

## Índex

1. Presentació	pàg. 2
2. Organització interna	pàg. 4
3. Activitat duta a terme per l'Oficina	pàg. 7
3.1. Dades estadístiques	pàg. 9
3.2. Altres activitats realitzades pel defensor de la ciutadania	pàg. 12
4. Expedients pendents de l'any 2001	pàg. 14
5. Sinopsi dels expedients oberts durant l'any 2002	pàg. 16
5.1. Queixes	pàg. 16
5.2. Consultes	pàg. 32
ANNEX	
Reglament del defensor de la ciutadania	pàg. 44
Articles i notícies de premsa	pàg. 53

## 1. Presentació

Aquesta memòria correspon al segon any de funcionament del servei del defensor de la ciutadania a Vilanova i la Geltrú. L'any 2002.

Aquest informe té diverses lectures:

Una fa referència al funcionament de la mateixa Oficina de la Defensa de la Ciutadania i serveix per fer un anàlisi crític de com s'han articulat les queixes dels ciutadans davant l'oficina i com s'han anat trenant les solucions.

Una altra. És una eina de primera mà per l'equip de govern i per a tota l'Administració local per comprovar el pols anímic i social de la ciutadania destapant les mancances i els encerts en les ofertes i les decisions polítiques.

Una tercera. Aquest informe evidencia que l'Oficina de la Defensa de la Ciutadania hi és per servir, orientar, assessorar, tramitar i resoldre les queixes dels ciutadans i les ciutadanes.

Quarta. El nombre cada cop més alt d'expedients que s'argumenten en aquestes pàgines posen en clar la força i l'ús de l'Oficina de la Defensa, que actua com a "mediador" i intenta resoldre els conflictes que s'estableixen entre ciutadans i Administració.

Molts dels temes que es comptabilitzen en aquest informe podrien ser qualificats d'excessivament personals o aforats, però per cortesia i sociabilitat, la institució els ha atès escoltant les demandes, aconsellant i derivant els casos a les jurisdiccions corresponents.

Cal ressaltar que la tasca de l'Oficina de la Defensa de la Ciutadania no hauria estat possible sense les actituds, la majoria de vegades positives, tant de la ciutadania com de l'Administració local, davant les contrarietats que motiven conductes o decisions tant dels ciutadans com de l'Ajuntament.

Pere Tapias

Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú

Maig / 2003.

## 2. Organització interna

El defensor de la ciutadania és nomenat en el Ple en una sessió extraordinària el 20 de desembre de 2000 per acord unànim dels membres de la corporació. El 5 de març de 2001, el Ple de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú aprova el Reglament del defensor de la ciutadania i el 18 d'abril de 2001 pren possessió del càrrec. Finalment, l'Oficina inicia la seva tasca el 8 de maig de 2001.

El defensor de la ciutadania està ubicat al Centre Cívic de Sant Joan, i utilitza un despatx del Centre. L'any passat, i fins a l'octubre d'aquest, s'utilitzava i s'ha utilitzat una de les sales, però aquest nou espai és més convenient. Ja que disposa d'una sala d'espera, és més petit i al costat hi ha el despatx de la direcció del centre que té telèfon i ordinador.

L'horari de visites del Defensor de la Ciutadania era els dimarts, però a partir del dia 27 de setembre de 2002 es va passar als divendres d'11 a 13 h, excepte l'últim divendres de mes que és de 17 a 19 h. Tot i que se segueix mantenint una certa flexibilitat per poder atendre tothom. El telèfon de contacte del defensor és el mateix que el del Centre Cívic. Des del mes de juny de 2001, el defensor de la ciutadania té adreça de correu electrònic, però segueix sent un sistema poc utilitzat pels ciutadans i ciutadanes (en els 2 anys, tan sols 3 persones s'han dirigit al defensor de la ciutadania a través d'aquest mètode).

Per connectar amb el defensor de la ciutadania es pot fer de tres maneres: adreçant-se personalment al Centre Cívic de Sant Joan, telefonant al mateix telèfon del Centre o mitjançant el citat correu electrònic. La primera demanda és rebuda per la persona de suport del

defensor, que és l'encarregada de recollir les dades personals i el tema a tractar donant-los hora de visita. Cal dir que molta gent no vol exposar el seu cas a aquesta persona però s'insisteix, per tal de no citar a gent, el tema del qual vol tractar no pot ser atès pel defensor per no ser de la seva competència. Aquesta primera persona, de contacte ha de filtrar els temes per tal de no fer perdre el temps a cap de les dues bandes. Perquè, per exemple, hi ha un nombre important de ciutadans/es que es queixen de problemes entre propietaris i llogaters i aquest no és un tema en el qual el defensor pugui actuar.

A la visita, en el cas que sigui únicament una consulta, s'intenta respondre al mateix moment, i si no és possible s'intenta respondre en el mínim temps. En el cas d'una queixa, el defensor de la ciutadania s'adreça per correu o telefònicament a qui correspon i en el moment en què hi ha resposta, es torna a convocar el/la ciutadà/na i se li exposa la resolució rebuda.

El/la ciutadà/na que es dirigeix al defensor de la ciutadania ha de presentar un escrit on consti que demana l'actuació, ajuda o mediació del defensor en el tema que li preocupa o que ha de resoldre. És en aquest moment, quan se sol·licita aquest escrit, que molta gent no torna a venir a l'Oficina. Passat un temps prudencial es reclama per telèfon aquest escrit però la persona ja no vol tornar.

El mes de setembre del 2002 es va publicar a la premsa de la ciutat el següent escrit:

“L'Oficina del Defensor de la Ciutadania posa en coneixement de tots aquells estudiants a partir de tercer curs de la Llicenciatura en Dret, que restem a la seva

disposició per a fer un intercanvi d'opinions i criteris sobre ús i procediment de la mediació en la nostra oficina.”

I a partir del mes d'octubre, una vilanovina estudiant de Dret està present en les entrevistes que té el Defensor de la Ciutadania amb els ciutadans que vénen a l'Oficina. En totes les entrevistes es presenta aquesta estudiant a la persona que fa la demanda i és aquesta la que decideix si es queda o no al despatx.

### **3. Activitat duta a terme per l'Oficina**

L'any passat es van valorar els tipus de casos que arribaven a l'Oficina i es van distribuir en dos grans grups: les consultes i les queixes. Aquest any 2002 em continuat amb aquest criteri.

#### Consultes:

Sistema que el ciutadà té per buscar informació i assessorament sobre el tema que el preocupa.

#### Queixes:

Forma en què el ciutadà es manifesta quan no està conforme amb alguna actuació de l'Administració.

Per tramitar les consultes, el defensor es posa en contacte amb l'Administració, per correu o telefònicament, sempre que el tema és del seu àmbit o amb altres estaments quan és necessari poder donar un millor assessorament al ciutadà/na, com serien el Síndic de Greuges, el Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya o el Defensor del Pueblo. Per tant, l'activitat de l'Oficina té un paper important d'assessorament i intenta en tot moment donar resposta als dubtes dels ciutadans i ciutadanes que volen utilitzar aquest servei.

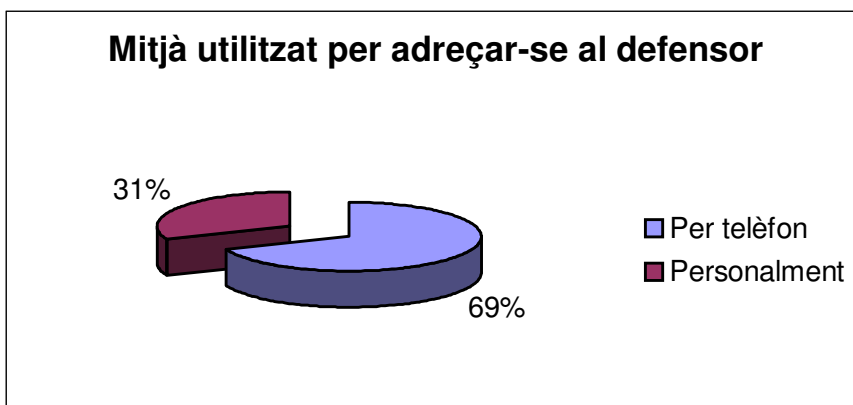
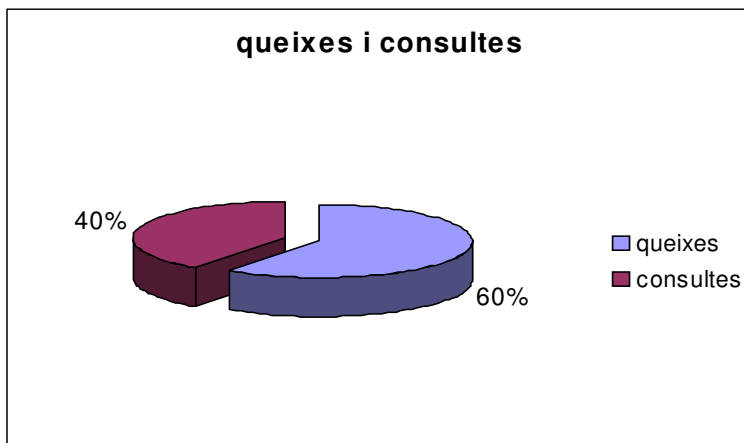
Per tramitar les queixes, els passos a realitzar poden ser dos depenent de l'actuació prèvia del ciutadà/na. Si la persona que fa la queixa no l'ha tramitat en primera instància a l'Administració, des de l'Oficina se li comunica que cal que faci aquest pas previ abans que el Defensor pugui fer una actuació directa, tal com marca el Reglament del Defensor de la Ciutadania. D'altra banda, si la persona que fa la queixa ja ha fet aquest

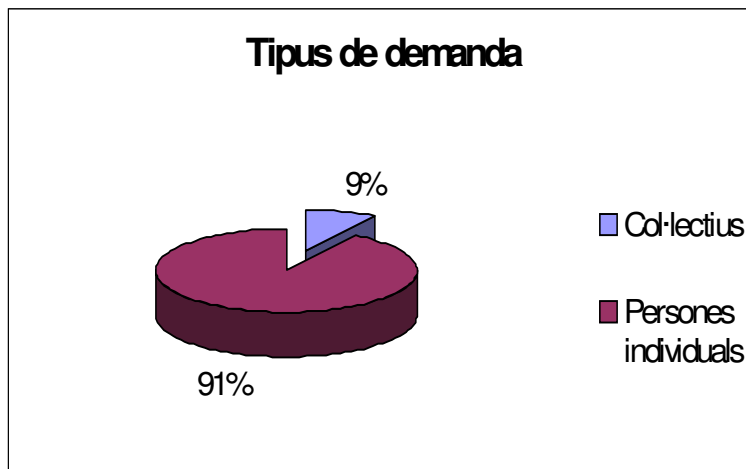
pas per l'Administració i no ha rebut resposta o aquesta no ha estat del seu convenciment, és quan el Defensor fa una actuació adient al cas en què demana informació a la regidoria o al servei al qual pertany la queixa.

### 3.1 Dades estadístiques

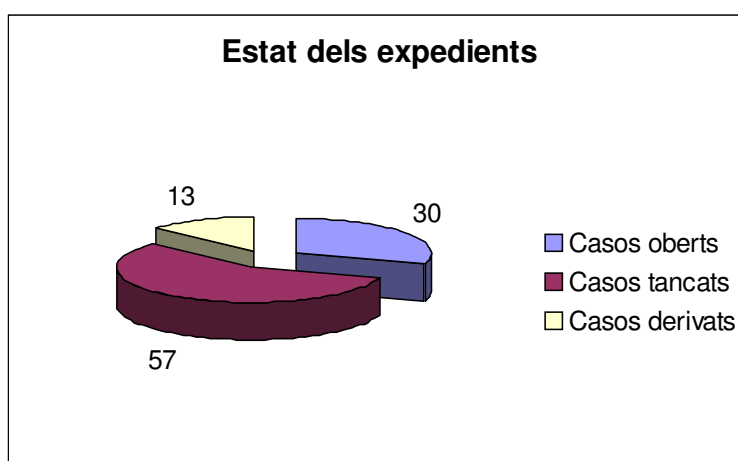
Aquesta memòria s'inicia l'1 de gener i finalitza el 31 de desembre de 2002.

S'han obert un total de 100 expedients (l'any passat en van ser 65), els quals estan dividits en els dos grups esmentats anteriorment, consultes i queixes. En nombre real s'han atès 40 consultes i 60 queixes, que són individuals o col·lectives.

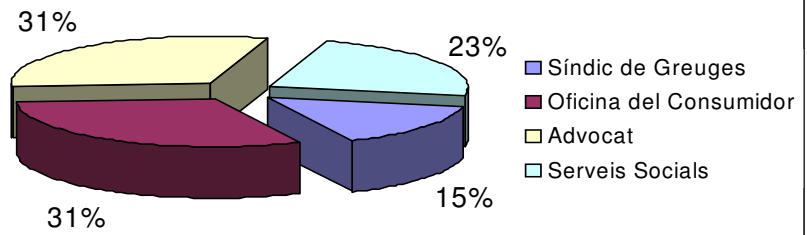




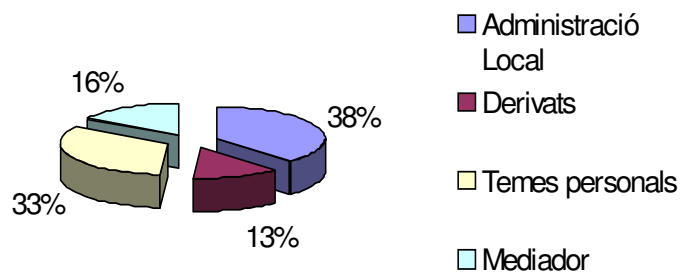
Dels 100 expedients oberts durant l'any 2002, 30 casos continuen oberts, pendents de resolució, 13 han estat derivats a altres estaments (2 al Síndic de Greuges, 3 a Serveis Socials, 4 a advocats i 4 a l'Oficina del Consumidor) i la resta, 57, estan tancats. Hi ha 10 casos que no s'han presentat a l'Oficina que queden inclosos en els tancats.



### queixes derivades a altres estaments



### Tipologia de les consultes



## 3.2 Altres activitats realitzades pel Defensor de la Ciutadania

Durant l'any 2002, el Defensor de la Ciutadania ha assistit a diversos actes i ha fet diferents actuacions en relació amb el càrrec.

- **Xerrada col·loqui**, el 21 de febrer de 2002 a Vilanova i la Geltrú.  
Xerrada amb col·loqui, al local de Convergència i Unió de Vilanova i la Geltrú, sobre el tema del Defensor de la Ciutadania.
  
- **Xerrada a l'Institut Joaquim Mir de Vilanova i la Geltrú**, el 20 de març de 2002.  
Xerrada: La participació ciutadana: el paper del Defensor de la Ciutadania, dirigida als alumnes de batxillerat del centre. Aquesta xerrada estava inclosa dins del 4t cicle de conferències agrupades sota el nom L'esperó de la cultura, que es realitza cada any per parlar de temes d'actualitat o que es consideren interessants per als alumnes, a càrrec de personatges significatius de la vida local.
  
- **Trobada de Defensors i Síndics**, el 9 d'abril de 2002 a Girona.  
Creació del Fòrum de Síndics i Defensors Locals amb tres finalitats: obert a la participació de tots els defensors per debatre la professió, interconsultar casos i establir "jurisprudència" de tot el que passa.
  
- **Festa solidària Un dia per a l'esperança**, el 28 d'abril de 2002 a Vilanova i la Geltrú.  
Lectura d'un manifest, llegit alhora en 42 ciutats de tot l'Estat, en la festa solidària Un dia per a l'esperança, organitzada per Intermón

Oxfam, per tal d'involucrar la societat en la realitat que viuen els pobles menys afavorits.

- **Taula rodona**, el 19 de juny de 2002 a Figueres.

Trobada de quatre síndics i defensors de la Ciutadania per parlar sobre el paper del Defensor de la Ciutadania al Col·legi d'Advocats de Figueres.

- **Reunió amb un grup de veïns del barri de la Geltrú**, 18 de desembre de 2002.

Aquesta reunió es va fer per tal de trobar un camí de diàleg entre l'Associació de Veïns de la Geltrú i un grup de veïns disconformes amb la reurbanització del barri.

- **Col·laboració amb la pàgina web d'Intermón Oxfam.**

Publicació d'un escrit amb una fotografia a la pàgina web d'Intermón Oxfam recolzant la Campanya Comerç amb Justícia.

## 4. Expedients pendents de l'any 2001

En la [Memòria 2001](#) van quedar oberts un total de 20 expedients. Al llarg de l'any 2002 s'han anat solucionant, però han quedat 3 expedients pendents de resolució. Aquests són:

### Queixa 019/01

**Demanda:** el senyor V.F.B. s'adreça al Defensor per queixar-se de la manca de cartells de nomenclatura dels carrers de la ciutat ja que opina que no estan ben senyalitzats.

**Tràmit:** se li demana que porti per escrit la sol·licitud i, si pot ser, amb el suport en signatures de diferents veïns. S'ha obert expedient d'ofici.

**Estat de l'expedient:** obert en espera que el ciutadà presenti la sol·licitud.

### Queixa 026/01

**Demanda:** la senyora Ll.O.V. presenta una queixa per un conflicte immobiliari.

**Tràmit:** el Defensor de la Ciutadania, després de diverses visites, demana informació del cas a Secretaria. La ciutadana continua sense estar-hi d'acord i demana hora periòdicament per anar fent queixes al voltant del mateix tema.

**Estat de l'expedient:** obert.

### **Consulta 042/01**

**Demanda:** el senyor J.A.S. sol·licita consulta amb el Defensor de la Ciutadania per veure si el pot ajudar a aclarir un tema d'un immoble de la seva propietat que ha de rectificar a càrrec seu, la seva disconformitat es basa en el fet que la rectificació a d'anar a càrrec de l'empresa que li va vendre l'immoble.

**Tràmit:** el Defensor demana informació a la Regidoria d'Acció Territorial i a l'empresa constructora.

**Estat de l'expedient:** obert.

## 5.Sinopsi dels expedients oberts durant l'any 2002

### 5.1.Queixes

#### Queixa 003/02

**Demanda:** la senyora D.C. es queixa perquè una empresa de construcció ha impossibilitat l'ús d'una cabina telefònica.

**Tràmit:** truquem a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i ens comuniquen que enviaran un inspector per tal que l'empresa deixi lliure la cabina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

#### Queixa 004/02

**Demanda:** la senyora G.A.L. es queixa de que uns veïns tiren brossa i objectes a la seva finca.

**Tràmit:** la senyora posa una denúncia a la Policia Local i, en posterior visita, ens comunica que ja no li tiren res.

**Estat de l'expedient:** tancat.

#### Queixa 006/02

**Demanda:** el senyor M.S.V. s'adreça per queixar-se que fa dies que té el telèfon espatllat i Telefónica li ha comunicat que li arreglaria però no ho han fet.

**Tràmit:** es deriva a l'Oficina del Consumidor.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 008/02

**Demanda:** el senyor A.A.O. es queixa de l'atenció telefònica rebuda per part de la Seguretat Social. Comenta que ha trucat moltes vegades però mai l'han atès.

**Tràmit:** s'aconsella que aconseguixi més signatures per tenir més força.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 009/02

**Demanda:** la senyora E.G.M. es queixa que l'empresa dels autobusos que fan el tram entre Vilanova i Vilafranca, no especifica recorregut ni parades.

**Tràmit:** es contacte amb la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i se'ns comunica, per escrit, l'horari i parades d'aquest servei. S'informa a la senyora E.G.M.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 010/02

**Demanda:** el senyor J.A.L., com a representant de la comunitat de veïns, es queixa per la futura instal·lació d'un transformador a prop del seu domicili, i demana a l'Ajuntament que neguin a l'empresa la seva instal·lació.

**Tràmit:** es contacte telefònicament amb l'Àrea d'Acció Territorial i se'ns comunica, per escrit, que no hi ha motiu per denegar la sol·licitud de l'empresa per a instal·lar el transformador. Es comunica la resposta al senyor J.A.L.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 011/02

**Demanda:** la senyora M.T.A. es queixa del funcionament del repartiment del butà.

**Tràmit:** es deriva el cas a l'Oficina del Consumidor.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 012/02

**Demanda:** el senyor A.M.F. es queixa que, a causa d'un error en la declaració d'Hisenda, ha de pagar una multa.

**Tràmit:** es deriva el cas al Síndic de Greuges.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 013/02

**Demanda:** el senyor J.A.B. es queixa que a Vilanova hi ha poca informació sobre vins.

**Tràmit:** no és competència.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 015/02

**Demanda:** el senyor M.R.M. i un grup nombrós de veïns, es queixen del mal estat de les voreres.

**Tràmit:** s'escriu a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge demanant informació sobre el tema i sol·licitant que es rebi una comissió d'aquest veïns per trobar una solució.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 016/02

**Demanda:** la senyora P.C.B. presenta una queixa per què les obres del pis veí han deixat sense paret la seva vivenda.

**Tràmit:** s'aconsella que presenti una instància a l'Ajuntament exposant el cas, esperi resposta i després es dirigeixi a un advocat o ens torni a consultar.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 020/02

**Demanda:** la senyora M.F.N. s'adreça al Defensor per queixar-se del mal estat de la instal·lació telefònica.

**Tràmit:** es parla amb Telefònica però no aclarim res. Es parla amb l'Ajuntament però declara que no és de la seva competència.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 021/02

**Demanda:** el senyor F.R.G. s'adreça al Defensor per queixar-se dels estacionaments al pas de vianants.

**Tràmit:** es contacte amb la Policia Municipal i comuniquem la resposta al senyor F.R.G.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 022/02

**Demanda:** el senyor R.L.M. vol saber els drets que té el propietari del pis per fer-lo fora d'aquest.

**Tràmit:** No és competència d'aquesta Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 024/02

**Demanda:** la senyora J.M. es queixa del mal estat del pis veí.

**Tràmit:** es fa escrit a l'Àrea d'Acció Territorial, Secció Habitatge, sol·licitant informació del cas.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 026/02

**Demanda:** la senyora M.S.R. es queixa que les rampes del carrer per a minusvàlids, perjudiquen a la resta de vianants.

**Tràmit:** sol·licitem informació a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i se'ns comunica que ho resoldran. Es comunica a la senyora M.S.R. Estem a l'espera.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 028/02

**Demanda:** la senyora M.B.R. es queixa que el veí li tapa el pati de llums. A presentat instància a l'Ajuntament però no ha rebut resposta.

**Tràmit:** Es demana intervenció per escrit a la senyora M.B.R. Passats 2 mesos sense notícies de la senyora, es dóna el cas per tancat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 029/01

**Demanda:** el senyor B.W.W. no vol posar el tendal a la terrassa com la resta dels veïns.

**Tràmit:** es demana còpia de l'Acta de Reunió de Propietaris on es decidirà si hi intervé un advocat. S'escriu a l'Àrea d'Acció Territorial. Els veïns decideixen contractar un advocat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 033/02

**Demanda:** la senyora M.L. es queixa de l'excessiva taxa d'escombraries que li toca pagar pel seu establiment.

**Tràmit:** es contacte amb la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i ens comuniquen que li retornaran els diners que li havien cobrat de més i li faran un descompte per als propers cobraments. Ho comuniquem a la senyora M.L.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 034/02

**Demanda:** el senyor X.A.R. propietari d'una botiga de CD, presenta una queixa per la venda il·legal de CD a la rambla Principal.

**Tràmit:** es consulta al Síndic de Greuges i comuniquem al senyor que no hi ha cap llei que reguli aquest delicte, ja que no té precedents. L'única cosa que pot fer la Policia Local és requisar els CD.

**Estat de l'expedient:** tancat

### Queixa 035/02

**Demanda:** el senyor G.P.U. es queixa dels sorolls que ocasionen els actes que es fan a la plaça de la Vila.

**Tràmit:** es fa una reunió amb la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i s'acorda que es pendran mesures oportunes. Es comunica al senyor G.P.U. i, passat un temps, el mateix senyor ens informa que el problema ja està solucionat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 037/02

**Demanda:** el senyor J.M.M. es queixa sobre l'expedient sancionador que li han obert des de l'Ajuntament per una infracció urbanística.

**Tràmit:** es comunica al senyor que en tot procediment hi ha un període d'al·legacions, passat el qual ja no hi ha possibilitat de reclamació. En el seu cas, aquest període ja ha passat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 038/02

**Demanda:** el senyor J.B.B., membre del Col·lectiu Tot Comerç, es queixa que no s'ha reduït l'IAE.

**Tràmit:** efectuada la reclamació, les dues parts arriben a un acord.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 039/02

**Demanda:** el senyor J.O.B. es queixa de l'impost de circulació.

**Tràmit:** el senyor no assisteix.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 040/02

**Demanda:** la senyora A.V.R. sol·licita visita amb el Defensor de la Ciutadania per presentar una queixa pel tracte rebut per part del senyor Alcalde de la ciutat.

**Tràmit:** es parla amb el senyor Alcalde i aquest es compromet a rebre a la senyora. Ho comuniquem a la senyora A.V.R.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 042/02

**Demanda:** el senyor T.V.R. es queixa de la reurbanització del barri de la Geltrú.

**Tràmit:** es convoca una reunió amb alguns veïns de la Geltrú i el senyor T.V.R., l'absència de l'AV ens posa en evidència la manca de coordinació del veïnat. Es traslladen les queixes a l'Ajuntament i ens informen que s'havia fet una visita personal als veïns i molts d'ells estaven d'acord amb la reurbanització.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 043/02

**Demanda:** Coincideix amb el cas 029/02

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 044/02

**Demanda:** el senyor J.S.C. es queixa de la lliure circulació de les bicicletes per les zones peatonals. També presenta queixa pel mal estat de les voreres.

**Tràmit:** es contacte amb la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i ens comuniquen que des de la Regidoria aposten per una didàctica de compartir passeig entre vianants i bicicletes.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 046/02

**Demanda:** la senyora O.M. es queixa de la Seguretat Social i l'hospital Sant Camil.

**Tràmit:** no és competència.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 047/02

**Demanda:** el senyor R.T. presenta una queixa al Defensor de la Ciutadania pel transport escolar de Canyelles.

**Tràmit:** no és competència.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 051/02

**Demanda:** el senyor C.M.U. es queixa que Correus no reparteix a la zona on viu.

**Tràmit:** el senyor no assisteix.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 052/02

**Demanda:** la senyora N.C. expressa la seva queixa al Defensor de la Ciutadania pel tracte rebut per part d'una policia local.

**Tràmit:** la ciutadana no assisteix.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 056/02

**Demanda:** la senyora M.P. es queixa dels sorolls que fan a l'entitat El Foment Vilanoví.

**Tràmit:** s'exposa el tema al president de l'entitat i ens comuniquen que la situació quedarà solventada amb el trasllat a la seu de l'entitat en properes dates. Es comunica la resposta a la senyora M.P.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 059/02

**Demanda:** el senyor A.P.R. es queixa que l'Ajuntament li ha embargat la seva pensió perquè a que no paga un gual.

**Tràmit:** s'escriu al Servei Municipal de Recaptació, demanant informació. Ens comuniquen que el senyor A.P.R. no havia presentat cap

queixa a aquest servei. S'informa al demandant. Es convoca una reunió entre el senyor A.P.R., el Defensor de la Ciutadania i el responsable del Servei Municipal de Recaptació i s'arriba a l'acord que el senyor A.P.R. pagarà els rebuts pendents però sense recàrrecs ni interessos.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 066/02

**Demanda:** la senyora P.A.O. es queixa del pagament que ha de fer per les obres, en fer un carrer peatonal. La quantitat que li reclamen no és la que li havien dit al principi.

**Tràmit:** s'escriu a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge. Passen els dies i la Sra. ja no està interessada en la demanda.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 067/02

**Demanda:** la senyora M.J.S., en representació de la Comunitat de Veïns, ens comunica que les mides del pàrquing de la comunitat no compleixen l'Ordenança Municipal. Van presentar escrit a l'Ajuntament i no han obtingut resposta.

**Tràmit:** es comunica el què a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i se'ns comunica que si hi ha hagut resposta. La senyora M.J.S. no ens informa d'aquesta resposta i no es torna a posar en contacte amb aquesta Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat

### Queixa 068/02

**Demanda:** la senyora L.O.V. es queixa de l'ímpost de béns immobles.

**Tràmit:** és un tema de caire personal.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 069/02

**Demanda:** el senyor J.B. s'adreça al Defensor de la Ciutadania per queixar-se que ha pujat el preu del pis.

**Tràmit:** és un tema de dret privat. No és competència.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 070/02

**Demanda:** la ciutadana E.E. s'adreça al Defensor de la Ciutadania per queixar-se que l'Ajuntament li reclama una plusvàlua a causa de l'herència que ha rebut del seu marit que ha mort.

**Tràmit:** se li comunica que ha de pagar per llei.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 074/02

**Demanda:** la senyora E.O.F. es queixa dels desperfectes que ocasiona al carrer on ella viu, un camió del supermercat.

**Tràmit:** exposem el cas a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge. Ens responen que s'han posat en contacte amb el responsable de l'establiment per tal que efectuïn les operacions de càrrega i descàrrega

amb vehicles més petits i en horaris que no causin perjudici al veïnat, també s'ha creat una zona de càrrega i descàrrega en un altre carrer però ha resultat una zona no útil. I que en la reunió de la Ponència tècnica de circulació es va acordar convocar formalment al responsable de l'establiment i comunicar-li que la descàrrega no la podrà efectuar pel carrer on viu la senyora E.O.F. La Regidoria queda a l'espera de mantenir aquesta entrevista. Es comunica per escrit a la senyora E.O.F.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 077/02

**Demanda:** la senyora N.P.G., en nom de la Comunitat de Propietaris de l'aparcament del carrer on resideixen, es queixa de la taxa d'escombraries, ja que no generen residus.

**Tràmit:** es comunica el tema a la Regidoria d'Hisenda i d'Organització i Sistemes. S'espera resposta.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 080/02

**Demanda:** la senyora P.P. es queixa de la manca de transports públics i del soroll de cotxes al carrer.

**Tràmit:** es trasllada la queixa a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 085/02

**Demanda:** la senyora R.T. es queixa de l'escola on han inscrit la seva néta.

**Tràmit:** es comunica el fet al Síndic de Greuges i se'ns informa que no hi ha res irregular en el cas. La senyora R.T. no està conforme amb la resposta i es fa escrit al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de Madrid. S'espera resposta.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 087/02

**Demanda:** la senyora A.B.M. es queixa de l'ajuda rebuda des de Serveis Socials.

**Tràmit:** no es presenta a l'Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 088/02

**Demanda:** la senyora J.M.B. es queixa del mal estat del cementiri.

**Tràmit:** ens posem en contacte amb la Funerària i ens comuniquen, per telèfon, que s'encarregaran de posar-ho correctament.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixa 090/02

**Demanda:** la senyora M.L.O. es queixa que a les 8 del matí, han trucat a casa seva i li han preguntat si un vehicle era seu.

**Tràmit:** es demana escrit a la senyora en el qual exposi el problema i on demani la intervenció del Defensor de la Ciutadania.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 091/02

**Demanda:** la senyora P.G.E. es queixa que els camions han causat desperfectes a la façana de la seva vivenda.

**Tràmit:** es comunica el problema a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge demanant la seva intervenció per investigar i solucionar el problema.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 094/02

**Demanda:** el senyor A.R.S. es queixa de l'impost que l'Ajuntament li reclama per la urbanització del Fondo Somella, ja que la seva pensió és baixa i és una finca rústica.

**Tràmit:** s'escriu a l'Àrea d'Acció Territorial demanat la quantitat exacte a pagar per, posteriorment, demanar el no pagament.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 095/02

**Demanda:** el senyor R.B.G. es queixa que li reclamen l'ímpost de circulació d'un cotxe que havia donat de baixa.

**Tràmit:** es demana que presenti la documentació que ho acredita.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Queixa 099/02

**Demanda:** la senyora M.C. s'adreça al Defensor de la Ciutadania i es queixa que l'Ajuntament li reclama l'ímpost de circulació d'un cotxe que li van robar i havia donat de baixa.

**Tràmit:** el Defensor aconsella que parli amb un advocat d'ofici.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Queixes 053/02-057/02-058/02-061/02-063/02-076/02-100/02

**Demanda:** els senyors C.R.C., J.M.L.C., A.M.T., J.L.B.G., A.M.S., F.M. i G.P. es queixen, per separat, de l'excessiva quantitat que els han cobrat en els rebuts de l'aigua.

**Tràmit:** es comunica els diferents casos al Servei d'Abastament Municipal d'Aigua de Vilanova. S'espera resposta.

**Estat de l'expedient:** obert.

## 5.2.Consultes

### Consulta 001/02

**Demanda:** la senyora S.E.B. vol saber si pot haver-hi algun acord perquè pugui aparcar el seu vehicle davant del seu domicili.

**Tràmit:** se li comunica que no pot privar d'aquest benefici a la resta de ciutadans.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 002/02

**Demanda:** la senyora M.B.F. fa una consulta sobre un tema testamentari personal.

**Tràmit:** no és competència d'aquesta Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 005/02

**Demanda:** el senyor S.C.G. vol conèixer la legislació urbanística.

**Tràmit:** s'informa al senyor sobre el tema.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 007/02

**Demanda:** al senyor A.P.C. li reclamen la contribució d'un terreny de la seva propietat que no és edificable.

**Tràmit:** no assisteix a l'Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 014/02

**Demanda:** el senyor J.A.B., en nom de l'Associació de Veïns, no sap a qui s'ha de dirigir per resoldre el problema de pagament d'una quota per unes obres del clavegueram, ja que un veí no vol pagar.

**Tràmit:** se'ns comunica que, finalment, el veí ha pagat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 017/02

**Demanda:** la senyora A.N.M. té una consulta sobre la comunitat de propietaris.

**Tràmit:** no és competència d'aquesta Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 018/02

**Demanda:** el senyor J.G.C. fa una consulta sobre una llar residència on ell està internat.

**Tràmit:** es deriva el cas a Serveis Socials, ja que aquest senyor està seguint un tractament per a malalts mentals.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 019/02

**Demanda:** la senyora A.G.C. del Col·lectiu Cimazul, fa una consulta sobre els estatuts d'aquesta associació.

**Tràmit:** s'assessora sobre el tema.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 023/02

**Demanda:** la senyora M.P.M. ens consulta sobre una factura del gas.

**Tràmit:** es deriva el cas a la Oficina del Consumidor.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 025/02

**Demanda:** la senyora B.B.R. ens consulta sobre un tema de lloguer.

**Tràmit:** s'aconsella que no es mogui del pis. S'esperen novetats.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 027/02

**Demanda:** el senyor S.B.M. té un dubte en una factura d'una avaria de Fecsa.

**Tràmit:** es deriva a la Oficina del Consumidor.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 030/02

**Demanda:** la senyora G.C.S. consulta sobre un accident en una fruiteria.

**Tràmit:** la senyora no es presenta.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 031/02

**Demanda:** la senyora M.S.C. té un problema amb un terreny que no té entrada ni sortida.

**Tràmit:** s'aconsella que presenti una instància a l'Ajuntament, adjuntant plànol i escriptura de la propietat. S'espera resposta per part de la senyora M.S.C.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 032/02

**Demanda:** el senyor C.A.A. consulta sobre el projecte de reurbanització del barri de la Geltrú.

**Tràmit:** es convoca una reunió amb alguns veïns de la Geltrú i el senyor T.V.R., l'absència de l'AV ens posa en evidència la manca de coordinació del veïnat. Es traslladen les queixes a l'Ajuntament i ens informen que s'havia fet una visita personal als veïns i molts d'ells estaven d'acord amb la reurbanització.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 041/02

**Demanda:** el senyor J.M. fa una consulta sobre la custòdia i manteniment de la seva filla.

**Tràmit:** es deriva el tema al Síndic de Greuges.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 045/02

**Demanda:** el senyor J.A. es presenta a l'Oficina per saber si es pot negar a ser el president de la Comunitat de Propietaris.

**Tràmit:** es consulta la Llei. Es comunica al senyor J.A. que és obligatori durant el període d'1 any.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 048/02

**Demanda:** el senyor L.R.D. vol saber si és legal que no li tramitin el permís de circulació si no paga abans una multa que té pendent.

**Tràmit:** es consulta la Llei i es comunica al senyor L.R.D. que no és legal.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 049/02

**Demanda:** el senyor J.V. vol assessorament per si poden posar un ascensor en una vivenda, si hi ha un veí que s'hi oposa.

**Tràmit:** es un cas de dret privat, no és competència d'aquesta Oficina. Es deriva el cas a un advocat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 054/02

**Demanda:** la senyora A.C.M. s'adreça al Defensor de la Ciutadania per fer una consulta sobre el pagament de la contribució.

**Tràmit:** ens posem en contacte, telefònicament, amb la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i ens informen que la tardança de regulació en el impost de la finca d'aquesta senyora és deguda a un error, la senyora s'ha de dirigir al Departament de Contribució amb les escriptures per tal que se li solucioni l'error. Es comunica la resposta a la senyora A.C.M.

**Estat de l'expedient:** obert, en espera del correcte cobrament de la contribució.

### Consulta 055/02

**Demanda:** el senyor X.G.S. vol assessorar-se sobre l'Ordenança Municipal del Soroll.

**Tràmit:** es consulta l'Ordenança Municipal i es comprova que hi ha un buit legal en aquest tema. S'informa al senyor X.G.S.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 060/02

**Demanda:** el senyor J.R.M.S., com a president de l'associació Ciutadans Defensors del Casc Antic de Vilanova i la Geltrú, ens demana assessorament ja que l'Ajuntament els ha negat la participació com a associació.

**Tràmit:** s'exposa el cas a l'Alcaldia, se'ns comunica que poden participar en orgues consultius de la participació ciutadana. Ho comuniquem a l'associació.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 062/02

**Demanda:** la ciutadana D.C.S. ens consulta sobre uns deutes de l'Impost sobre Béns Immobles corresponents a la seva finca.

**Tràmit:** es contacte amb el Servei Municipal de Recaptació que desestima les al·legacions de la senyora D.C.S. i conclou que ha de pagar els deutes.

**Estat de l'expedient:** tancat

### Consulta 064/02

**Demanda:** la senyora C.C. ha posat una denúncia per l'ocupació, en fer obres dels veïns, de la casa del costat. Però li han dit que no es pot fer res.

**Tràmit:** es demana documentació sobre el tema: contenciós amb el promotor de la finca... Passats 3 mesos des de la primera entrevista i veient que la senyora C.C. no es torna a personar a l'Oficina, donem el cas per tancat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 065/02

**Demanda:** la senyora E.R.M. necessita ajuda perquè diu que ha de pagar una multa perquè el seu fill va cremar un contenidor.

**Tràmit:** no es presenta a l'Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 071/02

**Demanda:** el senyor J.F.P. consulta al Defensor de la Ciutadania sobre un pleit que té pendent amb l'Ajuntament, provocat per una denúncia que va posar el senyor a causa d'una caiguda que va patir la seva esposa en un carrer de Vilanova i la Geltrú.

**Tràmit:** s'assessora al senyor sobre els passos que pot seguir. Estem a l'espera de la resposta que dóna la Regidoria de Via Pública i Habitatge a aquest senyor.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 072/02

**Demanda:** el senyor M.B. consulta què pot fer perquè ha demanat tancaments a la plaça on viu per què no hi puguin entrar cotxes.

**Tràmit:** es parla del tema amb el cap de la Policia Local. S'escriu a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge, esperem resposta.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 073/02

**Demanda:** el senyor R.S.P. sol·licita la nostra mediació per a la resolució de la Regidoria de Règim Intern, ja que ha de pagar un deute per l'aprofitament del carrer amb taules i cadires del seu establiment. Demana pagar el deute a terminis.

**Tràmit:** s'exposa el cas a la Regidoria de Règim Intern. Ens comuniquen que el senyor no havia sol·licitant aquest tipus de pagament, però l'accepten. Ho comuniquem al senyor R.S.P.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 075/02

**Demanda:** el senyor J.M. sol·licita la nostra ajuda perquè el Servei de Recaptació li reclama un rebut de l'IBI del seu pis i ell no se'n vol fer càrrec.

**Tràmit:** es consulta la Llei, i es comunica al senyor J.M. que ha de pagar aquest rebut.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 079/02

**Demanda:** el senyor J.F.C. s'adreça al Defensor de la Ciutadania per demanar ajuda ja que ha presentat diverses instàncies a l'Ajuntament, perquè s'acumula aigua davant del seu domicili.

**Tràmit:** s'escriu a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge i ens comuniquen que està previst fer obres l'any 2003. Es demana que es concretin les dates d'aquestes obres. S'espera resposta.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 081/02

**Demanda:** la senyora C.M.H. demana ajuda perquè li han denegat una ajuda per al seu marit que està paraplègic.

**Tràmit:** la senyora no es presenta a l'Oficina.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 082/02

**Demanda:** la senyora M.R.D.G. vol saber què pot fer per posar el comptador de l'aigua, ja que la Comunitat de Veïns es nega a fer-ho.

**Tràmit:** s'informa a la senyora M.R.D.G. sobre un nou servei que dona la companyia d'aigua. S'esperen notícies de la senyora.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 083/02

**Demanda:** la senyora C.A. ens demana ajuda per què ha de cancel·lar un compte corrent de la seva mare.

**Tràmit:** el cas no és competència del Defensor de la Ciutadania, però se l'assessora.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 086/02

**Demanda:** el senyor D.T.I. ens consulta què ha de fer perquè li reclamen un rebut de la contribució que diu que ja ha pagat però no en té el justificant.

**Tràmit:** s'aconsella que presenti instància a l'Ajuntament. Ens comunica personalment que el tema ja està resolt.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 089/02

**Demanda:** la senyora M.F.G. va patir una caiguda al carrer i demana responsabilitats i ajudes.

**Tràmit:** s'exposa el cas a Serveis Jurídics i ens informen que se li va concedir un servei d'ajuda domiciliària per ajudar-la i que es podrà resoldre l'expedient quan tinguin un informe de la Policia Local i la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge sobre els fets objecte de reclamació. Es comunica la resposta a la senyora M.F.G.

**Estat de l'expedient:** obert.

### Consulta 092/02

**Demanda:** el senyor V.F. ens comenta que l'assegurança no li cobreix unes avaries a la seva vivenda.

**Tràmit:** no és competència d'aquesta Oficina ja que és un tema de dret privat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 093/02

**Demanda:** la senyora N.C.R. demana ajut per a un nebot seu amb problemes psicològics.

**Tràmits:** es deriva el cas a Serveis Socials.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 096/02

**Demanda:** la senyora L.A. ens demana ajuda per un cas de Benestar Social.

**Tràmit:** es deriva el cas a Serveis Socials.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 097/02

**Demanda:** el senyor M.M. fa una consulta sobre un contracte privat.

**Tràmit:** no és competència del Defensor de la Ciutadania.

**Estat de l'expedient:** tancat.

### Consulta 098/02

**Demanda:** el senyor J.M.G. vol conèixer quins són els drets que té sobre el seu patrimoni.

**Tràmit:** no és competència d'aquesta Oficina. Es deriva a un advocat.

**Estat de l'expedient:** tancat.

## ANNEX

### Reglament del Defensor de la Ciutadania

#### INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va aprovar el [Reglament de participació ciutadana](#) amb la voluntat i l'objectiu de fer públic el seu compromís amb la participació de la ciutadania en tot allò que és públic i que afecta la ciutat.

Aquest compromís no solament fa referència als temes que des de l'Administració afecten la ciutat i els seus ciutadans i ciutadanes, sinó que també implica la mateixa institució municipal i el seu funcionament.

En una realitat cada cop més complexa, els ciutadans i les ciutadanes es dirigeixen a l'Administració amb desconfiança i un dels objectius de la figura del Defensor/a de la Ciutadania és restablir aquesta possible pèrdua de confiança. Per aquest motiu, la figura del **Defensor/a de la Ciutadania** té una rellevància especial, perquè investiga els assumptes que se li presenten de l'actuació de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. El dia 5 de març de 2001, el Ple d'aquest Ajuntament ha aprovat el **Reglament del Defensor de la Ciutadania**, que podeu consultar a continuació.

## **NORMATIVA LEGAL**

Art. 1. D'acord amb el que s'estableix en la legislació vigent i en l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia, l'Ajuntament té la facultat de crear la figura del Defensor/a de la Ciutadania.

Art. 2. Aquest reglament del Defensor/a de la Ciutadania desenvolupa el títol VI del Reglament de participació ciutadana.

### **Art. 3. Definició del Defensor/a de la Ciutadania**

3.1. El Defensor/a de la Ciutadania és una institució que té per objectiu defensar els drets dels ciutadans i de les ciutadanes de Vilanova i la Geltrú en totes aquelles actuacions de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, investiga els assumptes que se li presenten de l'actuació de l'Administració municipal, dels seus organismes dependents. També podrà actuar, si ho creu convenient, d'ofici.

3.2. El Defensor/a de la Ciutadania compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, tot garantint la confidencialitat i la qualitat de la seva tasca. Investiga i resol els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

3.3. L'Administració municipal i, en general, tots els organismes i les empreses que depenen de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú tenen l'obligació d'auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Defensor/a de la Ciutadania en les investigacions que aquest dugui a terme.

3.4. El Defensor/a de la Ciutadania informa anualment el Ple municipal de les actuacions que hagi portat a terme i presenta la memòria corresponent.

#### **Art. 4 Nomenament**

4.1. El Defensor/a de la Ciutadania és elegit pel Ple municipal i com a mínim per les 2/3 parts del nombre legal dels membres de la Corporació.

4.2. El seu mandat serà de cinc anys, però podrà seguir exercint les funcions del càrrec fins al nomenament del successor/a. El Defensor/a de la Ciutadania podrà exercir com a màxim el seu càrrec al llarg de dos mandats.

4.3. Per poder ser elegit Defensor/a de la Ciutadania cal ser major d'edat i tenir el ple ús dels drets civils i polítics.

4.4. És incompatible ser Defensor/a de la Ciutadania amb qualsevol mandat representatiu, càrrec polític, funció administrativa a l'Ajuntament, estar relacionat amb qualsevol organisme en el qual l'Ajuntament participi, o amb qualsevol activitat professional, mercantil, laboral que comporti relació amb l'Ajuntament.

#### **Art. 5. Cessament**

Art. 5.1. El Defensor/a de la Ciutadania podrà cessar del càrrec per alguna de les causes següents:

- a. Mort.
- b. Transcorregut el temps per al qual fou elegit.
- c. Renúncia.
- d. Pèrdua de la condició política de català.

- e. Incapacitat o inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics declarada per decisió judicial ferma.
- f. Condemna a causa de delictes dolós i per sentència ferma.
- g. Incompatibilitat sobrevinguda.
- h. Negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del càrrec.
- i. Pèrdua de confiança

5.2. En els casos de a) a f) el cessament es produirà de forma automàtica. En els casos g), h) i i) el cessament serà acordat pel Ple municipal i per acord de les 2/3 parts dels seus membres i amb una audiència prèvia de la persona interessada.

## **Art. 6. Exercici del mandat**

6.1. El Defensor/a de la Ciutadania no està subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les funcions que té assignades amb autonomia i segons el seu criteri, tot respectant la legalitat vigent.

6.2. L'acord de nomenament del Defensor/a de la Ciutadania determinarà el nivell de dedicació exigible a la tasca i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li.

6.3. L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú inclourà en el pressupost municipal una partida per tal de fer front a les despeses que comporti l'oficina del Defensor/a de la Ciutadania i el desenvolupament de la seva tasca. L'interventor municipal en farà el control.

## **Art. 7. Competències del Defensor/a de la Ciutadania**

Són competències del Defensor/a de la Ciutadania

- a. Qualsevol assumpte relacionat amb l'Administració municipal.
- b. Qualsevol assumpte relacionat amb el tracte rebut en organismes municipals o que siguin de competència municipal.
- c. Qualsevol problema que la ciutadania tingui i faci referència a temes de competència municipal.
- d. Si algun tema no fos de competència municipal, el Defensor/a de la Ciutadania informará i assessorará sobre quin és l'organisme competent. Per tal de facilitar aquesta tasca el Defensor/a de la Ciutadania establirà relacions amb el Síndic de Greuges i el Defensor del Pueblo.

## **Art. 8. Procediment i actuació del Defensor/a de la Ciutadania**

8.1. Pot adreçar-se al Defensor/a de la Ciutadania per demanar-li que actuï, qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena.

8.2. Totes les actuacions del Defensor/a de la Ciutadania són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.

8.3. Els assumptes es presentaran per escrit i s'hi adjuntaran els documents que puguin servir per resoldre el cas. A tal efecte es crearà

un registre independent del municipal per tal de registrar i acusar recepció de tots els assumptes que se li formulin.

8.4. El Defensor/a de la Ciutadania pot tramitar o rebutjar l'assumpte plantejat. En cas de rebutjar un assumpte s'ha de comunicar a la persona interessada mitjançant un escrit motivat.

8.5. Entre la producció del fet plantejat al Defensor/a de la Ciutadania i la seva presentació al registre no pot passar més d'un any. El Defensor/a de la Ciutadania podrà actuar d'ofici en qualsevol moment.

8.6. En cas que un assumpte també es trobi en tramitació en via judicial, el Defensor/a de la Ciutadania continuarà el seu procediment fins que aquest es trobi pendent de sentència.

8.7. El Defensor/a de la Ciutadania ha de vetllar perquè l'Administració municipal resolgui en un temps i en una forma legal les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.

8.8. Les decisions i les resolucions del Defensor/a de la Ciutadania no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents contra l'acte, resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

8.9. Després d'admetre l'assumpte a tràmit o que s'hagi iniciat expedient d'ofici, el Defensor/a de la Ciutadania prendrà les mesures d'investigació que consideri oportunes i podrà informar el departament o la dependència afectada perquè en el termini de quinze dies el cap trameti un informe escrit que exposi les dades que li hagi demanat.

8.10. Si la queixa afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament, el Defensor/a de la Ciutadania ho comunicarà al cap del servei i al regidor que correspongui, segons l'organigrama municipal.

Es sol·licitarà a la persona afectada que trameti l'informe i la documentació que es necessiti per tal d'acomplir el que s'estableix en l'art. 8.9.

8.11. Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal que depengui de l'Ajuntament o estigui adscrit a un servei públic ha de facilitar al Defensor/a de la Ciutadania la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que se sol·licitin, i també les dades, els expedients i els altres documents que cregui que són necessaris per seguir les seves investigacions. Aquestes actuacions s'han de dur a terme amb la reserva i la discreció més absoluta.

8.12. El Defensor/a de la Ciutadania podrà fer públic el nom dels departaments o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i se'ls podrà exigir responsabilitats administratives.

8.13. Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions disciplinàries o que s'han produït conductes delictives, el Defensor/a de la Ciutadania ho comunicarà a l'òrgan competent.

8.14. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'un assumpte, el Defensor/a de la Ciutadania pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius.

8.15. El Defensor/a de la Ciutadania ha d'informar del resultat de les investigacions a l'autor de l'assumpte, la persona al servei de l'administració afectada i a l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o s'ha iniciat l'expedient d'ofici.

8.16. Un cop finalitzada la tramitació i investigació de l'assumpte el Defensor/a de la Ciutadania podrà emetre resolucions, recomanacions, advertències, suggeriments, peticions, reconeixements, mediacions.

8.17. El Defensor/a de la Ciutadania podrà exercir la funció mediadora i d'intermediació per tal d'aconseguir un espai de trobada entre les parts en conflicte. Defugirà de la capacitat de proposar acords o conciliar interessos.

### **Art. 9. Relacions amb el Ple municipal**

9.1. El Defensor/a de la Ciutadania abans del dia 31 de març presentarà en un Ple municipal extraordinari una memòria en la qual s'exposin les actuacions que s'han dut a terme al llarg de l'any anterior. Haurà de constar-hi:

- a. El nombre i la mena d'assumpptes o dels expedients iniciats d'ofici.
- b. El nombre d'assumpptes rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut i també les causes que hi van donar lloc.
- c. Podrà formular els suggeriments que cregui adequats.

9.2. El Defensor/a de la Ciutadania podrà fer constar en la seva memòria anual resolucions, recomanacions, advertències, suggeriments, peticions, reconeixements i propostes de mediació.

9.3. El Defensor/a de la Ciutadania també pot presentar informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció. Aquests informes i per petició del

Defensor/a de la Ciutadania es tractaran en el Ple municipal extraordinari en un termini màxim d'un mes des de la data de petició.

## Articles i notícies de premsa



























