INFORME DEL DEFENSOR DEL VILATÀ/VILATANA



Font del Ferro

ANY 2008

Argentona, abril 2009

PRESENTACIÓ

Un any mes tenim l'oportunitat de mostrar el resum de les actuacions de l'Oficina del Defensor del Vilatà/na, en aquest cas corresponent a l'exercici 2008.

Es moment de fer balanç i com a mínim reflexionar sobre el que, encara que sigui a tall de mostra, es dedueix de les demandes dels vilatans i vilatanes.

El volum d'activitat es manté en magnituds similars a exercicis precedents i no difereix en excés de les xifres mitjanes per nombre d'habitants que presenten la majoria d'ombudsman locals a Catalunya.

En l'apartat dedicat a conclusions s'analitzen amb mes detall els resultats objectius de l'activitat de l'any 2008.

El que no reflecteixen les dades d'aquest informe es la percepció de que el nivell general de desencís i preocupació de la ciutadania ha augmentat, com ho han fet les dificultats i problemes socials. Aquesta circumstància no pot sorprendre atesa la cojuntura, però no deixa de ser un motiu de preocupació en el curt termini i en la mesura del possible s'hauria de tenir present reforçant la sensibilitat en l'actuació de l'administració.

Vull agrair de nou i de forma expressa el treball constant i generós de la Carme Ruano, indispensable per mantenir l'Oficina en bones condicions i per assegurar la millor atenció possible als usuaris del servei.

No cal dir que restem a la vostra disposició per a qualsevol dubte, aclariment, suggeriment o informació addicional que desitgeu conèixer.

Quim Mustarós
Defensor del Vilatà/na

ACTIVITAT DE L'OFICINA

L'any 2008 s'han tramitat 31 expedients, dels quals:

- 13 han estat d'Informació/Assessorament
- 16 de Mediació/Queixa
- 2 d'Actuacions d'Ofici

A l'acabament de l'any 22 expedients estaven en situació de tancats i 9 encara en situació de tràmit.

Les tipologies presentades han estat:

Aigües d'Argentona	4
Activitats	1
Alcaldia	2
Benestar Social	1
Educació	1
Esports	1
Governació	5
Sanitat	2
Serveis Econòmics	1
Serveis Municipals	2
Sostenibilitat	1
Urbanisme	3
Xarxes i Noves Tecnologies	2
Diversos	5

ALTRES ACTIVITATS

Durant l'any 2008 s'han portat a terme altres activitats inherents a la institució:

Les més destacades han estat:

28 de febrer
X Assemblea de l'Associació Catalana de Síndics i Defensors Locals - Fòrumsd a l'Acadèmia Mariana de la ciutat de Lleida.

21 de maig
Jornada de treball conjunta amb el Síndic de Greuges de Catalunya al Museu d'Història de Catalunya (Palau de Mar) a Barcelona. Els temes que es van tractar van ser: empadronament, disciplina urbanística i Carta de Serveis de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

3 de juliol
Presentació de la Memòria del Defensor del Ciutadà de Mataró, Jordi Puigderrajols, al Ple de l'ajuntament.

30 de setembre
Reunió informativa del desenvolupament del Pla de treball amb totes les Sindicatures locals a la seu de la síndica de Vilafranca del Penedès.

30 i 31 d'octubre
III Jornades de formació celebrades a Barcelona (Museu Marítim de Barcelona) en les quals es van desenvolupar aspectes diversos de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat:

- Sessió 1: La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Una eina de treball per les sindicatures locals.
- Sessió 2: Experiències d'aplicació de la Carta - El dret a la protecció social - Reflexions i propostes sobre l'aplicació de les lleis socials
- Sessió 3: Experiències d'aplicació de la Carta - El dret a la salut i al medi ambient
- Sessió 4: Experiències d'aplicació de la Carta - El dret a l'eficàcia dels serveis públics i el principi de transparència

A més, a causa de la seva condició de tresorer de l'Associació Catalana de Síndics i Defensors Locals - Fòrumsd, el Defensor regularment ha tingut reunions a la seu de Santa Coloma de Gramenet.

RESUM DELS CASOS PRESENTATS

Exp. núm. 1
Data 03/01/2008

AIGÜES D'ARGENTONA S.A. - FACTURACIO I INFORMACIO INCORRECTE

Veïna que es queixa que la Cia. d'Aigües, tot i tenir comptador definitiu, li facturen a tarifa de comptador d'obres.
Atès que malgrat haver acudit a la companyia no s'havia solucionat el problema, se li aconsella que presenti la seva queixa per escrit d'acord amb el que preveu el propi reglament del servei. Ho fa i li demanen documentació que no li havien demanat en les seves anteriors compareixences, per resoldre finalment la qüestió.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 2
Data 14/01/2008

SANITAT – SERVEI PEDIATRIA ÀREA BÀSICA DE SALUT

Es demana informació sobre la disponibilitat de serveis de pediatria a l'Àrea Bàsica de Salut ja que s'han detectat certes mancances en periodes de vacances.
La regidoria informa verbalment que es faran gestions per comprovar-ho i s'informarà.
Es reprodueix la petició transcorreguts uns mesos sense obtenir cap nova informació i finalment es l'expedient es tanca.

Tipus d'intervenció: Actuació d'ofici

Exp. núm. 3
Data 25/02/2008

GOVERNACIÓ - CONFLICTES ENTRE VEÏNS

Es tracta de conflictes entre veïns en procés judicial/policial.
En relació a sorolls de les motos li aconsellem inicii reclamació a l'ajuntament i després, si no rep contestació, que torni a venir.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 4
Data 07/03/2008

URBANISME - CONSULTA SOBRE SITUACIÓ URBANISTICA

Es demana informació sobre la situació en què es troba l'urbanització on els consultants han adquirit una parcel la per construir un habitatge .
Se'ls informa de forma general de la situació de l'àrea i se'ls aconsella sol·licitar mes informació a la regidoria corresponent.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 5
Data 27/03/2008

ALCALDIA - MEDIACIÓ PER CONFLICTE VEÏNAL

Un veí acudeix al Defensor per denunciar (amb recollida de signatures d'altres veïns) la conducta incívica del seu veí. Prèviament el veí pressumptament incívic havia denunciat Es va fer intermediació amb l'altre veí, el defensor i l'alcalde.
De resultes el veí denunciat va insistir en un expedient que tenia entrat a l'ajuntament referit a unes obres il legals del seu altre veí i que no s'havia resolt.
Demanada informació es constata que el veí havia presentat al legacions i que, a més, l'expedient havia sofert modificacions: d'Urbanisme s'havia traspassat a Secretaria i que la inadmisió de les al legacions havien estat notificades.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 6
Data 04/04/2008

BENESTAR SOCIAL – QUEIXA SOBRE L'ATENCIO REBUDA DELS SERVEIS SOCIALS

Es rep la queixa d'una vilatana per la manca d'assistència que segons ella estava patint per part dels serveis socials de l'ajuntament.
Després reunir a les persones involucrades i de comprovar que havia rebut tota l'atenció requerida i se li havien ofert totes les mesures de suport disponibles (fins i tot se li havien gestionat ajudes de tercers) es va acordar continuar treballant en el cas de la reclamant com fins al moment.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 7
Data 09/04/2008

GOVERNACIÓ - QUEIXA CONTRA L'ACTUACIO D'UN MEMBRE DE LA POLICIA LOCAL

Es rep a través del correu electrònic la queixa d'un veí pel fet que un Policia Local va impedir-li aturar-se amb el seu vehicle a la porta de l'escola Francesc Burniol on havia de deixar la seva filla en acollida prèvia a l'hora d'entrada de l'escola, tenint al mateix temps un bebé a l'automòbil i essent ple hivern.

Existeix senyalització mòbil en el tram final de l'Avinguda Països Catalans d'aparença provisional que en no discriminar impediria tota circulació en direcció a la Piscina Municipal i per tant també aturar-se a la porta de l'escola qualsevol dia a qualsevol hora qualsevol vehicle.

Traslladada la queixa al Servei Municipal de Policia i feta la proposta de que s'estableixi una senyalització mes precisa i adient a les diferents realitats que convergeixen al tram final de l'Avinguda Països Catalans de forma que hi hagi una adeqüació efectiva i no depengui d'altre consideracions.

Inicialment s'informa pel Servei Municipal de Policia que una maniobra d'uns segons com la que es relata no serà sancionada.

Es tramet una recomanació reiterant que es consideri una nova senyalització d'acord amb la realitat de la via i les necessitat estacionals.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 8
Data 15/04/2008

SERVEIS MUNICIPALS - NETEJA DEFICIENT DE CARRERS

Mitjançant correu electrònic s'adreça a l'Oficina del Defensor una veïna manifestant que per la zona on viu i passeja amb els seus fills està ple de caques de gossos i les herbes dels solars estan molt crescudes i deixades. La manca de pavimentació de la vorera agreuja aquesta situació

Un cop requerits els Serveis Municipals i Manteniment s'indica que en prenen nota i actuaran en conseqüència.
Passats uns mesos, s'informa que provisionalment s'han anat fent intervencions periòdiques de neteja i que està previst fer les obres de paviment de la vorera en breu.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 9
Data 05/05/2008

XARXES I NOVES TECNOLOGIES - CONSULTA SOBRE RECEPCIÓ SENYAL TV

Es rep via correu electrònic la petició d'informació relativa a la recepció del senyal de tv a Argentona i que tampoc pot instal lar-se ADSL que no sigui la de Telefònica.

Es trasllada al peticionari l'informació rebuda de la regidoria.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 10
Data 05/05/2008

XARXES I NOVES TECNOLOGIES - CONSULTA SOBRE RECEPCIÓ TDT

Un veí s'adreça mitjançant correu electrònic per demanar informació sobre la recepció del senyal de televisió digital, ja que no pot sintonitzar la majoria dels canals.
Se l'informa d'acord amb el que la regidoria ha comunicat.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 11
Data 31/05/2008

AIGÜES D'ARGENTONA S.A. – FACTURACIO I INFORMACIO DE SERVEIS

Un veí s'adreça a l'oficina perquè la companyia subministradora li ha facturat incorrectament uns serveis de modificació de comptadors que havia sol·licitat.

Es comprova l'existència d'una sèrie d'errors en la facturació i defectes d'informació que causen diferents trastorns i la insatisfacció del client.

Es tanca l'expedient fent una recomanació a la Cia. d'Aigües sobre la milora de la qualitat i detall de la informació que es facilita als usuaris per evitar noves situacions d'aquesta mena.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 12
Data 16/06/2008

URBANISME - OBRES URBANITZACIÓ

Es rep una petició d'informació en relació a les contribucions especials que l'ajuntament preveu liquidar als veins per urbanitzar els carrers de la zona. S'informa de forma general sobre el tràmit i s'aconsella que es dirigeixin a la regidoria corresponent o en cas de discrepància sol·licitin assessorament professional.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 13
Data 25/06/2008

CONFLICTES ENTRE VEÏNS

Es rep la petició d'intervenció en un conflicte d'una comunitat de veins en el que el Defensor no es competent i així se li fa saber.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 14
Data 04/07/2008

EDUCACIÓ – ADJUDICACIO GESTIÓ ESCOLA BRESSOL A EMPRESA DIFERENT

Una veina de Mataró s'adreça via correu electrònic, perquè l'ajuntament ha tret a concurs la gestió de l'escola bressol municipal del Cros i l'ha adjudicat a una empresa diferent a la que ho havia fet fins llavors (Coop El Gegant del Pi) fent una sèrie de consideracions i qüestionant el procés seguit en la valoració de les ofertes.

Se l'informa de forma general de l'estat de tramitació de l'expedient de contractació i del fet que s'havia acordat revisar el procés i per tant s'havia d'esperar a la resolució d'adjudicació definitiva. Un cop coneguda la resolució esmentada no es te coneixement que s'hagi formalitzat cap queixa o recurs.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 15
Data 07/07/2008

CONFLICTES PRIVATS ENTRE VEÏNS

Es rep una queixa per les molèsties que diu patir el reclamant a causa de la deixadesa del seu veí per manca de poda i/o arranjament d'arbres i plantes.

La queixa no s'admet a tràmit per no entrar dins les competències que té assignades l'Oficina.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 16
Data 31/07/2008

ACTIVITATS - QUEIXA PER SOROLLS D'UNA ACTIVITAT DE BAR

Un vilatà s'adreça a l'oficina per les molèsties que li produeix l'activitat de bar situada als baixos de casa seva.
La tramitació de la queixa queda a l'espera per trobar-se encara pendent de resolució per part de l'ajuntament.
L'ajuntament li notifica finalment que s'han realitzat les medicions sonores amb sonòmetre homologat i no sobrepassen l'establert a la normativa legal.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 17
Data 04/08/2008

GOVERNACIÓ– ACTUACIO POLICIA LOCAL

Visitant de la Vila que presenta via correu electrònic una queixa per les actuacions policials en ser-li retirat el cotxe per la grua municipal malgrat anava retirar-lo en excedir el temps màxim d'estacionament per la celebració d'un acte festiu. El policia local no va accedir a lliurar-li el cotxe i se li va exigir anar-lo a retirar del dipòsit i fer pagament en efectiu i en import exacte al no disposar de mitjans de pagament alternatius ni caixa d'efectiu.

Després de reiterades demandes al servei municipal de Policia es comunica que segons els informes de que es diposa es confirma que l'actuació va ser plenament reglamentària i que no s'observa cap incidència en els procediments.

El reclamant finalment liquida la sanció i no interposa recurs probablement per no justificar-se econòmicament.

Al tancar l'expedient també s'informa que ja disposen dels dispositius i procediments adequats per rebre pagaments amb targeta de crèdit.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Exp. núm. 18
Data 08/08/2008

SOSTENIBILITAT - CONTENIDORS QUE DIFICULTEN LA VISIÓ

Una persona s'adreça via c.e. A l'Oficina del Defensor per fer-nos saber que hi ha uns contenidors situats en un punt del municipi que dificulten la visió a les persones que travessen el carrer.
Passem còpia a la Policia demanant informació i, si és possible, actuació per solucionar el problema. Des de Sostenibilitat ens informen que ja han fet el canvi de lloc de contenidors, atenent el suggeriment.
Responem al vilatà en aquest sentit dient-li que ja s'ha tingut en compte el seu suggeriment i que per altres ocasions el correcte és que adreci la seva queixa en primer lloc als serveis corresponents de l'ajuntament.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 19
Data 03/09/2008

SERVEIS MUNICIPALS - NETEJA ZONA AJARDINADA

Rebem correu electrònic d'un veí demanant informació sobre quin criteri es segueix per fer la neteja de talussos a les places públiques i queixant-se de la que té al davant de casa seva per l'estat de brutícia en què es troba.
Des de l'Oficina passem còpia de la queixa al departament corresponent demanant informació sobre el tema. Tornem a insistir amb la regidoria passat un temps en no haver rebut resposta.Verbalment ens diuen que ja s'estan fent actuacions a la zona regularment.
Insisitim en el tema concret del talús que ens indica el veí i, després d'alguns mesos els Serveis Municipals ens confirmen que aquest talús no és de propietat municipal, tot i que es fan actuacions regularment i que la plaça i el pipican, en qüestió es neteja diàriament per l'empresa de neteja.
Recomanem a l'ajuntament que requereixin a la propietat perquè adeqüi el talús.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 20
Data 23/10/2008

AIGÜES D'ARGENTONA S.A. - QUEIXA PER REBUTS DE CONSUM D'AIGUA EXCESSIUS

Aquesta veïna es posa en contacte amb l'oficina perquè li han vingut dos rebuts de consum d'aigua excessius ja que ella és l'única ocupant de l'habitatge. Exposa que tot li ha vingut arran de les obres d'acondicionament del carrer que han fet i que té la sospita que han estat gastant aigua de la seva per fer-les.

L'expedient es troba obert, pendent de rebre documentació de la reclamant per poder continuar el cas o arxivar l'expedient.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 21
Data 20/11/2008

CONFLICTES PRIVATS ENTRE VEÏNS

Una veïna s'adreça, mitjançant c.e., perquè té un problema amb el seu veí de parcel la.
La informem de les tasques que fa l'oficina, entre les quals no es troba el cas que ens presenta, i l'adrecem a l'ajuntament per presentar queixa si és que creu que el veí està incomplint alguna norma.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 22
Data 25/11/2008

ALCALDIA - INFORMACIÓ SOBRE UNES INSCRIPCIONS EN UN MONUMENT

Aquest senyor va enviar c.e. a l'ajuntament (i a l'oficina) per posar en coneixement de l'alcalde algunes discrepancies amb les inscripcions que consten en el monument a les victimes de la guerra civil que es troba a prop de l'església parroquial, expressant el que al seu parer seria just.
No va donar lloc a cap resposta per part de l'oficina, ja que en informar-nos del fet, ja consta la resposta que li va fer l'alcalde.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 23
Data 05/12/2008

QUEIXA PER INADMISSIÓ DE PROPOSTA A CONCURS

Aquesta persona es queixa que l'ajuntament no ha admés la seva proposta d'un projecte que presenta a concurs, per incorreccions o insuficiències en el contingut de la proposta.

Fetes les comprovacions oportunes s'indica que el problema s'ha subsanat amb l'aportació de nova documentació.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 24
Data 15/12/2008

ESPORTS - DECISIÓ AJUNTAMENT SOBRE ESPAIS PUBLICITARIS AL PAVELLÓ

Un club esportiu de la vila presenta queixa a l'Oficina perquè no estan d'acord amb els criteris de distribució dels espais publicitaris en el pavelló municipal.

Examinats el criteris emprats i un cop feta la comprovació per part dels tècnics municipals, es revisa l'adjudicació i s'acorda modificar els criteris per properes adjudicacions.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Exp. núm. 25
Data 15/12/2008

GOVERNACIÓ - PROBLEMES AMB MEMBRE DE LA POLICIA LOCAL

Aquesta persona s'adreça a l'oficina per problemes amb un caporal de la Policia Local i pel tracte rebut. Finalment, després d'haver estat convocat i no acudir a la cita, va abandonar la seva queixa.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 26
Data 15/12/2008

PROJECTE DE LLEI DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

En col laboració amb el ForumSD es va intervenir en la valoració i proposta d'esmenes dels articles que fan referència als síndics locals en la Proposta de Llei del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya.

Tipus d'intervenció: Actuació d'ofici

Exp. núm. 27
Data 30/12/2008

SERVEIS ECONÒMICS - CONSULTA SOBRE IMPORT DE L'IBI

Mitjançant c.e. aquesta persona s'adreça a l'oficina en demanda d'informació sobre l'import de l'IBI que paga pel seu habitatge comparant-lo amb un d'un familiar seu.
També mitjançant c.e. l'informem dels criteris que es segueixen per la valoració de l'Impost i l'adrecem a l'oficina del Cadastre per a més informació.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 28
Data 15/12/2008

AIGÜES D'ARGENTONA S.A. - ANOMALIES COMPTADOR I REBUT AIGUA

Aquest veí es presenta a l'oficina perquè ha detectat unes irregularitats en el rebut del consum de l'aigua i del comptador que té instal·lat. Posat en contacte amb la Cia. d'Aigües rep la informació que la facturació ha estat correcta. I que si té reclamació a fer, aquesta l'ha de presentar a l'Ajuntament.
Formula queixa a l'ajuntament i amb posterioritat li contesten des de la Cia. d'Aigües que desestimen la seva reclamació en base a l'exposat amb anterioritat, obligant a que el vilatà hagi d'adreçar-se altre cop a l'ajuntament per reclamar la resolució del seu recurs conforme al reglament.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 29
Data 15/12/2008

URBANISME - MANCA DE RESPOSTA DE L'AJUNTAMENT

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina per informar-se de com ha de procedir, ja que malgrat les seves instàncies des de fa tres mesos que ha sol·licitat una llicència de primera ocupació i devolució de fiança i l'ajuntament encara no l'ha respost ni en un sentit ni en un altra.
Al nostre requeriment aquesta veïna ens aporta tota la documentació possible acreditativa de la situació i es requereix al servei corresponent perque resolgui o informi al respecte.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 30
Data 29/12/2008

MOBILITAT - VORERA EN MAL ESTAT PER PAS DE CAMIONS

Aquest veí s'adreça a l'oficina via c.e. per fer-nos saber que al costat de casa seva, quan passa el camió de la brossa, degut a l'estretor del carrer s'ha d'enfilar a la vorera i l'està malmetent, amb el perill que això suposa perquè hi ha el registre de l'entrada del gas.
Demanem informació a la Policia Local, la qual ens informa que un cop ho han examinat hi veuen possible dues actuacions: canviar de vorera el permís per aparcament de vehicles, amb la qual cosa el camió no s'hauria de pujar a la vorera per maniobrar i/o es reforça o trasllada la conducció del gas.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

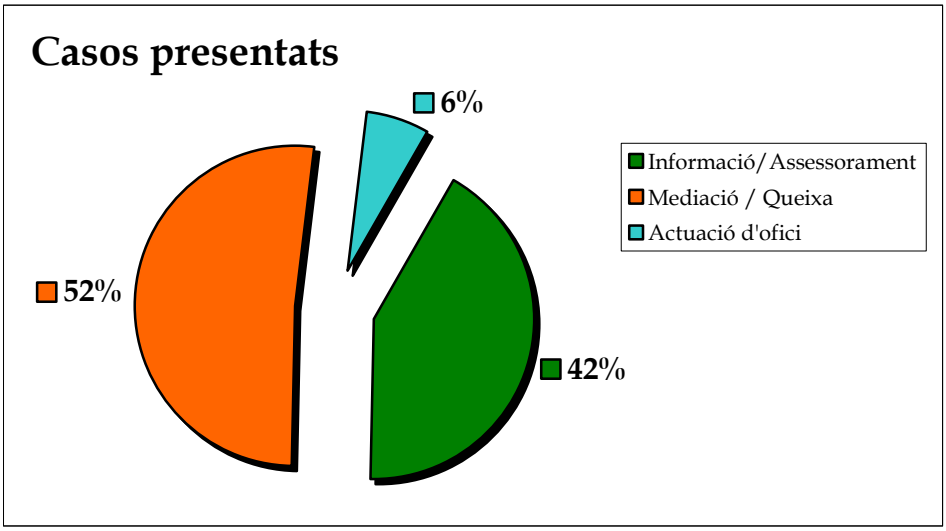
Exp. núm. 31
Data 31/12/2008

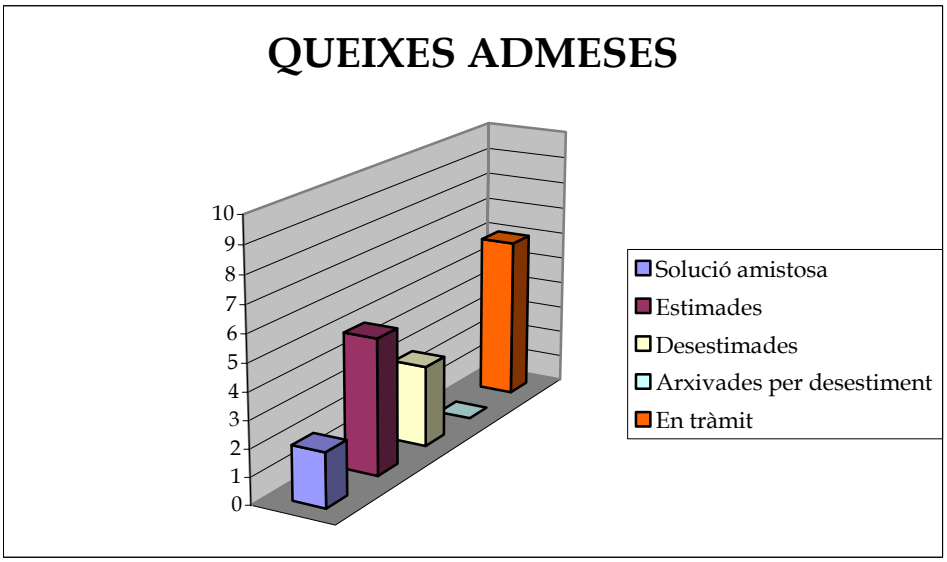
SANITAT - MANCA DE RESPOSTA DE L'AJUNTAMENT

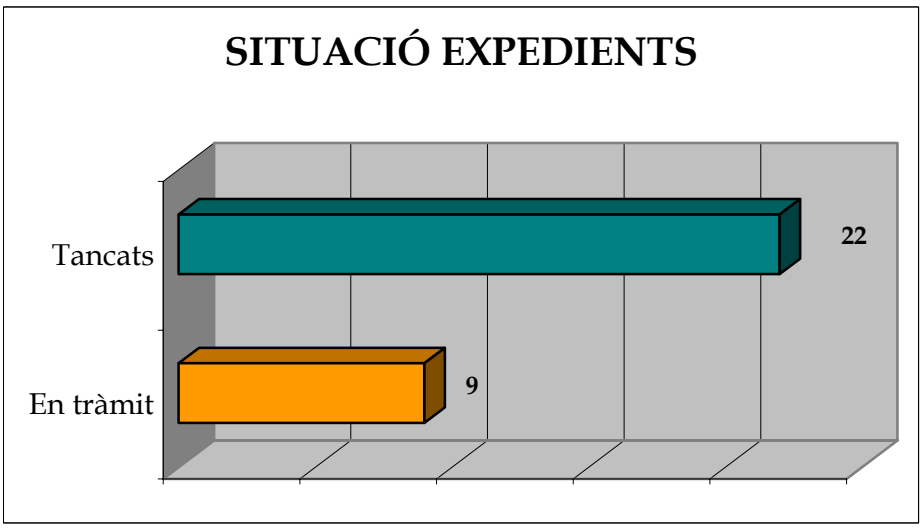
Aquest veí s'adreça a l'oficina perquè ha rebut una sanció i, tot i haver presentat documentació conforme la situació que sancionen ja no existeix. En no estar esgotada la via administrativa i no haver rebut resposta al lliurament de la documentació que va registrar, es fa recordatori a la regidoria per a la resolució d'aquest cas.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

GRÀFICS


Casos presentats
6%
52%
42%
Informació/Assessorament
Mediació / Queixa
Actuació d'ofici


QUEIXES ADMESES
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
Solució amistosa
Estimades
Desestimades
Arxivades per desestiment
En tràmit


SITUACIÓ EXPEDIENTS
Tancats
En tràmit
22
9

QUADRE RESUM DE QUEIXES

<table>
<tr><td>Sindicatura</td><td colspan="5">ARGENTONA</td><td colspan="3">Any: 2008</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Consultes Assessorament Informació</td><td colspan="5" rowspan="2">Nº 13</td><td colspan="2">En tràmit</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tancades</td><td>Nº 13</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Queixes</td><td rowspan="11">Nº 16</td><td rowspan="8">Admeses</td><td rowspan="8">Nº 16</td><td colspan="3">Solució amistosa - Mediació</td><td>Nº 2</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Estimades</td><td rowspan="4">Nº 5</td><td>Acceptada Recomanació</td><td>Nº 1</td></tr>
<tr><td>Acceptada Parcialment</td><td>Nº 1</td></tr>
<tr><td>No acceptada</td><td>Nº 1</td></tr>
<tr><td>Pendent de Resposta</td><td>Nº 2</td></tr>
<tr><td colspan="3">Desestimades</td><td>Nº 3</td></tr>
<tr><td colspan="3">Arxivades per desistiment</td><td>Nº 0</td></tr>
<tr><td colspan="3">En tràmit</td><td>Nº 6</td></tr>
<tr><td colspan="2">Inadmeses</td><td>Nº 0</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Derivades Síndic Greuges Catalunya</td><td>Nº 0</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">Actuació d'ofici</td><td colspan="3" rowspan="4">Nº 2</td><td colspan="2">Acceptada Recomanació</td><td>Nº 1</td></tr>
<tr><td colspan="2">Acceptada Parcialment</td><td>Nº 0</td></tr>
<tr><td colspan="2">No acceptada</td><td>Nº 1</td></tr>
<tr><td colspan="2">Pendent de Resposta</td><td>Nº 0</td></tr>
</table>

CONCLUSIONS

- El nombre de vilatans que s'han adreçat a l'Oficina s'ha incrementat a nivells anteriors al canvi d'ajuntament.

- Respecte a l'exercici anterior, el nombre de reclamacions per àrees de gestió ha sofert una variació important:
    - Governació i la Companyia d'Aigües han estat les àrees destacades amb 5 i 4 queixes respectivament.
    - Urbanisme ha reduït el nombre d'expedients oberts de 13 el 2007 a 3 el 2008

- El temps de resolució dels expedients ha millorat lleugerament però encara segueix essent excessiu.

- Les intervencions per consultes i informació son gairebé la meitat de les intervencions.

RECOMANACIÓ GENERAL

En l'informe anual de 2007 es feia una recomanació relativa a la conveniència d'establir un sistema de qualitat i un servei d'atenció a la ciutadania, ja que l'experiència mostrava que aquesta era una de les necessitats evidents en el funcionament de l'administració local a la nostra vila. L'informe d'enguany torna a posar de manifest aquest fet i d'una forma mes evident, ja que gairebé la meitat dels expedients oberts es deuen a consultes o necessitat d'informació que en condicions normals s'haurien d'haver resolt en el marc ordinari de l'activitat administrativa.

De tots els expedients en tràmit es dedueix que hi ha un dèficit d'informació cap al vilatà en la tramitació de les seves peticions. Un dèficit sovint més associat a la qualitat de l'informació (informació en general correcte però poc eficaç o de valor limitat) que no pas a la manca de voluntat d'informar.

De tota manera bo i reconeixent les dificultats de comunicació que van associades a la complexitat administrativa, el problema mes comú i repetit en les demandes dels vilatans i vilatanes no és ja el contingut sinó la manca de resolució, la manca de resposta. Per bé que el sistema tècnicament disposa del mecanisme del silenci administratiu com a resposta a la manca de resolució, el cert és que la naturalesa dels problemes i la situació dels administrats fa, en la majoria dels casos, poc recomanable o viable acudir a la via contenciós administrativa i els conflictes queden condemnats a esperar estoicament el seu torn.

En resum i de forma simple i senzilla: resoldre les peticions dels vilatans i vilatanes i fer-ho en terminis raonables (fins i tot encara que sigui lleugerament per sobre dels legalment previstos), combinat amb la transmissió adequada de l'informació del contingut de les resolucions seria un avenç notable respecte la situació actual i una font de satisfacció dels administrats.