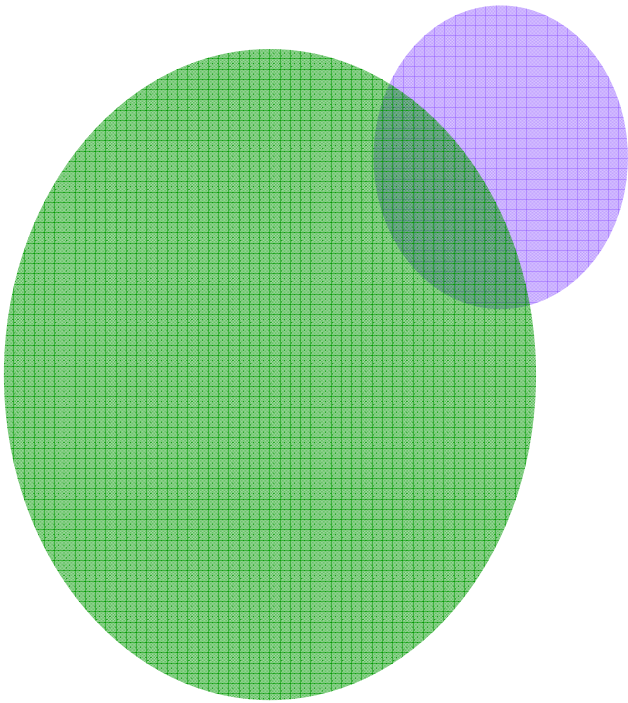


# MEMÒRIA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA 2007

---



1. Introducció del Defensor de la ciutadania de Vilanova i la Geltrú	Pàg. 3
2. Memòria del Defensor de la ciutadania 2007	Pàg. 4
3. Resum dels expedients	
a. Expedients pendents 2006	Pàg. 6
b. Expedients 2007	Pàg. 9
4. Estadístiques	Pàg. 21



# INTRODUCCIÓ DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA, 2007

---

## UN ESPAI PER ATENDRE LA CIUTADANIA.

Enceto aquest preàmbul més optimista que no pas el curs passat.

L'oficina disposa d'un espai fix on poder atendre com és degut a la ciutadania quan ve a formular una queixa o consultar un procediment administratiu. Per altra banda tenim gent que ens fa costat, amb la que treballa en equip. Com vaig dir en la segona legislatura, per adquirir la categoria orgànica institucional, l'Oficina del Defensor de la Ciutadania havia d'atendre a la ciutadania amb unes mínimes condicions, ara podem dir que per fer-ho disposem d'un secretariat i un tècnic jurídic, amb la finalitat de no sols atendre les reclamacions dels ciutadans i ciutadanes, sinó també poder actuar d'ofici. Crec que per fi es donen les condicions objectives que permeten a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania desenvolupant la seva tasca.

Amb tot aquesta infraestructura penso que inaugurem una segona etapa de consolidació i afermament de l'institució.

En quan a l'informe que proloquem, convé advertir que degut als canvis d'ubicació i reorganització del personal de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, ha provocat una certa confusió per a la ciutadania, ara podem afirmar que ho tenim tot a punt, i que les persones es dirigeixen i coneixen correctament a l'Oficina.

En relació als ciutadans i ciutadanes, cal assenyalar que cada cop coneixen millor quina és la funció de l'oficina del Defensor de la Ciutadania, per tant ja no hem de derivar tants casos com en cursos anteriors.

En quan a l'administració local, cal fer unes consideracions generals:

1. Se segueix tardant massa en donar una resposta al ciutadà/a quan sol·licita qualsevol cosa.
2. Hi ha un desconeixement dels procediments administratius per part del ciutadà/a i la no resposta a una sol·licitud s'interpreta com que l'administració no actua.
3. Cal multiplicar accions de transparència per part de l'administració amb la finalitat que la ciutadania sàpiga si ha de fer o no un tràmit.
4. Que quan l'administració reglamenta o treu a la llum una ordenança, aquesta ha d'anar acompanyada dels recursos corresponents. No es pot aprovar una ordenança sense els mitjans adequats per fer-la complir.

1 de març de 2007, Vilanova i la Geltrú

**Joan Collell**

Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú

# MEMÒRIA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA 2007

---

El Defensor de la Ciutadania és una institució que té per objectiu defensar els drets dels ciutadans/es de Vilanova i la Geltrú en totes aquelles actuacions de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen.

El Ple de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va aprovar el Reglament del Defensor/a de la Ciutadania el 5 de març de 2001.

L'Oficina del Defensor de la Ciutadania està ubicada al Centre Cívic La Geltrú, Plaça dels Alumnes Obrers s/n, on ocupa un despatx propi separat d'altres serveis del Centre Cívic i disposa d'ordinador, connexió a Internet i telèfon, tot i que s'utilitza també el fax i la fotocopiadora del Centre Cívic.

Aquesta nova ubicació ajuda a potenciar la figura del Defensor de la Ciutadania i identificar-la entre els ciutadans/es, tanmateix, s'està treballant en una nova difusió que ens permeti actualitzar les dades.

L'horari de visites concertades amb el Defensor és divendres al matí (d'11a a 13 h) o a la tarda (de 17 a 19 h), alternativament. També s'atén en hores convingudes, quan el cas ho requereix. Aquest nou horari ha permès atendre a un major nombre de persones.

El telèfon de contacte del Defensor és el mateix que el del Centre Cívic La Geltrú, tel. 93 814 74 06, tot i que també disposa d'una extensió pròpia dins la xarxa de l'Ajuntament, 93 814 00 00, extensió 758. L'adreça electrònica del Defensor de la Ciutadania és la següent [defensor@vilanova.cat](mailto:defensor@vilanova.cat)

El Defensor disposa també d'un espai propi dins el portal web de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, [www.vilanova.cat](http://www.vilanova.cat), on es pot trobar el Reglament del Defensor, així com totes les memòries presentades en els darrers anys.

Tal i com venim constatant des de fa temps, els ciutadans/es, fan un major ús del correu electrònic per adreçar-se a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, tot i que segueix essent majoria les persones que prefereixen establir el primer contacte a través del telèfon. Tanmateix la proximitat i rapidesa que ofereix la utilització de les noves tecnologies va en detriment del tracte personal i en ocasions, es tradueix en la manca de seguiment per part dels ciutadans/es, de la consulta o queixa que han plantejat.

Aquest any l'equip del Defensor s'ha incrementat amb l'arribada d'un altre membre, que fa les funcions d'assessorament jurídic i suport al Defensor de la Ciutadania.

Des dels centres cívics es continua donant suport a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, les tasques a desenvolupar són les de donar hores de visita i recollir les dades personals del ciutadà/na que s'adreça a l'Oficina, també de filtre per seleccionar els expedients que s'adeqüen a les competències del Defensor.

D'aquesta manera, l'equip de suport al Defensor de la Ciutadania consta d'un assessor i una persona que fa les tasques administratives.

D'altra banda, l'entrevista personal amb el Defensor i la sol·licitud, per escrit, de la seva intervenció, són requisits ineludibles per iniciar els tràmits de gestió.

Les consultes que els ciutadans/es plantegen al Defensor es responen en el moment de l'entrevista; si no és possible fer-ho de forma immediata, es busca la informació i s'intenta donar una resposta en el menor temps possible.

D'altra banda, les queixes s'expressen en el moment de l'entrevista, el ciutadà/na sol·licita la intervenció del Defensor per escrit, i un cop es disposa de totes les dades necessàries, la tasca del Defensor consisteix a adreçar-se a l'administració per demanar informació i intentar resoldre el tema.

Quan el Defensor de la Ciutadania considera que el cas que se li exposa no és de la seva competència, ja que s'escapa de l'àmbit municipal, deriva a la institució que creu més adient, ja sigui el Síndic de Greuges de Catalunya (Defensor de les Persones), el *Defensor del Pueblo* o bé a les administracions pertinents.

El Defensor també pot actuar d'ofici.

Les resolucions del Defensor de la Ciutadania són recomanacions, mai poden anul·lar ni modificar els actes administratius, sancions o decrets.

En cas de dubte, el Defensor pot participar mitjançant el correu electrònic en el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, del qual és membre des de la seva constitució formal, el novembre del 2005.

Des del portal web del Fòrum de Síndics/es, i Defensors/es de Catalunya, [www.forumsd.cat](http://www.forumsd.cat), es facilita l'intercanvi d'experiències i opinions, convertint-se en una eina útil, al servei de la ciutadania, que podrà posar-se en contacte amb els Defensors/es i obtenir informació i assessorament.

Les persones responsables d'aquest fòrum organitzen també jornades de formació per als defensors/es de Catalunya, així com trobades, on físicament s'intercanvien les experiències, més enllà del que s'expressa a través de la xarxa.

### EXPEDIENT 06/06

**DATA:** 20 de gener de 2006

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Viaris i Habitatge

**DEMANDA:** la Sra. P.M. s'adreça al Defensor de la Ciutadania per queixar-se dels gossos d'un veí que li provoquen moltes molèsties

**TRÀMIT:** s'envia una carta a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge per demanar informació sobre aquest tema. L'ODC rep la resolució de l'Ajuntament en la qual s'insta el veí causant de les molèsties a resoldre el problema i se l'adverteix de les sancions que s'aplicaran en cas contrari. Ho comuniquem a la Sra. P.M.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

### EXPEDIENT: 30/06

**DATA:** 26 de maig de 2006

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Diversos

**DEMANDA:** la Sra. R.M. s'adreça a l' ODC per queixar-se dels pares/mares dels nens i nenes que esperen a la plaça de la piscina municipal ocupant les entrades dels habitatges que hi ha davant, i no utilitzen les dues papereres que hi ha a la plaça

**TRÀMIT:** el Defensor de la Ciutadania recomana a la ciutadana que adrexi una carta en forma d'instància a l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per tal que es pugui actuar sobre les seves demandes.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

### EXPEDIENT 34/06

**DATA:** 16 de juny de 2006

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** el Sr. F.O. s'adreça a l'ODC per queixar-se del servei de repartiment de Correus al barri de la Collada- Els Sis camins, el que considera molt deficient

**TRÀMIT:** el Defensor s'entrevista amb la responsable del servei de repartiment de Correus. S'adreça una carta al Síndic de Greuges de Catalunya per demanar informació sobre els tràmits a seguir, ens informen que ja han començat els tràmits. S'informa al ciutadà.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** derivat al Síndic de Greuges

### EXPEDIENT 36/06

**DATA:** 30 de juny de 2006

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Viaris i Habitatge

**DEMANDA:** el Sr. M.P. és propietari d'una casa que té llogada i es queixa que els llogaters no paguen el lloguer i tenen 5 gossos a dins l'habitatge que han causat desperfectes a l'edifici

**TRÀMIT:** es demana al Sr. M.P. que presenti una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per denunciar els fets, i si no rep resposta que torni a plantejar el tema a l' ODC.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 38/06****DATA:** 7 de juliol de 2006**TEMA:** consulta**ÀREA:** Educació

**DEMANDA:** El Sr. L.V malgrat haver estat correctament ates pel departament d'educació d'aquest ajuntament ,es persona a l'ODC per manifestar els dubtes produïts, pel que creu de manca d'informació sobre la tramitació i inscripció del curs escolar relatiu a un fill que pateix una disminució.

**TRÀMIT:** s' adreça una carta a l'Oficina d'Escolarització de Vilanova per demanar informació sobre la situació . El departament d' Educació envia una carta a l'ODC on es detallen els tràmits d'inscripció, alhora que s'alerta que el SR. L.V no va presentar els documents necessaris per poder formalitzar la preinscripció. S'informa al Sr. L.V. que la seva demanda està aturada a l'espera que aportï la documentació necessària a l' Oficina d'Escolarització de Vilanova i la Geltrú .

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 43/06****DATA:** 21 de juliol de 2006**TEMA:** consulta**ÀREA:** Economia i Règim Intern

**DEMANDA:** la Sra. S.G. considera que donada la seva situació de precarietat econòmica està exempta de pagar la taxa d'escombraries

**TRÀMIT:** el Defensor envia una carta al Departament de Recaptació de l'Ajuntament de Vilanova Geltrú la des d'on se li comunica que la sol·licitud el recurs està desestimada , s'informa a la Sra. S.G.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 49/06****DATA:** 22 de setembre de 2006**TEMA:** queixa**ÀREA:** Seguretat i Protecció Ciutadana

**DEMANDA:** el Sr. A.G. es queixa dels sorolls que provoquen els usuaris/es dels bars del carrer del Correu i de la manca d'intervenció de la Policia Local

**TRÀMIT:** el Defensor de la Ciutadania s'entrevista amb el Cap de la Policia Local per obtenir informació sobre aquest tema i donar la resposta adequada al ciutadà.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 51/06****DATA:** 6 d'octubre de 2006**TEMA:** queixa**ÀREA:** Seguretat i Protecció Ciutadana

**DEMANDA:** la Sra M.R. es queixa que el dia 1 de setembre va haver de trucar a la Policia Local per denunciar les molèsties provocades pels usuaris/es dels bars del seu carrer. La ciutadana considera que no va ser ben atesa i que la informació que li van proporcionar era falsa

**TRÀMIT:** el Defensor de la Ciutadania es reuneix amb els veïns/es que pateixen les molèsties dels bars musicals del seu barri i l'Associació de Veïns i veïnes. S'acorden actuacions en cas que la situació s'agreugi

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 55/06****DATA:** 3 de novembre de 2006**TEMA:** queixa**ÀREA:** Serveis Viaris i Habitatge

**DEMANDA:** la Sra A.S. sol·licita que es pavimenti adequadament la parada d'autobús ubicada a l'encreuament dels carrers Mas de Palau i Sis Camins. La ciutadana ha presentat una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i no ha rebut resposta

**TRÀMIT:** el Defensor de la Ciutadania envia una carta al Departament de Serveis Viaris per informar de la situació la qual es resol i s'informa a la ciutadana.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 57/06****DATA:** 1 de desembre de 2006**TEMA:** queixa**ÀREA:** Acció Territorial i Medi Ambient**DEMANDA:** el Sr. J.P. denuncia la col·locació d'una antena de telefonia mòbil en un edifici ubicat al passeig de Ribes Roges**TRÀMIT:** se li demana la còpia de la instància que ha presentat a l'Ajuntament per poder començar el tràmit , el Sr. J. P. no aporta la documentació requerida.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 59/06****DATA:** 1 de desembre de 2006**TEMA:** queixa**ÀREA:** Serveis Viaris i Habitatge**DEMANDA:** la Sra. M.J. es queixa dels mecanismes que utilitza l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per fer les notificacions .**TRÀMIT:** s'adreça una carta a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge per obtenir informació sobre aquest tema. S'informa a la Sra. M. J. que es demanarà a l'empresa encarregada del repartiment de les notificacions que ho faci amb avís de recepció i deixant constància de la recepció mitjançant la signatura del qui la rep.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 61/06****DATA:** 22 de desembre de 2006**TEMA:** consulta**ÀREA:** diversos**DEMANDA:** el Sr. M.A. s'adreça a l' ODC per fer una consulta sobre la seva situació laboral, el ciutadà treballa per la Mancomunitat per a l'atenció i assistència de minusvàlids psíquics de la comarca del Garraf.**TRÀMIT:** s'adreça una carta a la Mancomunitat, demanant informació sobre aquest tema, es comunica la resposta al ciutadà.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

### EXPEDIENT 01/07

**DATA:** 10 de gener de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Urbanisme

**DEMANDA:** el Sr. J.C sol·licita la intervenció del Defensor de la Ciutadania per arribar a un acord amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per aconseguir el servei de llum elèctrica

**TRÀMITS:** s'acorda que s'intentarà buscar una sortida mitjançant un altre procediment per aconseguir llum.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

### EXPEDIENT 02/07

**DATA:** 10 de gener de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Recaptació i Hisenda

**DEMANDA:** el Sr. J.R demana que se li retiri una multa d'estacionament que ell considera injusta

**TRÀMITS:** es fa la consulta per esbrinar si cal pagar una multa en el cas de que algú retiri les plaques sense permís . El Sr. J.R. paga la multa i truca per deixar-ho córrer

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat per decisió del ciutadà

### EXPEDIENT 03/07

**DATA:** 19 de gener de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Viaris

**DEMANDA:** El Sr. E.G es queixa dels mals estacionaments en el seu carrer, demana que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú hi posi pilones.

**TRÀMITS:** es fa la demanda al Departament de Serveis Viaris per assabentar-se de com està l'estacionament i la possibilitat de posar pilones, es rep una carta del regidor on s' explica els procediments i la proposta de solució . Es comunica al ciutadà la resposta.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

### EXPEDIENT 04/07

**DATA:** 24 de gener de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Recaptació i Hisenda

**DEMANDA:** la Sra. M.J es queixa d'una multa que li van posar, demana poder fer un recurs perquè li treguin

**TRÀMITS:** se l'informa dels tràmits a seguir.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

### EXPEDIENT 05/07

**DATA:** 24 de gener de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Llicències i activitats

**DEMANDA:** el Sr. F.V es queixa que l' Ajuntament li denegui una llicència d'obres per poder actuar en el seu domicili

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania es posa en contacte amb el Departament corresponent , des d'on se li tramet un informe explicant que es desestimen aquestes obres per que sobrepassen les mides marcades en les ordenances municipals.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

### EXPEDIENT 06/07

**DATA:** 24 de gener de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Socials

**DEMANDA:** la Sra. M.J es queixa de la resposta per part de Serveis Socials al reclamar una subvenció per optar a una plaça de residència per un familiar

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania truca al 012 per començar els tràmits, truca més tard a Serveis Socials per assabentar-se de quina és la renda per poder optar a una plaça a una residència. Es parla amb la Sra. M.J. i se li explica

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 07/07**

**DATA:** 9 de febrer de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Seguretat i Prevenció Ciutadana

**DEMANDA:** la Sra. M.B s'adreça al Defensor de la Ciutadania per que se li ha passat el termini d'entrega d' una documentació requerida per l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

**TRÀMITS:** s'envia una carta a l'Ajuntament demanant un termini de 20 dies més per a poder formular al·legacions, tot i així la Sra. MB contracta un advocat . S'arriba a un acord amb l'Ajuntament de Vilanova sense haver d'anar a judici .

**ESTAT DE L'EXPEDIENT** tancat

#### **EXPEDIENT 08/07**

**DATA:** 2 de febrer de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Serveis Viaris

**DEMANDA:** el sr. J.P demana la intervenció del Defensor de la Ciutadania per poder compartir les despeses que li ocasionaria, traslladar un pal de la llum que impossibilita l'entrada al seu gual

**TRÀMITS:** s'envia una carta a Serveis Viaris explicant la situació i es resol.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT** tancat

#### **EXPEDIENT 09/07**

**DATA:** 2 de febrer de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** queixa pel retard de les cartes rebudes, algunes eren de l'Ajuntament i arribaven amb més de 2 mesos de retard

**TRÀMITS:** es contacta amb la persona encarregada del repartiment a la zona i es recomana a la senyora N.H que adreci una carta al Servei General de Correus

**ESTAT DE L'EXPEDIENT** tancat per decisió del ciutadà

#### **EXPEDIENT 10/07**

**DATA:** 2 de febrer de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Recaptació

**DEMANDA:** la senyora M.D.G demana que es revisin dues multes, una per mal estacionament i l'altra per que no se li havia descomptat del rebut de la brossa el % si s'anava al Punt Net

**TRÀMITS:** s'explica a la senyora M.D.G que l' Oficina del Defensor de la Ciutadania no pot actuar sense que ella, primer hagi fet la demanda al servei municipal corresponent. Un cop realitzat aquest pas, si no rep resposta i/o aquesta no és del seu agrat llavors el Defensor de la Ciutadania podrà actuar demanat més informació .La senyora M.D.G no aporta la documentació.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT** tancat per decisió del ciutadà

#### **EXPEDIENT 11/07**

**DATA:** 23 de febrer de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Servei Municipal d'abastament d'aigua

**DEMANDA:** la Sra. M.C.B sol·licita un comptador d'abastiment d'aigua, per aquest motiu ha de renunciar al seu fitol

**TRÀMITS:** s' adreça una carta al gerent de la Companyia d'aigües . Un cop rebuda la resposta s'informa a la Sra. M.C.B. que ha de deixar el seu fitol. Aquesta continua sense estar d'acord, inicia tràmits judicials.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 12/07**

**DATA:** 15 de gener de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** el Sr. J.P no està d'acord amb el cost de les factures de gas que rep al seu domicili particular

**TRÀMITS:** No és competència de l' ODC i se'l deriva al Síndic de Greuges

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** derivat

#### **EXPEDIENT 13/07**

**DATA:** 2 de març de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Llicències i Activitats

**DEMANDA:** el senyor D.P es queixa de sorolls al bar de sota casa seva

**TRÀMITS:** el Defensor es posa en contacte amb el departament d'activitats de l'Ajuntament de Vilanova. Aquesta demanda coincideix amb el tancament de l'activitat per decisió de l' empresari.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 14/07**

**DATA:** 9 de març de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Viaris

**DEMANDA:** el senyor V.L es queixa per haver de continuar pagant un gual de propietat en un carrer que actualment és per a vianants

**TRÀMITS:** es demana al Departament de Serveis Viaris informació sobre aquesta situació , des del qual s'informa al Defensor de la Ciutadania del perquè ha de continuar pagant gual. S' expliquen els motius al senyor V.L

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 15/07**

**DATA:** 16 de març de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** una comunitat de veïns/es es queixa que han de compartir despeses amb el bloc del costat.

**TRÀMITS:** Se'ls deriva a l'Equip de Mediació.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** derivat

#### **EXPEDIENT 16/07**

**DATA:** 16 de març de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Recaptació

**DEMANDA:** el Sr. F.G demana que es pugui tenir en compte la possibilitat de poder recuperar els diners de la zona blava en el cas de no estar estacionat el temps que s'ha pagat.

**TRÀMITS:** es demana al Sr. F.G que faci arribar per escrit la seva petició , el qual fa arribar a VNG Aparcament per que tinguin en compte la proposta del senyor F.G.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat



**EXPEDIENT 17/07****DATA:** 16 de març de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** diversos**DEMANDA:** el senyor P.R es queixa del tracte rebut per part del president del Club Nàutic Vilanova**TRÀMITS:** el Defensor els comunica que no és competència seva.**ESTAT DE L'EXPEDIEN:** no admès**EXPEDIENT 18/07****DATA:** 23 de març de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Urbanisme i Planejament**DEMANDA:** la Sr. M.T es queixa que se li ha donat permís a un veí per edificar en terreny no edificable, i a ella li deneguen les obres**TRÀMITS:** Es demana a la Sra. M.T. que primer faci la demanda a la Regidoria d' Urbanisme i Planejament i si no rep resposta i/o aquesta no és del seu agrat el Defensor de la Ciutadania podrà requerir un informe a urbanisme. La Sra. M.T. no fa la demanda .**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat per decisió del ciutadà**EXPEDIENT 19/07****DATA:** 23 de març de 2007**TEMA:** consulta**ÀREA:** diversos**DEMANDA:** la senyora D.P ve al Defensor de la Ciutadania perquè es vol queixar del tracte que rep el seu fill discapacitat dels seus companys.**TRÀMITS:** s'aconsella a la senyora que primer ho comuniqui al responsable del grup per intentar resoldre-ho .**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** no admès**EXPEDIENT 20/07****DATA:** 30 de març de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Recaptació**DEMANDA:** la senyora J.G es queixa del desfasament entre les multes que se l'imposen.**TRÀMITS:** es demana a la Sra. J.G que ens porti més informació i una carta per a poder-la adreçar al departament corresponent. La senyora J.L no aporta la documentació.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat per decisió del ciutadà**EXPEDIENT 21/07****DATA:** 30 de març 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Llicències i Activitats**DEMANDA:** el Sr. J.A.E denuncia una construcció il·legal a Can Xicarró**TRÀMITS:** es demana informació al departament de Llicències i Activitats, des d'on se l'informa que s'està a l'espera de la dictamen del tribunal**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert**EXPEDIENT 22/07****DATA:** 13 de març de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Llicències i Activitats**DEMANDA:** Comunitat de veïns i veïnes que adrecen una queixa de sorolls produïts en un bar**TRÀMITS:** s'informa del cas al Departament de Llicències i Activitats i es resol realitzar una actuació al bar .**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 23/07****DATA:** 13 d'abril de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Segureta i Prevenció Ciutadana**DEMANDA:** el SR. J.H es queixa de l'actitud mostrada per un agent de la Policia Local quan li van posar una multa**TRÀMITS:** el Defensor demana al senyor J.H que primer faci la queixa per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i si no rep resposta i/o aquesta no és del seu agrat el Defensor de la Ciutadania podrà iniciar els tràmits de queixa. El senyor J.H no aporta la documentació requerida .**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat per decisió del ciutadà**EXPEDIENT 24/07****DATA:** 20 d'abril de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Via Pública i Mobilitat**DEMANDA:** el Sr. M.G demana la intervenció del Defensor de la Ciutadania pel canvi de numeració del seu carrer**TRÀMITS:** Defensor demana al senyor J.H que primer faci la demanda per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i si no rep resposta i/o aquesta no és del seu agrat el Defensor de la Ciutadania podrà iniciar els tràmits de demanda per poder realitzar el canvi de numeració del seu carrer. El Sr. M.G comunica que no vol continuar els tràmits**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 25/07****DATA:** 20 d'abril de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Servei Municipal d'abastament d'aigua**DEMANDA:** la comunitat de veïns/es demana poder tornar a utilitzar un pou d'aigua per a poder subministrar aigua al bloc**TRÀMITS:** el Defensor demana que l'Ajuntament informi de les actuacions que s'han fet des del departament corresponent. El cas està en mans d'un advocat, s'està a l'espera de la resolució dels tribunals**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 26/07****DATA:** 20 de maig de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Serveis viaris**DEMANDA:** el Sr. A.M es queixa que aparquen cotxes a llocs reservats per a motos, s'ha trucat a la Policia Local perquè els retirin però no ho fan .**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania demana al Sr. A.M que primer faci la demanda per escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i si no rep resposta i/o aquesta no és del seu agrat el Defensor de la Ciutadania podrà iniciar els tràmits de queixa. El Sr. A.M. no aporta la documentació requerida.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat per decisió del ciutadà**EXPEDIENT 27/07****DATA:** 1 de juny de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Via Publica i Mobilitat**DEMANDA:** el Sr. J.L es queixa que els transports públics no arriben mai a l'hora i que en els rètols no estan indicats correctament els horaris**TRÀMITS:** el Defensor comenta al Sr.J.L que el mes de juny han de canviar els horaris, i que l'empresa ho posarà correctament**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 28/07****DATA:** 22 de juny de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Recaptació i Hisenda**DEMANDA:** el Sr. R.B es queixa que se li estan cobrant més diners del compte en el rebut de l'IBI**TRÀMITS:** al estudiar el cas, el Defensor de la Ciutadania veu que està en mans d'advocats, i per tant li comunica al Sr. R.B. que no pot actuar.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** no admès**EXPEDIENT 29/07****DATA:** 22 de juny de 2007**TEMA:** consulta**ÀREA:** Educació**DEMANDA:** la Sra. S.M s'adreça al Defensor de la Ciutadania el dia 22 de juny per demanar poder cobrar un ajut de beca per activitats d'estiu pel qual havia presentat una instància el dia 21 de juny.**TRÀMITS:** s'informa a la Sra. S.M. que ha de donar el temps reglamentari a l'administració per poder contestar l'instància, així com si no rep resposta i/o aquesta no és del seu agrat el Defensor de la Ciutadania podrà actuar davant la Regidoria d' Educació .**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 30/07****DATA:** 22 de juny de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Diversos**DEMANDA:** la Sra. Q.V es queixa del maltracta per part del Registre Civil**TRÀMITS:** el Defensor demana a la senyora que porti una còpia de la demanda feta al registre. No aporta la documentació, se la truca i ens comunica que no vol continuar la queixa.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 31/07****DATA:** 29 de juny de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Educació**DEMANDA:** el Sr. X.G està no està d'acord amb el criteri de selecció que s'utilitza a les llars d'infants públiques per assignar plaça**TRÀMITS:** el Defensor li explica quins són aquests criteris, tot i així el Sr. X.G comenta que s'adreçarà al departament d' educació perquè li tornin a explicar.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 32/07****DATA:** 29 de juny de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Recaptació i Hisenda**DEMANDA:** la Sra. M.T es queixa que estava exempta de pagar rebut d'escombraries i li han cobrat**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania es posa en contacte amb departament de Recaptació des d'on se l'informa que la Sra. M.T. només ha de passar pel departament de Recaptació i revisar la seva exempció per tal de resoldre-ho, doncs és un tràmit anual .**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 33/07****DATA:** 13 de juliol de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Recaptació**DEMANDA:** el Sr. A.L es queixa sobre l'IBI de les seves propietats.**TRÀMITS:** es deriva al Síndic de Greuges**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** derivat

**EXPEDIENT 34/07****DATA:** 20 de juliol 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Sanitat**DEMANDA:** la Sra. A.P es queixa del mal funcionament de les visites programades a l'hospital de Sant Antoni Abad ,quan ja li havien donat hora, després d'esperar 8 mesos rep una carta dient que no la podien atendre**TRÀMITS:** des de l' ODC s'esbrina el per què d'aquesta situació. S'informa a la Sra. A.P.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 35/07****DATA:** 27 de juliol de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Llicències i Activitats**DEMANDA:** la Sra. M.P es queixa que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú no li ha retornat una fiança d'obres**TRÀMITS:** es contacte amb el departament de Llicències i activitats per esbrinar en quin punt es troba el procés de retorn de la fiança i se'ns informa que un cop la Sra. M.P. compleixi els requisit demanats se li tornarà la fiança . S`informa a la Sr. M. P.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 36/07****DATA:** 7 de setembre de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Habitatge**DEMANDA:** la Sra. S.R explica que vol accedir a un pis de protecció social, que per rendes ho podria fer però li posen impediments**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania inicia els tràmits corresponents amb el departament d' habitatge per esbrinar quins requeriments necessita per poder accedir a un pis de Protecció Oficial. Al cap d'uns dies el fill de la senyora S.R truca dient que han llogat un pis i no els interessa seguir els tràmits.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 37/07****DATA:** 7 de setembre de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Serveis Viaris**DEMANDA:** la Sra. D.L es queixa de les destrosses provocades en una plaça vilanovina per l'incivisme ciutadà .**TRÀMITS:** es demana a Serveis Viaris que s'actui en la substitució del mobiliari urbà trencat i/o malmès.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat**EXPEDIENT 38/07****DATA:** 14 de setembre de 2007**TEMA:** queixa**ÀREA:** Llicències i Activitats**DEMANDA:** el senyor P.A es queixa que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ha donat permís d'obres a un ciutadà quan el senyor P.A pensa que no s'hauria de fer.**TRÀMITS:** es demana un informe a urbanisme sobre les obres les quals es referia el senyor P.A, es constata que hi ha un error en la numeració del local que rep la queixa. En l'informe enviat pel departament de l'ajuntament es comunica que es van entrevistar amb el president de la comunitat de veïns i veïnes i el propietari-promotor de les obres i que es va donar una solució. Es truca al senyor P.A i se li comunica el que han dit des d'urbanisme.**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 39/07**

**DATA:** 14 de setembre de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Serveis Socials

**DEMANDA:** El Sr. A.C s'adreça a l' ODC per consultar els tràmits ha seguir per demanar un ajut per pagar el lloguer.

**TRÀMITS:** Se li expliquen els tràmits i es deriva al Sr. A. C. al departament de Serveis Socials.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 40/07**

**DATA:** 21 de setembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Llicències i Activitats

**DEMANDA:** la Sra. E.S es queixa de sorolls en un bar sota del seu domicili

**TRÀMITS:** es demana informació sobre l'establiment al Departament de Llicències i Activitats , des d'on es tramet un informe al Defensor de la Ciutadania detallant totes les actuacions realitzades des de l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú en relació al bar . S' informa de les actuacions realitzades a la Sra E.S. Al cap d'un temps torna al l' Oficina del Defensor de la Ciutadania amb les mateixes queixes

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

#### **EXPEDIENT 41/07**

**DATA:** 29 de setembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** O.M.I.C

**DEMANDA:** la Sr. E.S s'adreça a l' ODC per queixar-se de la resposta de l' OMIC en relació a una peça de roba malmesa per un establiment vilanoví.

**TRÀMITS:** s' estudia el cas conjuntament amb l' OMIC per tal de poder donar una resposta a la Sra. E.S. , tot i així la Sra. E.S. demana que no es tanqui el cas des de l' ODC fins que ella ho consideri.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

#### **EXPEDIENT 42/07**

**DATA:** 4 d'octubre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Socials

**DEMANDA:** la Sra. A.U s'adreça al nostre servei per queixar-se que no li ha arribat una ajuda que va demanar per la seva mare

**TRÀMITS:** es realitzen les consultes adequades amb el Departament de Serveis Socials i s'explica a Sra. A.U. que ha d'esperar un temps. Passades unes setmanes la Sra. A.U. truca a l' ODC per comunicar que ja està tot solucionat

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 43/07**

**DATA:** 4 d'octubre de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Habitatge

**DEMANDA:** el Sr. A.C consulta al Defensor sobre els pisos de protecció oficial

**TRÀMITS:** es recomana al Sr. A.C que es dirigeixi a l'OAC des d'on se li donarà aquesta informació.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

#### **EXPEDIENT 44/07**

**DATA:** 4 d'octubre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Via Pública i Mobilitat

**DEMANDA:** el Sr. A.S presenta una queixa en relació a les obres d'un equipament municipal que segons ens comenta van malmetre el seu domicili .

**TRÀMITS:** El Defensor de la Ciutadania fa els tràmits corresponents. Es rep resposta del' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú desestimant la petició del Sr. A.S.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 45/07**

**DATA:** 10 d'octubre de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** la Sra. M.L. s'adreça a l' ODC per plantejar el seu desacord en unes obres que es fan a la seva comunitat

**TRÀMITS:** s'ajuda a la Sra. M.L. a redactar una carta per presentar a la presidenta de la seva comunitat . Passats uns mesos truca dient que el tema ja està solucionat

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 46/07**

**DATA:** 19 d'octubre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Llicències i Activitats

**DEMANDA:** la Sra. A.G ens tramet la queixa de sorolls que fan en un bar sota del seu domicili.

**TRÀMITS:** es realitza la consulta amb el Departament de Llicències i Activitats des del que es fa arribar un informe detallant les actuacions realitzades per l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú en relació al bar i se li comunica a la Sra. A.G. Passats uns mesos la Sra. A.G torna dient que continua el soroll.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 47/07**

**DATA:** 26 d'octubre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** la Sra. M.M es queixa de la lentitud dels tràmits per aconseguir el llibre de família.

**TRÀMITS:** El Defensor de la Ciutadania la deriva el cas al Síndic de Greuges i aquest al Defensor del Pueblo de Madrid ja que no és de Catalunya.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** derivat

**EXPEDIENT 48/07**

**DATA:** 2 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Viaris

**DEMANDA:** el Sr. R.B formula una reclamació per responsabilitat patrimonial pels danys causats al seu vehicle a conseqüència d'una pilona.

**TRÀMITS:** es contacta amb el Departament de Serveis Viaris i es notifica al Sr. R.B. el per què es desestima la seva reclamació. El senyor R.B continua sense estar d'acord i torna al Defensor de la Ciutadania per poder tornar a tramitar la queixa.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 49/07**

**DATA:** 9 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Urbanisme i Planejament

**DEMANDA:** el senyor A.S es queixa de les obres del Fondo Sumella

**TRÀMITS:** Tot i que la majoria de les demandes del Sr. A.S s'han sol·lucionat, es continua treballant des de l'ODC i la Regidoria de Urbanisme i Planejament

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 50/07**

**DATA:** 9 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Socials



**DEMANDA:** la Sra. L.C. s'adreça al Defensor de la Ciutadania per explicar que viu en domicili de lloguer i té problemes per fer front al pagament, necessita un habitatge. Es queixa que des de L' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú no la volen atendre.

**TRÀMITS:** es comenta la situació amb el Departament de Serveis Socials que coneix la situació i la demanda i esta treballant el cas .

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

#### **EXPEDIENT 51/07**

**DATA:** 16 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Recaptació i Hisenda

**DEMANDA:** el Sr. E.B ens comunica que ha fet un recurs d'una multa i no ha rebut cap resposta des de l'administració .

**TRÀMITS:** es demana per escrit una resposta per tal de trencar el silenci administratiu

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

#### **EXPEDIENT 52/07**

**DATA:** 16 de novembre de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Via Pública i Mobilitat

**DEMANDA:** el Sr. R.E s' adreça al Defensor de la Ciutadania per consultar quins son els tràmits a seguir per denunciar que en un pas elevat d'un carrer de la ciutat se li ha malmès la seva moto.

**TRÀMITS:** se l'informa de la tramitació a seguir.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 53/07**

**DATA:** 16 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Diversos

**DEMANDA:** La Sra. LL.O es queixa dels danys provocades per unes obres per part dels veïns/veïnes.

**TRÀMITS:** Des de l'ODC de la deriva a l'Equip de Mediació

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** derivat

#### **EXPEDIENT 54/07**

**DATA:** 16 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Medi Ambient

**DEMANDA:** La Sra. A H s'adreça a l' Oficina del Defensor de la Ciutadania per queixar-se del que ella considera una mala actuació de la gossera municipal ; va acollir un gos que passats uns mesos de l'adopció va agafar una malaltia .

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania es posa en contacte amb el Departament de Medi Ambient des d'on se l'informa del tractament que es realitza a qualsevol animal que arriba a la gossera ( desparalització interna i externa, test de leishmània, vacunes...) . Es comunica a la ciutadana el tractament que va rebre el seu gos abans de ser adoptat .

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

#### **EXPEDIENT 55/07**

**DATA:** 30 de novembre de 2007

**TEMA:** consulta

**ÀREA:** Recaptació i Hisenda

**DEMANDA:** la ciutadana S.G. considera que donada la seva situació de precarietat econòmica hauria d'estar exempta de la taxa d'escombraries

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania es posa en contacte amb el Departament de Recaptació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per obtenir informació sobre la demanda . S'informa a la ciutadana de la resolució.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 56/07**

**DATA:** 23 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Llicències i Activitats

**DEMANDA:** la Sra. M.T s'adreça a l' Oficina del Defensor de la Ciutadania en nom de la seva comunitat de veïns i veïnes i en el seu propi, per queixar-se de les molèsties que els provoca l'activitat d'un taller de motos situat als baixos del seu domicili: problemes d'a parcament de motos a la via pública ,pudors i fums que surten pel cel obert

**TRÀMITS:** es demana una petició per escrit a la comunitat de veïns i veïnes per poder adreçar la queixa a l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Un cop rebut l' informe on es detalla la situació legal de l'establiment i les actuacions realitzades des de l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú s' informa a la comunitat de veïns i veïnes, aquests continuen sense estar d'acord i verbalitzant que l'establiment no compleix amb el que se li requereix. Des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania es torna a demanar un nou informe més detallat .

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 57/07**

**DATA:** 30 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Seguretat i Protecció Ciutadana

**DEMANDA:** queixa de la Sra. G.A pel tracte rebut

**TRÀMITS:** el Defensor demana a la senyora que redacti una carta on especifiqui quina és la seva queixa concreta per poder-la adreçar a l' Ajuntament, la senyora no torna.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat per decisió del ciutadà

**EXPEDIENT 58/07**

**DATA:** 30 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** el senyor E.R es queia del tracte rebut per part de l' Ajuntament

**TRÀMITS:** durant l'entrevista el senyor E.R explica que en el cas intervé un advocat, per tant ja no és competència del defensor

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** no admès

**EXPEDIENT 59/07**

**DATA:** 14 de desembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Socials

**DEMANDA:** la Sra. S.O es queixa que el sistema de protecció social no cobreix el que ella considera com a idoni per la seva situació familiar .

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania es posa en contacte amb el Departament de Serveis Socials, des d'on se l'informa que és un cas conegut pel servei i s'orienta a la Sra. S.O. al Servei de Primera Acollida per poder reobrir l'expedient.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 60/07**

**DATA:** 16 de novembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Llicències i Activitats / Serveis Viaris

**DEMANDA:** el Sr.r M.C es queixa d'un taller de motos situat a prop del seu domicili.

**TRÀMITS:** es comenta la situació amb el Departament de Serveis Viaris i el gabinet d'alcaldia de l' Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i s' acorda iniciar tràmits juntament amb el propietari del taller de motos per poder resoldre la situació.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 61/07**

**DATA:** 21 de desembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** el Sr. J.M s'adreça a l' Oficina del Defensor de la Ciutadania com a llogater per denunciar el mal estat en que es troba el seu domicili .

**TRÀMITS:** al llarg de l'entrevista el Sr. J.M comenta que a qui reclama és a les finques, se li explica que el Defensor de la Ciutadania no te competència per poder actuar i se l'adreça en primera instància a que ho denunciï a les finques

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** no admès

**EXPEDIENT 62/07**

**DATA:** 28 de desembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Diversos

**DEMANDA:** el Sr. J.C s'adreça a l' ODC per comunicar que els extintors de la seva comunitat de veïns i veïnes estan en mal estat

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania li explica que aquest tema l' ha d'arreglar directament amb l'empresa que porta el manteniment dels extintors.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** no admès

**EXPEDIENT 63/07**

**DATA:** 28 de desembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** el Sr. A.S s'adreça a l' ODC per queixar-se que en l'urbanització on viu no tenen llum ni serveis.

**TRÀMITS:** el Defensor de la Ciutadania demana al Sr. A.S documentació de l'urbanització i dels veïns i veïnes per poder començar els tràmits necessaris. Des de L' ODC s'està a l'espera que el Sr. A.S aporti la documentació.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** obert

**EXPEDIENT 64/07**

**DATA:** 28 de desembre de 2007

**TEMA:** queixa

**ÀREA:** diversos

**DEMANDA:** la Sra. C.N s'adreça a l' ODC per queixar-se de la Companyia Telefònica, segons ella aquesta no posa els recursos necessaris per poder disposar línia telefònica en el seu domicili .

**TRÀMIT:** es deriva l'expedient, no és competència del Defensor de la Ciutadania.

**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat

**EXPEDIENT 65/07**

**DATA:** 28 de desembre de 2007

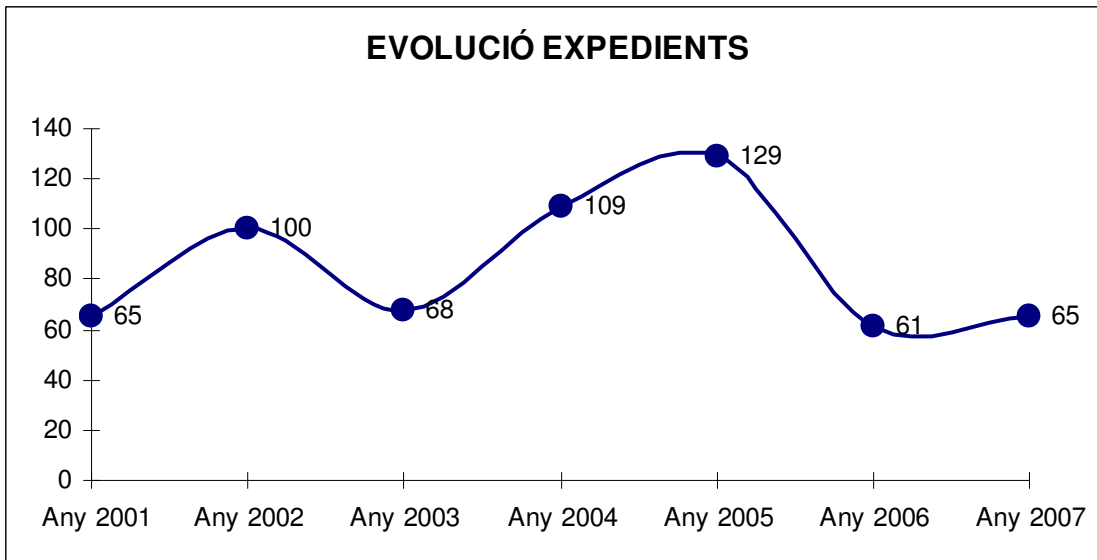
**TEMA:** queixa

**ÀREA:** Serveis Viaris

**DEMANDA:** el Sr.A.F. s'adreça novament a l'ODC per queixar-se del soroll que fan les màquines de neteja a la matinada a la plaça de la Immaculada Concepció i per denunciar les molèsties que, segons ell, provoca als veïns i veïnes i als comerços del barri de Mar el mercat ambulat dels divendres.

**TRÀMITS:** S'informa al Sr. A.F que aquesta mateixa queixa ja va ser resposta l'any 2005 a ell mateix, que actualment la seva validesa continua vigent.

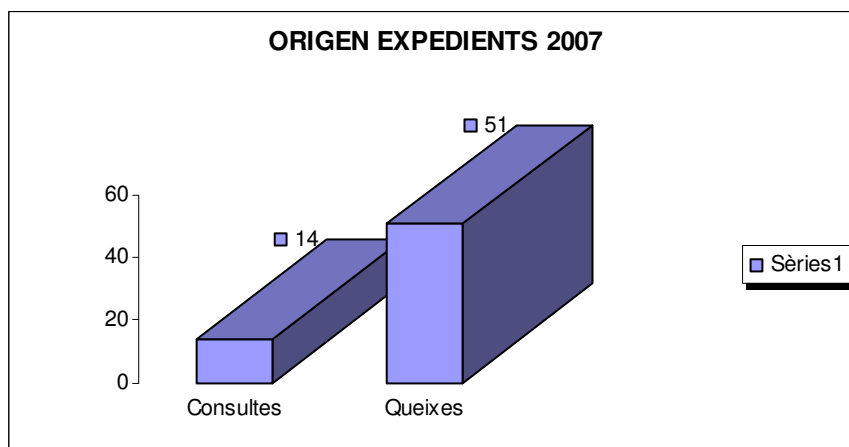
**ESTAT DE L'EXPEDIENT:** tancat



Aquesta gràfica reflecteix la fluctuació en el nombre d'expedients enregistrats cada any, des que es va posar en marxa l'Oficina del Defensor de la Ciutadania, l'any 2001, fins a l'actual any 2007.

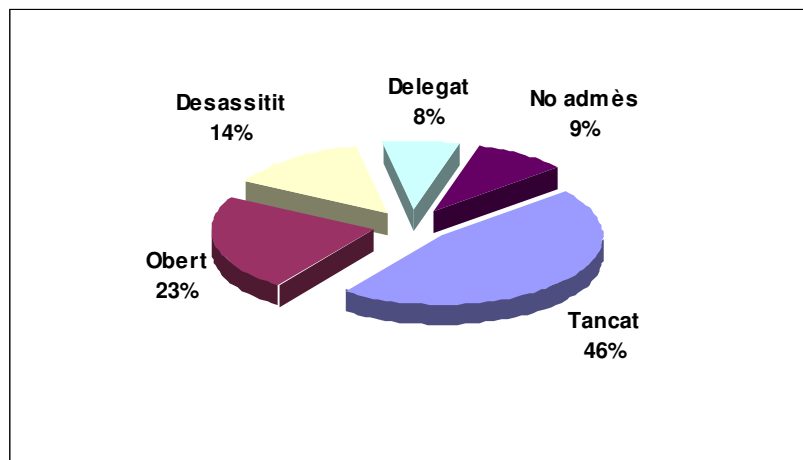
Es destaca un gran increment de consultes al defensor l'any 2004 i 2005, en quan als expedients registrats enguany se situa en la mitjana de la resta dels anys.

La disminució del volum d'expedients és degut a la filtració de totes aquelles demandes que venen pel Defensor, ja que hi ha un control més estricte i també una derivació d'aquells casos que no són competència directe del Defensor.

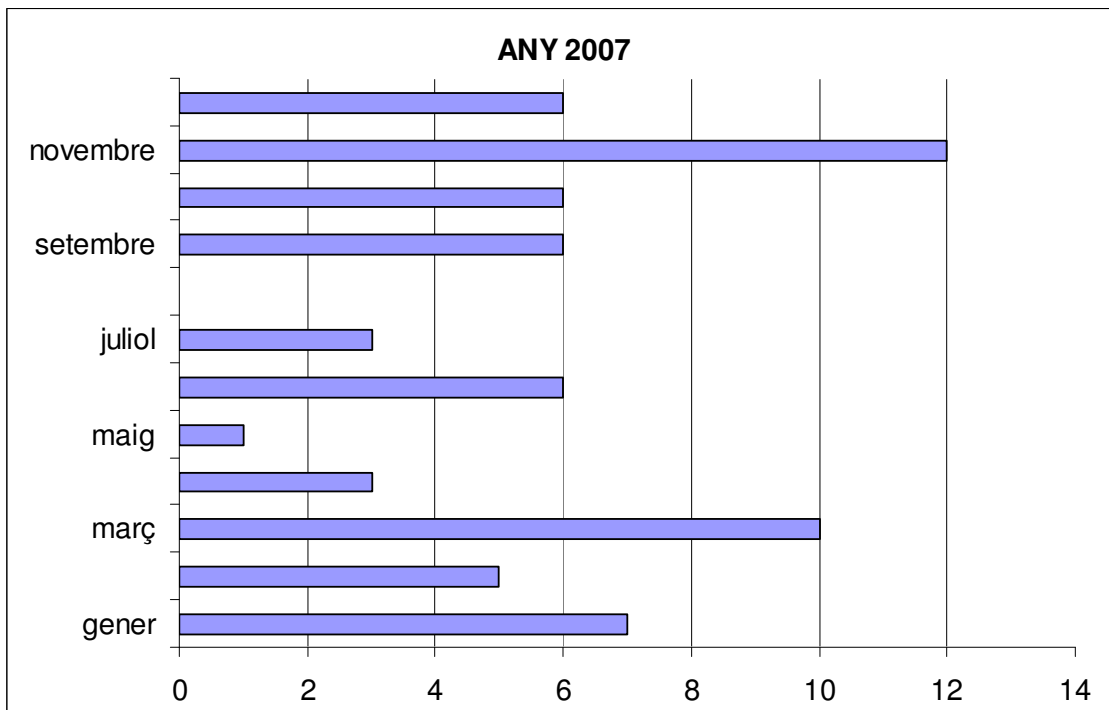


Per a l'any 2007, la classificació dels expedients s'ha mantinguts com en anys enrere, utilitzant les 2 categories de "consulta" o "queixa".

Aquest any hem atès 14 consultes i 51 queixes.



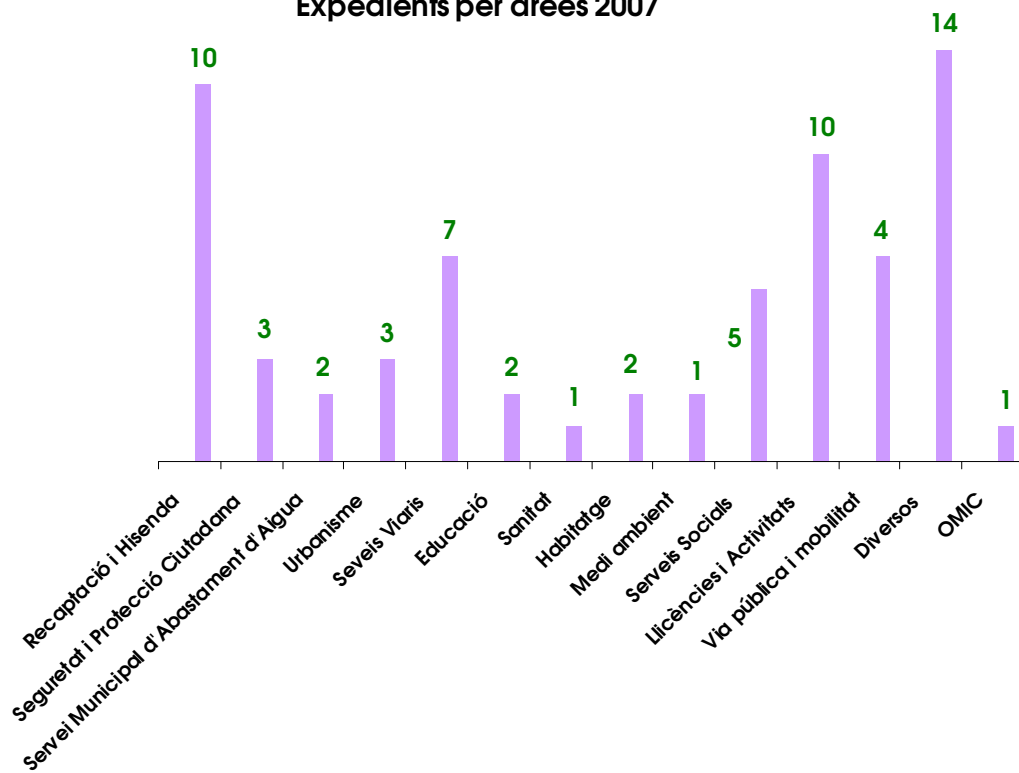
Del 100% dels casos que s'han presentat al Defensor de la Ciutadania, se n'extreu que el 46% (30 expedients) han estat tancats durant el mateix any; en queden un 23% (15 expedients) oberts a hores d'ara, ja sigui per que el cas és complicat o per que han estat casos de finals d'any i que no poden ser resoltos ràpidament. La resta d'expedients, un 14% (9 casos) han estat tancat per decisió del ciutadà, és a dir, la persona que demana la intervenció del Defensor es fa enrere o no torna o potser són casos que acaben en mans d'advocats; el 8% (5 expedients) han estat delegats, ja sigui al Síndic de Greuges, a Mediació en el cas de veïns o algun al Defensor del Pueblo; el 9% (6 casos) no han estat admesos per que no eren competència del Defensor.



Aquest gràfic ens mostra la quantitat d'expedients oberts cada mes, durant l'any 2007 no hi ha hagut una estabilitat en el nombre de casos, es comprova que els mesos de gener, març i desembre han estat els que més casos ha atès, al contrari que els mesos d'abril, maig i juny que han estat els que menys.

El Defensor ha atès una mitjana de tres ciutadans/es cada dia de visita i la mitjana de temps invertit en la resolució dels expedients ha estat de tres mesos.

## Expedients per àrees 2007



**Recaptació i Hisenda:** en la majoria de casos, els expedients oberts per aquesta categoria són de reducció de les taxes d'escombraries, multes de zones blaves, recursos a multes, com és habitual, la revisió de l'impost de béns immobles.

**Seguretat i Protecció ciutadana:** només hi ha hagut 3 casos de queixes d'aquest departament, estacionaments, cremades per festa major i actuacions de la policia.

**Servei Municipal d'Abastament d'Aigua:** aquest any 2007 hi ha hagut 2 persones que s'han adreçat a l'Oficina del Defensor de la Ciutadania per fer consultes relacionades amb un títol de propietat d'un pou d'aigua i sobre la instal·lació de comptadors.

**Urbanisme i Planejament:** han estat 3 persones que s'han dirigit al Centre Cívic per demanar visita pel Defensor en temes d'urbanisme, en la majoria de casos eren d'urbanitzacions que demanaven enllumenat o revisió de les obres que s'hi feien.

**Serveis Viaris:** la majoria d'aquests casos són de persones que es queixen de mals estacionaments, neteja a la ciutat.

**Educació:** els dos casos han estat d'ajudes i consulta dels criteris d'entrada a les escoles coincidint amb l'inici del curs.

**Sanitat:** només hi ha hagut un cas de sanitat i era respecte a l'hospital Sant Antoni i les hores de visita.

**Habitatge:** els casos que han demanat consulta al defensor són bàsicament de ajuts o pisos de protecció oficial.

**Serveis Socials:** gairebé tots els casos de Serveis Socials són per poca atenció adreçada a la persona, la majoria demanen ajudes per a ells o familiars.

**Llicències i activitats:** els casos són per obres, fiances d'obres, sorolls en bars o persones que es queixen d'activitats que els molesten.

**Via pública i mobilitat:** bàsicament són casos de transport públic, pilones dels carrers o passos elevats.

**Diversos:** alguns dels casos de diversos poden ser aquells que no s'engloben en cap dels anteriors apartats, poden ser des de correus, mal funcionament, factures del gas, o algun cas de veïns que es deriva a l'equip de Mediació.

**OMIC:** hi ha hagut només un cas, lligat a l'OMIC ja que s'està esperant resultats.