



Defensora de la Ciutadania

Informe 2023





ÍNDEX

1. LA FIGURA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA.....	3
1.1. Marc Regulador	3
1.2. La Defensora de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú	3
2. QUEIXES ATESES L'ANY 2023	5
2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes	5
2.2 Relació objectius de desenvolupament sostenible i queixes rebudes	30
3. VALORACIÓ DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA. RECOMANACIONS.....	12
4. ALTRES ACTUACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA...14	
4.1. Expedients d'atenció informativa personalitzada.....	14
4.2. Expedients de consultes rebudes	15
4.3. Visites als Barris	16
4.4. Relació amb les escoles	20
4.5. Formacions	21
4.6. Mitjans de comunicació.....	23
4.7. Representació institucional.....	23
5. RECULL DE NOTÍCIES	26
6. FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA.....	29
ANNEXOS.....	30
CONTACTE	68



1. LA FIGURA DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

1.1. Marc Regulador

L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania és una institució independent i imparcial, que té per objectiu defensar els drets dels ciutadans i de les ciutadanes de Vilanova i la Geltrú en relació a totes aquelles actuacions de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i dels organismes que en depenen. El resultat de les actuacions de la Defensora de la Ciutadania no són vinculants per cap de les dues parts. Les actuacions i les investigacions es fan amb reserva i discreció. Totes les actuacions de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania són gratuïtes per a la persona que en sol·licita els serveis.

En definitiva, la Defensora de la Ciutadania vetlla perquè la ciutadania pugui gaudir d'una bona administració local. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania a l'àmbit local, per tant, pot supervisar el funcionament de l'administració municipal. La seva actuació suposa examinar i resoldre les queixes formulades d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat.

Marc normatiu de la Defensora de la Ciutadania

L'àmbit normatiu municipal en què es basen les accions de la Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú és el ***Reglament del Defensor***, aprovat el 5 de març de 2001 (https://www.vilanova.cat/doc/doc_23685217.pdf).

Vilanova i la Geltrú va signar l'any 2004 La *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat* on es descriu els drets de la ciutadania que estan reconeguts internacionalment. Vilanova i la Geltrú, com a ciutat signatària d'aquesta carta i, a través de la Defensora de la Ciutadania com a institució independent i imparcial, facilita l'exercici dels drets inclosos en aquesta carta.

1.2. La Defensora de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú

Des de l'any 2000 Vilanova i la Geltrú compta amb la figura de la Defensora de la Ciutadania, per tal de garantir els drets dels seus ciutadans i ciutadanes en totes aquelles actuacions de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen.

Nuria Plana Morata és nomenada Defensora de la Ciutadania a Vilanova i la Geltrú l'any 2017 i acaba de renovar el seu nomenament per cinc anys més.

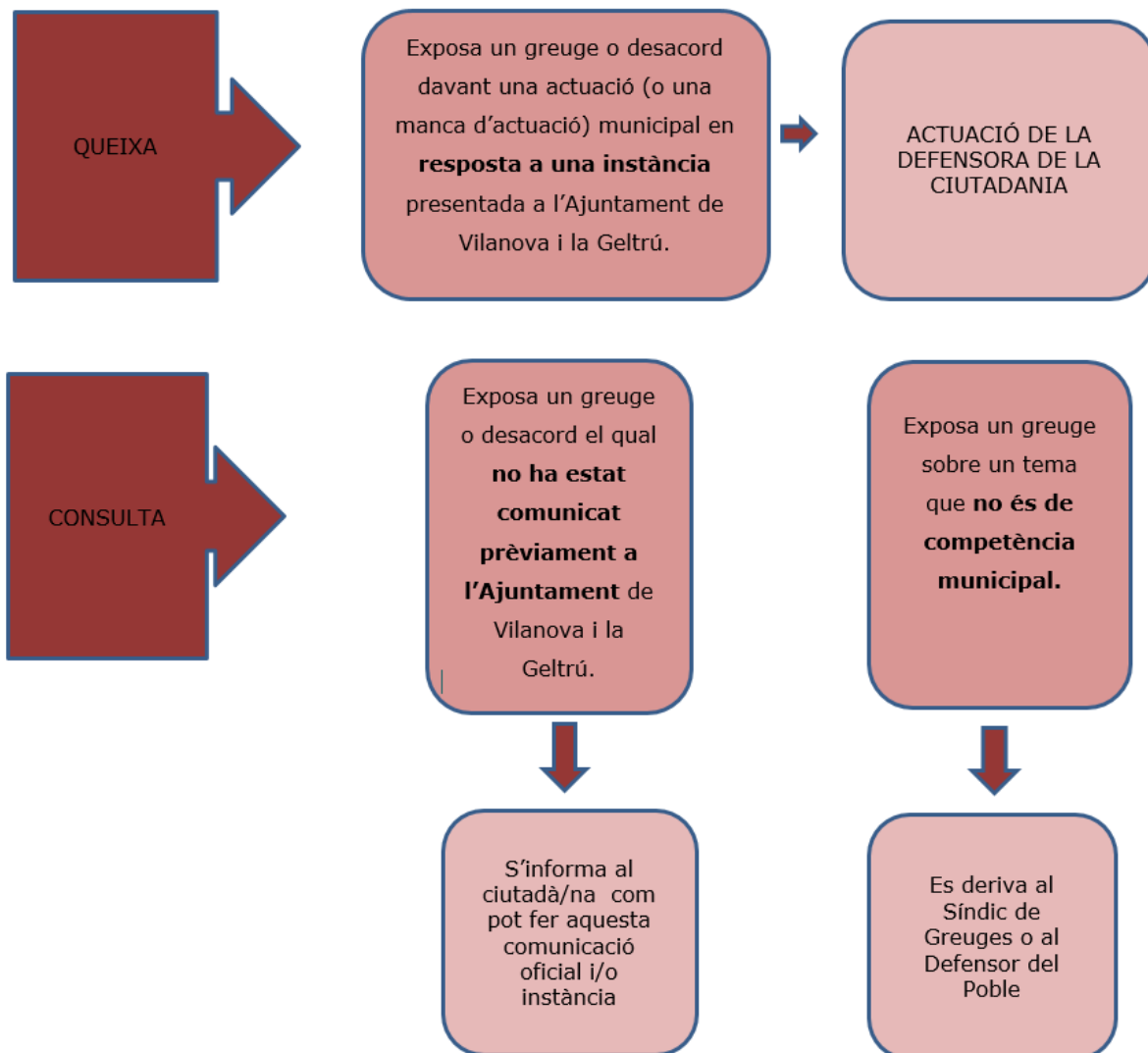
L'Oficina de la Defensora de la Ciutadania té la seu al Centre Cívic La Geltrú, és aquí des d'on treballa per garantir i consolidar el dret de la ciutadania a una administració propera, transparent i eficaç.

La Defensora de la Ciutadania amb l'objectiu de ser més propera cada mes visita un barri de la ciutat per tal de poder apropar-se encara més a les persones que tenen dificultats de desplaçament i no poden anar a la seu del Centre Cívic La Geltrú. Aquestes visites es fan

periòdicament a cadascun dels 8 equipaments de la Xarxa de Centres Cívics repartits estratègicament a la ciutat. Gràcies a aquest apropament, la Defensora de la Ciutadania pot percebre millor quina és la realitat concreta de cada barri, i quines són les inquietuds i neguits que tenen les persones que hi viuen. En aquesta memòria hi trobareu un recull de les consultes i queixes que s’han recollit en aquestes visites.

Tot i que la tasca de la Defensora de la Ciutadania és la d’actuar davant de l’Administració municipal per tal que resolgui en temps i forma legal les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats (els anomenem queixes), es genera un expedient cada vegada que una persona s’adreça a l’Oficina de la Defensora de la Ciutadania i realitza una queixa, una consulta o simplement demana assessorament.

Circuits que segueix un expedient segons sigui la tipologia d’actuació que pot portar a terme la Defensora de la Ciutadania:



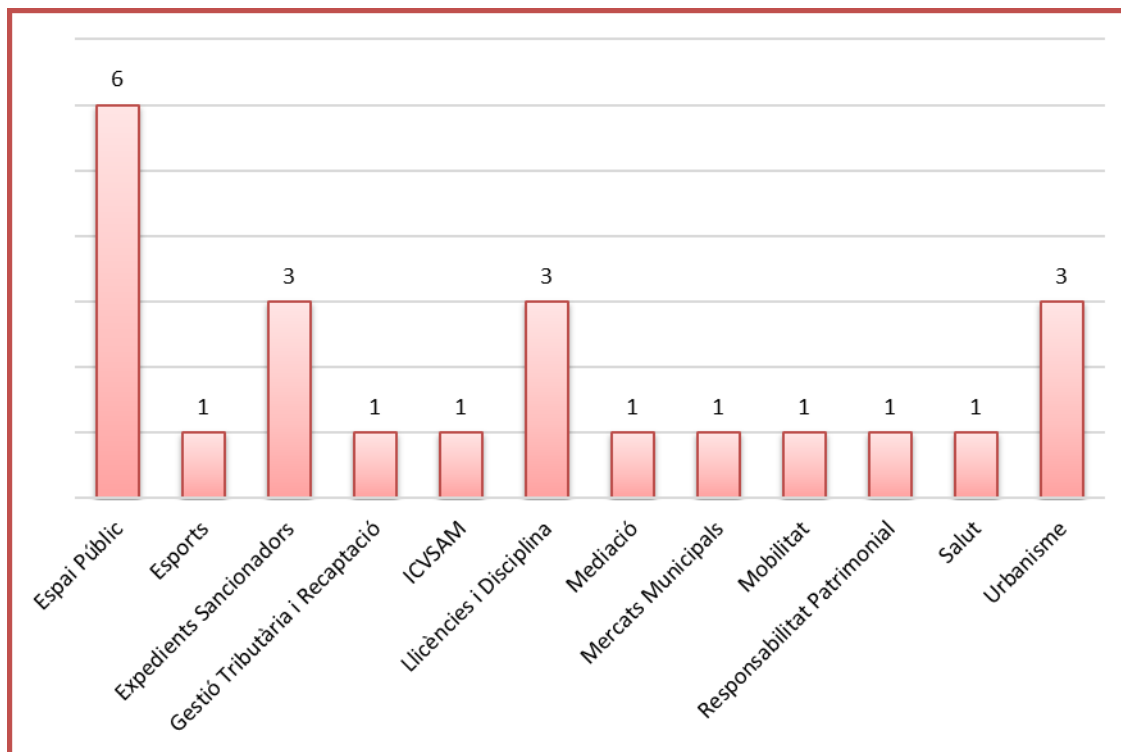
2. QUEIXES ATESES L'ANY 2023

2.1. Resum i anàlisi de les queixes rebudes

L'any 2023 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de **23 queixes**.

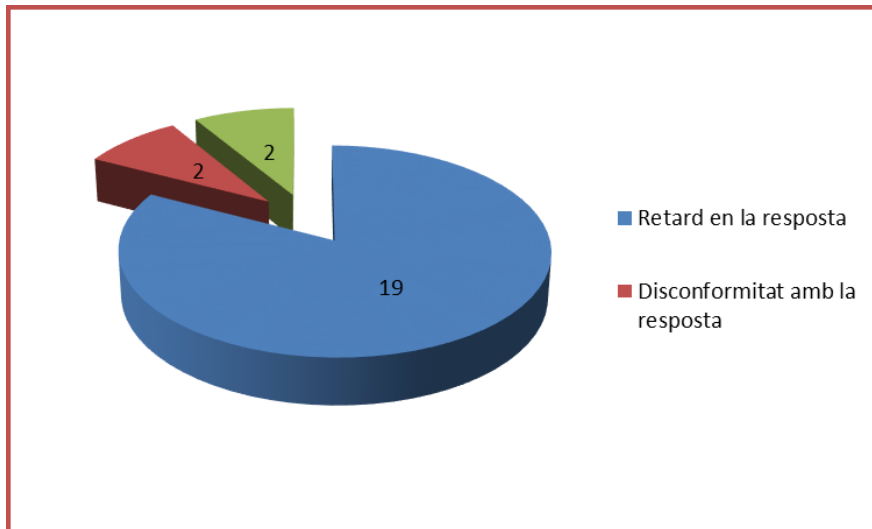
El mitjà que més han fet servir aquest any les persones per adreçar-se a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha estat el correu electrònic seguit de la via telefònica.

De les 23 queixes, el Servei d'Espai Públic ha estat el que ha acumulat a la nostra oficina la majoria de les queixes (6), seguides del d'Expedients Sancionadors, Llicències i Disciplina i Urbanisme amb 3 queixes. **El detall de les queixes rebudes el trobareu a l'annex 1.**



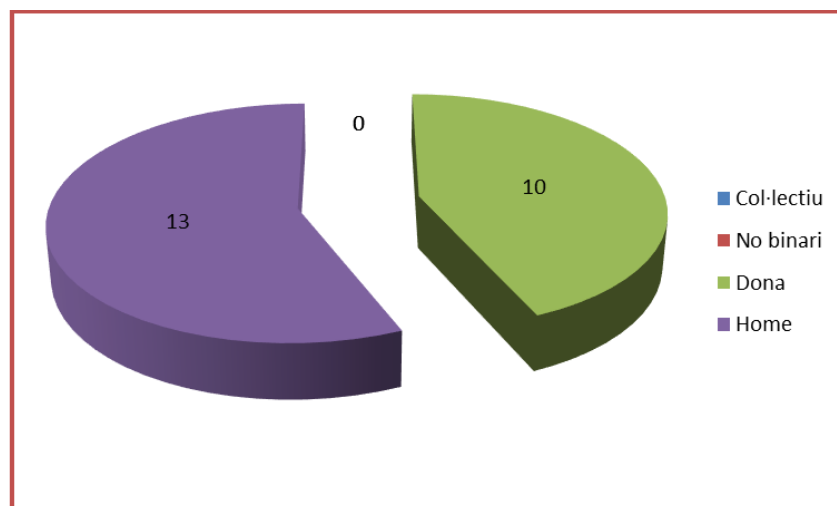
Gràfic 1 Serveis Municipals objecte de les queixes

Pel que fa a la classificació de les queixes, la major part d'aquestes, un total de 19, han estat motivades pel retard en la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada pel ciutadà/na. La resta de les queixes (2) han estat causades per la disconformitat de la persona amb la resposta municipal obtinguda i les altres 2 han estat desestimades per tenir expedient obert amb la Síndica de Greuges de Catalunya simultàniament.



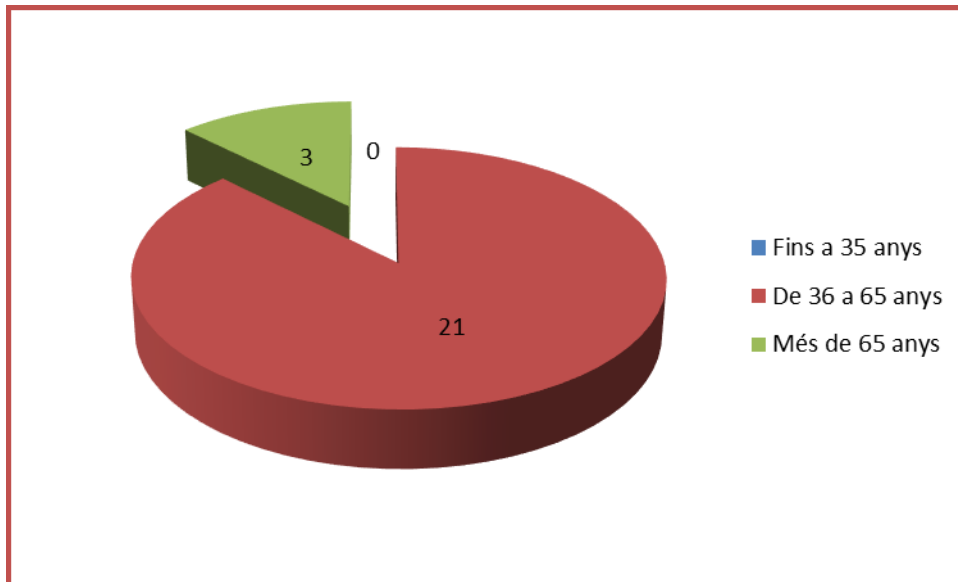
Gràfic 2 Causa de les queixes

La Defensora de la Ciutadania acull demandes individuals o de col·lectius, en aquesta gràfica podem observar que queda bastant igualada la iniciativa entre homes i dones, mentre que no hi ha hagut cap col·lectiu que hagi presentat cap queixa aquest any.



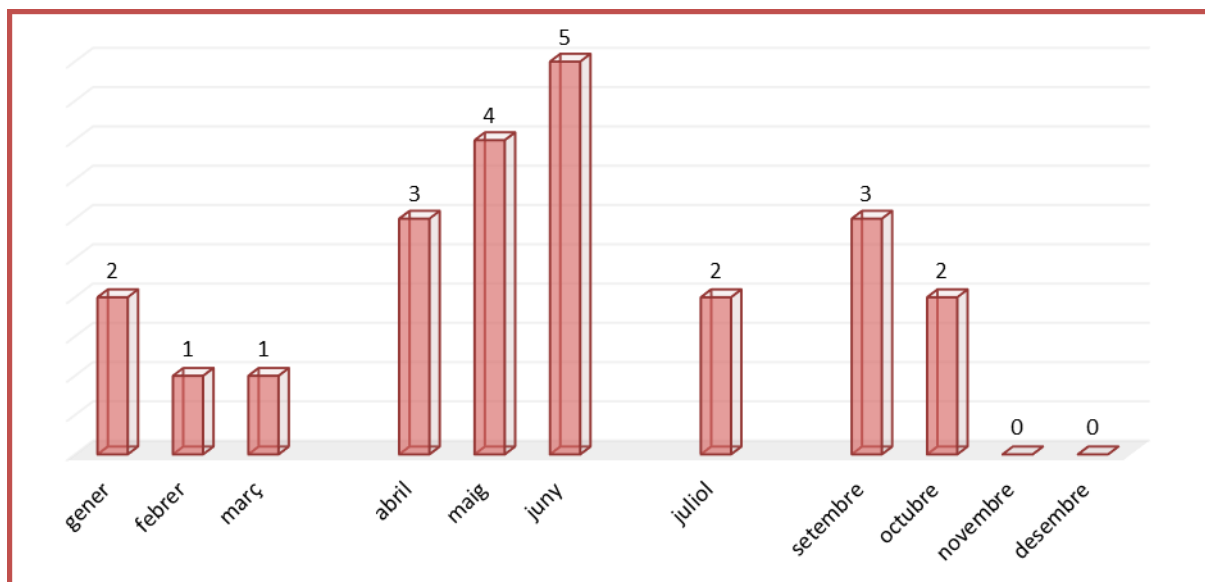
Gràfic 3 Iniciativa de les queixes

Les franges d'edat de les persones que s'han adreçat a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania queda reflectida en la següent gràfica:



Gràfic 4 Franges d'edat de les persones promotores de les queixes

Si analitzem les queixes rebudes per mesos veurem que els mesos de maig i juny han estat els que acumulen el major número de les queixes, mentre que a finals d'any no s'ha rebut cap incidència:



Gràfic 5 Distribució mensual de les queixes

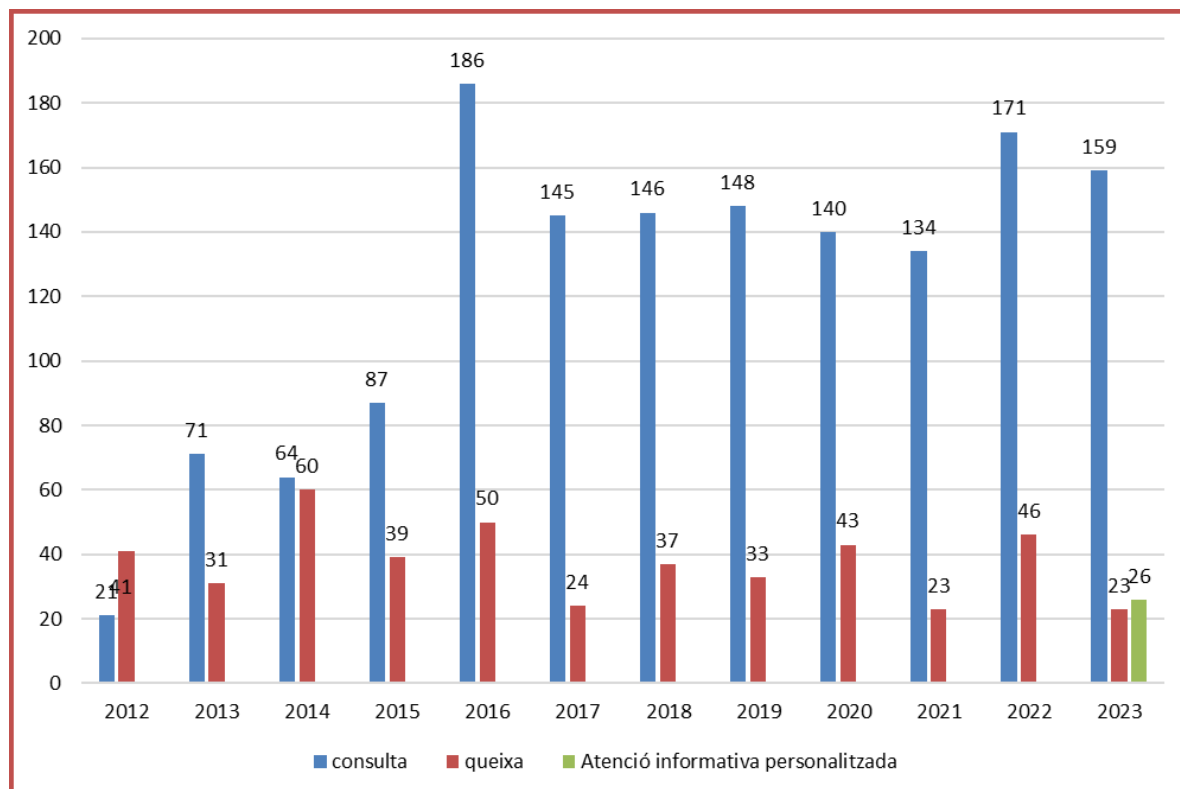
Voldríem remarcar l'evolució que, sobre tot a partir de l'any 2015, ha patit la tipologia dels expedients (queixes i consultes) que s'obren a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania.

Com podem veure al gràfic, amb color blau s'expressen el nombre de casos en el quals l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha intervingut donant **informació i assessorament** sense poder intervenir, ja sigui per no tenir competències o en la majoria dels casos, perquè moltes queixes ens arriben en primera instància (és a dir, que no s'ha formulat prèviament a l'Ajuntament i per tan la defensora no pot intervenir).

Gestionar la queixa del ciutadà o ciutadana per garantir una bona administració, dona sentit al nom de la institució, tot i això, informar i assessorar és una altra de les funcions.

Ens hem adonat que a una part de la ciutadania se li fa complex i difícil entendre el circuit de l'administració i necessita aquest assessorament, mentre que per a algunes persones, simplement no són conscients de la necessitat de fer aquest pas previ de queixa directament, i creu que la Defensora de la Ciutadania li podrà solucionar el problema sense demanar-ho primer a l'Ajuntament.

Com a novetat, aquest any 2023 hem afegit un altre tipus d'expedient que sense arribar a ser una queixa, requereix algun tipus d'intervenció per la seva naturalesa urgent o perquè ocasiona un especial neguit a la ciutadania. Es tracta de les "Atencions informatives personalitzades". **S'han obert 26 expedients d'aquesta modalitat que han requerit un total de 63 atencions.**



Gràfic 6 Evolució de la tipologia d'expedients oberts a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania

2.2. RELACIÓ OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I QUEIXES REBUDES

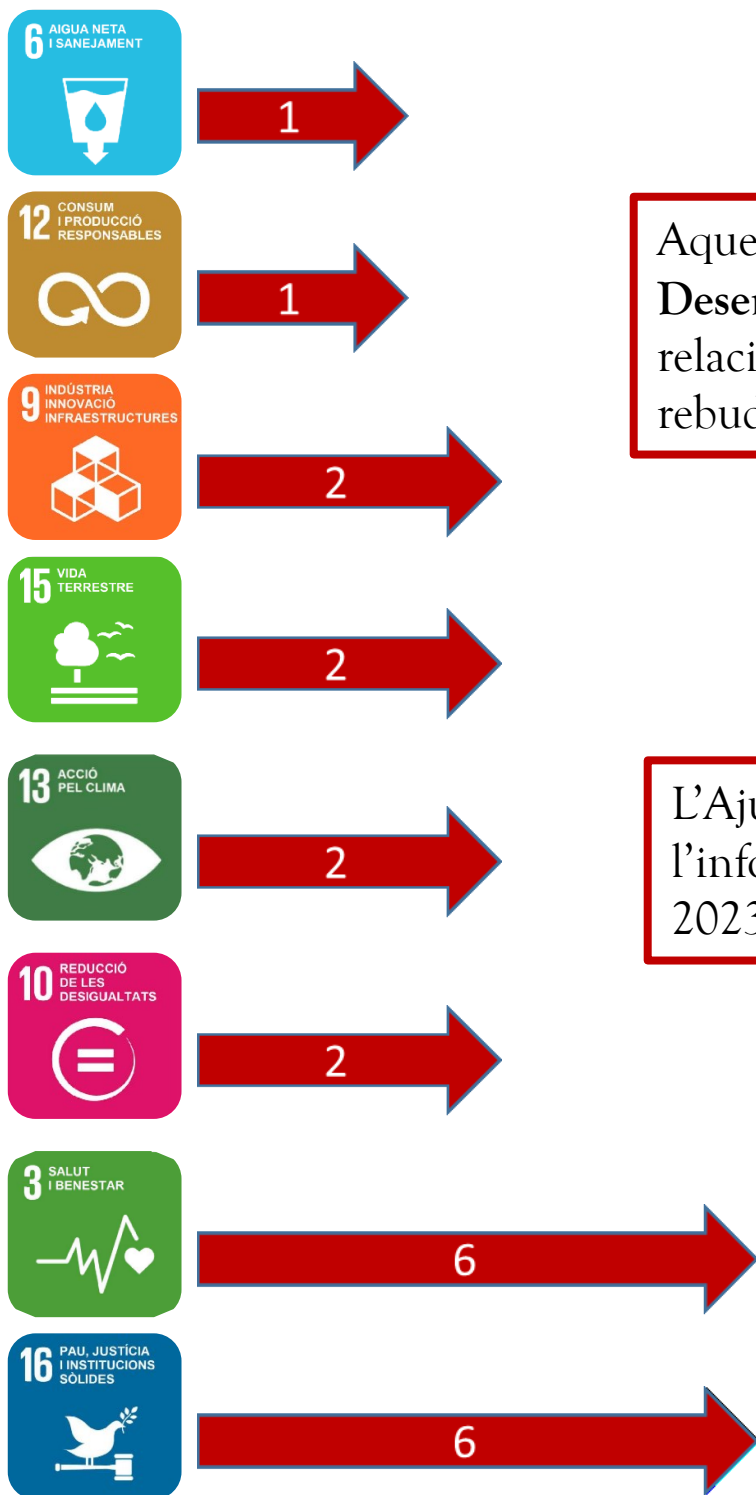
Els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) –objectius universals, integradors i ambiciosos- són els que guien la implementació de l’Agenda 2030 de les Nacions Unides per al Desenvolupament Sostenible, aprovada el 25 de setembre del 2015.

Les temàtiques que aborden van des de la pobresa, la fam, la pau, la salut, l’educació, les desigualtats, la inclusió, la prosperitat econòmica, la protecció del planeta, la lluita contra el canvi climàtic, les ciutats i els territoris, l’energia, el consum i la producció sostenibles i la governança.

Els 17 ODS és concreten amb 169 fites i els seus indicadors d’evolució. Els indicadors seran establerts per la Comissió d’Estadística de les Nacions Unides l’any 2017.

Els ODS són el resultat d’un procés de negociació que es va dur a terme després de la Cimera de Rio+20 (2012), partint de l’experiència adquirida amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.





Aquests són els Objectius de Desenvolupament Sostenibles relacionats amb les 23 queixes rebudes aquest 2023.

L'Ajuntament ha d'enviar l'informe en 30 dies, però al 2023 ha trigat 51 de mitjana.

Relació proporcional de les **consultes i atencions** amb els Objectius de Desenvolupament sostenible.

Número de consultes o atencions



3. VALORACIÓ DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA. RECOMANACIONS.

Ja ha passat un any i torno a ser aquí per presentar-vos el resum del treball que hem dut a terme des de l'Oficina de la Defensora.

Com podreu veure, les queixes han disminuït força (a la meitat), en canvi les consultes van creixent. Aquest fet ens hauria de fer pensar de quina manera comuniquem els canvis.

Malauradament la majoria de les queixes continuen essent per la tardança en donar resposta. És cert que hi ha regidories que tenen més queixes que d'altres però això no ha de servir d'excusa, esperar 90 dies per obtenir una resposta es fa llarg. Cal dir que s'ha reduït el temps d'espera en algunes regidories.

La majoria de queixes estan relacionades amb l'espai públic i en les sancions.

El mal estat de les voreres, l'augment del soroll, la brutícia, i la inseguretat a la nit.

Les sancions també són motiu de queixa, moltes vegades per desconeixement de la normativa o per canvis en la mateixa dels quals no s'han assabentat. Seria bo fer una bona difusió dels canvis.

Les consultes majoritàriament venen donades per la necessitat del ciutadà de trobar resposta als problemes que els afecten en el seu dia a dia, problemes de :

Mobilitat, habitatge, aparcament, sorolls, neteja, lavabos públics, enllumenat, voreres. Han estat comuns en la majoria de consultes, tant en els nostres desplaçaments en els barris com les que han vingut al centre cívic.

Una de les consultes que hem tingut i que ens preocupa, és la compra d'habitatges periurbans per persones que desconeixen la normativa urbanística, i un cop comprat l'habitatge tenen problemes per obtenir serveis.

Hem atès moltes persones a l'espera d'habitatges de protecció oficial, algunes de les persones ateses estan en situacions greus, donat el context econòmic.

El transport públic urbà és un altre dels temes pendents, tenim barris força allunyats del centre de la vila, aquests ciutadans per arribar al centre fan una excursió de tres quarts d'hora amb el greuge que els caps de setmana l'últim recorregut és a les nou del vespre.

El mateix passa amb els lavabos públics, moltes de les persones que tenen per costum caminar manifesten la manca de lavabos sobretot a Ribes Roges on a l'hivern no hi ha ni bars.

Ens venen temps de canvi ens haurem d'adaptar a noves situacions, tenim ja una sequera persistent que ens mata els arbres i ens deixa sense aigua, però de moment nosaltres no



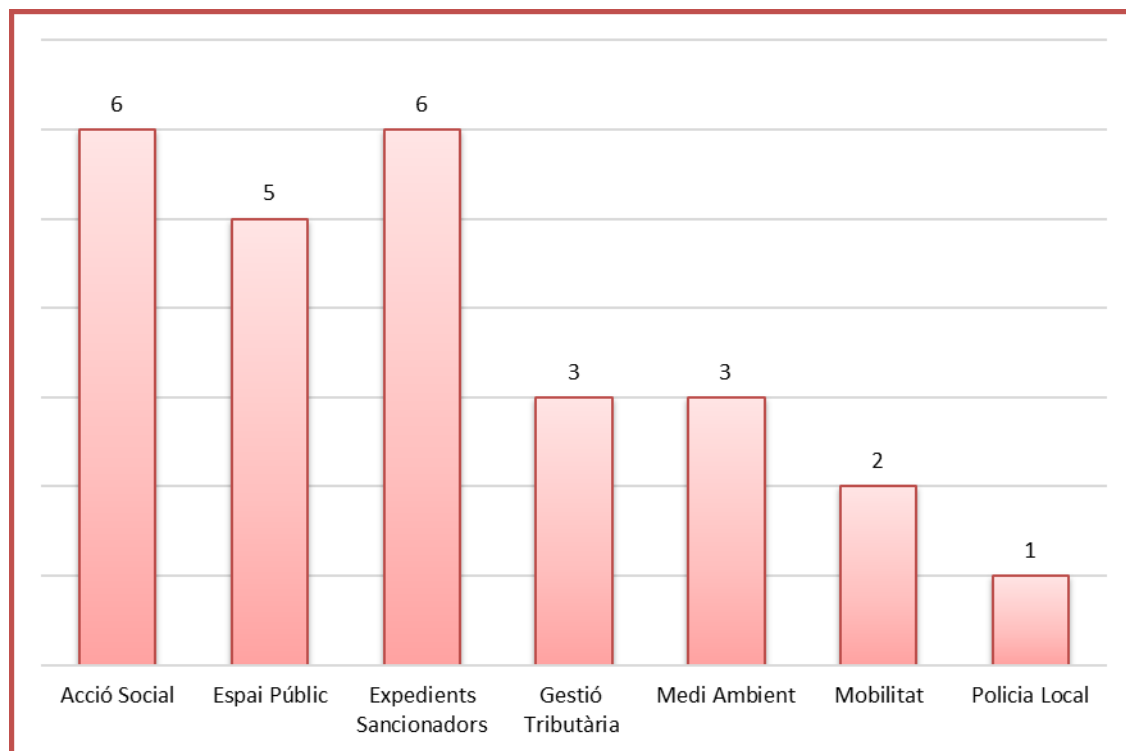
canviem, seguim construint piscines tot i tenir un mar al davant, no podem regar els arbres que ens donen ombra però si regar camps de golf.

Els canvis socials, econòmics i mediambientals son els grans reptes als quals ens enfrontarem en els propers anys . Les vostres polítiques han d'estar encaminades a combatre l'escalfament global, els conflictes socials, les conseqüències del canvi climàtic i econòmic que ens està arribant. És per tots aquests canvis que he volgut relacionar les queixes amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible o ODS. Perquè ens serveixin de guia en el canvi.

4. ALTRES ACTUACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

4.1. Expedients d'Atenció Informativa Personalitzada

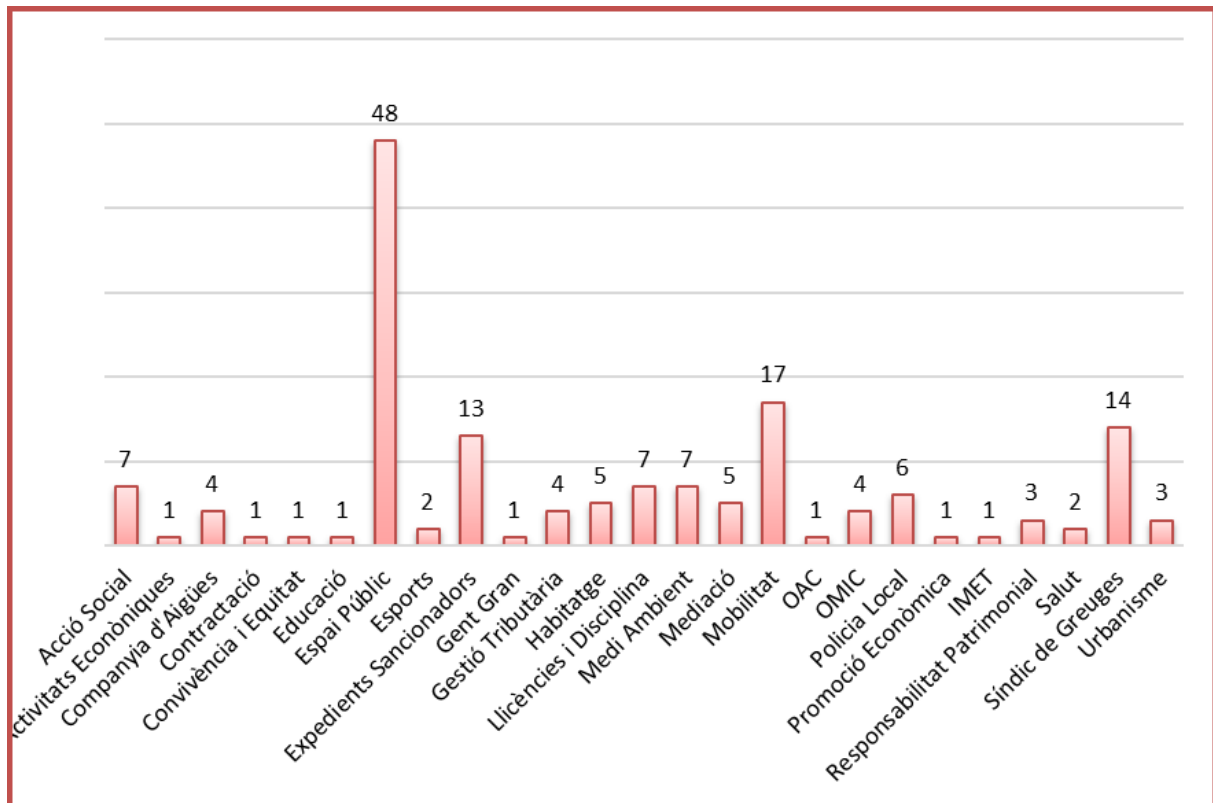
Aquests tipus d'expedients tot i no formar part del grup de queixes formals, han requerit una actuació de la Defensora de la Ciutadania, per la seva naturalesa urgent o que causava una especial angoixa a la ciutadania. **El detall dels 26 expedients oberts en aquesta categoria els podeu trobar a l'annex 2.**



Serveis Municipals objecte de les Atencions Informatives Personalitzades

4.2. Expedients de consultes rebudes

La defensora rep queixes de la ciutadania però també rep moltes consultes i demandes d'assessorament, enguany s'han obert 159 consultes, recollides tant a les visites als barris com a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania al Centre Cívic La Geltrú. Tot i que la Defensora de la Ciutadania no pot actuar en aquests casos sempre intenta fer alguna gestió per intentar resoldre la consulta o l'assessorament. **El detall dels 159 expedients oberts en aquesta categoria els podeu trobar a l'annex 3.**



Serveis Municipals objecte de les consultes dels ciutadans

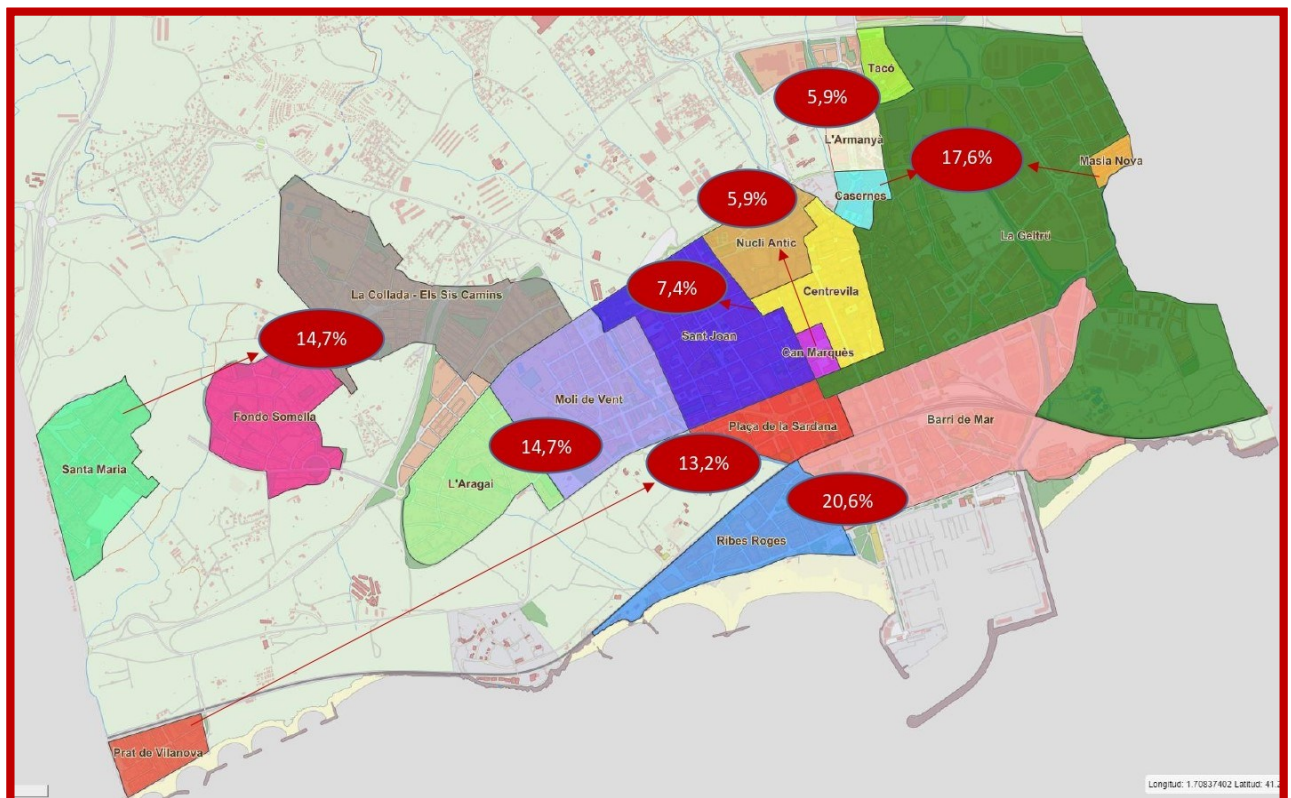
4.3. Visites als Barris

Des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania es vetlla per que aquesta figura sigui el més propera i accessible possible, per això des de fa uns anys s'impulsa el projecte de **La Defensora de la Ciutadania als Barris**.

Cada mes es programen visites a diferents barris de la ciutat, on a través d'una bustiada s'informa a la ciutadania del dia que la Defensora estarà al centre cívic més proper al seu barri.

Quasi una setantena de persones ateses a partir d'aquest projecte, la majoria han estat consultes relacionades amb l'espai públic i la mobilitat, la recollida de les escombraries, l'enllumenat, el manteniment de voreres i calçades, i l'estat dels contenidors han estat els protagonistes d'aquestes consultes.

Resum de les **68 consultes** expressades per la ciutadania en les visites a cada un dels barris:



Percentatge de visites ateses als barris



4.2.1 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Molí de Vent i Aragai. Dimarts 28 de febrer de 2023, al Centre Cívic Molí de Vent.

Han assistit 10 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Queixa sobre algunes persones amb mascota que fan servir el parc infantil com a pipican.
- Diverses queixes sobre les illes dels contenidors desbordats i amb les deixalles fora.
- Vorerres malmeses.
- Manca d'enllumenat públic.
- Cuidadores de gats autoritzades demanen més recursos.
- Manca d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Brutícia generalitzada a Vilanova i la Geltrú.

4.2.2 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Tacó i Armanyà. Dimarts 28 de març, al Centre Cívic Tacó.

Han assistit 4 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Brutícia general a tot el barri.
- Problemes d'ocupació.
- Manca arbrat i zones verdes.
- Manca d'il·luminació pública.

4.2.3 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Collada-Els Sis Camins, Fondo Somella i Santa Maria. Dimarts 25 d'abril, al Centre Cívic i Esportiu La Collada- Els Sis Camins.

Han assistit 10 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Excés de velocitat, hi ha cotxes que no respecten les limitacions de velocitat.
- Denúncia de la exigència de la cita prèvia a l'administració en general i la dificultat que aquest fet ocasiona a les persones grans.



- Brutícia generalitzada a la nostra ciutat i en concret a l'Ortoll.
- Problemes ocasionats per l'ocupació.
- Demanda de millores als parcs infantils del barri.
- Queixa del bus urbà, del seu recorregut i també dels vehicles molt vells i contaminants.

4.2.4 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Masia Nova, Casernes i Geltrú. Dimarts 30 de maig, al Centre Cívic La Geltrú

Han assistit 12 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Manca de manteniment dels arbres (manca de poda) i zones verdes en general.
- Problemes ocasionats per l'ocupació.
- Queixes de brutícia en general.
- Queixes zona d'aparcament de la Rambla Sant Jordi (solar que no reuneix les condicions).
- Sorolls de la zona d'oci nocturn a la Geltrú.
- Queixa sobre l'estat d'una colònia de gats al Carrer Unió.

4.2.5 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris de Ribes Roges i Mar. Dimarts 7 de juny, al Centre Cívic Mar.

Han assistit 14 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Queixes sobre el recorregut del bus urbà, també dels vehicles que són molt vells i contaminants.
- Brutícia generalitzada a Vilanova i la Geltrú.
- Manca d'aparcament gratuït.
- Demanda de més pipican i adequació dels existents.
- Demanda de millora del pas sota via de la Rambla Principal.
- Queixa de sobre ocupació de la Rambla Principal.
- Excés de velocitat al Carrer Canàries a l'alçada llar d'infants Gavot.



- Queixes sorolls xiringuito Zero.

4.2.6 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris de La Sardana i Prat de Vilanova. Dimarts 26 de setembre, al Centre Cívic La Sardana.

Han assistit 9 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Vorerres malmeses per les arrels dels arbres.
- Queixa augment de deposicions de gossos sense recollir i orins que fan malbé mobiliari urbà, façanes, etc.
- Queixes Camí de Sant Gervasi en mal estat.
- Manca places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Queixes pas de vianants en mal estat

4.2.7 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Can Marquès i Nucli Antic. Dimarts 24 d'octubre, al Casal Municipal de Gent Gran.

Han assistit 4 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Queixa augment de deposicions de gossos sense recollir.
- Queixes canvi de sentit d'alguns carrers al centre.
- Queixes sorolls i actes incívics a la Plaça Cristòfol Ricard.

4.2.8 Visita de la Defensora de la Ciutadania als barris Sant Joan i Centre Vila. Dimarts 28 de novembre, al Centre Cívic Sant Joan.

Han assistit 5 persones, les quals han exposat les següents consultes:

- Manca d'enllumenat públic, molts dies hi ha carrers a les fosques al barri.
- Encara hi ha voreres poc accessibles.
- Sorolls excessiu a l'Escola Volerany en actes festius.

4.4. Relació amb les escoles

Cada cop són més les persones que coneixen la institució de la Defensora de la Ciutadania, tot i així és sempre necessari difondre la figura de la defensoria local. Un any més, durant el curs 2023-2024, a través del Programa d'Animació Educativa (PAE) de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, s'ha ofert des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, la possibilitat de fer xerrades a escoles i instituts, amb l'objectiu de donar a conèixer la institució al jovent.

Hi ha previstes 3 xerrades de la Defensora de la Ciutadania, 2 als Cicles Formatius de l'Escola Pia i 1 al Cicles Formatius de l'Institut Joaquim Mir, que detallarem a la Memòria del 2024.

Durant aquest 2023 s'han portat a terme dues xerrades corresponents al curs 2022 -2023 amb els alumnes de l'Institut Joaquim Mir.

Xerrades "Com es pot ajudar la Defensora de la Ciutadania":

- 10 de març- Aula d'Extensió Universitària.
- 27 d'abril - Institut Joaquim Mir, alumnes de 1r de Cicles Formatius.
- 11 de maig - Institut Joaquim Mir, alumnes Grau Mitjà.



Alumnes 1r de Cicles Formatius que cursen el CFGS d'Administració i Finances al mòdul de comunicació i atenció al client.



Alumnes Grau mitjà de Gestió Administrativa.

4.5. Formacions

La Defensora de la Ciutadania ha assistit a diverses jornades de formació:

Píndola formativa sobre el bo elèctric.

Aquesta petita formació va tenir lloc el 19 de gener en format online i organitzada per la Regidoria d'Acció Social. L'objectiu d'aquesta formació és ampliar a la resta de professionals aquesta informació per poder detectar i orientar les llars candidates per poder acollir-se.

Jornada l'Emergència en l'Habitatge als nostres municipis.

El 22 de febrer es va portar a terme a l'auditori de la seu de la Sindicatura de Greuges de Catalunya una jornada d'habitatge fruit del treball de la comissió d'habitatge del Fòrum SD i de la col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Una primera part que va situar el marc teòric del Dret a l'Habitatge i una segona, de les respostes que dona o pot donar l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.



Com cal atendre a una persona amb discapacitat intel·lectual i informe discapacitat a Catalunya.

Formació que es va portar a terme el 9 de març. Organitzada pel Fòrum SD conjuntament amb DINCAT, per conèixer la problemàtica de la discapacitat intel·lectual a Catalunya i per tenir recursos quan ens adrecem a persones amb aquestes característiques.

Jornada sobre Ingrés Mínim Vital i Renda Garantida

Jornada organitzada pel Servei d'Acció Social el 29 de juny, on es vol donar a conèixer els coneixements bàsics d'aquestes ajudes per tal de poder orientar a les persones que puguin ser beneficiàries.

Jornades Formació S2S (FORUM SD)

Sessions virtuals de les diferents sindicatures del Fòrum SD on es parlen i tracten temes d'interès comú per mirar de compartir experiències.

15 de febrer – Reclamacions Patrimonials.

15 de març – Les violències i com les tractem a les sindicatures.

19 d'abril- La relació amb la sindicatura de Greuges de Catalunya.

17 de maig – Conceptes i procediments dels diferents tipus d'expedients.

15 de novembre- L'activitat de les sindicatures i defensories a les escoles i instituts del municipi.

Com millorem l'atenció a la ciutadania entre sindicatures de greuges i serveis socials.

Aquesta jornada del 18 d'octubre i organitzada pel Fòrum SD, va estar destinada a treballadores i educadores socials i a persones dels equips de les sindicatures de greuges i defensories locals per posar en comú temes, preocupacions i per conèixer-nos més mútuament, millorar l'atenció i la defensa dels drets de la ciutadania. En aquesta trobada es van analitzar punts febles, bones pràctiques i una agenda de treball conjunta. Va ser un treball participatiu i col·laboratiu de tots els assistents.

XI Jornada de la Inclusió Social a Vilanova i la Geltrú

El dimecres 29 de novembre a l'EPSEVG de Vilanova i la Geltrú, amb el títol "On és la comunitat? Assignatura pendent", va tenir lloc aquesta jornada on van tenir cabuda xerrades i tallers amb el marc del treball comunitari i la transversalitat.



4.6. Mitjans de Comunicació

Pel que fa a la relació de la institució amb els mitjans de comunicació audiovisuals locals, la Defensora de la Ciutadania ha participat cada primer dilluns de mes a la secció *Tertúlia amb la Defensora de la Ciutadania* de Canal Blau Ràdio. Pel que fa a les notícies publicades on apareix la figura de la Defensora de la Ciutadania veure l'apartat 7. Recull de notícies d'aquesta memòria.

4.7. Representació institucional

Acte "De Pontevedra a Vilanova i la Geltrú, ciutats pensades per a les persones".

El dijous 19 de gener, el regidor d'Urbanisme d'aquesta ciutat gallega, Xaquín Moreda, va visitar la nostra ciutat per explicar l'experiència del seu municipi en la transformació cap a una mobilitat més sostenible per, en paraules seves, "humanitzar places i carrers".

Pressupostos Participatius

El 9 de març es porta a terme una reunió que forma part la Defensora de la Ciutadania on es tracta aquest tema.

Assemblea General Ordinària anual del FòrumSD, el dimecres 15 de març de 2022 a Barcelona .

L'Assemblea es porta a terme de forma presencial a la seu de la Sindicatura de Greuges de Catalunya. En la mateixa jornada també es realitza una taula rodona sobre el Bon Govern amb la participació del Catedràtic de Dret Administratiu de la UB.

Comissió d'Ètica i Bon Govern

Reunió de la Comissió del 13 d'abril.

Reunió de la Comissió del 25 de maig.

Reunió de la Comissió del 22 de juny.

Reunió de la Comissió del 17 d'octubre



Comissió d'Habitatge

Reunió de la Comissió del 16 de maig.

Ponència nova normativa d'habitatge, 31 de maig.

Jornades Ciutats Defensores

La Defensora de la Ciutadania participa en aquests actes organitzats pel Servei de Cooperació i Agermanament de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Activitats de l'edició de primavera 2023:

Dia 20 d'abril

Melibea Obono. Guinea Equatorial

Drets de les dones i LGTBI+

Esriptora més destacada de Guinea Equatorial, (Evinayong, 1982), resident a la capital, Malabo. En els seus llibres denuncia la situació de les dones del seu país, que va ser colònia espanyola fins el 1968. És també una de les cares visibles de "Somos parte del mundo", l'única organització LGTBI+ de Guinea Equatorial, actualment no legalitzada pel govern del país.

Dia 28 d'abril.

Ryma Sheermohammadi, activista de l'Iran.

Dret de les dones, vulneració de drets humans

Traductora, intèrpret i divulgadora cultural d'origen iranià que viu a Barcelona. Destaca pel seu activisme en defensa dels drets humans de les dones iranianes.

Activitats de l'edició de tardor 2023:

Dia 3 d'octubre

Carlos Andres Tobar

Activista colombià pels drets LGTBI, defensor dels drets humans i en concret dels drets de la comunitat LGTBI.

Va participar en la construcció de la Taula Municipal LGTBI a Armènia. Ha treballat en processos de sensibilització de programes LGTBI dirigits a escoles, policia i administracions municipals, entre altres.

Dia 4 d'octubre

Yezli Mic

Rapera feminista de El Salvador

Es tracta d'una rapera activista i feminista, membre del col·lectiu Hip Hop Femenino El Salvador, la primera organització de dones raperes del país fundada el 2015 i impulsora del primer festival de hip-hop femení a El Salvador



Consell d'Associacions Veïnals

Reunió **del Consell d'associacions veïnals** celebrada de forma presencial el **dimecres 4 d'Octubre de 2023, a les 19 h al Saló de Plens de l'Ajuntament.**

Reunió **del Consell d'associacions veïnals** celebrada de forma presencial el **dimarts 12 de desembre de 2023, a les 19:30 h, al Saló de Plens de l'Ajuntament.**

Jornada sobre Ètica Pública

La Xarxa de Comitès d'Ètica de Catalunya és un espai col·laboratiu d'intercanvi d'informació i de reflexió entre els comitès i comissions d'ètica existents en l'àmbit públic a Catalunya per millorar, impulsar i consolidar la cultura ètica i d'integritat a les administracions públiques catalanes. En formen part comitès de l'Administració de la Generalitat, de les administracions locals, de les universitats i del seu sector públic respectiu.

5. RECURS DE NOTÍCIES

La Defensora de la Ciutadania destaca les queixes de la ciutadania pel retard en la resposta per part de l'administració local



Núria Plana va presentar la memòria de 2022 al Ple

04/04/2023 13:32

Núria Plana ha presentat la memòria d'activitat de l'exercici 2022

L'any 2022 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de 46 queixes i 171 consultes.

Dilluns la Defensora, Núria Plana, va presentar la memòria d'activitat del darrer any en un Ple extraordinari on va explicar que de les 46 queixes se n'han resolt 44, i les altres 2 han quedat en vies de solució.



La major part de les queixes, 37, han estat motivades pel retard en la resposta de l'Ajuntament a la instància presentada pel ciutadà/na. Les altres 9 han estat causades per la disconformitat de la persona amb la resposta municipal obtinguda.

En la seva valoració, Núria Plana ha recordat als membres del consistori que **“no hi ha un gran volum de queixes, la majoria d'expedients que obrim són només per consultes. Per això cal mostrar empatia cap al ciutadà i procurar respondre en el termini de tres mesos. Són queixes poc greus, perquè en general la nostra ciutat és agradable. Només cal trobar l'equilibri entre el que es pot fer i el que es fa, insistir en el manteniment general de la ciutat, i pensar més en la ciutadania”**.

Plana ha destacat que la majoria de queixes fan referència al Servei de Gestió Tributària i Recaptació, seguides del Servei d'Espai Públic, Llicències i Disciplina i Mobilitat. També hi ha queixes sobre la Companyia d'Aigües, educació, esports, expedients sancionadors, medi ambient, mediació, habitatge, participació o salut.

L'augment de la taxa d'escombraries a les petites empreses, el manteniment de la ciutat o l'enllumenat són algunes de les queixes recurrents, si bé han millorat les queixes sobre la recollida d'escombraries o l'estat de les voreres. Plana recomana millorar la difusió i la comunicació amb la ciutadania, i prendre mesures per millorar el sistema d'enllumenat, la sobreocupació dels espais públics, o la circulació de bicicletes i patinets per zones de vianants.

La Defensora ha rebut aquest 2022 171 consultes i demandes d'assessorament, recollides tant a l'Oficina de la Defensora ubicada al Centre Cívic de La Geltrú com a les visites als barris, que es fan periòdicament als diferents centres cívics per què aquesta figura sigui el més propera i accessible possible, i per aconseguir una visió més propera de cada barri.

Agraïment de tot el consistori

Durant la sessió plenària, tots els grups polítics han fet un agraïment a la tasca de la Defensora.

L'alcalde Olga Arnau ha recordat la posada en marxa del [canal de gestió de queixes](#), que pot derivar alguns casos sense necessitat d'acudir a la Defensora.

Juanma Rodríguez, portaveu del Grup Municipal de SOM VNG, ha reivindicat la necessitat d'escollir la figura de la defensora en un procés participatiu per vot popular. També ha demanat **“més accessibilitat a l'hora de fer arribar les queixes, cal posar-ho fàcil a la ciutadania perquè no es trobi amb una barrera, perquè això genera desconfiança vers la política i la institució que hauria de ser més propera a la ciutadania”**.

Erika Quintero, portaveu del Grup Municipal de Ciutadans, també ha demanat **“un esforç per aconseguir que els ciutadans participin”**, i fa una valoració molt positiva de les visites als



centres cívics: **“molts veïns tenen dificultats per desplaçar-se al centre”**, agraint també la [descentralització de l'atenció ciutadana](#) que s'acaba de posar en marxa als centres cívics: **“aquesta és la direcció en la que ens sembla que cal anar”**.

Per la seva banda, la portaveu del Grup Municipal de JUNTSxCAT, Blanca Albà, recorda que els aspectes relacionats amb l'espai públic i la mobilitat afecten tothom, **“i no hem tingut prou recursos per dedicar al manteniment de l'espai públic, per això anem endarrerits. Però el 18 d'abril entra en funcionament un nou servei de reforç de recollida d'escombraries, acompanyat d'una campanya de civisme”**. La regidora també ha volgut destacar la millora detectada en el servei de neteja des que és municipal.

El portaveu del Grup Municipal d'ERC, Jordi Medina, ha volgut posar en valor tot el que la Defensora fa més enllà de les seves competències estrictes: **“la Defensora va més enllà de les seves funcions, de les queixes que hauria de gestionar, que al final suposen menys del 18 per cent dels 208 expedients que ha obert aquest 2022. La resta, el 82 per cent, són les 171 consultes que no està obligada a respondre, i que atén per informar, assessorar i derivar la ciutadania que li demana”**.

A banda de l'obertura i la tramitació d'expedients per queixes i consultes, la Defensora de la Ciutadania també fa xerrades informatives a escoles i instituts, assisteix a jornades de formació, atén els mitjans de comunicació, i forma part de la Junta Directiva del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya.

Medina ha destacat la necessitat de fer servir un llenguatge més planer per atendre la ciutadania, i d'apropar la institució als veïns i veïnes amb iniciatives com les noves oficines d'atenció als barris.

Teresa Llorens, portaveu del Grup Municipal Socialista, reitera la preocupació per la manca de resposta per part de l'administració a peticions de la ciutadania: **“l'administració ha d'estar al servei de la ciutadania, hem de donar resposta a les necessitats, demandes i queixes que ens presentin. Cal que treballem perquè l'ajuntament sigui una administració més propera i accessible, fent-la més àgil, efectiva, i crear una cultura de servei al ciutadà”**.

Podeu consultar [aquí](#) la memòria de la Defensora de la Ciutadania de 2022, que compta amb un nou disseny.



MÁS DE UNO VILANOVA, L'ACTUALITAT DEL GARRAF I L'ALT PENEDÈS A ONDA CERO

L'estat de Vilanova, entre les queixes recurrents que recull la Defensora de la Ciutadania l'any 2022.

L'actualitat informativa del Garraf i l'Alt Penedès, amb Núria Mora. Entrevista amb Núria Plana, Defensora de la Ciutadania de Vilanova, que ens comenta la memòria d'activitats de l'any 2022, segons la qual es desprèn la gestió d'un total de 46 queixes i 171 consultes, moltes d'elles centrades en temes recurrents sobre l'estat de la ciutat i posant èmfasi en el retard de la resposta per part de l'administració local.

6. FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

La figura de la Defensora de la Ciutadania és membre del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya. En el Pla Estratègic del Fòrum es contempla, entre els objectius pel quinquenni 2022-2027, poder-se dotar d'un marc regulador comú que aportï permanència i continuïtat a aquesta figura, reduint la vulnerabilitat als canvis polítics; que consolidi la seva independència i augmenti la transparència, claredat i eficàcia de la institució, per a un millor funcionament i organització, aportant garanties jurídiques.



ANNEX 1

Expedients de queixes rebudes

A continuació es mostra el resum de cada una de les 23 queixes rebudes, ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient. De totes aquestes queixes s'han resolt 16 greuges, s'han rebutjat 2 i les altres 5 han quedat en vies de solució.

Espai Públic

Expedient 2/23 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a la petició de restitució d'uns contenidors cremats a finals de l'any 2022. Es procedeix a tramitar petició de resposta al servei corresponent. Es rep resposta del Servei d'Espai Públic dient que s'ha donat resposta a la ciutadana, la qual ens confirma que la seva petició ha sigut atesa.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 42/23 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a la comunicació d'uns treballs defectuosos a l'hora d'arreglar el paviment després d'una fuga d'aigua al carrer davant de casa seva. La inclinació del paviment impedeix l'accés del seu vehicle al seu pàrquing. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment el servei comunica que el proper exercici pressupostari no disposaran de recursos per actuar-hi.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 61/23 Espai Públic

Queixa per la resposta rebuda des del consistori a la petició d'aquest ciutadà referent a la neteja d'un solar confrontant al seu habitatge, ja que veu que altres solars de la mateixa zona es netegen d'una manera més periòdica. La Defensora de la Ciutadania recomana que es netegi aquest solar amb la mateixa periodicitat que la resta per evitar greuges comparatius. Finalment l'ajuntament confirma que en el nou plec de condicions dels contractes de les empreses encarregades d'aquests treballs s'està treballant per unificar aquests criteris.

EXPEDIENT TANCAT.



Expedient 82/23 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a un ciutadà que ha comunicat el mal estat d'un solar a la Rambla Sant Jordi, aquest solar es fa servir d'aparcament però no reuneix les condicions necessàries, a part que resulta perillós l'accés ja que els cotxes passen per sobre de la vorera. Es procedeix a tramitar petició de resposta.

EXPEDIENT OBERT.

Expedient 131/23 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a una queixa sobre el soroll que provoca els esdeveniments esportius de volei junt al Xiringuito 0. La Defensora de la Ciutadania tramita petició de resposta. El servei dona resposta dient que s'ha contactat tant amb el responsable del Xiringuito com amb el Club de Volei per recordar-los la importància de respectar els límits de soroll establerts, així com avisar-los que han d'orientar l'equip de so cap al mar.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 162/23 Espai Públic

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud on es demanava una actuació al Camí de Sant Gervasi per manca de manteniment. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment es rep comunicació del servei en el sentit de fer una acció en breu de neteja del camí en qüestió.

EXPEDIENT TANCAT.

Esports

Expedient 87/23 Esports

Queixa per la resposta rebuda per part del Consistori a la petició d'una persona amb discapacitat per poder accedir a les instal·lacions de la piscina municipal amb la seva bicicleta adaptada. La Defensora de la Ciutadania demana que es busqui una solució per aquesta persona que intenta endarrerir tot el possible el fet de fer servir una cadira de rodes. Finalment la direcció de les instal·lacions es posen en contacte amb aquest ciutadà per oferir-li un espai on poder deixar la bicicleta a prop dels vestuaris on no molesti als altres usuaris.

EXPEDIENT TANCAT.



Expedients Sancionadors

Expedient 100/23 Expedients Sancionadors

Queixa per la desestimació d'unes al·legacions per una sanció rebuda per no pagar a la zona regulada d'aparcament de la nostra ciutat. La ciutadana argumenta que la màquina no funcionava, però no va trucar al telèfon habilitat per aquests casos. La Defensora de la Ciutadania li explica que no pot defensar el seu cas ja que no disposa de cap prova que pugui aportar.

CAS REBUTJAT.

Expedient 135/23 Expedients Sancionadors

Queixa per la manca de resposta municipal a unes al·legacions per una sanció de trànsit. La ciutadana al·lega que va vendre el vehicle sancionat un dia abans dels fets, aportant la documentació que ho acredita. La Defensora de la Ciutadania tramita petició de resposta. La unitat d'Expedients Sancionadors ens comunica que ha demanat informe a l'ORGTDIBA, organisme que ha estat gestionant en les seves diverses fases i serà aquesta mateixa qui, seguint el procediment, procedirà a comunicar a la interessada la resposta. Tot i així asseguren que tan aviat tinguin resposta, ens faran arribar còpia de l'informe.

EXPEDIENT OBERT.

Expedient 188/23 Expedients Sancionadors

Queixa per la manca de resposta municipal a les al·legacions presentades a un expedient sancionador relacionat amb la recollida de deixalles a la platja de Ribes Roges i posterior abandonament de les mateixes degut al dispositiu de seguretat per un esdeveniment esportiu que els va impedir l'accés per poder abocar-les correctament. La Defensora de la Ciutadania recomana l'estimació de les al·legacions presentades.

EXPEDIENT OBERT.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 16/23 Gestió Tributària i Recaptació

Queixa per la manca de resposta municipal a una comunicació sobre el desacord per haver de pagar una nova placa del seu gual degut al canvi de sentit del seu carrer per la pacificació del centre. La placa anterior era amb "línia groga" per tal de garantir que no s'aparqués a la vorera del davant, després de les obres ja no és necessari aquest fet. És procedeix a tramitar la petició de resposta. Finalment el ciutadà rep un Decret amb la resolució.

EXPEDIENT TANCAT.



Informació i Comunicació de Vilanova i la Geltrú

Expedient 69/23 ICVSAM

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud d'informació relativa al procés de selecció de l'empresa municipal ICVSAM. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment tant el ciutadà com la Defensora reben la informació sol·licitada.

EXPEDIENT TANCAT.

Llicències i Disciplina

Expedient 9/23 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resposta municipal a una comunicació sobre les molèsties que li causa un establiment que posa música amb els altaveus encarats cap a la via pública. Es procedeix a tramitar petició de resposta al servei corresponent. Finalment el Servei envia informe detallant les actuacions iniciades amb l'obertura del procediment

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 38/23 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca de resultats a les actuacions de l'Ajuntament davant una queixa per sorolls de maquinària d'un establiment. La Defensora de la Ciutadania demana informe de les actuacions realitzades. Finalment el Servei envia informe amb el resultat de les inspeccions tècniques, amb la qual cosa la Defensora de la Ciutadania dona per tancat l'expedient.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 91/23 Llicències i Disciplina

Queixa per la manca d'informació sobre les actuacions efectuades des de l'Ajuntament davant una queixa per la sortida de fums d'un local de restauració. Els propietaris van ser requerits per efectuar unes millores. Segons aquest ciutadà les molèsties segueixen sent les mateixes i encara que va presentar-se com a part interessada a efectes de notificacions de l'expedient obert, no ha estat informat si s'han complert aquestes millores. Es tramita petició de resposta.

EXPEDIENT OBERT.



Mediació

Expedient 95/23 Mediació

Queixa per la manca de resposta municipal sobre un cas de sorolls dintre d'una comunitat de veïns, el ciutadà va presentar petició al Servei davant la conducta incívica d'unes veïnes de forma reiterativa sense resultats. Es procedeix a tramitar la petició d'actuacions al servei. Finalment es rep informe del servei comunicant les actuacions portades a terme sobre aquest cas.

EXPEDIENT TANCAT.

Mobilitat

Expedient 157/23 Mobilitat

Queixa per la manca de resposta per uns desperfectes que els ha ocasionat una constructora que està fent una obra que llinda amb el seu habitatge. Demana que l'Ajuntament intervingui per tal que es prenguin les actuacions necessàries per arranjar tots els desperfectes. Es comunica aquest fet al servei per que es faci una inspecció. Finalment es notifica a la constructora per tal que es posin en contacte amb la propietària.

EXPEDIENT TANCAT.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 98/23 Responsabilitat Patrimonial

Queixa per la desestimació a una petició de Responsabilitat Patrimonial pels danys que li van fer als vidres de casa seva el correïoc. La Defensora de la Ciutadania li comunica que degut a que ja ha presentat queixa davant la Sindica de Greuges de Catalunya i ja li han obert expedient, no pot portar el cas, ja que no es poden doblar expedients.

CAS REBUTJAT.

Promoció Econòmica

Expedient 88/23 Mercats Municipals

Queixa per la manca de resposta municipal a la petició d'una ciutadana per tal que l'Ajuntament vetlli pel fet que les parades del mercat municipal compleixin la normativa de posar els preus als productes. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Es rep comunicació conforme tenen previst en breu, fer una acció d'informació i supervisió del tema en la totalitat de parades del mercat per a que es compleixi l'obligatorietat d'exhibir el preus de les mercaderies a la venda.

EXPEDIENT TANCAT.



Salut Pública

Expedient 163/23 Salut Pública

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància on es demana el sanejament d'una plaça privada per perill d'incendi i infecció per presència de rosegadors. Es tramita petició de resposta. Finalment es rep resposta indicant que s'organitzarà una reunió coordinada per l'Ajuntament amb la participació de tots el veïns implicats per mirar de trobar una solució del manteniment d'aquesta plaça.

EXPEDIENT TANCAT.

Urbanisme

Expedient 60/23 Urbanisme

Queixa per la manca de resposta a una sol·licitud presentada a l'Ajuntament referent a la voluntat d'adquirir un corredor d'uns 4m al costat de casa seva i que és propietat de l'Ajuntament, és un pou que està en desús. Es procedeix a tramitar petició de resposta. Finalment es rep informe de l'Ajuntament sobre aquest tema.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 65/23 Urbanisme

Queixa per la manca d'actuació d'una reclamació per reduir les barreres arquitectòniques. Aquesta comunitat de veïns van iniciar al 2018 una comunicació de dificultat per accedir als seus habitatges, ja que la vorera existent és molt alta per una cadira de rodes o per a persones grans. La Defensora de la Ciutadania demana informe sobre aquest expedient. Finalment es rep informació que els treball demanats s'han portat a terme.

EXPEDIENT TANCAT.

Expedient 186/23 Urbanisme

Queixa per la manca de resposta a una sol·licitud presentada a l'Ajuntament on es demanava informació sobre l'estat administratiu d'una finca propietat del seu representat. Es procedeix a tramitar petició de resposta.

EXPEDIENT OBERT



ANNEX 2

Expedients d'atencions informatives personalitzades

A continuació es presenta el resum dels 26 expedients d'atencions informatives personalitzades rebudes durant l'any 2023, ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

Acció Social

Expedient 47/23 Acció Social

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que és una dona sola amb una filla menor, tenen expedient obert al Servei d'Acció Social però, segons ens comenta no estan fent tot el que ella necessita, es mostra molt angoixada per la manca de recursos. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb la persona responsable d'aquest servei, qui li assegura que estan a sobre d'aquest cas i que també li reclamen més implicació a l'hora de trobar feina ja que es tracta d'una persona jove amb facultats per a treballar. Tot i així asseguren que la trucaran i es revisarà l'expedient.

Expedient 151/23 Acció Social

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania. Aquesta persona viu al carrer i va ser agredit recentment. Comenta totes les patologies que pateix més addiccions a substàncies. Demana poder dormir als barracons que l'Ajuntament té habilitats per a persones sense llar. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb la persona responsable del servei qui li comenta que farà gestions per tal que li busquin un lloc als barracons.

Expedient 158/23 Acció Social

Ciudadà que expressa la seva preocupació per un matrimoni gran que sap que tenen ajuda domiciliària que sembla que no és satisfactòria. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb la persona responsable dels servei que li explica que han fet canvis de servei a una empresa privada amb copagament per part de l'Ajuntament per petició dels propis interessats. Se li comunica aquest fet al ciudadà.

Expedient 179/23 Acció Social

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ha demanat un certificat al servei d'Acció Social per tal de sol·licitar ajut de transport, ja que viu fora del nucli urbà a casa d'una amiga, després de ser víctima de violència masclista. La Defensora de la Ciutadania pregunta al servei per aquest cas. Se li explica que Acció Social està en contacte amb el Consell Comarcal que és qui gestiona aquest ajut i que internament es passaran l'informe si fos necessari.



Expedient 180/23 Acció Social

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que va ser desnonada fa 8 mesos i ara viu a una habitació amb els seus dos fills. La Defensora de la Ciutadania li explica el problema d'habitatge que pateix Vilanova i la Geltrú i la manca d'habitatge social a la ciutat. Tot i així fa una consulta al servei per tal de saber la situació real d'aquesta família.

Espai Públic

Expedient 40/23 Espai Públic

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha fet diverses gestions amb l'Ajuntament demanant el manteniment d'uns jardins que temps enrere es portava a terme per veïns, però que fa temps que ningú ho fa de manera efectiva. La Defensora de la Ciutadania parla directament amb el servei per mirar d'assessorar d'una manera directa a aquesta ciutadana. Es trasllada la informació rebuda pel departament i així donar suport amb el problema plantejat.

Expedient 84/23 Espai Públic

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha fet diverses comunicacions a l'Ajuntament demanant la poda dels arbres que hi ha davant de casa seva a la Rambla Sant Jordi, la resposta municipal ha estat que aquests arbres es poden només cada 5 anys i els problemes d'insectes no ha estat efectiva. La Defensora els explica la importància dels arbres a la nostra ciutat, tot i així es posa en contacte amb el servei per interessar-se per les polítiques d'actuació que tenen previstes en aquest sector degut a les queixes dels veïns. Se li trasllada la informació rebuda a aquesta ciutadana i el que poden fer si noten un augment d'insectes.

Expedient 89/23 Espai Públic

Ciudadana amb mobilitat reduïda demana suport a la Defensora de la Ciutadania pel fet que a la nostra ciutat s'estan retirant els contenidors soterrats. Aquest tipus de contenidors són accessibles per aquestes persones. Aquesta ciutadana ha enviat escrit comunicant aquest fet per via de correu electrònic. La Defensora reenvia el correu de la ciutadana al servei demanant que se li doni resposta. Finalment rebem resposta del servei donant explicacions de la substitució d'aquest tipus de contenidors i donant una alternativa a la ciutadana.

Expedient 115/23 Espai Públic

Ciudadà que demana intervenció de la Defensora de la Ciutadania per aclarir una discrepància amb el rebut de brossa del seu negoci emès per l'Ajuntament. Segons aquest ciudadà no correspon el preu amb els metres quadrats de negoci que disposa. La Defensora de la Ciutadania contacta amb el servei per tal d'aclarir quin és el problema. Es trasllada al ciudadà que ha de gestionar amb Hisenda els canvis oportuns, ja que l'Ajuntament es basa en les dades que els faciliten des d'aquest organisme.



Expedient 90/23 Espai Públic

Ciudadà que demana assessorament sobre una petició de bonificació al rebut de l'IBI per instal·lació de plaques fotovoltaïques. La sol·licitud ha estat denegada i no està d'acord amb la resposta. Es fa una consulta al gabinet jurídic del ForumSD, que dona raó a l'Ajuntament, ja que el ciutadà va presentar la llicència d'obres de la instal·lació fora de termini, sent aquesta condició indispensable per atorgar l'esmentada bonificació. Es trasllada aquesta informació al ciutadà.

Expedient 154/23 Espai Públic

Ciudadà que demana suport a la Defensora de la Ciutadania per reivindicar que es compleixi la Llei d'accessibilitat a l'espai públic de la nostra ciutat. Aquest ciutadà ha de veure en el seu dia a dia com hi ha molts obstacles difícils de detectar i que poden ocasionar cops i accidents. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb la persones responsables del servei i trasllada el malestar d'aquest ciutadà i d'altres com ell que també veuen els seus drets vulnerats.

Expedients Sancionadors

Expedient 96/23 Expedients Sancionadors

Ciudadà que demana assessorament a la Defensora de la Ciutadania després que hagi rebut desestimades les al·legacions d'una sanció per no portar a un lloc visible la seva **targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda**. La Defensora de la Ciutadania demana reunió amb el servei implicat, ja que ha rebut moltes consultes sobre el mateix tema i segons els serveis jurídics del ForumSd a qui se li ha plantejat el cas, es podrien haver vulnerat drets a aquest col·lectiu.

Expedient 97/23 Expedients Sancionadors

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha estat sancionat per ús fraudulent de la **targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda**. Va deixar una fotocòpia en comptes de l'original, va pagar la sanció i la grua. Ara li reclamen ús fraudulent quan van presentar l'original. La Defensora de la Ciutadania demana reunió amb el servei implicat, ja que ha rebut moltes consultes sobre el mateix tema i segons els serveis jurídics del ForumSd a qui se li ha plantejat el cas, es podrien haver vulnerat drets a aquest col·lectiu.

Expedient 109/23 Expedients Sancionadors

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ha estat sancionat per portar la **targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda** caducada, també li va retirar el cotxe la grua Municipal. Després de pagar aquestes dues sancions, ara li arriba una sanció per ús fraudulent de la targeta. La Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb el servei implicat per tal de demanar revisió d'aquesta sanció per evitar vulneració de drets.

Expedient 140/23 Expedients Sancionadors

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania ja que ha estat sancionat per no tenir censat el seu gos. Va presentar la documentació conforme sí que el tenia censat, però no han estat acceptades les al·legacions per no coincidir la raça i el gènere del gos censat amb la denúncia. El ciutadà assegura que no ha tingut mai cap altre gos i que ha de ser un error. La defensora es posa en contacte amb el servei per tal de tenir informació directa sobre el cas. Es recomana al ciutadà que torni a entrar sol·licitud adjuntant documentació del servei d'animals de companyia on va estar el seu gos el dia de la denúncia i on si coincideixen totes les dades amb el cens.

Expedient 148/23 Expedients Sancionadors

Ciudadà amb una discapacitat que demana ajuda de la Defensora de la Ciutadania, ja que veu injusta una sanció rebuda. Va aparcar a una plaça **d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda** però la seva targeta va caure al tancar la porta del cotxe. El mateix matí va anar a la Policia Local a presentar la targeta però no el van voler atendre. Ha presentat al·legacions que li han denegat. La Defensora de la Ciutadania presenta aquest cas juntament amb altres semblants a una reunió amb Alcaldia. Tot i presentar un informe del gabinet jurídic que assessora als membres del Forum sd on recomana la retirada d'aquestes sancions per possibles vulneracions de drets, des de la Corporació es decideix mantenir les mateixes.

Expedient 170/23 Expedients Sancionadors

Ciudadà amb una discapacitat ha rebut una sanció per portar la **targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda** caducada. La sanció és per ús fraudulent de la targeta. Com en els casos anteriors l'Ajuntament ha decidit mantenir la sanció tot i la recomanació de la Defensora de la Ciutadania.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 103/23 Gestió Tributària i Recaptació

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania ja que fa temps que va rebre aprovada la sol·licitud de bonificació per la instal·lació de plaques fotovoltaïques però no acaba de rebre l'abonament. La Defensora de la Ciutadania consulta al servei corresponent i traslladem al ciutadà la informació rebuda, confirmant dies després que ha rebut el pagament.

Expedient 174/23 Gestió Tributària i Recaptació

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que pensa que l'Ajuntament vol cobrar la taxa d'escombraries del seu negoci dues vegades. Es realitza una trucada al servei per acabar d'aclarir aquest assumpte. Es trasllada la informació que el pagament del rebut de la brossa va lligat amb IAE i no al local com es pensava la ciutadana.



Expedient 193/23 Gestió Tributària i Recaptació

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, està pendent de rebre una devolució per bonificació dels seus vehicles elèctrics, va rebre una quantitat més petita per error i un cop aclarit amb el departament i passat un temps prudencial encara està pendent de cobrar la resta. S'envia petició directament al servei per tal de reclamar aquest pagament el més aviat possible. Finalment rebem correu del ciutadà confirmant que ha rebut la quantitat corresponent.

Llicències i Disciplina

Expedient 94/23 Llicències i Disciplina

Consulta d'una ciutadana sobre el soroll que provoca un bar musical al carrer Unió, la ciutadana va fer gestions amb l'Ajuntament al 2020 per notificar aquest fet i va rebre resposta sobre expedient obert i accions per part de tècnics per mesurar aquestes molèsties. La ciutadana comenta que les molèsties segueixen sent les mateixes. Donat el temps transcorregut des de la seva notificació, la Defensora de la Ciutadania li recomana que torni a entrar instància.

Medi Ambient

Expedient 41/23 Medi Ambient

Ciudadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha fet diverses gestions amb l'Ajuntament demanant accés per poder alimentar una colònia de gats que es troba en un espai privat. La Defensora de la Ciutadania parla directament amb el servei per tenir informació directa del problema. Es trasllada la resposta rebuda, mirant de fer entendre la difícil situació de l'Ajuntament en aquest cas, en tractar-se d'una propietat privada.

Expedient 85/23 Medi Ambient

Ciudadana que demana assessorament sobre un terreny rústic que té i no sap cada quan ha de fer neteja d'aquests terrenys. La Defensora de la Ciutadania fa consulta i ens envien normativa aplicable, es truca a la ciutadana i se li informa que han de mantenir el terreny en bones condicions, que seria millor que ho fessin abans que rebin requeriment de l'Ajuntament, d'aquesta manera tindran més temps de demanar pressupostos.

Mobilitat

Expedient 72/23 Mobilitat

Ciudadà que demana ajut, ja que creu que hi ha un greuge molt important al seu barri, on no disposen de servei de Bus els diumenges, cosa molt important pel fet que en breu es realitzaran unes eleccions i necessiten desplaçar-se al centre de Vilanova i la Geltrú per



poder votar. La Defensora de la Ciutadania fa una consulta al Servei de Mobilitat per tal de corroborar aquest fet. Se li trasllada la informació rebuda.

Expedient 129/23 Mobilitat

Ciutadana que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania per una denegació per part de l'Ajuntament a la concessió d'una llicència per una zona de càrrega i descàrrega per al seu negoci. La Defensora de la Ciutadania contacta amb la persona responsable del servei, la qual li explica les raons de la denegació, ja que no queda clar a l'escrit. Es trasllada la informació rebuda a la ciutadana.

Policia Local

Expedient 43/23 Policia Local

Ciudadà que demana ajuda a la Defensora de la Ciutadania, ja que ha estat sancionat per unes suposades infraccions per un agent de la Policia Local quan encara no estava de servei. La Defensora de la Ciutadania presenta una consulta al gabinet jurídic del FòrumSD, on li confirmen que no es pot sancionar al ciutadà en aquestes circumstàncies sense l'aportació de proves. Es trasllada aquesta informació al ciutadà, així com les opcions per presentar recursos.



ANNEX 3

Expedients de consultes rebudes

A continuació es presenta el resum dels 159 expedients de consultes rebudes ordenades alfabèticament pel servei al que afecten i per data cronològica d'inici de l'expedient en qüestió.

Acció Social

Expedient 4/23 Acció Social

Demana cita amb la Defensora de la Ciutadania on planteja que no està sent tractada correctament ni li estan facilitant l'ajut que necessita. La Defensora tracta d'explicar-li que el servei a vegades no pot donar tot el que es necessita, ja que moltes persones depenen d'aquests ajuts. Es parla amb Acció Social per confirmar que aquesta ciutadana se li està fent un seguiment.

Expedient 46/23 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que ha intentat posar-se en contacte amb el Servei d'Acció Social per fer una consulta. Segons explica no ha rebut un tracte adequat de la persona que atén el telèfon en primera instància. Se li explica que ha de fer una queixa formal mitjançant una sol·licitud al propi departament i que si no rep resposta en el temps establert, podem actuar.

Expedient 66/23 Acció Social

Consulta referent a un requeriment que ha rebut com a president d'una entitat social, per tal que presenti la justificació de la subvenció rebuda. Comenta que necessita més temps per poder recavar tota la documentació requerida. La Defensora li recomana que entri instància demanant una ampliació de termini per presentar-la.

Expedient 126/23 Acció Social

Consulta d'una parella amb dues criatures sense habitatge, estan a la Mesa d'Emergència des de fa 3 anys esperant. Acció Social no poden fer res més i demanen ajuda. La Defensora de la Ciutadania els explica que ella no té a les seves mans cap opció per poder ajudar-los. Explica que la nostra ciutat té una manca d'habitatge social i els recomana que mirin altres opcions.

Expedient 149/23 Acció Social

Consulta d'una ciutadana que ha gestionat amb ajuda de la seva assistència social l'ingrés mínim vital i beques d'educació per les seves filles. Creu que li han vingut denegades, però se li explica que només li comuniquen que falta alguna informació i li donen un termini per completar-la.



Expedient 168/23 Acció Social

Consulta d'un ciutadà amb una situació econòmica delicada, ha demanat diferents ajudes amb el suport del servei d'Acció Social que no acaba de cobrar i altres que ja li han dit directament que no el poden ajudar, com per exemple ajuda per material escolar. Està pendent d'una visita amb la seva assistenta social aquesta mateixa setmana. Se li recomana que esperi el resultat d'aquesta visita i si ho creu convenient torni per si es pot fer alguna actuació des d'aquesta oficina.

Expedient 171/23 Acció Social

Consulta d'un ciutadà que demana informe al servei d'Acció Social i, segons ens indica, no li volen donar, la Defensora de la Ciutadania es posa en contacte amb el servei, on li comuniquen que es donarà l'informe tan aviat com el senyor demani hora amb la seva assistenta social.

Expedient 178/23 Acció Social

Consulta d'un ciutadà que no té recursos, fins ara ha viscut amb la persona que l'acompanya però comenta que ja no el pot tenir més a casa seva. La Defensora de la Ciutadania li explica que no hi ha habitatges socials i que és molt difícil que li puguin trobar un. De totes maneres li aconsella que vagi al servei d'Acció Social per tal que li obrin expedient i li donin informació de quines ajudes pot rebre.

Activitats Econòmiques

Expedient 203/23 Activitats Econòmiques

Consulta referent a l'import que paga aquest ciutadà per l'IBI d'un local que abans era un local comercial però ara el fan servir com a traster. Se li dona informació de com pot comunicar aquest canvi d'ús al departament corresponent.

Companyia d'Aigües

Expedient 14/23 Companyia d'Aigües

Es tracta d'un problema amb la Companyia d'Aigües, ja que han demanat un comptador a part de l'habitatge per un local que han llogat i la companyia els demana una bomba o dipòsit, cosa que els estranya molt ja que fins ara no ha fet falta. La Defensora els aconsella que entrin instància fent aquesta observació i que demanin per escrit quines són els requisits per la instal·lació d'aquest comptador.

Expedient 28/23 Companyia d'Aigües

Consulta d'un ciutadà que exposa que no veu correcte que pel fet que estigui donat d'alta al portal de l'Oficina de la Companyia d'Aigües li deixin d'enviar les factures en paper, ha fet la consulta a la Companyia i la resposta ha estat que és incompatible estar donat d'alta



en aquest portal i poder rebre la factura en paper, cosa que aquest ciutadà no veu correcte. Se li aconsella que presenti escrit a l'Ajuntament per saber quina resposta es dona.

Expedient 57/23 Companyia d'Aigües

Consulta d'un ciutadà que viu en una casa i que al seu costat hi ha una casa ocupada, segons aquest ciutadà, aquests veïns omplen la piscina de forma il·legal i malbaratant l'aigua, ja que la piscina té pèrdues que es filtren cap al seu terreny. Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 147/23 Companyia d'Aigües

Consulta referent a la presència de paneroles al seu habitatge, comenta que ha enviat escrit a l'Ajuntament i ha rebut resposta conforme la Companyia d'Aigües ha procedit a la desinsectació del clavegueram proper al seu habitatge. Se li explica que aquest any poc plujos s'estan veient molt d'aquests animals i que hem d'esperar que es vegin resultats després de l'actuació de l'Ajuntament.

Contractació

Expedient 177/23 Contractació

Consulta referent a la licitació d'un bar d'unes instal·lacions municipals. Han presentat recursos a l'Ajuntament, els quals han donat resposta negativa. La Defensora de la Ciutadania els explica que si volen seguir defensant la seva postura, haurà de ser per via judicial.

Convivència i Equitat

Expedient 3/23 Convivència i Equitat

Ciudadana que ve a demanar assessorament ja que es troba en una difícil situació sense papers per poder treballar, tot i que està intentant trobar una feina de cuidadora o similar. Està empadronada a la nostra ciutat i té al seu càrrec un fill amb discapacitat. Ens comenta que ha fet una visita amb els Serveis de Primera Acollida per a persones immigrants del Servei de Convivència i Equitat. La Defensora li explica que per legalitzar la seva situació ella no pot fer més del que li han explicat allà. Se li dona informació de tots els medis que la nostra ciutat posa a l'abast per a persones amb la seva situació.



Educació

Expedient 199/23 Educació

Consulta d'una ciutadana que creu que quan es fan actes festius al pati de l'Escola Volerany, la música la posen excessivament alta, cosa que molesta molt als veïns. Se li recomana que presenti escrit a l'Ajuntament comunicant aquest fet.

Espai Públic

Expedient 1/23 Espai Públic

Consulta referent a la manca de restitució d'uns contenidors que van ser cremats a finals de l'any 2022. S'ha fet sol·licitud a l'Ajuntament comunicant aquest fet però encara no han rebut resposta. Se li dona informació sobre els tres mesos que marca la Llei de Procediment Administratiu per tal que l'Administració pugui donar resposta i a partir dels quals la Defensora de la Ciutadania pot fer una actuació. Pocs dies després de la consulta, el ciutadà comunica la restitució dels contenidors.

Expedient 6/23 Espai Públic

Ciutadà que s'ha interessat en saber com pot desfer-se de les agulles que fa servir per injectar-se diàriament la insulina que necessita per la seva diabetis. Després que des de l'Ajuntament se l'ha donat la solució de recollir-les en una ampolla de plàstic per portar-les a la deixalleria, es posa en contacte amb nosaltres per demanar suport a l'hora de demanar que es faci difusió d'aquest mètode per la resta dels ciutadans de la ciutat per tal que no les llencin al contenidor de rebuig. Es notifica al departament corresponent la demanda d'aquest ciutadà i que la Defensora de la Ciutadania creu molt interessant.

Expedient 7/23 Espai Públic

Consulta referent a la manca de restitució d'uns contenidors que van ser cremats a finals de l'any 2022. Se li informa per correu electrònic com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 8/23 Espai Públic

Es tracta d'unes instàncies presentades per una representació d'uns veïns de Santa Maria, manifestant el seu desacord a la implantació d'una zona verda amb arbres i espai de pícnic davant del seu bloc d'habitatges. Ells manifesten que pot convertir-se en un espai de concentració de persones que poden fer soroll i impedir el seu descans. La Defensora de la Ciutadania els explica que aquesta actuació ve donada per l'aprovació d'una part dels Pressupostos Participatius i que va ser una de les més votades. Tot i així, si passat els temps corresponent no han rebut resposta a la seva instància, els comunica que es poden tornar a posar-se en contacte per tal de reclamar la resposta.



Expedient 12/23 Espai Públic

Consulta referent a la manca de manteniment de les voreres i manca d'il·luminació al barri on viu. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet al servei corresponent de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 17/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que viu al carrer Viladellops, on hi ha una zona enjardinada que es fa servir de pipican quan no ho és. Sempre està ple de gossos deslligats que fan molt soroll, a part que molts amos no recullen els excrements i es comporten de manera incívica. Ha parlat amb la Policia Local però no poden fer gaire cosa, segons li han dit. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que faci una instància demanant que instal·lin cartells pels usos d'aquest parc i indicant que no és un pipican i que han de portar els gossos lligats.

Expedient 19/23 Espai Públic

Consulta referent a uns contenidors a la Rambla Castell, creu que es podrien canviar la seva ubicació, ja que estan just al davant de l'entrada d'un bloc d'habitatges. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament fent aquesta demanda.

Expedient 20/23 Espai Públic

Consulta sobre diferents temes d'Espai Públic com manca d'enllumenat, neteja deficient i voreres aixecades per les arrels dels arbres. Se li comunica que ha de fer una instància a l'Ajuntament per tal de comunicar totes aquestes incidències i que si no rep resposta pot tornar a posar-se en contacte amb l'Oficina.

Expedient 24/23 Espai Públic

Consulta referent a diversos temes que afecten al Servei d'Espai Públic, com és el fet que segons aquesta ciutadana fa un temps que ha notat un increment de brutícia produïda per excrements i orins de gossos; manca de contenidors, fet que fa que els que hi ha estiguin desbordats i en molt mal estat; els arbres no es poden i tapen els fanals, cosa que fa que la il·luminació no sigui eficient. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que faci arribar totes aquestes queixes a l'Ajuntament per escrit amb una sol·licitud.

Expedient 25/23 Espai Públic

Consulta referent a diferents temes relacionats amb el Servei d'Espai Públic: brutícia generalitzada de la ciutat; sol·liciten uns wc públics; andròmines abandonades al carrer sense donar avís per tal que les vinguin a recollir. Se li aconsella que posi en coneixement a l'Ajuntament aquestes situacions, se li faciliten impresos per poder presentar escrit de forma presencial.

Expedient 30/23 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que vol posar una queixa per la situació que es viu al barri de La Geltrú els caps de setmana, pel soroll que provoca l'oci nocturn al carrer. Se senten molts



crits de baralles i hi ha molta brutícia cada matí. Se li dona informació de com pot notificar aquest fet a l'Ajuntament per escrit.

Expedient 34/23 Espai Públic

Consulta referent a diferents temes del Servei d'Espai Públic com és la manca de neteja de la ciutat, manca d'ombra en parcs i places, increment d'excrements de gossos sense recollir, Passeig del Carme molt deixat. Se li dona informació de com pot notificat aquests fets a l'Ajuntament.

Expedient 56/23 Espai Públic

Consulta de dues ciutadanes que de forma habitual passen per l'Ortoll i han pogut constatar que hi ha molta gent que no recull els excrements dels seus gossos. Comenten si es pot demanar que es posin cartells informant de l'obligació de recollir-los. La Defensora els recomana que presentin instància i que si no reben resposta es poden tornar a posar en contacte amb nosaltres. També se li dona informació per posar-se en contacte amb l'associació Garraf Coopera que és qui gestiona la recuperació d'aquest espai ja que es mostren interessades.

Expedient 58/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que creu que s'han de millorar els parcs infantils existents al seu barri, ja que els que hi ha són molt petits i no tenen ombra. Se li dona informació de com pot comunicar aquest suggeriment a l'Ajuntament.

Expedient 59/23 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que fa poc que viu a la nostra ciutat. L'ha sobtat que estigui tan bruta, ja que veu per tot arreu andròmines abandonades. Creu que seria convenient fer campanyes de conscienciació. La Defensora de la Ciutadania li explica que el servei de recollida s'ha doblat i que començaran agents cívics a fer campanya de conscienciació. També se li dona informació de l'APP MilloraVNG i com presentar sol·licituds per notificar qualsevol assumpte a l'Ajuntament.

Expedient 62/23 Espai Públic

Consulta referent a diferents temes d'espai públic com voreres trencades per les arrels dels arbres, contenidors trencats i herbes a les parets d'edificis que ningú arrenca. Se li dona informació de com pot notificar totes aquestes incidències a l'Ajuntament.

Expedient 64/23 Espai Públic

Consulta referent a diferents temes d'espai públic com un deteriorament de la neteja en general, contenidors trencats i manca de poda als arbres. Se li dona informació de com pot presentar notificació a l'Ajuntament d'aquestes incidències.



Expedient 68/23 Espai Públic

Consulta referent a la manca de recollida de voluminosos, comenta que hi ha moltes persones incíviques que no donen avís. Se li dona informació sobre com pot notificar aquestes incidències a través de l'aplicació MilloraVNG, també se li dona informació de la voluntat del Consistori en ampliar aquest servei.

Expedient 76/23 Espai Públic

Consulta referent a la manca de manteniment d'un passatge que hi ha on viu a la Plaça dels Pins. La Defensora de la Ciutadania li explica que aquest passatge és propietat de tots els veïns i que, per tant, li pertoca a ells fer aquest manteniment. Comenta que fa un temps el servei de jardineria sí que podava els arbres i no entén perquè ara no es fa. La Defensora li comenta que de vegades s'arriba a un acord amb l'Ajuntament sobre els seus manteniments. Li aconsella que entri instància i que esperi resposta de l'Ajuntament.

Expedient 77/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que ha presentat sol·licitud a l'Ajuntament demanant un canvi en la posició d'unes pilones. L'Ajuntament ha contestat que tenien previst fer-ho però que degut a uns imprevistos no ho han pogut fer. La Defensora de la Ciutadania li comenta que hem d'esperar a finals de juny, en cas que no s'hagin fet aquests treballs, farà la petició formalment des de la nostra oficina.

Expedient 80/23 Espai Públic

Consulta referent a un solar privat que hi ha a la Rambla Sant Jordi i que es fa servir d'aparcament. No reuneix les condicions adequades i és perillós ja que els cotxes passen per sobre de la vorera per poder entrar i sortir. Se li recomana que entri instància per notificar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 83/23 Espai Públic

Consulta referent a l'augment d'excrements de gossos al carrer, hi ha un augment significatiu de persones incíviques que no els recullen. Creu que s'ha de fer una campanya per conscienciar les persones que tenen gossos i també posar més sancions. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament per notificar aquest fet.

Expedient 102/23 Espai Públic

Consulta referent a unes molèsties de soroll que fa temps pateixen. Aquesta ciutadana que viu a la Plaça Enric Ricard, comenta que els jocs de pilota i els crits fan que sigui molt difícil estar tranquils a casa seva. Se li dona informació de com transmetre a l'Ajuntament aquesta situació.

Expedient 110/23 Espai Públic

Consulta referent al pipican de l'estació, aquesta ciutadana comenta que no reuneix les condicions adequades, ja que la tanca és molt baixa i els gossos poden saltar o espantar a



les persones que passen a prop. Tampoc es neteja prou. Se li dona informació per tal que pugui notificar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 112/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà sobre l'ocupació de la via pública en un punt de la Rambla Principal on hi ha moltes taules i cadires del negocis de restauració i també manters que ofereixen les seves mercaderies, per la qual cosa queda molt poc espai per passejar. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 118/23 Espai Públic

Consulta referent la ubicació d'uns contenidors, ja que es troben al costat d'una vorera molt estreta, quan deixen bosses fora dels contenidors queda totalment tapada i no es pot passar. El ciutadà demana un canvi d'ubicació. Se li dona informació de com pot demanar aquest canvi a l'Ajuntament.

Expedient 119/23 Espai Públic

Consulta referent a la saturació que es viu al tram de la Rambla Principal entre la carretera i la via del tren, per la presència de manters que volen vendre la seva mercaderia i les terrasses que ocupen massa espai. Se li dona informació per si vol traslladar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 120/23 Espai Públic

Consulta referent a l'acumulació de brossa i andròmines als contenidors del Carrer Martí Torrens amb Carrer Carlets. Segons aquest ciutadà ja fa temps que aquesta zona sembla un abocador. Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 122/23 Espai Públic

Consulta referent a l'augment d'excrement de gossos al carrer i també l'acumulació de brossa fora dels contenidors desbordats. Se li dona informació per tal que pugui presentar escrit a l'Ajuntament comunicant aquests fets.

Expedient 125/23 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana sobre la possibilitat de treure un banc que hi ha just davant de casa seva, aquest banc el van posar perquè anteriorment hi havia una parada de Bus Urbà, però ja fa temps que van anul·lar aquesta parada. Ara no té gaire sentit aquest banc i a més fa un temps que a les nits es posa jovent a beure fent molt soroll i no deixen descansar. Se li dona informació de com pot fer aquesta demanda a l'Ajuntament.

Expedient 128/23 Espai Públic

Consulta referent a l'ocupació d'espai públic en un tram específic de la Rambla Principal, on es posen els manters per vendre les seves mercaderies. Segons aquest ciutadà, propietari d'un negoci en aquell tram, es queixa que aquesta ocupació li treu visibilitat i per tant perjudica al seu negoci. La Defensora de la Ciutadania li explica que l'Ajuntament està



mirant de reubicar aquestes persones en una altra zona de Vilanova i la Geltrú. També li explica com pot notificar aquest fet o qualsevol altre a l'Ajuntament si ho creu necessari.

Expedient 114/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que viu davant del Xiringuito 0, comenta que quan fan esdeveniments esportius es produeix molt soroll, música massa alta i amb un "speaker" tot el dia és realment molest. Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 134/23 Espai Públic

Consulta sobre un problema que tenen de sorolls i cops de pilota. Són molt veïns que es queixen d'aquesta situació, fins i tot hi ha hagut enfrontaments amb els joves que tenen una actitud desafiant quan els demanen que tinguin cura de no fer cops de pilota cap als balcons. La Defensora de la Ciutadania els recomana que facin una instància a l'Ajuntament per tal de comunicar aquesta situació i que la signin quants més veïns millor. Si no reben resposta es tornaran a posar en contacte amb la nostra oficina.

Expedient 136/23 Espai Públic

Consulta referent al soroll que hi ha al Barri de Mar. Segons aquesta ciutadana, es fan moltes festes a la via pública i pensa que acaben massa tard. Posa com exemple la darrera festa que era contra el càncer i va acabar a les 4 de la matinada amb música techno amb molt volum. Se li dona informació per tal que presenti instància demanant més control de decibels i també horari reduït.

Expedient 139/23 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana referent a actes incívics que es produeixen a una plaça privada d'ús públic on viu. Aquesta plaça es tanca tots els dies sobre les 21.30h però la ciutadana demana que es tanqui a les 20h, ja que durant uns dies es va detectar activitats que van causar molèsties al veïns. L'Ajuntament ha respost que han demanat una vigilància més exhaustiva i que de moment esperen que amb aquest fet no es torni a repetir aquests incidents. La Defensora de la Ciutadania està d'acord amb la resposta de l'Ajuntament tot i que li recomana que si segueixen les molèsties es tornin a posar en contacte.

Expedient 121/23 Espai Públic

Consulta referent a les molèsties que ocasiona l'última part del Festival Vida, ja que és quan posen la música més alta, segons aquest ciutadà incomplint la normativa. Ha trucat per telèfon a l'Ajuntament però no ha servit de gaire i cada any passa el mateix. Se li aconsella que posi una queixa per escrit i que si no rep resposta es torni a posar en contacte amb la nostra oficina.

Expedient 142/23 Espai Públic

Consulta referent al barri de La Geltrú, aquesta ciutadana comenta que aquest barri està molt brut i no es pot descansar a les nits pel sorolls que es produeixen per l'oci nocturn que hi ha a la zona. Se li dona informació de com pot denunciar aquests fets a l'Ajuntament.



Expedient 144/23 Espai Públic

Consulta referent a l'estat d'una palmera, aquest ciutadà creu que pot existir risc de caiguda. Se li dona informació de les diferents vies que l'Ajuntament posa a l'abast del ciutadà per comunicar incidències a la via pública.

Expedient 145/23 Espai Públic

Consulta sobre diferents incidències a la via pública. Va presentar dues sol·licituds reclamant aquestes reparacions o millores als anys 2020 i 2021. Se li comunica que el reglament de la Defensora de la Ciutadania condiona que no pot reclamar sol·licituds anteriors a un any. Se li recomana que torni a presentar sol·licituds o comunicació amb l'APP MilloraVNG, en cas de no rebre resposta als 3 mesos, es podrà tramitar petició de resposta des d'aquesta oficina.

Expedient 160/23 Espai Públic

Consulta referent a diferents temes d'espai públic del barri com pintades a un mur que hi ha al torrent davant de casa seva, contenidors en mal estat, torrent amb moltes herbes o la brutícia produïda pels coloms. Se li dona informació sobre com pot notificar totes aquestes incidències a l'Ajuntament.

Expedient 169/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que comenta que voldria que es replantés amb plantes ornamentals el parc Gumà, sap que hi ha un pou amb la qual cosa no tenen problemes d'aigua. Se li explica com pot fer instància i d'aquesta manera fer una petició a l'Ajuntament.

Expedient 181/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que ha comprat recentment un habitatge i a la porta del seu garatge té davant un arbre. Ha demanat a l'Ajuntament el trasllat d'aquest arbre i no està d'acord amb el fet que ha de fer-se càrrec de les despeses. Se li dona informació sobre les Ordenances Municipals referent a aquest cas.

Expedient 182/23 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana preocupada per l'augment dels excrements de gos al carrer i també l'efecte corrosiu dels orins. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 184/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que creu que s'ha de fer més vigilància a la Plaça Cristòfol Ricard, ja que hi ha joves que tenen un comportament incívic, també demana més manteniment als parterres de la plaça. Ha fet escrit i la resposta de l'Ajuntament ha estat positiva. La Defensora de la Ciutadania li recomana que esperem un temps per veure si la situació millora.



Expedient 185/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que es queixa d'unes pintades que hi ha a la zona on viu. Se li dona informació de com pot demanar a l'Ajuntament que netegi aquestes pintades.

Expedient 192/23 Espai Públic

Consulta d'una comunitat de veïns a través del seu administrador on demanen un canvi d'ubicació d'una illa de contenidors. S'ha fet instància a l'Ajuntament però encara no han rebut resposta. Se li comunica que encara es troben dins de període per poder contestar, si passat aquest període no han rebut resposta es poden tornar a posar en contacte per tal que es pugui tramitar una petició de resposta.

Expedient 197/23 Espai Públic

Consulta d'una ciutadana que assegura que a la urbanització on viu molts dies els fanals estan apagats, cosa que resulta molt insegur tant per caminar com per les cases ja que s'ha produït algun robatori. Se li recomana que entri instància comunicant aquest fet.

Expedient 198/23 Espai Públic

Consulta d'un ciutadà que comenta que la seva dona és una persona amb mobilitat reduïda, al carrer on viuen la vorera és molt alta i estreta cosa que dificulta la mobilitat. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament demanant les millores necessàries per tal de fer aquesta vorera més accessible.

Expedient 202/23 Espai Públic

Consulta referent a la manca de wc a la platja de Vilanova i la Geltrú fora de la campanya d'estiu. Aquesta ciutadana comenta que va ser amb uns pressupostos participatius on es va guanyar aquest projecte, ja que a la Platja de la República on eren ubicats hi ha moltes persones que hi fan activitat tot l'any. Tenen pendent una visita amb el Sr. Alcalde, la Defensora li aconsella que esperi el resultat d'aquesta entrevista i depenent del resultat es poden tornar a posar en contacte si es creu necessari.

Esports

Expedient 93/23 Esports

Consulta referent al sistema de sorteig per obtenir plaça als cursets de piscina a la Piscina Municipal. Se li recomana que presenti escrit a l'Ajuntament fent un suggeriment per tal de modificar aquest sistema.

Expedient 172/23 Esports

Consulta d'una ciutadana que està mirant de localitzar una piscina que no estigui tractada amb clor, ja que aquest producte perjudica la seva salut, s'ha posat en contacte amb el servei d'Esports de l'Ajuntament on li han explicat que la concessió de les piscines municipals les porta una empresa i que no els poden obligar al canvi de tractament de



l'aigua, ja que aquest fet no queda reflectit en les condicions del seu contracte. Se li explica que la Defensora no pot fer res davant d'aquests fets.

Expedients Sancionadors

Expedient 31/23 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut per deixar una bossa amb envasos fora del contenidor, un policia de paisà la va veure com ho feia. Segons la ciutadana, ho va fer perquè tenia molta presa per anar a recollir al seu fill a l'escola i el contenidor estava ple. També comenta que l'agent de Policia Local la va tractar d'una manera desagradable. La Defensora de la Ciutadania li comenta que difícilment li trauran la sanció ja que la van agafar in fraganti al moment de fer-ho, tot i que pot presentar al·legacions comentant tot el que ha exposat a la visita.

Expedient 32/23 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció rebuda per deixar una caixa de cartró amb roba fora del contenidor. Segons la ciutadana, ho va fer per si algú necessitava aquesta roba, la pogués agafar. També comenta que la sanció li sembla desproporcionada. La Defensora de la Ciutadania li comenta que difícilment li trauran la sanció però que pot presentar al·legacions i també se li informa que pot demanar mesures alternatives a la sanció.

Expedient 51/23 Expedients sancionadors

Consulta sobre una sanció que ha rebut i no està d'acord. La Defensora de la Ciutadania es revisa la documentació. Un cop revisada, se li dona informació per tal que pugui presentar al·legacions al departament corresponent.

Expedient 78/23 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que es queixa de la sanció que li han posat per aparcar en zona prohibida. Segons ella, quan va deixar el cotxe la van veure uns agents que anaven amb moto i no li van dir res que no es podia aparcar allà, també diu que no hi ha cap senyal que ho prohibeixi. La Defensora li diu que encara que no hi hagi cap senyal, allà és un carreró que queda entre blocs i no es pot aparcar. De totes maneres li diu que entri una instància amb al·legacions i a veure quina resposta li dona l'Ajuntament.

Expedient 92/23 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció de la zona blava. Va pagar quan ja s'havia passat l'hora i havia estat sancionada. Segons aquesta ciutadana, no tenia cap notificació al cotxe de la sanció. La Defensora de la Ciutadania li recomana que presenti al·legacions encara que si no pot demostrar el que diu, serà difícil que li retirin la sanció.

Expedient 101/23 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut per deixar una caixa de cartró fora del contenidor, segons aquesta ciutadana, ella no la va deixar fora i li resulta molt estrany que



hagi aparegut a uns contenidors lluny d'on ella viu. La Defensora de la Ciutadania li explica que l'Ordenança Municipal especifica que s'han d'introduir les caixes desmuntades al contenidor corresponent. Se li dona informació per si vol presentar al·legacions.

Expedient 127/23 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut per deixar una caixa de cartró fora del contenidor. El ciutadà comenta que la va deixar dintre i que no pot pagar aquesta sanció. Se li dona informació que la Ordenança Municipal puntualitza que s'ha de llençar les caixes desmuntades, també se li dona informació per poder demanar mesures alternatives a la sanció.

Expedient 133/23 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha estat sancionada per orinar a la via pública. Demana informació sobre l'estat del seu expedient. Se li dona informació del Servei d'Expedients Sancionadors, que és qui li pot donar tota la informació que necessita.

Expedient 138/23 Expedients sancionadors

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat tres vegades per la mateixa infracció en dies diferents. La Defensora de la Ciutadania li explica que ell és coneixedor que no es pot anar a més de 50km/h dins de la ciutat. També es queixa del fet que si presenta al·legacions i després no li accepten haurà de pagar sense descompte i li sembla un xantatge. Se li explica que aquesta normativa no la marca el nostre Ajuntament.

Expedient 143/23 Expedients sancionadors

Consulta d'un ciutadà molt molestat perquè li han posat una multa per mal aparcament quan diu que va ser un moment que va anar a recollir a la seva mare que no pot caminar bé. Se li dona informació de com pot presentar al·legacions, tot i que no sembla fàcil que li retirin aquesta sanció.

Expedient 156/23 Expedients sancionadors

Consulta referent a una sanció que ha rebut i que no està d'acord. Se li explica que pot presentar al·legacions i se li dona informació de com pot presentar-les tant telemàticament com de forma presencial.

Expedient 190/23 Expedients sancionadors

Consulta d'uns ciutadans que han acumulat diverses sancions, ja que no van comunicar un canvi de domicili. Aquestes sancions han estat publicades al BOE, com marca la normativa i ha estat a través d'una empresa especialitzada que han sigut informats de les mateixes. Són conscients del seu error, però degut a la gran quantia econòmica de les sancions, consulten si es podria tenir en compte cap atenuant o reducció dels recàrrecs. La Defensora els aconsella que entrin instància fent aquesta petició.



Expedient 194/23 Expedients sancionadors

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una sanció per ús fraudulent de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Se li dona informació de com pot contactar amb el departament corresponent i com pot presentar al·legacions.

Gent Gran

Expedient 104/23 Gent Gran

Consulta d'un ciutadà usuari del Casal de Gent Gran que es queixa de les seves instal·lacions. Comenta que una part del casal està en una planta soterrània, que no tenen cap sortida a l'exterior i que no tenen servei de bar. Comenta que anteriorment estaven instal·lats a l'edifici de Can Pahissa que tenia servei de bar i jardí. També comenta que els hi van dir que el tancament de l'edifici era temporal i que tornaria a ser un casal després de les obres. La Defensora de la Ciutadania li comenta que hauria de comunicar tot això per escrit a l'Ajuntament, se li dona informació de com pot fer-ho.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 33/23 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta referent a la manca de legalització d'un terreny de la seva propietat, ja que amb la revisió del Cadastre es va detectar que no tenien els planells signats. La Defensora de la Ciutadania els aconsella que contactin amb un arquitecte que legalitzi tota la documentació de tal manera que es pugui aportar a l'Ajuntament i es puguin liquidar els impostos corresponents.

Expedient 55/23 Gestió Tributària i Recaptació

Ciutadana que creu que no li estan calculant bé el l'import del rebut de l'IBI. Ha parlat amb alguna persona del servei per telèfon però no s'han pogut entendre. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri sol·licitud per escrit, d'aquesta manera li hauran de donar resposta també per escrit.

Expedient 153/23 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta d'una ciutadana que ha rebut la denegació de la bonificació de l'IBI per instal·lació d'estalvi energètic. La raó ha estat que ja es va gaudir de bonificació entre els anys 2006 a 2015 per aprofitament de l'energia solar. Se li explica que hi ha una Ordenança Fiscal que regula les bonificacions per estalvi energètic.

Expedient 155/23 Gestió Tributària i Recaptació

Consulta referent al requeriment de pagament de rebut de la brossa industrial per una cafeteria per l'any 2022 que encara no tenia donat d'alta el negoci. Comenta que la senyora que li ha fet el traspàs de negoci, tenia una discapacitat reconeguda, fet pel qual ella no



pagava aquest tribut. La Defensora li recomana que presenti instància comunicant aquest fet, si no rep resposta es tornarà a posar en contacte.

Habitatge

Expedient 137/23 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que és propietària d'un pis que el té llogat a través de la borsa d'habitatge del Consell Comarcal. No li volen renovar el permís perquè l'habitatge té un problema d'humitats, però la realitat és que la persona que el té llogat no vol marxar. La Defensora de la Ciutadania li dona assessorament de les diferents accions que pot fer.

Expedient 175/23 Habitatge

Consulta d'un ciutadà que ha rebut un requeriment de l'Ajuntament on li demana l'enderroc del seu habitatge, ja que es troba dintre d'un terreny rústic. Aquest ciutadà és pare de família i segons ens comunica no té altre habitatge on anar amb la seva família. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri instància comunicant la seva situació familiar i econòmica demanant que se li permeti seguir vivint en aquesta casa com fins ara.

Expedient 205/23 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que fins ara viu en un pis de lloguer social. El contracte era a nom de la seva mare que ha mort recentment i ara no li renoven ja que ella treballa i no entra dintre dels paràmetres per poder acollir-se a aquest lloguer. La Defensora de la Ciutadania li explica que hi ha una manca molt important d'habitatge social, tot i que pot intentar entrar instància amb la seva situació personal per tal que sigui valorada.

Expedient 207/23 Habitatge

Consulta d'un ciutadà que demana assessorament, ja que és propietari d'un habitatge que el tenia llogat mitjançant l'Oficina d'Habitatge de l'Ajuntament. La llogatera li ha deixat un deute a més li ha deixat el pis molt malmès. La Defensora de la Ciutadania li explica que l'Ajuntament té contractada una assegurança que s'ha de fer càrrec. Ha de mirar de fer tots els tràmits que siguin necessaris.

Expedient 208/23 Habitatge

Consulta d'una ciutadana que ha rebut una notificació de desnonament per al gener de 2024. És mare de tres criatures, té expedient obert a Serveis Socials però està molt angoixada per aquest fet. La Defensora de la Ciutadania mira de tranquil·litzar-la explicant-li que molt difícilment la deixaran al carrer amb la seva situació. Tot i així li comenta que trucarà al servei per demanar informació del seu expedient. Es fa un seguiment fins saber en quina situació es queda aquesta família.



IMET

Expedient 187/23 IMET

Consulta d'un ciutadà que demana visita amb la Defensora de la Ciutadania, ja que se li va caure el seu mòbil quan l'estava fent servir per motius de la seva feina, ha reclamat la reparació al servei on estava contractat i ha rebut resposta negativa al respecte. Presenta queixa per escrit a l'Ajuntament demanat la reparació. La Defensora li explica que han d'esperar la resposta.

Llicències i Disciplina

Expedient 13/23 Llicències i Disciplina

Aquest ciutadà viu en una zona no urbanitzada, fins ara té llum per un generador, però ara vol contractar la llum amb la companyia. L'Ajuntament no li dona permisos per ser una urbanització "il·legal", el ciutadà no està d'acord ja que molts veïns de la mateixa urbanització sí que tenen aquest permís. La Defensora li explica que viu en una zona catalogada com a Rural i que avui dia la normativa és més estricta que fa uns anys. Tot i així se li dona informació que pot fer un escrit al·legant i informant d'aquesta situació.

Expedient 35/23 Llicències i Disciplina

Consulta referent a la negativa de l'Ajuntament a donar permís per contractar llum amb una empresa energètica, ja que es tracta d'una casa ubicada en un terreny rústic. La Defensora li explica que la normativa actual és que els ajuntaments deixin de donar aquets permisos per evitar que aquestes urbanitzacions que no són urbanes creixin de manera descontrolada. Encara i així li comenta que pot entrar sol·licitud, ja que disposa d'un informe favorable de la generalitat i esperar resposta. En cas que no rebi resposta es tornarà a posar en contacte.

Expedient 48/23 Llicències i Disciplina

Consulta referent a un requeriment de l'Ajuntament en que li reclamen la reubicació dels aparells condicionats al terrat, tal com marca la normativa, ja que en l'actualitat els tenen a la façana. Els veïns afectats estan d'acord amb aquest requeriment però demanen més temps per demanar diferents pressupostos i fer la instal·lació. La Defensora de la Ciutadania els recomana que presentin sol·licitud a l'Ajuntament demanant aquesta ampliació de termini.

Expedient 81/23 Llicències i Disciplina

Consulta d'un ciutadà que es queixa d'unes obres que s'estan fent als baixos del seu edifici, es tracta d'un local comercial que està fent modificacions i té por que puguin causar danys a l'estructura de l'edifici. Se li recomana que demani informació a l'Ajuntament de la llicència d'obres com a part interessada.



Expedient 196/23 Llicències i Disciplina

Consulta referent a sorolls que provoca un gimnàs que obre les 24 hores. Segons aquest veí es produeixen sorolls puntuals que el desperten i després no es fàcil tornar a dormir. Han vingut a fer una prova de decibels a casa seva, però no és el mateix de dia que de nit. La Defensora li recomana que entri instància i l'explica que aquets casos solen ser molt llargs.

Medi Ambient

Expedient 22/23 Medi Ambient

Consulta referent a la manca de subvenció per unes cuidadores d'una colònia de gats, ja que, segons ens indiquen, l'Ajuntament no es fa càrrec del menjar dels gats, ni de despeses de veterinari fora de la esterilització. La Defensora de la Ciutadania els aconsella que demanin fer un conveni per escrit amb l'Ajuntament on quedi reflectit les obligacions de cada part.

Expedient 86/23 Medi Ambient

Consulta referent a l'estat que es troba una colònia de gats en un terreny privat al carrer Unió, se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament i si no rep resposta, es tornarà a posar en contacte amb aquesta oficina.

Expedient 99/23 Medi Ambient

Consulta referent a una arrel d'arbre que ha vist a un solar i pregunta si la pot agafar o ha de demanar un permís. Se li facilita contacte amb el servei de Medi Ambient per tal que pugui fer la consulta.

Expedient 107/23 Medi Ambient

Consulta d'un ciutadà que opina que hi hauria d'haver una platja on es pugui anar amb les mascotes a l'estiu. Se li dona informació sobre la normativa i també de com pot presentar escrit al respecte a l'Ajuntament.

Expedient 113/23 Medi Ambient

Consulta d'un ciutadà que creu que hi ha un excés de coloms a la nostra ciutat. Creu que aquest fet pot ocasionar un problema de salut. Se li explica com pot comunicar aquesta situació a l'Ajuntament.

Expedient 141/23 Medi Ambient

Consulta d'una ciutadana que ha vist, quan ha tornat de vacances, que un veí seu té un gall a casa seva. Comenta les molèsties que aquest fet li ocasiona i pregunta sobre la normativa al respecte. Se li fa arribar document de l'Ordenança Municipal referent a la tinença d'animals així com la manera en que es pot posar en contacte amb l'Ajuntament per comunicar aquestes molèsties.



Expedient 195/23 Medi Ambient

Consulta referent a l'actuació d'aquest servei, ja que aquesta ciutadana es va posar en contacte per denunciar uns fets que ella pensava que es tractava d'un possible cas de maltractament animal. Aprofitant la visita d'una tècnica del servei a casa seva per constatar aquesta denúncia, es va detectar la tinença d'animals sense censar en el seu domicili i per aquest motiu ha estat sancionada. Se li recomana que entri instància comunicant aquests fets.

Mediació

Expedient 27/23 Mediació

Consulta referent a un habitatge al costat de casa seva que està ocupat, aquests ocupes es comporten de manera incívica i provoquen problemes al veïnat en general i a ella especialment ja que té filtracions d'aigua entre altres coses. El servei de Mediació ha intervingut sense resultats. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que presenti denúncia al propietari de l'habitatge pels desperfectes que els puguin ocasionar.

Expedient 75/23 Mediació

Consulta d'una ciutadana que comenta que té problemes de convivència amb altres veïns de la zona on viu a Can Xicarró. Se li comunica que hi ha un servei al nostre Ajuntament on la poden ajudar i se li dona contacte per tal que pugui fer la consulta.

Expedient 130/23 Mediació

Consulta sobre un problema de convivència que té aquesta ciutadana amb un veí que deixa que el seu gos orini al balcó de casa seva i per tant, acabi caient a sobre del seu tendal. El Servei de Mediació ha intentat intervenir, però sense cap resultat positiu. Comenta que està pendent de reunir-se amb el responsable de Medi Ambient. La Defensora de la Ciutadania li comenta que esperarem al resultat d'aquesta reunió i si no en treu cap resultat es tornarà a posar en contacte amb la nostra Oficina.

Expedient 146/23 Mediació

Consulta referent a les molèsties de soroll que pateixen al bloc on viuen, hi ha un habitatge que és de lloguer vacacional i sempre hi ha molt soroll dia i nit. Se li dona informació per tal que puguin comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 200/23 Mediació

Consulta d'una ciutadana que viu en un pis ocupat, segons exposa, viu una situació d'assetjament immobiliari per part de les finques que gestionen la comunitat. Se li recomana que comuniqui aquest fet a la seva assistenta i que com es tracta d'un conflicte veïnal, pot demanar la intervenció del servei de Mediació.



Mobilitat

Expedient 21/23 Mobilitat

Consulta referent a la manca de visibilitat a la sortida del seu pàrquing. Hi ha un aparcament per a motos, segons ella poc senyalitzat, ja que només hi ha un senyal vertical i creu que s'hauria de pintar el terra per evitar que aparquin cotxes, cosa que passa bastant sovint. Se li recomana que presenti sol·licitud a l'Ajuntament per comunicar aquest fet.

Expedient 23/23 Mobilitat

Consulta referent a la manca de places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, segons aquest ciutadà, les places que hi ha són insuficients i també creu que s'hauria de ser més estricte amb les persones que aparquen en aquestes places indegudament. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 52/23 Mobilitat

Consulta referent al fet que a l'Avinguda de la Collada, els cotxes no respecten el límit de velocitat, cosa que resulta molt perillós sobre tot per la proximitat de les escoles. Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament

Expedient 67/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que planteja la necessitat d'un carril bici al Carrer Rocacrespa, també pensa que els cotxes no respecten els límits de velocitat en aquest carrer i seria bo posar alguna mena de banda per evitar aquest fet. Se li dona informació per tal que faci una sol·licitud a l'Ajuntament.

Expedient 73/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que comunica el mal estat del paviment tant al Carrer Havana com al Passeig Marítim de la nostra ciutat. Se li comunica com pot notificar a l'Ajuntament aquest fet a través d'una sol·licitud o mitjançant l'aplicació MilloraVNG.

Expedient 106/23 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que viu al Barri de Mar i que es queixa que cada vegada que allà s'organitza un esdeveniment esportiu, les parades de bus urbà queden afectades. Se li dona informació per tal que pugui comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 108/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que creu que el servei de Bus Urbà de la nostra ciutat és deficient, respecte als trajectes i també de la informació a les parades. Se li dona informació de com pot presentar escrit a l'Ajuntament per traslladar aquesta informació.



Expedient 116/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que creu que hi ha un pas de vianants al Passeig Marítim que resulta molt perillós ja que no hi ha prou visibilitat pels vehicles aparcats. Se li dona informació de com pot demanar una actuació per millorar aquesta situació a l'Ajuntament.

Expedient 116/23 Mobilitat

Consulta referent al bus urbà. Segons aquesta ciutadana els vehicles són molt vells, contaminen molt i no són accessibles. Creu que s'haurien de renovar, que siguin elèctrics, més petits i accessibles tan per gent gran com per a persones amb discapacitats. Se li dona informació per tal que pugui presentar escrit a l'Ajuntament.

Expedient 159/23 Mobilitat

Consulta sobre un canvi en una parada de bus interurbà. Ara l'han posat davant de casa seva, segons aquests veïns no és el lloc més adient a més que es queixen del soroll que provoca el fet que no paren el motor quan fan la parada. Se li dona informació de com pot notificar aquest fet a l'Ajuntament.

Expedient 161/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que exposa els problemes que provoca tenir un pas sota via tan estret al carrer Josep Coroleu. Les bicicletes i patinets passen amb molta velocitat, demanen més senyalització o presència policial. Se li dona informació sobre com pot fer aquesta demanda a l'Ajuntament.

Expedient 164/23 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que creu que falten places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Sobre tot comenta que davant d'un Centre de Dia situat a la Rambla Samà hauria de tenir més lloc per poder aturar-se per acompanyar a les persones usuàries del centre. La Defensora de la Ciutadania li recomana que faci un escrit a l'Ajuntament fent aquesta demanda.

Expedient 166/23 Mobilitat

Consulta d'una ciutadana que comunica que hi ha dos passos de vianants, a la cruïlla del Carrer Joan Maragall amb Jaume Balmes, on el terra està molt desigual i és perillós per ensopegar. La Defensora de la Ciutadania li recomana que faci foto i que faci instància per fer la petició corresponent a l'Ajuntament adjuntant la mateixa.

Expedient 167/23 Mobilitat

Consulta d'unes ciutadanes usuàries del bus urbà, recentment els han comunicat que no hi ha les targetes que feien servir fins ara i la solució que els han donat és que comprin una T10, opció que els hi resulta molt més cara que l'anterior. La Defensora de la Ciutadania els explica com poden entrar sol·licitud per denunciar aquest fet. També els comenta que parlarà amb les persones responsables per tal de saber si aquesta opció és només transitòria i quan està previst que estiguin disponibles les targetes habituals.



Expedient 173/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que viu al carrer Albert Virella i Bloda. Segons ens exposa, en aquest carrer, i sobretot a causa del nou pla de mobilitat implantat durant el passat mandat, han vist incrementada de forma significativa la quantitat de vehicles, cosa que fa que hagi augmentat el soroll i la inseguretat per caminar per aquest carrer de voreres estretes. Se li comunica que ha de traslladar aquest fet a l'Ajuntament. Se li facilita informació de com pot fer-ho.

Expedient 183/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que ha vist com en el canvi de sentit del carrer Tarragona hi ha molts cotxes que no fan cas i l'agafen en direcció prohibida. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament comunicant aquest fet per tal que posin vigilància.

Expedient 206/23 Mobilitat

Consulta d'un ciutadà que ha estat sancionat diverses vegades per excés de velocitat. Argumenta que hi ha una manca de senyalització i de vegades pot ser contradictòria. Se li dona informació de com pot comunicar aquest fet a l'Ajuntament.

Oficina d'Atenció Ciutadana

Expedient 5/23 OAC

Demana cita amb la Defensora de la Ciutadania per exposar que la seva mare, que és estrangera però fa anys que viu i està empadronada a la nostra ciutat, cada dos anys ha rebut notificació de l'Ajuntament recordant la necessitat de renovació i confirmació de residència al Padró Municipal. Aquest any no ha estat així i com elles no han recordat de fer-ho l'han donat de baixa. La Defensora de la Ciutadania els aconsella que presentin al·legacions a aquesta resolució i aportin la documentació que sigui necessària.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Expedient 37/23 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta referent a una queixa sobre l'actuació d'una empresa, en tractar-se d'un problema de consum, la Defensora de la Ciutadania l'adreça a l'Oficina d'Informació al Consumidor per tal que puguin orientar a aquesta ciutadana.

Expedient 49/23 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta referent a una queixa sobre una companyia telefònica. Se li dona informació sobre com posar-se en contacte amb l'OMIC, ja que són ells els que li podran ajudar i orientar amb el seu problema.



Expedient 152/23 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta d'una ciutadana sobre una reclamació en concepte de comissions bancàries, etc. que li ha fet el seu banc d'un compte antic que no feia servir de fa anys. Se li comunica que s'ha de posar en contacte amb l'OMIC que és qui té competències sobre aquests temes i se li facilita el contacte.

Expedient 165/23 Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Consulta d'una ciutadana sobre un tractament estètic, no ha obtingut els resultats esperats i vol denunciar com una estafa. Se li dona informació de contacte amb l'OMIC, on li poden assessorar per poder interposar una denúncia si s'escau.

Polícia Local

Expedient 11/23 Policia Local

Consulta referent a una trucada que ha fet a la Policia Local per tal de donar avís d'un gos que ha trobat al carrer i que semblava abandonat. La Policia que l'ha atès li ha dit que si no es mostra agressiu ells no poden actuar. La resposta no li ha semblat correcta. Se li explica que els agents tenen un protocol d'actuació que han de complir.

Expedient 29/23 Policia Local

Consulta referent al que creu que ha estat una actuació deficient de la Policia Local. Se li dona informació de com pot presentar una queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 44/23 Policia Local

Consulta d'una ciutadana que ha estat objecte d'un robatori d'una peça del seu cotxe al pàrquing habilitat per l'Ajuntament al costat de l'Hospital Sant Antoni, demana la possibilitat que es posin càmeres o alguna mena de vigilància. Se li comunica que ha de presentar sol·licitud o suggeriment a l'Ajuntament i se li facilita informació de com pot fer aquest tràmit.

Expedient 45/23 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que denuncia que al seu barri es fan acampades a una zona d'aparcament, encara que hi ha la prohibició expressa. Comenta que quan truquen a la Policia Local de vegades no venen. Acaba de presentar sol·licitud i l'informem que hem d'esperar ja que l'Ajuntament disposa de 90 dies per poder donar resposta.

Expedient 189/23 Policia Local

Consulta d'una ciutadana que ha rebut la desestimació de la seva reclamació de responsabilitat patrimonial per les despeses que li ha ocasionat la retirada de la seva bicicleta d'un aparca bicis de la ciutat, segons ella, no li van deixar cap avís. No es disposa de cap prova d'aquests fets i la policia es ratifica en que es va actuar correctament cosa que impossibilita cap actuació. Se li dona informació de les opcions que pot tenir.



Expedient 201/23 Policia Local

Consulta d'un ciutadà que se sent agredit al presentar-se a la comissaria de Policia Local després d'una trucada on volia denunciar sorolls a la plaça on viu. Ha presentat denúncia a l'Ajuntament comunicant aquests fets, tot i que el policia es ratifica en la seva versió i confirmen que validen l'actuació de l'agent i la sanció imposada. La Defensora li explica que com és una paraula contra la del altra no pot actuar, li informa que pot presentar denúncia per via judicial.

Promoció Econòmica

Expedient 39/23 Promoció Econòmica

Consulta referent a unes obres que s'estan portant a terme i que estan afectant al negoci que té aquesta ciutadana, segons ella, no s'han pres les mesures adequades de protecció, cosa que espanta als possibles clients. La Defensora de la Ciutadania li recomana que entri instància a l'Ajuntament dirigida al Servei de Promoció Econòmica, explicant la seva situació i demanant recolzament.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 63/23 Responsabilitat Patrimonial

Consulta referent a la resposta desestimada sobre una reclamació per caiguda a la via pública. La Defensora de la Ciutadania li dona informació sobre com pot continuar la seva reclamació per via judicial.

Expedient 150/23 Responsabilitat Patrimonial

Consulta referent a la resposta desestimada sobre una reclamació a l'Ajuntament per una caiguda a la via pública. Després de presentar tota la documentació al Consistori per reclamar responsabilitat patrimonial li ha vingut denegada, cosa que la ciutadana creu injustificada. La Defensora li explica que a nivell de tota Catalunya els ajuntaments cada vegada ho posen més difícil als ciutadans poder cobrar aquests tipus d'indemnitzacions. Li explica que la única via que li queda és la judicial.

Expedient 176/23 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que ha fet una reclamació sobre un accident que va patir el seu fill quan una cistella de basquet del Parc de Ribes Roges se li va caure a sobre. Acaba de presentar la sol·licitud de responsabilitat patrimonial. Se li comunica que la Defensora no pot fer res ara. Ha d'esperar resposta i en tot cas, si ho creu convenient quan la rebí, es pot tornar a posar en contacte.



Salut

Expedient 50/23 Salut

Consulta d'un ciutadà propietari d'una casa unifamiliar, al seu costat hi ha un solar amb un pou propietat de tots el veïns, denunciïn la manca de manteniment i perill per a la salut pública. Se li dona informació per tal que puguin fer escrit per comunicar aquest fet a l'Ajuntament, en cas que no rebin resposta es tornaran a posar en contacte amb la nostra oficina.

Expedient 54/23 Salut

Consulta referent a un sostre d'uralita que té el seu veí. Estan amoïnats per si els pot afectar la salut d'ells i dels seus fills. La Defensora de la Ciutadania els recomana que entrin instància a l'Ajuntament preguntant com està la normativa. També els aconsellen que podrien comunicar al veí que actualment estan donant subvencions per poder treure-la i potser més endavant serà obligatòria la retirada i no la donaran.

Síndica de Greuges de Catalunya

Expedient 10/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a l'Oficina local de Benestar Social. Vol tramitar l'ajut sobre la Llei de la Dependència per la seva mare i no hi ha manera de poder trobar cita, ja que al web les cites sempre estan tancades i presencialment no la volen atendre. Se li informa que no tenim competència i se li dona informació de com pot contactar amb l'oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 15/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la dificultat de poder aconseguir cita prèvia amb la Tresoreria de la Seguretat Social. Li ha arribat una nota d'embargament d'un deute i fa dies que està intentant demanar cita prèvia sense èxit. Se li dona informació per tal que pugui contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competència amb aquest cas.

Expedient 18/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a un recàrrec de l'impost de Transmissions Patrimonials que ha hagut de pagar. Va demanar cita prèvia per poder liquidar aquest impost dintre del termini però quan li van donar hora ja era fora del termini i va haver de pagar aquest recàrrec. La Defensora de la ciutadania li aconsella que presenti queixa davant la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui té competències en aquest cas i a més li comenta que seria important que ho faci ja que aquest problema és molt important que es doni a conèixer.



Expedient 36/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent als problemes que tenen per accedir a unes places d'aparcament de la seva propietat i que estan ubicades en un bloc d'habitatges ocupats. Van posar denúncia i es va produir el judici però segons ens comenten, no es va fer la denúncia de forma correcta i el jutge va dir que no podia fer res. La Defensora de la Ciutadania els recomana que comencin una altra vegada el procés fent nova denúncia als Mossos d'Esquadra.

Expedient 53/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'uns ciutadans sobre la generalització de l'exigència de la "cita prèvia" per ser atesos per l'Administració. Exposen que sobre tot per a les persones de certa edat aquest fet resulta molt difícil a l'hora de fer qualsevol tràmit o comunicació. La Defensora els explica que encara que per alguns casos és del tot imprescindible, per altres no és així i que des de el Fòrum SD, s'està treballant per mirar de tornar aquesta situació a la que hi havia abans de la Pandèmia.

Expedient 71/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta sobre la discrepància d'aquesta ciutadana del mètode que Ensenyament porta a terme per designar puntuació a l'hora d'adjudicar places a les escoles. Se li comunica que la Defensora de la Ciutadania no té competències, se li dona informació per tal que pugui exposar el seu cas a la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 74/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a una prestació del SEPE, ja que segons aquesta ciutadana se li ha descomptat dues vegades uns ingressos indeguts. Se li dona informació de les competències que té la Defensora de la Ciutadania i se li dona contacte de la Síndica de Greuges per tal que pugui gestionar aquesta reclamació.

Expedient 105/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la voluntat d'aquest ciutadà de posar al seu nom un pis propietat del seu pare i que porta pagant l'IBI fa més de 20 anys. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que busqui un advocat, si compleix els requisits el pot demanar d'ofici, que l'ajudi a tramitar tota la documentació amb el Registre de la Propietat.

Expedient 111/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que estan a Barcelona, un operari municipal que estava pintant un banc, va embrutar de pintura el seu cotxe. Ha entrat sol·licitud de responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament de Barcelona aportant fotografies però encara no ha rebut resposta. Se li comunica els terminis que té l'administració per contestar i se li dona informació que es pot adreçar al Defensor de Barcelona o a la Síndica de Greuges si passat aquest temps no ha rebut resposta.



Expedient 123/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà que comenta que al rebut de l'IBI hi ha un error en els metres d'un terreny de la seva propietat al municipi de Canyelles. La Defensora de la Ciutadania li explica que no té competència i que ho ha de reclamar a través de la Síndica de Greuges de Catalunya. Un cop que tingui la resposta l'ha de traslladar a l'Ajuntament de Canyelles per la seva rectificació.

Expedient 124/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'un ciutadà sobre un embargament per impagament d'unes sancions, ha demanat ajuda a la Síndica de Greuges de Catalunya però ha rebutjat el cas perquè no veu que s'hagi vulnerat cap dret. La Defensora de la Ciutadania li comunica que si ho creu convenient la única opció que té és contractar un advocat.

Expedient 132/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana mare d'un infant amb necessitats especials. Comenta que a l'institut on va no compta amb recursos adequats. Ha demanat trasllat a un altre institut on compten amb aquests recursos però li han denegat. Comenta que el Garraf com a comarca inclusiva ha de posar més recursos per evitar que les famílies hagin de contractar recursos privats. La Defensora de la Ciutadania li explica que no té competències amb aquest tema i que hauria de contactar amb la Síndica de Greuges de Catalunya.

Expedient 191/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta d'una ciutadana que viu a uns pisos que fins ara eren de l'Obra Social La Caixa, ara han canviat de propietari i no li renoven el contracte. Tot i que li porten el cas des d'Acció Social, està preocupada ja que no li donen gaires esperances. Se li dona informació sobre les possibles accions que pot portar a terme. Entre elles posar-se en contacte amb el Síndic de Greuges de Catalunya, ja que té més competències i possibilitats d'acció.

Expedient 204/23 Síndica de Greuges de Catalunya

Consulta referent a la manca de resposta del Registre Civil per un tràmit que ha demanat, se li dona informació sobre la manca de competències d'aquest cas de la Defensora de la Ciutadania i se li dona informació de com pot contactar amb l'oficina de la Síndica de Greuges de Catalunya que és qui en té.

Urbanisme

Expedient 26/23 Urbanisme

Consulta sobre una expropiació d'uns terrenys i que està parada fa anys. Segons explica aquest ciutadà, la Junta de Compensació ha tirat endavant aquesta expropiació però no tiren endavant la indemnització. La Defensora de la Ciutadania li recomana que busqui l'assessorament d'un professional per tal que si pugui fer el seguiment que sigui especialitzat en propietats.



Expedient 70/23 Urbanisme

Consulta referent a la restauració d'una façana catalogada a la Rambla Principal. Un cop concedit el permís d'obres, sembla que el pressupost s'ha quedat desfasat i caldria demanar un altre. Se li dona informació del departament amb el que ha de consultar aquest fet. No podem intervenir sense una comunicació.

Expedient 79/23 Urbanisme

Consulta referent a un problema d'humitats molt sever que pateix a casa seva que prové d'un habitatge que està ocupat, aquests veïns no posen solució a aquestes fuites d'aigua, cosa que provoca un perill per aquest edifici que és molt antic. La Defensora de la Ciutadania li aconsella que entri instància per posar en coneixement aquest fet a l'Ajuntament i que si no rep resposta es torni a posar en contacte amb la nostra oficina.

CONTACTE

Oficina de la Defensora de la Ciutadania

Centre Cívic La Geltrú
Pl. de l'Associació dels Alumnes Obrers, 1
08800 Vilanova i la Geltrú
93 814 74 06- 93 814 00 00, ext. 2238
defensora@vilanova.cat