

Vila d'Argentona

Defensora del Vilatà/Vilatana



Càntir de la festa de Sant Domingo 2014

Memòria 2014

Argentona, 4 de maig de 2015

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	10
5.- GRÀFICS	17
6.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS	18
7.- CONCLUSIONS	19

1.- PRESENTACIÓ

Es presenta aquesta Memòria com a recull de l'activitat portada a terme per l'Oficina del Defensor/a del vilatà/vilatana de la nostra vila, essent el dotzè any de la institució, des del 2002, i el tercer informe que presenta la Defensora actual.

Per imperatiu legal es presenta un cop l'any el recull per posar de manifest la feina que s'ha fet adreçada als vilatans d'Argentona però la importància de la presentació no ve donada tant pel Reglament legal sinó per rendir comptes als vilatans de la feina feta, i fer visible aquesta tasca que s'ha dut a terme durant el darrer any.

L'objectiu principal de la institució és precisament donar veu als vilatans que acudeixen a la Defensoria i expressen les seves discrepàncies vers l'Administració pública tal com la perceben des de la posició d'administrats.

L'exercici del dret de la ciutadania a participar en la gestió dels assumptes públics i la proximitat que aporta la Defensoria per facilitar l'expressió de la veu del vilatà és el que dóna sentit i l'objectiu que mou aquesta institució. Es presenta, doncs, aquest informe/memòria que recull el detall de la tasca del darrer any.

Mercè Balasch Sagrera
Defensora del vilatà/vilatana
Argentona

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.

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 tretze expedients dels que se n'han tancat onze i en resten dos en tràmit.

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

5 corresponen a *Consulta/Informació/Assessorament*;

8 corresponen a *Mediació/Queixa*.

Les cinc consultes han estat resoltes i tancades.

De les queixes admeses, tres han estat resoltes per intermediació amb les diferents àrees de l'ajuntament, una ha estat desestimada, dues arxivades per desistiment de l'interessat i dues admeses continuen en tràmit pendents de resolució.

Activitat per mitjà de presentació

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

Presencialment: 8

Telefònicament: 0

Per correu electrònic: 5

Es confirma, doncs, la primacia aquest any del canal presencial davant el correu electrònic com a canal preferit pels vilatans i que actualment altres canals com el Fax o el correu ordinari han quedat obsolets i el telèfon queda en retrocés.

Activitat per raó del subjecte

Les intervencions per gènere del subjecte estan molt equilibrades perquè han estat sol·licitades per 7 vilatans i 6 vilatanes.

Activitat per àrees

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

Adm. General- Impostos	1
Adm. General – Sancions	1
Adm. General – Altres	1
Serveis Persones – Cultura/Educació/Esports	1
Serveis persones – Salut Pública	1
Serveis Persones – Serveis Socials	3
Territori – Medi Ambient /Soroll	4
Territori – Altres	1

3.- ALTRES ACTIVITATS

Durant el període de gener a desembre de l'any 2014 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 26 de febrer se celebra la XVI Assemblea anual del Fòrum SD a Igualada

PRESENTACIÓ INFORME ANUAL AL PLE

El dia 2 de juny es va presentar davant el Ple Corporatiu l'Informe anual de l'Oficina del Defensor/a del Vilatà/Vilatana.

JORNADES DE FORMACIO

El 4 d'abril es va portar a terme el IX Taller de formació sobre la Llei de transparència.

El 15 de maig se celebra el X Taller a l'Institut de Seguretat Pública a Mollet del Vallès sobre la formació de les policies.

El 18 de juny es porta a terme l'XI Taller de Formació a Cornellà sobre Agbar: clients, consumidors, ciutadans.

Els dies 26 i 27 de novembre es van fer les IX Jornades de Formació a la Seu d'Urgell en les quals es van tractar els temes:

- Resolucions des de l'equitat – resolucions des de la legalitat
- Taula rodona: Equitat i legalitat: una pràctica en tensió
- Renda bàsica de la ciutadania: un dret ciutadà?

REUNIO DE TERRITORIS A BARCELONA

El 7 d'octubre a la seu de la Síndica de Barcelona se celebra la reunió de Territoris de Barcelona, Tarragona i Lleida del Fòrum SD.

PRESENTACIÓ AL PARLAMENT DEL RECULL D'INFORME DEL FORUM SD

El dia 4 de novembre assistència a la presentació del Recull d'informes del FòrumSD davant la Presidenta del Parlament de Catalunya.

ARTICLE CONJUNT AMB MOTIU DEL DIA DELS DRETS HUMANS

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

Conscienciem-nos o no hi ha drets humans

No hi ha drets humans sense conscienciació si no passem de les declaracions als fets. Si no minimitzem els obstacles i les resistències per aconseguir que els drets siguin eficaços,

no hi ha drets humans. Seran paraules que la realitat haurà buidat de contingut i de l'esperit que les va inspirar.

Ateses les evidents resistències i les explícites vulneracions dels drets humans en tots els àmbits; també a les ciutats, els subjectes i objectes dels drets humans –les persones? hem de militar de forma activa i positiva en la pràctica de la seva conscienciació . A aquest fi respon el present article, escrit amb motiu del Dia Internacional dels Drets Humans. La comunicació i l'exigència de tals drets ha de ser constantment i intel·ligentment persuasiva. Per als agents o operadors dels drets, en qualsevol de les instàncies i institucions, és un deure.

Els síndics i les síndiques municipals de greuges així com els defensors i les defensores de la ciutadania som un operador jurídic, una d'aquelles institucions compromeses i obligades a assolir aquest objectiu. El nostre àmbit territorial de treball són les ciutats, i la ciutadania constitueix la raó de ser dels drets que s'exerceixen, es respecten i es defensen al bell mig de les nostres ciutats.

La llibertat, la justícia i la pau són els estats sociopolítics en què se sustenten tots els drets humans. La humanitat ha après ?no sense execrables costos? que mantenir aquest estat democràtic enfront de la injustícia, el conflicte, la repressió i la por, ha estat possible gràcies a la conscienciació i al treball ingent de moltes generacions que finalment han modelat un conjunt d'actituds personals i col·lectives amb un alt valor estratègic per a tots. Aquestes actituds i posicions ?personals, col·lectives i institucionals? han estat llargament elaborades amb la tecnologia socialment més preuada, com ho són la cultura i l'educació.

El producte d'aquesta ingent i secular tasca consisteix a haver incorporat a la consciència col·lectiva i individual la idea, la creença, el pensament, el valor i el principi que rau en el fet que la persona ha de ser respectada en si mateixa i que en això es fonamenta la dignitat de tots i totes. La dignitat esdevé la causa eficient de tots els altres drets.

Amb tot, no és fins a la Declaració dels Drets Humans del 10 de desembre de 1948 que els humans solem declarar solemnement que tenim i ens devem dignitat. Som creditors i deutors de la dignitat pel simple i extraordinari fet de ser persones. I en aquest positiu i permanent reconeixement consisteix l'avenç tecnològic; en el respecte, en un profund i actiu respecte per tots i cadascun dels éssers humans, de les persones, dels distints grups i comunitats, en el respecte a les seves singularitats i cultures. Activar el respecte és dignificar la persona respectada, o el grup de persones, alhora que resulta dignificat qui l'exerceix i actua segons aquell principi. Finalment ho hem entès, respectant-nos, dignificant-nos, tothom hi guanya: win-win, malgrat les adversitats.

La justícia, la llibertat i la pau són els tres costats d'un triangle que conté l'essència i causa eficient de ser persona des de les òptiques polítiques, socials i jurídiques. Aquesta essència és la dignitat. Dignitat per se, per ésser en si mateixa i per estar en comunitat.

El mateix succeeix a les ciutats. Aquestes seran més humanes, més dignes dels ciutadans en la mesura que en elles s'exerceixen els drets i les obligacions derivades del fet de ser ciutadà ?persona que viu a la ciutat? en llibertat, justícia i pau.

Ara i aquí els síndics, ajustant-nos a les realitats de cada municipi, també fem una tasca continuada de conscienciació. Ho fem bo i traslladant a la ciutadania la important idea que

són ells, i no els altres, els veritables constructors de la pau. Heus ací la corresponsabilitat social. Ho són en tant que persones dignes, membres d'una família, d'una comunitat de veïns, d'una associació, d'una AMPA, d'un consell de barri, d'una comissió de festes, d'un col·lectiu reivindicatiu, d'un partit polític o d'una plataforma. La qualitat de ciutadà, la ciutadania a la ciutat, s'exerceix vint-i-quatre hores al dia, els tres-cents seixanta-cinc dies l'any, vivint i convivint amb llibertat, justícia i pau. Estimat lector: que la societat on vius sigui digna exigeix la teva conscienciació. No miris cap enfora, cap a l'Ajuntament o cap al Parlament; primer mira't a tu mateix. Pren consciència i actua. Actua ja. Altrament, no hi ha drets humans ni pro comú.

Josep Giné, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i síndic de greuges de Lleida i Carles Dalmau, síndic municipal de greuges de Sant Boi de Llobregat. 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, 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, Paterna, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

EDICIÓ DEL CALENDARI ESCOLAR DRETS/DEURES

Argentona es va adherir a l'edició per part del FòrumSD dels calendaris escolars Drets/Deures curs 2014-2015. El calendari es va plantejar per a la distribució entre els/les joves - nois i noies d'ESO i de Batxillerat. A la nostra vila es van repartir 45 exemplars a principis del curs escolar i a través de la regidoria d'educació i els centres docents en vam fer arribar un a cada grup-classe.



CALENDARI ESCOLAR CURS 2014-2015

Aquest calendari que teniu entre les mans us serà un recurs per a l'aula, una eina al vostre abast que us permetrà conèixer quins són els vostres drets i els vostres deures.

És important que comprengueu quin són els vostres drets, que són indissociables de la vostra condició de persones. Identificar-los és un primer pas que teniu a l'abast i que us aportarà engatxat i confiança en sentir-vos respectats per vosaltres mateixos i, aïhora, us permetrà créixer maxime les vostres responsabilitats en el marc de la societat que us envolta.

www.forumsd.cat
Recull d'informació la subscripció de la bona pràctica.

PROVÍNCIES DE	PROVÍNCIES DE	PROVÍNCIES DE	PROVÍNCIES DE	PROVÍNCIES DE
AGENTS DE MAR	ALBA	ARAGÓ	BARCELONA	BURGOS
ALACANT	ALICANTE	BALÀRCIA	CADIS	CANTÚBRIA
ALBANYA	ALMAGRO	BARCELONA	CANÀRIES	CANTÚBRIA
ALGERIA	ALMIRANTA	BATLLES	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALBUQUERQUE	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALCALÀ DE GENT	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALCALÀ DE GENT	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALCALÀ DE GENT	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALCALÀ DE GENT	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALCALÀ DE GENT	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA
ALCALÀ DE GENT	ALMORAT	BAYONA	CÀSTILA I LEO	CANTÚBRIA

DRET: A UNA CIUTAT I UN ENTORN AGRADABLE I DIGNE.

DEURE: RESPECTAR L'ESPAI PÚBLIC DE TOTS I TOTES.

Gairebé la meitat dels nens del món viuen en zones urbanes. La ciutat és un espai que pertany a tots els seus habitants. Tothom té dret a trobar-hi les condicions idònies per a la seva realització social i personal. Aïhora, tots tenim el deure de solidaritat i respecte d'aquest espai col·lectiu.

4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS

Expedient núm. 1/14
Data: 21 febrer 2014
Mitjà presentació: Per mail/ home
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: territori, medi ambient
Situació: Tancat - Intermediació

Veí de la Urbanització LG demana ser informat sobre incendis i robatoris ocorreguts. Comprovació de les actuacions fetes per l'Ajuntament arran de l'incendi que es va produir i com prevenir-ne d'altres. De les reunions amb els tècnics resulta el seguiment del Pla de Protecció de les urbanitzacions i del manteniment de les franges de protecció que s'han de mantenir cada dos anys, la darrera ha estat el 2013; que s'han revisat els hidrats, punts d'aigua i s'han ampliat les franges de protecció d'acord amb les previsions i pressupostos aprovats durant el primer trimestre de l'any. Fent el seguiment del Pla de Protecció es detecta que hi ha tres urbanitzacions que no tenen la segona sortida que recomana el Pla. Es fa el seguiment de possibilitats i estudi més viable amb els tècnics i en relació amb la propera aprovació del POUM on es contemplen diverses opcions per poder aconseguir l'accés més viable. Un cop comprovat que es reflecteixen en el Planejament les opcions d'accés es tanca l'expedient.

Expedient núm. 2/14
Data: 10 març 2014
Mitjà presentació: per mail/dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori/medi ambient
Situació: Tancat - intermediació

Consulta sobre qualificació d'un Passatge privat d'ús públic catalogat com a Pje. a preservar, donat que uns llogaters han fet obres presumptivament sense llicència, les van aturar després de la denúncia a l'ajuntament i posteriorment les han tornat a reprendre. Hi ha una reixa que causa problemes a alguns veïns perquè abans hi podien

entrar els cotxes i ara no. També es consulta sobre si es pot fer compost tal com ho fan aquests veïns.

Feta la consulta i el seguiment resulta que des de l'ajuntament es considera un tema civil i que s'han de posar d'acord els veïns. Segons els Planejament no hi ha vial, urbanísticament tot és equipament i es va concedir llicència d'obres precisament perquè no és vial. Quant al compost des de Medi Ambient s'han fet les visites corresponents i el tractament que es fa dels residus el consideren correcte i que no hi ha males olors ni problemes d'higiene perquè es respecten les normatives aprovades. Consten a l'expedient fotografies i documentació de les visites realitzades. Se n'informa a l'usuari.

Expedient núm. 3/14

Data: 12 març 2014

Mitjà presentació: Per mail, dona

Tipus d'intervenció: QUEIXA

Àrea: Administració general/sancions

Situació: Tancat – arxivada per desistiment

Multa d'aparcament presumptament no notificada i embargament de l'import de 247€.

Diverses trucades i mail, no hi ha resposta i no s'aconsegueix cita. Arxivada per desistiment.

Expedient núm. 4/14

Data: 11 abril 2014

Mitjà presentació: presencial, dona

Tipus d'intervenció: CONSULTA

Àrea: Serveis a les persones – serveis socials

Situació: Tancat - intermediació

Consulta sobre la reclamació d'ingressos indeguts per part del SEPEE i la possibilitat de fraccionar el deute, la manera de fer la sol·licitud del fraccionament i com portar-la a terme.

Es fa l'assessorament i s'aconsegueix l'acceptació del fraccionament per part del SEPE.

Expedient núm. 5/14
Data: 16 maig 2014
Mitjà presentació: presencial, home
Tipus d'intervenció: CONSULTA
Àrea: Territori – llicències d'activitat
Situació: Tancat - intermediació

Assessorament sobre l'adequació a la normativa actual que se li demana al propietari d'un negoci. En converses amb l'ajuntament, consulta perquè no considera que els requisits de l'administració siguin els que ha de complir un negoci en marxa. Es fa el seguiment de les gestions també en un altre data el 26 de setembre i finalment es tanca l'expedient per satisfacció de l'usuari.

Expedient núm. 6/14
Data: 29 maig 2014
Mitjà presentació: Presencial, home
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori - Altres
Situació: EN TRÀMIT

Problemàtica en l'aigua de boca que arriba a l'habitatge amb sediments i turbulències i que no es pot aclarir l'origen de la problemàtica perquè després de diverses inspeccions l'ajuntament considera que el problema és del propietari i la reparació l'ha de dur a terme aquest. Demanat pressupost el cost és molt elevat i l'usuari creu que el problema ve de la xarxa pública i de les canonades en mal estat davant de casa seva degut també al traçat dels ramals antics.

En les diverses actuacions amb els tècnics, enginyer industrial i altres, no es pot concretar l'origen del problema i es demana informe a la Cia d'aigües en data registrada el 10 d'octubre de 2014 sense que s'hagi pogut obtenir resposta, per tal de saber tipologia de la xarxa el seu traçat en el tram afectat i la infraestructura per garantir el subministrament d'acord amb el Reglament d'Aigües Argentona SA. Seguim impulsant des de la Defensoria l'aclariment de la problemàtica per poder donar alguna resposta a l'usuari. Degut a la difícil solució i a les àrees implicades l'expedient encara està en tràmit.

Expedient núm. 7/14
Data: 2 juny 2014
Mitjà presentació: Presencial, home
Tipus d'intervenció: CONSULTA
Àrea: Territori - altres
Situació: Tancat - informació

Consulta sobre la numeració d'algunes cases del c/ Gran perquè es considera que hi ha números repetits i que causa confusió als veïns.
Comprovada la numeració no ens consta que la repetició hi sigui i es tanca la consulta

Expedient núm. 8/14
Data: 9 juny 2014
Mitjà presentació: per mail, dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori – medi ambient
Situació: Tancat - desestimada

En referència als voltants de la Font Picant es detecta brutícia i deixalles sobretot després de les festes de cap de setmana i actituds incíviques, la queixa s'estén a l'enquesta de l'ajuntament sobre les actuacions a la zona que s'ha repartit als veïns, en el sentit de considerar que les propostes que fa l'ajuntament no coincideixen amb les d'aquesta veïna que contacta amb la Defensoria. Es dona trasllat a l'usuari de les funcions de la Defensoria en el sentit d'haver d'adreçar-se primer a l'ajuntament per vehicular la queixa/al·legació per les propostes per la zona.

Expedient núm. 9/14
Data: 12 juny 2014
Mitjà presentació: Per mail, home
Tipus d'intervenció: CONSULTA
Àrea: Territori - altres
Situació: Tancat - desestiment

Problemàtica amb l'empresa Gas Natural Fenosa al voler donar-se de baixa del servei Servigas i no obtenir resposta. També han contactat amb el Consell Comarcal reclamant a consum, sense èxit, perquè segueixen facturant el servei que volen donar de baixa. Consulten actuacions a fer i s'admet per poder ajudar en l'assessorament tot i que se'ls informa de les competències de la Defensoria. Es tanca després que els usuaris confirmen la solució del cas.

Expedient núm. **10/14**
Data: 12 juny 2014
Mitjà presentació: Presencial , dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Serveis a les persones – serveis socials
Situació: Tancat - intermediació

Conflicte amb la recollida de dades personals que demanen des de Serveis socials per obtenir l'ajuda domiciliària pels pares de la usuària de la que han sol·licitat l'ampliació i alhora també hi ha una queixa sobre la retirada d'un altra ajuda pel pare i els motius que els hi donen. Després de les converses amb els responsables dels Serveis socials s'aclareix la demanda de dades que se li ha fet als usuaris i es pot gestionar els tràmits sense més traves. També es pot aclarir el tipus d'ajudes i la freqüència d'aquestes en períodes de vacances, sobretot les domiciliàries.

Expedient núm. **11/14**
Data: 18 juny 2014
Mitjà presentació: Presencial, home
Tipus d'intervenció: CONSULTA
Àrea: Administració general - impostos
Situació: Tancat

Consulta sobre l'exempció de l'impost vehicles tracció mecànica vehicles matriculats a nom de persones amb grau de discapacitat igual o superior al 33%, pel seu ús exclusiu, conduïts per ells o pel seu transport. Exempció per l'impost matriculació prèvia a la compra amb certificat reconeixement de discapacitat. S'informa sobre els requisits i les possibles subvencions d'adaptació i de l'ordenança fiscal corresponent.

Expedient núm. 12/14
Data: 30 juliol 2014
Mitjà presentació: Presencial , dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori - Urbanisme
Situació: Tancat

Queixa sobre un tros de carrer sense pavimentar vial que existeix davant l'habitatge dels usuaris que consideren deixat i mancat d'higiene sobretot per les actituds d'uns altres veïns que hi passegen gossos sense que l'espai estigui permès per portar-hi animals a fer les seves necessitats. El conflicte entre veïns és greu i d'anys de durada amb múltiples queixes registrades i fins i tot amb denúncies penals creuades. Fa anys es va intentar una mediació sense èxit.

L'actuació es concreta a solucionar la part de la vorera/carrer del davant de les cases que es troba sense asfaltar ni senyalitzar tot i que durant un període de temps es va senyalitzar. Després de consultar els expedients i la qualificació administrativa de la zona i de les converses amb els tècnics es pot constatar la intenció de pavimentar el tros que no ho està i senyalitzar i adequar el mobiliari urbà de la zona en qüestió. S'aconsegueix primer el compromís d'activar les actuacions per part de l'ajuntament i finalment es porta a terme l'execució de les obres necessàries. Amb aquesta actuació es considera tancat el tema i així se li fa saber a l'usuari cal, però tenir en compte que altres problemes veïnals que fomentaven el conflicte poden ressorgir tot i la solució aconseguida que podria ser només parcial.

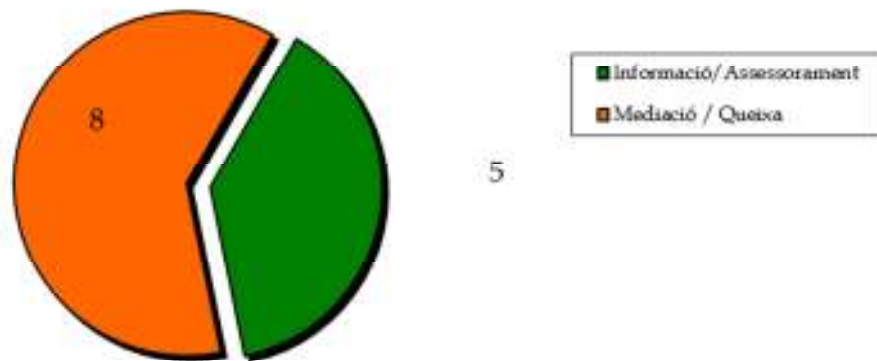
Expedient núm. 13/14
Data: 3 desembre 2014
Mitjà presentació: presencial, dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori – via pública
Situació: EN TRÀMIT

Problemàtica en les cases del c/ Rosers per les inundacions que hi ha sovint sobretot en cases habitades per persones grans que pateixen greus inundacions amb les pluges abundants per la mala absorció dels embornals públics que no tenen prou capacitat sobretot en les últimes cases i cantonada amb Anselm Clavé i c/ S. Genis. De les converses amb els tècnics es confirma la problemàtica detectada des de fa temps i les

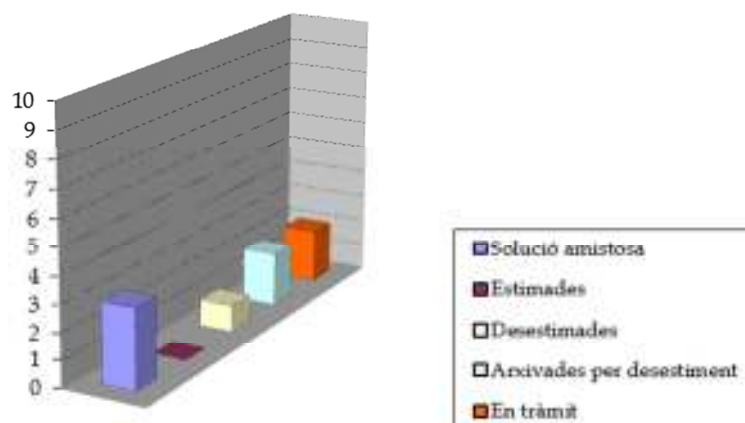
múltiples queixes registrades. Es fa un conreació/valoració del problema que abasta tota la xarxa del casc antic que no s'ha renovat els darrers anys malgrat les ampliacions que s'han fet. Es constata que calen grans inversions globals per fer front la solució de la problemàtica com canviar el col·lector i/o fer modificacions a la xarxa del clavegueram del casc antic. Es pacten actuacions ràpides per pal·liar les properes pluges però també reunions amb el Regidor per aconseguir la solució global del problema. Degut a la difícil solució a llarg termini encara es troba en tràmit.

5.- GRÀFICS

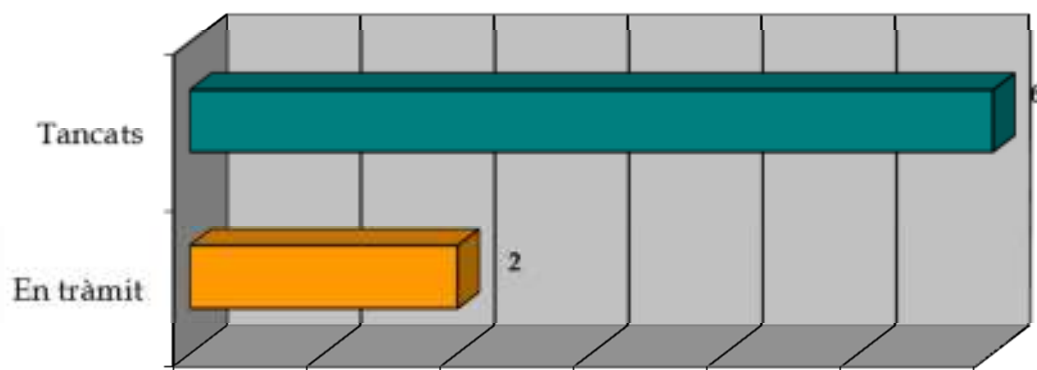
Casos presentats



QUEIXES ADMESSES



SITUACIÓ EXPEDIENTS



6.- QUADRE RESUM DE ACTUACIONS

ANY 2014					
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial			8	
	Telèfon			0	
	e-mail			5	
	Altres (correu i fax)			0	
	Ofici			0	
TOTAL				13	
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home			7	
	Dona			6	
	Col·lectiu			0	
	Ofici			0	
TOTAL				13	
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament			5	
	TOTAL CONSULTES			5	
	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	3	
			Estimades amb recomanació	Acceptada total	0
				Acceptada parcialment	0
				NO acceptada	0
				Pendent de Resposta	0
			Desestimades	1	
			Arxivades per desistiment	2	
	En tràmit	2			
NO admesa			0		
TOTAL QUEIXES			8		
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			13		
Q U E I X E S I A C T U A C I O N S	Administració general		11. Impostos	0	
			12. Sancions	1	
			13. Responsabilitat patrimonial	0	
			14. Altres	0	
	TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL		1		
	Territori		21. Activitat econòmica / comerç / mercat	0	
			22. Medi ambient / soroll	3	
			23. Obres / disciplina urbanística	1	
			24. Llicències activitats	0	
			25. Seguretat ciutadana	0	
			26. Habitatge	0	
			27. Manteniment i mobilitat via pública	1	
			28. Altres	1	
	TOTAL TERRITORI		6		
Serveis a les persones		31. Consum	0		
		32. Cultura / educació / esports	0		
		33. Salut pública	0		
		34. Serveis socials	1		
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania	0		
		36. Altres	0		
TOTAL SERVEIS A LES PERSONES		1			
TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI			8		

7.- CONCLUSIONS

El darrer any ens trobem un volum d'expedients molt semblant al del 2013. La mostra és petita i, per tant, no és gaire representativa però les estadístiques de les dades són ben equiparables en les dels anys anteriors.

Tot l'any 2014 ja l'hem compartit amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana que va inaugurar-se a finals del 2013 i, per tant, podem consolidar la valoració que fèiem l'any passat al presentar la Memòria de la defensoria en el sentit d'aquest maridatge OAC/Defensoria, que valorem com a positiu sobretot en el que fa referència a la informació i en els assumptes que a la Defensoria en diem Consultes dels vilatans.

Podem dir que tots plegats hem guanyat en proximitat i en facilitar als vilatans les seves consultes/queixes vers l'Administració, l'ajuntament, i crec que en aquest fet potser trobem l'encaix de les dues oficines per tal de possibilitar el filtratge de les entrades cap a la Defensoria en aquells assumptes que requereixen una intervenció més complexa o quan hi ha varies àrees implicades.

Precisament en el que aquests assumptes que en diem Queixes i on intervenen diverses àrees de l'Ajuntament i/o quan es detecta la necessitat d'impulsar la interconnexió d'aquestes diferents àrees és on es més destacable la funció específica de la Defensoria portant a terme aquesta intermediació com objectiu de la institució.

Cal dir també que al darrer trimestre del 2014 sens va donar el vistiplau des de l'Ajuntament per participar a la celebració del Dia Europeu de la Mediació i que se'ns va facilitar instal·lacions i mitjans per portar-ho a terme. També en el darrer trimestre es va fer efectiu l'encàrrec dels díptics informatius sobre la Defensoria que hem pogut començar a distribuir a principis d'aquest any.

Per acabar agrair un cop més la predisposició i col·laboració rebuda com a Defensora per part de tots els integrants de l'Ajuntament tant tècnics com polítics i la confiança demostrada per tots els argentonins i argentonines per portar a terme la tasca encomanada i també felicitar-nos tots plegats per poder gaudir a la nostra vila d'aquesta institució que promou la defensa dels nostres drets com a vilatans.