

Índex

1. Presentació	pàg.
2. Introducció	pàg.
3. Organització interna	pàg.
4. Activitat duta a terme per l'Oficina	pàg.
5. Dades estadístiques	pàg.
6. Expedients pendents de l'any 2002	pàg.
7. Sinopsi dels expedients oberts durant l'any 2003	pàg.
7.1. Queixes	pàg.
7.2. Consultes	pàg.

ANNEX

Reglament del defensor de la ciutadania	pàg.
Articles i notícies de premsa	pàg.



1. PRESENTACIÓ

Aquesta memòria correspon al tercer any de funcionament del servei del Defensor de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú.

Els tres anys d'exercici d'aquesta Oficina, ens permet fer les següents reflexions:

1. La Institució s'ha consolidat com a punt de trobada entre l'Administració local i el ciutadà.
2. L'Oficina del Defensor de la Ciutadania es configura com una eina necessària de mediació entre el ciutadà i l'Administració municipal, al mateix temps que s'estableix com a un centre de difusió de la cultura cívica.
3. Els expedients oberts al llarg d'aquest exercici han tingut més continuïtat i s'han adequat millor a les competències del defensor.
4. La feina feta pel defensor de la ciutadania s'ha de donar a conèixer i facilitar encara més l'accés del ciutadà/na a aquesta figura. Per això demanem l'ampliació dels horaris i la creació d'una Oficina de mediació social.

Pere Tapias
Defensor de la ciutadania de Vilanova i la Geltrú

2. INTRODUCCIÓ

El contingut d'aquesta memòria s'ha d'entendre amb sentit crític, però amb voluntat positiva, amb afany constructiu, ja que el que guia la tasca del defensor de la ciutadania és l'esperit de col·laboració amb l'Ajuntament i el servei a la ciutadania.

Aquesta memòria va destinada a qualsevol persona interessada i a tots els responsables de la política municipal, tant els que tenen responsabilitats de govern com els que estan a l'oposició, i als seus gestors, constituint-se en una eina de treball a tenir en compte per a tots.

En funció del reglament aprovat al Ple de l'Ajuntament el passat 5 de març del 2001, les competències del defensor de la ciutadania són:

- 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 i el Defensor del Pueblo.

Les resolucions dels defensor de la ciutadania són recomanacions. Mai poden anul·lar ni modificar els actes administratius, sancions o decrets.

Així doncs, la Institució és un pont de diàleg entre la ciutadania i l'Administració. I amb l'experiència d'aquests darrers tres anys podem afirmar que els resultats han estat prou satisfactoris per totes les parts implicades.

Amb la premissa, “el defensor/a de la ciutadania exerceix la seva funció amb independència i objectivitat”, el que volem aconseguir és: servir en la defensa dels drets dels ciutadans i ciutadanes de Vilanova i la Geltrú i orientar, tramitar i resoldre els greuges i els conflictes sorgits entre la ciutadania i l'Administració que els és més propera.

Una altra activitat important de l'Oficina del defensor és l'assessorament i informació dels ciutadans i ciutadanes alhora de resoldre dubtes i malestars que a vegades són fruit de la inseguretats jurídica davant del funcionament municipal i el llenguatge administratiu.

Aquesta és una feina que els ciutadans i ciutadanes agraeixen en gran manera i val a dir que moltes de les queixes que s'han

plantejat, s'han pogut resoldre simplement donant les explicacions pertinents, de forma personalitzada i en un llenguatge adequat i planer.

3. ORGANITZACIÓ INTERNA

El defensor de la ciutadania va ser nomenat per acord unànime dels membres de la corporació, el 20 de desembre del 2000 en un Ple extraordinari. El 5 de març de 2001, el Ple de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú va aprovar el Reglament del Defensor de la ciutadania i el 18 d'abril de 2001 el Sr. Joan Collell va prendre possessió del càrrec. Finalment, l'Oficina va iniciar la seva tasca el 8 de maig de 2001.

La Oficina del defensor de la ciutadania està ubicada al Centre Cívic Sant Joan, s'utilitza un despatx del Centre i una sala d'espera, el defensor té accés a un telèfon i a un ordinador.

L'horari de visites¹ concertades és els divendres al matí d'11 a 13 h. excepte el darrer divendres de mes que l'horari és de tarda, de 17 a 19 hores.

¹ L'ampliació d'aquest horari permetria fer treball intern, agilitar les demandes i donar un servei més adient i eficaç.

El telèfon de contacte del defensor és el mateix que el del Centre Cívic. Des del mes de juny del 2001, el defensor de la ciutadania té adreça de correu electrònic², però segueix sent un sistema poc utilitzat pels ciutadans i ciutadanes (en els 3 anys, tan sols 3 persones s'han dirigit al defensor de la ciutadania a través d'aquest mitjà).

Per connectar amb el defensor de la ciutadania es pot fer de quatre maneres:

1. Adreçant-se personalment al Centre Cívic Sant Joan.
2. Telefonant al telèfon del Centre Cívic Sant Joan.
3. Mitjançant el correu.
4. Correu electrònic

El primer contacte es fa mitjançant l'informador/a del Centre Cívic, la persona encarregada de donar les hores de visita, recollir les dades personals del sol·licitant i el tema que vol tractar amb el defensor de la ciutadania. Aquesta persona de contacte serveix de filtre per valorar si el tema és competència o no del defensor.

Les consultes es responde en el moment de l'entrevista, si no és possible es busca la informació i s'intenta resoldre la consulta en el menor temps possible.

² Cal tenir en compte que l'adreça electrònica només constava al tríptic informatiu del defensor i no va ser fins al dia 6 de novembre del 2003 que es va incloure també a la pàgina web de l'Ajuntament i a les targes de telèfons d'interès de l'Ajuntament de Vilanova.

Les queixes s'expressen en el moment de l'entrevista i la tasca del defensor consisteix en adreçar-se, per correu o per telèfon, a les persones, institucions o entitats implicades. En el moment en que s'obté resposta es convoca de nou el/la ciutadà/na i se li exposa la resolució.

El/la ciutadà/na que es dirigeix al defensor de la ciutadania ha de presentar un escrit³ on consti que demana l'actuació, ajuda o mediació del defensor en el tema que el preocupa.

Al llarg d'aquests 3 anys hi ha hagut un gran volum de consultes sobre conflictes entre veïns, propietaris i llogaters, la manca d'una oficina de mediació social a la vila ha obligat al defensor a ha obrir expedient de cada un dels casos tot i no ser de la seva competència.

Des del mes d'octubre del 2002, hi ha una persona voluntària que ajuda al defensor de la ciutadania, és una estudiant de Dret de la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona que està present en les entrevistes, sempre i quan tingui el consentiment del ciutadà/na.

³ En el moment que se sol·licita aquest escrit molta gent no torna a venir a l'Oficina. Passat un temps prudencial, ens posem en contacte amb la persona i si no obtenim resposta tanquem l'expedient.

4. ACTIVITAT DUTA A TERME PER L'OFICINA

El 2001 es van analitzar els tipus de casos que arribaven a l'Oficina del Defensor de la ciutadania i es van dividir en dos grans grups: les **consultes** i les **queixes**.

Aquest any 2003 hem continuat amb aquest criteri ja que ens sembla el més adequat.

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 sigui de la seva competència.

Quan és necessari donar un millor assessorament al ciutadà/na el defensor s'adreça al Síndic de Greuges, al Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya o el Defensor del Pueblo.

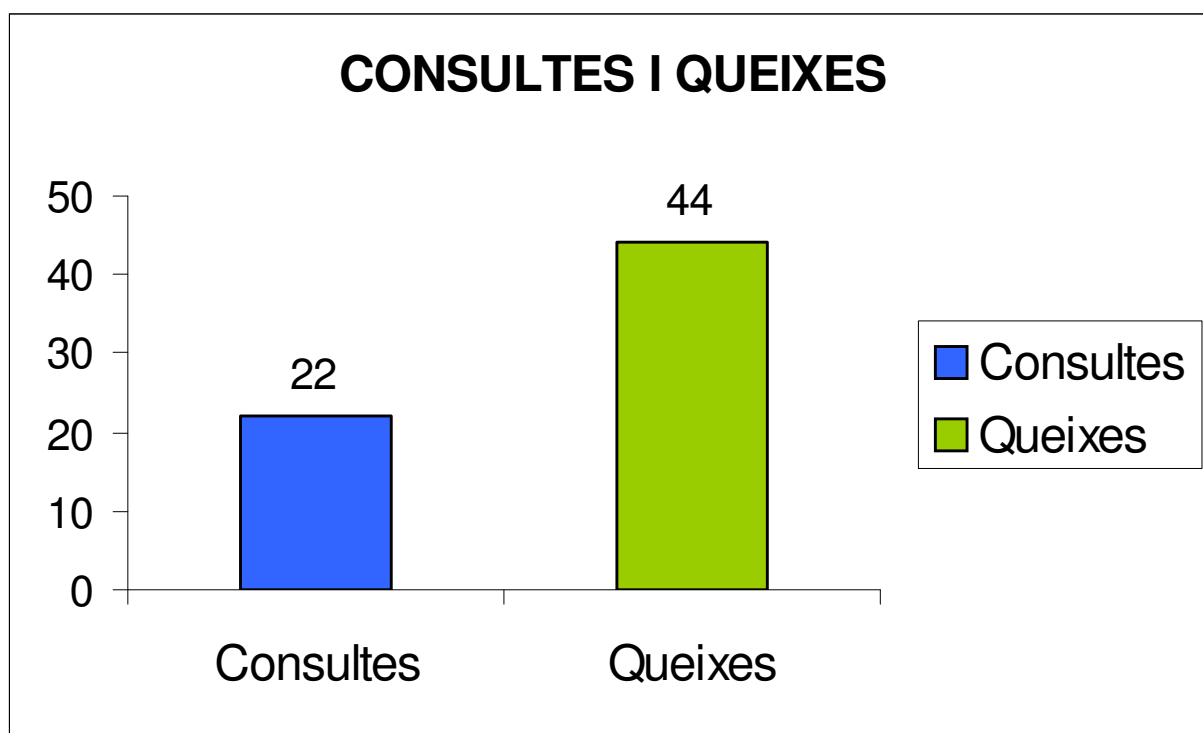
Per tramitar les queixes, els passos a seguir poden ser dos, en funció de l'actuació prèvia del ciutadà/na:

1. La persona que fa la queixa no l'ha tramitat en primera instància a l'Administració. Des de l'Oficina del defensor de la ciutadania se li comunica que cal que faci aquest pas previ abans que el defensor pugui fer una actuació directa, tal com marca el Reglament.
2. La persona que fa la queixa ja l'ha tramitat a l'Administració i no ha rebut resposta o aquesta no ha estat satisfactòria pel seu convenciment. El defensor fa l'actuació pertinent, demanant informació a la Regidoria o al servei al qual fa referència la queixa.

5. DADES ESTADÍSTIQUES

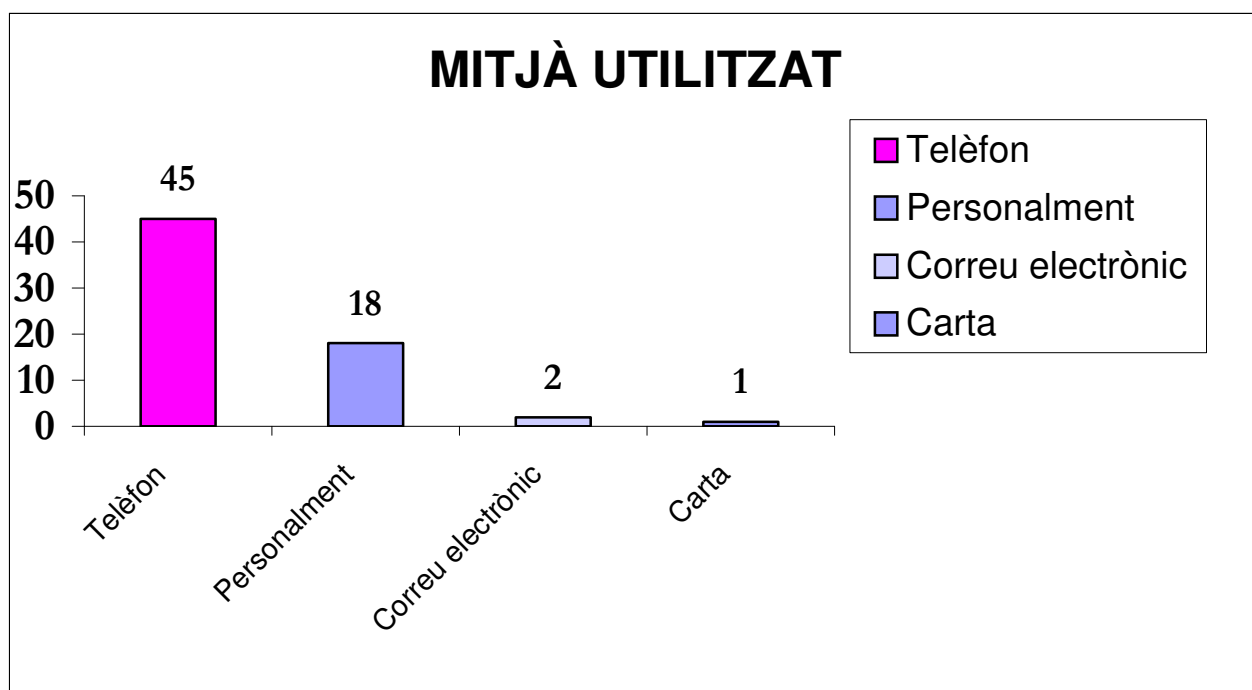
Aquesta memòria s'inicia l'1 de gener i finalitza el 31 de desembre de 2003.

S'han obert un total de 66 expedients (el 2001 van ser 65 i el 2002 en van ser 100. S'han atès 22 consultes i 44 queixes, que són individuals o col·lectives.

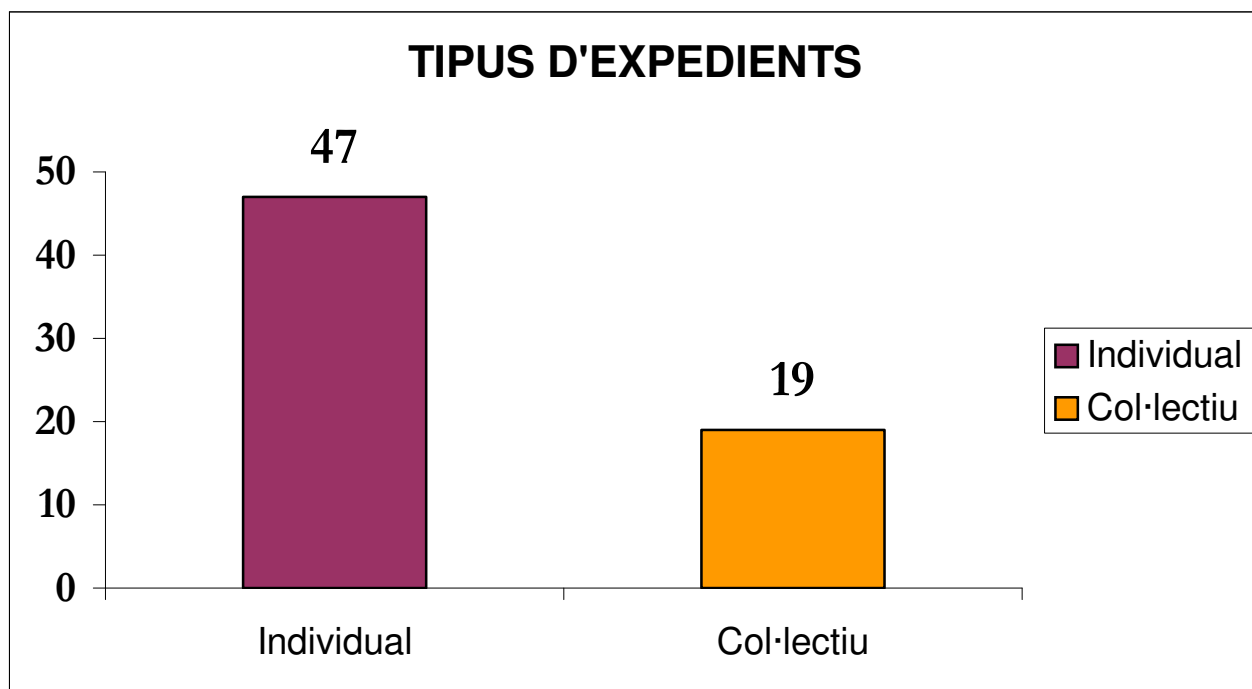


Els **mitjans** que es poden utilitzar per dirigir-se a l'Oficina del defensor de la ciutadania són quatre: per telèfon, personalment presentant-se al Centre Cívic Sant Joan, per carta o per correu electrònic.

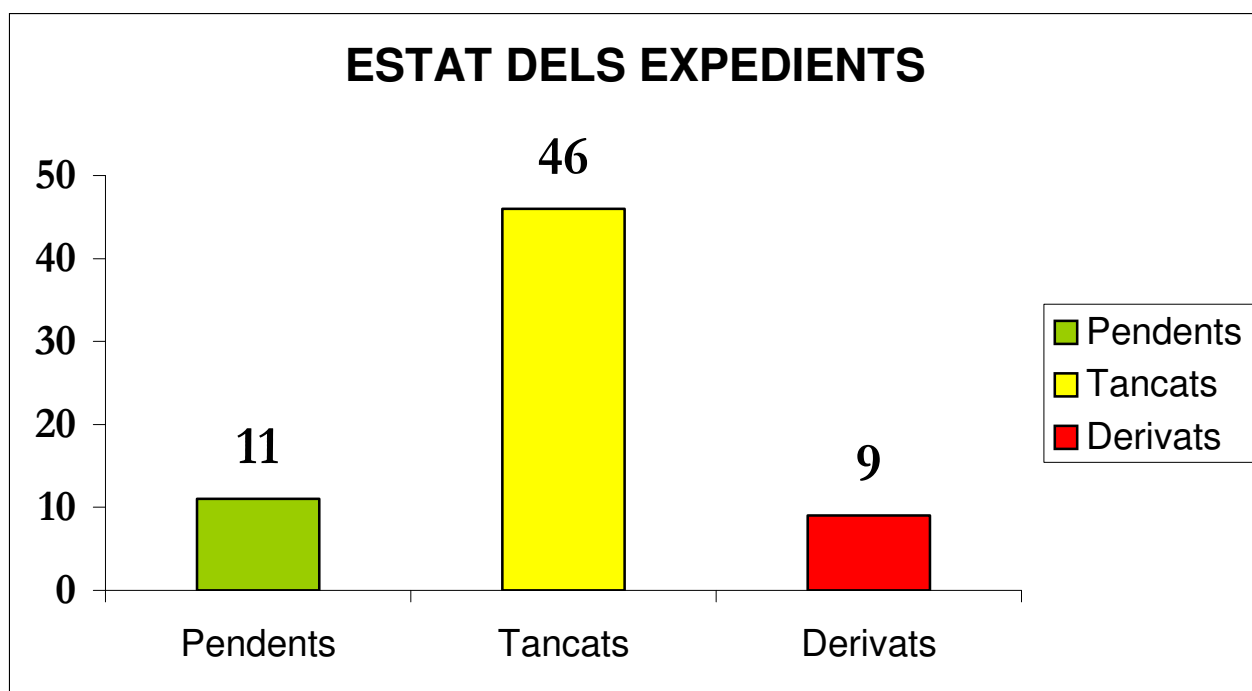
El mitjà més utilitzat és el telèfon (45 casos), personalment (18 casos) i el que menys s'utilitza és el correu electrònic (tan sols 2 casos) i el correu, 1 cas per carta.



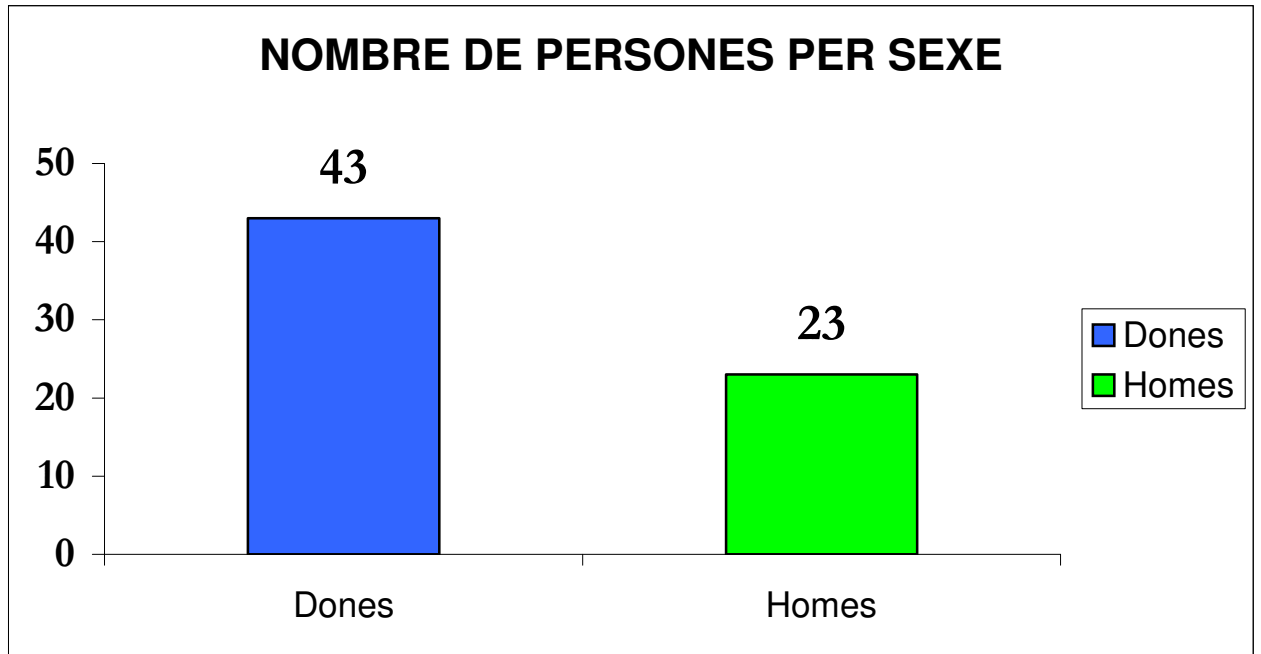
Els expedients poden ser **individuals** (47 casos), una persona a títol personal presenta una consulta o una queixa, o de tipus **col·lectiu** (19 casos); un grup de veïns, una associació, una entitat, etc.



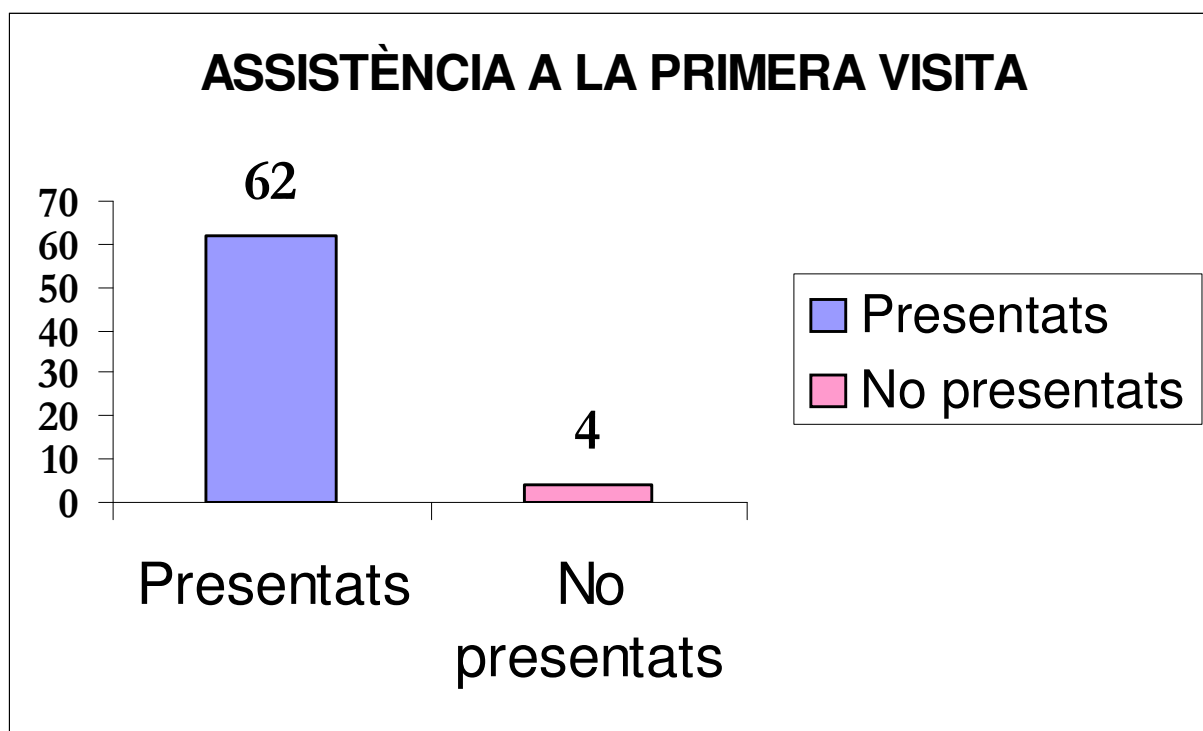
Els expedients poden estar **pendents** de resolució (11 casos), **tancats** (46 casos), és a dir solucionats, o **derivats** a altres estaments: 9 casos: 2 d'ells derivats a advocats, 2 a Serveis Socials i 5 al Síndic de Greuges.



El nombre total d'expedients d'aquest any 2003 és 66 i els podem dividir en 43 **dones** i 23 **homes**.

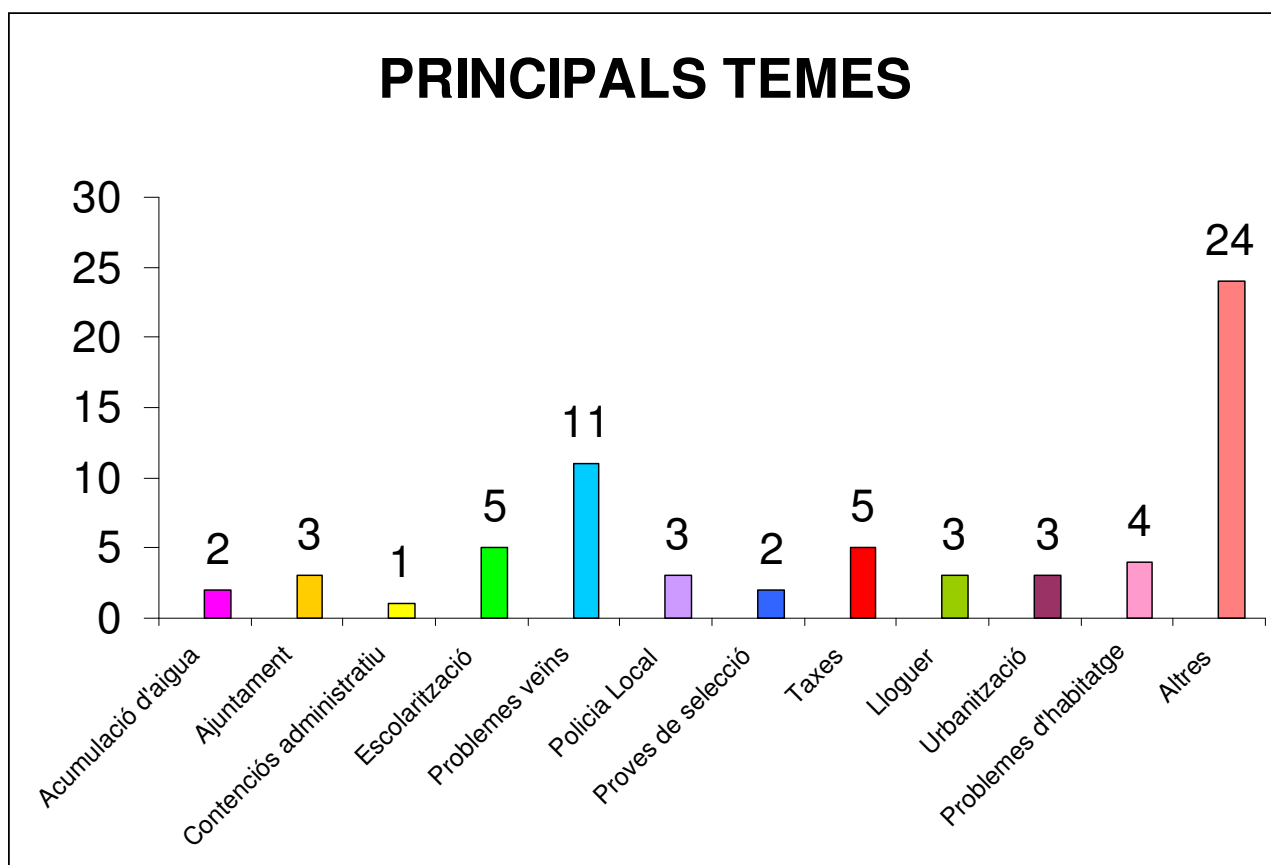


Hi ha casos en què el/a ciutadà/na demana hora per entrevistar-se amb el defensor de la ciutadania, però no es presenta a l'Oficina. S'intenta tornar a citar la persona i, si no s'aconsegueix, passats 3 mesos es dóna el cas per tancat.



Els **principals temes** que s'han tractat són:

- Problemes entre veïns: 12 casos
- Escolarització: 5 casos
- Taxes: 5 casos
- Acumulació d'aigua: 2 casos
- Problemes amb l'Ajuntament: 2 casos
- Proves de selecció: 2 casos
- Policia Local: 3 casos
- Contenciós administratiu: 1 cas
- Lloguer: 3 casos
- Urbanització: 3 casos
- Problemes d'habitatge: 4 casos
- Altres: 24 casos.



6. EXPEDIENTS PENDENTS DE L'ANY 2002

En la Memòria 2002 van quedar oberts un total de 20 expedients. Al llarg de l'any 2003 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 LI.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.

7. SINOPSI DELS EXPEDIENTS OBERTS DURANT L'ANY 2003

6.1. Queixes

Queixa 003/03

Demanda: el senyor C.D. es queixa que la Companyia d'Abastament d'Aigua no li permet instal·lar el comptador a terra com ja ha fet un veí.

Tràmit: s'escriu a la Companyia d'Abastament d'Aigua i ens responen que se li concedeix la instal·lació per un termini provisional de 5 anys. Ho comuniquem al ciutadà.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 005/03

Demanda: el senyor M.L.F. i un grup de veïns es queixen de les molèsties que provoquen un grup de joves en un espai privat de la comunitat.

Tràmit: Hem un escrit a la Policia Local en què es demana informació. Ens responen que hi ha joves d'aquest grup que són veïns de l'immoble i, per tant, tenen dret a gaudir d'aquest espai junt amb els seus amics i, que en cap moment, els agents que s'han presentat al lloc dels fets han observat actes incívics per part del nois. Comuniquem la resposta al ciutadà, però no queda satisfet. Es torna a escriure a la Policia Local i aquests es reiteren en el seu escrit anterior. Comuniquem la resposta al senyor M.L.F. i ens

comenta que ja no viu a l'immoble en qüestió i, per tant, es desentén del problema.

Estat de l'expedient: tancat.

[Queixa 006/03](#)

Demanda: la senyora V.W. es queixa que les obres del veí li han provocat desperfectes en el seu habitatge.

Tràmit: es deriva a un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

[Queixa 007/03](#)

Demanda: una comunitat de veïns es queixa que les obres a la plaça Vilanova-Port no estan acabades i quan plou s'acumula l'aigua al carrer.

Tràmit: demanem sol·licitud d'intervenció per escrit. Passats 5 mesos sense notícies, truquem als interessats per demanar la sol·licitud i ens comuniquen que l'estan preparant. Passats 5 mesos més sense rebre la sol·licitud, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

[Queixa 008/03](#)

Demanda: la senyora H.M.C. es queixa d'haver pagat el pàrquing del seu immoble i que aquest encara no està construït per un problema d'embargaments per part de l'Ajuntament.

Tràmit: demanem per escrit una sol·licitud d'intervenció. Passats 8 mesos sense notícies de la ciutadana, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 009/03

Demanda: la senyora M.T.M. es queixa que les obres d'una casa li han causat desperfectes a la seva.

Tràmit: demanem informació al Servei d'Obres de l'Ajuntament. Comuniquem la resposta a la ciutadana.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 011/03

Demanda: la senyora C.M. vol que es tregui un banc del carrer perquè està molt a prop de la seva finestra i la gent la molesta. Basa la seva demanda en el fet que, fa uns anys, un veí va fer una petició similar i el banc va ser retirat.

Tràmit: fem escrit a la Regidoria de Serveis Viaris i Habitatge exposant la queixa. Ens informen que no existeix cap motiu per canviar el banc de lloc. La demanda del veí, de fa uns anys, tenia unes característiques molt diferents. Informem a la senyora C.M.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 012/03

Demanda: la senyora M.A.P.S. es queixa que la grua li va retirar el cotxe d'un aparcament destinat a discapacitats, tot i tenir la targeta de discapacitada.

Tràmit: demanem sol·licitud d'intervenció del defensor per escrit. Passat un mes sense notícies de la senyora, ens posem en contacte amb ella i ens comunica que ha fet un escrit al senyor alcalde i que ho han solucionat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 014/03

Demanda: el senyor M.A.T.G. ha construït una estructura al terrat del seu pis sense permís. L'Ajuntament li fa retirar la construcció i ell no hi està d'acord.

Tràmit: fem escrit a l'AV la Geltrú perquè sembla que és aquesta entitat la que ha posat una denúncia per aquesta edificació. El president de l'AV no en vol saber res. Finalment s'ha de retirar l'obra.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 016/03

Demanda: la senyora T.C.M. es queixa de problemes amb un veí la Policia Local.

Tràmit: fem un escrit a la Policia Local en què es demana informació sobre el tema. Ens informen que la senyora T.C.M. va negar-se a dialogar amb les parts afectades per arribar a un acord. Fem escrit a la senyora T.C.M., al senyor J.J.L.G. (veí de la senyora) i a l'inspector en cap de la Policia Local, proposant una trobada entre tots ells i aquesta Oficina per resoldre les desavinences. Passats més de 6 mesos sense resposta per part de cap dels implicats, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 017/03

Demanda: el senyor A.P.C. i un grup de veïns es queixen que el senyor alcalde no els vol rebre per parlar de les obres del torrent de Santa Magdalena. El senyor A.P.C. sol·licita una compensació laboral, ja que la transformació urbanística de la zona suposa la supressió de la seva empresa.

Tràmit: fem un escrit a l'Alcaldia i ens demanen més informació sobre el cas. Fem escrit a Alcaldia ampliant la informació. Esperem resposta.

Estat de l'expedient: obert.

Queixa 019/03

Demanda: el senyor J.B.A. i el senyor R.G.A., en nom d'un grup de veïns, es queixen de l'acumulació d'aigua al carrer on viuen.

Tràmit: fem escrit a l'Àrea d'Acció Territorial. Reclamem resposta. Passats 6 mesos, ens reclamen la carta i els la fem arribar per fax. Rebem resposta per telèfon i tornem a fer escrit sol·licitant una reunió amb els afectats. Passat 1 mes es fa la reunió i s'arriben a uns acords. Passats 4 mesos estem esperant els acords per escrit.

Estat de l'expedient: obert.

Queixa 023/03

Demanda: el senyor S.P.A. s'ha canviat el nom però es queixa que continua rebent informació municipal amb el seu antic nom.

Tràmit: demanem al senyor S.P.A. que ens faciliti documents acreditatius d'aquest correu erroni per tal de saber de quines àrees de l'Ajuntament provenen. S'avisava per correu electrònic a totes les àrees de l'Ajuntament.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 024/03

Demanda: el senyor M.A. es queixa del soroll que fan els veïns.

Tràmit: demanem un escrit en el qual s'expliquin els fets. Passats 3 mesos sense notícies, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 027/03

Demanda: la senyora A.S. com a directora d'una residència situada al Prat de Vilanova, es queixa de la desaparició del servei d'autobús.

Tràmit: aconsellem que presentin una demanda conjunta amb tots els veïns de la zona. Passats més de 6 mesos sense notícies, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 028/03

Demanda: el senyor R.P.B. es queixa d'un tracte discriminatori per part d'un regidor de l'Ajuntament durant unes proves de selecció per a una feina que ja havia realitzat anteriorment.

Tràmit: el ciutadà s'entrevista amb l'alcalde. Es porta el cas als mitjans de comunicació i finalment el Sr. R.P.B. és readmès a la feina.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 030/03 - 31/03 - 34/03 - 36/03 i 62/03

Demanda: les senyores M.LV., P.T.G., J.M.P., M.I.L.M. i R.B.F. es queixen, per separat, de les escoles que se'ls han adjudicat perquè als seus fills per què consideren que estan molt allunyades dels seus domicilis.

Tràmit: es deriven al Síndic de Greuges.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 032/03

Demanda: la senyora A.V.B. es queixa que l'Ajuntament li reclama un rebut de l'impost de circulació d'un cotxe que es va vendre.

Tràmit: fem escrit al Servei Municipal de Recaptació en què es sol·licita que es paralizzi el procediment de la via de constrenyiment i els seus efectes, ja que no ha rebut cap notificació per part de l'Ajuntament. No rebem resposta. La senyora acaba pagant de manera fraccionada.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 033/03

Demanda: el senyor A.F.J. es queixa del soroll que fan les màquines de la neteja a les nits.

Tràmit: El defensor envia una carta a Serveis Viaris per exposar la queixa del ciutadà. Es comunica la resposta al ciutadà que manifesta la seva disconformitat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 035/03

Demanda: la senyora G.P.G. vol les escriptures del seu habitatge.

Tràmit: demanem, per escrit, l'escriptura notarial a l'Àrea d'Acció Territorial. Ens envien una còpia de la inscripció en el Registre de Propietat. Tornem a fer escrit demanant l'escriptura notarial de la finca. Esperem resposta.

Estat de l'expedient: obert.

Queixa 037/03

Demanda: la senyora Q.G.G. es queixa del mal estat del seu habitatge.

Tràmit: derivem el cas a l'Oficina del Consumidor.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 038/03

Demanda: la senyora M.C.F.C. es queixa que ha de fer de segon suplent del primer vocal per les eleccions i té una comunió fora de Catalunya.

Tràmit: s'informa la senyora que per aquest motiu no queda exempta d'aquesta obligació.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 039/03

Demanda: la senyora M.LL.F.B. i un grup de veïns no volen que es doni el permís d'obertura per a un bar-restaurant.

Tràmit: demanem sol·licitud d'intervenció per escrit. Passats 5 mesos sense notícies dels interessats, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 040/03

Demanda: la Sra. G.A.A. presenta queixa per què s'ha produït un error en l'adreça del seu domicili, els rebuts de l'impost de circulació no li han arribat i no els ha pagat i ara els ha de pagar amb recàrrec.

Tràmit: fem escrit al Servei Municipal de Recaptació sol·licitant informació. Ens comuniquen que des de l'any 2002 hi ha hagut diferents errors amb l'adreça fiscal de la ciutadana. Alguns

d'aquests errors han estat causats per l'Ajuntament, s'han rectificat i no han suposat cap cost addicional per a la Sra. G.A.A.

Estat de l'expedient: obert.

[Queixa 043/03](#)

Demanda: la senyora R.C.B. es queixa del poc manteniment dels carrers i del deficient enllumenat del Prat de Vilanova.

Tràmit: la senyora no es presenta a l'Oficina. Passats 5 mesos sense notícies, es dóna el cas per tancat

Estat de l'expedient: tancat.

[Queixa 048/03](#)

Demanda: el senyor F.B.G. es queixa de la conducta de dos agents de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú (ha estat amenaçat, anònimament i per escrit, diverses vegades).

Tràmit: des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania no s'actua perquè aquest cas està en procés judicial. No podem intervenir-hi.

Estat de l'expedient: tancat.

[Queixa 051/03](#)

Demanda: el Sr. E.A.R. es queixa de problemes amb un veí de l'immoble on viu. El problema està als jutjats.

Tràmit: es reuneixen el ciutadà en qüestió, el Sr. Benet, el veí i aquesta oficina. S'arriba a un acord.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 052/03

Demanda: el senyor R.G.S., en nom de la Comunitat de propietaris d'un pàrquing, es queixa de la taxa d'escombraries que paguen pel citat pàrquing.

Tràmit: fem diversos escrits al Servei Municipal de Recaptació i ens comuniquen que la taxa que paguen és la correcta per què aquesta depèn de la quantitat de metres. Ho comuniquem al Sr. R.G.S.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 053/03

Demanda: la senyora C.M.T. es queixa de problemes amb la Comunitat de Veïns.

Tràmit: el dia de la visita, la Sra. ens comenta que ja demanarà hora més endavant. Passats 3 mesos sense notícies es dóna el cas per tancat

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 054/03

Demanda: el Sr. E.B.F., en nom d'una comunitat de veïns, es queixa que l'Ajuntament no els concedeix permís per a una ampliació de la zona d'aparcament interior.

Tràmit: fem escrit al Departament de Llicències Urbanístiques i ens demanen més informació sobre el cas. Ampliem la informació i sol·licitem reunió amb els afectats, aquesta oficina i els Sr. Jordi Valls. El Departament d'Acció Territorial i Medi Ambient ens informa que es va denegar la llicència d'obres i que no es podria obtenir fins que no s'aproves la llicència municipal ambiental, però aquesta no s'havia sol·licitat i per això es va donar per desistida la petició i es va arxivar l'expedient. Passats els 10 dies per presentar les al·legacions corresponents es dóna l'expedient de llicència d'obres per caducat. Informem al Sr. E.B.F. que torni a posar en marxa l'expedient.

Estat de l'expedient: obert.

Queixa 056/03

Demanda: la senyora M.LL.S. Es queixa del tipus d'ajudes rebudes des de Serveis Socials (no de l'atenció per part dels professionals).

Tràmit: no es fa res des d'aquesta Oficina perquè un dia abans de la seva visita, la senyora M.LL.S. ens comunica que ja no necessita la nostra intervenció perquè ja ha solucionat el problema.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 057/03

Demanda: la senyora A.F.G., en nom d'un grup d'afectats, es queixa que l'habitatge del costat està en molt mal estat.

Tràmit: la ciutadana ens comunica que l'Ajuntament encarregarà un peritatge de la casa. Fins que no es faci no s'actuarà des d'aquesta oficina.

Estat de l'expedient: obert.

Queixa 059/03

Demanda: el Sr. C.A., en nom d'un grup de veïns, es queixa de la possible edificació d'un pis de 24 metres d'alçada al Passeig Marítim de la vila.

Tràmit: es fa escrit al Departament de Llicències Urbanístiques. Proposem al Sr. C.A. que faci un escrit a l'Alcalde sol·licitant una entrevista i que consulti a un advocat la possibilitat d'anar endavant

amb un procés contenciós administratiu. Passats 3 mesos des de la última visita del ciutadà, sense rebre notícies, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 060/03

Demanda: la senyora M.P.M., que ja té un expedient de l'any 2002, es queixa de problemes amb el lloguer i la comunitat.

Tràmit: la senyora no es presenta i no torna a demanar hora de visita

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 061/03

Demanda: la senyora M.C.M., com a presidenta de la Comunitat de Veïns, es queixa que hi ha un edifici enderrocat que no té cap tancat de seguretat. Han presentat queixa a l'Ajuntament però no han obtingut resposta.

Tràmit: passada la primera visita, sense temps a fer cap tipus de tràmit, la Sra. M.C.M. ens informa que el problema s'ha solventat.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 065/03

Demanda: el senyor J.G.R. com a membre del Col·lectiu d'Artesans de Vilanova, es queixa de la ubicació que els hi ha assignat a la Fira d'Artesans de Nadal de la vila.

Tràmit: han fet escrit a l'Alcalde, per tant, esperem la resposta abans de fer res. Passats 2 mesos, el Sr. J.G.R. ens informa que hi ah diàleg amb l'Ajuntament i no creu necessària la intervenció d'aquesta oficina.

Estat de l'expedient: tancat.

Queixa 067/03

Demanda: el Sr. M.A.P., en nom dels veïns de la torre d'en Veguer, es queixa de l'estat de la urbanització.

Tràmit: recomanem que es constitueixin com a Associació de Veïns. Convoquem reunió amb els veïns, aquesta oficina i el Sr. Benet. De la reunió s'obtenen una sèrie d'acords com proposar noms per als carrers, apropar els contenidors a les vivendes... És un expedient que trigarà temps a tancar-se, ja que seguirem tot el procés de millores de la urbanització.

Estat de l'expedient: obert.

6.2. Consultes

Consulta 001/03

Demanda: el senyor E.B., en nom de la Comunitat de Veïns, vol informació sobre la instal·lació d'un envà pluvial amb l'oposició d'un dels veïns.

Tràmit: aconsellem que es posin en contacte amb un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 002/03

Demanda: la senyora A.M.B.C. necessita ajuda per un tema de canvi de nom.

Tràmit: es deriva el cas a Serveis Socials.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 004/03

Demanda: la senyora B.D. es queixa que uns veïns, a l'instal·lar una bomba d'aigua, li han tallat el pas de l'aigua al seu pis.

Tràmit: convoquem als veïns per una reunió per tal d'intentar solucionar el problema. Passats 6 mesos sense notícies de cap dels implicats, donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 010/03

Demanda: el senyor J.R. i la Comunitat de Veïns es queixen que un veí ha col·locat una porta a l'escala sense estar d'acord amb la resta de veïns. No volen pagar aquesta porta.

Tràmit: aconsellem que paguin.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 013/03

Demanda: el senyor A.M. es queixa d'un problema d'humitat al seu pis, provocat pel pis del veí.

Tràmit: derivem el cas a un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 015/03

Demanda: la senyora B.A., com a presidenta d'una entitat d'ajuda als animals, sol·licita la intervenció del defensor de la ciutadania per un tema de sacrifici d'animals de companyia. L'actual regidor de Serveis Viaris nega l'actuació d'aquesta entitat en la gestió del Centre Municipal d'Acollida d'Animals Domèstics.

Tràmit: proposem actuar passades les eleccions del 25 de maig. A 7 de novembre, al no tenir cap notícia d'aquesta entitat donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 018/03

Demanda: la senyora O.B. ha donat una paga i senyal per la compra d'un pis i ara no els hi volen fer l'entrega.

Tràmit: el dia de la visita, la senyora O.B. no es presenta. Passats 3 mesos sense notícies, es dona el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 020/03

Demanda: el senyor J.M.R.R. vol saber si té dret a cobrar una pensió de viduïtat de la seva dona.

Tràmit: es deriva el cas a Serveis Socials.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 021/03

Demanda: la senyora A.O. vol veure la documentació de la Comunitat de Propietaris del pis on viu però no li permeten. Vol saber si hi té dret.

Tràmit: consultem al Síndic de Greuges i derivem a un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 022/03

Demanda: la senyora D.R.M. vol conèixer els seus drets sobre la propietat d'una finca que té compartida amb un altre propietari.

Tràmit: derivat a un advocat..

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 023/03

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 025/03

Demanda: la senyora A.C.B. vol saber què pot fer per solucionar el trasllat de la seva cooperativa, situada al polígon Gallina Blanca, a un polígon industrial on el lloguer és molt car.

Tràmit: la ciutadana no es presenta el dia de l'entrevista.

Estat de l'expedient: tancat

Consulta 026/03

Demanda: el senyor M.H.G. té problemes amb un veí. Vol saber què pot fer.

Tràmit: es deriva a un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 029/03

Demanda: el Sr. G.M.G. vol saber quins són els seus drets per demanar una revisió del procés selectiu per una feina, ja que no està d'acord amb els resultats.

Tràmit: el defensor demana informació sobre aquest tema al departament de personal. El ciutadà consultarà els sindicats.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 041/03

Demanda: la senyora M.H.R. vol saber què pot fer per evitar que la facin fora del seu pis de lloguer.

Tràmit: no és de la nostra competència, es deriva a un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 042/03

Demanda: la senyora A.D.M. i un grup de veïns tenen problemes amb una veïna de l'immoble on viuen.

Tràmit: recomanem a un advocat i fem escrit a la Policia Local demanant informació. Ens fan arribar les actuacions dels agents en relació a aquest cas. La Sra. A.D.M., en nom dels veïns, ens demana un escrit on s'expliquin aquestes actuacions. Passats 3 mesos, l'advocada que porta el cas ens demana l'escrit de la Policia Local però no podem facilitar-li cap tipus de paper oficial. Han passat més de 6 mesos i els veïns encara no han vingut a buscar el nostre escrit.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 044/03

Demanda: la senyora GB.R. vol saber què pot fer per què Hisenda li reclama uns diners.

Tràmit: no es presenta a l'oficina i no torna a demanar hora de visita.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 045/03

Demanda: a la senyora N.C.A. li reclamen unes taxes per l'ocupació de la via pública per un contenidor i un sac de runa, que no eren de la seva propietat.

Tràmit: fem escrit al Servei Municipal de Recaptació demanat informació. Passats 9 mesos des de l'escrit ens fan arribar còpia de la resolució del Regidor de Serveis Viaris i Habitatge que fa referència a la reclamació d'anul·lació d'ocupació de via pública. Comuniquem la resposta a la Sra. per què comprovi que no ha realitzat el pagament.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 046/03

Demanda: la senyora G.L. no exposa el tema a tractar en el seu primer contacte amb la persona de suport del defensor. El dia de la visita vol ajuda per un tema de lloguer.

Tràmit: es deriva a un advocat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 049/03

Demanda: la senyora I.R.S. demana ajuda per reclamar un deute a la senyora a la qual va llogar el pis.

Tràmit: fem escrit a la llogatera per reclamar-li el deute pendent. Passats 4 mesos sense notícies de cap de les 2 parts donem el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 055/03

Demanda: la senyora M.T.B.R., en nom d'un nombre de veïns, vol saber que poden fer per evitar que un bar posi terrassa a la plaça on viuen.

Tràmit: fem escrit a la Regidoria de Serveis Viaris i Unitat de Serveis i ens comuniquen que cap dels departaments de l'Ajuntament que té incidència en el tema de les terrasses de bars i restaurants, té constància d'una sol·licitud d'instal·lació de taules i cadires en aquesta plaça. Però que si es produeix dita sol·licitud, tindrà en compte l'oposició d'aquests veïns. Ho comuniquem als veïns.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 058/03

Demanda: la Sra. C.F.B., en nom dels veïns de la urbanització, ens comenta que tenen problemes amb l'Ajuntament per l'aprovació del projecte de reparcel·lació de la urbanització.

Tràmit: demanem sol·licitud d'intervenció d'aquesta oficina. Després de diverses trucades a la ciutadana reclamant l'escrit i passats més de 5 mesos sense obtenir resposta, es dona el cas per tancat.

Estat de l'expedient: tancat.

Consulta 063/03

Demanda: el Sr. J.U.C. en nom de la comunitat de propietaris ens demana ajuda per què, des de fa temps, es produeixen avaries i talls en el subministrament elèctric.

Tràmit: fem escrit a la Direcció General de Consum i Seguretat Industrial de Barcelona i ens informen que són els veïns els responsables del bon estat, funcionament i manteniment de les instal·lacions de l'edifici. Decidim reiniciar els tràmits. Esperem resposta dels veïns.

Estat de l'expedient: obert.

Consulta 066/03

Demanda: el Sr. R.G.B. demana ajuda per reclamar a la Generalitat una quantitat de diners del seu pare, relacionats amb la guerra.

Tràmit: demanem sol·licitud d'intervenció per escrit. Passats 3 mesos sense rebre-la donem el cas per tancat.

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 delicte 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 medidora 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'assumpes o dels expedients iniciats d'ofici.
- b. El nombre d'assumpes 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