

Vila d'Argentona

Defensora del Vilatà/Vilatana



Càntir de la festa de Sant Domingo 2018

Memòria 2017 - 2018

Argentona, 4 de febrer de 2019

SUMARI

1.- PRESENTACIÓ	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA.....	4
Per tipus d'actuació.....	4
Per mitjà de presentació.....	4
Per raó del subjecte	4
Per àrees	5
Despeses.....	5
3.- ALTRES ACTIVITATS	6
4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS	15
5.- GRÀFICS	23
6.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS	24
7.- CONCLUSIONS	26

1.- PRESENTACIÓ

Presentació davant el Ple Corporatiu de la Memòria de l'activitat de la Defensora del vilatà/vilatana d'Argentona en el període que va des de gener de 2017 a desembre de 2018 en aquest cas excepcionalment comprensiva de dos anys en comptes del que és habitual d'un any.

Aquesta Memòria compren tan les actuacions desenvolupades com a Defensora i per tant interactuant amb l'Ajuntament, segons les peticions o consultes 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 de la Junta o integrant del FSD.

Sent el Fòrum SD una associació també relaciono en aquesta Memòria les actuacions que es consideren col·lectives o conjuntes dels associats com els articles que es consideren de signatura col·lectiva tot i que el redacti un membre del Fòrum, un Síndic, però que abasten a tots nosaltres implicats com estem en objectiu comú, i també jornades de Formació rebudes o ofertes com a ponències..etc.

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. A data d'avui agrupa a un total de 43 sindicatures (38 a Catalunya i 5 de la resta de l'Estat) que presten aquest servei a més de quatre milions de persones.

2.- ACTIVITAT DE LA DEFENSORIA

La institució del Defensor/a del vilatà/vilatana d'Argentona es va crear el 2002 i actualment és una de les cinc del Maresme, juntament amb Mataró que va néixer el 2000, Arenys de Mar des del 2007, Vilassar de Dalt del 2012 i Alella el 2017.

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, 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 2017-2018, s'han obert 22 expedients:

Dos d'aquests corresponen a consultes/assessorament i vint a queixes de les quals una ha estat desestimada, tres arxivades per desistiment, una resta en tràmit i quinze s'han tramitat i tancat mitjançant la intermediació.

Activitat per mitjà de presentació

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

Presencialment: 1

Telefònicament: 8

Per correu electrònic: 13

Aquest any, doncs, una vegada més, el correu electrònic és el mitjà preferit seguit del telèfon, essent el presencial molt residual.

Activitat per raó del subjecte

Les intervencions per gènere del subjecte estan molt equilibrades perquè han estat sol·licitades per 12 vilatans i 10 vilatanes.

Activitat per àrees

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

Adm. General/ Responsabilitat patrimonial	1
Territori/ obres i disciplina urbanística Medi ambient	9
Territori/ manteniment i mobilitat	2
Territori/ Medi ambient/ habitatge	3
Serveis persones – Serveis socials /consum Educació	5

Despeses de l'Oficina per l'Activitat

Les quantitats aplicades com a despeses per a l'activitat de la Defensora i la institució són les quotes del ForumSd que tant pel 2017 com pel 2018 van ser de 835 € cada any i com a despeses de desplaçaments per l'any 2017 un import de 212,81 € i cap quantitat durant l'any 2018.

3.- ALTRES ACTIVITATS

Durant el període comprés entre el mes de gener de 2017 a desembre del 2018 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:

ACTIVITAT	DATA	LLOC
XI Jornades de formació	22 i 23 novembre 2017	Facultat Dret UAB
Presentació Xarxa Ombudsman	29 novembre 2017	
Jornada de convivència	6 de juliol 2017	Vimbodí i Poblet
XIV Taller de formació "Habitatge"	29 de maig 2017	Seu del Dpt. Governació i Adm Públiques i Habitatge
XIX Assemblea Forumsd	28 de març 2017	Sta. Coloma de Gramenet
XV Taller de formació "Ètica pública i Bon Govern"	23 de maig 2018	Mollet del Vallès
XVI Taller de formació "La sindicatura local: bases d'actuació i funcionament"	20 de juny 2018	L'Hospitalet de Llobregat
XVII Taller de formació "El repte de la comunicació a les Sindicatures Locals"	10 d'octubre 2018	Vilafranca del Penedès
XX Assemblea Forumsd	27 de febrer 2018	Sta. Coloma de Gramenet
XXI Assemblea extraordinària	3 de maig 2018	Sta. Coloma de Gramenet
Jornada de convivència	12 de juliol 2018	St. Jaume d'Enveja

CODI ÈTIC.- COMISSIÓ D'ÈTICA

A nivell municipal en el Ple Corporatiu del 15 de maig de 2017 es va aprovar el Codi ètic i de Bon Govern.

En data 13 de novembre de 2017 es va constituir la Comissió d'Ètica, de la qual en forma part la Defensora del vilatà. La primera reunió va tenir lloc en data 14 de març de 2018 i la presentació de l'Informe d'activitat del període es va fer en el Ple Corporatiu de data 3 de desembre de 2018.

MÉS ACTIVITATS

L'any 2017, la jornada per commemorar la Declaració Universal dels Drets Humans es va centrar en la seva dimensió local, recollida en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

L'acte va estar protagonitzat per David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC), doctor en Dret i professor titular de Dret internacional Públic, en l'especialitzat de Drets Humans, a la Universitat de Barcelona, mentre que la conducció de l'acte va anar a càrrec de Manuel Carvajal, periodista amb 30 anys d'experiència professional i actualment gerent del Consorci Teledigital Mollet.

Després de la celebració del I Congrés Internacional de Síndics Locals, organitzat pel Fòrum SD, i celebrat a Girona el mes de novembre de 2016, l'activitat de l'associació durant l'any 2017 s'ha centrat en els aspectes relatius a la formació dels síndics i les síndiques locals catalanes. Així, el mes de maig tingué lloc el XIV Taller de Formació, dedicat en aquesta ocasió a la problemàtica de l'habitatge, organitzat conjuntament amb la conselleria de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat.

El Fòrum SD va participar a la Fira Internacional d'Equipaments i Serveis Municipals, Municipàlia, que va tenir lloc a Lleida el mes d'octubre, en una taula rodona sobre "Participació Ciutadana i Bon Govern", presidida per l'alcalde de la ciutat i pel president de la Federació de Municipis de Catalunya.

Al novembre es van celebrar les Jornades de Formació anuals del Fòrum SD, a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona, sobre Drets socials: la renda garantida de ciutadania i l'habitatge. En el transcurs de les jornades es va presentar la monografia El Dret a l'Habitatge. Una reflexió des de les sindicatures locals, elaborada pel Fòrum SD juntament amb l'equip de professors i experts del ClinHab, adscrits a la Facultat de Drets de la UB,

El 16 d'octubre 2017 per encàrrec del Fòrum SD imparteixo formació dins del curs "Com afrontar i prevenir les discriminacions. Eines per als actors locals" que organitza la Diputació de Barcelona.

El mes de novembre es va presentar la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, promoguda pel Síndic de Greuges de Catalunya i que aplega també als síndics locals catalans (representats pel Fòrum SD), els síndics de les universitats de Catalunya, i els defensors del client de les empreses de serveis públics d'interès general.

Des del punt de vista de les relacions institucionals, la Junta del Fòrum SD ha estat rebuda, entre altres, per la presidenta del Parlament de Catalunya, la consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat, el Síndic de Greuges de Catalunya i la vicepresidenta de la Diputació de Barcelona.



DIA DELS DRETS HUMANS

10 de desembre de 2017

PENSEM GLOBALMENT, I DEFENSEM LOCALMENT

ELS DRETS DE LES PERSONES

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, vol afegir-se, un any més, a la commemoració del dia internacional pels drets humans, atès que fa quasi setanta anys, el dia 10 de desembre de 1948, es va aprovar la Declaració Universal dels Drets Humans per les Nacions Unides.

Es pot dir, des d'una perspectiva històrica, que hem avançat en informació i en consciència general sobre els drets humans, i s'han anat incorporant nous reptes derivats dels canvis socials, ambientals i tecnològics de les últimes dècades.

Hem començat a tenir una major sensibilitat front a col·lectius vulnerables des d'una consolidació dels drets humans, com ara, la infància i l'adolescència, les persones amb diversitat funcional o els éssers humans que han de migrar per raons de supervivència, entre d'altres.

Però ens queda molt, encara, per avançar.

Hem d'aconseguir passar de les paraules als fets, de les lleis a les actituds i dels coneixements al compromís per aconseguir i mantenir un veritable sistema democràtic i del benestar.

Hem de refermar la igualtat de drets, des del respecte a la diversitat, i hem de combatre tot tipus de discriminació per qualsevol condició personal o social.

Les sindicatures municipals de greuges i les defensories locals de la ciutadania representem, en el nostre sistema, la institució imparcial i independent que millor pot garantir els drets humans de proximitat, davant de l'administració pública que administra el pressupost general i que gestiona les necessitats del veïnatge, per tal que es faci des dels postulats de bon govern i amb garanties de transparència i d'equitat.

Tenim molt present en la nostra tasca que els valors que sustenten els drets humans són la llibertat, la justícia i la pau, com s'estableix al preàmbul de la pròpia Declaració Universal, des del reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana.

Davant de qualsevol conflicte de convivència o de vulneració constatada dels drets humans, cal actuar amb fermesa, per tal que les persones siguin respectades en la seva pròpia dignitat. Per això, mantenim un paper actiu de mediadors i de garants de

la regularitat dels actes administratius en els nostres municipis, i alhora també de denúncia expressa de les situacions irregulars detectades mitjançant els greuges que gestionem, des del contacte permanent i quotidià amb la ciutadania, amb les entitats cíviques i amb les institucions públiques i privades de la nostra ciutat.

Quan atenem una situació concreta de vulneració flagrant dels seus drets, que pateix un ciutadà o una ciutadana, ajudem no només a que es resolgui aquest cas, sinó també a que no es torni a repetir per la resta de la ciutadania, de manera que tots sortim guanyant; és el “win-win”, malgrat les condicions adverses que ens envolten a hores d’ara.

Afortunadament no estem sols, davant dels problemes que pateix la ciutadania i que requereixin una actuació a major escala; ja que les defensories i sindicatures locals ens agrupem, ens reunim i ens coordinem en el FòrumSD, des del qual promovem un eficaç sistema de cooperació solidària que ens permet enfortir la nostra tasca, des del foment de la justícia i la plena realització dels drets humans, per tal que la nostra veu se senti amb més força davant les nostres administracions i totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, de manera que s’adoptin les mesures que calgui i es dediquin els mitjans necessaris per resoldre les mancances que situen a una part de la nostra població en risc d’exclusió.

Volem que la protecció de les persones més desfavorides sigui una realitat.

I tot això ho volem aconseguir per viure en unes ciutats més humanes on les persones hi puguin trobar felicitat, acollida i benestar. I en aquests temps convulsos que avui ens toca viure necessitem encara més poder construir entre tots unes ciutats on les garanties, el respecte i el compliment de tots els drets humans sigui una realitat. Amb veritables actituds de diàleg, respecte, enteniment i des d’una clara defensa de la democràcia.

És un repte dels drets humans. Un repte que haurem de saber assolir amb el compromís de tots i totes. I per això estem. Ajudem-nos entre tots. I compteu amb nosaltres.

Joan Barrera, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i Síndic de greuges de Cornellà de Llobregat i Lluís Martínez Camps, vicepresident del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet del Vallès. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Calonge, 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, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d’Enveja, 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, Menorca, Paterna, Requena, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

10 de desembre de 2017

DIA DELS DRETS [I DEURES] HUMANS

Avui, 10 de desembre, es compleixen exactament setanta anys de l'adopció, per Nacions Unides, de la Declaració Universal de Drets Humans. Un document que constitueix un dels majors avanços en el reconeixement de la dignitat de l'ésser humà.

La Declaració es va proclamar a París en temps molt difícils per a la convivència. Era l'any 1948 i tot just havien transcorregut tres des del final d'una terrible guerra, que es va estendre a tot arreu i que va deixar milions de morts a més d'infinat de ferits, refugiats i desplaçats. Una autèntica catàstrofe, la repetició de la qual va tractar precisament d'impedir aquella Declaració que es va adoptar sense vots en contra i amb només un grapat d'abstencions, un senyal clar d'un canvi de rumb i d'un desig de pau entre les nacions.

Es tracta d'un text de tan sols 30 articles, el contingut dels quals, tot i que breu, resulta molt precís. Són els primers 28 els que van enumerant i detallant els diferents drets de la persona, mentre que els dos últims preceptes ens recorden i exigeixen que, per respectar aquests drets, és imprescindible assumir uns deures inexcusables.

És aquesta una qüestió que, al meu entendre, demana certa reflexió. Tot i que resulta una obvietat, oblidem amb freqüència que qualsevol dret es correspon amb una obligació: la de respectar-lo i defensar-lo. De vegades el dret queda en una mera formulació i, com a molt, hi ha entre nosaltres la presumpció que són les altes autoritats, les institucions oficials, les que s'han de cuidar que el beneficiari del dret gaudeixi del seu exercici. A escala individual som força exigents per tal que es respectin els nostres drets, però no sempre apliquem idèntica exigència envers la nostra –necessària– obligació primera de respectar els drets dels altres.

Aquest respecte ha de provenir de tots. Per descomptat que dels governants, de les instàncies oficials i dels col·lectius, però també i sobretot de cadascun de nosaltres a títol estrictament personal. La Declaració mateixa, en el seu Preàmbul i en els seus dos últims articles (29 i 30) als quals he fet referència abans, deixa absolutament clara aquesta obligació que ens pertoca a cadascun de nosaltres individualment. No veig necessari transcriure ara i aquí aquests dos preceptes, però sí que recomano la seva atenta lectura com a recordatori i confirmació que en la Declaració de Nacions Unides tenen idèntica importància tant els drets proclamats com els deures que amb ells es corresponen.

Sí que voldria, però, transcriure la següent frase d'Eleanor Roosevelt, presidenta del Comitè de Redacció de la Declaració Universal de Drets Humans:

“En definitiva, on comencen els drets humans universals? En petits llocs, prop de casa; en llocs tan propers i tan petits que no apareixen en cap mapa. [...] Si aquests drets no signifiquen gens en aquests llocs, tampoc signifiquen gens en cap altra part. Sense una acció ciutadana coordinada per defensar-los en el nostre entorn, la nostra voluntat de progrés en la resta del món serà en va”.

La frase, molt afortunada al meu parer, és un missatge perquè tots siguem conscients dels nostres drets, però també dels deures que aquests mateixos drets comporten. És una afirmació, la de Roosevelt, que té especial aplicació a tots els que estem al capdavant d'una Sindicatura o Defensoria local, un espai sens dubte pròxim i petit però des del qual tant podem contribuir al progrés a tot el món.

Celebrem llavors avui el Dia dels Drets Humans, però fem-ho amb tot el convenciment que la garantia per al seu ple exercici està en la responsabilitat de la nostra assumptió, sense condicions, del deure del seu respecte i de la seva defensa. D'aquesta manera i amb la suma dels nostres esforços individuals, segur que podrem assolir l'objectiu global desitjat i necessari: la plena dignitat de tots els éssers humans.

Cruïlles, 10 de desembre de 2018

Eduardo M. Vara de Rey

Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-St. Sadurní de l'Heura

Dia Internacional Pau

21 de setembre de 2018

La pau a casa.

Les Nacions Unides van establir el 21 de setembre per celebrar el dia internacional de la Pau, dedicat a «commemorar i reforçar els ideals de pau dins i entre totes les nacions i pobles».

En un món globalitzat, en el que els desastrosos efectes de les guerres i la violència ens afecten a tots, tots tenim l'obligació de contribuir a la reducció de la violència.

Per dir uns casos, la crisi oberta a l'Orient Mitjà amb les guerres a Iraq i Síria han generat milions de desplaçats, i una petita part d'ells han recalat a Europa, via Turquia i Grècia.

La fam i la violència institucional a països centre-africans estan provocant un èxode de persones, sobretot els i les més joves, nens inclosos, cap a Europa en embarcacions insegures, jugant-se la vida, i massa vegades perden-la, en el dur trajecte de mesos, pel desert nord-africà i pel «Mare Mortum» cap a Europa.

Els països de la Unió Europea hem construït murs físics de separació a les fronteres de la Unió, a Ceuta i Melilla, i a Hongria, Bulgària i Àustria, fins i tot amb elements

tallants, i amb costos multimilionaris. Des de la caiguda del mur de Berlín, s'han aixecat centenars de murs al mon. I moltes persones n'han perdut la vida.

La Unió Europea ha establert acords amb Turquia i Líbia, països que no garanteixen suficientment les llibertats i drets de les persones, per «externalitzar» el problema de la immigració, i per controlar i retenir els fluxes de migrants. Avui són les ONG's les que salven vides al mar, i són els governs els que dificulten els rescats, criminalitzen les ONG's i prohibeixen els desembarcaments.

Més enllà d'això, veiem el tracte donat als immigrants arribats, ingressats en centres de detenció o abandonats sense recursos, que genera una problemàtica social i unes dificultats importants per a la seva integració que repercuteixen en tots i que poden trigar generacions en resoldre's.

Avui la pau s'ha de guanyar a casa, amb polítiques de seguretat basades en cultura de pau, evolucionant cap a una seguretat humana versus la inseguretat militar.

Exigim als nostres governants el compliment de la normativa de no exportar armes a països en conflicte o que les utilitzen contra població civil, requerim als nostres governants anul·lar els acords amb Turquia i Líbia de control dels fluxes migratoris, demanem als nostres governants invertir en desenvolupament en lloc de gastar en murs i fronteres.

La cultura de pau s'aprèn des de la infància i es treballa dia a dia, durant tota la vida, i és cultura del respecte al diferent, sigui diferent pel motiu que sigui, racial, cultural, religió, econòmic o d'orientació sexual.

Els estats, les nacions i les ciutats han de proporcionar l'entorn per que aquesta cultura de pau sigui possible, amb lleis per protegir-la, amb educació per vivenciar-la i amb institucions per desenvolupar-la. Calen polítiques locals per la pau, polítiques locals de prevenció de la violència racista, cultural o sexista, i polítiques locals contra la exclusió social i per l'eradicació de la pobresa.

Des de les sindicatures locals exigim aquestes actuacions als governs i treballem amb els ciutadans per contribuir a viure tots en una cultura de pau.

Ramon Palacio

Síndic municipal de greuges de Sant Cugat.

3 de desembre de 2018. Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat.

TOT ÉS TOT, TOTS SÓN TOTS

Quan la Convenció de la ONU sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD), en el seu article 12 expressa literalment que “els Estats Parts reconeixeran que les persones amb discapacitat tenen capacitat jurídica en igualtat de condicions que les altres en tots els aspectes de la vida”, la primera cosa que ens diu és que fins avui dia els Estats no reconeixien tots els drets de les persones amb discapacitat. Amb altres paraules, eren reconeguts com a ciutadans de categoria diferent. Uns juguen a la primera lliga i altres, precisament els discapacitats per raó de la seva diferència, juguen en lligues distintes, evidentment inferiors.

El segon mandat, ara ja normatiu i vinculant derivat del preceptiu reconeixement, és que “les persones amb... tenen... en igualtat de condicions que les altres en tots els aspectes de la...”. Ara completem els punts suspensius amb les paraules que manquen: “discapacitat”, “capacitat jurídica” i “vida”. Conclusió: totes les persones, pel simple i genuí fet de ser-ho, tenim els mateixos drets, tots els drets. Perquè en temps de clarificacions, tots vol dir tots.

La CDPD no s'oblida d'explicar i ordenar la praxi de com dur a terme el fonamental reconeixement de forma real i efectiva. No sols reconeix un dret, sinó que el regularitza per a que els obligats (els Estats amb els seus poders al servei de la ciutadania) els facin reals i possibles en termes d'eficàcia i eficiència, de les quals la ciutadania som creditors corresponsables.

Els i les Síndiques Municipals de Greuges de Catalunya ens sentim plenament vinculats i apel·lats pel mandat taxatiu de l'esmentat article 12 de la CDPD i ens reiterem en la decidida defensa de tots els drets de les persones. Principalment en les que necessiten suport i mesures relatives a l'exercici de la capacitat jurídica fent-ho explicitar als respectius ajuntaments, per a que proporcionin les salvaguardes adequades i efectives per impedir els abusos de conformitat amb el dret internacional en matèria de drets humans.

Fent-nos plenament solidaris amb les persones amb discapacitat recordem als Ajuntaments que les salvaguardes adequades que inspirin les polítiques al respecte han d'assegurar: 1) que les mesures relatives a l'exercici de la capacitat jurídica respectin els drets, la voluntat i les preferències de la persona; 2) que no hi hagi conflicte d'interessos ni influència indeguda; 3) que siguin proporcionades i adaptades a les circumstàncies de la persona; 4) que s'apliquin en el termini més curt possible i 5) que estiguin subjectes a exàmens periòdics per part d'una autoritat o òrgan judicial, competent, independent i imparcial.

El Consell de Ministres del 21 de setembre passat el govern va informar sobre l'avant projecte de Llei, que en correspondència amb l'expressat pretén una reforma de la legislació civil i processal en matèria de discapacitat.

*Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensores i Defensors de Catalunya
Carles Dalmau i Ausàs (exsíndic de Sant Boi de Llobregat)*

4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS

2017

Expedient núm. **1/2017**

Data: abril

Mitjà presentació: Per mail/ Home

Tipus d'intervenció: Queixa – Mediació

Àrea: Territori / Manteniment/mobilitat

Situació: Tancat - Intermediació

Es fa constar la doble senyalització i la incoherència dels senyals verticals i horitzontals després del canvi de sentit d'alguns carrers pels aparcaments de vehicles per coincidència dels senyals antics i els nous, després dels canvis que s'han portat a terme i que pot portar a confusió dels usuaris o fins i tot a possibles sancions. Es trasllada la necessitat d'actualització.

Expedient núm. **2/2017**

Data: maig

Mitjà presentació: per mail/ Dona

Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació

Àrea: Territori/ Urbanisme- Llicències- obres

Situació: Tancat – Intermediació

Demanda de retorn d'un aval per llicència d'obres que no es va poder finalitzar. Fent el seguiment de l'expedient administratiu es detecta manca d'informació a l'usuari tot i que els termes són molt jurídics i les possibles solucions especialment complexes. S'explica que cal canviar l'entitat bancària i tancar l'expedient administratiu per poder obtenir el dipòsit però que es perdrà la possibilitat d'aprofitar la llicència definitivament. Es detecta que gran part del problema i la confusió es dona pel temps excessiu de resposta de l'Ajuntament o la manca d'aquesta i també la complexitat del llenguatge tècnic emprat.

Expedient núm. **3/2017**

Data: juny

Mitjà presentació: Per mail/ Home

Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació

Àrea: Serveis a les persones / Educació

Situació: Tancat - Intermediació

Problemàtica que exposa el representant de l'AMPA en referència als acords del Consell per alternar la duplicitat de línies de P3 en dues escoles de la vila que considera no es compleixen perjudicant a una de les escoles. Es celebren reunions a tres bandes i finalment es van trobant consensos de cara a les propostes futures.

Expedient núm. 4/2017

Data: juliol

Mitjà presentació: per mail/ Dona

Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació

Àrea: Territori/ Urbanisme

Situació: Tancat - intermediació

Consulta sobre l'enderroc ordenat per l'Ajuntament d'una pèrgola considerada una estructura fixe en un casa unifamiliar per incomplir la legalitat urbanística. Converses amb tècnics i regidors de l'àrea per aclarir la normativa vigent i informar als veïns afectats de les possibilitats per trobar la millor solució. Es consulta als serveis jurídics i es concerta reunió informativa.

Expedient núm. 5/2017

Data: juliol

Mitjà presentació: Per telèfon/ Home

Tipus d'intervenció: Queixa -Mediació

Àrea: Administració general / altres

Situació: Tancat - Intermediació

Consulta sobre la inscripció de naixement del fill al Registre Civil d'Argentona quan els pares volien inscriure'l a Mataró on va néixer i raons de la negativa. Es comprova que no es tracta de cap error i s'informa al pare de la possibilitat d'iniciar un expedient de rectificació però també s'explica que les conseqüències d'estar en un Registre o un altre són molt poc importants a nivell administratiu o familiar.

Expedient núm. 6/2017

Data: juliol

Mitjà presentació: Per telèfon/ Dona

Tipus d'intervenció: Queixa - Mediació

Àrea: Serveis a les persones / Serveis socials
Situació: Tancat - intermediació

Queixa sobre l'atenció rebuda als Serveis Socials per les ajudes sol·licitades. Es dona informació sobre els canvis dels darrers mesos i la Renda Garantida i els seus requisits i també sobre la manera d'acreditar la situació personal i familiar davant l'administració. Reunió amb els serveis socials per saber l'estat de l'expedient i la informació es trasllada a la usuària.

Expedient núm. 7/2017
Data: juliol
Mitjà presentació: Per mail / Dona
Tipus d'intervenció: Queixa- Assessorament
Àrea: Serveis a les persones/ Educació
Situació: Tancat – Arxivat per desistiment

Problemàtica sobre el servei que es considera inadequat per part d'un esplai i com fer reclamacions econòmiques.

Expedient núm. 8/2017
Data: juliol
Mitjà presentació: per mail/ Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori / Medi ambient
Situació: Tancat – intermediació

Diferent servei de la recollida de residus i escombraries segons si es tracta de veïns de les veïnats, antigues urbanitzacions, o dins de la vila per la freqüència de retirada de les escombraries, concretament l'orgànica. Queixa de la manca de resposta per part de l'ajuntament per atendre als usuaris que es consideren perjudicats i discriminats segons situació. Es programen reunions i s'arriba a l'acord d'equiparar la freqüència en tota la vila. Es traslladen propostes per poder enfocar la comunicació als vilatans de manera més eficaç i evitar conductes reiteratives o cap desinformació envers els vilatans.

Expedient núm. 9/2017
Data: agost
Mitjà presentació: Per tel / Dona

Tipus d'intervenció: Queixa -assessorament
Àrea: territori –seguretat
Situació: tancat -desestimada

Consulta sobre actuacions davant baralles i denúncies recíproques al voltant d'un bar. S'informa que davant denúncies penals ja interposades la Defensora no pot intervenir i es recomana intentar diàleg i mediació per intentar solucionar conflictes abans de denunciar.

Expedient núm. 10/2017
Data: agost
Mitjà presentació: per mail / Dona
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori/ urbanisme/ altres
Situació: Tancat - intermediació

Vilatana que no rep resposta de l'ajuntament tot i haver registrat uns quants escrits fent constar el mal estat del suport de la campana de l'església i el temor que el deteriorament progressiu provoqui danys a les persones. Comprovant la documentació a l'ajuntament es detecta que no hi ha hagut resposta perquè consideren que no es titularitat municipal sinó eclesiàstica. Es desencalla la situació impulsant l'informe de solidesa necessari per poder fer pressió al bisbat, si cal, perquè es faci càrrec de la reparació.

Expedient núm. 11/2017
Data: agost
Mitjà presentació: Per mail / Home
Tipus d'intervenció: Consulta -Assessorament
Àrea: Consum
Situació: Tancat

Consulta i queixa sobre el servei rebut d'una companyia de gas després de la reparació de la caldera i les possibilitats de reclamar i com fer-ho. Es deriva a l'Agència de consum.

Expedient núm. 12/2017
Data: agost

Mitjà presentació: per mail / Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori / manteniment
Situació: Tancat

Queixa sobre la poca diligència a l'hora de canviar per fallida el llums dels carrers de la vila. Es trasllada la queixa.

Expedient núm. 13/2017
Data: setembre
Mitjà presentació: Per escrit / Home
Tipus d'intervenció: Queixa - mediació
Àrea: Territori / urbanisme
Situació: TANCAT per desistiment

Problemàtica de llarga durada entre veïns d'un mateix edifici per desacords per les bústies, el cablejat elèctric i diversos elements a la façana i possibles infraccions urbanístiques que consideren no han rebut resposta per part de l'ajuntament. Comprovant l'expedient es detecta diverses denúncies creuades entre els veïns afectats, pendència de la visita de l'inspector que no ha pogut accedir a l'habitatge, demanda de l'informe per escrit... Davant la diversitat de queixes que consten i que són recíproques i creuades es fa escrit pels veïns demanant poder contactar a través d'un mail o telèfon donat que només consta l'adreça per l'escrit registrat a l'ajuntament i així poder informar de les gestions realitzades però no hi ha cap resposta. Es tanca la intervenció al constatar que els veïns tenen advocats que estan impulsant les denúncies dels seus clients per obtenir resposta de l'Ajuntament o esperant un nou contacte en cas que considerin que aquesta és inadequada.

Expedient núm. 14/2017
Data: novembre
Mitjà presentació: Per mail/ Home
Tipus d'intervenció: Queixa / assessorament -intermediació
Àrea: Territori / urbanisme
Situació: TANCAT

Consulta sobre possible recurs contenciós administratiu davant expedient de protecció de legalitat urbanística per uns tancaments a la façana d'un habitatge. Converses

programades amb l'ajuntament per intentar trobar solució satisfactòria i aclarir la resolució administrativa informant sobre la normativa aplicada.

2018

Expedient núm. 1/2018

Data: abril
Mitjà presentació: Per telèfon / Dona
Tipus d'intervenció: Consulta – Assessorament
Àrea: Serveis a les persones
Situació: Tancat – derivat a mediació

Queixes i reclamació per mal servei en un alberg de la xarxa d'albergs de Catalunya. Derivat a mediació oferta per la pròpia xarxa d'associacions d'albergs i possible cobertura de l'assegurança.

Expedient núm. 2/2018

Data: abril
Mitjà presentació: per telèfon / Dona
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori/ Urbanisme- Llicències- obres
Situació: Tancat – Intermediació

Queixa per la manca de devolució de la fiança sobre la retirada de residus per expedient de llicència d'obres. Consultat l'expedient està aturat per manca de l'informe de l'inspector que ha de anar a veure la finalització de l'obra per comprovar correcció. Cal explicar el motiu de la demora en la devolució i també en la inspecció.

Expedient núm. 3/2018

Data: abril
Mitjà presentació: Per telèfon/ Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori / Medi ambient
Situació: Tancat per desistiment

Problemàtica per molèstia amb l'arbratge dels veïns. Arxivat per desistiment.

Expedient núm. 4/2018
Data: maig
Mitjà presentació: per telèfon/ Dona
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori/ Urbanisme-Habitatge
Situació: Tancat - intermediació

Problemàtica a l'entorn del dret de real·lotjament, indemnització per compensació de la manca d'adjudicació de finca i habitatge després de la pèrdua de l'antiga ubicació. Es revisa l'expedient i després de diverses reunions s'informa de la quantitat pendent d'abonar a la usuària que es farà en breu per part de l'ajuntament i que fins nova ubicació no haurà d'abandonar la actual.

Expedient núm. 5/2018
Data: juliol
Mitjà presentació: Per mail / Home
Tipus d'intervenció: Consulta - Assessorament
Àrea: Administració general / serveis socials
Situació: Tancat

Consulta sobre la targeta rosa que alguns ajuntament posen a disposició de persones amb problema de mobilitat amb discapacitat reconeguda i si hi ha previsió de tramitació a la vila. S'informa que l'anomenada targeta rosa només és possible tramitar-la als municipis de l'àrea metropolitana i amb persones que reuneixin els requisits per tarificació social, discapacitat o edat amb una tarificacio reduïda o gratuïta. El conveni d'aplicació és pels municipis de la 2a corona AMB i els 18 municipis de la 1a corona, en total 36 municipis. S'aplica l' ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarificacio social del transport –Autoritat del transport- .

Expedient núm. 6/2018
Data: setembre
Mitjà presentació: Per mail / Dona
Tipus d'intervenció: consulta - Mediació
Àrea: Serveis a les persones / consum
Situació: Tancat - intermediació

Queixa sobre talls de llum en el subministrament de la companyia contractada per sobrecarrega. L'usaria es queixa de la manca d'atenció de la companyia per atendre la reclamació del servei tot i que manifesta que està pendent del canvi de facturació.

S'informa a la sra de les possibilitats de canvi de companyia i de la mediació de consum.

Expedient núm. 7/2018

Data: setembre
Mitjà presentació: Per mail / home
Tipus d'intervenció: Queixa- mediació
Àrea: territori – medi ambient
Situació: Tancat

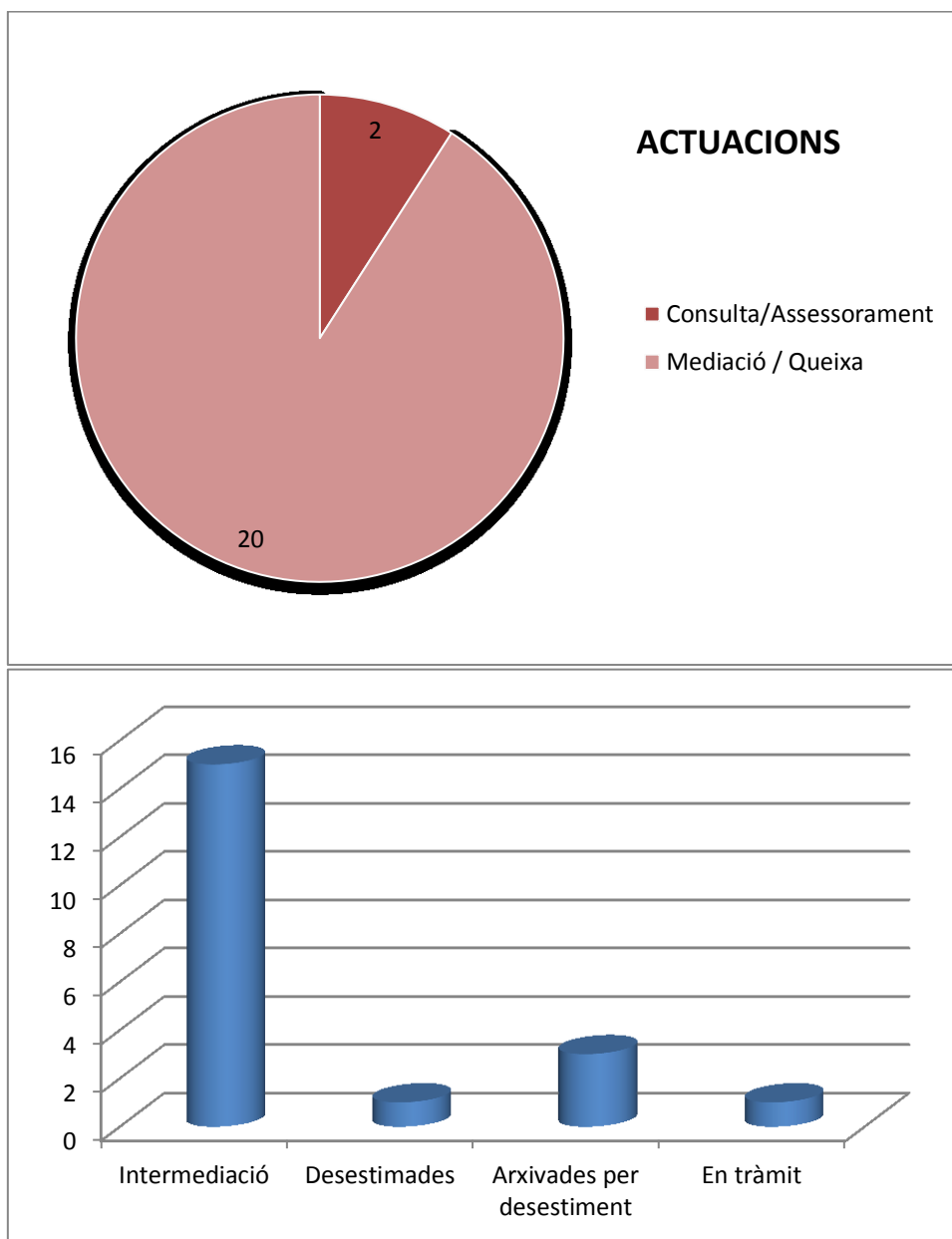
Denegació de la instal·lació del servei telefònic per part de la cia subministradora al·legant que l'ajuntament denega la llicència per instal·lar el pal de línia que falta en el límit de la urbanització i per part de l'ajuntament es reitera que les ordenances d'aplicació recomanen que el cablejat sigui soterrat. Es convoquen reunions amb tècnics i regidors i el veí afectat per trobar solucions pel vilatà i per pressionar a la cia subministradora perquè faci la instal·lació amb la col·laboració de l'ajuntament.

Expedient núm. 8/2018

Data: octubre
Mitjà presentació: per mail/ Home
Tipus d'intervenció: Queixa- Mediació
Àrea: Territori / Habitatge
Situació: en tràmit – intermediació

Queixa per la manca de resposta de l'ajuntament després de presentar al·legacions davant la resolució de no complir requisits en la sol·licitud per accedir al registre de sol·licitant d'habitatge de protecció oficial d'Argentona. Consultat l'expedient es confirma que està pendent de resposta esperant la revisió dels serveis jurídics; motiu: manca de personal per baixa. S'informa al vilatà i segueix en tràmit.

5.- GRÀFICS



6.- QUADRE RESUM DE ACTUACIONS

ANY 2017							
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial				1		
	Telèfon				4		
	e-mail				9		
	Altres (correu i fax)				0		
	Ofici				0		
	TOTAL				14		
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home				8		
	Dona				6		
	Col·lectiu				0		
	Ofici				0		
	TOTAL				14		
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	Acceptada total	10		
				Acceptada parcialment	0		
				NO acceptada	0		
				Pendent de Resposta	0		
				Desestimades	1		
			Arxivades per desistiment		2		
			En tràmit		0		
			NO admesa		0		
			TOTAL QUEIXES				13
			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					14	
	Q U E I X C I O N S	Administració general		11. Impostos			
12. Sancions							
13. Responsabilitat patrimonial							
14. Altres				1			
TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL				1			
Territori		21. Activitat econòmica / comerç / mercat					
		22. Medi ambient / soroll	1				
		23. Obres / disciplina urbanística	5				
		24. Llicències activitats					
		25. Seguretat ciutadana	1				
		26. Habitatge					
		27. Manteniment i mobilitat via pública	2				
		28. Altres					
TOTAL TERRITORI		9					
Serveis a les persones		31. Consum					
		32. Cultura / educació / esports	2				
		33. Salut pública					
		34. Serveis socials	1				
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania					
		36. Altres					
TOTAL SERVEIS A LES PERSONES		3					
TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI					13		

ANY 2018						
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial					0
	Telèfon					4
	e-mail					4
	Altres (correu i fax)					0
	Ofici					0
	TOTAL					8
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home					4
	Dona					4
	Col·lectiu					0
	Ofici					0
	TOTAL					8
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				
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa	Estimades amb recomanació	Acceptada total	0
				Acceptada parcialment	0	
				NO acceptada	0	
				Pendent de Resposta	0	
			Desestimades			0
				Arxivades per desistiment		1
				En tràmit		1
				NO admesa		0
		TOTAL QUEIXES				
	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					8
	Q U E I X E S	Administració general	11. Impostos			
12. Sancions						
13. Responsabilitat patrimonial						
14. Altres						
TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL					0	
Territori		21. Activitat econòmica / comerç / mercat				
		22. Medi ambient / soroll				2
		23. Obres / disciplina urbanística				1
		24. Llicències activitats				
		25. Seguretat ciutadana				
		26. Habitatge				2
		27. Manteniment i mobilitat via pública				
		28. Altres				
TOTAL TERRITORI					5	
Serveis a les persones		31. Consum				1
		32. Cultura / educació / esports				
		33. Salut pública				
		34. Serveis socials				1
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania				
		36. Altres				
TOTAL SERVEIS A LES PERSONES					2	
TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI					7	

7.- CONCLUSIONS

Per a l'oficina en aquest període no hi ha novetats més enllà de la diferencia d'expedients oberts entre el darrer any 2018 –només 8- i l'any anterior -14.

Dels expedients oberts el tema més recurrent ha estat el relacionat amb Urbanisme amb un total de sis expedients, medi ambient tres i habitatge dos.

És cert que l'Urbanisme és un àrea especialment complexa tan pel llenguatge emprat com per la normativa d'aplicació i, per tant, de difícil comprensió per no professionals però el problema que es detecta en tots els expedients oberts a l'Oficina, sigui quina sigui l'àrea relacionada, és la manca de resposta o el temps transcorregut sense aquesta.

L'urbanisme és especialment complexa d'explicar en terminologia planera però és el temps transcorregut en la resposta que dona l'ajuntament a l'usuari, quan dona resposta, perquè no sempre és així, el que es detecta en la preocupació dels vilatans que acudeixen a la Defensoria. En realitat els vilatans acudeixen a la Defensoria, en general, quan han passat mesos sense que obtinguin cap comunicat al seu neguit, consulta o conflicte. En els casos en que registren una instància moltes vegades no saben amb certesa si el seu assumpte està en tràmit o si encara està a la safata d'espera del registre. En alguns casos el repartiment d'aquest registre d'entrada no es fa amb un recorregut correcte i va passant d'un àrea a un altre, d'una taula a l'altre sense que es pugui detectar el retard. D'altres està parat durant mesos per manca de personal administratiu tan per baixa temporal, com per vacances, trasllats, permisos... motius molt comprensibles a nivell laboral però insuficients per justificar tants retards i tan sovint de cara als administrats. Cal, doncs, activar mesures per poder solucionar aquesta manca de resposta.

Així, la tasca de la Defensora és pot resumir en informar al vilatà del tràmit administratiu del seu assumpte –en quin punt està- aclarir el llenguatge jurídic o administratiu de la resposta que ha donat l'ajuntament o la normativa que ha aplicat i sobre tot mediar entre els tècnics, els regidors i els vilatans per poder accedir a desencallar el conflicte o activar reunions a totes bandes o fer propostes creatives per poder avançar cap una solució més favorable seguint la normativa o les directrius o fer-ho més entenedor pels vilatans aconseguint així la bona governança, apropant així l'administració i l'administrat. Quan això s'aconsegueix la Defensora tanca l'expedient obert a l'Oficina i conclou la seva tasca.

Els Defensors, els síndics no tenim cap potestat cap facultat per solucionar els problemes o inquietuds dels vilatans o canviar les resolucions administratives o l'aplicació de la normativa, però “recomanem” a l'ajuntament des del punt de vista del vilatà les possibles solucions, intentem facilitar la conjunció dret-deure de l'administrat i l'administració des d'una actitud imparcial, des de l'equitat.

Seguim, doncs, amb l'objectiu d'aconseguir millorar la relació administració-administrat amb equitat i des de la proximitat que aporta la institució del Defensor/a del vilatà/vilatana.

Mercè Balasch Sagrera
Defensora del vilatà/vilatana d'Argentona