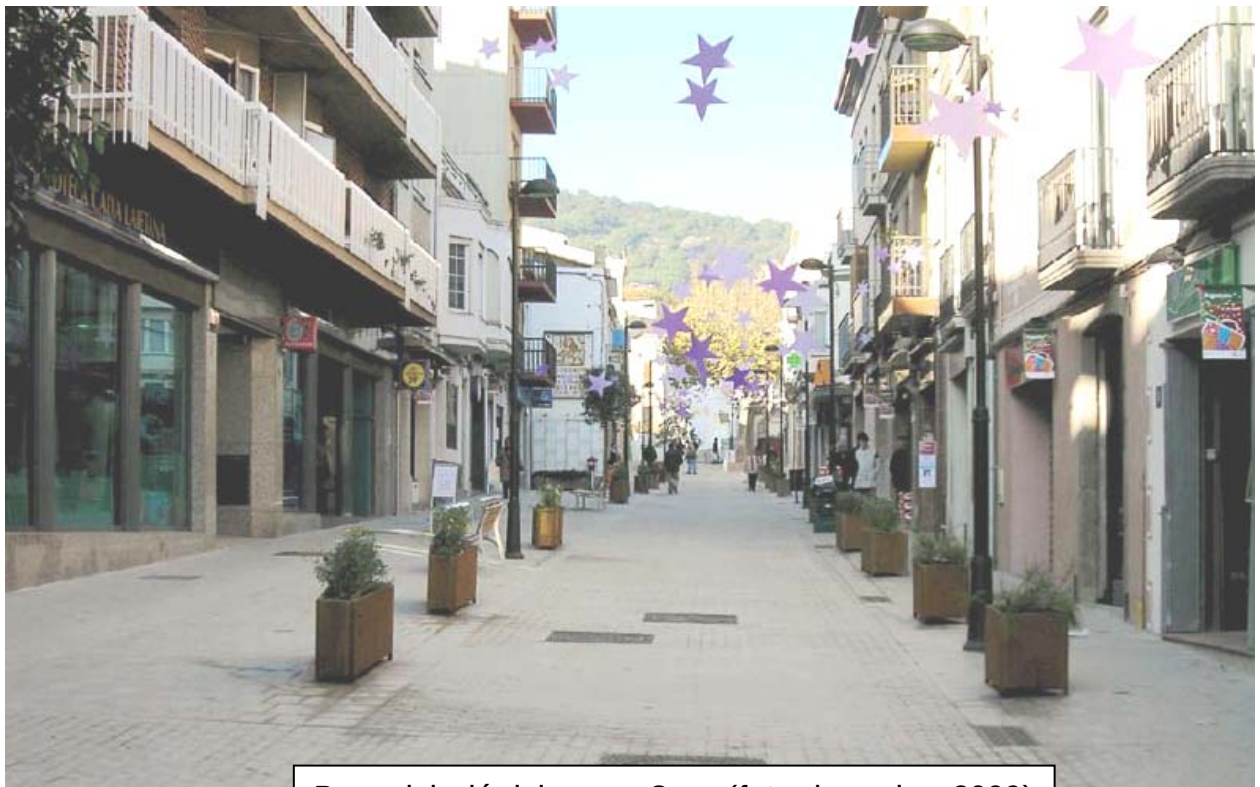


INFORME DEL DEFENSOR DEL VILATÀ/VILATANA



Remodelació del carrer Gran (foto desembre 2009)

ANY 2009

Argentona, maig 2010.

PRESENTACIÓ

Fem com es preceptiu cada any, el resum de les actuacions que s'ha portat a terme des de l'Oficina del Defensor del Vilatà/na en el darrer exercici tancat, l'any 2009.

No serà en aquest breu i modest informe on descobrirem que aquest any 2009 ha estat difícil per una gran part de la ciutadania i de la mateixa manera ho ha estat per l'administració local.

A les pròpies mancances i limitacions de la nostra vila s'han afegit les condicions de la conjuntura, configurant tot plegat un escenari on resulta especialment complicat avançar i satisfer la demanda i necessitats ciutadanes, mentre es va planificant el futur.

Fent balanç del que ha estat pròpiament l'activitat de l'Oficina del Defensor del Vilatà/na, s'aprecia el manteniment del nombre d'intervencions i també les proporcions amb la tipologia dels expedients, sense que s'observi cap canvi significatiu en els indicadors principals.

Val la pena assenyalar que l'increment de les comunicacions via correu electrònic, facilita la tramitació i agilita la gestió de les comunicacions entre l'Oficina i els usuaris.

Hi ha coses però que aquest exercici de recopilació per si mateix no diu, però aquest es un exercici útil i necessari com també ho ha de ser intentar conèixer allò que les dades no poden dir.

Finalment, cal reconèixer que moltes de les mancances i limitacions de l'Oficina i del propi defensor, no es posen de manifest gràcies al treball i la dedicació incondicional de la Carme Ruano a qui agraeixo públicament la seva contribució.

En la pròpia genètica d'aquesta institució es troba la transparència i la voluntat de fer mes eficaces les relacions entre administració i administrats i per tant es amb aquest esperit que l'Oficina queda a la vostra disposició.

Quim Mustarós
Defensor del Vilatà/na

ACTIVITAT DE L'OFICINA

L'any 2009 s'han tramitat 36 expedients, dels quals:

14 han estat d'Informació/Assessorament
22 de Mediació/Queixa

A l'acabament de l'any 29 expedients estaven en situació de tancats i 7 encara en situació de tràmit.

Les tipologies presentades han estat:

Aigües d'Argentona	5
Benestar Social	2
Educació	2
Festes	3
Sanitat	1
Governació	2
Recursos Humans	1
Promoció Econòmica	1
Serveis Municipals	2
Sostenibilitat	5
Urbanisme	8
Xarxes i Noves Tecnologies	3
Diversos	1

ALTRES ACTIVITATS

Durant l'any 2009 s'han portat a terme altres activitats inherents a la institució:

Les més destacades han estat:

26 de febrer

XI Assemblea de l'Associació Catalana de Síndics i Defensors Locals - Fòrumsd a la biblioteca Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi de Llobregat.

27 de març

Actes de commemoració dels 25 anys de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, a la seu del Síndic a Barcelona

21 de maig

Jornada de formació organitzada per la Sindicatura de Greuges de Catalunya amb el tema "Els drets dels consumidors en l'àmbit local. Les OMIC i les OCIC".

11 de juny

Trobada lúdica a Sant Jaume d'Enveja amb visita concertada al Centre d'interpretació de les barraques del Delta, el riu i les riberes del Delta, magníficament atesos pel Defensor de la localitat.

19 i 20 de novembre

IV Jornades de formació celebrades a Girona, a la seu del Col·legi d'Advocats, amb el següent temari:

- Bloc 1: L'administració electrònica
- Bloc 2: Presentació d'experiències
- Conferència: "Valors i administració pública. Cap a una bona administració".
- Bloc 3: La mediació. Situació a Catalunya. La Llei de Mediació.
- Bloc 4: La mediació a l'àmbit local

RESUM DELS CASOS PRESENTATS

Exp. núm. 1

Data: 9/1/2009

QUEIXA SOBRE BRUTÍCIA I PUDORS D'UN NEGOCI DE PEIXATERIA

Aquest veí es presenta a l'oficina perquè no ha rebut resposta de la Policia Local a la denúncia que va presentar fa més de 3 mesos referent a la brutícia i pudors que deixava anar la peixateria que està a sota casa seva.

La Policia Local ens informa que van passar el cas a les regidories corresponents.

Un cop requerida la regidoria de Sostenibilitat, ens faciliten informe tècnic i relació d'actuacions referida a les queixes presentades.

Contestem fent recomanació a l'ajuntament que formalitzi l'expedient i el resolgui.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Exp. núm. 2

Data: 13/1/2009

AUGMENT DE LES TARIFES DE L'AIGUA

Aquest senyor truca a l'oficina per informar-se del procediment que s'ha seguit en l'aprovació d'un augment, al seu entendre, força important en el rebut del consum d'aigua.

Li responem de com pot trobar la informació que demana i ens posem al seu servei, ja que tenim altres reclamacions en aquest sentit.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Exp. núm. 3

Data: 26/1/2009

QUEIXA PER REBUT AIGUA

Aquesta veïna es presenta a l'oficina perquè no ha rebut resposta a la seva reclamació a la Cia. d'Aigües relativa al rebut de l'aigua. A causa d'un problema d'instal·lació dels comptadors de l'immoble plurifamiliar on viu la reclamant, es produïa una afectació negativa al rebut de l'aigua.

En el curs de la tramitació front la companyia d'aigües, la veïna indica a l'Oficina que ja han arreglat les diferències amb la pròpia companyia.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Exp. núm. 4
Data: 26/1/2009

PRESSUMPTA OBRA IL·LEGAL

Veïns que es presenten a l'oficina perquè l'ajuntament, arran d'una denúncia, els han obert expedient disciplinari per haver fet obres sense llicència.

Es recomana seguir la tramitació de l'expedient fins que es dicti resolució administrativa i en aquell moment poder valorar si la resolució es ajustada o no.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 5
Data: 18/2/2009

OBRES S/LLICÈNCIA VEÍ

Aquesta veïna ve a queixar-se a l'oficina perquè després de denunciar la realització d'unes obres a la finca veïna i malgrat la visita de l'inspector d'obres, els seus veïns han acabat de fer una xemeneia sense permís i envaint casa seva per la teulada.

Requerida informació a l'àrea de disciplina urbanística, s'indica que l'expedient es troba pendent de l'informe de l'Inspector d'Obres.

Requerida l'àrea setmanes després, ens informen sobre la concessió de llicència i obertura de termini per al·legacions al veïnat, cosa que li fem saber a la veïna, quedant a la seva disposició si creu que la resolució final és incorrecta.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 6
Data: 18/2/2009

QUEIXA PER SANCIÓ ESCOMBRARIES

Aquest veí ve a queixar-se a l'oficina a través d'un representant en relació a la sanció que l'hi han imposat per abocar indegudament uns residus en una àrea d'emergència fora del que seria el lloc habilitat, la deixalleria.

Fetes les comprovacions front la regidoria corresponent, la sanció s'havia imposat d'acord amb l'ordenança, en termes de graduació, i es va desestimar el recurs del sancionat.

En el decurs de la tramitació de la reclamació i del tràmit pel compliment de la sanció mitjançant mesures alternatives, el sancionat va desistir i va efectuar pagament de la sanció.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Exp. núm. 7

Data: 13/3/2009

SANCIONS SOBRE RECOLLIDA SELECTIVA

Vilatà que mitjançant el correu electrònic posa en coneixement de l'Oficina la preocupació que li causa el fet de veure que, bo i que a casa seva es fa la recollida selectiva correctament, a la comunitat de veïns on viu els ha arribat en dues ocasions una notificació que fan la recollida selectiva malament i que els poden posar una sanció de 1.500 €. Posa de manifest el fet que el model de recollida genera risc de patir indirectament una sanció sense tenir possibilitats d'evitar-ho.

No s'inicia cap actuació en no haver-hi cap procediment administratiu en curs, però es pren en consideració per a futures recomanacions relatives a la modificació de les ordenances corresponents.

Tipus d'intervenció: Informació /Assessorament

Exp. núm. 8

Data: 17/3/2009

PROBLEMES DE GESTIÓ D'UNA JUNTA DE COMPENSACIÓ

El vilatà sol·licita la intervenció del Defensor davant el que considera una mala gestió de la Junta de compensació a la que pertany.

Des de l'ajuntament, on el vilatà ha presentat la mateixa reclamació de caràcter genèric, se li ha notificat l'informe emès per l'assessora jurídica explicant les bases jurídiques en què s'ha basat per fer la tramitació corresponent.

Finalitzem la intervenció ja que no fa cap petició concreta i ha obtingut resposta per part de l'ajuntament.

Tipus d'intervenció: Informació /Assessorament

Exp. núm. 9

Data: 30/3/2009

DISPUTA ENTRE VEÏNS PER QUESTIONS URBANISTIQUES

Es rep reclamació per part d'uns veïns en relació a un expedient de disciplina urbanística amb sanció de 3.000€ derivat de la construcció d'un mur, que es

considera improcedent per tractar-se d'una qüestió entre veïns i no haver-se tramitat correctament a partir de denúncies d'altres veïns.

Fetes les comprovacions escaients i bo i ser fonamentades algunes de les queixes dels reclamants, els propis veïns mostren disposició a executar una solució satisfactòria i evitar futures disputes en altres jurisdiccions.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 10

Data: 6/4/2009

PROBLEMES AMB EL SEMPRES PER NO PROCESSAR DOCUMENTACIÓ

Aquest veí s'adreça a l'oficina per reclamar pel que ell creu una actuació irregular per part del Servei de Promoció Econòmica en no haver traslladat la documentació de la seva candidatura a un lloc de treball en una empresa que demandava candidats del seu perfil.

Fetes les comprovacions de l'actuació del personal del SEMPRES es comprova que la candidatura d'aquest vilatà constava en la relació de candidats admesos en el procés previ a la selecció. També es comprova que la documentació complementària, malgrat va ser enviada juntament amb la de la resta d'admesos al procés, l'empresa va manifestar no haver-la rebut i des del SEMPRES es va reproduir, motiu pel qual es considera que no hi ha motiu per acollir la reclamació del veí.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 11

Data: 5/4/2009

PROBLEMES AMB JUNTA DE COMPENSACIÓ D'URBANITZACIÓ

Aquest veí s'adreça via c.e. per demanar la intervenció a ran d'unes presumptes irregularitats en la gestió de la Junta de Compensació d'una urbanització.

Un cop aclarida la petició del vilatà, se li facilita còpia de la recomanació que, per fets anteriors, ja havia realitzat l'oficina del defensor, sense que hagi calgut posterior actuació.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 12

Data: 19/4/2009

MOBILITAT ZONA FEIXES- ROCAR D'EN SERRA

Aquest veí s'adreça a l'oficina queixant-se d'una zona del poble susceptible d'accidents de cotxe, i que, tot i que de paraula s'ha queixat a la policia més d'una vegada, segueix sense arreglar-se.

Un cop traslladada la queixa a la Policia Local i fet el seguiment constatem que s'ha arreglat el problema, amb nova senyalització de la zona i així li fem saber al veí.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 13

Data: 28/4/2009

EXPEDIENT PER OBRES IL·LEGALS DEL VEÍ

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina perquè des de fa més de 5 anys té problemes amb un veí que ha fet una ampliació de la superfície construïda de l'habitatge amb un tancament sense llicència, que li provoca diverses molèsties, com soroll i fums. Ha anat seguint tots els tràmits de reclamació davant l'ajuntament però l'ajuntament no ha resolt la situació malgrat haver requerit al veí que restauri la legalitat urbanística vulnerada.

En el curs de la tramitació de l'expedient s'ha tingut coneixement que el veí infractor ha interposat recurs contenciós administratiu contra la resolució de l'ajuntament i per tant se li comunica que queda en mans dels tribunals, sense que pugui continuar la intervenció de Defensor.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 14

Data: 29/4/2009

RECEPCIÓ SENYAL TDT

Un veí, via c.e., es queixa sobre la deficiència del senyal de recepció de la TDT. Es posa en coneixement de la Regidoria X, que li contesta.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 15

Data: 11/5/2009

SUBMINISTRAMENT AIGUA AL VEÏNAT

Uns veïns d'una determinada zona d'Argentona demanen la intercessió de l'oficina per un problema d'aigua greu al seu veïnat, al mateix temps que inicien les actuacions pertinents amb la Cia. d'Aigües i amb l'Ajuntament. Ens posem a la seva disposició, cas que ni un ni l'altre donin resposta als seus requeriments.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 16

Data: 12/5/2009

SANCIÓ PER ABOCAMENT DE RESIDUS SENSE CONTROL

Aquesta vilatana s'adreça a l'oficina perquè considera que se li ha imposat una sanció per abocament incontrolat de residus massa elevada. Consultada la regidoria ens comunica que la sanció imposada s'ajusta a l'ordenança i que hi ha la possibilitat que la sanció es commuti per mesures reparadores alternatives. S'informa d'aquest fet a la vilatana perquè iniciï els tràmits corresponents.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 17

Data: 2/6/2009

PREINSCRIPCIÓ ESCOLA BRESSOL

Aquest veí s'adreça a l'oficina per exposar un problema que ha tingut en preinscriure al seu fill a l'escola bressol ja que creu que la tramitació ha estat errònia i per això no ha estat admès.

En fer les comprovacions dels fets denunciats, s'ha tingut coneixement de l'intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya a petició del propi vilatà i de la tramesa de tota la informació que ha estat requerida per aquest. Finalitza l'intervenció per l'elecció del vilatà.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 18

Data: 29/5/2009

OBRES URBANITZACIÓ CAN FERRATERS

Aquest grup de veïns s'adrecen a l'oficina en demanda d'intervenció per reclamar en relació a que ja fa massa temps que duren els procediments per executar les obres d'urbanització de la zona on viuen.

En el decurs de la fase inicial de la tramitació han demanat arxivar les actuacions perquè l'ajuntament s'ha posat en contacte amb ells i els ha concretat l'inici de les obres. Es comunica en conseqüència que tanquem l'expedient.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 19

Data: 5/6/2009

IRREGULARITATS URBANITZACIÓ CAN FERRATERS

Aquests veïns presenten un escrit denunciant la situació en què es troben a la urbanització després de fer el projecte per a les obres d'urbanització i principalment pel que fa al subministrament de l'aigua, que continuen fent servir dipòsits d'aigua.

Els reclamants no van acudir a la cita corresponent, tenint-los per desistits de la seva reclamació.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 20

Data: 9/6/2009

CARRERS TANCATS PER OBRES

Aquest veí es queixa, via e.mail, que fa 2 mesos que estan acabades les obres d'urbanització del Passatge Gallifa Ballot, av. Burriac i passeig Burriac i encara no les han obert al trànsit. Malgrat les seves queixes, tant a l'ajuntament com a la constructora, no els donen una resposta clara.

En fer gestions de comprovació se'ns informa que ja està solucionat el problema, que els carrers estan oberts al trànsit mitjançant una recepció parcial de les obres.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 21

Data: 15/6/2009

TRÀNSIT PER OBRES AL CARRER GRAN

Aquest veí s'adreça a l'oficina, via e-mail, ja que amb motiu de les obres d'urbanització del carrer Gran i del desviament que s'ha fet del trànsit pel carrer

on viu es troba amb una molèstia acústica important i demana si es poden posar bandes desacceleradores.

Es posa en coneixement del regidor de Mobilitat i el Cap de la Policia Local. El regidor ens contesta en el sentit que la instal·lació de bandes és desaconsellable perquè provoquen més molèsties acústiques i que la circulació per aquest carrer, una vegada acabades les obres del c/Gran, està encara per definir.

Es dona trasllat de la resposta i es recorda al vilatà que l'oficina del Defensor intervé quan existeix algun conflicte amb l'administració, es a dir, prèvia reclamació a aquesta.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 22

Data: 17/6/2009

MANCA D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Aquest senyor, cansat –explica- que no l'atenguin els serveis de l'àrea de sostenibilitat en les seves trucades telefòniques, envia c.e. fent-nos saber aquesta deficiència i comenta també la seva necessitat de poder parlar amb algun responsable de la poda de l'arbrat.

Es dona trasllat de la queixa tant de manca d'atenció telefònica com de poder tractar amb el responsable de la poda. Es rep resposta que es tramet al ciutadà, sense que es requereixi cap intervenció posterior.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 23

Data: 24/6/2009

BRUTÍCIA A LES VORERES

Aquest veí es queixa, via c.e. que la vorera del carrer on viu està molt bruta, suposadament a causa de les bosses de la brossa que la gent diposita per a la recollida nocturna i no li consta que cap patrulla de neteja faci repàs.

L'adreçem a l'adreça que hi ha a l'ajuntament per incidències d'aquest tipus.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 24

Data: 1/7/2009

INCIDÈNCIES AMB LA TDT

Aquest veí s'adreça via c.e. perquè diu tenir problemes amb el senyal de recepció de la TDT a la zona on viu.

Li responem que no es competència nostre, però se li facilita tota la informació d'on pot adreçar-se.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 25

Data: 31/7/2009

NETEJA SOLAR VEÍ

Aquest senyor presenta queixa perquè no ha obtingut resposta a escrits seus de data agost del 2008 i juliol de 2009, referents a la manca absoluta de neteja del solar veí sense construir on el propietari cria animals de granja, emmagatzema bidons amb aigua estancada i altres materials diversos que causen nombroses molèsties entre elles especialment la proliferació de mosquits i rates.

Atès el temps transcorregut des de les seves reclamacions a l'ajuntament ja que no ha obtingut cap resposta, decideix adreçar-se a l'oficina.

En esbrinar l'estat de la tramitació de la petició de 2008 i 2009, per la regidoria de sostenibilitat, se'ns informa que han dictat un decret de requeriment al propietari de fer la neteja de la parcel·la.

Un mes després, el reclamant informa que no s'ha portat a terme la neteja i des de l'àrea s'informa que es farà una inspecció i si cal es reiterarà l'ordre de neteja.

Quatre mesos després es comprova l'estat de l'expedient i en informe emès pel tècnic corresponent es constata que el veí ha fet una neteja parcial del que se l'havia requerit, però encara quedaven residus que s'han de processar y condicions que s'han de corregir.

L'expedient està pendent de conèixer si s'ha requerit de nou al propietari o quines actuacions es proposen pròxims a l'estació calorosa.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 26

Data: 8/8/2009

BRUTÍCIA DESPRÉS FESTA MAJOR

Aquest veí adreça un correu electrònic a l'oficina denunciant que, durant i després de la Festa Major d'enguany- concretament a la Garrinada- els carrers propers al lloc de celebració estan molt bruts a causa de l'alt grau d'incivisme i la gentada que acudeix a aquests actes.

Es respon al veí un cop informat per la regidoria corresponent del fet que s'havien arreglat tots els desperfectes tant en elements públics com privats i s'havia netejat la zona.

Sobre un aspecte addicional de la queixa, si el CEIP Bernat de Riudemeia es el lloc adequat o no per fer la festa es remet a un altre expedient obert a petició de diversos veïns per aquest motiu.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 27

Data: 27/8/2009

BRUTÍCIA DESPRÉS FESTA MAJOR

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina demanant entrevista perquè diu que després de la festa major d'enguany - concretament Garrinada- va presentar una instància denunciant els fets d'incivisme: pixums, deixalles, brutícia en general on es celebra la Garrinada, etc... que està sense netejar. Alguns dels fets més desagradables i incívics ja s'han anat arreglant però encara en queden per resoldre, principalment el sanejament de la sorra del patí de l'escola atesa la proximitat de l'inici del curs.

A petició del Defensor, la regidora de Festes respon que cada any es canvia la sorra de tot el pati, després de la Garrinada i que així es farà abans no comenci el curs escolar i per tan s'arxiva l'expedient.

Sobre un altre dels motius de queixa de la reclamant, si el CEIP Bernat de Riudemeia es el lloc adequat o no per fer la festa, es remet a un altre expedient obert a petició de diversos veïns per aquest motiu.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 28

Data: 31/8/2009

AL·LEGACIONS PER TAXA NO CORRECTA

Aquest veí que formula reclamació davant el que considera la liquidació incorrecta, i per tant el cobrament indegut d'una taxa, per no haver estat degudament informat.

En el decurs de la tramitació del procediment, l'ajuntament ha fet la correcció de la liquidació.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 29

Data: 14/9/2009

MANCA DE RESPOSTA

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina perquè havent presentat dues instàncies reclamant intervenció de l'ajuntament per problemes amb arrels d'un arbre de la via pública que pel que sembla impedia l'obertura del garatge de casa seva, no ha rebut cap resposta ni s'ha fet cap actuació.

Es comprova que la reclamació estava pendent de ser tramitada i malgrat no era estrictament obligació municipal i s'havia endarrerit més del compte per motiu de les vacances d'estiu es va fer el petit arranjament que calia i es va finalitzar l'expedient.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 30

Data: 21/07/2009

RECEPCIÓ SENYAL TDT

Una vilatana de Les Ginesteres ens comunica via correu electrònic que es talla la TV analògica sense que el senyal digital es vegi del tot bé a la urbanització on viu.

Responem que no és de la nostra competència aquest tema però li donem les explicacions necessàries perquè es pugui adreçar a presentar la seva queixa, tant a l'ajuntament com a la Generalitat.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 31

Data: 31/7/2009

SUBVENCIONS

Aquest veí es va presentar perquè des de l'ajuntament li havien notificat que no tenia dret a rebre cap subvenció.

Amb posterioritat, per part de l'Àrea de Serveis Personals de l'ajuntament, se li va informar de quin eren els seus drets i les condicions per exercir-los, finalitzant l'expedient en no haver-hi cap altra reclamació per part del vilatà.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Exp. núm. 32

Data: 14/7/2009

TAXA PER OBRES SENSE LLICÈNCIA

Aquesta senyora es presenta a l'oficina al·legant que l'ajuntament li ha liquidat malament dues taxes que a més, creia improcedents per l'obtenció d'unes llicències que no eren preceptives.

Esbrinats els fets, es confirma que l'ajuntament li va girar una liquidació errònia d'una de les taxes que va rectificar immediatament d'ofici i l'altre va continuar la tramitació del recurs corresponent per part de l'Organisme de Recaptació i Gestió Tributària, que va desestimar totes les alegacions.

Resta pendent la formalització de la recomanació relativa a aquesta darrera resolució desestimatòria

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 33

Data: 15/12/2009

ATENCIÓ REBUDA DELS SERVEIS SOCIALS

Aquesta veïna s'adreça en demanda d'intervenció perquè creu que no li han donat tota la informació que precisava al servei de Benestar Social per a poder acollir-se a ajudes diverses (Generalitat, Ajuntament, ...)

Es demana informació als professionals del servei municipal per conèixer i aclarir totes les actuacions realitzades pels serveis locals i s'observa que les principals incidències provenen de resolucions d'altres administracions però podria haver-se donat una informació insuficient, fet que està subjecte a posterior comprovació.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 34

Data: 15/12/2009

ATENCIÓ REBUDA SERVEIS SOCIALS

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina perquè assegura que no l'han informat bé els Serveis Socials de l'ajuntament sobre unes ajudes previstes per a persones en

la seva situació actual i que se sent indefensa. Demanem informació als professionals del servei i es comproven totes les actuacions fetes. Un cop revisades totes les actuacions amb l'interessada es fa una recomanació de canvis en la tramitació que eliminen l'insatisfacció de l'interessada.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 35

Data: 15/12/2009

QUEIXA CONSUM DROGUES A LA VIA PÚBLICA

Aquest veí s'adreça a l'oficina per posar en coneixement del Defensor que ja són moltes les vegades que ha denunciat que a la vora d'on viu es distribueix i consumeix droga.

Es dona trasllat d'aquesta queixa a les diferents àrees involucrades (Policia, Governació, Sanitat i Serveis Socials)

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Exp. núm. 36

Data: 22/12/2009

FESTA MAJOR - GARRINADA

Reclamació dels veïns, a l'oficina del Defensor i a l'ajuntament, de l'escola Bernat de Riudemeia reiterant la seva queixa per la manca d'actuació i respecte als compromisos de l'ajuntament en relació a les nombroses molèsties que en la celebració de la Garrinada causa al veïnat.

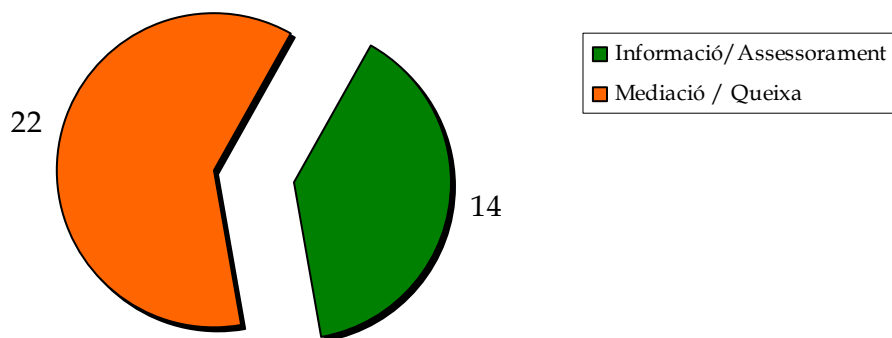
Els veïns consideren, a més, que el lloc no és apropiat pel tipus d'activitat i públic que s'hi convoca. En conjunt consideren desproporcionat el sacrifici i molèsties que comporta i que de fa molts anys venen patint.

S'inicien converses amb la regidora de Festes i l'alcalde per conèixer les perspectives d'actuació sobre aquesta demanda. Des de l'ajuntament s'informa que s'està treballant en la cerca de solucions i que s'anirà informant a mesura que s'avanci, bo i que seran benvingudes totes les propostes i recomanacions que es vulguin aportar.

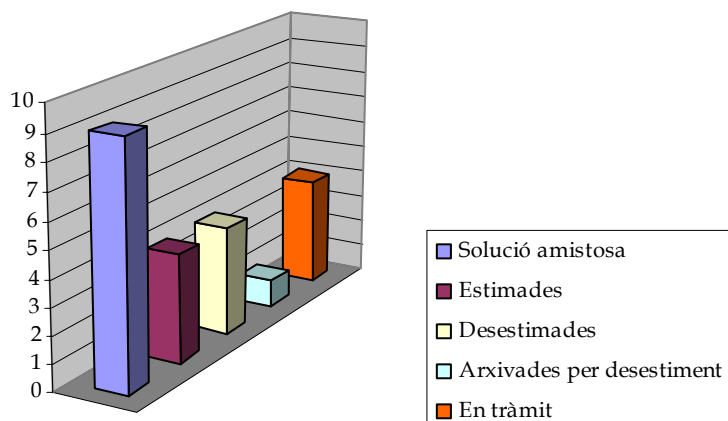
Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

GRÀFICS

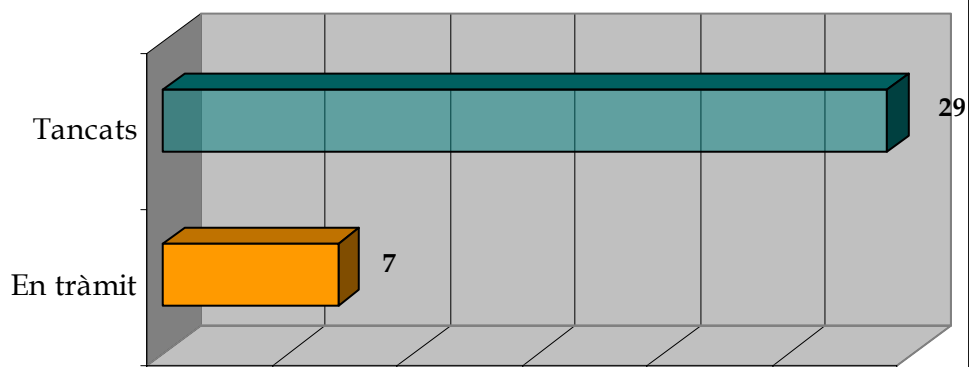
Casos presentats



QUEIXES ADMESES



SITUACIÓ EXPEDIENTS



QUADRE RESUM DE QUEIXES

Sindicatura		ARGENTONA					Any: 2009	
Consultes Assessorament Informació	14						En tràmit	0
							Tancades	14
Queixes	22	Admeses	22	Solució amistosa - Mediació			9	
				Estimades	4	Acceptada Recomanació	0	
						Acceptada Parcialment	2	
						No acceptada	0	
						Pendent de Resposta	2	
				Desestimades			4	
				Arxivades per desistiment			1	
		En tràmit			4			
		Inadmeses	0					
		Derivades Síndic Greuges Catalunya	0					
Actuació d'ofici	0				Acceptada Recomanació	0		
					Acceptada Parcialment	0		
					No acceptada	0		
					Pendent de Resposta	0		

CONCLUSIONS

Es mantenen les principals magnituds de gestió de l'Oficina del Defensor del Vilatà/na.

Urbanisme recupera posicions i torna a ser l'àrea amb mes queixes, seguit de la companyia del servei públic de subministrament d'aigua que enregistra el mateix nombre de queixes que l'àrea de sostenibilitat, que per la gestió de la recollida de brossa ha augmentat les queixes totals.

S'observen enguany una major varietat d'àrees de queixa, que impliquen a gairebé totes les àrees de l'administració municipal.

Bo i que en tot cas es tracta d'un nombre poc significatiu d'expedients i per tant molt sensible a qualsevol variació, aquestes tendències, no deixen de tenir una certa consistència amb el que s'aprecia al carrer i també en les sessions plenàries de l'ajuntament.

En l'aspecte expressament positiu, cal assenyalar que la tramitació d'expedients amb implicació de la Policia Local s'ha agilitat molt i de forma eficaç.

Per contra, en general ha empitjorat la rapidesa de resolució del defensor.

RECOMANACIÓ GENERAL

Any rere any, en l'informe anual s'ha emfatitzat la conveniència de disposar d'un sistema de qualitat i un servei d'atenció a la ciutadania i ja fa mesos que l'ajuntament està treballant en la posada en marxa d'un Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Tenint en compte el funcionament actual i que encara el 50% de les peticions que rep el defensor corresponen a tasques informatives o d'orientació, aquesta iniciativa haurà de contribuir clarament a l'eficàcia i a la percepció de satisfacció de l'administrat.

Si aquesta iniciativa vingués acompanyada amb un major grau de resposta expressa i en temps raonable, a les peticions dels administrats, l'avenç seria substancial, doncs són aquestes dues de les febleses principals del funcionament de la màquina administrativa del nostre ajuntament.

Mentrestant, des d'aquesta institució es recomana a l'administració local que posi l'accent en la consciència de servei públic que ha de presidir la gestió administrativa municipal juntament amb els habituals rigor i professionalitat.