

INFORME DEL DEFENSOR DEL VILATÀ/VILATANA

ANY 2010



Can Puig i Cadafalch (detall del jardí)



Can Puig i Cadafalch (detall façana)

Argentona, juny 2011.

PRESENTACIÓ

Com cada any, l'informe anual del Defensor del Vilatà/na es l'oportunitat de reflexionar des de diferents angles i punts de vista sobre com està funcionant la nostra administració propera i sobre com els vilatans i vilatanes fan ús d'aquesta institució.

Amb la perspectiva dels anys acumulats en la disponibilitat de l'institució a la nostra vila, hi ha reflexions que segueixen vigents i son més que pertinents encara avui sobre quin és el veritable paper de l'Oficina i quin ha de ser el seu futur.

Cal acceptar que bo i el consens que genera la seva existència, com a institució és encara molt dèbil i depenent de l'administració que l'empara. Dit d'altra forma però utilitzant el mateix verb, depenent de l'administració, la fortalesa, valor i eficàcia del Defensor del Vilatà/na serà una, altra o no serà.

Hem d'evitar sobrevalorar la seva aportació, i pensar que és un mecanisme pal·liatiu absolut, doncs no deixa de ser un mecanisme excepcional per quan les coses no van del tot bé i admeten correcció i al propi temps no l'hem de menystenir i reduir a una paret de lamentacions pels quatre vilatans que hi paren atenció.

La seva bondat, com gairebé sempre, es troba a l'equilibri i aquest equilibri passa per, un cop existeix el convenciment profund i autèntic de tot el consistori, fer un pas endavant i elevar el to qualitatiu de la institució. No cal inventar la roda. La pròpia Diputació de Barcelona en un excel·lent treball de sistematització de la figura i com implantar-la ja ens mostra el camí. El Fòrum de Síndics i Defensors de Catalunya ens pot afegir el que manqui (http://www.forumsd.cat/El-ForumSD.3.0.html?&no_cache=1)

Inclús en l'actual marc econòmic i social el debat pot ser més que oportú.

Encoratjo al nou govern municipal a que inclogui aquest debat entre aquells que ja te al cartipàs i ho faci en un lloc preeminent atesa la transversalitat i el caràcter utilitari per contribuir a molts dels altres debats que s'acumulen a la taula.

La fredor de les quatre xifres que es presenten, en cap cas reflecteixen el treball i la disponibilitat, sobretot de la Carme Ruano, que ha garantit en moltes ocasions una atenció al vilatà que un servidor no ha pogut o no ha estat capaç de poder oferir en la quantitat i qualitat exigibles.

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 2010 s'han tramitat 24 expedients, dels quals:

5 han estat d'Informació/Assessorament
19 de Mediació/Queixa

A l'acabament de l'any 21 expedients estaven en situació de tancats i 3 encara en situació de tràmit.

Les tipologies presentades han estat:

Activitats	1
Educació	1
Esports	2
Festes	3
Governació	8
Serveis Econòmics	1
Serveis Municipals	3
Sostenibilitat	3
Urbanisme	2

ALTRES ACTIVITATS

Durant l'any 2010 s'han portat a terme altres activitats inherents a la institució:

Les més destacades han estat:

25 de febrer

XII Assemblea de l'Associació Catalana de Síndics i Defensors Locals - Fòrumsd a l'Escola de Música de Sant Cugat del Vallès.

21 d'abril

IV Taller de formació organitzat pel Fòrumsd sota el títol "Els drets humans a la Unió Europea" a l'aula Europa de l'Oficina del parlament Europeu a Barcelona.

3 de juny

Trobada lúdica a Tossa de Mar organitzada pel síndic de Palamós, per intercanviar experiències de les diferents oficines.

21 de juliol

V Taller de formació organitzat pel Fòrumsd sobre la mediació, amb la col·laboració de la diputació de Barcelona, a la sala d'actes de Can Batlló del Recinte de l'Escola Industrial.

18 i 19 de novembre

V Jornades de formació celebrades al Palau de Congressos de Lleida, coincidint amb l'inici de la Sindicatura de Greuges a Lleida fa 20 anys.

RESUM DELS CASOS

Exp. Núm. 1
Data: 1/30/2010

DENEGACIÓ SUBVENCIÓ

Es denega la liquidació d'una subvenció concedida a una entitat del poble per haver presentat la justificació fora de termini, essent aquesta una pràctica habitual, tenint en compte que l'administració va excedir i amb escreix tots els terminis de tramitació.

Després d'esbrinar totes les circumstàncies exposades es fa una recomanació positiva a l'ajuntament i s'aconsella la revisió de l'ordenança corresponent o dels processos que permetin adequar la fixació de terminis a l'efectiva tramitació i naturalesa dels expedients.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 2
Data: 3/4/2010

CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

Aquesta veïna es queixa que a sota casa seva grups de joves engeguen les motos per fer soroll, sense moure's del lloc i demana si la policia no podria fer controls periòdics.

La policia confirma que ja fan controls periòdicament de zones establertes i que la seva en concret no els hi constava que fos problemàtica, però que l'afegiran a la ruta habitual i es comprovarà si cal incorporar-la definitivament.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 3
Data: 3/5/2010

BONIFICACIONS PER A FAMÍLIES MONOPARENTALS

Aquesta veïna d'adreça simultàniament a l'oficina i a l'ajuntament demanant explicació perquè les famílies monoparentals no tenen els mateixos drets que les famílies nombroses, tot i el decret de la Generalitat equiparant-les.

Al ple del mes de juny un grup municipal presenta una moció reclamant la modificació de les ordenances fiscals en aquest sentit.

Es fa una recomanació a l'ajuntament, justament coincidint amb les dates en què s'han d'elaborar els pressupostos per a l'any 2011, en el sentit que es tingui en compte la petició de la interessada, però un cop revisades pel nou exercici, es comprova que no s'ha incorporat la modificació.

S'informa des de l'àrea d'hisenda que no es va incorporar a l'IBI per raons tècniques però si en la taxa de recollida d'escombraries.

Pendent de publicar i notificar recomanació per resoldre la dificultat tècnica com fan a altres municipis, mitjançant la concessió d'una subvenció equivalent a l'impost que s'hauria de bonificar. D'aquesta forma s'homologaria la protecció que reben les famílies monoparentals a les nombroses.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: En tràmit

Exp. Núm. 4

Data: 3/8/2010

INSTÀNCIA NO CONTESTADA

Aquesta veïna es queixa que va entrar una instància en febrer del 2009 i transcorregut més d'un any ningú li ha contestat.

Passada nota a la tècnica de serveis municipals ens contesta que aquesta instància no li va arribar i pensa que la té el regidor d'Urbanisme.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 5

Data: 3/30/2010

MULTA PER NO CANVI DISC HORARI

Aquest veí s'adreça a l'oficina perquè li han imposat una multa quan només passava mitja hora de l'horari de zona blava.

Se l'informa que l'oficina intervé si és que prèviament no ha rebut resposta per part de l'ajuntament i es trameta la seva queixa al cap de policia i al regidor de mobilitat.

Vista la resposta del regidor al vilatà directament li notifiquem i quedem a la seva disposició.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 6

Data: 4/1/2010

SOROLLS NOCTURNS PER ACTIVITAT DAVANT CASA SEVA

Rebem un correu a l'adreça del defensor queixant-se del soroll que es produeix a la nit per activitat d'una terrassa d'un bar davant casa del veí.

Trametem la queixa tant a la policia com al departament corresponent, informant al veí de les normes per atendre casos a l'oficina si prèviament no ha comunicat els fets a l'ajuntament i no ha obtingut resposta.

El regidor d'activitats respon al correu del defensor informant de les noves normes a tenir en compte després de la peatonalització del carrer afectat, cosa que traslladem al veí afectat pel seu coneixement posant-nos a disposició.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 7

Data: 4/13/2010

CONVIVÈNCIA

Rebem un correu d'uns veïns referint-se a la inseguretat que pateixen perquè un indigent de prop de casa seva fa foc al mig del bosc i després de nombroses trucades a la policia no els comuniquen les accions que emprenen per esbrinar els fets.

Es dona coneixement de la queixa al cap de policia i posteriorment els vilatans ens confirmen que la policia els ha informat directament i a satisfacció de com es trobava aquest assumpte, de forma que es tanca l'expedient de forma definitiva.

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 8

Data: 4/16/2010

MULTA PER CONDUIR UTILITZANT MÒBIL

Aquest veí s'adreça a l'oficina perquè no està conforme amb una sanció que li han imposat per conduir utilitzant dispositius de telefonia mòbil que ell alega no te ni disposa.

Se li recomana que interposi els recursos que legalment li corresponen i es comprova que aquest tràmit sigui correcte. En via administrativa se li deneguen les seves pretensions, ja que, malgrat algunes peculiaritats del cas, la pressumpció de veracitat de l'agent que el va sancionar, s'acaba imposant.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 9

Data: 5/31/2010

PLACES ESCOLA BRESSOL

Aquesta veïna ha demanat a l'ajuntament la revisió de la documentació presentada, ja que el seu fill no ha obtingut els paràmetres necessaris per poder optar a una plaça d'escola bressol municipal i vol confirmar si són correctes les dades de la resta de peticionaris.

Es demana simultàniament des de l'Oficina la confirmació del procés i les garanties que aquest ofereix. En el decurs dels tràmits i bo i que es confirma la resolució, la reclamant desisteix.

Tipus d'intervenció: Informació /Assessorament

Situació: Tancat

Exp. Núm. 10

Data: 6/15/2010

RECLAMACIÓ PER INSTÀNCIA NO CONTESTADA

Rebem una trucada d'una veïna que ens informa que fa més d'un any (15 mesos) que va presentar una instància demanant la instal·lació d'alguna paperera a prop de casa seva ja que hi ha manca d'aquest servei i que malgrat el temps transcorregut ni li han contestat ni té constància que hagin fet cap actuació.

Fetes les comprovacions davant dels serveis municipals corresponents es confirma la necessitat i s'anuncia la previsió de resoldre la situació instal·lant diverses papereres a la zona. Tres mesos després s'han instal·lat tres papereres a la zona

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 11

Data: 6/17/2010

ESPORT AMB CONDICIONS DIGNES

Rebem un correu referint-se a les condicions en què es troben els joves i les joves que volen entrenar a futbol sala.

Es contesta en el sentit que no és competència de l'oficina el que exposen sinó hi ha una queixa formal a l'ajuntament, tot i això es trasllada el correu a la regidoria corresponent perquè els responguin.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 12

Data: 7/6/2010

GARRINADA 2010

Rebem diversos correus dels veïns afectats aquest any per la celebració de la Garrinada 2010 (Festa Major d'estiu jove) indicant que no troben que l'escola sigui el lloc més idoni per celebrar aquests tipus d'actes.

Com sigui que es tracta de la mateixa queixa que ja presentaven els veïns afectats per la festa l'any anterior en què es va desenvolupar en una altra escola, es fa una recomanació general a l'ajuntament i es notifica a tots els veïns afectats tant d'un espai com de l'altre.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 13

Data: 7/12/2010

PALOMETA SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC

Rebem una queixa d'una veïna relativa a la perillositat que li representa una palometa de subministrament elèctric en mal estat que està a tocar d'una balconada de casa seva.

Ha presentat diverses instàncies a l'ajuntament sense que s'hagi resolt.

S'envia la consulta al departament corresponent i al cap d'un parell de mesos ens confirmen que el problema s'ha solucionat.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 14

Data: 7/12/2010

EXPEDIENT RECUPERACIÓ D'OFICI

Veïna que formula queixa davant l'inici d'un procediment de recuperació d'ofici de part d'una finca sobre la que ja varen produir-se queixes prèvies en relació a la concessió de llicències.

Tenint en compte la manca d'esgotament de la via administrativa i disposant de termini per formular al·legacions prèvies a resolució definitiva, es recomana que segueixi el tràmit administratiu activament fins a la finalització.

Tipus d'intervenció: Mediació /Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 15

Data: 7/16/2010

CURSETS DE PISCINA

Aquest vilatà s'adreça a l'oficina per fer-nos saber que havia inscrit al seu fill a un curset de natació de l'ajuntament, l'havia abonat i que el mateix dia de començament del curset s'havia assabentat que s'havia anul·lat. Va demanar el retorn dels diners pagats i li van dir que s'havia d'esperar a que serveis econòmics fes la tramitació.

Es dona trasllat a la regidoria corresponent i es confirma una certa complicació en el procés de devolució que l'ha retardat. Es fa una recomanació en el sentit de considerar la previsió de la devolució d'ofici

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 16

Data: 8/3/2010

Exp. Núm. 17

Data: 8/5/2010

QUEIXA MÚSICA ACOMPANYAMENT GEGANTS

Rebem sengles queixes de veïns que exposen la seva opinió sobre el grup que acompanyava una cercavila de gegants durant la Festa Major d'estiu. S'informa als vilatans que no es missió de l'Oficina revisar els criteris culturals que fa servir la regidoria però que traslladem la seva queixa a l'àrea corresponent.

Tipus d'intervenció: Informació/Assessorament

Situació: Tancat

Exp. Núm. 18

Data: 8/19/2010

SOROLL DE MOTOS

Reiteració de queixa veïnal pel soroll de joves amb les seves motos que s'instalan al portal fent xivarri fins a altes hores de la matinada.

La policia confirma que havien fet accions de correcció però que s'insistiria i contactarien amb la reclamant. Es va confirmar per part de la policia que s'havia resolt la situació i parlat amb la reclamant.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 19

Data: 8/21/2010

EXCÉS D'AUTORITAT

Aquesta veïna s'adreça mitjançant c.e. a l'oficina per fer-nos saber el que considera un excés d'autoritat per part de la policia en aparcar els seus vehicles

en zona d'ombra, i no a l'aparcament reservat davant la nova comissaria, traient d'aquesta manera aparcament als veïns habituals de la zona. A requeriment de l'Oficina, la Policia Local tramet un informe on es detalla i justifica el motiu d'aquell aparcament.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Situació: Tancat

Exp. Núm. 20
Data: 9/23/2010

ABOCAMENT DE BROSSA AL CROS

Rebem un correu d'un veí indignat pel que ell creu un tracte discriminatori en el tractament de recollida de brossa al municipi. Passem la seva queixa a la regidoria corresponent. Des de la regidoria es comunica l'interés en tractar de contestar al vilatà personalment i així es trasllada al reclamant sense mes intervenció.

Tipus d'intervenció: Informació / Assessorament

Situació: Tancat

Exp. Núm. 21
Data: 10/7/2010

TAXA RECOLLIDA BROSSA

Aquesta veïna ens demana visita a l'oficina per exposar una queixa referida al sistema de cobrament del rebut de la taxa de la brossa. Des que s'ha posat en marxa l'anomenada "Taxa Justa" en què es paga per generació de residus, s'han d'adquirir les bosses especials i l'ajuntament va anunciar que rebaixaria la taxa a causa de l'obligació de comprar les bosses.

L'ajuntament, sense previ avís als contribuents, ha girat un rebut extra de la taxa de brossa corresponent als mesos de gener i febrer segons el sistema antic.

La regidoria es remet al que diuen l'OF núm 11 i la de Residus.

Es recomana a la veïna presentar reclamació administrativa a l'ajuntament, però transcorregut el termini no ho verifica, per la qual cosa s'arxiva l'expedient.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 22
Data: 10/8/2010

EXECUCIÓ FORÇOSA PER COMPRA TERRENY A AJUNTAMENT

Arrel de circumstàncies sobrevingudes, uns vilatans s'adrecen a l'Oficina per reclamar una resposta de l'ajuntament en relació a l'execució d'una escriptura de compravenda de terrenys a l'ajuntament per manca de compliment de condicions establertes.

Es remet als vilatans a continuar les converses amb l'ajuntament i a disposar d'una resolució abans d'iniciar cap actuació més des de l'Oficina. Es recomana la presentació de documentació addicional acreditativa de les circumstàncies.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 23

Data: 12/8/2010

PROBLEMES COTXES MAL APARCATS

Aquest veí s'adreça a l'oficina en demanda de solució a un problema que l'afecta com a transeünt, ja que a sobre de les voreres del carrer on viu sempre hi ha cotxes mal aparcats. Tot i queixar-se a la policia, li diuen que ja fan intervencions, però el problema no es resol.

Intervé simultàniament l'àrea de via pública i la Policia Local que segons informen ja han resolt la situació i així ho comuniquen al veí.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Situació: Tancat

Exp. Núm. 24

Data: 12/20/2010

NO RESPOSTA DE L'AJUNTAMENT

Aquest veí es queixa que ha presentat una instància fa un mes a l'ajuntament queixant-se sobre els sorolls que fa un camió descarregant fins a la matinada en un establiment de sota casa seva.

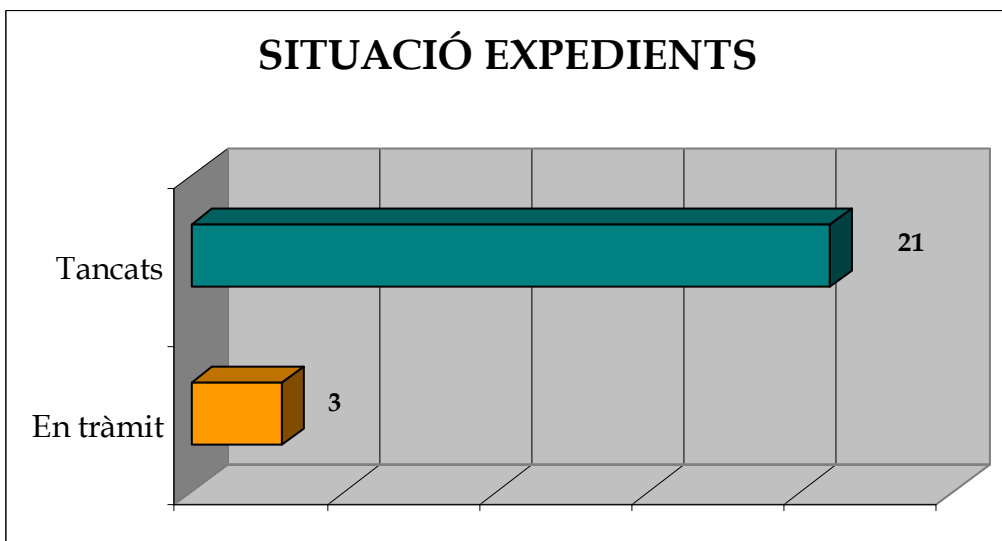
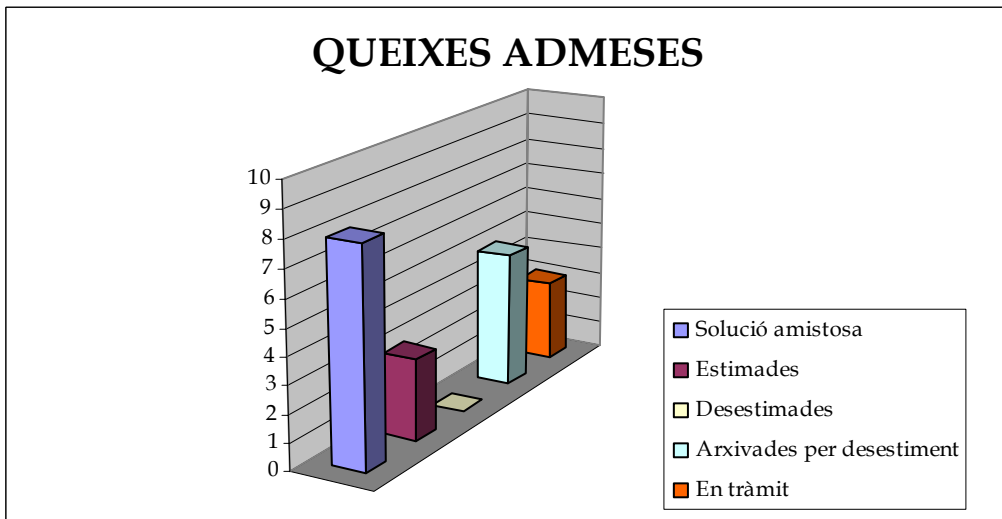
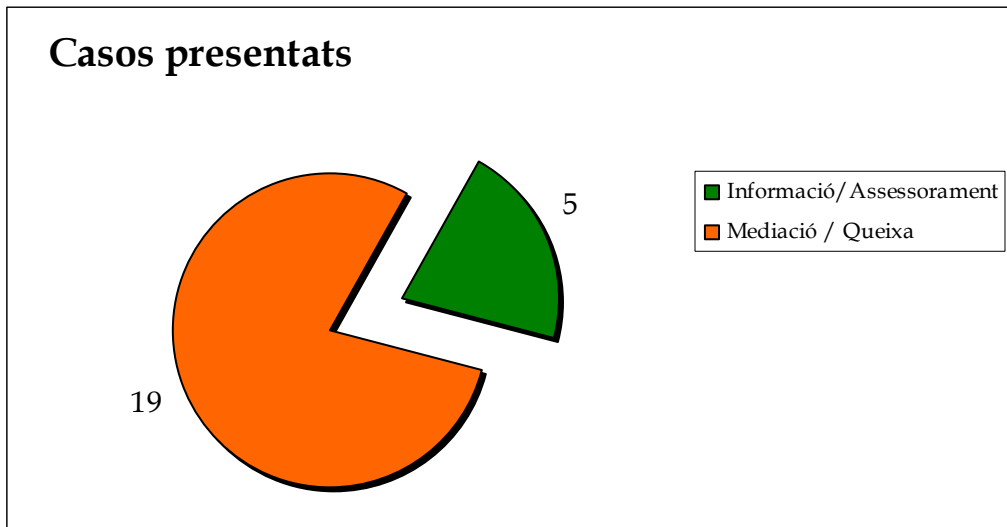
Tot i que ja ha anat a demanar informació a la policia li han dit que encara no han tingut temps de respondre a la seva queixa i informalment que hi ha permís per a la descàrrega.

Fetes les comprovacions oportunes des de l'Oficina, l'expedient està pendent d'emetre recomanació final respecte al compliment d'horaris i la sonometria.

Tipus d'intervenció: Mediació / Queixa

Situació: En tràmit

GRÀFICS



QUADRE RESUM DE QUEIXES

Sindicatura	ARGENTONA			Any: 2010			
Consultes Assessorament Informació	5			En tràmit	0		
				Tancades	5		
Queixes	19	Admeses	19	Solució amistosa - Mediació		8	
				Estimades	3	Acceptada Recomanació	1
						Acceptada Parcialment	2
						No acceptada	0
						Pendent de Resposta	0
				Desestimades		0	
				Arxivades per desistiment		5	
				En tràmit		3	
	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

De l'anàlisi de les dades i el contingut d'aquest informe es pot fàcilment concloure que l'exercici 2010 va ser un exercici en la línia habitual dels darrers anys amb una lleugera reducció de l'activitat i sense que en destaquí cap actuació ni cap circumstància en especial.

La tipologia de queixes segueix essent variada i no hi ha volum significatiu d'expedients com per arribar a conclusions més precises o específiques.

S'observa però, que de forma general, segueixen produint-se dificultats en la resposta de l'ajuntament als vilatans tan pel que fa als temps de resposta o sovint la manca d'aquesta, com pel que fa a la qualitat de l'informació que reben els ciutadans o en alguns casos en l'habilitat de traslladar-la de forma entenedora.

L'acció de l'Oficina encara que d'abast limitat, sí que dona la possibilitat d'evidenciar que existeix també de forma general una bona disposició de la majoria de les persones que treballen a l'ajuntament i també posa de manifest la conveniència de fer èmfasi en la millora de la gestió de l'organització com un tot.

L'any 2010, 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

A mode de recordatori es reproduïxen les recomanacions generals que es van fer els darrers 3 anys i respecte a les quals es evident que no s'ha fet cap progrés efectiu digne de menció.

Certament, els esdeveniments, com les pròpies recomanacions reflecteixen, ens han anat situant en escenaris d'assumpció de la realitat de forma tossuda i implacable.

Entre els propòsits principals de la figura del defensor local es troben la participació ciutadana, la garantia i protecció de drets ciutadans i sobretot la promoció de la bona administració. L'amplitud de les possibilitats de millora en tots ells es manifesta.

L'actual conjuntura ens ha portat restriccions materials substantives i també d'altres molt més intangibles però també d'efecte notable. L'adaptació i el canvi de paradigmes no acostuma a ser fàcil i menys per a organitzacions de la rigidesa i inèrcia que tenen les administracions.

Amb aquest ingredients es fa cada cop més complex progressar, però el progrés es cabdal, és el futur i com societat no hi podem renunciar.

Es recomana que l'ajuntament, com a administració local, elabori un pla de gestió plurianual amb dos grans eixos: l'eficiència en la prestació de l'activitat administrativa i l'accessibilitat eficaç dels ciutadans a aquesta prestació.

En aquest exercici de planificació i en la seva implementació, cal incloure una Oficina del Defensor del Vilatà/na perfectament establerta on l'eficiència en la prestació del servei sigui excel·lent i l'accés dels ciutadans no quedi enrere.