

INFORME DEL DEFENSOR/A

**De l'1 de gener de
2011 fins el 30
d'abril de 2012**

DEL VILATÀ/VILATANA



**Detall roseta de la reixa
d'entrada a la Font Picant**

PRESENTACIÓ

Cada any arriba el moment de fer una mirada enrere i valorar el que ha succeït l'exercici precedent, en aquest cas el 2011, i així poder observar l'evolució del servei de l'Oficina del Defensor del Vilatà/na i poder fer-ne balanç.

Enguany a més s'afegeix el fet que s'escau el desè aniversari de l'implantació de l'institució a la nostra Vila i es produirà el relleu de la persona responsable de l'Oficina, ja que després de 5 anys al càrrec, cal renovar i donar noves energies a l'Oficina.

L'informe que poden veure a continuació segueix la tònica enregistrada els darrers anys en la que l'activitat es manté estable i sense variacions significatives.

Malgrat la limitada informació que una memòria d'aquest tipus proporciona, es cert que ens dona una certa perspectiva de les àrees de preocupació i dels motius principals de queixa o reclamació de la ciutadania.

Igualment, el contacte, per bé que limitat, amb la ciutadania ens confirma que hi ha molta feina encara per fer no només pel que fa estrictament al servei de l'Oficina del Defensor sinó en tots aquells àmbits que contribueixen i que són necessaris per garantir el dret a una veritable i genuïna *bona administració*.

Aquesta i no una altra hauria de ser la principal i més alta preocupació de tots els que intervenen en l'activitat administrativa. Començant pels més alts càrrecs i acabant pels aprenents de les empreses concessionàries. La gent que està al peu d'una obra i la gent que està en els despatxos, els que són funcionaris, els que són interins, els que són empleats i fins i tot els que fan aportacions merament voluntàries. Tothom hauria de fer palès el seu compromís i la seva orientació cap a una *bona administració*.

En reiterades ocasions els he argumentat i repetit aquesta cantarella i espero per tant que entre tots podem contribuir sostingudament a que cada cop la nostra administració sigui més *bona*.

En el moment del meu comiat, no puc deixar d'agrair a tot el personal de l'administració que sempre m'ha atès amb la millor de les disposicions i entre tots ells en particular a la Carme Ruano la seva col·laboració, compromís i voluntat de servei a la ciutadania, excedint àmpliament el que serien les seves obligacions professionals.

Havent viscut sota mandat de tres governs diferents he de dir que en tots el casos no he patit mai cap ingerència política i sempre he rebut més col·laboració i suport que no pas rebuig o indiferència.

Per tant, a més d'haver estat un honor servir i representar el meu poble, només puc tenir paraules d'agraïment per a tots i de disculpes als qui, sense pretendre-ho, hagi pogut no correspondre com mereixien.

Finalment, no puc més que felicitar i encoratjar a la persona que continuarà aquesta tasca i que a ben segur que amb una mica de suport i ajuda, serà capaç d'assolir la consolidació i desenvolupament en les que un servidor no ha reeixit. Preparació, rigor i il·lusió no n'hi falten.

ACTIVITAT DE L'OFICINA

Durant el període s'han tramitat 30 expedients, dels quals:

18 han estat d'Informació/Assessorament
12 de Mediació/Queixa

A l'acabament del període 27 expedients estaven en situació de tancats i 3 encara en situació de tràmit.

Les tipologies presentades han estat:

Aigües d'Argentona	1
Activitats	2
Cultura	2
Governació	5
Obres Públiques	3
Promoció Econòmica	2
Serveis Econòmics	5
Serveis Municipals	2
Urbanisme	4
Xarxes i Noves Tecnologies	1
Diversos	3

ALTRES ACTIVITATS

Durant l'any 2011 s'han portat a terme altres activitats inherents a la institució:

Les més destacades han estat:

10 de febrer

XIII Trobada Assemblea de l'Associació Catalana de Síndics i Defensors Locals - Fòrumsd a la Sala d'actes del Centre d'Art Contemporani de Can Sisteré, de Santa Coloma de Gramenet.

28 d'abril

Participació a la comissió dels Estatuts, per treballar i revisar els estatuts del Forumsd, a l'oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sabadell.

26 de maig

VI Taller de Formació del Forumsd sobre la *Llei de procediment administratiu* i la *Bona Administració*, a la Sala d'actes de l'Edifici del Rellotge de la diputació de Barcelona al Recinte de l'Escola Industrial de Barcelona.

15 de juny

Jornada lúdica de síndics i defensors locals a Tarragona.

17 i 18 de novembre

Jornades de formació del ForumSD a Terrassa, on es van tractar els temes:

- Defensar els drets fonamentals en temps de crisi
- Derechos a la intemperie
- Immigració, racisme i xenofòbia
- Avaluació i gestió de la contaminació acústica
- Potestat sancionadora en matèria d'urbanisme

14 de desembre

Presentació del III Recull d'informes del Forum de Síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya 2010, al Parlament de Catalunya.

RESUM DELS CASOS

Exp. núm. 1

Data: 1/31/2011

QUEIXA PER COBRAMENT INDEGUT TAXA ESCOMBRARIES

Aquesta veïna s'adreça a l'Oficina perquè té pendent la resolució d'una reclamació efectuada a l'OGT al respecte de la liquidació indeguda de la taxa d'escombraries, que va presentar l'any 2009 per tenir dret a una bonificació per fer compostatge.

Li han girat un recàrrec de constrenyiment per manca de pagament dins el termini voluntari, perquè l'han informada que no es poden domiciliar els rebuts amb bonificació.

Després de pagar el total del que li reclamen, presenta reclamació perquè li retornin l'import del constrenyiment per entendre que si li haguessin domiciliat no l'hagués hagut de pagar.

Es fa recomanació a l'OGT perquè contestin la reclamació de la veïna, cosa que fan expressant que va ser un cas puntual que ja està resolt i que ja ho té tot domiciliat sense problema.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 2

Data: 2/13/2011

QUEIXA SOBRE URBANISME

Aquest veí s'adreça a l'oficina perquè fa més d'un any que pateix molèsties causades des de la casa d'un veí, que les ha denunciat i l'ajuntament no li ha contestat. Comprovats els antecedents de l'expedient es sol·licita informació addicional al vilatà per precisar les circumstàncies del cas. Transcorreguts uns mesos el veí confirma que la situació s'ha normalitzat

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 3

Data: 2/15/2011

COMPTADOR D'AIGUA

Aquest senyor s'adreça a l'oficina per comunicar que ja fa un mes que va trucar a la Cia. d'Aigües perquè tenia desperfecte d'aigua al comptador de casa seva. Aquesta no li va arreglar però li va oferir la possibilitat de fer-ho a càrrec d'ell. Després d'esbrinar de qui és competència l'arranjament de l'avaria, que és del propietari en estar la fuita després del comptador, se li aconsella que ho faci a través de la seva companyia asseguradora.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 4

Data: 4/17/2011

TAXA ESCOMBRARIES

Aquest veí presenta consulta a l'oficina del defensor al respecte que l'ajuntament li vol cobrar la taxa d'escombraries d'un solar sense edificar de la seva propietat i ell no està d'acord ja que no genera residus. L'ordenança corresponent preveu una taxa específica per solars sense edificar i inicialment semblaria una reclamació per ser desestimada. Va interposar recurs de reposició que estava pendent de resolució.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 5

Data: 4/22/2011

LIQUIDACIÓ TAXA ESCOMBRARIES EN LOCAL TANCAT

Un veí es presenta al'oficina per demanar si és correcte que l'ajuntament li reclami a ell el pagament de la taxa d'escombraries d'un local de la seva propietat però que havia tingut arrendat. Es desestima la seva petició d'acord amb allò que diu l'ordenança fiscal núm. 11 en el sentit que el subjecte passiu és el propietari del local sense perjudici que després vulgui repercutir a qui va ser beneficiari del servei, és a dir l'empresa arrendatària.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 6

Data: 5/6/2011

QUEIXA PER WEB D'INFORMACIÓ

A través de c.e. rebem una queixa d'una senyora que va buscar a través d'internet el telèfon de l'ajuntament i va trobar una pàgina que li ofería trucar a un telèfon de pagament important per què l'informessin del telèfon que buscava. Demana si es poden prendre mesures per reclamar. Li contestem que, una vegada consultada la pàgina, no inclou cap informació incorrecta i li donem les dades de consulta del web de l'ajuntament.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 7

Data: 5/8/2011

VIA PÚBLICA EN MAL ESTAT

Rebem un c.e. d'un veí que es queixa que l'asfalt del carrer s'ha aixecat per culpa de les arrels d'uns arbres.

Es trasllada la queixa als serveis municipals corresponents, ja que no correspon a aquesta oficina.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 8

Data: 5/23/2011

QUEIXA PER SOROLL EN UN ESTABLIMENT

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina per fer saber que hi ha un bar al poble, davant de casa seva, que no respecta les mínimes condicions de l'ordenança de convivència ciutadana.

Se l'informa que per poder corregir la situació, ha de denunciar els fets a través de la policia, per que aquesta pugui fer les comprovacions apropiades i si s'escau es pugui sancionar i impedir la conducta.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 9

Data: 5/25/2011

PÈRDUA BONIFICACIÓ PLUSVÀLUA

Uns vilatans es queixen per la pèrdua d'una bonificació sobre l'impost de valoració de terrenys de naturalesa urbana, a causa de la no presentació de la documentació dins el termini previst al reglament, ja que segons expliquen els havien indicat a l'oficina de Gestió Tributària un termini diferent.

Se'ls indica que amb independència de l'apertura de l'expedient hauran d'interposar el recurs corresponent contra la liquidació davant l'OGT.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: En tràmit

Exp. núm. 10

Data: 6/3/2011

MANCA DE NOM A UN CARRER

Es rep una queixa perquè a una urbanització del poble encara hi ha un carrer que no té nom, fet que impedeix, entre altres molèsties, donar indicacions als vehicles d'urgències o disposar d'adreça postal vàlida.

Posat en coneixement de la regidoria d'Urbanisme, s'informa que s'ha remès a la regidoria que gestiona el Nomenclator per que ho tinguin en compte a la primera convocatòria que sigui possible. Des de la regidoria de Cultura s'indica que ho tenen previst, però que la Comissió del Nomenclator es reuneix poc sovint i pot ser que es retardi l'atribució del nom.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 11

Data: 6/7/2011

CONFLICTES ENTRE VEÏNS

Aquesta veïna demana informació perquè té problemes de convivència amb la seva veïna per culpa d'unes plantes que ella té al balcó de casa. Li contestem que no és competència d'aquesta oficina resoldre aquests tipus de conflictes i li aconsellem que revisi el que diu el reglament de la seva comunitat de veïns al respecte.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 12

Data: 7/6/2011

PERMÍS OBRES URBANITZACIÓ

Aquest veí vol saber si la denegació del permís d'obres que li fan en un solar de la seva propietat d'una urbanització del poble està justificada tal com li exposen des de l'ajuntament

Se li informa que d'acord amb la situació de l'urbanització, l'informació que ha rebut es considera correcta.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 13

Data: 7/6/2011

QUEIXA PER ATENCIÓ REBUDA

Aquest veí ens adreça un c.e. en el qual es queixa del tracte rebut per part de personal tècnic de l'ajuntament a la seva petició d'informació per saber la normativa municipal al respecte d'una obertura d'un establiment comercial.

Li responem que posem en coneixement dels responsables la seva queixa i que li farem saber qualsevol notícia que ens facin arribar al respecte, cosa que des de la regidoria ens asseguruen que van atendre'l correctament i ens trametem el seguit de correus electrònics intercanviats.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 14

Data: 7/6/2011

CONSULTA SOBRE NORMATIVA APLICABLE EN CONCURS OPOSICIÓ

Informem que per ser personal treballador de l'ajuntament el Defensor no pot atendre la seva queixa, tot i demanar informació a RRHH.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 15

Data: 7/8/2011

OBRES URBANITZACIÓ

Aquesta veïna s'adreça a l'oficina perquè ha rebut la liquidació corresponent a la contribució especial de les obres d'urbanització de la zona on viu sense entendre molt bé la situació en relació no només a la liquidació com sobretot al contingut i execució del projecte en aquests moments. La queixa de la veïna es compartida per nombrosos veïns que se sumen a l'iniciativa.

Un cop informats del procés, es recomana que identifiquin les problemàtiques i que segueixen diàleg amb la regidoria d'Urbanisme que per la seva part suspèn el curs del procés per assegurar que es prenen en consideració totes elles.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 16

Data: 7/22/2011

CONFLICTES ENTRE VEÏNS

Aquest veí demana l'intervenció per tal de resoldre un conflicte que té amb el seu veí per culpa de les branques d'un arbre. Se l'informa que no és competència d'aquesta oficina el problema que ens exposa, ja que es tracta de conflictes entre particulars.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 17

Data: 8/2/2011

REPARCEL·LACIÓ URBANITZACIÓ

Aquest veí ens informa via c.e. dels problemes que té amb la informació que rep de l'ajuntament al respecte de la reparcel·lació d'uns terrenys de la seva propietat. Amb posterioritat a la resposta inicial per tramitar la seva queixa, va desistir de continuar.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 18

Data: 10/21/2011

MULTA APARCAMENT PER FESTA MAJOR

Es rep queixa d'una vilatana a qui li van posar una multa d'aparcament durant la Festa Major d'agost degut a que va deixar el cotxe correctament estacionat en un carrer que, posteriorment i a causa d'actes de la Festa Major, van senyalitzar com a prohibit aparcar.

Es recomana que sempre que es donin circumstàncies d'aquesta mena es procuri anticipar tot els que es pugui la col·locació dels senyals i en la mesura del possible disposar d'evidències del moment en que es decreta la prohibició per minimitzar situacions injustes causades per l'indefensió que suposa no poder acreditar el moment de l'aparcament.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 19

Data: 12/12/2011

CANVI SENYAL TRÀNSIT

Un professor d'educació vial envia c.e. informant del perill d'una cruïlla per la qual passen sovint quan fan exàmens de conducció de vehicles i suggerint s'intervengui en la senyalització. Es dona trasllat del missatge al responsable de la Policia Local que confirma que es un bon suggeriment i que la regulació d'aquesta cruïlla és millorable i que inclouran la mesura en els plans i pressupostos del 2012, cosa que li fem saber al vilatà.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 20

Data: 12/12/2011

MULTA PER APARCAMENT

Aquest veí es queixa per tracte discriminatori de la Policia Local ja que li van posar una multa al migdia per deixar el cotxe uns minuts aparcat en una zona de motos i anar a buscar un familiar a casa seva, pero no li van lliurar la multa al vehicle fins la tarda quan tenia el cotxe ben aparcat. Un cop traslladada la queixa al servei i fet l'èmfasi en la necessitat que hi hagi consistència en els processos sancionadors s'ofereix la possibilitat que el vilatà tingui una entrevista

amb el cap de policia per explicar-li i justificar el fet de multar-lo per tal d'evitar que es quedi amb una mala sensació.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 21

Data: 12/13/2011

RETIRADA PLAQUES SIMBOLS FALANGE

reben un c.e. d'una veïna que ens informa que a la façana de casa seva encara queden símbols falangistes i demana quan es té intenció de retirar-los. Feta la consulta a la regidoria corresponent s'informa que la retirada està acordada però no està determinada la data.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: En tràmit

Exp. núm. 22

Data: 12/19/2011

SUPOSAT TRACTE DE FAVOR EN DENUNCIA

Un veí presenta queixa denunciant el suposat tracte de favor a un altre veí de la urbanització on viu. Un cop se li demana ampliació de la informació donada per poder concretar les comprovacions necessàries, no s'obté resposta i s'entén que desisteix de continuar el procés.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 23

Data: 12/20/2011

PRÒRROGA LLICÈNCIA CONSTRUCCIÓ HABITATGE

Vilatana que presenta queixa per la situació de bloqueig en la que es troba arran de la sol·licitud de pròrroga d'una llicència de construcció d'habitatge a mig construir. Fetes les comprovacions tècniques escaients s'observa que es tracta d'una situació sobrevinguda com a conseqüència del temps transcorregut

entre l'aturada de l'obra i la sol·licitud de pròrroga i que atesos els canvis operats en la gestió urbanística, requereix d'un estudi més aprofundit. Es recomana a la regidoria corresponent que torni a revisar l'expedient per entendre quina fora la solució viable per evitar el manteniment d'una casa a mig construir de forma indefinida. La regidoria confirma l'interés en resoldre aquesta situació de la forma més correcta i per això revisarà l'expedient.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: En tràmit

Exp. núm. 1

Data: 1/1/2012

MULTA PER APARCAMENT

Aquest veí es queixa de la multa que li han posat a uns familiars seus el dia de Nadal en un lloc senyalitzats amb línia groga, tot considerant que en aquestes dates esperaven una mica més de flexibilitat.

Malgrat entendre que la denuncia era correcte, se li dona trasllat de la queixa a la regidoria corresponent i se li respon al veí en aquest sentit.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 2

Data: 1/9/2012

QUEIXA PER SELECCIÓ PERSONAL

Aquest veí presenta una queixa perquè no és la primera vegada que li passa que tenin el CV actualitzat a la borsa de treball municipal no el tenen en compte quan surten places dels Plans d'Ocupació de la Generalitat adduint el seu perfil molt concret.

Es fa la comprovació del procés de la darrera convocatòria i s'evidencia que el procés va ser correcte sobretot atesos els terminis molt curts (10 dies) amb que es van publicar i s'havien de fer els processos. Es van revisar totes les sol·licituds (mes de 50) pero no es va entrevistar a totes les persones inscrites. Es va fer un filtratge pels criteris de la convocatòria, de forma que per les 6 places convocades es van entrevistar 12 persones.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 3

Data: 1/11/2012

LLICÈNCIA PER ACTIVITAT DE TURISME RURAL

Aquesta senyora s'adreça a l'oficina en demanda d'informació sobre el tracte que està rebent per part de l'ajuntament en la seva petició d'obrir una casa de turisme rural a la població, ja que considera que només li posen impediments i dificultats per a fer-ho.

Fetes les primeres comprovacions no s'observa cap circumstància incorrecte i la reclamant desisteix de continuar la seva queixa.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 4

Data: 2/8/2012

QUEIXA PER SELECCIÓ PERSONAL

Una vilatana acudeix al defensor per exposar que ella creu que no tenen en compte el seu perfil en cap de les seleccions de personal que es fan a l'ajuntament, i que existeix tracte discriminatori.

No es desprèn ni de les comprovacions fetes ni de les pròpies informacions facilitades per la pròpia vilatana cap circumstància objectiva que faci pensar en l'existència de greuge, bo que es comprensible que hi hagi una visió subjectiva atesa la situació personal que concorre.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. núm. 5

Data: 2/9/2012

CONVENI PER UTILITZACIÓ "LA SALA"

Una entitat de la vila acudeix al defensor perquè en relació a la nova normativa de l'ajuntament per a l'ús del nou equipament municipal "La Sala" no consideren que s'ajusti a les necessitats actuals d'entitats com la seva.

Després de demanar més informació al respecte, es recomana que segueixin les converses que els ha ofert la regidoria per acabar d'entendre i en tot cas acordar els canvis o aclariments que convingui.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 6

Data: 2/27/2012

OBRES INACABADES A L'ESCOLA

Es rep còpia de la queixa que en representació de l'AMPA d'una escola del poble s'ha fet a l'ajuntament per denunciar el temps que porta el pati de l'escola sense arranjar arran d'unes obres a la coberta en el pati i que per problemes amb l'empresa constructora (ha fet fallida) fa més de 8 mesos estan aturades i no es dona solució al problema.

Havent-se fet la reclamació a l'ajuntament, caldrà esperar primer la seva resposta. No obstant això es fa seguiment per veure si es resol. Poc temps després (mes de maig) es torna a convocar el concurs per acabar les obres.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. núm. 7

Data: 3/26/2012

INDEMNITZACIÓ PER REPARCEL·LACIÓ

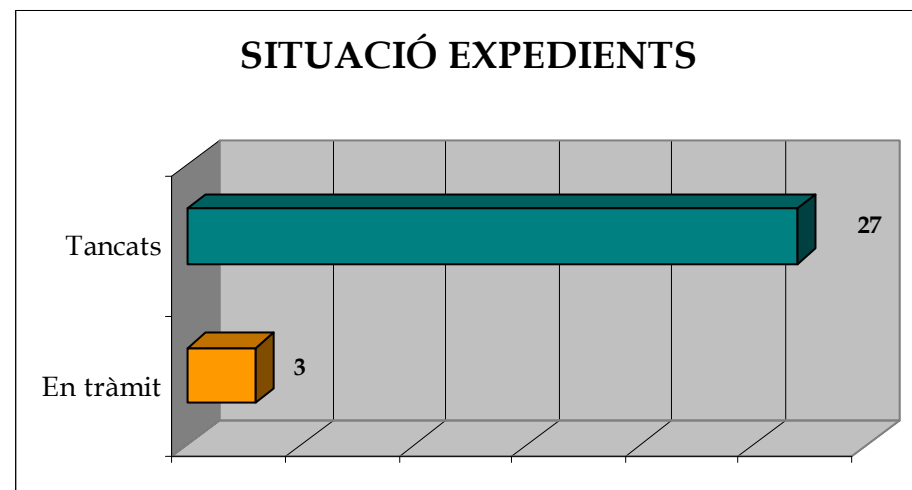
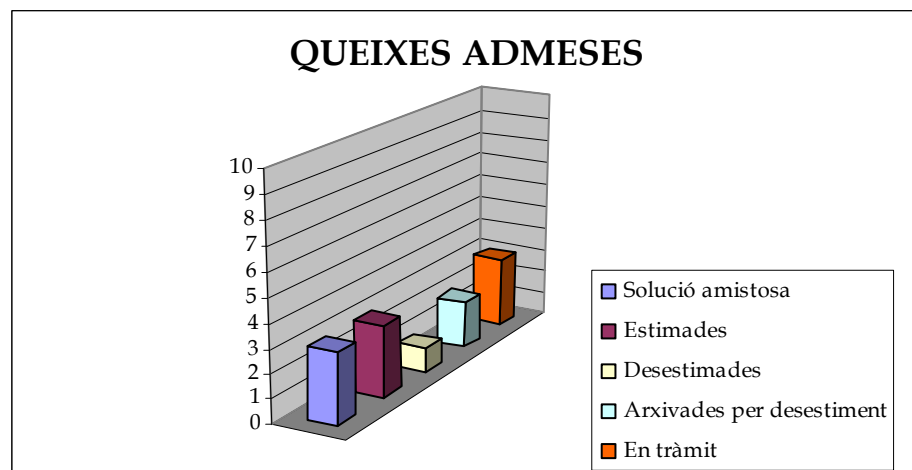
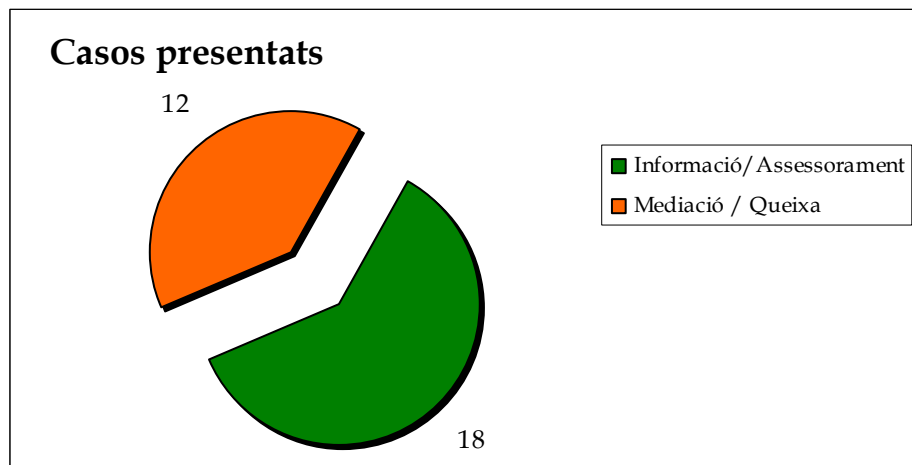
Una empresa envia un c.e. a través dels seus advocats quixant-se del fet que tot i disposar d'una sentència judicial favorable de fa bastants anys, l'ajuntament no ha fet l'abonament d'una quantitat reconeguda a la mateixa.

S'informa que no es competència del defensor l'execució de sentències judicials, però que si hi ha algun altre aspecte o acte administratiu que no estigui sota intervenció judicial ho poden fer saber per comprovar l'actuació de l'ajuntament.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

GRÀFICS



QUADRE RESUM DE QUEIXES

PERÍODE DE L'1 DE GENER DE 2011 A 30 D'ABRIL DE 2012						
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial			9		
	Telèfon			0		
	e-mail			21		
	Altres (correu i fax)			0		
	Ofici			0		
	TOTAL			30		
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home			11		
	Dona			17		
	Col·lectiu			2		
	Ofici			0		
	TOTAL			30		
ACTUACIONS	Consultes, Informació, Assessorament			18		
	TOTAL CONSULTES			18		
	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		2
				Acceptada parcialment		1
				NO acceptada		0
				Pendent de Resposta		0
			Desestimades		1	
			Arxivades per desistiment		2	
			En tràmit		3	
		NO admesa		0		
		TOTAL QUEIXES			12	
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Accpetada		0	
			Acceptada parcial		0	
			No acceptada		0	
			Pendent de resposta		0	
		Arxivada sense recomanació		0		
		En tràmit		0		
		TOTAL OFICI			0	
	TOTAL ACTUACIONS				30	

CONCLUSIONS

En relació a d'altres anualitats malgrat que hi ha algunes magnituds que varien no s'aprecia un canvi de tendència extraordinari ans el contrari, es reproduïx en termes substantius i en gran mesura el resultat d'anys anteriors

La limitada activitat de l'Oficina no ofereix en termes estadístics moltes oportunitats per elaborar hipòtesis ni teories sobre l'evolució de l'administració local diferents a les conegudes fins ara.

Les dificultats per explicar i fer entendre a la ciutadania les resolucions o la situació dels expedients i els assumptes administratius segueix mostrant-se com una font de reclamacions i sobretot sovint d'innecessàries insatisfaccions per la ciutadania.

Si ho combinem amb la lentitud pròpia de la burocràcia i la conjuntura econòmicosocial, tot plegat fa difícil esperar que hi hagi una percepció de progrés per part dels administrats.

L'any 2011, l'Oficina del Defensor del Vilatà/na va costar al municipi un total de 932,85€ corresponent 795€ a la quota d'afiliació al Forum de Sindics i Defensors de Catalunya i 137,85€ a despeses de desplaçament.

RECOMANACIÓ GENERAL

Seguint la línia de recomanacions generals anteriors i atesa la publicació del Pla d'Acció Municipal així com la constitució del Consell de la Vila em permetria recomanar per una banda que el PAM inclogui accions específiques de promoció de la bona administració de les que l'Oficina del Defensor en pot ser tributària en alguna ocasió, mes enllà de la dotació de mitjans pels serveis municipals, que també, i per l'altra que la figura del Defensor s'incorpori o participi en el Consell de la Vila fins i tot com a membre d'aquest.

Sovint l'avenç l'haurem de trobar en les petites coses, en els petits canvis que - com deia aquell enyorat capità Enciam – son poderosos.