

Vila d'Argentona

Defensora del Vilatà/Vilatana



Càntir de la festa de Sant Domingo 2019 i 2020



Càntir de la festa de Sant Domingo 2021



Càntir de la festa de Sant Domingo 2022

Memòria 2019 a 2021
01 - 09 / 2022

Argentona, 30 de setembre de 2022

SUMARI

1.- PRESENTACIÓ	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA.....	4
Per tipus d'actuació	
Per mitjà de presentació	
Per raó del subjecte	
Per àrees	
3.- ALTRES ACTIVITATS	6
4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS	8
5.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS	13
6.- CONCLUSIONS	16

1.- PRESENTACIÓ

Presentació davant el Ple Municipal de la Memòria de l'activitat de la Defensora del vilatà/vilatana d'Argentona en el període que va des de gener de 2019 a juny de 2022, excepcionalment comprensiva d'aquest extens període per circumstàncies diverses que inclouen la situació socio sanitària que tots coneixem durant els darrers dos anys.

Aquesta Memòria compren tant les actuacions desenvolupades com a Defensora interactuant amb l'Ajuntament segons les peticions, consultes o queixes dels vilatans i, si és el cas, d'ofici com l'activitat desenvolupada com a membre del Fòrum de Síndics i Síndiques i Defensors i Defensores de Catalunya actuant en les tasques assignades com a representant d'una Defensoria o com a membre integrant del FdSD. Les tasques de la Defensora també inclouen les inherents a ser membre preceptiu de la Comissió del Codi Ètic des de la seva constitució.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya és una associació sense ànim de lucre, formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments catalans. Al Maresme hi ha cinc institucions de sindicatures/defensories adscrites al Fòrum SD:

Síndic de Greuges d'Alella / Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar / Defensora del Vilatà/na d'Argentona / Defensor del Ciutadà de Mataró / / Defensora de la Ciutadania de Vilassar de Dalt.

Un sentit Recordatori pel company Jordi Puigderrajols Coll, Defensor del Ciutadà de Mataró des del 2004, traspasat aquest darrer juny, En Pau Descansi.

2.- ACTIVITAT DE LA DEFENSORIA

La institució del Defensor/a del vilatà/na d'Argentona es va crear el 2002.

El meu primer nomenament com a Defensora va ser el 4 de juny de 2012 amb un mandat de cinc anys segons preveu el Reglament de la Defensoria. A continuació es va aprovar el darrer nomenament, també per cinc anys, per Acord del Plenari el 12 de juny de 2017.

Segons el Reglament de la Defensoria només es pot exercir en dos mandats, així doncs, arribo avui en aquest Ple informant per darrera vegada i al tancament de la meva col·laboració com a Defensora a la nostra vila havent finalitzat el mandat des del juny d'enguany i exercint en funcions aquests darrers mesos fins al nomenament del relleu al davant de la Defensoria.

Per circumstàncies diverses s'ha anat ajornant la presentació de la memòria anual sent la darrera la presentada a principis del 2019 i corresponent al període 2017 i 2018. Per tant, aquesta Memòria que avui presento és la recopilació del període que va des de gener de 2019 fins setembre d'enguany per finalització del mandat.

Activitat per tipus d'actuacions

L'activitat de les defensories i sindicatures locals 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, Derivades i intermediacions*: 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 el període 2019 es van obrir quatre expedients. Durant l'any 2020 se'n van obrir set i durant el 2021, consten sis expedients. El total d'aquest extens període són disset expedients oberts i finalitzats en relació a l'actuació de la Defensoria. Durant els primers mesos de 2022 no consta cap entrada dirigida a l'Oficina de la Defensoria.

D'aquests disset expedients, vuit corresponen a consultes/assessorament, vuit a queixes i un es va tramitar a través de la intermediació. Durant el 2020 es va tramitar una Recomanació de la Defensora, admesa i parcialment estimada.

Activitat segons el mitjà de presentació

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

Presencialment: 0
Telefònicament: 8
Correu electrònic: 9

Es confirma una vegada més que els mitjans telemàtics són els preferits pels usuaris tot i que les circumstàncies sanitàries excepcionals d'aquests darrers anys puguin desvirtuar aquesta interpretació ja que la presencialitat es va haver de descartar i en canvi es va facilitar i potenciar el mitjà telemàtic i el telefònic.

Activitat per raó del subjecte

Les intervencions per gènere del subjecte estan molt equilibrades perquè han estat sol·licitades per 8 vilatans i 9 vilatanes.

Activitat per àrees

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

Adm. General/ Responsabilitat patrimonial	3
Territori/ obres i disciplina urbanística Medi ambient	4
Territori/ manteniment i mobilitat	3
Territori/ Medi ambient/ habitatge	4
Serveis persones – Serveis socials /consum Educació	3

Despeses per l'Activitat

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.

3.- ALTRES ACTIVITATS

Durant el període comprés entre el mes de gener de 2019 fins juliol 2022 s'han portat a terme diverses activitats inherents a la institució i relacionades la majoria amb la pertinença al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores concretament en l'assistència a les assemblees ordinàries i extraordinàries algunes de gran importància com la modificació dels Estatuts i la redacció del Codi Ètic i també a les Jornades de Formació amb els temes tant transcendents com la gestió dels drets en temps de Covid o els nous camps i normativa sobre la mediació administrativa.

Aquestes han estat les més rellevants:

ACTIVITAT	DATA	LLOC
Taula del 3r Sector	Febrer 19	Forum SD
Formació XII Fòrum	Novembre 19	Sta Coloma Gramanet
Assemblea Extraordinària FSD	Juny 19	Rubí
Article dia internacional de la Pau	Setembre 19	Divulgació mitjans
Monografia Mediació Administrativa	Octubre 19	Publicació i difusió
Jornada Mediació Administrativa	Desembre 19	CEJFE
Recomanació Defensora	Maig 20	Argentona
Reunió FSD territoris	Juny 20	Barcelona
XIII Formació Fòrum Drets proximitat en temps de Covid	Novembre 20	Telemàtic
Assemblea ordinària Modificació estatuts Fòrum	Octubre 2020	Telemàtic
Assemblea ordinària Fòrum	Abril 2021	Telemàtic
Formació SindiLab Fòrum	Novembre 21	Telemàtic
Assemblea ordinària	Març 2022	Telemàtic
Assemblea extraordinària	Juliol 2022	Telemàtic

CODI ÈTIC i COMISSIÓ D'ÈTICA

La Defensora també desenvolupa una altra activitat de manera preceptiva i periòdica en relació a la Comissió del Codi ètic i com a membre de la Comissió des de l'aprovació del Codi Ètic i de Bon Govern el 15 de maig de 2017 i la corresponent constitució de la Comissió d'ètica el 13 de novembre de 2017, de la qual en forma part la Defensora del vilatà com a membre preceptiu.

La darrera actualització de la composició de la Comissió d'ètica la va aprovar el Ple Corporatiu de data 7 de març de 2022 arran de les darreres modificacions de regidors/es i personal de l'Ajuntament.

La Comissió d'Ètica va acordar des de la seva constitució celebrar reunions de treball amb una periodicitat ordinària d'una sessió per trimestre i presentar un informe anual al Ple municipal. El gener de 2021 es va presentar l'informe corresponent al període 2019-20.

En les darreres sessions de treball de la Comissió celebrades el 2020-21 es va acordar la modificació del Codi ètic en exercici de les competències previstes en el Reglament del Codi ètic. Convocada reunió informativa amb els Regidors/es el 13 d'abril de 2021 arran de la inclusió de la modificació en l'informe anual abans de la presentació al Ple es va qüestionar la proposta de modificació i segons algunes interpretacions les competències de la Comissió, restant des d'aleshores aquesta sense activitat, també per altres causes. La darrera reunió de la comissió amb assistència parcial, va ser el 8 de febrer de 2022 on la Defensora va comunicar la necessitat de renovació i relleu davant la finalització del mandat en el càrrec.

PUBLICACIONS relacionades amb la Defensoria

Per encàrrec des del Fòrum aquesta Defensora va redactar l'article sobre el Dia Internacional de la Pau que va ser compartit i difós en diversos mitjans durant el setembre de 2019.

Un altra publicació a finals del 2019 en coautoria d'aquesta Defensora i altres professionals és la Monografia encarregada des del FòrumSD anomenada "Les sindicatures municipals de greuges i la Mediació Administrativa" amb l'objectiu de fer conèixer la mediació també com a recurs, com vehicle de resolució de conflictes quan l'Administració local és part del conflicte. La mediació i la figura del Sindic/Defensor com a generadors de nous paradigmes dins una nova concepció de la societat, les institucions i també les administracions públiques per aconseguir la resolució dels conflictes o controvèrsies en unes noves vies com pot ser la mediació o els ADR més enllà de les estretors de les interpretacions més tancades o "administrativistes" clàssiques de la problemàtica dels vilatans amb una visió de futur i en el camí de la nova normativa que pot esdevenir i que de fet s'està gestant.

4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS

2019

Expedient núm. 1/2019

Data: gener

Mitjà/qui presenta: @ / Home

Tipus d'intervenció: Consulta-Queixa

Àrea: licitació biblioteca

Actuació/situació: Intermediació – recomanació verbal - arxiu

Es rep queixa-consulta sobre les condicions poc clares de la oferta pública i es recomana verbalment revisar el redactat per aconseguir més claredat en les clàusules de l'oferta pública.

Expedient núm. 2/2019

Data: abril

Mitjà/qui presenta: telèfon / Dona

Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació

Àrea: Territori/ Urbanisme

Actuació/Situació: Intermediació –Recomanació escrita- arxiu

Es reconeix la confusió entre tècnics sobre la interpretació i/o actualització de nous criteris que puguin donar-se i s'acorda la proposta de modificar el reglament per evitar altres situacions de conflicte o d'interpretació.

Expedient núm. 3/2019

Data: abril

Mitjà/qui presenta: telèfon/ Dona

Tipus d'intervenció: Consulta

Àrea: Serveis a les persones

Actuació/Situació: informació – arxiu

Informació sobre les competències i funcions del President de la comunitat de veïns.

Expedient núm. 4/2019

Data: juliol

Mitjà/qui presenta: @/ Dona

Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori/ Urbanisme
Actuació/Situació: intermediació- arxiu

Sorolls ocasionats als veïns a causa de la maquinaria de telefònica al centre de la vila.

2020

Expedient núm. 1/2020
Data: gener
Mitjà/qui presenta: telèfon/ dona
Tipus d'intervenció: consulta
Àrea: consum
Actuació/Situació: informació - arxiu

Consulta sobre condicions del contracte signat com a consumidor i possibles reclamacions.

Expedient núm. 2/2020
Data: febrer
Mitjà/ qui presenta: @/ home
Tipus d'intervenció: Queixa - Mediació
Àrea: Serveis territorials
Situació: intermediació

Consulta sobre obtenció/denegació de la llicència de final d'obra relacionada amb la negativa poder contractar el comptador i subministrament d'aigua a l'habitatge familiar.

Expedient núm. 3/2020
Data: abril
Mitjà/qui presenta: telèfon/ Dona
Tipus d'intervenció: Consulta - Assessorament
Àrea: Serveis a les persones
Actuació/Situació: intermediació – Arxiu

Problemàtica sobre la identificació per part de l'agent de PL i presumpta multa sobre el compliment de les mesures covid.

Expedient núm. 4/2020
Data: maig
Mitjà/ Qui presenta: @/ Home
Tipus d'intervenció: Consulta
Àrea: Territori / Medi ambient
Actuació/Situació: intermediació - Arxiu

Preocupació per l'estat de podes als carrers de la vila i el perill d'incendis al proper estiu.

Expedient núm. 5/2020
Data: octubre
Mitjà/ Qui presenta: tel / Dona
Tipus d'intervenció: Queixa -assessorament
Àrea: consum
Situació: intermediació - arxiu

Consulta sobre actuacions possibles davant una factura excepcionalment elevada per consum anormal d'aigua sense averia aparent ni poder acredita causa davant la companyia AA.

Expedient núm. 6/2020
Data: novembre
Mitjà/ Qui presenta: @ / Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori/ urbanisme/
Situació: intermediació

Vilatà presenta consulta/queixa sobre la situació de la palometa de la façana del veí que presenta una instal·lació precària per perill de despreniment sense que hi hagi cap actuació de reparació o prevenció de risc per part del propietari o de l'ajuntament.

Expedient núm. 7/2020
Data: desembre
Mitjà/ qui presenta: telèfon / Dona
Tipus d'intervenció: Consulta -Assessorament
Àrea: Consum- urbanisme-obres
Situació: intermediació

Consulta sobre canvis en els comptadors i obres dels veïns i servituds de pas.

2021

Expedient núm. 1/2021
Data: febrer
Mitjà/ Qui presenta: telèfon / Home
Tipus d'intervenció: Consulta
Àrea: Serveis persones
Actuació/ Situació: informació – arxiu

Consulta sobre necessitat d'abonar dues rendes de lloguer en cas d'obres de reforma consentides en l'habitatge.

Expedient núm. 2/2021
Data: febrer
Mitjà / Qui presenta: telèfon / Dona
Tipus d'intervenció: Consulta - Queixa
Àrea: Serveis persones
Actuació/ Situació: intermediació

Consulta i queixa sobre el no compliment dins alguns comerços de les mesures contra la Covid com la distància entre persones i la no actuació de l'ajuntament.

Expedient núm. 3/2021
Data: març
Mitjà/ Qui presenta: @/ Home
Tipus d'intervenció: Consulta - Queixa
Àrea: Territori / urbanisme
Actuació / Situació: intermediació

Consulta sobre possible infracció urbanística en les obres del veí i l'adequació a la normativa vigent sobre l'alçada de mitgera i distància d'edificacions i la preceptiva vigilància de l'ajuntament sobre el compliment.

Expedient núm. 4/2021
Data: abril
Mitjà Qui presenta: @ / Dona
Tipus d'intervenció: Queixa – Assessorament

Àrea: urbanisme –licències
Actuació / Situació: intermediació

Queixa i consulta sobre la recuperació d'un Aval després de la inactivitat de l'ajuntament en la urbanització, enllumenat i clavegueram i el compliment del Pla aprovat.

Expedient núm. 5/2021
Data: maig
Mitjà/ qui presenta: @ / Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Reclamació Patrimonial - obres
Actuació/ Situació: Intermediació

Queixa per la reclamació no atesa per l'Ajuntament sobre els danys a l'habitatge causants per les obres públiques i per manca de l'informe de l'inspector que ha de anar a veure l'obra i danys sense explicar el motiu de la demora en la inspecció.

Expedient núm. 6/2021
Data: juny
Mitjà / qui presenta: @/ Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: territori / Medi ambient
Situació: Intermediació

Problemàtica per deixadesa per part de l'ajuntament en la neteja de les herbes en la co-lindància dels habitatges amb el cementiri vell i la solució de les causes en la reparació de les esclotxes.

5.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS

2019

Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home					1
	Dona					3
	Col·lectiu					0
	Ofici					0
	TOTAL					4
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament					1
	TOTAL CONSULTES					1
	Derivades	Defensor del Pueblo				0
		Síndic de Greuges de Catalunya				0
		Altres defensors				0
		Altres derivacions				0
	TOTAL DERIVADES					0
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa			2
			Estimades amb recomanació	Acceptada total		0
				Acceptada parcialment		1
				NO acceptada		0
				Pendent de Resposta		0
			Desestimades			0
			Arxivades per desistiment			0
			En tràmit			0
	NO admesa				0	
	TOTAL QUEIXES					3
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada			0
			Acceptada parcial			0
			No acceptada			0
Pendent de resposta				0		
Arxivada sense recomanació			0			
En tràmit			0			
TOTAL OFICI					0	
TOTAL ACTUACIONS					4	
Q U E I X E S	Administració general	11. Impostos				
		12. Sancions				
		13. Responsabilitat patrimonial			1	
		14. Altres				
	TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL					1
	Territori	21. Activitat econòmica / comerç / mercat				
		22. Medi ambient / soroll			1	
		23. Obres / disciplina urbanística			1	
		24. Llicències activitats				
		25. Seguretat ciutadana				
		26. Habitatge				
		27. Manteniment i mobilitat via pública				
		28. Altres				
	TOTAL TERRITORI					2
Serveis a les persones	Serveis a les persones	31. Consum				
		32. Cultura / educació / esports				
		33. Salut pública				
		34. Serveis socials				
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania				
		36. Altres			1	
TOTAL SERVEIS A LES PERSONES					1	
TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI					4	

2020

Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial				0	
	Telèfon				4	
	e-mail				3	
	Altres (correu i fax)				0	
	Ofici				0	
TOTAL					7	
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home				3	
	Dona				4	
	Col·lectiu				0	
	Ofici				0	
TOTAL					7	
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament				2	
	TOTAL CONSULTES				2	
	Derivades	Defensor del Pueblo			0	
		Síndic de Greuges de Catalunya			0	
		Altres defensors			0	
		Altres derivacions			0	
	TOTAL DERIVADES				0	
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa		5	
			Estimades amb recomanació	Acceptada total		
				Acceptada parcialment		0
				NO acceptada		0
				Pendent de Resposta		0
			Desestimades		0	
			Arxivades per desistiment		0	
	En tràmit		0			
TOTAL QUEIXES				5		
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Accpetada		0		
		Acceptada parcial		0		
		No acceptada		0		
		Pendent de resposta		0		
		Arxivada sense recomanació		0		
En tràmit		0				
TOTAL OFICI				0		
TOTAL ACTUACIONS					7	
Q U O E F I L L I X C E I S	Administració general		11. Impostos			
			12. Sancions		1	
			13. Responsabilitat patrimonial			
			14. Altres			
	TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL				1	
	Territori		21. Activitat econòmica / comerç / mercat		1	
			22. Medi ambient / soroll			
			23. Obres / disciplina urbanística		2	
			24. Llicències activitats			
			25. Seguretat ciutadana		1	
			26. Habitatge			
			27. Manteniment i mobilitat via pública		1	
	28. Altres					
TOTAL TERRITORI				5		
Serveis a les persones		31. Consum				
		32. Cultura / educació / esports				
		33. Salut pública				
		34. Serveis socials				
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania				
36. Altres		1				
TOTAL SERVEIS A LES PERSONES				1		
TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI					7	

2021

Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial				0	
	Telèfon				2	
	e-mail				4	
	Altres (correu i fax)				0	
	Ofici				0	
TOTAL					6	
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home				4	
	Dona				2	
	Col·lectiu				0	
	Ofici				0	
TOTAL					6	
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament				2	
	TOTAL CONSULTES				2	
	Derivades	Defensor del Pueblo				0
		Síndic de Greuges de Catalunya				0
		Altres defensors				0
		Altres derivacions				0
	TOTAL DERIVADES				0	
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa			1
			Estimades amb recomanació	Acceptada total		
				Acceptada parcialment		0
				NO acceptada		3
			Desestimades			0
			Arxivades per desistiment			0
			En tràmit			0
	NO admesa				0	
TOTAL QUEIXES				4		
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada			0	
		Acceptada parcial			0	
		No acceptada			0	
		Pendent de resposta			0	
	Arxivada sense recomanació			0		
En tràmit			0			
TOTAL OFICI				0		
TOTAL ACTUACIONS					6	
Q U E I X E S I A C T U A C I O N S	Administració general	11. Impostos				
		12. Sancions				
		13. Responsabilitat patrimonial				
		14. Altres				
	TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL				0	
	Territori	21. Activitat econòmica / comerç / mercat			1	
		22. Medi ambient / soroll				
		23. Obres / disciplina urbanística			3	
		24. Llicències activitats				
		25. Seguretat ciutadana				
		26. Habitatge				
		27. Manteniment i mobilitat via pública			1	
	28. Altres					
	TOTAL TERRITORI				5	
Serveis a les persones	31. Consum					
	32. Cultura / educació / esports					
	33. Salut pública					
	34. Serveis socials					
	35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania					
36. Altres			1			
TOTAL SERVEIS A LES PERSONES				1		
TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI					6	

6.- CONCLUSIONS

Aquesta és una Memòria dels darrers tres anys i mig i semblaria que ha de ser molt voluminosa de casos i expedients donat el període que abasta però en canvi es detecta una reducció prou considerable dels expedients relacionats envers altres períodes.

Segurament podem trobar explicació en la situació sociosanitària que hem patit aquests darrers anys però no és la única causa ja que també es podria haver donat una més gran afluència de consultes i queixes o situacions que requerissin l'actuació de la Defensoria. No ha estat així i no és detecta aquesta disminució només a la nostra vila sinó que de manera generalitzada en les cinc sindicatures del Maresme s'ha pogut constatar el mateix detriment en els expedients oberts.

Aquesta descens gradual dels darrers anys en les actuacions de les Defensories locals, concretament en la nostra Vila, en va interpretar en una primera valoració en un sentit positiu perquè l'administració, l'Ajuntament, havia desenvolupat prou eines o organismes – consells de la vila, OAC, processos participatius.. - per poder atendre els administrats sense ajuda d'altres figures com el Síndic o Defensor. Tanmateix, l'explicació no es pot trobar només en aquest sentit positiu perquè les problemàtiques segueixen sent les mateixes: demora en l'atenció i/o la resolució efectiva dels problemes o conflictes que detecta el ciutadà, que segueix sent molt, massa, lenta i l'encapsulament tècnic o jurídic-administratiu a que es veu sotmesa la normativa i que no permet avançar en la resolució que el ciutadà vol o espera d'una bona governança i sense dilacions en la resposta des seu cas concret.

La problemàtica que s'ha anat detectant aquests darrers anys i des de que he estat designada Defensora segueix sent la mateixa: una excessiva demora en la resposta per part de l'ajuntament, una comunicació molt/massa tècnica que no facilita la comprensió del vilatà de la resposta administrativa i una rigidesa en les resolucions emeses que sempre es basen en la normativa estricta sotmesa al principi de legalitat com a criteri únic per afrontar el conflicte o queixa. Massa sovint aquesta rigidesa també forma part de la interpretació del cas concret o dels Reglaments per part dels tècnics i dels càrrecs polítics i provoca que el vilatà no se senti comprés o atès. És la figura o institució de la Defensoria on es pot construir aquest pont necessari que pot aconseguir la comunicació i atenció tant desitjada per totes les parts per aconseguir la bona administració.

Una altra causa en la disminució d'entrades a la Defensoria pot ser que en la nostra Vila, els darrers anys els canvis, substitucions o trasllats s'han anat constatant tant en el personal tècnic, càrrecs i/o polítics la qual cosa ha fet, que la fluïdesa en les

relacions i les comunicacions s'hagi vist afectada o minvada a l'hora de poder abordar alguna controvèrsia o problemàtica.

Per tant, arriba un canvi i crec que serà una opció de millora, un canvi com a motor de transformació: canvi de persona al davant de la Defensoria i canvi en els plantejaments de cara a la institució, desitjant que es pugui aprofitar l'experiència d'aquests darrers anys per poder donar un major valor a la figura i les possibilitats que ofereix per propiciar la bona comunicació entre vilatans i administració, que hi hagi un millor coneixement i reconeixement de la Defensoria per part de les dues parts: l'administració i els administrats. També un canvi des de la visió de l'Administració alhora de promoure la formació de tots plegats, tècnics i càrrecs electes en les noves eines que crec que poden aportar noves estratègies i solucions com la mediació administrativa i civil per poder eixamplar l'escenari intentant obtenir la tant preuada bona administració. S'estan produint canvis en els paradigmes administratius fins ara tant rígids i des de les institucions s'està intentant introduir la possibilitat de fer servir els ADR, els MASC, la mediació i la facilitació col·laborativa en un intent per aconseguir un canvi de normes i legislació que ja s'està produint fins i tot en els Jutjats contenciosos-administratius on des de fa anys existeix un Pla Pilot de mediació i , esperem que també es pugui consolidar en la fase prèvia, en la mediació administrativa i que la nostra Vila sigui seguidora d'aquestes noves possibilitats.

Toca canvi en la persona al davant de Defensoria i aquest canvi aportarà de ben segur transformació, dinamisme i noves estratègies de millora, per tant, traspasso els meus millors desitjos pel relleu imminent al capdavant de la Defensoria.

Només em queda agrair l'oportunitat que he tingut d'oferir un servei als vilatans com a Defensora i la confiança que se m'ha donat durant aquest anys i agrair també l'acompanyament que d'una manera o altre se m'ha proporcionat des de totes les àrees i àmbits de l'Ajuntament i de la Vila.

Argentona, 3 d'octubre de 2022.

Ma. Mercè Balasch Sagrera