

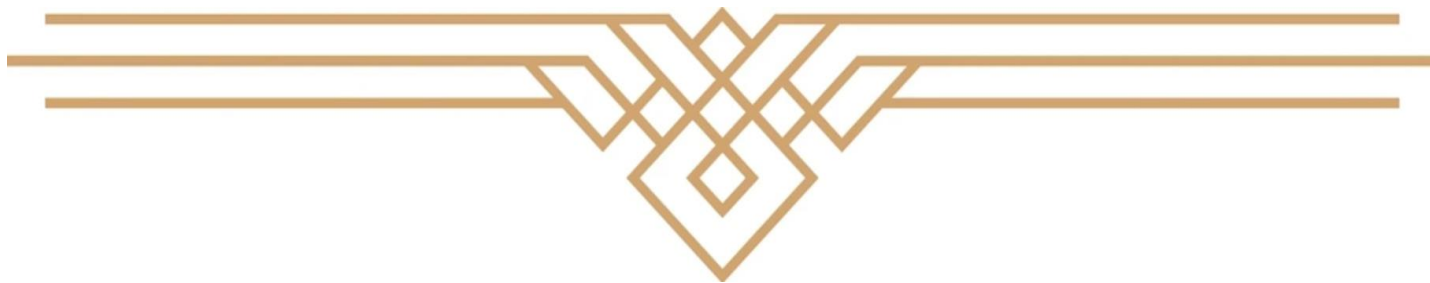


Autora: Nani Marquina  
Fira Argillà 2023

# **MEMÒRIA ANUAL**

## **2022 – 2023**

Defensoria de les vilatanes i vilatans  
d'Argentona



*“La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els habitants que tenen dret a trobar les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, assumint deures de solidaritat”*

**Article 1 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. A Saint-Denis, el 18 de maig de 2000.**



## ÍNDEX

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Presentació .....                              | 1  |
| 2. Introducció.....                               | 2  |
| 3. Activitat de la Defensoria .....               | 3  |
| 4. Evolució de l'activitat de la Defensoria ..... | 6  |
| 5. Expedients                                     |    |
| 5.1. Any 2022.....                                | 7  |
| 5.2. Any 2023.....                                | 12 |
| 6. Jornades, reunions i altres activitats .....   | 19 |
| 7. Conclusions.....                               | 21 |
| 8. Agraïments.....                                | 23 |

## 1. Presentació

La Llei de bases de règim local preveu expressament que els municipis gaudeixin d'autonomia i, per tal que això sigui efectiu, exigeix que el legislador autonòmic i estatal assegurin als municipis el dret a intervenir en tots aquells assumptes que afectin directament al cercle dels seus interessos, i per tant, atribuir les competències que siguin necessàries en atenció a les característiques de l'activitat pública de què es tracti i a la capacitat de la gestió de l'entitat local de conformitat amb els principis de descentralització i màxima proximitat de la gestió administrativa als ciutadans.

Aquesta proximitat als ciutadans, l'assumpció de competències pels ens locals en matèries molt diverses i la tendència creixent a buscar mecanismes que millorin la protecció dels ciutadans envers l'Administració, sobre tot davant d'unes estructures administratives cada vegada més abundants i la insuficiència dels mitjans tradicionals de control per fer front a la situació, ha propiciat que diversos municipis hagin creat la figura de la Sindicatura municipal o Defensoria dels vilatans/es.

Les funcions de la Defensoria de les vilatanes i vilatans d'Argentona és vetllar pels drets i llibertats públiques de la ciutadania del municipi en relació amb l'actuació de l'Administració municipal i dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de servei públic amb capital que pertanyi total o parcialment a l'Ajuntament i dels concessionaris dels serveis municipals. Així mateix, compleix aquestes funcions amb total autonomia i objectivitat, i gestiona tots aquells tràmits que arriben a la institució per part de la ciutadania en forma de queixa, consulta o proposta.

El 3 d'octubre de 2022, el Ple de l'Ajuntament d'Argentona en sessió ordinària, va nomenar a la **Sra. Elsa Flores Redondo** com a **Defensora de les vilatanes i vilatans d'Argentona**, de conformitat amb el que es preveu a l'article 59.2 del DL 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i d'acord amb l'article 92 del Reglament Orgànic Municipal (ROM) de l'Ajuntament d'Argentona.

## 2. Introducció

Al llarg de l'any 2023 hi ha hagut diferents esdeveniments que ha afectat a la població en general, tant a nivell social com econòmic. Ja sabíem que la guerra iniciada al febrer de 2022 entre Rússia i Ucraïna afectaria directament a la vida quotidiana de la ciutadania, però no sabíem fins a quin període s'allargaria la inflació i la pujada de preus de les matèries primeres i d'aliments de primera necessitat, com per exemple l'oli d'oliva. A banda, a l'octubre de 2023 va esclatar també una nova guerra entre Israel i Gaza que afortunadament ha tingut una repercussió continguda en els preus de les matèries primes, del gas i del petroli.

Tanmateix, durant aquest 2023, l'Euríbor ha continuat pujant els tipus d'interès fent que moltes famílies veiessin un increment en la seva hipoteca que ha afectat directament a la seva economia personal i familiar, produint un greuge econòmic en el seu dia a dia difícil d'assumir per a tota la població, sobre tot per aquella en situació de vulnerabilitat. Tot i que la inflació sembla que ja està més controlada i la previsió és que al 2024 comenci a estabilitzar-se a la baixa, el cost de la vida actualment continua sent elevat per a la ciutadania.

A nivell polític també hi ha hagut canvis a tots els municipis de Catalunya amb les eleccions municipals celebrades al maig de 2023. Pel que fa al govern municipal d'Argentona, va haver un canvi d'escenari a nivell de grups polítics i a on abans les regidories eren encapçalades per un únic partit, actualment el govern comparteix el mandat de les regidories amb altres grups polítics.

Com a tema important, també comentar l'emergència climàtica de sequera que pateixen pràcticament tots els municipis de Catalunya i que ha fet que durant el 2023 s'hagin posat en marxa campanyes de conscienciació i mesures d'estalvi per tal de pal·liar la manca de reserves hídriques. Aquestes mesures han afectat especialment als municipis que s'abasteixen del sistema Ter-Llobregat, entre ells Argentona, el qual va superar el llindar permès estipulat per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) al mes de setembre i que ha suposat sancions.

### 3. Activitat de la Defensoria

La funció de la defensora de les vilatanes i vilatans d'Argentona és la d'atendre les queixes, reclamacions i/o propostes que la ciutadania vulgui fer arribar per tal que el seus drets davant l'Administració Pública Local siguin respectats. De vegades arriben temes que són clarament de competència municipal i d'altres que són de caire públic o privat que cal valorar i analitzar per intentar orientar, assessorar o fer la derivació correcta a l'òrgan competent i donar una resposta ràpida evitant que la burocràcia s'allargui en el temps.

L'activitat de la defensora s'organitza en tres tipus d'actuacions:

#### ❖ Consultes, assessoraments i mediacions

És l'atenció que s'ofereix a la ciutadania que s'adreça a l'oficina sol·licitant assessorament dels seus drets i acompanyament en els tràmits que cal fer o la derivació pertinent a l'Àrea de l'Ajuntament que correspongui.

#### ❖ Queixes/reclamacions

Són les instàncies que presenta la ciutadania les quals tenen relació i són objecte de les competències pròpies que assumeix l'Administració municipal, els organismes o les empreses que en depenen. En aquest tipus d'actuació es fa una valoració inicial de la queixa, s'escolta a la persona que l'ha interposat per saber els detalls de la mateixa i s'estudia la documentació aportada per tal de fer-la arribar al Servei municipal corresponent.

#### ❖ Actuacions d'Ofici

La defensoria també pot presentar a l'Ajuntament una actuació d'ofici relacionada amb el coneixement de casos concrets a on pugui haver un possible greuge o una determinada problemàtica o dificultat en algun àmbit social o de municipi.

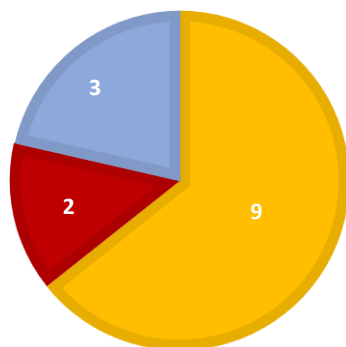
Durant l'últim trimestre de 2022 i al llarg de l'any 2023, aquesta defensoria ha iniciat un total de **35 expedients**, dels quals quinze són de l'any 2022 i vint del 2023.

Pel que fa als quinze expedients del darrer trimestre de l'any 2022, es poden distribuir de la següent manera:

- Assessorament: 1 expedient
- Queixes/reclamacions: 14 expedients

### QUEIXES/RECLAMACIONS 2022

■ Serveis Territorials ■ Consum ■ Medi Ambient

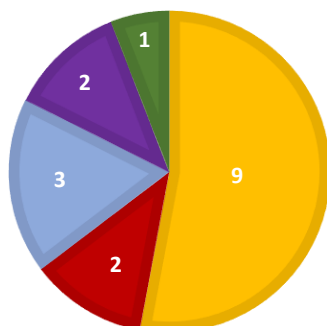


En relació als vint expedients de l'any 2023, la distribució seria la següent:

- Assessorament: 3 expedients
- Queixes/reclamacions: 17 expedients

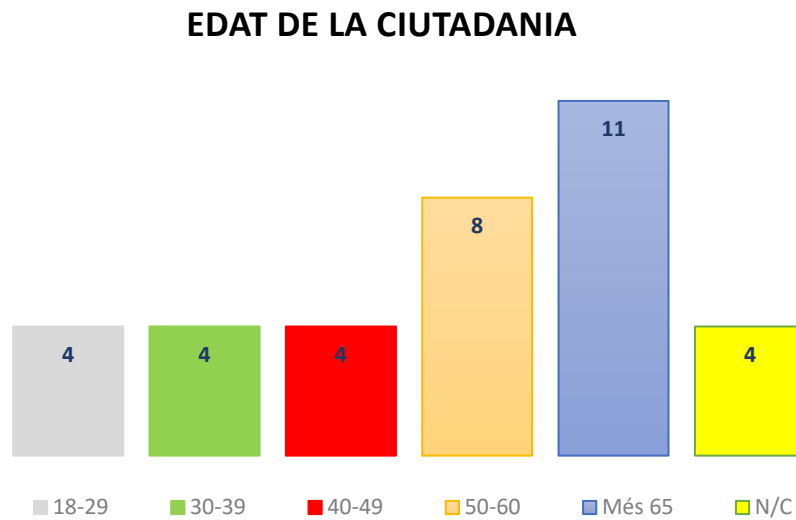
### QUEIXES/RECLAMACIONS 2023

■ Serveis Territorials ■ Consum ■ Medi Ambient  
■ Policia Local ■ Benestar Animal



Aquestes actuacions es van presentar per mitjans electrònics a través del formulari habilitat a la web de l'Ajuntament d'Argentona.

Pel que fa a la ciutadania que s'ha posat en contacte amb la defensoria, el col·lectiu predominant són les persones majors de 50 anys.



El desenvolupament de l'activitat de la Defensora no genera cap despesa ni contraprestació econòmica exceptuant les quotes anuals generades per la pertinença al Fòrum SD o les dietes de transport que es puguin justificar com inherents a l'activitat. En el darrer trimestre de 2022 i al llarg de l'any 2023, no ha estat necessària fer efectiva cap dieta.

4. Evolució activitat de la Defensoria

Pel que fa a l'evolució de l'activitat de la Defensoria en comparació amb l'any 2020 (cap expedient obert) i 2021 (6 expedients), d'acord amb les estadístiques elaborades pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, tant el darrer trimestre de 2022 com al llarg de l'any 2023, hi ha hagut un augment considerable de queixes i consultes ateses per la defensora:

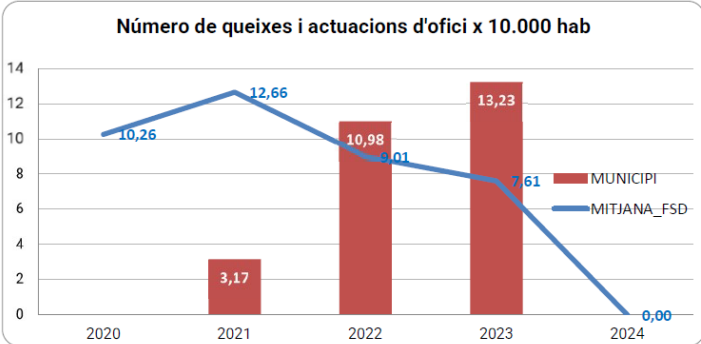
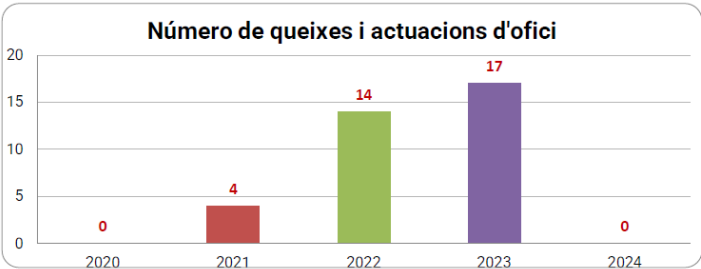


RESUM ESTADÍSTIC PER MUNICIPIS

|           |           |
|-----------|-----------|
| MUNICIPI  | ARGENTONA |
| COMARCA   | MARESME   |
| PROVÍNCIA | BARCELONA |

|                   |        |
|-------------------|--------|
| EVOLUCIÓ POBLACIÓ |        |
| 2020              | 12.536 |
| 2021              | 12.629 |
| 2022              | 12.745 |
| 2023              | 12.845 |
| 2024              | 0      |

|                                                                   |    |       |
|-------------------------------------------------------------------|----|-------|
| RANKING DE QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI PER CADA 10.000 HABITANTS |    |       |
| 2020                                                              | 0  | de 43 |
| 2021                                                              | 35 | de 44 |
| 2022                                                              | 25 | de 47 |
| 2023                                                              | 8  | de 47 |
| 2024                                                              | 0  | de 0  |



| ANY  | NÚMERO QUEIXES | ACTUACIONS D'OFICI | CONSULTES | ALTRES ACTUACIONS | Queixes i ofici per cada 10.000 habitants Municipi |
|------|----------------|--------------------|-----------|-------------------|----------------------------------------------------|
| 2020 | 0              | 0                  | 0         | 0                 | 0,00                                               |
| 2021 | 4              | 0                  | 2         | 0                 | 3,17                                               |
| 2022 | 14             | 0                  | 1         | 0                 | 10,98                                              |
| 2023 | 17             | 0                  | 3         | 0                 | 13,23                                              |
| 2024 | 0              | 0                  | 0         | 0                 | No hi ha dades                                     |

| Mitjana anual                                 |                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Queixes i ofici per cada 10.000 habitants FSD | Queixes i ofici per cada 10.000 habitants SdG CAT |
| 10,26                                         | 0,00                                              |
| 12,66                                         | 4,22                                              |
| 9,01                                          | 2,35                                              |
| 7,61                                          | No hi ha dades                                    |
| No hi ha dades                                | No hi ha dades                                    |

| ANY  | COST PER HABITANT SINDICATURA/DEFENSORIA | MITJANA DE COST AL FSD |
|------|------------------------------------------|------------------------|
| 2020 | - €                                      | - €                    |
| 2021 | 0,07 €                                   | - €                    |
| 2022 | 0,07 €                                   | - €                    |
| 2023 | 0,08 €                                   | - €                    |
| 2024 | - €                                      | - €                    |

## 5. Expedients

D'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament, dels 15 expedients oberts en el 2022, s'han resolt 11. Pel que fa als 20 expedients de l'any 2023, s'han resolt 14. Tanmateix, resten 10 expedients en tramitació.

### 5.1. ANY 2022

| Expedient 1/2022                                                                                                                        |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                                             | 3 d'octubre       |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                                             | Correu electrònic |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                                              | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                                             | Espai Públic      |
| <b>Estat</b>                                                                                                                            | <b>En tràmit</b>  |
| Es rep queixa relacionada amb el projecte de reparcel·lació i urbanització, concretament del clavegueram, de la urbanització Can Raïmi. |                   |

| Expedient 2/2022                                                                                                                                                                                 |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                                                                                                      | 18 d'octubre      |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                                                                                                      | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                                                                                                       | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                                                                                                      | Espai Públic      |
| <b>Estat</b>                                                                                                                                                                                     | <b>En tràmit</b>  |
| Revisió de les mesures dels guals a totes les cases baixes del carrer Montserrat Roig, a partir del núm. 27, que han estat pintades pels seus propietaris sense respectar la mida reglamentària. |                   |

| Expedient 3/2022                                                                                                                                                                              |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Data</b>                                                                                                                                                                                   | 22 d'octubre  |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                                                                                                   | Formulari web |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                                                                                                    | Assessorament |
| <b>Àrea</b>                                                                                                                                                                                   | Consum / OCU  |
| <b>Estat</b>                                                                                                                                                                                  | Resolt        |
| <p>Petició d'assessorament per la defensa davant de l'empresa Aigües d'Argentona referent a una fuga d'aigua que la ciutadana desconeixia i se li va facturar aproximadament 7.000 euros.</p> |               |

| Expedient 4/2022                                                                                                     |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                          | 17 d'agost        |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                          | Correu electrònic |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                           | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                          | Espai Públic      |
| <b>Estat</b>                                                                                                         | Resolt            |
| <p>Sol·licitud de baixa i alta d'un gual que encara no s'ha tramitat i retirada de brossa del local del ciutadà.</p> |                   |

| Expedient 5/2022                                                                                                                                       |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Data</b>                                                                                                                                            | 2 de novembre |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                                                            | Formulari web |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                                                             | Assessorament |
| <b>Àrea</b>                                                                                                                                            | ORGT          |
| <b>Estat</b>                                                                                                                                           | Resolt        |
| <p>Es rep una consulta en relació a com fer el pagament d'una multa de trànsit i si hi ha alguna bonificació per la ciutadania que és pensionista.</p> |               |

| Expedient 6/2022                                                                                              |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Data</b>                                                                                                   | 9 de novembre |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                   | Formulari web |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                    | Assessorament |
| <b>Àrea</b>                                                                                                   | Consum / OCU  |
| <b>Estat</b>                                                                                                  | Resolt        |
| Es rep una consulta en relació a una incidència amb l'assegurança privada subscrita amb una entitat bancaria. |               |

| Expedient 7/2022                                                                                      |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                           | 8 de novembre     |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                           | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                            | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                           | ORGT              |
| <b>Estat</b>                                                                                          | Resolt            |
| Es rep una queixa en relació a l'atenció a la ciutadania per part de l'oficina de l'ORGT d'Argentona. |                   |

| Expedient 8/2022                                                                                   |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                        | 14 de febrer      |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                        | Correu electrònic |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                         | Assessorament     |
| <b>Àrea</b>                                                                                        | Consum / OCU      |
| <b>Estat</b>                                                                                       | Resolt            |
| Queixa per la mala instal·lació del cablejat de llum i de telefonia a la façana del seu habitatge. |                   |

| Expedient 9/2022                                                                                          |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                               | 22 de novembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                               | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                               | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                              | Resolt            |
| Llicència d'obres per a fer una rasa aturada per manca de l'informe jurídic que ha d'emetre l'Ajuntament. |                   |

| Expedient 10/2022                                                                                |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                      | 20 de novembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                      | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                       | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                      | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                     | Resolt            |
| Llicència d'obres per a la construcció d'un habitatge sense resoldre per manca d'informe tècnic. |                   |

| Expedient 11/2022                                                                                           |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                 | 8 de desembre     |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                 | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                  | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                 | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                                | <b>En tràmit</b>  |
| Llicència d'obres per a la construcció d'un habitatge sense resoldre per manca de resposta de l'Ajuntament. |                   |

| Expedient 12/2022                                                                                                                     |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                                           | 15 de desembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                                           | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                                            | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                                           | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                                                          | Resolt            |
| Es rep queixa ciutadana per la demora en la finalització de les obres del carrer Josep Solé les quals estan creant molèsties veïnals. |                   |

| Expedient 13/2022                                                                                             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                   | 16 de desembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                   | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                    | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                   | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                                  | <b>En tràmit</b>  |
| Es rep queixa d'entitat jurídica pel col·lapse de llicències d'obres sense resoldre per part de l'Ajuntament. |                   |

| Expedient 14/2022                                                       |                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                             | 17 de desembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                             | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                              | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                             | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                            | Resolt            |
| Llicència d'obres de construcció d'habitatge sol·licitada a l'any 2020. |                   |

| Expedient 15/2022                                                                                                                     |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                                                           | 29 de desembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                                                           | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                                                            | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                                                           | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                                                          | Resolt            |
| Es rep queixa ciutadana per la demora en la finalització de les obres del carrer Josep Solé les quals estan creant molèsties veïnals. |                   |

## 5.2. ANY 2023

| Expedient 1/2023                                                                                |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                     | 6 de gener        |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                     | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                      | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                     | Polícia Local     |
| <b>Estat</b>                                                                                    | <b>En tràmit</b>  |
| Senyalització d'estacionament incongruent al carrer Països Catalans (senyal vertical i vorera). |                   |

| Expedient 2/2023                                            |                   |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                 | 11 de gener       |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                 | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                  | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                 | RRHH              |
| <b>Estat</b>                                                | Resolt            |
| Reclamació per l'endarreriment del pagament d'una quitança. |                   |

| Expedient 3/2023                                                                                     |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                          | 15 de gener       |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                          | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                           | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                          | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                                                                         | <b>En tràmit</b>  |
| Llicència d'obres d'un habitatge a la urbanització de Can Cabot sense resoldre. Devolució de l'ICIO. |                   |

| Expedient 4/2023                                 |                   |
|--------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                      | 23 de gener       |
| <b>Mitjà de presentació</b>                      | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                       | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                      | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                                     | Resolt            |
| Llicència d'obres d'un habitatge sense resoldre. |                   |

| Expedient 5/2023                                |                              |
|-------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Data</b>                                     | 2 de febrer                  |
| <b>Mitjà de presentació</b>                     | Formulari web                |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                      | Queixa/reclamació            |
| <b>Àrea</b>                                     | Espai Públic / Policia Local |
| <b>Estat</b>                                    | <b>En tràmit</b>             |
| Queixa per plaga de porcs senglars al municipi. |                              |

| Expedient 6/2023                           |                   |
|--------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                | 15 de febrer      |
| <b>Mitjà de presentació</b>                | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                 | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                | Urbanisme         |
| <b>Estat</b>                               | Resolt            |
| Llicència de primera ocupació d'habitatge. |                   |

| Expedient 7/2023                                     |                   |
|------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                          | 9 d'abril         |
| <b>Mitjà de presentació</b>                          | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                           | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                          | Medi Ambient      |
| <b>Estat</b>                                         | Resolt            |
| Devolució taxa recollida d'animals per escapoliment. |                   |

| Expedient 8/2023                            |                   |
|---------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                 | 18 d'abril        |
| <b>Mitjà de presentació</b>                 | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                  | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                 | Espai Públic      |
| <b>Estat</b>                                | Resolt            |
| Queixa per no dur a terme la poda d'arbrat. |                   |

| Expedient 9/2023                                        |                   |
|---------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                             | 21 de maig        |
| <b>Mitjà de presentació</b>                             | Correu electrònic |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                              | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                             | Medi Ambient      |
| <b>Estat</b>                                            | <b>En tràmit</b>  |
| Reclamació de devolució de taxa de residus industrials. |                   |

| Expedient 10/2023                      |                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Data</b>                            | 22 de maig                          |
| <b>Mitjà de presentació</b>            | Formulari web                       |
| <b>Tipus d'intervenció</b>             | Queixa/reclamació                   |
| <b>Àrea</b>                            | Habitatge i cohesió / Policia Local |
| <b>Estat</b>                           | <b>En tràmit</b>                    |
| Contaminació acústica àmbit comunitari |                                     |

| Expedient 11/2023                               |                 |
|-------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Data</b>                                     | 26 de maig      |
| <b>Mitjà de presentació</b>                     | Formulari web   |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                      | Assessorament   |
| <b>Àrea</b>                                     | Serveis Socials |
| <b>Estat</b>                                    | Resolt          |
| Tutora legal informa d'una denúncia a un menor. |                 |

| Expedient 12/2023                                     |                   |
|-------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                           | 7 de juny         |
| <b>Mitjà de presentació</b>                           | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                            | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                           | Habitatge         |
| <b>Estat</b>                                          | <b>En tràmit</b>  |
| Reclamació de cadastre per rehabilitació d'habitatge. |                   |

| Expedient 13/2023                           |                   |
|---------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                 | 28 de juny        |
| <b>Mitjà de presentació</b>                 | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                  | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                 | Espai Públic      |
| <b>Estat</b>                                | Resolt            |
| Queixa per no dur a terme la poda d'arbrat. |                   |

| Expedient 14/2023                                                                               |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Data</b>                                                                                     | 4 de juliol                    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                     | Formulari web                  |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                      | Queixa/reclamació              |
| <b>Àrea</b>                                                                                     | Medi Ambient/Brigada municipal |
| <b>Estat</b>                                                                                    | Resolt                         |
| Queixa per desar els cubells de residus molt a prop de la carretera un cop recollida la brossa. |                                |

| <b>Expedient 15/2023</b>       |               |
|--------------------------------|---------------|
| <b>Data</b>                    | 1 d'agost     |
| <b>Mitjà de presentació</b>    | Formulari web |
| <b>Tipus d'intervenció</b>     | Assessorament |
| <b>Àrea</b>                    |               |
| <b>Estat</b>                   | Resolt        |
| Exhumació del cos d'un difunt. |               |

| <b>Expedient 16/2023</b>                                                                              |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                                           | 7 d'agost         |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                                           | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                                            | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                                           | Consum            |
| <b>Estat</b>                                                                                          | Resolt            |
| Reclamació d'una factura de subministrament d'electricitat per la connectivitat a la xarxa municipal. |                   |

| <b>Expedient 17/2023</b>                            |                   |
|-----------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                         | 23 d'agost        |
| <b>Mitjà de presentació</b>                         | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                          | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                         | Benestar Animal   |
| <b>Estat</b>                                        | Resolt            |
| Actes amb pirotècnia molèstia animals de companyia. |                   |

| <b>Expedient 18/2023</b>                              |                   |
|-------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                           | 26 de setembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                           | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                            | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                           | Habitatge         |
| <b>Estat</b>                                          | Resolt            |
| Reclamació per a realitzar inspecció en un habitatge. |                   |

| <b>Expedient 19/2023</b>                  |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| <b>Data</b>                               | 9 de novembre |
| <b>Mitjà de presentació</b>               | Formulari web |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                | Assessorament |
| <b>Àrea</b>                               |               |
| <b>Estat</b>                              | Resolt        |
| Assessorament en àmbit privat comunitari. |               |

| <b>Expedient 20/2023</b>                                                   |                   |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Data</b>                                                                | 11 de desembre    |
| <b>Mitjà de presentació</b>                                                | Formulari web     |
| <b>Tipus d'intervenció</b>                                                 | Queixa/reclamació |
| <b>Àrea</b>                                                                | Habitatge         |
| <b>Estat</b>                                                               | Resolt            |
| Reclamació subvenció per la instal·lació de plaques solars fotovoltaïques. |                   |

## 6. Jornades, reunions i altres activitats

A banda de tramitar les reclamacions, queixes, consultes i propostes de la ciutadania d'Argentona, durant els anys 2022 i 2023, he pogut assistir de manera presencial i telemàtica a algunes reunions i jornades de temàtica diversa, amb un contingut d'interès per obtenir suport en les diferents casuístiques en les que es troba la ciutadania envers l'Administració. A més, el tercer dimecres de cada mes es realitza la reunió mensual de sindicatures i defensories.

Aquestes activitats han estat organitzades principalment pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

A continuació relaciono les més rellevants:

| DATA       | ACTIVITAT                                                                                                                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22/11/2022 | Jornades sobre les dificultats d'accessibilitat a l'Administració pública                                                             |
| 01/12/2022 | Reunió telemàtica amb el Director del Fòrum SD i el defensor emèrit de l'Ajuntament de Mollet del Vallès                              |
| 22/02/2023 | Jornades sobre habitatge                                                                                                              |
| 27/02/2023 | Presentació d'estudi sobre l'empadronament                                                                                            |
| 15/03/2023 | Assemblea anual Fòrum SD                                                                                                              |
| 26/06/2023 | Conferència de justícia restaurativa: un nou model de justícia pensant en les víctimes, els victimaris i la comunitat                 |
| 20/07/2023 | Reunió amb la consellera del Departament d'Igualtat i Feminismes per enfortir el treball conjunt de defensa de drets de la ciutadania |
| 20/07/2023 | Signatura del conveni MEDIEM entre el Fòrum SD i l'Agència Catalana de l'Habitatge                                                    |
| 07/09/2023 | Ponència de la presidenta de la Comissió de Drets Humans de Mèxic sobre la protecció dels infants i la gent gran                      |
| 20/09/2023 | Reunió amb la presidenta del Parlament per tractar el contingut de la proposta de Llei de les sindicatures locals de Catalunya        |
| 18/10/2023 | Jornades per millorar l'atenció a la ciutadania entre sindicatures de greuges i serveis socials                                       |

Per altra banda, el **4 de novembre de 2022**, el periodista Ferran Egea del programa “A Mig Matí” de Ràdio Argentona, em va fer una entrevista en directe a on vaig explicar en que consistia la figura de la defensora dels vilatans així com els tràmits i gestions que es poden dur a terme a través d’aquesta institució.

**Del 10 al 19 de novembre de 2023**, amb motiu de la Setmana de la Ciència, aquesta defensoria va proposar a l’Ajuntament d’Argentona, realitzar una exposició de fotografia nocturna del fotògraf Sr. David Boixo, a la biblioteca municipal d’Argentona, per tal de traslladar a la ciutadania la importància de l’astronomia en antigues civilitzacions així com apropar la bellesa de l’univers i posar de manifest la importància de mantenir un cel serè sense contaminació.

## 7. Conclusions

D'acord amb les dades estadístiques que es presenten en aquest informe, l'Àrea a la qual es deriven més reclamacions d'expedients no resolts, és l'àrea de Serveis Territorials, concretament pel que fa a la resolució de llicències d'obres que amb anterioritat a l'any 2022 i al llarg del 2023, s'han arribat a acumular aproximadament uns 400 expedients sense finalitzar, segons informació facilitada pel propi Ajuntament. S'ha de tenir present que tant la Llei de Procediment Administratiu 39/2015 com el Decret Legislatiu 1/2010, de la Llei d'Urbanisme, estableix uns terminis per resoldre els expedients de llicència d'obres, ja siguin per a obres majors o menors que no requereixin de projecte d'obres. Aquests terminis no s'estan respectant majoritàriament per causes imputables a aquesta corporació local, ja sigui per manca de personal tècnic essencial per poder resoldre la llicència o per manca de recursos humans que duguin a terme el procés de tramitació.

Per altra banda, s'ha posat de manifest que el número de porcs senglars presents a diferents indrets del municipi ha anat en augment en els darrers anys. Aquests animals salvatges s'apropen a zones boscoses del municipi i d'altres properes a zones urbanes per obtenir aliment, i a on la ciutadania acostuma a passejar o anar en bicicleta. Sobre tot en època de criança, aquests animals poden tenir una conducta agressiva envers els vianants, amb el risc de patir una envestida que pot acabar amb ferides molt greus o mossegades que poden encomanar malalties. Atès que el propi Ajuntament en té constància i ho defineix en termes de plaga, es recomana establir un protocol d'actuació de contenció d'aquests animals amb l'òrgan competent, ja sigui Diputació o Generalitat, per tal de poder activar-lo en cas d'emergència, en el benentès que aquesta contenció sigui el més respectuosa amb aquests animals i amb el medi ambient.

Continuant amb el tema de fauna i tenint present la nova Llei de Benestar Animal, vigent des de setembre de 2023, es va rebre de la ciutadania una proposta de sensibilització cap els animals de companyia, envers a aquells actes festius i de lleure organitzats per l'Ajuntament on habitualment implica la utilització de pirotècnia. Com ja se sap, els animals en general són molt sensibles al soroll i quan conviuen en un nucli urbà, els actes a on s'utilitza pirotècnia acaba alterant la conducta dels animals i augmentant la preocupació dels seus propietaris. Per aquest motiu, es proposa a l'Ajuntament que quan s'organitzin actes que impliquin pirotècnica, es

pugui informar d'aquesta circumstància a la ciutadania pel mitjà que es consideri més adient, per tal que els propietaris dels animals puguin decidir allunyar-se de l'emplaçament a on es dugui a terme la pirotècnia.

Per altra banda, caldria abordar el tema de la contaminació acústica, en totes les seves vessants, en aquells emplaçaments del municipi a on entri en conflicte amb una bona convivència veïnal, adoptant les mesures proposades pel mateix Ajuntament. Tanmateix, fer-ne una valoració i seguiment establint períodes curts de temps per tal de verificar que les mesures adoptades assoleixen els objectius proposats. Per altra banda, i lligat amb aquest mateix tema, recomano a aquesta Administració local elaborar una Ordenança de soroll per tal d'establir una limitació en decibels, en horari diürn i nocturn, i vetllar pel descans i benestar veïnal, per aquells elements de la via pública i activitats, tant comercials com de lleure, que puguin ser una molèstia acústica per la ciutadania.

També comentar les queixes que he rebut en relació a la poda d'arbrat dels arbres plataners existents en bon número en els carrers del municipi. S'ha posat de manifest al llarg de l'any que aquests arbres han crescut desmesuradament i la poda no s'ha fet en temps i forma. Aquest fet ha suposat diverses molèsties al veïnat atès que les branques envaeixen propietats privades i entren en contacte amb les finestres dels edificis confrontants. Per aquest motiu, es recomana a l'Ajuntament establir un protocol d'actuació d'ofici prioritzant la poda en aquells carrers a on les branques dels arbres causin més molèsties.

Així mateix, per tal de fomentar l'esport al municipi, es considera important poder habilitar espais públics a l'aire lliure fora de zones residencials, a on es permeti l'ús de pilota, per tal que la ciutadania en general, incloent els menors, puguin practicar esport sense risc a malmetre béns públics i privats.

Per finalitzar aquestes conclusions, comentar que per part d'aquesta defensoria és habitual fer un seguiment exhaustiu de les reclamacions i queixes que es deriven a les diferents àrees de l'Ajuntament, per saber en quin estat es troba l'expedient o si ja s'ha resolt. Per tal d'establir una bona comunicació, seria necessari que cada expedient derivat des de la defensoria i que ja s'hagi resolt, es notifiqui també per mitjans electrònics a la meva figura com a defensora.

## 8. Agraïments

La Defensoria de les vilatanes i vilatans d'Argentona no podria assolir les seves metes i objectius si no hi hagués un treball col·laboratiu per part de totes les persones que treballen a les diferents Àrees de l'Ajuntament. Per aquest motiu vull agrair al seu personal la seva disponibilitat i dedicació a les demandes i peticions d'aquesta Defensoria.

També agrair a l'equip de Govern, a l'alcaldeessa, regidores i regidors, amb qui he estat més en contacte, la benentesa i predisposició per tractar els diferents temes de manera amable tot i poder haver diferències d'opinió o de procediment.

Per últim i molt especialment, agrair a tota la ciutadania d'Argentona per confiar en la meva figura de Defensora i traslladar-me les seves queixes, demandes, propostes i consultes per tal de donar veu als seus drets com a veïnes i veïns d'Argentona i fer d'aquest municipi un lloc més cohesionat, humà, igualitari, responsable, participatiu, solidari, inclusiu i just.

Argentona, 27 de maig de 2024  
Elsa Flores Redondo