

---

# Vila d'Argentona

## Defensora del Vilatà/Vilatana



*Càntir de la festa de Sant Domingo 2013*

## **Memòria 2013**

Argentona, 5 de maig de 2014

---

## SUMARI

---

1.- PRESENTACIÓ .....	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA.....	4
Per tipus d'actuació.....	4
Per mitjà de presentació.....	4
Per raó del subjecte .....	5
Per àrees .....	5
3.- ALTRES ACTIVITATS .....	6
4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS .....	9
5.- GRÀFICS .....	17
6.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS .....	19
7.- CONCLUSIONS .....	20

---

---

## 1.- PRESENTACIÓ

---

Enguany presentem una nova memòria/informe de l'activitat de l'Oficina de la Defensora del vilatà/vilatana. És la segona que presenta aquesta Defensora després del nomenament de juny de 2012.

L'objectiu d'aquesta Memòria és el d' exposar les dades que permetin valorar l'activitat desenvolupada a la Defensoria. Cal precisar que aquesta activitat es fonamenta, generalment, en els assumptes que sorgeixen de la relació dels vilatans amb l'Ajuntament quan aquells consideren que no se'ls ha donat resposta, o que aquesta no és suficient o no la creuen adequada.

La Defensora promou una relació de proximitat del vilatà/vilatana amb l'ajuntament i té com objectiu la gestió personalitzada de la problemàtica dels vilatans i, també, aconseguir l'encaix d'aquesta personalització amb la gestió global que desenvolupa l'ajuntament.

És en aquestes dues direccions, que la Defensoria pren un sentit i és un servei útil pel vilatà que li permet interactuar amb l'administració d'una manera més àgil. Seguim, doncs, amb la feina encomanada esperant anar complint amb els objectius marcats i millorar en allò possible.

Mercè Balasch Sagrera  
Defensora del vilatà/vilatana

---

## 2.- ACTIVITAT DE LA DEFENSORIA

---

La institució del Defensor/a del vilatà/na d'Argentona es va crear el 2002 i actualment és una de les quatre del Maresme, juntament amb Mataró que va néixer el 2000, Arenys de Mar des del 2007 i la de Vilassar de Dalt del 2012.

Aquest és el segon informe que presenta aquesta Defensora.

### Activitat per tipus d'actuacions

L'activitat de les defensories es concentra en tres grans tipus d'actuacions:

1.- *Consultes, informacions i assessoraments*: atenció informativa personalitzada dels ciutadans que s'adrecen a l'oficina, oferint assessorament tècnic i jurídic sobre els seus drets o remetent-lo a les instàncies pertinents.

2.- *Queixes i mediacions*: procediment d'investigació i resolució de les queixes que formalment són plantejades a instància de la persona o entitat interessada.

3.- *Actuacions d'ofici*: els defensors poden iniciar una actuació d'ofici si consideren que existeix motivació suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones del seu municipi.

A l'Oficina i durant aquest període, s'han obert quinze expedients dels que se n'han tancat catorze i en resta un en Tràmit per haver estat ampliat d'ofici.

Aquestes quinze actuacions d'acord amb el seu caràcter es poden distribuir de la manera següent:

3 corresponen a *Consulta/Informació/Assessorament*;

12 corresponen a *Mediació/Queixa*.

Les tres consultes han estat resoltes i tancades.

De les dotze queixes admeses, vuit han estat resoltes per intermediació amb les diferents àrees de l'ajuntament, dues han estat desestimades, una arxivada per desistiment de l'interessat i una altra d'admesa continua en tràmit per haver estat amplificada d'Ofici.

### Activitat per mitjà de presentació

Aquestes quinze actuacions han tingut accés a l'Oficina a través de tres canals:

Presencialment: 4

Telefònicament: 2

Per correu electrònic: 9

---

Es confirma, doncs, la primacia del correu electrònic com a canal preferit pels vilatans i que actualment altres canals com el Fax o el correu ordinari han quedat obsolets.

### Activitat per raó del subjecte

Les intervencions per gènere del subjecte estan molt equilibrades perquè han estat sol·licitades per 8 vilatanes i 7 vilatans.

### Activitat per àrees

Per raó de l'àrea al·ludida el conjunt té la següent tipologia:

Adm. General- Impostos	3
Adm. General – Sancions	1
Adm. General – Altres	1
Serveis Persones – Cultura/Educació/Esports	1
Serveis persones – Salut Pública	2
Serveis Persones – Serveis Socials	2
Territori – Medi Ambient /Soroll	3
Territori – Altres	2

---

### 3.- ALTRES ACTIVITATS

---

Durant el període de gener a desembre de l'any 2013 s'han portat a terme diverses activitats inherents a la institució i relacionades amb la pertinença al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores.

Aquestes han estat les més rellevants:

#### **ASSEMBLEA DEL FORUM SD**

El 21 de febrer se celebra la XV Assemblea anual del Fòrum SD a Vilafranca del Penedès

#### **DIA DEL CONSUMIDOR**

El 15 de març l'Agència Catalana de Consum convida els Síndics i Defensors a la Jornada temàtica de Consum amb motiu del Dia Mundial del Consumidor celebrada a l'Auditori de la Facultat de Comunicació Blanquerna.

#### **PRESENTACIÓ INFORME ANUAL AL PLE**

El dia 6 de maig es va presentar davant el Ple Corporatiu l'Informe anual de l'Oficina del Defensor/a del Vilatà/Vilatana.

#### **JORNADES DE FORMACIO**

El 23 de maig participació de la Defensoria en el VIII Taller de Formació del Fòrum SD als espais de la Diputació de Barcelona on es tracten temes de seguretat vial i sancions i es posen en comú les diferents actuacions de les sindicatures i defensories.

#### **REUNIO DE TERRITORIS A BARCELONA**

El 10 d'octubre a la seu de la Síndica de Barcelona se celebra la reunió de Territoris de Barcelona, Tarragona i Lleida del Fòrum SD.

#### **VIII JORNADES DE FORMACIÓ**

Els dies 13 i 14 de novembre tenen lloc a Reus les VIII Jornades de formació. Les jornades versen sobre Seguretat i Convivència; Europa, Ciutadania i Drets; Drets i Autoritat.

#### **PRESENTACIÓ AL PARLAMENT DEL RECULL D'INFORME DEL FORUM SD**

El dia 2 de desembre de 2013 acompanyada de l'Alcalde d'Argentona, Ferran Armengol, i del 1r. Tinent d'alcalde, Salvador Casas, assistència a la presentació del Recull d'informes del FòrumSD davant la Presidenta del Parlament de Catalunya.



---

## DECLARACIÓ CONJUNTA DAVANT LES PROPOSTES DE REFORMA DE LA NORMATIVA DE RÈGIM LOCAL

"Tenim la percepció que les propostes que inclou aquest projecte de Llei, poden suposar per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis -drets i deures fins avui assolits-"

En els darrers temps, des de la nostra posició com a síndics municipals, assumint les nostres funcions de protecció i defensa dels drets de la ciutadania en la proximitat de l'àmbit local, observem amb una gran preocupació el projecte de Llei de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local.

Hores d'ara, tenim la percepció que les propostes que inclou aquest projecte de Llei, poden suposar per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis -drets i deures fins avui assolits- en àmbits tant sensibles i diversos com l'ensenyament, els serveis socials, la sanitat o el consum, entre d'altres, al presentar una retallada de moltes de les competències que fins avui, per les mateixes demandes de la ciutadania i en aplicació del principi de subsidiarietat, han estat assumides pels municipis.

La nostra voluntat passa per demanar dels responsables polítics un finançament adequat i suficient pels ens locals, a efectes de facilitar i garantir la prestació d'uns serveis imprescindibles per a la ciutadania en exercici de la seva autonomia.

En aquest context, pensem que cap proposta de llei hauria de suposar un greu retrocés pel món local i una vulneració de principis tant cabdals al nostre ordenament jurídic com el de la pròpia autonomia municipal i el de subsidiarietat.

El Parlament de Catalunya es troba igualment immers en un procés de reforma de la Llei Municipal i de Règim Local i properament començaran els treballs en comissió del que haurà de ser la futura Llei de Governos Locals del nostre país. Ja us hem fet arribar a tots les nostres aportacions i esperem les compareixences en comissió per a concretar les nostres propostes.

Ambdues lleis haurien d'aconseguir garantir un model d'administració local eficaç, proper i capaç de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Volem recordar, a la llum del que es proclama en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, proclamada a Saint Denis, el 18 de maig de 2000 i que s'ha assumit voluntàriament per gran part dels municipis de Catalunya.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

És en aquest encaix i definició de ciutat on els síndics i defensors locals ens reconeixem i és la única forma efectiva en la que veiem i creiem que s'han de configurar els governs locals. La ciutadania no vol ni pot acceptar un altre cosa.

I és per això que des d'aquest mateix Parlament, en l'acte de presentació del nostre Recull d'Informes us demanem a tots els grups polítics, institucions i a les mateixes entitats municipalistes, Federació de Municipis i Associació Catalana de Municipis a trobar les vies del consens per a refermar de nou i garantir des de l'autonomia local el millor municipalisme possible.

Josep Giné Badia, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals de Catalunya i síndic municipal de greuges de Lleida i Ramón Llorente, vice-president i defensor de la ciutadania de Girona. En representació dels síndics, sindiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escal, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Rubí, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Sant Jordi Desvalls, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú i Vilassar de Dalt

---

## ARTICLE CONJUNT AMB MOTIU DEL DIA DELS DRETS HUMANS

El dia 10 de desembre es publica en les mitjans de comunicació el següent article signat conjuntament pel membres del Forum SD amb motiu del Dia dels Drets Humans:

### *Lluny de la pau i el benestar social*

***La Declaració Universal dels Drets Humans compleix 65 anys, però no es pot jubilar perquè moltes persones encara viuen temoroses i en una situació de precarietat, suportant menyspreus***

*Barbàrie, ultratge, temor i misèria són paraules esfereïdores que evocuen actes cruents que ens envolten. Cada dia hi ha dones assassinades pel menyspreu del seu sexe, abusos sexuals a menors i a adults, expulsions de la llar davant la impossibilitat de pagar un lloguer injust, abusos d'autoritat, repressió de les llibertats públiques justificada en un ordre social no sempre just, dèficits d'atenció sanitària, frau, pobresa...*

*Les quatre paraules apareixen en el primer paràgraf de la Declaració Universal dels Drets Humans. Van ser escrites fa 65 anys per les Nacions Unides per fugir del risc d'una tercera guerra mundial que assolés la Terra. Aquest risc anava i continua anant en relació amb la manca de respecte als drets dels altres: drets polítics, llibertats públiques, drets socials, drets mediambientals. I, malgrat que la Declaració ha arribat a l'edat de la jubilació, no es pot jubilar. Encara som molt lluny de la pau social i el benestar al qual la societat aspira.*

*La via per assolir la pau i el benestar social és en la mateixa Declaració: creure en la igualtat de drets i de dignitat de totes les persones. I assumir que tots tenim deures envers la comunitat. No hi ha drets sense deures i només vivint en una societat justa és possible el seu lliure i ple desenvolupament.*

*Però malgrat que coneixem el camí, entre nosaltres encara viuen moltes persones temoroses i en una situació de precarietat, suportant situacions de menyspreu dels seus drets. La persistència de barbàries, ultratges, temor i misèries indica que no tothom es comporta fraternalment amb les persones del seu entorn, que la raó i la consciència de què estan dotats tots els éssers humans no s'utilitzen per trobar vies d'entesa, que encara falta molt per eradicar els impulsos depredadors i que els poders públics no estan a l'alçada dels seus deures.*

*Des del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, un any més, recordem que tothom ha de ser conscient dels seus deures i ha de lluitar pels drets humans, perquè es tracta dels seus drets individuals i dels de totes les altres persones. I nosaltres, des de les sindicatures municipals de greuges, reafirmem el nostre ferm compromís a defensar tota persona que se senti menystinguda en aquests drets, sigui per abusos del poder o per una mala Administració.*

*Com a membre de la societat, tota persona té dret a la satisfacció dels seus drets econòmics, socials i culturals, indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la qual cosa vol dir creure, per sobre de tot, en la igualtat com a primer dret humà.*

*Josep Giné, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i síndic de greuges de Lleida i Ramón Llorente, vice-president i defensor de la ciutadania de Girona. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escala, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Rubí, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Sant Jordi Desvalls, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, i Vilassar de Dalt, i síndics agregats de: Gandia, Palma de Mallorca, Paterna, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz."*



---

#### 4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS

---

Expedient núm.:	1
Data:	8/1/13
Motiu	Discriminació a famílies monoparentals en les entrades de teatre
Tipus d'intervenció	Mediació/Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Es formula una queixa referent a la discriminació que pateixen les famílies monoparentals al no ser beneficiàries de les mateixes bonificacions que les famílies nombroses, concretament en els espectacles de l'entitat Xarxa Argentona.

ACTUACIÓ: Es fan gestions per comprovar els criteris de les bonificacions, la gestió de preus dels espectacles d'aquesta entitat i l'existència de la discriminació detectada. L'àrea corresponent de l'ajuntament proporciona el Conveni signat amb l'entitat i dona resposta a la qüestió plantejada explicant que es tracta d'una subvenció i que els preus els gestiona directament Xarxa Argentona com a fundació privada. L'entitat respon en el sentit que considera una errada no haver aplicat les mateixes bonificacions als dos models familiars assumint, per tant, l'aplicació igualitària.

Expedient núm.:	2
Data:	13/1/13
Motiu	Poda arbres i problemes fulles
Tipus d'intervenció	Mediació/queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Es formula queixa sobre les branques dels arbres del carrer i la proliferació de fulles que afecten als patis de les cases dels veïns de la zona.

ACTUACIÓ: Consultat els Serveis Municipals i Manteniment dona informació sobre la freqüència programada de les podes municipals de la zona i recollint la queixa i la problemàtica que s'ha posat de relleu es preveu intensificar les podes i també limitar la llargada de les branques d'aquest tipus d'arbres de la zona. Es proporciona persona de contacte al vilatà per noves consultes sobre el tema.

---

Expedient núm.:	3
Data:	13/1/13
Motiu	Queixa per sorolls al carrer després espectacle
Tipus d'intervenció	Mediació/Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Soroll al carrer Les Parres a la matinada després d'un espectacle a La Sala i a continuació el servei de neteja de carrers en dies de Festa Major

ACTUACIÓ: Entrevista amb l'àrea corresponent confirmen que la matinada concreta de la queixa es va fer més soroll del compte i també que es va acabar més tard del compte. Transmeten resposta en el sentit que recullen la queixa i s'intentarà rectificar el volum de soroll en general i vigilar els horaris en els espectacles especials i accepten el suggeriment de la possibilitat d'incorporar una advertència en els contractes signats. Quant a la neteja són els horaris habituals sobretot durant la Festa Major.

---

Expedient núm.:	4
Data:	11/2/13
Motiu	Queixa sobre Aigües d'Argentona
Tipus d'intervenció	Mediació/Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Queixa sobre tema AAAA i la zona de S Jaume de Traià per veure si després del conveni que han de signar AGBAR i l'Ajuntament als veïns els hi quedarà aigua de boca tant als que tenen pòlissa i com els que tenen dret de pas.

ACTUACIÓ: Entrevista i recull de documentació, cita amb Alcaldia per aclarir termes signatura i acords amb AGBAR per poder garantir el subministrament d'aigua de boca pels veïns de la zona independentment del tipus de contracte, pòlissa o dret adquirit. Es confirma per part de l'ajuntament la voluntat d'obrir converses i negociacions amb AGBAR per poder arribar a un acord per garantir el subministrament a tots el veïns afectats. Es tanca la queixa per part del vilatà al tenir la seguretat de la continuïtat de les converses i negociacions amb l'ajuntament.

---

Expedient núm.:	5
Data:	14/2/13
Motiu	Consulta sobre llei dependència
Tipus d'intervenció	Informació/Assessorament
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Es formula consulta sobre la Llei de dependència i com reclamar la prestació després del trasllat des d'una altra comunitat autònoma.

ACTUACIÓ: Conversa per aclarir possible derivació al Síndic de greuges de Catalunya per fer d'intermediari quant a la documentació des d'Andalusia però se soluciona la consulta al cobrar la usuària la prestació.

Expedient núm.:	6
Data:	8/3/13
Motiu	Consulta sobre l'IBI
Tipus d'intervenció	Informació/assessorament
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Consulta sobre la pujada de l'IBI des del 2003 per part d'una família que es troba a l'atur i pateixen per arribar a fi de mes.

ACTUACIÓ: Informació sobre el funcionament de l'IBI, la gestió de l'Ajuntament, el Cadastre, els pressupostos de l'estat... sobre possibilitat de fraccionament a través de Serveis Socials.

---

Expedient núm.:	7
Data:	6/5/13
Motiu	Queixa per olors i sorolls dels animals d'uns veïns
Tipus d'intervenció	Mediació/Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Molèsties per olors i soroll dels animals d'un veí: galls, gallines i coloms i problemàtica derivada de la manca d'higiene. Es dona la circumstància que el propietari dels animals és una persona molt aïllada que no es relaciona amb els veïns i no obra a la Policia ni als serveis socials. La queixa ja fa un any que es va entrar a l'ajuntament i tenen obert expedient.

ACTUACIÓ: Concerto entrevistes amb Medi Ambient, també serveis socials i serveis jurídics. Diverses actuacions per coordinar les diferents àrees i per impulsar les gestions que s'havien iniciat fa temps. Reunions amb Serveis socials per saber possibles actuacions amb la família que té els animals. Es confirma que hi ha expedient obert de la família des de fa anys. Diverses entrevistes amb Medi Ambient per poder avançar amb el temes jurídics i aconseguir accedir al domicili. Impuls de la intervenció judicial a través dels serveis jurídics i pressió per accelerar al màxim els terminis que exigeix la normativa. Finalment es pot realitzar la inspecció i simultàniament la neteja i la higienització. Serveis socials confirma seguiment del cas.

---

Expedient núm.:	8
Data:	5/6/13
Motiu	Queixa per sanció trànsit
Tipus d'intervenció	Informació/Assessorament
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Un vilatà vol posar de manifest discrepàncies amb una sanció de trànsit que considera inadequada per part de la Policia Municipal d'Argentona però consulta amb gestoria privada i desisteix.

ARXIVADA PER DESISTIMENT

---

Expedient núm.:	9
Data:	19/6/13
Motiu	Medicació/Queixa
Tipus d'intervenció	Queixa per atenció rebuda a Serveis Socials
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: La vilatana demana visita perquè explica que no se sent ben atesa pels serveis socials. Explica la situació familiar amb nets al càrrec i marit dependent, vol ajuda urgent per pagar el lloguer i els subministraments de la llar familiar.

ACTUACIÓ: Entrevista amb serveis socials que expliquen que la vilatana ja té expedient de fa anys, que es tracta de manca de gestió i mala administració familiar. Es pacta un seguiment de l'administració i la tramitació de les ajudes per complementar el lloguer i el pagament dels serveis per evitar talls dels subministres. També s'inicia la gestió dels canons socials i la assistència en la seva tramitació. Posteriorment es confirma que s'estan tramitant totes les ajudes possibles i el seguiment de l'assessorament per una bona administració de la llar familiar.

---

Expedient núm.:	10
Data:	30/6/13
Motiu	Sorolls al carrer en hores intempestives
Tipus d'intervenció	Mediació/Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Queixa per soroll al c/ de les Parres al recollir cadires i taules un bar nou de la zona i diverses queixes de soroll provinent de la gent que passa pel carrer i del servei de neteja municipal.

ACTUACIÓ: Quan al soroll del bar nou, es fa arribar la queixa de paraula als propietaris del bar i manifesten que ho tindran en compte. Es desestimen la resta de queixes per inconcreció.

---

Expedient núm.:	11
Data:	22/7/13
Motiu	Queixa per taxes indegudes
Tipus d'intervenció	Mediació/Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Es formula reclamació per una Resolució OGT per la que desestimen la sol·licitud d'exempció de la Taxa per expedició de documents administratius presentada el 16 de desembre de 2009 en motiu d'obres menors dins del programa d'arranjaments d'habitatges de gent gran 2009 atesa la situació econòmica precària de l'interessat. La tramitació de les obres es va fer des de Serveis socials.

ACTUACIÓ: Es presenta escrit a l'OGT seguint indicacions dels propis tècnics i la vilatana confirma tancament queixa.

Expedient núm.:	12
Data:	21/8/13
Motiu	Queixa per absència bandera espanyola i pintades
Tipus d'intervenció	Mediació/ Queixa
Situació	Tancat

---

ASSUMPTE: Queixa per l'absència de la bandera espanyola a l'ajuntament i les pintades a l'entrada del poble per ofensives i inconstitucionals.

ACTUACIÓ: informació sobre les funcions de la Defensora i la intervenció, en general, després d'esgotar la via administrativa i sobre el cas concret, informació sobre les decisions preses pel Ple com a eina democràtica per resoldre diferències de criteri.

---

Expedient núm.:	13
Data:	21/8/13
Motiu	Queixa tallafocs urbanització
Tipus d'intervenció	Mediació / Queixa
Situació	en tràmit (ampliada d'ofici)

---

ASSUMPTE: Queixa relativa als tallafoc i neteja de matolls a la urbanització Les Ginesteres arran d'un petit incendi a l'entrada de la urbanització.

ACTUACIÓ: S'inicien gestions per recavar informació als serveis de sostenibilitat i saber de l'estat del pla d'incendis forestals a les urbanitzacions de la vila. Se sol·licita també als serveis de sostenibilitat quines subvencions estan en tràmit per la neteja i prevenció d'incendis i quines franges de protecció d'incendis estan construïdes o previstes. Diverses converses amb els serveis per fer seguiment de les reunions i actuacions previstes en compliment de la normativa vigent relatives a las franges i al Pla d'evacuació de les urbanitzacions (ampliació d'Ofici). Pendent de resoldre les possibles opcions per assegurar doble entrada/sortida a les urbanitzacions.

---

Expedient núm.:	14
Data:	4/10/13
Motiu	Queixa per sanció de trànsit
Tipus d'intervenció	Mediació / Queixa
Situació	tancat

---

ASSUMPTE: Queixa per la sanció per entrar/sortir/estacionar vehicle en el Passatge del propi domicili per regulació del pas per accedir a una escola pública en horari lectiu. Es van presentar varies al·legacions que han estat desestimades.

ACTUACIÓ: Feta arribar la queixa al departament corresponent, el vilatà es posa en contacte per manifestar que li han notificat la retirada de la sanció i s'ha regular el pas del Passatge satisfactòriament.

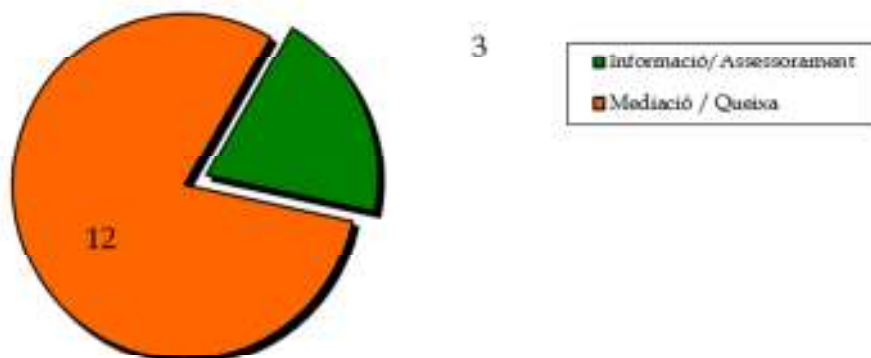
---

Expedient núm.:	15
Data:	22/10/13
Motiu	Consulta impostos municipals
Tipus d'intervenció	Mediació / Queixa
Situació	tancat
<hr/>	
<p>ASSUMPTE: informació sobre el càlcul i l'increment de l' IBI actual i previsions dels ajustos sobre IBI i brossa.</p>	
<p>ACTUACIÓ: Entrevista amb l'àrea corresponent per saber tant els criteris aprovats com les previsions i acords polítics que es preveuen els propers anys. S'informa de la normativa, distribució de competències entre administracions i també de les previsions de futur mitjançant els acords polítics actuals (pla d'intencions) que ens ha transmès la Regidoria i de les diferents bases reguladores segons habitatge.</p>	

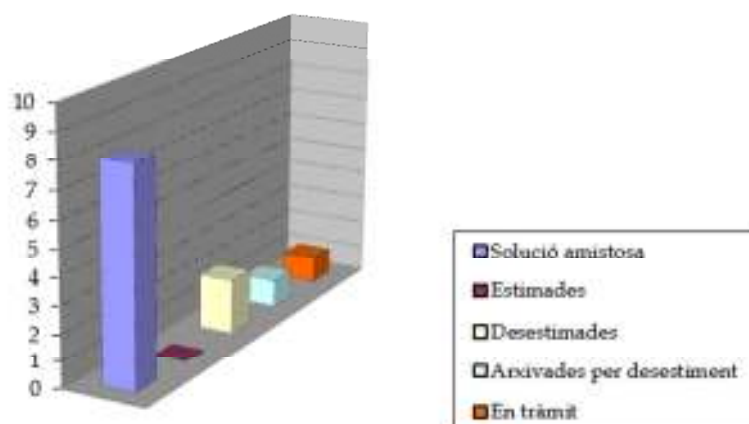


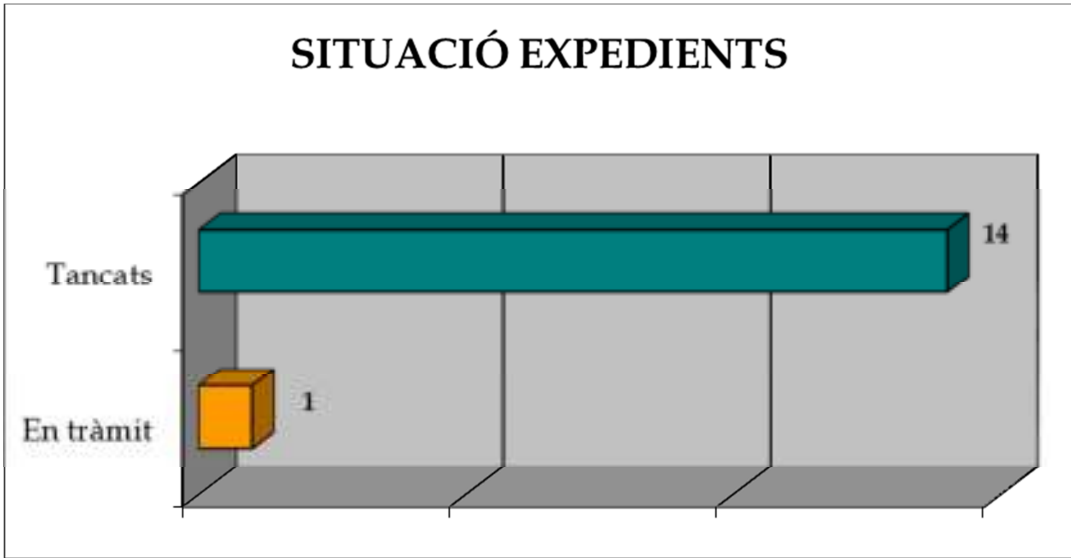
## 5.- GRÀFICS

### Casos presentats

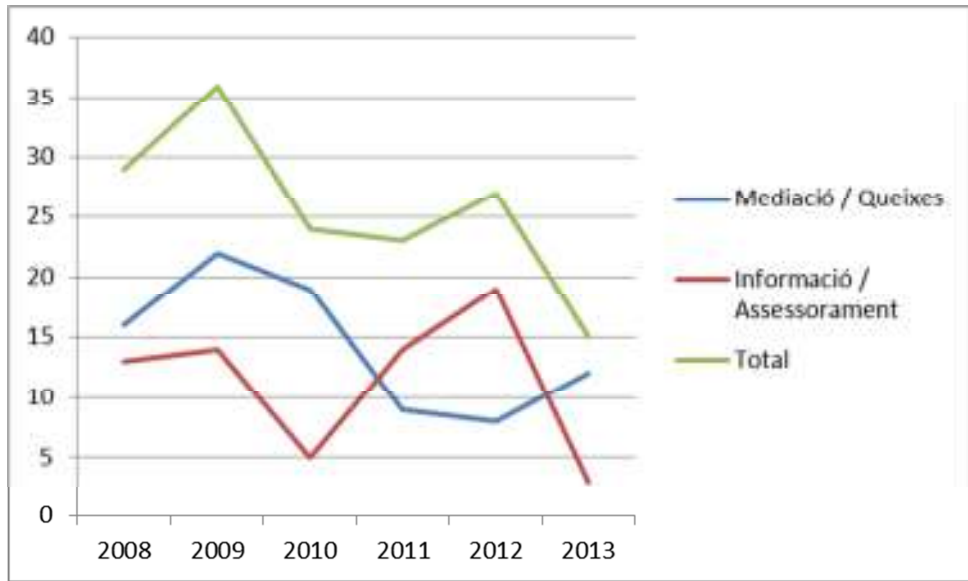


### QUEIXES ADMESSES





**Gràfic comparatiu dels darrers anys**



## 6.- QUADRE RESUM DE ACTUACIONS

ANY 2013						
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial			4		
	Telèfon			2		
	e-mail			9		
	Altres (correu i fax)			0		
	Ofici			0		
<b>TOTAL</b>				<b>15</b>		
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home			7		
	Dona			8		
	Col·lectiu			0		
	Ofici			0		
<b>TOTAL</b>				<b>15</b>		
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament			3		
	<b>TOTAL CONSULTES</b>			<b>3</b>		
	Derivades	Defensor del Pueblo		0		
		Síndic de Greuges de Catalunya		0		
		Altres defensors		0		
		Altres derivacions		0		
	<b>TOTAL DERIVADES</b>			<b>0</b>		
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa		8	
			Estimades amb recomanació	Acceptada total		0
				Acceptada parcialment		0
				NO acceptada		0
				Pendent de Resposta		0
		Desestimades		2		
		Arxivades per desistiment		1		
		En tràmit		0		
	<b>NO admesa</b>			<b>0</b>		
	<b>TOTAL QUEIXES</b>			<b>11</b>		
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada		0		
		Acceptada parcial		0		
		No acceptada		0		
		Pendent de resposta		0		
	Arxivada sense recomanació		0			
	En tràmit		1			
<b>TOTAL OFICI</b>			<b>1</b>			
<b>TOTAL ACTUACIONS</b>			<b>15</b>			

---

## 7.- CONCLUSIONS

---

Aquestes, doncs, són les dades que informen sobre l'activitat desenvolupada a la Defensoria durant aquest darrer any 2013.

El volum d'expedients, quinze, ha estat menor que l'any passat ja que el 2012 vam tenir vint i set entrades. Aquestes van estar repartides molt irregularment perquè en els cinc primers mesos només en van ser set i les altres vint van ser en els set mesos darrers de l'any. Enguany el repartiment de les entrades ha estat més regular.

Cal tenir en compte d'acord amb el darrer gràfic sobre la comparativa del volum d'entrades dels darrers anys (2008 al 2013) que de les 15 entrades d'aquest any, dotze són de Mediació/Queixa i tres d'Informació/Assessorament. Per tant, la proporció entre els dos conceptes no es tan diferent de la d'altres anys, si ens fixem en les entrades qualificades de Mediació/Queixa perquè aquest any en tenim dotze i l'any 2012 en vam tenir vuit.

Així, doncs, la diferència més gran es troba en les consultes sobre Assessorament/Informació: el 2013 en són 3 i el 2012 en són 19 (i d'aquestes, 4 els primers cinc mesos i 15 els set següents mesos) . Aquesta diferència notable es pot llegir en clau positiva pensant que la informació que reben els vilatans per part de l'ajuntament ha millorat i que ja no els cal acudir a cercar aquesta informació/assessorament a l'Oficina de la Defensora. Tanmateix, potser és així gràcies a la celebrada obertura de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà -OAC- el mes d'octubre passat. Estarem atents a les properes estadístiques per poder consolidar aquesta valoració.

Actualment l'oficina de la defensora és compartida i està ubicada, provisionalment, a la primera planta de l'antic ajuntament, tot i que, segons sembla, l'assignació d'un espai per a una oficina de la Defensoria en la propera ubicació de l'AOC a la planta baixa de l'ajuntament beneficiarà, segur, la coneixença i divulgació de la nostra institució. Agraïm des d'aquí la implicació del consistori en el manteniment i divulgació de la Defensoria per a benefici de tots els vilatans/es.

Quant a la tipologia, els assumptes encomanats fan referència a Territori -soroll i medi ambient-, Administració general -sancions i taxes-, i Serveis a les persones - cultura i serveis socials- però cal tenir en compte que en alguns casos les àrees implicades són diverses.

En referència a les Mediacions/Queixes crec important recalcar que la funció coordinadora que es pot fer des de la Defensoria en aquells assumptes que requereixen la intervenció de diferents àrees de l'Ajuntament té un paper rellevant per a agilitzar la seva resolució.

---

En clau econòmica, el cost de la Defensoria durant l'any 2013 ha estat de 181,95€ en concepte de despeses diverses i de 795€ per l'abonament de la quota del ForumSD.

Per acabar, agrair la predisposició i col·laboració que aquesta Defensora ha rebut per part de l'Ajuntament per tractar els assumptes encomanats a l'Oficina.