Espai Públic

Expedient 43/25 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'eliminar les arrels d'una palmera que impedeixen la correcta instal·lació de l'ascensor a una comunitat de veïns. La Defensora de la Ciutadania tramita una petició de resposta. Finalment la comunitat rep resposta indicant el correcte procediment per tramitar aquesta petició.

EXPEDIENT TANCAT

Expedient 123/25 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta a una instància sobre una sol·licitud de canvi de contenidors per estar malmesos. Es porta a terme el tràmit de petició de resposta des d'aquesta oficina. Finalment la ciutadana ens comunica que ja han rebut la resposta corresponent del departament.

EXPEDIENT TANCAT

Gestió del Talent i les Persones

Expedient 23/25 Gestió del Talent i les Persones

Queixa per la manca de resposta municipal a la queixa d'una ciutadana que reclama la devolució de les taxes per drets d'examen, tal com marcaven les bases de les convocatòries i complint els requisits que aquestes marcaven per poder reclamar-les. La Defensora de la Ciutadania tramita una recomanació en aquest sentit.

RECOMANACIÓ SENSE RESPOSTA

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 62/25 Gestió Tributària i Recaptació

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

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud en relació a l'estat de dos expedients relacionats amb una subvenció per obres i taxa d'instal·lació d'unes plaques fotovoltaïques, ja que encara està pendent de rebre la bonificació. La Defensora de la Ciutadania tramita petició de resposta. Finalment el ciutadà ens comunica que ha rebut el pagament de la subvenció corresponent.

EXPEDIENT TANCAT

Expedient 111/25 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud de reposició de la bonificació de l'IBI per instal·lació de plaques fotovoltaïques. Finalment se li comunica a la ciutadana des del Servei que, segons s'estableix a l'article 19.7 de l'Ordenança Fiscal número 1, per a poder gaudir dels beneficis fiscals és condició indispensable no tenir cap deute pendent amb l'Ajuntament.

EXPEDIENT TANCAT

Habitatge

Expedient 24/25 Habitatge

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'un ciutadà que va cedir un pis de propietat seva per lloguer social i ara vol rescindir el contracte. La Defensora de la Ciutadania tramita petició de resposta. Finalment el departament d'Habitatge trameta la resposta corresponent.

EXPEDIENT TANCAT

Llicències i Disciplina

Expedient 5/25 Llicències i Disciplina

Queixa per la resposta municipal a la sol·licitud d'un ciutadà sobre una sortida de fums d'una cuina en una comunitat, ja que se li dona resposta derivant-lo al Servei de Mediació, quan sembla que es tracta d'un cas d'incompliment de normativa de sortida de fums. Es fa una intervenció de la Defensora de la Ciutadania.

EXPEDIENT PENDENT DE RESPOSTA

Expedient 46/25 Llicències i Disciplina

Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud d'autorització per l'alta de subministrament d'aigua. La Defensora de la Ciutadania tramita petició de resposta sobre la possibilitat de fer aquesta alta i en cas negatiu, quines circumstàncies serien necessàries per poder fer aquesta contractació. Finalment el ciutadà rep la resposta corresponent.

EXPEDIENT TANCAT



Expedient 48/25 Llicències i Disciplina

Queixa per la resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud d'uns veïns sobre uns sorolls i deficiències en el sistema de fums d'un establiment de restauració. Han rebut un decret on s'ordena el tancament de l'establiment fins que es prenguin les mesures necessàries per evitar les molèsties al veïnat, però la realitat és que les molèsties persisteixen i no han tancat l'establiment en cap moment. La Defensora de la Ciutadania tramita recomanació i parla directament amb el servei.

EXPEDIENT PENDENT DE RESPOSTA

Recaptació

Expedient 12/25 Recaptació

Queixa d'un ciutadà per haver de pagar unes taxes d'escombraries del seu negoci, quan encara no estaven exercint l'activitat. S'han presentat al·legacions però no han estat acceptades. La Defensora de la Ciutadania presenta recomanació que siguin acceptades, ja que encara que el negoci estigués donat d'alta, es pot demostrar fàcilment que no hi va haver activitat fins l'any següent. La recomanació no és acceptada, ja que segons diu la conclusió de l'informe, no es pot eximir a un subjecte passiu del pagament de la taxa d'escombraries si s'està donat d'alta d'un activitat econòmica i, conseqüentment, no es pot acceptar la seva recomanació.

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA

Expedient 102/25 Recaptació

Queixa d'un ciutadà per la resposta rebuda a la seva sol·licitud de rectificació de la taxa d'escombraries industrials perquè no va poder presentar l'auditoria de residus. També comenta que el seu negoci de coworking, l'Ajuntament no té en compte que les empreses que lloguen els locals també paguen aquesta taxa. La Defensora de la Ciutadania tramita recomanació de revisió d'aquest cas i altres com aquest per la particularitat que presenta.

RECOMANACIÓ NO ACCEPTADA



ANNEX 2

Expedients d'atencions informatives personalitzades

A continuació es presenta el resum dels 18 expedients d'atencions informatives personalitzades rebudes durant l'any 2025, ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

Acció Social

Expedient 128/25 Acció Social

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha rebut una resposta negativa a la sol·licitud d'accés a la informació d'un expedient obert del seu fill. La Defensora de la Ciutadania realitza una consulta amb el Servei i rep informació per traslladar als interessats de quines actuacions han de fer per tal de tenir-hi accés.

Benestar Animal

Expedient 101/25 Benestar Animal

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha rebut varies sancions referent a la possessió de gossos PPP i comenta que no té recursos per fer front a aquestes sancions. També comenta que ha intentat presentar tota la documentació requerida. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb el servei, se li explica que una de les sancions si que es pot fer recurs de reposició. Es recomana que es presenti escrit amb tota la consecució dels fets ordenats cronològicament, per tal que es vegi clar tot el procés.

Companyia d'Aigües

Expedient 15/25 Companyia d'Aigües

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania en representació d'una comunitat de veïns que han rebut una sanció per no realitzar els canvis als comptadors d'aigua que marca l'ordenança d'estalvi d'aigua, dintre dels terminis establerts. La Defensora de la Ciutadania demana informació sobre el cas, ja que aquests veïns quan reben la sanció, ja han fet aquests canvis. L'informe que rep la Defensora deixa plenament acreditat l'incompliment continuat de l'ordenança d'estalvi d'aigua des del 20 de gener de 2013 fins l'actualitat.



Expedient 26/25 Companyia d'Aigües

Consulta d'un ciutadà per una fuga d'aigua que es va produir l'any passat, des de la Companyia d'Aigües se li ha ajustat la factura inicial per tractar-se d'una fuga interna, però el ciutadà demana poder pagar a terminis. Des de l'Oficina es consulta amb el servei si és possible i com es pot tramitar aquesta petició i se li trasllada aquesta informació al ciutadà.

Espai Públic

Expedient 53/25 Espai Públic

Rebem escrit de representants de l'AFA d'una escola de la ciutat de Vilanova i la Geltrú, demanant ajuda de la Defensora de la Ciutadania sobre una demanda que han tramitat a l'Ajuntament, sobre espais de lleure pels infants prop de les escoles i que sembla que requereixen de la intervenció del servei municipal per no estar en molt bon estat. La Defensora de la Ciutadania consulta amb el Servei l'estat de la sol·licitud i es rep resposta amb la planificació de la intervenció corresponent.

Expedients Sancionadors

Expedient 1/25 Expedients Sancionadors

Ciutadà que demana ajuda per reclamar la devolució d'una sanció que li han embargat del compte. Aquesta sanció ja va ser pagada i va aportar la documentació necessària a l'Ajuntament. La Defensora de la Ciutadania pregunta sobre aquest tema al servei corresponent, el qual li informen que, un cop han vist l'error, es tramita la resolució per a l'arxiu de l'expedient i retorn de la part abonada.

Expedient 70/25 Expedients Sancionadors

Ciutadà que demana l'ajuda de la Defensora de la Ciutadania en la reclamació del resultat d'unes analítiques que va demanar quan va donar positiu en un control d'alcoholèmia. Ha rebut el Decret especificant que s'adjunten els resultats, però no és així. La Defensora de la Ciutadania parla amb el servei corresponent i poden comprovar l'error. Es torna a enviar el Decret, aquesta vegada amb la informació correcta.

Expedient 72/25 Expedients Sancionadors

Ciutadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha rebut una sanció per mal aparcament quan hi havia uns senyals provisionals de prohibit aparcar, la sanció va ser interposada fora del termini que indicava el senyal. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb el servei i segons li comuniquen, el vial on va ser sancionada, és una zona residencial i que hi ha un senyal al principi del carrer que ho indica, amb la qual cosa no es pot aparcar en



Secretaria General

cap cas. La Defensora trasllada al servei, que si aquest cas és així, no s'entén perquè es van posar aquets senyals provisionals de prohibit aparcar, ja que aquests poden donar confusió a la ciutadania.

Expedient 117/25 Expedients Sancionadors

Ciudadà que demana ajuda de la Defensora de la Ciutadania en relació a una sanció per l'ús fraudulent de la targeta per aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. En el moment de la sanció feia servir una fotocòpia, ja que ell no sabia que havia de portar sempre l'original. Però l'agent va poder veure in situ, que anava acompanyat per la persona titular de la targeta i que venien d'una visita mèdica. La Defensora de la Ciutadania trasllada al departament corresponent el seu desacord amb aquest tipus de sancions, quan el ciutadà pot demostrar clarament que no està fent un ús fraudulent.

Habitatge

Expedient 11/25 Habitatge

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania sobre un cas de desnonament imminent. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte tant amb el Servei d'Acció Social com d'Habitatge, on se li dona informació que estan fent seguiment de negociacions sobre la compra de l'habitatge, la ciutadana ha comentat que els tindrà al corrent de la resposta del propietari a la proposta de compravenda un cop hagi fet gestions amb entitats bancàries per valoració de préstec.

Expedient 21/25 Habitatge

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania sobre un cas de desnonament imminent. Es truca al departament d'Habitatge on s'informa a la Defensora que s'està fent un seguiment des d'Acció Social i han pogut endarrerir el llançament un mes, però que ha de buscar una alternativa residencial. Informació que es trasllada a la ciutadana.

Expedient 110/25 Habitatge

Ciudadana que porta arrossegant un problema d'habitatge fa anys, demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que té notificació de desnonament de la casa on viu, no té un altre lloc per viure i a més és una persona gran, malalta i vulnerable. La Defensora es posa en contacte amb el serveis d'Habitatge i Acció Social, on li comuniquen que és un tema que estan treballant i que se li està oferint una opció alternativa d'habitatge. També tenen previst l'acompanyament presencial pel dia del llançament. Es trasllada tota la informació a la ciutadana.



Llicències i Disciplina

Expedient 122/25 Llicències i Disciplina

Veïns que demanen la intervenció de la Defensora de la Ciutadania, ja que porten molt temps patint sorolls provinents d'un local d'oci que tanca molt tard i a més es produeixen baralles al carrer, fets que dificulten el descans dels veïns a més de tenir sensació d'inseguretat. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb responsables de l'Ajuntament, qui li traslladen que estan a sobre d'aquest cas i que s'estan portant a terme diferents actuacions. Se li trasllada aquesta informació als veïns i es demana fer un seguiment del cas.

Mobilitat

Expedient 83/25 Mobilitat

Matrimoni gran demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que han rebut una notificació de l'Ajuntament que els obliga a treure una rampa de ciment que hi ha a l'entrada del seu pàrquing, segons expliquen, necessiten posar alguna cosa que minimitzi el bot del cotxe a l'entrada i la sortida, ja que la senyora pateix una discapacitat. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb el servei, i se li explica que hauran de posar un element que no sigui inamovible com el ciment que hi ha ara mateix. Se li trasllada aquesta informació als ciutadans.

Recaptació

Expedient 89/24 Recaptació

Ciutadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que té una resolució estimatòria de subvenció de Tributs Municipals de l'any 2023 pendent de cobrament i creu que s'està trigant massa en fer la devolució corresponent. Es realitza una consulta al servei corresponent per preguntar pel retard. Se li trasllada la informació rebuda i passat uns dies ens informa que finalment ha rebut la devolució.

Urbanisme

Expedient 28/25 Urbanisme

Consulta d'unes ciutadanes que exposen que tenen problemes de convivència amb altres veïns en un passatge de la ciutat, són cases baixes i aquest passatge és privat. La Defensora de la Ciutadania consulta amb l'Ajuntament si el traspàs del passatge a mans públiques seria possible, tal com demanen les ciutadanes. Es rep resposta en el sentit que tot hauria de passar per una modificació del Pla General d'Ordenació i que aquest procés, en el cas que es porti a terme, seria a llarg termini.



Expedient 33/25 Urbanisme

Ciudadana que demana ajuda per un expedient que ve de l'any passat. Necessita un informe que no acaba d'arribar, ja que al Registre de la Propietat posa unes dades que no són correctes. La Defensora de la Ciutadania es torna a posar en contacte amb el servei per recordar que aquest cas encara està pendent de resolució. Finalment la ciutadana ens confirma que ja ha rebut l'informe.

ANNEX 3

Expedients de consultes rebudes

A continuació es presenta el resum dels 106 expedients de consultes rebudes ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

Alcaldia

Expedient 58/25 Alcaldia

Consulta d'un representant d'una comunitat de veïns, la seva queixa és que tenen al seu edifici un habitatge ocupat, cosa que comporta molts problemes de convivència. Han comunicat aquest fet a diferents serveis de l'Ajuntament i ara volen una entrevista amb el Sr. Alcalde. Es dona informació sobre el tràmit específic per demanar aquesta reunió.

Acció Social

Expedient 39/25 Acció Social

Consulta d'una ciutadana referent a un cas de desnonament. Segons comenta, es troba en una situació molt delicada i pregunta a la Defensora de la Ciutadania si ella pot fer alguna cosa per accelerar l'assignació d'un habitatge social. Se li explica que des de l'oficina no es pot fer més que sol·licitar seguiment del seu expedient al servei corresponent.



Secretaria General

Expedient 57/25 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que exposa que creu que no se li ajuda prou des del Servei d'Acció Social, es tracta d'una senyora que ja ha vingut altres vegades, se li explica que la seva assistenta fa tot el que pot per ella i que ha d'entendre que hi ha limitacions.

Expedient 63/25 Acció Social

Consulta d'un ciutadà que demana informació sobre com pot obtenir la renovació del seu NIE. Se li dona informació del servei que ofereix el Punt Òmnia, ubicat a la La Casa de Mar on hi ha una persona donant suport a la ciutadania i que disposen d'accés a internet per fer tràmits d'aquets tipus.

Expedient 129/25 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que es queixa dels ajuts rebuts, ja que segons ella, són insuficients. Se li explica que els recursos que disposa aquest Ajuntament són limitats i també se li informa que pot entrar sol·licitud al Consistori comunicant les seves necessitats.

Expedient 132/25 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que comenta que necessita un habitatge, s'ha quedat sense per no poder pagar el lloguer. Se li explica que qui pot ajudar-la és el servei d'Acció Social, ells li podran explicar el que ha de fer i quines opcions té.

Expedient 134/25 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que viu en una habitació llogada amb els seus dos fills, demana ajuda per aconseguir un habitatge. Se li explica que aquesta ajuda, en cas que sigui possible, se la podran gestionar des del Servei d'Acció Social.

Benestar Animal

Expedient 96/25 Benestar Animal

Consulta d'una ciutadana que viu al barri del Tacó, allà hi ha un edifici ocupat on tenen gossos que es passen les nits bordant i no els deixen dormir. Se li informa que ha de presentar escrit a l'Ajuntament comunicant aquest fet.

Expedient 113/25 Benestar Animal

Consulta d'uns ciutadans que viuen al Fondo Somella, comenten que al costat de casa seva hi ha un gos sol tot el dia en un solar, que l'amo només hi va un cop al dia per donar-li de menjar. El gos es passa tota la nit bordant. Se li recomana que entrin instància a l'Ajuntament comunicant aquest fet.



Secretaria General

Expedient 124/25 Benestar Animal

Consulta d'una ciutadà que ha rebut una comunicació administrativa referent al seu gos, de la qual no està d'acord i que vol presentar al·legacions. Se li explica com pot presentar les mateixes al departament corresponent.

Companyia d'Aigües

Expedient 107/25 Companyia d'Aigües

Consulta d'una ciutadana que es queixa del sistema de cobrament de les factures del subministrament d'aigües. Segons aquesta ciutadana la informació que surt al web sobre factures pendents pot crear confusió. La Defensora de la Ciutadania li explica que creu que l'actuació i el procediment que ha seguit l'Ajuntament és correcte i que el ciutadà és qui té l'obligació d'atendre el pagament quan arriba a l'entitat bancària i en cas de devolució fer-se càrrec de les despeses ocasionades.

Educació

Expedient 51/25 Educació

Consulta d'una ciutadana que no li han concedit plaça a l'escola que havia demanat pel seu fill. Com no està d'acord amb l'escola adjudicada, ha fet al·legacions. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha d'esperar la resolució de l'escrit d'al·legacions que ha presentat.

Expedient 66/25 Educació

Ciutadana que comenta que ha demanat plaça en una escola municipal per als seus dos fills, ja que aquest any han estat cada un en una escola diferent i per conciliar la vida familiar ha estat molt difícil. Ha fet la sol·licitud, però té por que no li concedeixin. La Defensora de la Ciutadania li comenta que ha d'esperar la resolució.

Expedient 116/25 Educació

Consulta d'una ciutadana que no està d'acord amb l'escola que li han adjudicat pels seus fills, ha presentat al·legacions. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha d'esperar a la resolució d'aquestes al·legacions.

Espai Públic

Expedient 3/25 Espai Públic

Consulta d'uns ciutadans que tenen davant de casa seva un arbre i les seves arrels estan aixecant la vorera, també es queixen de la manca de poda. Se'ls dona informació de com poden presentar sol·licitud a l'Ajuntament comunicant aquests fets.



Expedient 18/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que va comprar una casa on l'entrada al pàrquing de la mateixa hi ha un arbre al mig, amb la qual cosa no poden tenir accés. Des de l'Ajuntament ha rebut resposta explicant que aquesta situació és responsabilitat del constructor i si volen moure el l'arbre, l'Ajuntament pot fer els treballs però a càrrec del propietari. La Defensora indica que aquesta resposta de l'Ajuntament és correcta i si el constructor no es vol fer càrrec de la situació haurà d'anar per via judicial.

Expedient 45/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que es queixa de l'estat dels banys que estan instal·lats a la platja de la República, segons comenta, estan trencats, vells i oxidats. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 55/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que es queixa per la manca de poda d'uns arbres que embruten molt el carrer amb el seu fruit al Prat de Vilanova. Se li informa que ha de fer una sol·licitud a l'Ajuntament per comunicar aquest fet.

Expedient 59/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que es queixa de la manca de neteja al barri del Prat de Vilanova, se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 71/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que viu a un edifici al costat d'una plaça on els nens juguen habitualment a pilota, fent xuts molt forts contra la paret del seu edifici fet que provoca molt soroll. La Defensora de la Ciutadania li explica que qualsevol queixa ha de notificar-se en primera instància a l'Ajuntament.

Expedient 78/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que ha fet una sol·licitud a l'Ajuntament demanant un canvi d'ubicació d'un contenidor i una màquina de control horari d'aparcament per evitar acumulació d'aigua quan plou. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha d'esperar els 90 dies que disposa l'administració per donar resposta.

Expedient 80/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que vol saber si hi ha un horari establert per poder muntar i desmuntar les taules i cadires de les terrasses, comenta que el bar de sota casa seva ho fa a les 6h del matí i els desperta el soroll. Se li dona contacte per tal que pugui fer la consulta al servei corresponent.

Expedient 82/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que es queixa que dies després de la DANA, encara estigui tan bruta la sorra de la vorera de la platja. Diu que hi ha molts nens que han de



Secretaria General

jugar envoltats de brutícia i no entén perquè no es fa alguna actuació per netejar-ho. Se li explica que ha de notificar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 84/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que comenta que els embornals del carrer Unió estan en molt mal estat i amb les pluges que estan passant s'han de revisar per evitar inundacions. Se li informa de com pot presentar escrit a l'Ajuntament per comunicar-ho.

Expedient 92/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que es queixa de l'acumulació de brutícia i voluminosos al costat dels contenidors del Carrer Greco darrera de la Piscina Municipal. Se li explica que ha de presentar escrit a l'Ajuntament per comunicar aquest fet.

Expedient 93/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que explica que al carrer on viu hi ha 11 contenidors, ha parlat amb el servei per demanar que traslladin uns quants a una altra banda però la resposta ha estat que no es pot realitzar cap canvi d'ubicació. El ciutadà comenta que si és així, demana que els camions no passin a fer la recollida de matinada, ja que fan molt soroll i no deixen descansar. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri escrit a l'Ajuntament fent aquesta sol·licitud.

Expedient 94/25 Espai Públic

Ciutadà que es queixa de la sortida de fums d'un establiment, segons explica aquesta xemeneia està a l'alçada de casa seva i quan fa vent li entra a casa seva els fums. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri sol·licitud a l'Ajuntament comunicant aquest fets.

Expedient 104/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que ha fet una sol·licitud amb la queixa de la no recollida, per part de l'Ajuntament, d'unes restes d'amiant al costat d'uns contenidors al barri del Tacó. Se li explica que han de passar 90 dies que la d'administració disposa per donar resposta, abans que la Defensora de la Ciutadania pugui fer alguna actuació.

Expedient 108/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que es queixa de la música a tot volum a la Plaça Xoriguer un diumenge a les 21h. Se li dona resposta explicant-li que per aquests casos poden trucar a la Policia Local per saber si algú ha demanat permís i fins quina hora està previst que hi hagi aquest acte. En cas que sigui un acte sense permís, la Policia Local pot actuar.

Expedient 121/25 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que es queixa que davant de casa seva s'acumula molta aigua quan plou, fins el punt que entra al seu pàrquing. La Defensora de la



Secretaria General

Ciutadania li aconsella que entri instància aportant fotografies, comunicant aquest fet a l'Ajuntament i demanant que es facin actuacions per resoldre el problema.

Expedient 133/25 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que es queixa del festival Nowa Reggae. Arrel dels múltiples i constants incompliments dels horaris i intensitat de la música d'aquest festival, molts veïns i l'Associació Veïnal s'ha queixat molts anys sense cap resultat. Recentment ha presentat sol·licitud reclamant informes tècnics sobre el so d'aquest esdeveniment però no ha rebut resposta. Abans de tramitar la petició de resposta des d'aquesta oficina, el ciutadà ens informa que ha rebut la documentació sol·licitada.

Ètica i Bon Govern

Expedient 47/25 Comissió d'Ètica i Bon Govern

Consulta anònima que vol denunciar el que aquesta persona entén que pot ser un cas de il·legalitat, en un cas d'una convocatòria de procés de selecció pel sistema de concurs – oposició. Se li dona informació sobre el que marca el Reglament de la Defensora de la Ciutadania, ja que marca específicament que no pot atendre denúncies anònimes i se li dona informació de com pot posar en coneixement d'aquest cas a la Comissió d'Ètica i Bon Govern.

Expedients Sancionadors

Expedient 6/25 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una sanció per deixar fora del contenidor una caixa de cartró. Ha presentat al·legacions, ja que segons ella no es pot demostrar que hagi estat ella i no una altra persona que l'hagi tret de dintre del contenidor, però les ha rebut denegades. La Defensora li explica que no pot fer res contra una ordenança municipal i que la única via que li queda és la judicial.

Expedient 40/25 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una sanció per deixar una caixa de cartró fora del contenidor corresponent. La Defensora de la Ciutadania li explica que pot presentar al·legacions si ho creu convenient, també li dona informació sobre la campanya que l'Ajuntament porta a terme degut als actes incívics que en general es veuen per tota la nostra ciutat.

Expedient 56/25 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que es queixa d'una sanció per mal aparcament, ja que diu que va ser per anar al metge. Se li explica que aquest fet no és excusa per



Secretaria General

aparcar malament, tot i que se li dona informació per si vol presentar al·legacions, com ho pot fer.

Expedient 65/25 Expedients sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una sanció amb recàrrec sense notificació prèvia. La Defensora de la Ciutadania li explica que pot presentar al·legacions i un cop que rebí la resposta, es pot tornar a posar en contacte amb la nostra oficina si ho creu convenient.

Expedient 86/25 Expedients sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha rebut la denegació a les seves al·legacions d'una sanció per l'ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. La Defensora de la Ciutadania li explica que ella no pot fer cap actuació, ja que no té cap prova que la sanció no sigui correcta.

Expedient 95/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat per no pagar a la zona d'aparcament regulat, ha presentat al·legacions que han estat rebutjades. La Defensora de la Ciutadania un cop estudiada la documentació li comunica que creu que l'Ajuntament actua de forma adequada.

Expedient 100/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat per mal aparcament i el cotxe va ser retirat per la grua municipal. Segons ell, el cotxe es trobava al darrera del senyal de prohibit aparcament i es queixa que a l'expedient no s'aporta cap fotografia prèvia a la retirada del vehicle. La Defensora de la Ciutadania li explica que pot presentar al·legacions reclamant aquesta prova, però també li comunica que el fet que l'agent es ratifiqui en els fets, serà suficient per denegar-les.

Expedient 103/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una avís d'embargament del compte per una sanció, la qual no tenia cap notificació. Se li explica que hauria de pagar per tal d'evitar més recàrrecs i que pot fer escrit a l'Ajuntament d'al·legacions en cas que no estigui d'acord amb la sanció interposada un cop que vegi de què es tracta.

Expedient 105/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat per aparcament la seva moto en zona d'aparcament reclusa. Creu que la sanció no és proporcional i vol presentar al·legacions. Se li explica com pot fer aquest tràmit.



Secretaria General

Expedient 114/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una sanció amb recàrrec i segons comenta no havia rebut cap notificació prèvia. Se li explica que pot presentar al·legacions i com pot fer-ho.

Expedient 118/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una sanció per deixar una caixa de cartró fora del contenidor, segons la seva versió, aquesta caixa la va posar dintre i algú altre l'ha va treure, se li explica que pot provar de presentar al·legacions i se li dona la informació de com ho pot fer.

Expedient 120/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat per l'ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Un cop revisat el cas per la Defensora de la Ciutadania, li explica que no pot fer cap actuació, ja que no disposa de cap prova que determini que aquesta sanció no sigui correcta.

Expedient 125/25 Expedients Sancionadors

Consulta d'un ciutadà que es queixa que li van posar quatre multes pel mateix motiu, va deixar el cotxe el cap de setmana en zona regulada d'aparcament, va marxar de cap de setmana sense pensar que durant aquest període si que es paga en aquesta zona. Ell comenta que està d'acord en pagar una multa però no veu just haver de pagar les quatre. La Defensora de la Ciutadania li explica que pot presentar al·legacions, tot i que no està segura si la normativa li donaria la raó.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 4/25 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta d'un ciutadà que exposa que no està d'acord amb la gestió que s'està fent dels cobraments d'impostos, concretament sobre el descompte pel pagament avançat de l'IBI. La Defensora li explica que, en tot cas, si vol, pot presentar escrit a l'Ajuntament comunicant aquest fet, i també es pot posar en contacte amb altres partits polítics per si volen presentar una moció, o també com a ciutadà pot demanar intervenir en un Ple Municipal i exposar-ho. Tot això comporta un protocol polític i que no estigui d'acord no vol dir que altres persones, i pot ser són la majoria, que si que estan d'acord.

Expedient 73/25 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta d'una ciutadana que és beneficiària d'una exempció de la taxa d'escombraries i una subvenció de l'IBI. Malgrat tenir reconegut el dret a la devolució d'aquests imports, no ha rebut els mateixos. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri sol·licitud fent la reclamació corresponent.



Secretaria General

Expedient 75/25 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta d'un ciutadà que es queixa que aquest any no ha rebut la notificació de pagament del rebut de la brossa i quan ha fet la consulta a l'Ajuntament, li han dit que s'ha passat el termini establert i que ha de pagar-ho amb recàrrec. Se li explica que el fet que no hagi rebut la notificació no li eximeix, ja que el calendari fiscal està publicat i ell ha de preocupar-se de pagar en el termini correcte. Tot i així se li dona la informació per poder presentar escrit de queixa a l'Ajuntament si ho creu convenient.

Expedient 87/25 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta d'un ciutadà que ha rebut l'embargament per l'import de l'impost de circulació, quan ell ja l'havia pagat on vivia abans a un altra població de Barcelona. Se li explica que ha d'entrar escrit sol·licitant la devolució, aportant la documentació que acrediti aquest fet.

Habitatge

Expedient 17/25 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que viu en un pis ocupat, tenen expedient obert al servei d'Acció Social i diu que la seva assistenta social fa tot el que pot per ells, però volia saber si la Defensora de la Ciutadania podria fer alguna cosa perquè li donin un habitatge social. La Defensora li explica que ella no pot fer res més que mirar que rebi des de l'Ajuntament, tal com sembla ser, tot el suport i ajut que sigui possible.

Expedient 25/25 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que ha de deixar el pis on viu perquè no pot afrontar el cost, té dos fills i confirma que té expedient obert amb el servei d'Acció Social. Se li comunica que la Defensora de la Ciutadania no pot fer res més que comprovar que la seva assistenta social està fent per ella tot el possible.

Expedient 27/25 Habitatge

Consulta d'un ciutadà sobre una resolució d'una moció sobre Habitatge on es va aprovar la compra per part de l'Ajuntament d'uns pisos per fer lloguer social. Demana informació que no disposem i li expliquem que hauria de fer arribar la seva consulta al departament corresponent.

Expedient 30/25 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que viu en un pis de lloguer, sembla que li han dit que no li renovaran i que li demanaran una pujada molt forta que no pot assumir. Té expedient obert a serveis socials i la seva assistenta li aconsella que es comenci a bellugar i buscar una altra alternativa. La Defensora de la Ciutadania li explica que ella no pot fer més que assegurar-se que la seva assistenta faci tot el que estigui a les seves mans.



Expedient 41/25 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que exposa que a l'edifici on viu hi ha un habitatge ocupat, segons comenta, aquesta problemàtica afecta greument la seguretat, la convivència i la qualitat de vida dels veïns i veïnes. Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 42/25 Habitatge

Consulta d'un ciutadà que es queixa dels sorolls que pateix de manera habitual en un pis de lloguer turístic que té just a sobre de casa seva. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 115/25 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que demana ajuda per aconseguir un habitatge per a ella i els seus fills. Diu que està inscrita a la mesa d'emergència però de moment des d'Acció Social li diuen que no tenen res disponible. La Defensora de la Ciutadania li explica que ella no pot fer res més que el que estan fent per ella des d'Acció Social.

Llicències i Disciplina

Expedient 50/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'un ciutadà que diu patir molts sorolls per part d'un establiment de restauració que hi ha a sota de casa seva. Ha entrat instància fa una setmana. Se li explica que la Defensora de la Ciutadania no pot actuar fins que passin 90 dies de l'escrit, que és el temps que l'administració disposa per donar resposta.

Expedient 60/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'una ciutadà que vol saber la normativa de l'Ajuntament referent a les barbacoes dintre d'una comunitat de veïns. Se li dona informació i contacte del servei corresponent per tal que pugui fer la consulta.

Expedient 61/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'una comunitat de veïns que es queixa de la sortida de fums d'un establiment de restauració. Pensen que no està dintre de la normativa i demanen que l'Ajuntament faci una comprovació. Se li explica que han de fer una sol·licitud a l'Ajuntament.

Expedient 67/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'una ciutadana que està pendent de rebre permís per poder contractar la llum. Ha pagat a l'empresa per la contractació però l'Ajuntament de moment no ha donat el permís. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri sol·licitud explicant la situació i si ho creu convenient, un cop rebuda la resposta, es pot tornar a posar en contacte.



Expedient 68/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'una comunitat de veïns que es queixa del soroll que provoquen les màquines d'aire condicionat del Mercat de Mar. Demanen que es prenguin les mesures necessàries com ara la instal·lació d'alguna barrera acústica per minimitzar aquest soroll tan molest. Se li dona informació de com poden posar coneixement de l'Ajuntament aquesta demanda.

Expedient 76/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'un ciutadà que es queixa de la música d'un establiment d'oci nocturn a la zona del Port de Vilanova, se li indica que hauria de presentar en primera instància una queixa a l'Ajuntament.

Expedient 79/25 Llicències i Disciplina

Segona consulta sobre el soroll que provoquen les màquines de climatització que hi ha sobre la coberta del Mercat de Mar. Se li explica al ciutadà que encara no ha transcorregut el termini que disposa l'administració per contestar la seva sol·licitud i que hem d'esperar abans que la Defensora de la Ciutadania pugui actuar tal com marca el seu Reglament.

Expedient 106/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'una ciutadana que ha comprat un terreny amb una construcció petita al costat del càmping Vilanova Parc. Ara demana a l'Ajuntament que li doni permís per contractar aigua i llum, però l'Ajuntament li ha denegat, ja que es tracta d'un terreny rústic. La Defensora li explica que no es pot fer res més que esperar que aquesta qualificació del terreny canviï.

Expedient 119/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'una ciutadana que està intentant legalitzar la casa on viu. Ha rebut la resolució de l'Ajuntament on li diu que, entre altres coses, ha de llençar una construcció annexa que hi ha al terreny i ella no està d'acord. La Defensora de la Ciutadania li explica que ella no pot anar en contra de les normatives municipals.

Expedient 130/25 Llicències i Disciplina

Consulta d'un ciutadà que pateix sorolls provinents d'un local de restauració situat al barri de Sant Joan, comenta que tanquen molt tard, hi ha baralles i crits i no pot descansar bé des de fa temps. Ha escrit correus a l'Ajuntament però no té cap instància presentada. Se li explica que haurà de fer aquest tràmit per tal que puguem fer seguiment sobre aquest cas.

Expedient 131/25 Llicències i Disciplina

Ciutadana que es queixa de sorolls per incompliment de la normativa d'un establiment d'oci a la Geltrú. La Defensora de la Ciutadania li explica que l'Ajuntament està veient que cada vegada hi ha més queixes i l'any 2026 hi haurà



Secretaria General

una nova normativa per minimitzar les molèsties al veïns. Li recomana que entri instància cada vegada que tingui un incident.

Expedient 135/25 Llicències i Disciplina

Consulta sobre les molèsties que pateixen arrel dels sorolls provinents d'un establiment de restauració. Comenten que tanquen molt tard i no els deixen descansar. Se li explica com poden comunicar aquests fets a l'Ajuntament.

Mediació

Expedient 7/25 Mediació

Consulta d'un ciutadà que ens comenta que ha demanat el Servei de Mediació ja que té problemes amb un veí. Se li informa que l'administració disposa de 90 dies per poder donar resposta, si passat aquests temps no ha rebut cap notificació, podem fer alguna actuació des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Expedient 99/25 Mediació

Consulta d'un ciutadà que va posar en mans d'aquest servei el procés de divorci amb la seva parella, es van portar a terme les reunions pertinents i ara està pendent de la proposta de calendari de custòdia compartida del seu fill, i el percentatge de despeses a posar en comú. Sembla que hi ha un retard en aquesta resolució. La Defensora de la Ciutadania consulta a la responsable del servei, qui li explica que ja s'han posat en contacte amb els interessats i s'ha resolt la situació.

Mobilitat

Expedient 19/25 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que es queixa del funcionament de l'autobús interurbà Vilanova-Barcelona, és una línia que últimament està saturada, la gent ha d'anar dreta amb el perill que això suposa i moltes vegades no poden pujar per saturació. Se li informa que aquest tema és competència de la Generalitat de Catalunya, tot i que se li informa que poden entrar instàncies a l'Ajuntament per tal que quedi palès la situació que estan patint moltes persones del municipi.

Expedient 20/25 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que es queixa del funcionament de l'autobús interurbà Vilanova-Barcelona, és una línia que últimament està saturada, la gent ha d'anar dreta amb el perill que això suposa i moltes vegades no poden pujar per saturació. Se li informa que aquest tema és competència de la Generalitat de Catalunya, tot i que se li informa que poden entrar instàncies a l'Ajuntament per tal que quedi palès la situació que estan patint moltes persones del municipi.



Secretaria General

Expedient 22/25 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que es queixa del funcionament de l'autobús interurbà Vilanova-Barcelona, és una línia que últimament està saturada, la gent ha d'anar dreta amb el perill que això suposa i moltes vegades no poden pujar per saturació. Se li informa que aquest tema és competència de la Generalitat de Catalunya, tot i que se li informa que poden entrar instàncies a l'Ajuntament per tal que quedi palès la situació que estan patint moltes persones del municipi.

Oficina d'Atenció Ciutadana

Expedient 16/25 OAC

Consulta d'una ciutadana que vol posar una queixa perquè ha rebut per correu informació que va demanar de manera presencial a l'Oficina d'Atenció Ciutadana en castellà, tot i que la persona que la va atendre de forma presencial ho va fer en català. Vol posar una incidència tant a l'Ajuntament com a la Plataforma per la Llengua. Se li comunica que ha de presentar una instància comunicant aquest fet, i en cas de no rebre resposta o la resposta que obtingui no li sembli adequada es pot tornar a posar en contacte amb la nostra oficina. També se li informa que la queixa a la Plataforma per la Llengua pot ser de manera simultània.

Expedient 54/25 OAC

Consulta d'una ciutadana extracomunitària que comunica els seus dubtes a l'hora de voler demanar l'empadronament del seu home, ens comunica que aquesta setmana té hora a l'OAC per fer el tràmit. Se li explica que no ha de tenir cap problema per poder fer-ho i en cas de tenir-lo, es pot tornar a posar en contacte amb la nostra Oficina.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Expedient 9/25 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta d'una ciutadana que exposa que té un problema d'accessibilitat a l'edifici on viu, ja que hi ha uns esglaons abans d'arribar a l'ascensor i ara el seu pare ha d'anar amb cadira de rodes. L'administrador ha presentat uns pressupostos per fer una rampa però es veu que no compleix amb la normativa, ara estan pendent d'una reunió. Demana assessorament sobre com pot actuar si el problema s'allarga. La Defensora li recomana que en cas que en aquesta reunió no li presentin cap solució, que presenti sol·licitud d'assessorament amb l'oficina de l'OMIC.

Expedient 13/25 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta sobre un problema que té aquest ciutadà a l'hora de reclamar un cotxe de substitució mentre li arreglen el seu. Se li informa que la Defensora de la Ciutadania



Secretaria General

no té competències amb empreses privades i se li dona informació per tal que pugui contactar amb l'oficina de l'OMIC, que és qui el pot assegurar en aquest cas.

Expedient 14/25 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta referent a una queixa d'una ciutadana sobre l'entrega d'un electrodomèstic a casa seva, va pagar un import per tal que li portessin fins a casa seva, però els transportistes no van voler pujar-ho fins a casa seva. Se li dona informació sobre com contactar amb l'OMIC, per tal que la puguin assessorar sobre aquest cas.

Expedient 35/25 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta referent a la negativa d'un restaurant a facilitar una factura d'un dinar d'empresa. Aquesta empresa, segons ens expliquen han reclamat aquesta factura per diferents vies i el restaurant en qüestió es nega a facilitar-la. Se li facilita les dades de contacte de l'OMIC, per tal que puguin consultar com procedir.

Expedient 44/25 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta d'una ciutadana referent a unes discrepàncies que té amb la seva companyia d'assegurances. Se li dona informació per tal que pugui contactar amb l'oficina de l'OMIC, que és qui li pot donar assessorament en aquest cas.

Expedient 74/25 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta d'una comunitat de veïns que volen fer una reclamació a Endesa, ja que van fer uns treballs malament i a conseqüència d'aquest fet, van tenir unes avaries a la bomba d'aigua i l'ascensor. Se li facilita el contacte de l'OMIC que és el servei que els poden ajudar en aquest cas.

Polícia Local

Expedient 31/25 Policia Local

Consulta d'una ciutadana que es queixa de conductes incíviques i delictives que es porten a terme a la nostra ciutat, diu que les seves filles joves de vegades tenen por d'anar pel carrer i trobar-se gent que es baralla, beguda, etc. Se li informa que hauria de notificar qualsevol incidència a la Policia Local i en tot cas a l'Ajuntament abans que la Defensora pugui actuar.

Expedient 90/25 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que diu que al carrer on viu hi ha una furgoneta abandonada fa mesos i que han trucat a la policia local varies vegades per fer avís. Se li facilita informació per tal que pugui fer la notificació per escrit.



Secretaria General

Expedient 112/25 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que va patir un atac d'uns gossos i demana el número d'expedient de la Policia Local, ja que vol posar una denúncia als Jutjats i li demanen. Se li dona informació per tal que pugui presentar una sol·licitud.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 10/25 Responsabilitat Patrimonial

Consulta en relació d'una caiguda a la via pública. Sol·licita informació sobre com presentar reclamació a l'Ajuntament. Se li facilita accés a la informació que l'Administració Local ofereix a la seva web sobre com presentar el tràmit i la documentació necessària.

Expedient 32/25 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que ha presentat una reclamació de Responsabilitat Patrimonial a l'Ajuntament per una caiguda a la via pública i es queixa que no ha rebut cap resposta, un cop revisada la documentació, se li informa que no ha presentat el tràmit de forma correcta. Se li dona la informació necessària per tal que la pugui presentar de forma correcta.

Expedient 52/25 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que ha rebut la desestimació a la seva sol·licitud d'indemnització per responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament. Va sol·licitar el servei de recollida de voluminosos, en 3 ocasions no van retirar el que demanava i ho va haver de tornar a pujar a casa seva. Segons la reclamant això li provocà unes despeses. Un cop estudiada la documentació per part de la Defensora de la Ciutadania, se li respon conforme no ha trobat cap irregularitat en el procediment de l'Ajuntament.

Expedient 88/25 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà que ha rebut desestimada la seva sol·licitud de responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament per una caiguda a la via pública. Vol presentar un recurs de reposició i demana assessorament a la Defensora de la Ciutadania abans de fer el tràmit.

Expedient 97/25 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que va patir una fractura per un cop provocat accidentalment per una altra persona, quan estava fent cua per entrar a un espectacle organitzat per l'Ajuntament. Ella creu que l'Ajuntament pot tenir responsabilitat degut al retard a l'hora d'obrir l'accés al recinte. Ha rebut denegada la seva sol·licitud. La Defensora de la Ciutadania li explica les seves limitacions per poder actuar en aquest cas, la companyia asseguradora de l'Ajuntament és qui



Secretaria General

determina les responsabilitats. Li informa que si no està d'acord, pot recórrer als jutjats.

Expedient 109/25 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà que va caure a la via pública i ha presentat una reclamació a l'Ajuntament, ara ha rebut un notificació on se li demana tota la documentació que pugui relacionar la "causa-efecte" de la caiguda. La Defensora de la Ciutadania li explica que ha de recopilar tota la documentació tant de l'hospital com de la Policia Local, si va fer cap informe del que va passar, fotografies, etc. que pugui acreditar la responsabilitat de l'Ajuntament.

Síndica de Greuges de Catalunya

Expedient 2/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que ha estat objecte d'una estafa al seu compte bancari. Ha fet una denúncia als Mossos, però vol ajuda per tal de reclamar al seu banc responsabilitats. Se li dona contacte de l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui en té competències en aquests assumptes.

Expedient 8/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que comenta que creu haver patit un mal tracte per part d'una administrativa del Centre d'Atenció Primària de la Ciutat. Se li explica que la Defensora no té competències i se li dona informació de com contactar amb l'Oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 29/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que comenta que té la baixa laboral des de fa 18 mesos, ara ha rebut una notificació que en breu passarà a cobrar de l'INSS i que deixarà de cotitzar. Ell no està d'acord amb aquesta notificació. Se li informa que la Defensora de la Ciutadania no té competències en aquest tema i que hauria de contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 34/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que té un fill amb una malaltia mental i necessita ajuda, s'ha posat en contacte amb l'Hospital Sant Antoni Abat però a dia d'avui encara ningú s'ha posat en contacte. Li donem un nou contacte del Centre de Salut Mental Adults Garraf per si la poden atendre des d'allà, també se li aconsella que si tampoc rep resposta, pot posar-se en contacte amb la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui tindria competències.

Expedient 36/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que té problemes amb una sentència per un deute del seu fill, se li explica que la Defensora de la ciutadania no pot intervenir en aquests casos



Secretaria General

i se li aconsella que demani un advocat d'ofici i en cas que no tingui dret a aquest servei, també pot contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 49/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la demanda d'una ciutadana que vol canviar al seu fill d'escola perquè pensa que no hi ha suficients recursos per a les seves necessitats. Se li recomana que contacti amb la Síndica de Greuges de Catalunya, que és qui porta els temes d'Ensenyament.

Expedient 64/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que viu en un edifici d'habitatges on es dona una situació de brutícia i delinqüència. Comenta que hi ha un procés judicial iniciat, però que la situació cada vegada és més difícil i perillosa. Se li comunica la Defensora de la Ciutadania no pot actuar davant d'un procés judicial obert.

Expedient 69/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que es queixa que l'ascensor de l'estació de tren de Vilanova i la Geltrú, fa molt temps que no funciona, situació que resulta molt molesta per persones grans que van carregades amb maletes, gent amb cotxets de nens petits, persones amb mobilitat reduïda, etc. Se li comunica que la Defensora de la Ciutadania no té competències en aquest cas i que pot adreçar la seva queixa a Renfe i a la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 81/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que es queixa que li han denegat una pensió no contributiva. Se li explica que la Defensora de la Ciutadania no pot intervenir en aquest cas i se li facilita el contacte per tal que pugui exposar el seu cas a la Síndica de Greuges.

Expedient 85/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que es queixa que el servei de Salut està col·lapsat, té dolor crònic i no li donen hora. La Defensora de la Ciutadania li explica que ella no té competències i que ha de comunicar aquest fet a la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 91/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que ja fa temps que reclama la senyalització d'una roca submergida a la platja d'Aiguadolç, quan l'aigua no és molt clara no es veu i pot provocar un accident. La Defensora de la Ciutadania li comenta que ha de posar-se en contacte amb Ports de Vilanova i la Geltrú i en cas necessari amb la Síndica de Greuges de Catalunya, se li facilita els contactes.



Secretaria General

Expedient 98/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que no està d'acord amb la política de comunicació amb les famílies de la Llar del Tegar. Comenta que la Direcció d'aquest centre no facilita aquesta comunicació. La Defensora de la Ciutadania els aconsella que facin una instància a l'Ajuntament comunicant aquest fet i també es poden posar en contacte amb la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui podria intervenir en aquest cas.

Expedient 126/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que es queixa de l'equip de futbol del seu fill, ja que va apuntar-se però ara vol canviar d'equip i segons comenta, no el deixen marxar. La Defensora de la Ciutadania li explica que ella no té competències per aquest cas i que si no es posen d'acord pot exposar-ho davant de la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 127/25 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que ha presentat denúncia contra la seva ex parella per uns presumpte abús. Se li explica que la Defensora de la Ciutadania no pot actuar quan hi ha un cas judicial obert i li explica que pot posar-se en contacte amb la Síndica de Greuges de Catalunya per si li pot donar més suport.

Urbanisme

Expedient 77/25 Urbanisme

Consulta d'un ciutadà que comenta que porta des de l'any 2018 reclamant a l'Ajuntament unes irregularitats a la urbanització Residencial Vilanova Mar. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri una nova sol·licitud, ja que les que aporta són molt antigues i no les pot reclamar.

VNG Aparcaments

Expedient 37/25 VNG Aparcaments

Consulta d'un ciutadà que es queixa d'haver de renovar l'autorització d'aparcament per la zona verda. Un cop feta la consulta al servei corresponent, s'envia informació al ciutadà de la necessitat de mantenir actualitzada la informació cada any i els canals que disposa per enviar aquesta documentació.

Expedient 37/25 VNG Aparcaments

Consulta d'un ciutadà que es queixa d'haver de renovar l'autorització d'aparcament per la zona verda. Un cop feta la consulta al servei corresponent, s'envia informació al ciutadà de la necessitat de mantenir actualitzada la informació cada any i els canals que disposa per enviar aquesta documentació.



CONTACTE

Oficina de la Defensora de la Ciutadania

Centre Cívic La Geltrú
Pl. de l'Associació dels Alumnes Obrers, 1
08800 Vilanova i la Geltrú
93 814 74 06- 93 814 00 00, ext. 2238
defensora@vilanova.cat

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

Complert l'objecte de la convocatòria, s'aixeca la sessió a les 17:49 hores, de la que s'estén aquesta acta que firma el president amb mi, el secretari general.

Secretari General
Signat a Vilanova i la Geltrú,
06/05/2026 13:11:52

L'alcalde
Signat a Vilanova i la Geltrú,
06/05/2026 13:14:05

Isidre Martí Sardà

Juan Luis Ruiz López

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

<https://videoactes.vilanova.cat/session/sessionDetail/8a8180849d6170ee019d70a822ea0000?startAt=0.0&endsAt=2979.967667>

Acta número: 2026000004