

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA



de Vilanova i la Geltrú



Informe 2021



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

CONTINGUT

1. Presentació _____	4
2. Marc regulador _____	6
3. Recull de dades _____	7
4. Resum dels expedients _____	15
5. Recull de recomanacions _____	47
6. Activitats de la Defensora de la Ciutadania _____	51
7. Recull de notícies _____	59
8. Fòrum SD _____	62

1. Presentació

El recull d'actuacions que us presentem ha tornat a estar marcat per la Covid19, que tot i fluctuant en un estira i afluixa, amb l'arribada de les vacunes ens ha donat un respir, una certa normalitat, a la qual ens anem adaptant.

Com podreu veure en l'informe que teniu, la majoria d'actuacions han estat consultes. La Pandèmia ha fet que la majoria de ciutadans s'adrecessin als Síndics o Defensors de la ciutadania davant la dificultat d'accedir a les administracions per les restriccions imposades. La digitalització dels serveis a la ciutadania és un handicap per moltes persones.

El desconeixement dels programes utilitzats, ja que la majoria estan pensats més en l'administració que no pas en la utilització per part de la ciutadania, el llenguatge que utilitzen, els formats...

Molta gent es veu obligada a delegar en altres l'execució de les seves demandes, ja sigui per no tenir ordinador o no poder-se connectar a cap xarxa. Totes aquestes consultes han estat ateses i a dreçades allà on calia.

La principal queixa malauradament continua sent el retard en respondre. Hem tingut expedients que han trigat més d'un any a solucionar-se.

La pandèmia no pot ser una excusa, no és poden retardar, extraviar, traspaperar... expedients que afecten a persones.

Els talls de llum reiteratius, el retard en la implantació d'un bon sistema de recollida de deixalles, l'excés d'ocupació d'alguns espais públics que provoca dificultat de moviments i excés de soroll, han estat les queixes més freqüents.

Poc a poc s'han anat millorant alguns dèficits de manteniment, de mobilitat...

Però encara ens queda molt, la manca d'un bon transport públic és una llosa per la mobilitat de les persones de la ciutat. S'ha de trobar un equilibri entre les necessitats de mobilitat de la ciutat (serveis) i les particulars.

Vilanova és una ciutat planera, amb un bon clima, agradable per viure-hi, entre tots hem d'aconseguir trobar solucions per millora-la, i aconseguir una bona mobilitat, bona il·luminació, i una ciutat neta, al cap de vall una ciutat més humana.

Encara hi som a temps de complir l'Agenda 2030 sobre el Desenvolupament Sostenible, que és una crida d'atenció, per als governs i per la societat, en bé d'un canvi de mentalitat i d'aconseguir un futur més sostenible, tant en l'àmbit local com a escala mundial.



Maria Núria Plana Morata
Defensora de la Ciutadania
Vilanova i la Geltrú.

2. 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 del Defensor/a 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).

La *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat* 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.

Des de l'any 2000, la figura de la Defensora de la Ciutadania treballa com a mecanisme de garantia per tal de consolidar el dret a una bona administració.

3. Recull de dades

L'any 2021 l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha gestionat un total de 157 expedients, distribuïts en 134 consultes i 23 queixes.

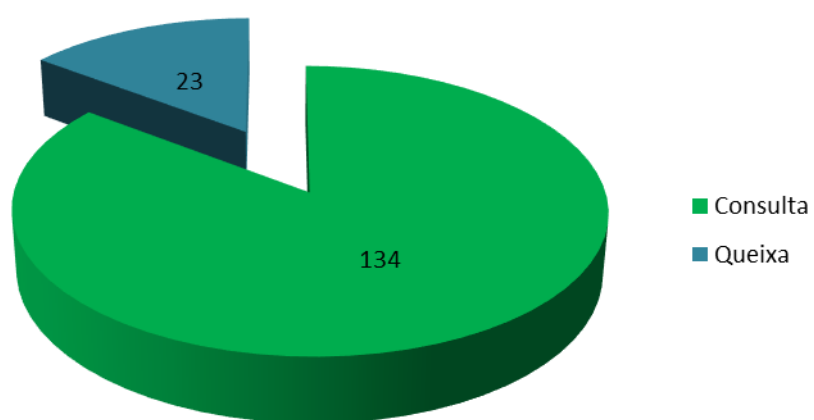
Com ve sent habitual, el Servei d'Espai Públic ha estat el departament que ha acumulat a la nostra oficina la majoria dels expedients, amb 15 consultes i 4 queixes. i Gestió Tributària i Mobilitat també han estat els serveis amb més consultes i queixes.

Pel que fa a la classificació de les queixes, la major part d'aquestes, un total de 18, 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 (5) han estat causades per la disconformitat de la persona amb la resposta municipal obtinguda.

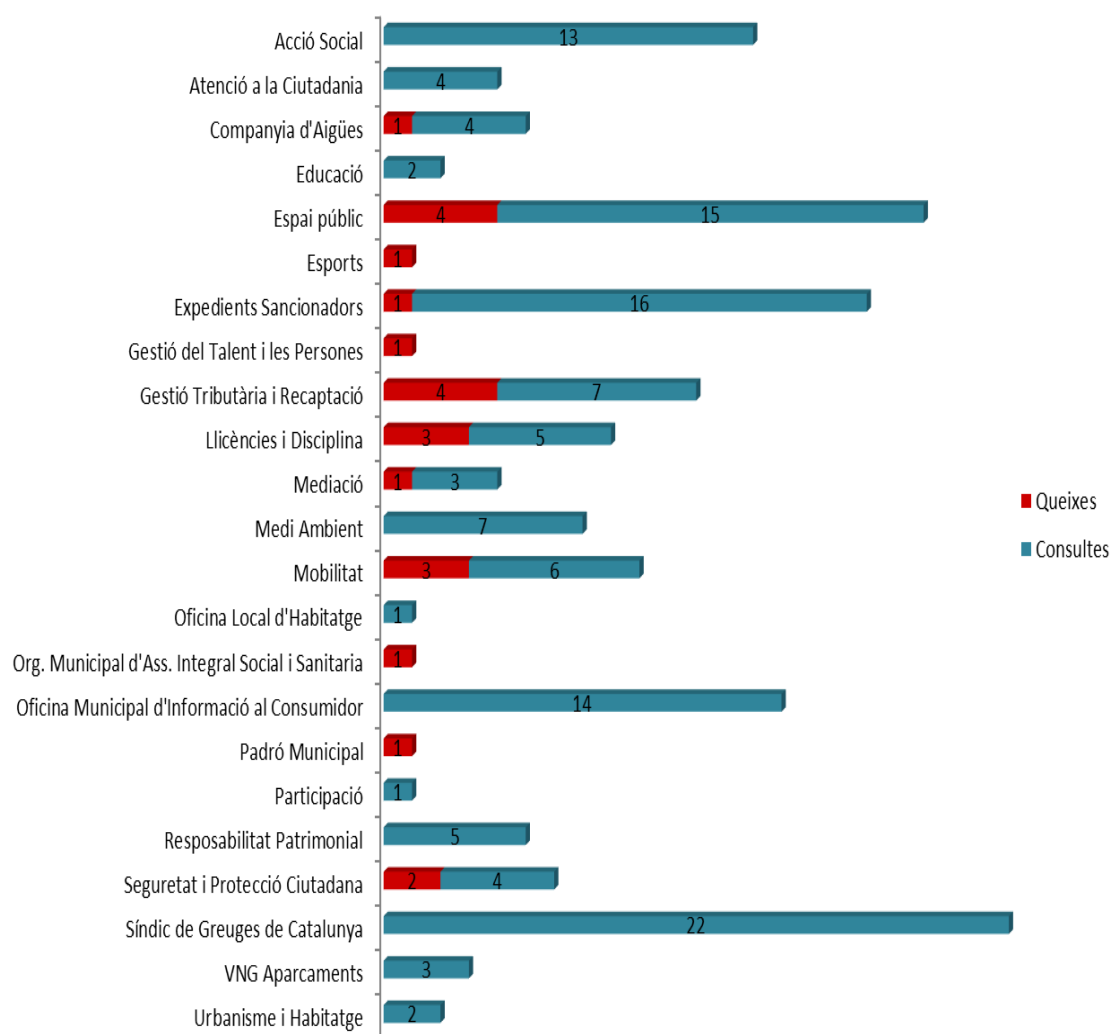
El mitjà que més han fet servir aquest any les persones per adreçar-se a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha estat el correu electrònic seguit de la via telefònica. La Pandèmia ha marcat també aquesta estadística, comentar que no s'han pogut realitzar les visites als Barris, tal i com es venien fent amb visites concertades als Centres Cívics. Els expedients de queixes s'inicien tots amb una entrevista personal entre el ciutadà/na promotor/a del greuge i la Defensora de la Ciutadania, que aquest any s'ha realitzat per via telemàtica o respectant totes les mesures de prevenció dictades pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, quan s'han realitzat de forma presencial.

A continuació es mostren els gràfics estadístics que resumeixen les dades exposades sobre els expedients de l'any 2021.

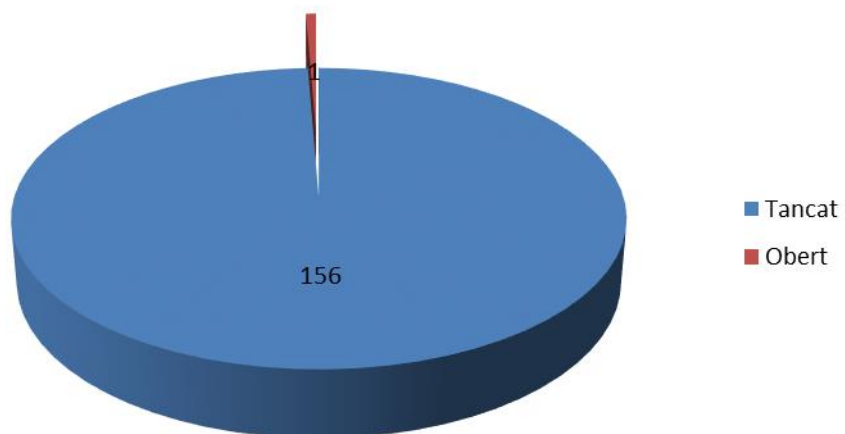
Classificació dels expedients



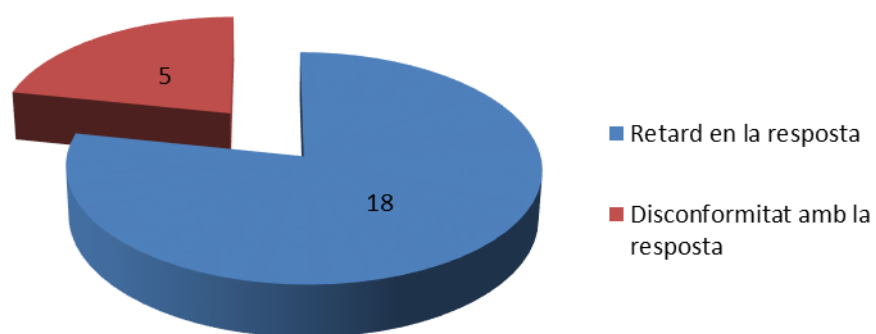
Temàtica dels expedients



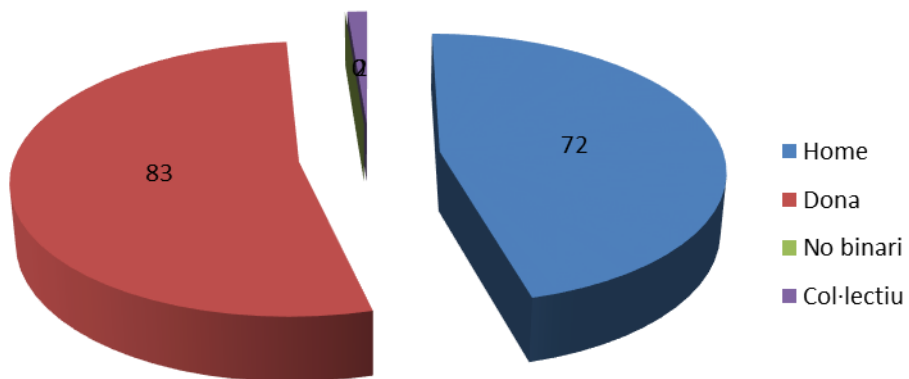
Estat dels expedients



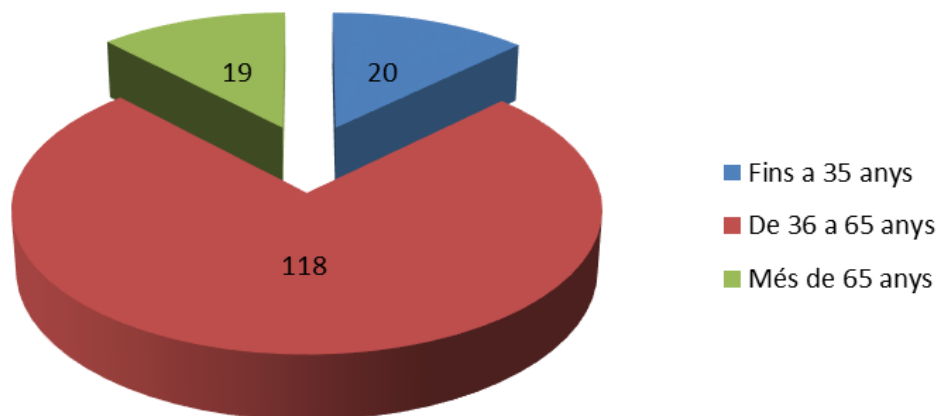
Classificació de les queixes



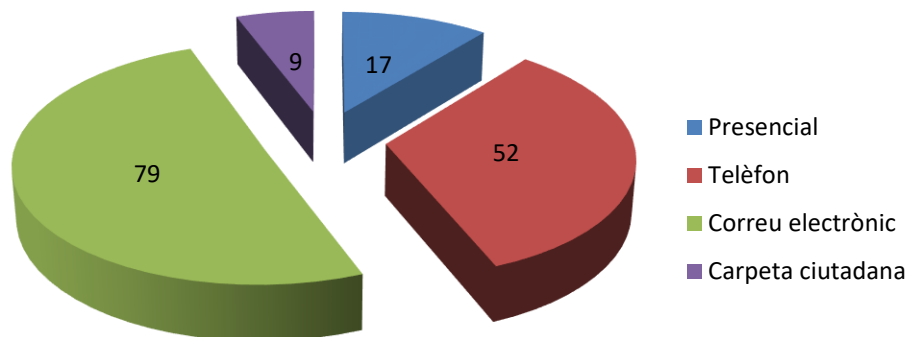
Iniciativa de les queixes i consultes



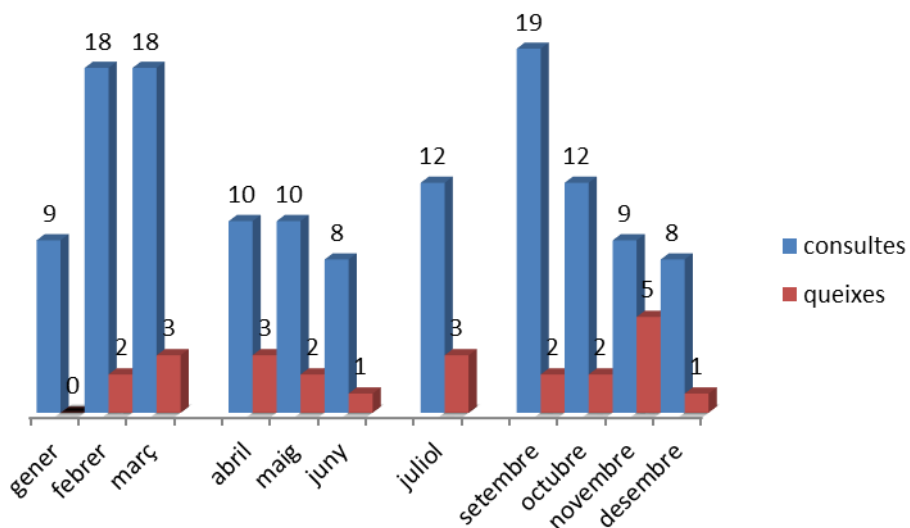
Franges d'edat de la ciutadania



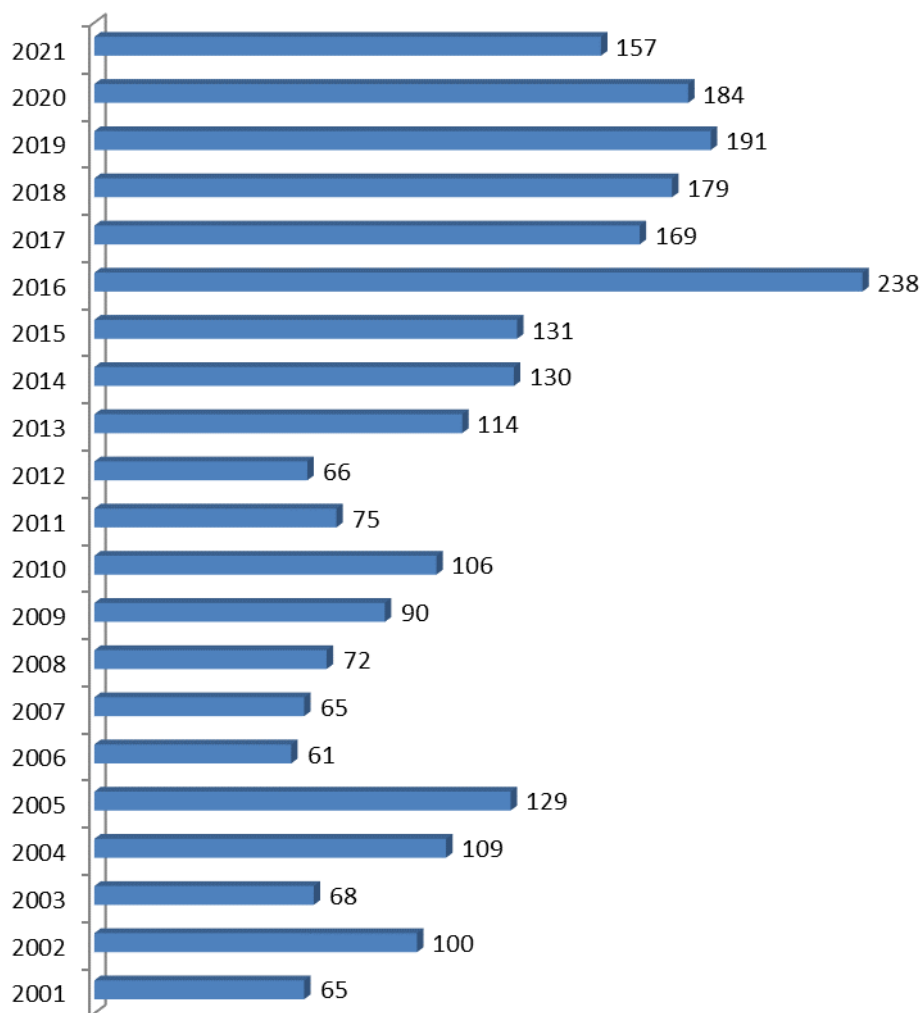
Mitjà de presentació de les queixes i consultes



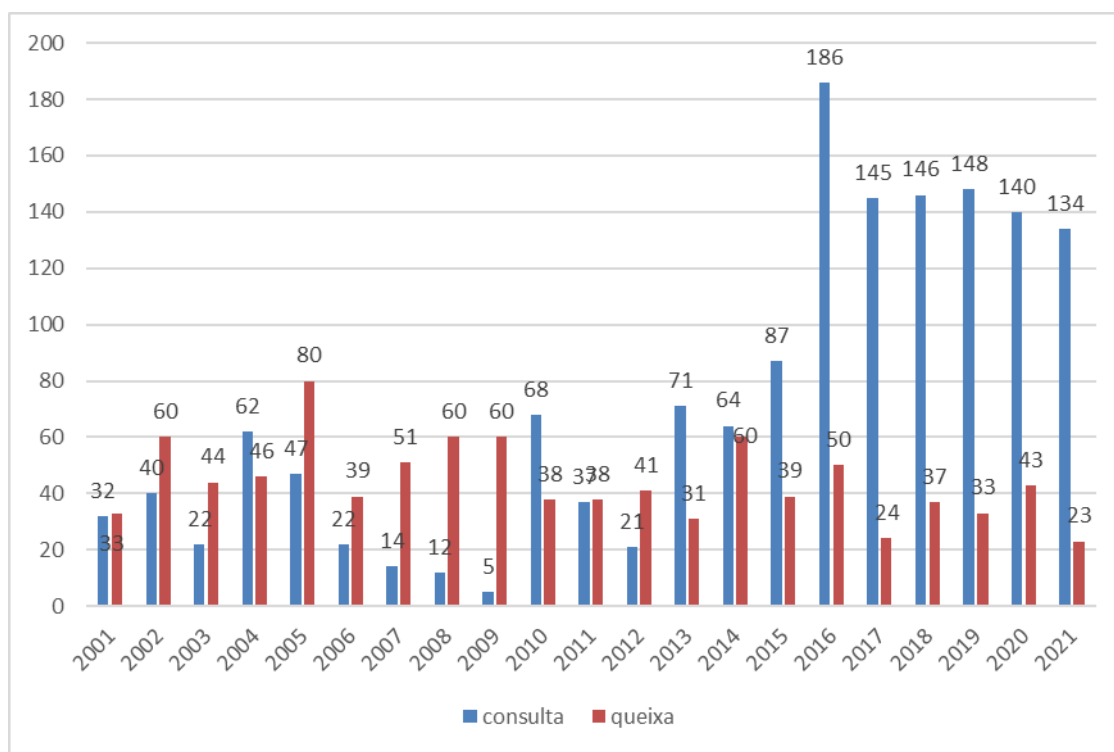
Distribució mensual dels expedients



Evolució anual dels expedients



Evolució del tipus d'expedients



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

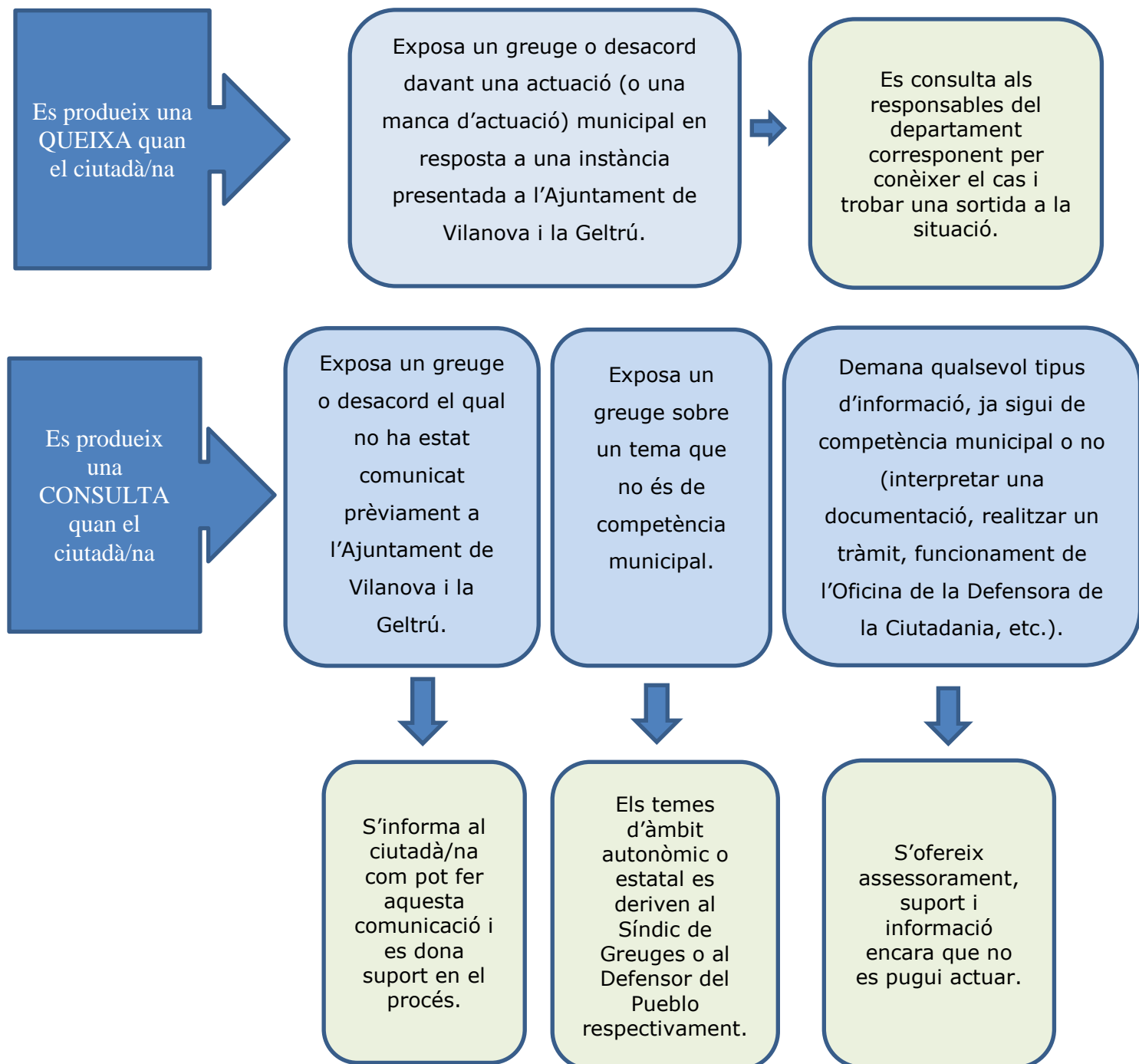
Com podem veure al gràfic, amb color blau s'expressen el nombre de casos en els quals l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania ha intervingut donant **informació i assessorament** sense poder intervenir, ja sigui per no tenir competències o en la majoria dels casos, perquè moltes queixes ens arriben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

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 nostres funcions.

Ens hem adonat que a una part de la ciutadania se li fa complex i difícil d'entendre el circuit de l'administració i necessita aquest assessorament, mentre que per alguns altres, simplement no són conscients de la necessitat de fer aquest pas previ de queixa directament amb l'Ajuntament.

4. Resum dels expedients

Es genera un expedient cada vegada que una persona s'adreça a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania i realitza una queixa o una consulta.



Queixes

Companyia d'Aigües

Expedient 44/21 *Companyia d'Aigües*

Queixa per la manca de resposta municipal referent a unes factures molt elevades pel que sembla d'una fuita interna. Es redacta escrit per tal de demanar que se li doni resposta a la ciutadana. Finalment és informada pel Servei del que ha de fer per poder-li aplicar la quota reduïda per fuites internes.

· *Expedient tancat.*

Espai Públic

Expedient 32/21 *Espai Públic*

Queixa per la manca de resposta municipal a una instància presentada referent a la falta de neteja i acumulació de brossa als contenidors que estan al costat de casa seva, cosa que ha afavorit l'aparició de rates que entren al seu jardí. Es procedeix a fer petició de resposta i finalment el ciutadà rep resposta del departament d'Espai Públic on li comuniquen la impossibilitat de canvi d'ubicació d'aquests contenidors. De la mateixa manera li comuniquen que intensificaran el servei de neteja en aquest punt per intentar mantenir-lo en millors condicions de salubritat i neteja. També l'informen que s'està tramitant la contractació d'un servei de desratització per aquest punt.

· *Expedient tancat.*

Expedient 76/21 *Espai Públic*

Queixa per la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la instància presentada per una Associació de veïns per la no reposició d'uns contenidor que van ser cremats en un acte vandàlic. Després de fer la sol·licitud, han rebut resposta exposant que no disposa de contenidors de recanvi. Ens expressen la seva sorpresa davant dels fets. Es realitza una consulta al departament corresponent i donen resposta que estan esperant el subministrament de més contenidors. Passats uns dies rebem resposta que els contenidors ja han estat reposats.

· *Expedient tancat.*

Expedient 112/21 *Espai Públic*

Queixa per la falta d'actuació per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú referent a sorolls a altes hores de la nit de la terrassa d'un bar. El ciutadà va presentar un escrit i ha rebut resposta del departament corresponent dient que s'iniciarien les actuacions que corresponguin per tal de garantir el compliment de la normativa vigent. Tot i així sembla que els sorolls persisteixen. Es demana informació de les actuacions que s'han portat a terme per poder informar al ciutadà. Finalment rebem informació.

· *Expedient tancat.*

Expedient 144/21 *Espai Públic*

Queixa per la resposta municipal a la sol·licitud presentada on es demanava la retirada dels contenidors propers al seu restaurant, ja que s'acumula fora dels mateixos bosses i molta brutícia donant un ambient d'insalubritat. Es presenta escrit recomanant el seu trasllat o la reducció dels mateixos a una altra ubicació on no hi hagin negocis de restauració. Es rep resposta negativa a la recomanació, tot indicant que reforçaran el servei de neteja a la zona.

· *Expedient tancat.*

Esports

Expedient 136/21 *Esports*

Queixa per la manca de resposta municipal a la sol·licitud d'una revisió dels preus de la piscina municipal on es contempli una reducció de la tarifa per a les persones amb una discapacitat. Es procedeix a presentar una petició de resposta. Finalment rebem la resposta amb informació de les subvencions que s'ofereixen anualment i el període per fer la sol·licitud.

· *Expedient tancat.*

Expedients Sancionadors

Expedient 130/21 *Expedients Sancionadors*

Queixa per la manca de resposta municipal a unes al·legacions d'un expedient sancionador. Es presenta una petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta del departament corresponent.

Gestió del Talent i les Persones

Expedient 72/21 *Gestió del Talent i les Persones*

Queixa per la manca de resposta a un recurs de reposició presentat per un ciutadà que es va presentar a unes oposicions per una plaça de la brigada de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. No està conforme amb la manera com s'ha comptabilitzat els punts a les proves corresponents. Es procedeix a presentar una petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta del departament corresponent.

· *Expedient tancat.*

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 57/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Queixa per la manca de resposta a una ciutadana referent a la falta de devolució d'una fiança després de passar la inspecció favorable de conservació de voreres i de runes. Sembla ser que hi ha un retard injustificat en aquesta devolució. La Defensora de la Ciutadania realitza les gestions necessàries per saber quins motius hi ha per aquest retard que està afectant econòmicament a aquesta ciutadana. Finalment ens comunica que ha rebut la devolució corresponent.

· *Expedient tancat.*

Expedient 63/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Queixa per la manca de resposta municipal a una ciutadana referent a l'import que ha de pagar corresponent a l'impost de Bens Immobles d'un magatzem de la seva propietat, segons sembla, l'import podria ser desmesurat així que ha fet una consulta a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i no ha rebut resposta. Es realitza una petició de resposta. finalment contesten que s'ha fet la consulta a la Gerència del Cadastre que és qui ha de resoldre aquesta reclamació.

· *Expedient tancat.*

Expedient 131/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Queixa per la manca de resposta municipal a un Recurs de Reposició presentat per un ciutadà, degut a la desestimació per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a la seva sol·licitud d'anul·lació de la taxa d'escombraries d'anys anteriors a la presentació de la Primera Ocupació de l'habitatge. Finalment el ciutadà rep resposta municipal amb resolució negativa cap al ciutadà. La Defensora demana una reunió amb el Servei ja que creu que s'estan vulnerant els drets d'aquest ciutadà, sense tenir el resultat esperat.

· *Expedient tancat.*

Expedient 153/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Queixa per manca de resposta municipal a una correcció de la referència cadastral al rebut de l'IBI. S'ha demanat per correu electrònic al departament corresponent, adjuntant la documentació necessària per aquesta correcció, entre altres, la resolució d'Hisenda. Es contacta amb el departament per preguntar pel cas. Finalment rebem, juntament amb la ciutadana, informació sobre aquesta correcció.

· *Expedient tancat.*

Llicències i Disciplina

Expedient 14/21 *Llicències i Disciplina*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada referent a unes obres que es realitzen a un restaurant i que sembla que s'allarguen molt en el temps, segons aquest ciutadà, porten més d'un any i mig amb sorolls d'obres, sobre tot d'una radial que fan servir fins i tot en dies festius. Es presenta una petició de resposta des de l'Oficina de la Defensora i finalment el ciutadà rep la resposta corresponent.

· *Expedient tancat.*

Expedient 80/21 *Llicències i Disciplina*

Queixa per la manca de resposta a una sol·licitud de devolució d'un import, que es va satisfer corresponent a una llicència per unes obres que finalment no es van portar a terme. Es procedeix a fer una petició de resposta. Finalment ens comuniquen que s'ha comprovat el fet i ens envien Decret per tal que Gestió Tributària faci la devolució corresponent.

· *Expedient tancat.*

Expedient 146/21 *Llicències i Disciplina*

Queixa per la manca de resposta municipal a la instància presentada per aquest ciutadà reclamant la retirada d'uns pals de fusta d'un provisional d'obres, que encara no s'han retirat tot i que l'obra fa mesos que està entregada. Com a propietari d'un dels habitatges creu que donen inseguretat per estar situats molt a prop de finestres i balcons. Es presenta escrit de petició de resposta. **Pendent de resposta**

Mediació

Expedient 90/21 *Mediació*

Queixa que ens trasllada una ciutadana referent a un expedient obert amb aquest departament i el que sembla una falta de comunicació dins del servei, ja que li tornen a demanar després de dos mesos que torni a explicar el seu problema. Es realitza una consulta per conèixer el cas i ens comuniquen que ja han reconduït la situació.

· *Expedient tancat.*

Mobilitat

Expedient 30/21 *Mobilitat*

Queixa per la manca de resposta que presenta una ciutadana referent a diverses demandes a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, per tal de facilitar l'entrada i sortida a l'Escola Pia. Des de la nostra oficina es presenta petició de resposta. Finalment donen resposta des del departament de Mobilitat i ens adrecen còpia a la nostra oficina.

· *Expedient tancat.*

Expedient 95/21 *Mobilitat*

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud presentada per aquest ciutadà on demana la col·locació d'unes pilones per evitar estacionaments indeguts al costat d'un pas de vianants amb poca visibilitat. Es realitza una petició de resposta i finalment el ciutadà rep la resposta positiva d'aquesta demanda.

· *Expedient tancat.*

Expedient 121/21 *Mobilitat*

Queixa per la manca de resposta municipal a una reclamació que ha efectuat un ciutadà referent a l'incompliment de la Llei d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques que regularment es produeix amb les caixes de fusta que allotgen a l'interior un subministrament provisional d'obres. Es realitza una petició de resposta i finalment el departament dona resposta positiva a la reclamació.

· *Expedient tancat.*

Organisme Municipal d'Assistència Integral Social i Sanitària

Expedient 16/21 *Aissa*

Queixa d'una ciutadana que té la seva mare ingressada a la residència dels Josepets. Posa de manifest alguna irregularitat que ha sofert, vol que quedi constància d'aquests fets i vol emportar-se a la seva mare a una altra residència, ja que segons ella, ha perdut la confiança en aquesta. La Defensora de la Ciutadania es reuneix amb la gerent i la directora de la Plataforma on li fan saber de les millores que han implementat al centre referents a aquest cas. Es realitza un seguiment del cas fins que es troba la solució més adient a la persona afectada.

· *Expedient tancat.*

Padró Municipal

Expedient 138/21 *Padró Municipal*

Queixa per la manca de resposta municipal a una sol·licitud per rectificar les dades que apareixen al seu padró i que, segons aquest ciutadà, no són correctes. Es procedeix a emetre una petició de resposta. Finalment el ciutadà rep la resposta del departament corresponent.

· *Expedient tancat.*

Seguretat i Protecció Ciutadana

Expedient 55/21 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Queixa per la manca de resposta municipal referent a les molèsties que produeixen uns veïns que han ocupat una casa al costat de la seva a la Colònia de Sant Rafael, manifesta a més, que aquesta ocupació no la fan per viure, sinó per fer actes delictius. Es presenta escrit de petició de resposta. Finalment rep informació

conforme el departament corresponent està fent les gestions oportunes per resoldre el cas.

· *Expedient tancat.*

Expedient 98/21 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Queixa per la manca de resposta municipal referent a la demanada que realitza una ciutadana d'un informe policial per una actuació que es va realitzar per una denúncia de la interessada. La ciutadana ha presentat sol·licitud i ha pagat les taxes corresponents. Davant el retard, es realitza una petició de resposta. Finalment la ciutadana ens comunica que ha rebut l'informe.

· *Expedient tancat.*

Consultes

Acció Social

Expedient 2/21 *Acció Social*

Consulta de dos ciutadans nouvinguts, demanen informació per poder demanar ajuts econòmics ja que no tenen feina i viuen provisionalment amb uns familiars. Se'ls informa de com contactar amb Acció Social i altres opcions com l'Imet, borses de treball, etc.

Expedient 3/21 *Acció Social*

Consulta de dues ciutadanes que viuen a un bloc ocupat per diferents famílies, elles exposen que tenen criatures petites i volen demanar que els hi donin llum per poder viure amb unes condicions mínimes. La Defensora els explica que han de presentar instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, demanant-la i exposar que tenen menors.

Expedient 39/21 *Acció Social*

Consulta d'una ciutadana que expressa el seu desacord en com estan portant el seu expedient des de serveis socials, concretament el servei d'un psicòleg que té assignat i que visita amb periodicitat. Se li informa que pot presentar escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú exposant els fets i demanant un canvi de professional.

Expedient 40/21 *Acció Social*

Consulta d'una persona sense recursos que exposa la seva situació, segons ens explica ha estat cobrant una pensió de serveis socials però ara no rep cap prestació i es troba vivint al carrer. La Defensora truca al servei on l'informen que té expedient

obert i que li estan fent seguiment, tot i que ens confirmen que no rep cap prestació econòmica, si de recollida d'aliments.

Expedient 50/21 *Acció Social*

Consulta d'un ciutadà que expressa trobar-se en una situació desprotegida i que, segons la seva versió, el departament d'Acció Social no l'està recolzant. Després de fer la consulta corresponent pel seu expedient, la Defensora comprova que el seguiment que està tenint és el correcte.

Expedient 60/21 *Acció Social*

Consulta d'uns ciutadans veïns de Vilanova i la Geltrú que van haver de sortir del país on vivien pel motiu de la pandèmia, necessiten uns papers del consolat d'aquest país on tenien feina i residència, per tal que acreditin aquesta situació, però no poden contactar-hi de cap manera. Se li explica que per aquest tema han de contactar amb el Defensor del Pueblo que és qui en té competències. El servei d'Acció Social els ha donat una cita per tal que puguin gestionar la seva situació amb una assistenta social i que puguin gaudir d'algun ajut fins que puguin regularitzar la seva situació.

Expedient 110/21 *Acció Social*

Consulta d'un ciutadà que es troba sense habitatge i que ens demana si el podem ajudar ja que vol portar la seva família. Se li dona la informació que des de Acció Social ens confirmen que tenen expedient obert i que es troba a la llista d'espera per un habitatge social, tot i que aquesta espera pot resultar molt llarga.

Expedient 134/21 *Acció Social*

Consulta d'una ciutadana que vol demanar un canvi d'assistenta social ja que, segons ella, no gestiona bé les seves necessitats. Se li dona la informació per tal que pugui presentar un escrit al servei corresponent.

Expedient 135/21 *Acció Social*

Consulta referent a una sol·licitud de canvi d'assistenta social i que fins ara no han rebut resposta. Com encara no ha passat el temps necessari per poder fer la petició de resposta, se'ls assessora per tal que esperin el temps estipulat. Finalment reben resposta afirmativa a la seva petició dintre del període establert.

Expedient 147/21 *Acció Social*

Consulta referent a una notificació de desnonament que ha rebut per part dels jutjats, ja que viu en un habitatge ocupat. La ciutadana ens confirma que té expedient obert

a Acció Social i que rep ajudes. Es confirma amb aquest servei que estan al cas de la seva situació.

Expedient 152/21 *Acció Social*

Consulta d'un ciutadà que diu haver rebut una notificació de desnonament, viu en un habitatge ocupat i ens comenta que el servei d'Acció Social està al cas i li fan seguiment ja que té expedient obert. Se li explica que des de la nostra oficina, només podem comprovar que està degudament atès per aquest servei.

Expedient 154/21 *Acció Social*

Consulta referent a una sol·licitud d'ajuda per poder arranjar la caldera. La ciutadana exposa que li han donat hora per atendre-la al servei d'Acció Social en una setmana i demana si des de Oficina de la Defensora podem accelerar aquesta visita. Se li explica que el servei malauradament està molt saturat, ja que hi ha moltes persones que necessiten ser ateses.

Expedient 158/21 *Acció Social*

Consulta referent a la possibilitat d'accés a un habitatge social, estan pendents d'un informe del servei d'Acció Social i demanen a la Defensora de la Ciutadania que faci petició expressa. Se'ls dona informació sobre la dificultat d'accessibilitat als habitatges socials per la manca d'habitatges davant la gran demanda existent. Es queda d'acord amb esperar el resultat de la visita amb la seva assistenta social.

Atenció a la Ciutadania

Expedient 18/21 *Atenció a la Ciutadania*

Consulta d'un ciutadà molt preocupat perquè ha rebut un sms de Salut, conforme ha de fer-se un test d'antígens per estar convocat a una mesa electoral sense que prèviament tingui cap notificació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú d'aquesta convocatòria. Realitzem la consulta via telefònica amb el departament d'Atenció a la Ciutadania, ja que ell ha intentat posar-s'hi en contacte però no ha obtingut resposta. Li traslladem el que ens diuen des del departament per poder recollir la notificació.

Expedient 22/21 *Atenció a la Ciutadania*

Consulta d'un ciutadà que ens escriu posant de manifest el seu desacord per com ha estat tractat quan ha anat a fer una gestió a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, segons ell, la persona que l'ha atès ho ha fet d'una manera que l'ha fet sentir malament.

L'informem que té dret a fer una queixa per escrit al departament però ens comenta que no ho farà i que, com ha hagut de tornar per finalitzar la gestió, aquesta vegada la persona que l'ha atès ha estat molt amable.

Expedient 85/21 *Atenció a la Ciutadania*

Consulta d'un ciutadà que necessita un certificat de Fe de Vida, i no té clar on l'ha de sol·licitar. Se li facilita la informació per poder adreçar-se al departament corresponent.

Expedient 99/21 *Atenció a la Ciutadania*

Consulta d'una ciutadana que necessita certificat d'empadronament històric del seu home que ha mort recentment. Se li facilita la informació per tal que faci la sol·licitud al departament corresponent.

Companyia d'Aigües

Expedient 9/21 *Companyia d'Aigües*

Consulta referent a una factura desproporcionada del que sembla ser una fuita d'aigua oculta al jardí de casa de la seva mare, casa que segons ell no està habitada, ja que la seva mare, en l'actualitat, viu a un altre habitatge. Se li dona assessorament sobre la tarifa reduïda per aquest tipus d'avaries ocultes. Ens informen que finalment un tècnic ha trobat la fuita i han arribat a un acord amb la Companyia d'Aigües de com resoldre la situació.

Expedient 64/21 *Companyia d'Aigües*

Consulta referent a la voluntat de demanar la connexió al clavegueram municipal de casa seva, ja que és una sènia i fins ara té pou sec. Se li dona informació de com ha de fer aquesta petició.

Expedient 92/21 *Companyia d'Aigües*

Consulta referent a un deute que han deixat uns inquilins que havia en un pis que ha heretat aquest ciutadà. Ara que vol fer un canvi de nom, des de la Companyia d'Aigües l'han informat que ha d'assumir aquest deute, o bé fer una alta nova amb nou comptador. Se li dona confirmació que el Reglament del Servei Municipal d'Abastament d'Aigua marca aquest procediment en aquets casos, amb la qual cosa ha rebut la informació correcta.

Expedient 107/21 *Companyia d'Aigües*

Consulta d'uns veïns d'un bloc d'habitatges ocupats, un dels veïns té una fuga d'aigua i no posa remei amb la qual cosa aquests veïns es veuen afectats per filtracions i humitats. Es fa una consulta amb la Companyia d'Aigües que proporciona el servei de forma gratuïta i finalment posa remei per acabar amb aquesta situació.

Educació

Expedient 31/21 *Educació*

Consulta d'una ciutadana referent a la falta d'una aula SIEI a l'escola Volerany on assisteix el seu fill que pateix autisme, la Defensora fa la consulta amb la Regidora d'Educació qui li comenta que està al corrent d'aquest cas i que estan treballant conjuntament amb la Generalitat que és qui en té competències, també li trasllada que la demanda ha arribat al departament corresponent tot i que no és un tema que es pugui solucionar d'una forma immediata.

Expedient 67/21 *Educació*

Consulta d'uns pares molt preocupats per l'agressió que ha patit el seu fill a l'escola per part d'una altra alumna. Aquesta agressió va ser durant l'horari del menjador i amb diferents reunions que han mantingut amb l'escola i l'empresa del servei del monitoratge del menjador, ningú es fa responsable de la causa dels fets i del protocol que es va seguir. Se li recomana que presentin denúncia de l'agressió als jutjats, on un jutge determinarà si algú ha d'assumir cap tipus de responsabilitat.

Espai Públic

Expedient 6/21 *Espai públic*

Consulta referent a l'estat d'un mur d'un habitatge particular, que segons aquesta ciutadana podria tenir perill de caiguda. Se li dona informació de com pot presentar aquesta situació a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 11/21 *Espai públic*

Consulta referent a un fanal que no funciona bé a l'Avinguda Eduard Toldrà, 27, segons aquesta ciutadana fa pampallugues o directament està apagat. Se li dona informació de com pot donar avís per tal que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú pugui fer les actuacions corresponents.

Expedient 12/21 *Espai públic*

Consulta d'una ciutadana que creu molt necessari que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú instal·li wc públics, ja sigui de forma gratuïta o de pagament. Moltes persones i sobretot d'edat avançada tenen la necessitat de fer-ne ús de forma regular. Li donem informació i facilitem enllaç per tal que pugui presentar aquest suggeriment.

Expedient 48/21 *Espai públic*

Consulta referent a l'estat de les voreres que dificulten el trànsit de les cadires de rodes. Aquesta ciutadana treballadora d'una residència de gent gran, ens trasllada la seva preocupació per l'estat de les voreres al voltant d'aquesta residència que dificulta l'hora del passeig dels seus residents. Se li proporciona informació per tal que pugui fer la sol·licitud a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 49/21 *Espai públic*

Consulta d'una ciutadana referent a un abocador clausurat que, tot i així, alguns ciutadans llencen escombraries, cosa que està provocant situacions d'insalubritat amb l'agreujant que es troba al costat d'hortos ecològics. Se li proporciona la informació per tal que pugui fer l'escrit informant de la situació a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 53/21 *Espai públic*

Consulta d'un ciutadà referent a la molèstia que pateix per part d'uns quants joves que a l'hora de fer exercici a la part habilitada al parc de Baix a Mar, posen música molt alta amb uns altaveus. Se li proporciona informació per tal que pugui fer l'escrit corresponent a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 61/21 *Espai públic*

Consulta d'una ciutadana que pregunta què ha de fer per demanar que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú reposi uns contenidors que van ser cremats. Se li dona la informació per tal que pugui presentar la sol·licitud.

Expedient 68/21 *Espai públic*

Consulta referent al soroll que provoca el camió de la brossa quan s'atura per fer la recollida als contenidors que hi ha sota casa seva. Se li facilita informació de com presentar la sol·licitud.

Expedient 70/21 *Espai públic*

Consulta d'una Associació de Veïns que vol presentar diverses queixes referents al seu barri ja que han detectat un empitjorament del servei. Sobretot en la recollida de residus, neteja dels carrers, poda dels arbres, etc. Se li recomana que presentin instàncies per separat de cada un dels temes per facilitar la resposta.

Expedient 84/21 *Espai públic*

Consulta referent a la falta de manteniment de la zona de l'Adarró així com del carrer de l'Alexandre de Cabanyes, sembla ser que hi ha molta vegetació i falta de neteja. Se li facilita la informació per tal que pugui fer la sol·licitud al departament corresponent.

Expedient 89/21 *Espai públic*

Consulta referent a la brutícia en general que hi ha a les zones dels contenidors amb bosses fora dels mateixos i andròmines que ocupen les voreres. Se li facilita la informació per tal que pugui presentar una sol·licitud al departament corresponent.

Expedient 108/21 *Espai públic*

Consulta referent a un fanal que, segons ens indica, molesta a la seva mare a l'hora de dormir per estar molt a prop de la seva finestra. Se li facilita la informació per tal que pugui fer una sol·licitud directament al departament corresponent.

Expedient 113/21 *Espai públic*

Consulta referent a la falta de civisme a una plaça al costat del seu habitatge, veu constantment com hi ha ciutadans que no recullen els excrements dels seus gossos i jovent que a l'hora de l'esmorzar llencen papers i llaunes a terra. Se li dona la informació per tal que pugui fer un escrit a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú notificant aquest fet.

Expedient 139/21 *Espai públic*

Consulta d'una representació d'uns veïns referent als sorolls que darrerament han de patir per l'obertura d'un nou local social d'una entitat vilanovina. Ens expliquen que han tingut una reunió amb regidors on van exposar el problema, però no han rebut cap resposta. Se'ls assessora de la conveniència de fer una sol·licitud per escrit reclamant aquesta resposta.

Expedient 143/21 *Espai públic*

Consulta referent al soroll que pateixen els veïns de la Plaça Lledoners cada cap de setmana, ja que quan tanquen els bars, la gent es queda parlant i bevent a la plaça, amb la qual cosa dificulta el descans del veïns. Se li dona la informació per tal que pugui fer la queixa al servei corresponent.

Expedients Sancionadors**Expedient 1/21** *Expedients Sancionadors*

Consulta d'un ciutadà a qui li ha arribat un Decret d'íncóació per llençar una caixa de cartró amb brossa dins a la carretera de la Plana. La capsa estava dirigida i etiquetada al seu nom. Ell diu que no la va deixar fora sinó que la va llençar dintre del contenidor. La defensora li explica que difícilment podrà demostrar que ell no va deixar la caixa fora amb la brossa que també diu que no era seva. Finalment se li dona la informació sobre la possibilitat d'acollir-se a la substitució de la sanció per treballs comunitaris.

Expedient 4/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció rebuda per no deixar visible la targeta de minusvalidesa a una plaça d'aparcament reservada per a persones amb mobilitat reduïda. Se li dona informació de com pot presentar les al·legacions pertinents.

Expedient 5/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció que ha rebut per fer uns abocaments de runes en una camí forestal. Segons ens explica ell no va fer aquests abocaments, que ja hi eren, l'únic que reconeix és haver parat per netejar la furgoneta. Se li explica que difícilment podrà demostrar aquests fets, ja que els mossos d'esquadra van fer informe, tot i que li donem informació de com pot presentar les al·legacions.

Expedient 27/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció que ha rebut la ciutadana per deixar una caixa de cartró fora del contenidor amb les seves dades enganxades. Se li dona informació de la normativa que diu que s'ha de deixar les caixes plegades dins del contenidor. De totes maneres també li donem informació de com pot presentar les al·legacions si ho creu oportú.

Expedient 33/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció que ha rebut el ciutadà per deteriorar una senyal de circulació escrivint a sobre d'aquesta amb un retolador negre. Demana poder acollir-se a mesures alternatives ja que no disposa de recursos econòmics, però aquests tipus de sancions no es poden acollir amb la qual cosa ha d'assumir la sanció econòmica. Se li aconsella a la seva mare que demani per escrit al departament d'Expedients Sancionadors, pagar aquesta multa en diferents venciments.

Expedient 34/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció que ha rebut aquest ciutadà. Vol presentar al·legacions i ens demana assessorament per poder presentar l'escrit. Se li recomana que presenti al·legacions i l'informem de com presentar-les.

Expedient 46/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció rebuda per aturar-se en un pas de vianants, la ciutadana ha presentat al·legacions i ha rebut la desestimació de les mateixes. Després de veure tot l'expedient, la Defensora li explica que si ho creu convenient l'única via que veu possible és que faci el recurs per via judicial.

Expedient 65/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'un ciutadà que no està conforme amb una sanció que li han imposat i vol fer al·legacions. Se li dona la informació d'on i com fer aquestes al·legacions.

Expedient 69/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a la no conformitat d'un expedient sancionador que ha rebut, demana assessorament de com ha de presentar les al·legacions. Se li dona la informació requerida.

Expedient 73/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'un ciutadà que ha rebut un expedient sancionador per deixar una caixa de cartró fora del contenidor amb les seves dades. El ciutadà exposa que la va deixar dintre i al·ludeix que qualsevol persona la pot haver tret de dintre. Amb la qual cosa creu que s'haurien d'aportar més proves abans de posar un sanció. Se li facilita la informació per tal que pugui presentar al·legacions.

Expedient 87/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta d'un ciutadà referent a un expedient sancionador que ha rebut per deixar sol el seu gos uns dies al seu pati. Segons ens comunica, aquest fet es va produir

per poder tenir cura de la seva mare malalta. Se li dona la informació per tal que pugui presentar escrit d'al·legacions.

Expedient 88/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a la sanció que ha rebut un ciutadà amb la qual no està conforme i demana assessorament. Se li facilita informació de com pot presentar les al·legacions que cregui convenients.

Expedient 106/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció que ha rebut per excés de velocitat quan la limitació és a 30km/h. Ha estat on abans era una via ràpida i es podia anar de 50km/h. Segons aquesta ciutadana el senyal queda tapat per un arbre. Ella mateixa ens diu que pagarà la multa, ja que vol acollir-se a la bonificació però que tot i així presentarà un escrit de queixa. Se li facilita informació per tal que pugui fer la gestió.

Expedient 116/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a un expedient sancionador per deixar caixes de cartró fora del contenidor. Se li dona informació per tal que pugui fer les al·legacions que ens manifesta que vol presentar.

Expedient 129/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a una sanció de trànsit que ha rebut, vol informació de com pot presentar al·legacions. Se li dona informació d'on ha d'adreçar aquestes al·legacions i la forma en què las ha de presentar.

Expedient 151/21 *Expedients Sancionadors*

Consulta referent a tres sancions que ha rebut per temes diferents. Com la ciutadana no ha fet cap gestió, se li explica que ha de ser el propi ciutadà qui ha de presentar les al·legacions que cregui convenients si no està d'acord amb elles. Se li dona la informació de com presentar les mateixes.

Gestió Tributària i Recaptació

Expedient 23/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Ciutadà que demana ajuda per gestionar un deute d'IBI que li reclamen des de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i que ell no creu just, ja que va vendre la propietat el dia 4 de gener. Se li informa que les ordenances marquen que el rebut es girarà al titular que consti el dia 1 de gener de l'any vigent. Finalment rep resposta del

departament on li confirmen que s'ha de fer càrrec i comuniquen que la part venedora podria revertir la part proporcional de l'IBI al comprador mitjançant un acord privat. Se li faciliten llavors les dades per contactar amb el departament de Mediació per si el creu necessari.

Expedient 47/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'un ciutadà propietari d'un petit comerç que ens trasllada la seva preocupació pel fet d'haver d'assumir el pagament de l'IBI del seu negoci amb les circumstàncies adverses que ha provocat la Covid-19. Ha fet sol·licitud a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú d'una bonificació i li ha estat denegada. Després de fer les consultes pertinents, confirmem al ciutadà que no existeix cap bonificació que es pugui acollir per la qual cosa, la Defensora li recomana que gestioni la sol·licitud per demanar ajornar en terminis el pagament.

Expedient 71/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'un ciutadà que ha demanat la bonificació de l'IBI per la instal·lació de plaques fotovoltaïques, sembla que no acaben de donar-li resposta clara, tot i que ens comenta que està pendent d'una resposta. Se li recomana que esperi uns dies i que si no rep resposta definitiva, que es torni a posar en contacte amb nosaltres. Finalment ens comunica que li han concedit la bonificació.

Expedient 93/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta d'una ciutadana que ha rebut un requeriment de pagament d'un recàrrec d'una taxa per poder accedir a una convocatòria d'oposició a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per pagar-la fora de termini. La ciutadana afirma tenir el comprovant de pagament dins del termini establert. Se li dona la informació per tal que pugui presentar escrit d'al·legacions.

Expedient 127/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta referent sobre la possibilitat d'unificació de la taxa d'escombraries i el subministrament d'aigua al seu domicili on originàriament eren dos habitatges. Se li dona informació per tal de contactar amb el servei corresponent per tal de fer consulta sobre aquesta possibilitat i les gestions que, en tot cas, hauria de fer.

Expedient 137/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta referent a la falta de gestió a una petició de domiciliació d'impostos que el ciutadà ha sol·licitat per escrit en dues ocasions. Es realitza una consulta al

departament corresponent on ens comuniquen que no consta la petició. Finalment es recomana que es presenti novament la petició per escrit.

Expedient 145/21 *Gestió Tributària i Recaptació*

Consulta referent a la petició de devolució de la part corresponent del rebut d'escombraries domiciliaries per fer ús de la deixalleria mòbil. Se li dona la informació de com ha de presentar la sol·licitud.

Llicències i Disciplina

Expedient 17/21 *Llicències i Disciplina*

Consulta d'una ciutadana referent a la terrassa d'un bar del Passeig del Carme, segons ella posa música molt alta, cosa que molesta al veïns encara que tinguin les finestres tancades. També es queixa que posen més taules del compte envaint un espai que no té clar que els pertoqui. Se li dona la informació per tal que pugui fer aquesta consulta directament a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 26/21 *Llicències i Disciplina*

Consulta referent al soroll per obres que fa mesos que pateixen i que surten d'un restaurant del Passeig Marítim. Se li informa que ha de presentar instància al departament corresponent amb la queixa i esperar un mes que li donin resposta, en cas de no rebre-la, es poden posar en contacte amb nosaltres.

Expedient 37/21 *Llicències i Disciplina*

Consulta d'una ciutadana referent als sorolls que provoca el bar situat als baixos de casa seva. Se li recomana que presenti instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i se li facilita la informació de com ho fer-ho.

Expedient 86/21 *Llicències i Disciplina*

Consulta d'un ciutadà propietari d'un negoci de restauració al qual li han tancat el bar per una denúncia d'un veí, per sorolls del sistema d'extraccions. Quan ve a la visita programada ens diu que ja ha rebut informació del departament corresponent de les millores que ha de fer per poder tornar a obrir el negoci. El ciutadà no entén com és que li van tancar el negoci abans de notificar-li quines millores havia de fer.

Expedient 141/21 *Llicències i Disciplina*

Consulta sobre una edificació nova que estan fent davant de casa seva. Vol saber si pot consultar la normativa d'alçada, ja que creu que aquesta edificació el sobrepassa. Se li dona la informació per si vol presentar sol·licitud demanant aquesta informació.

Mediació

Expedient 157/21 *Mediació*

Consulta referent al problema de convivència entre veïns per un gos que sembla que la seva propietària deixa que orini al balcó ocasionant molèsties a la veïna de sota. Se li dona informació del Servei de Mediació que disposa l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i com contactar.

Expedient 58/21 *Mediació*

Consulta referent a la falta d'entesa entre un propietari d'un habitatge i la Junta de la Comunitat de Veïns, segons aquest propietari que realitza la consulta no s'està actuant de forma correcta per evitar filtracions al seu habitatge. Se li informa que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú disposa d'un servei on el podran ajudar a redirigir aquesta situació i se li faciliten les dades per poder contactar.

Expedient 103/21 *Mediació*

Consulta referent a les molèsties que ocasiona un gos d'un veí que, pel que ens explica, està contínuament bordant, el que dificulta el seu descans i el de la seva família. Se li facilita les dades per poder contactar amb el Servei de Mediació.

Medi Ambient

Expedient 15/21 *Medi ambient*

Consulta d'un ciutadà preocupat per la presència d'erugues al parc de la Torre d'Enveja, diu que és un perill portar els gossos al pipican, ja que pot ser mortal per a ells. Se li dona informació per tal que pugui fer la queixa directament a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 28/21 *Medi ambient*

Consulta referent als danys que les arrels d'un arbre d'una parcel·la privada i abandonada està causant a la façana de casa seva. Se li informa que ha de presentar instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú prèviament i que només si no rep resposta en un mes, podem actuar nosaltres.

Expedient 35/21 *Medi ambient*

Consulta referent a l'estat en que es troba el pati d'un pis que creu que és propietat de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Hi ha moltes plantes i fins i tot un arbre que, segons ens indica, ja va provocar filtracions al sostre de l'aparcament subterrani de l'edifici. Se li dona la informació per tal que pugui presentar instància al departament corresponent.

Expedient 41/21 *Medi ambient*

Consulta d'una ciutadana que està vivint una situació que s'allarga en el temps. Es tracta d'una colònia de gats que un veí està alimentant de forma negligent encara que sembla que col·labora amb el departament de Medi Ambient, el fet és que alimenta a aquests animals amb menjar tou i davant del bloc d'habitatges en comptes de donar pinso als llocs habilitats. Aquesta situació és coneguda tant per Medi Ambient com pel servei de Mediació. Es posa en coneixement la consulta d'aquesta ciutadana i li donen resposta des del departament corresponents.

Expedient 51/21 *Medi ambient*

Consulta d'una ciutadana que ha detectat la presència de rates als baixos de l'edifici on viu, que és un habitatge buit. Se li dona la informació per tal que pugui fer escrit al departament corresponent i exposar els fets.

Expedient 59/21 *Medi ambient*

Consulta d'una ciutadana referent a la falta de poda dels arbres a la zona on viu, segons ens indica pateix al·lèrgia i aquest fet agreuja el seu estat de salut. Se li facilita les dades per tal que pugui fer la sol·licitud a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 63/21 *Medi ambient*

Consulta referent a un augment de la presència de rates a la zona de l'avinguda Montseny. Segons aquest veí l'acumulació de brossa fora dels contenidors, sumat a la falta de manteniment del torrent ha fet que proliferi una plaga de rates que és molt preocupant. Se li facilita la informació per tal que pugui fer la sol·licitud directament amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Mobilitat

Expedient 29/21 *Mobilitat*

Consulta referent a un conflicte per part d'un veí sorgit pel tancament del carrer Canigó a la circulació, mesura presa per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per donar resposta a una demanda d'una plataforma local que lluita per la seguretat dels infants en els desplaçaments a l'entrada i sortida de les escoles. Aquesta ciutadana va ser agredida verbalment per aquest veí davant de les seves criatures, fet que va trasbalsar-les. Aquesta ciutadana va ser rebuda per la regidora d'Educació la qual va traslladar tranquil·litat tant a les mares i pares com a les pròpies criatures. La ciutadana ens va traslladar les gràcies pel suport i atenció.

Expedient 36/21 *Mobilitat*

Consulta referent al conflicte sorgit pel tancament del carrer Canigó a la circulació de vehicles, tornen a fer referència als mètodes poc respectuosos que fa servir aquest veí a l'hora de protestar per tal mesura. Se li comunica que la Defensora està assistint a diferents reunions amb les parts implicades per tal de trobar la millor solució per a l'escola i els seus infants i pels veïns afectats per aquest tancament.

Expedient 42/21 *Mobilitat*

Consulta d'un ciutadà que demana que posin un nomenclàtor al carrer on viu, després de fer la consulta, informem al ciutadà que la zona on viu no està urbanitzada, ja que és sòl rústic. Per la qual cosa l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú no pot atendre la petició.

Expedient 78/21 *Mobilitat*

Consulta referent a la falta d'una plataforma en algunes de les parades de l'autobús urbà, amb el perjudici que això suposa per l'accessibilitat de totes les persones de mobilitat reduïda i gent gran. Se li facilita la informació per tal que pugui presentar la sol·licitud a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 82/21 *Mobilitat*

Consulta referent a la zona d'aparcament regulat que reclamen des de fa temps els veïns i veïnes del Prat de Vilanova. Esperen dates concretes que encara no han rebut formalment. Es realitza una consulta al departament corresponent i la informació rebuda la traslladem als veïns i veïnes. Tot seguit el ciutadà és informat pel propi departament.

Expedient 105/21 *Mobilitat*

Consulta d'una veïna de la Rambla Castell que mostra el seu desig de demanar un aparca bicis a prop de casa seva, ja que normalment es trasllada amb aquest medi de transport i l'ha de pujar cada dia a casa seva. Se li facilita la informació per tal que pugui formalitzar la sol·licitud al departament corresponent.

Oficina Local d'Habitatge**Expedient 120/21** *Oficina Local d'Habitatge*

Consulta referent a la no devolució d'una fiança d'un pis de lloguer social. Se li dona la informació per tal que pugui fer la reclamació al departament corresponent.

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor**Expedient 20/21** *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a una empresa de telefonia de la qual ha rebut una factura molt elevada, vol posar una denúncia. Se li facilita el contacte de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 43/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'una ciutadana que vol posar una queixa sobre la companyia Endesa. Se li dona informació sobre el contacte de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 100/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent al possible incompliment d'una empresa de la normativa relativa als drets lingüístics del consumidors, ja que rep tota la informació en castellà, encara que la ciutadana li ha requerit en més d'una ocasió la seva voluntat de rebre tota la informació en català. Se li dona la informació per tal que pugui contactar amb el departament corresponent per posar en coneixement aquests fets.

Expedient 102/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a la no conformitat de la gestió que porten des del Club de Futbol Vilanova a l'hora de fer comprar la roba de reglament a les famílies. Se li dona la informació per tal que pugui fer la consulta a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 104/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'una ciutadana que vol posar una denúncia per estafa de consum. Se li dona la informació per tal que pugui contactar amb el departament corresponent.

Expedient 109/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a un lloguer, aquesta ciutadana exposa que la gestoria els ha aplicat una pujada del lloguer sense comunicació prèvia. Se li dona la informació de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor per tal els puguin assessorar.

Expedient 111/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a la queixa per la compra d'un producte defectuós. La ciutadana vol presentar una queixa formal. Se li dona la informació de com pot presentar aquesta queixa a través de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 115/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a una caiguda a l'hora de baixar de l'autobús, el conductor va parar el vehicle massa lluny de la plataforma, cosa que va propiciar la caiguda. Manifesta la voluntat de posar una denúncia a l'empresa. Se li dona la informació per tal que pugui fer la consulta al departament corresponent.

Expedient 117/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a una queixa de l'empresa Vueling, se li dona la informació per tal que pugui contactar amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 118/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'un ciutadà que vol posar una queixa sobre una companyia telefònica. Se li dona la informació del departament corresponent per ser assessorat adequadament.

Expedient 148/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta d'un ciutadà que afirma tenir problemes per tal que la companyia Endesa li doni l'alta del servei. Se li dona la informació per tal que pugui fer la consulta amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Expedient 149/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta sobre una queixa de la companyia de telefonia mòbil Vodafone. Se li dona informació per tal que pugui fer la consulta al servei corresponent.

Expedient 150/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a una queixa que vol presentar d'una companyia de telefonia mòbil. Se li dona informació per tal que pugui fer la consulta al servei corresponent.

Expedient 156/21 *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor*

Consulta referent a una queixa que la ciutadana vol presentar d'una companyia d'assegurances. Se li dona informació per tal que contacti amb l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Participació

Expedient 25/21 *Participació*

Consulta d'una representant d'una plataforma ciutadana que es queixa de la no resposta a vèries qüestions, entre elles la queixa de la suspensió de les reunions que es venien realitzant amb el departament per exposar les diferents reivindicacions. La Defensora de la ciutadania manté una reunió amb el Regidor de Participació que li comunica que la gestió de l'Ajuntament ha implantat una nova manera de fer les coses i ara cada departament porta els temes relacionats amb la seva secció. Traslladem aquesta informació i li indiquem la manera en com es poden comunicar de manera oficial a través de les sol·licituds i que ho poden fer telemàticament.

Responsabilitat Patrimonial

Expedient 8/21 *Responsabilitat Patrimonial*

Consulta d'una ciutadana que després de fer una reclamació a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per la caiguda de la seva mare a la via pública, ha rebut la denegació de possibles responsabilitats. Després d'estudiar el cas, se li dona assessorament de les diferents vies amb les que pot seguir fent aquestes reclamacions.

Expedient 19/21 *Responsabilitat Patrimonial*

Consulta referent a la desestimació de Responsabilitat Patrimonial per la caiguda de la seva mare a la via pública, degut a que hi havia rajoles aixecades del paviment i va ensopegar. Li facilitem el contacte del Col·legi d'Advocats per si vol fer la reclamació per via judicial.

Expedient 66/21 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana que expressa que la seva àvia ha caigut al carrer de l'Aigua a causa d'unes llambordes soltes amb què ha ensopegat. La senyora s'ha fet un trauc a la cella i s'ha trencat les ulleres, volen fer una reclamació. Se li dona la informació per tal que pugui presentar la sol·licitud a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 81/21 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'una ciutadana referent a un Decret que ha rebut de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, donant resposta una reclamació que va presentar per una caiguda a la via pública per unes obres que la companyia d'Aigües estava efectuant. En aquest Decret es sol·licita més informació per poder valorar el cas. Se li dona assessorament requerit per tal de presentar aquesta documentació degudament.

Expedient 123/21 Responsabilitat Patrimonial

Consulta d'un ciutadà que ha presentat un recurs de reposició contra la resolució de desestimació de la reclamació de responsabilitat patrimonial per danys per la caiguda, al carrer, de la seva mare. Se li dona la informació requerida i esperem la resposta de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú a aquest recurs. Finalment ens informa que ha rebut resposta estimant aquest recurs de reposició.

Seguretat i Protecció Ciutadana

Expedient 75/21 Seguretat i Protecció Ciutadana

Consulta d'un ciutadà que diu haver estat atropellat per una noia que anava amb patinet a la plaça de les Neus. Comenta que no té les dades de la noia, ja que no s'ha parat després de fer-li el cop. Se li facilita les dades per tal que pugui posar-ho en coneixement de la Policia Local encara que només sigui perquè quedi constància dels fets.

Expedient 94/21 Seguretat i Protecció Ciutadana

Consulta d'un ciutadà que diu no haver estat tractat de forma correcta quan, per error, va entrar a la zona d'aparcament de la grua municipal, quan en realitat buscava l'entrada a les oficines per preguntar per unes ulleres que havia extraviat. Se li dona la informació per tal que pugui presentar escrit de queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 125/21 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Consulta d'un ciutadà que comunica la seva voluntat de presentar una queixa pel tracte rebut per la Policia Local quan el van parar per anar amb bici en direcció contrària i no portar mascareta. Se li dona la informació de com pot presentar aquesta queixa a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 140/21 *Seguretat i Protecció Ciutadana*

Consulta referent a la col·locació d'un parany al seu vehicle per part de la Policia Local pel motiu que la targeta d'aparcament de mobilitat reduïda no era visible la data de caducitat. El ciutadà creu que la immobilització del seu vehicle és una mesura excessiva i que pot ocasionar problemes en cas de necessitat per una urgència amb la seva filla que pateix una discapacitat. Es trasllada aquesta consulta al departament corresponent on prenen nota per evitar aquestes situacions.

Síndic de Greuges de Catalunya

Expedient 7/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a un problema judicial, se li explica que la Defensora de la Ciutadania no té cap tipus de competència en aquest sector. Se li dona assessorament i contacte del el Síndic de Greuges.

Expedient 10/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent al retard en donar cinta amb el SEPE, se li explica que aquest retard ve donat per la situació de la pandèmia, que ja hem rebut altres trucades pel mateix tema i que la gestió per donar cites prèvies sembla que no està donant bons resultats per la ciutadania. Donem el contacte del Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui té competències amb aquesta consulta.

Expedient 13/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'una ciutadana que necessita un pèrit d'ofici per un procediment judicial i sembla ser que té problemes per trobar algú que accepti aquest encàrrec mitjançant la justícia gratuïta. Donem contacte del Col·legi d'Advocats i del Síndic de Greuges de Catalunya, que en tot cas podrà actuar en cas que no rebi resposta de l'esmentat Col·legi.

Expedient 21/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a la denegació d'una prestació per part del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal), l'informem que no tenim competències i li facilitem contacte del Síndic de Greuges.

Expedient 24/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'una ciutadana referent a la desatenció de l'oficina del SEPE, necessita cita prèvia per se atesa, gestió que ha de fer per telèfon però els telèfons estan col·lapsats, porta dies en aquesta situació i demana ajuda. Se li explica que no podem actuar per no tenir competències i se li facilita dades per poder contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 38/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a la falta de l'especialitat d'oftalmologia a l'Hospital de Sant Antoni Abat, amb la qual cosa s'ha de desplaçar fins a Barcelona per seguir un tractament amb l'inconvenient que això suposa. Reclama que aquest servei s'implanti a la nostra ciutat. Se li informa que l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania no té competències en aquest cas i se li facilita les dades del Síndic de Greuges de Catalunya que és qui en té.

Expedient 52/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'un ciutadà referent a un escrit que ha rebut del SEPE, conforme ha de fer una devolució de 2.500€, quan ell només ha cobrat 2000€. Ens trasllada que està fent esforços per posar-se en contacte amb el departament però no li ha estat possible fins al moment. Se li informa que som coneixedors per altres casos de la dificultat de contactar-hi i li oferim les dades per contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya que és qui en té competències.

Expedient 54/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'unes ciutadanes de la propera població de Cunit, referent a un imminent desnonament del seu habitatge. Se'ls informa que l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, només té competències amb els assumptes relacionats amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i se'ls hi dona informació de com contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 74/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'un ciutadà que ha rebut una sanció de la Generalitat per saltar-se el toc de queda. Els Mossos el van aturar més tard de les 23h, segons ell anava a la

farmàcia. Se li dona la informació per contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui té competències en aquest cas.

Expedient 77/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta per demanar informació de com poden posar una queixa o reclamació a la Diputació de Barcelona. Se li facilita informació tant de la Diputació com del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 79/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'un ciutadà que viu al costat del parc de bombers i que, segons ell, utilitzen les sirenes de manera indiscriminada sense que faci cap falta segons el seu criteri. Se li informa que segurament segueixen protocols establerts davant de qualsevol urgència i en tot cas se li faciliten les dades del Síndic de Greuges de Catalunya que és qui té competències amb aquest departament.

Expedient 91/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a la falta de places als centres educatius de secundària. Després de fer preinscripció del seu fill, amb una discapacitat del 51%, no ha entrat en cap d'ells. Després de fer la consulta amb la Regidora d'Educació que ens confirma que aquesta situació no depèn dels ajuntaments sinó de la Generalitat, se li facilita la informació per tal que pugui fer escrit de la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 96/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a una queixa al Registre de la Propietat, se li dona la informació per tal que pugui fer la gestió amb el Síndic de Greuges de Catalunya, que és qui en té les competències.

Expedient 114/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a una sanció que ha rebut per part d'Hisenda per tenir un cotxe aparcats a la via pública sense assegurança. Segons aquest ciutadà, aquest vehicle no el feia servir. Se li dona informació per tal que pugui contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya que és qui té competències.

Expedient 119/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'un ciutadà que vol posar una queixa sobre l'Hospital de Sant Antoni Abad, ja que ahir va estar esperant cinc hores abans que no l'atenguessin per curar-li un dit. Se li dona la informació de com pot posar una queixa directament al centre

sanitari o també l'opció de contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya que és qui té competències.

Expedient 122/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a la dificultat de contactar amb l'oficina de l'INEM per demanar cita prèvia ja que sembla que tenen el sistema col·lapsat des de fa molts dies. Se li dona la informació per tal que pugui fer la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que és qui té competències.

Expedient 124/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a la dificultat de contactar amb l'oficina de l'INS per demanar cita prèvia, fa dies que intenta contactar i sembla que el sistema està col·lapsat. Se li dona la informació per tal que pugui fer la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que és qui té competències.

Expedient 128/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta sobre una queixa d'una causa judicial. Se li dona la informació del Col·legi d'Advocats i també del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 132/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a un càrrec que ha rebut del Govern de les Illes Balears per una prova d'antígens que es va haver de fer a l'aeroport de Mallorca, i segons ens explica, mai li van dir que l'hauria de pagar. Se li dona la informació del Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 133/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta referent a una multa rebuda de la Generalitat de Catalunya per efectuar una infracció a Renfe. Se li dona la informació per poder contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 142/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta sobre com pot presentar una queixa pel tracte rebut a l'hospital de Sant Camil. Reclama també un canvi d'hospital per fer el tractament que està rebent. Se li dona la informació per tal de poder contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Expedient 155/21 *Síndic de Greuges de Catalunya*

Consulta d'una ciutadana que es posa en contacte amb l'Oficina de la Defensora per demanar informació de com pot posar una queixa per un tema mèdic. Se li dona la informació per poder contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

VNG Aparcaments

Expedient 45/21 *VNG Aparcaments*

Consulta d'una ciutadana que exposa que ha rebut una multa de la zona blava i el dia de la sanció no tenia cap avís al cotxe amb la qual cosa, no va poder fer l'anul·lació pertinent. Vol posar una queixa sobre el fet. Se li informa que ha de fer una instància a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, se li facilita l'enllaç per tal que ho pugui tramitar de forma telemàtica.

Expedient 83/21 *VNG Aparcaments*

Consulta referent a la propera activació de la zona regulada d'aparcament al Prat de Vilanova. Aquest veí té dubtes sobre el seu vehicle que disposa d'una matrícula provisional per la qual cosa no disposa del distintiu per poder beneficiar-se d'aquesta regulació. Se li dona la informació per tal que pugui fer la consulta al departament corresponent.

Expedient 101/21 *VNG Aparcaments*

Consulta referent a una notificació de sanció que es va trobar al parabrisa del seu vehicle, quan el ciutadà va pagar per estacionar, però la màquina no va treure el tiquet. Se li dona la informació per tal que pugui contrastar amb VNG Aparcaments, si la multa segueix el seu curs o s'ha anul·lat en comprovar el corresponent pagament.

Urbanisme

Expedient 97/21 *Urbanisme*

Consulta d'una ciutadana referent a unes runes que van llençar al terrat on viu la seva mare, procedents d'una obra nova que estaven fent al costat. Se li recomana que presenti denúncia dels fets a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Expedient 126/21 *Urbanisme*

Consulta referent al deteriorament d'una façana catalogada com Històrica Artística, sembla que hi ha unes actuacions que estan estancades per falta de comunicació entre l'empresa que ha d'efectuar els treballs i l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Se li dona la informació per tal que pugui contactar directament amb el departament corresponent.

5. Recull de recomanacions

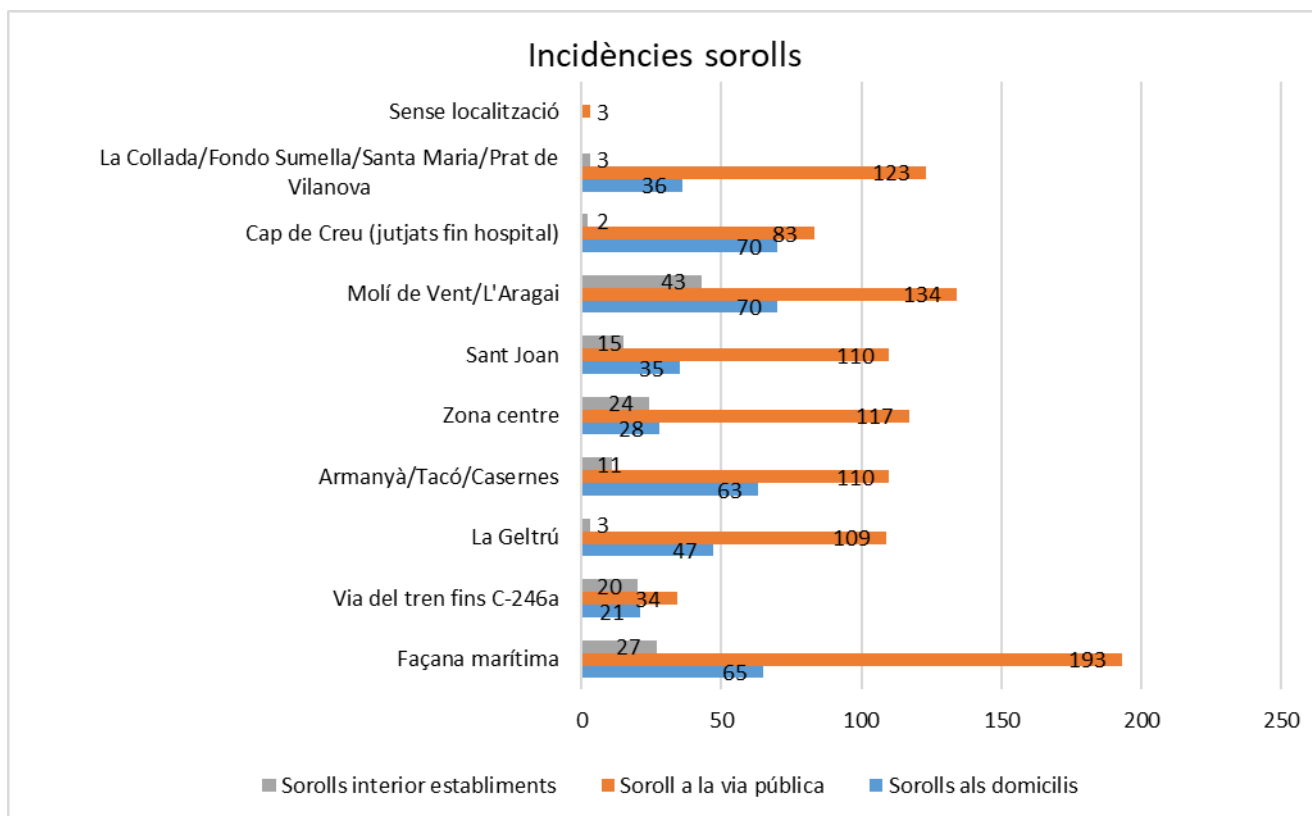
Fent un estudi de les queixes i consultes que ha plantejat la ciutadania a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania durant aquest 2021, presentem tot seguit les recomanacions que la Defensora de la Ciutadania creu més importants de cara a garantir el dret a una bona administració. Es tracta de tres blocs de temes rellevants: soroll, neteja viària i mobilitat. També un apunt a l'enllumenat públic.

SOROLLS

Aquest mes de desembre, l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, en concret la Regidoria d'Espai Públic, ha promogut una consulta pública prèvia a la tramitació de la modificació de l'ordenança que regula l'ocupació de la via pública per les terrasses de bars i restaurants. Veig molt positiva aquesta iniciativa, per tal de garantir el dret a l'accessibilitat i al descans nocturn; hem de tenir en compte que la solució temporal per evitar contagis i poder mantenir oberta la restauració pot esdevenir conflictes veïnals. Malauradament he de dir que portem molts mesos de queixes per molèsties als veïns, ocasionades per l'increment de l'espai ocupat i sobre tot per l'horari de tancament de les terrasses.

- Degut a la pandèmia i a les recomanacions sanitàries d'evitar els espais tancats, hi ha hagut un augment de la demanda de consum a les terrasses, amb sobretauls llargues i molta gent animada.
- L'increment de terrasses treu espai públic destinat als vianants, dificultant la mobilitat de cadires de rodes de persones amb mobilitat reduïda, invidents, cotxets... , a aquestes restriccions d'espai s'ha d'afegir els cartells anunciadors fora de lloc.
- D'especial importància és el moment de la recollida del mobiliari de les terrasses. Força vegades no es realitza adequadament, a altes hores de la nit se senten sorolls d'arrossegament de taules, cadires i de cadenes amb les que es tanquen. Els clients es queden a les places després del tancament dels establiments, amb converses animades. Tot això comporta el fet que els veïns veuen com no es respecta el seu dret al descans.
- Segons fonts de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú " *El nombre de terrasses autoritzades l'any 2013 va ser de 214, i ara mateix ja en tenim 302. És a dir, 88 terrasses més.*". S'hauria d'estudiar l'impacte de contaminació acústica que aquest augment suposa.

Per tot això recomano que s'implantïn mesures per minimitzar totes aquestes molèsties que hores d'ara alteren la convivència.



Segons notificacions a la Policia Local

NETEJA VIARIA

Sabem dels esforços que s'estan fent des de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per mantenir neta la ciutat. Crec fermament que s'ha de canviar el sistema de recollida (començant per cada un de nosaltres els ciutadans i les ciutadanes i acabant per l'Administració local).

Tan sols tenim un planeta i l'hem de conservar. Les deixalles són propietat de cada veí i la destrucció de deixalles és complexa; quan més classificades les tinguem millor serà per a tots. Dit això, hi ha alguns aspectes que recomanaria prioritzar fins que no tinguem una solució definitiva.

- Tenir davant d'un restaurant contenidors de deixalles no és el més higiènic; malauradament moltes d'elles queden escampades i atrauen tota mena de rosegadors. El mateix passa amb aquells contenidors col·locats davant d'establiments dedicats a la salut com ara són farmàcies, fisioterapeutes, sociosanitaris, mútues, etc.
- Alguns barris pateixen la crema i el vandalisme de contenidors, degut a això pateixen la seva manca prolongada. Els que queden en bones condicions queden desbordats, donant la sensació de manca d'un bon servei. Seria bo substituir els contenidors malmesos el més aviat possible.

És un tema complex, el qual s'ha d'abordar conjuntament: ciutadania i Administració.

MOBILITAT

En els últims anys la nostra ciutat ha vist incrementada la seva població, tenim barris completament nous com la Rbla. Sant Jordi, sector del Parc de Baixamar, etc. I continua creixent. Això incrementa moltíssim la mobilitat de la ciutadania.

Si bé és cert que hem de canviar d'hàbits si volem continuar respirant aire net, també és veritat que la manera de moure'ns ha de canviar.

Si volem recuperar un ambient saludable, hem de disposar d'un bon transport públic, ecològic i assequible.

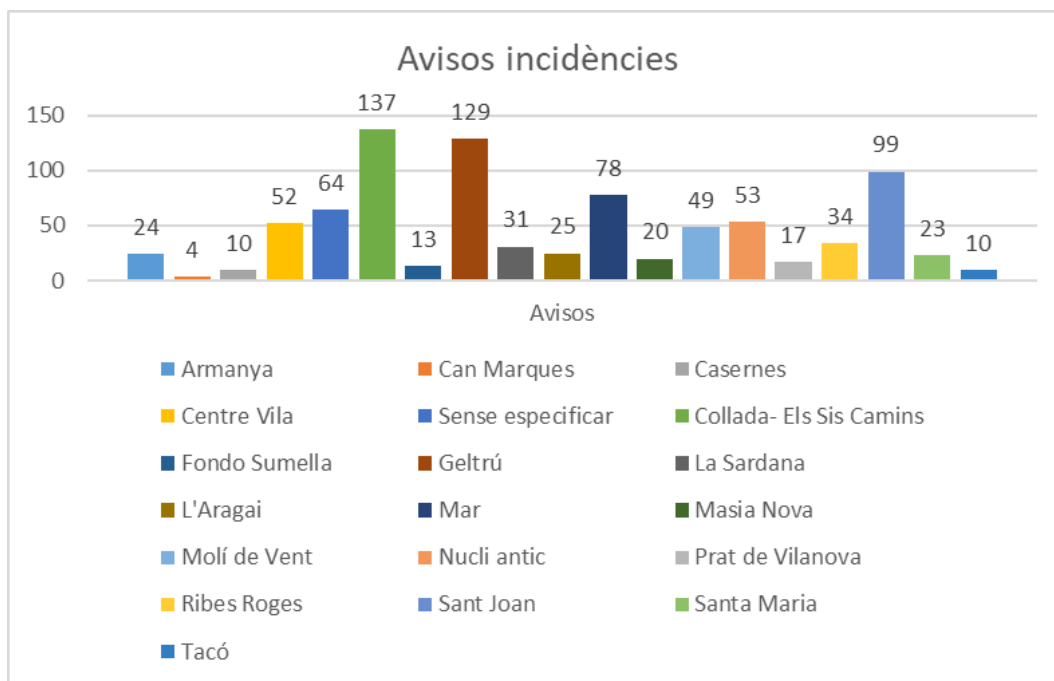
- Els desplaçaments a peu haurien d'ésser la prioritat dins la nostra ciutat, però no pot ser l'única. A l'hora de fer el disseny de la xarxa viària, s'ha de tenir en compte zones de parades curtes per a les persones amb mobilitat reduïda, que necessiten trasllats amb transport privat puntualment. També per poder fer càrrega i descàrrega de mercaderia.
- Si tinguéssim un bon transport públic urbà, disminuiria l'ús del vehicle particular; un exemple clar seria un transport escolar gratuït. La mobilitat per portar els infants a les escoles per part dels pares i mares en vehicles privats ha estat motiu de conflicte, com en el cas del carrer Canigó.
- El transport urbà ha de facilitar la mobilitat de la ciutadania, d'una manera ràpida i eficaç. És inconcebible que una persona que viu a la Collada, per anar als cinemes Odeon, trigui més que el que dura la pel·lícula, ja que per arribar als cinemes el bus ha de fer una ruta turística per tot Vilanova.
- Aquest transport urbà hauria de ser d'emissió zero; si lluitem per recuperar un aire net, no podem tenir autobusos vells i contaminants.
- La freqüència de pas, ara per ara es de mitja hora. És difícil confiar en un transport que triga tant en arribar; probablement amb autobusos més petits i freqüents, milloraria la qualitat del servei.
- BICICLETES I PATINETS: Estem veient com aquests vehicles incompleixen reiteradament les normes de convivència. Tant les bicis com els patinets circulen a velocitats no recomanables pels espais destinats als vianants. Moltes persones han patit ensurts i cops per aquest motiu, sense possibilitat d'identificar els infractors.

- COTXES. L'increment d'habitants comporta un augment de vehicles, la majoria d'ells amb poca mobilitat; però hi ha una part que s'ha de desplaçar cada dia, i hem rebut moltes consultes d'inquietuds per la dificultat de travessar la ciutat d'un extrem a l'altre. La circulació per l'antiga carretera de Tarragona a Barcelona, és extremadament dificultosa arran de la sobrecàrrega de trànsit i els nous girs implantats a dreta i esquerra. Aquests provoquen parades freqüents i juntament amb els semàfors, fan que creuar Vilanova es faci fatigós. Un altre dels punts conflictius, sobre tot a l'estiu, torna a ser la circulació davant de mar des de la Rbla. de Lluís Companys fins al Far.

Hem de trobar el consens entre les administracions, la cura del medi ambient, els ciutadans i les seves necessitats.

Enllumenat públic

Per últim, però no menys important, mostrem un gràfic on podem veure les trucades de la ciutadania per comunicar una incidència amb l'enllumenat públic. Un total de 872 trucades de gener a juny de 2021. Això ens dona una mitjana de 4,82 trucades diàries. Del total, 203 corresponen a manteniment i 669 per comunicar manca d'enllumenat.



Segons notificacions a la Policia Local

Com es pot comprovar els barris més afectats són La Collada amb 137 avisos, La Geltrú amb 129, Sant Joan amb 99 i el barri de Mar amb 78.

6. Activitats de la Defensora de la Ciutadania

Fira Municipalia a Lleida



Durant els dies 19,20 i 21 d'octubre es va celebrar a Lleida la Fira Municipalia, allà i dins l'estand de la Federació de Municipis de Catalunya, la Defensora de la Ciutadania va participar en donar a conèixer la figura dels defensors i defensores entre aquells ajuntaments que van voler informar-se.

La Defensora visita el Parlament de Catalunya



El 4 de novembre va ser rebuda com a membre de la Junta del Fòrum SD per la presidenta del Parlament de Catalunya, Laura Borràs.

La Defensora assisteix a la presentació de l'informe anual del Síndic de Greuges de Catalunya al Parlament.



17 de novembre de 2021. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya

Durant l'any 2021 la Defensora de la Ciutadania ha seguit mantenint trobades amb l'Alcalde i l'equip de Govern. També ha realitzat reunions de treball amb diversos serveis, departaments i empreses municipals.

Per altra banda, ha continuat participant a les reunions periòdiques de la Comissió d'Ètica i Bon Govern i de la Comissió de Seguiment del Pla Local d'Habitatge.

Totes aquestes trobades s'han realitzat amb les mesures de seguretat marcades pel Departament de Salut de la Generalitat o per via telemàtica.

Formació:

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

La plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge. El paper de les Sindicatures Locals. En aquesta sessió es va analitzar la regulació i aplicació d'aquest impost, quines accions han realitzat els organismes de gestió tributaria de la Diputació per adaptar la plusvàlua a la situació de crisi d'habitatge, quins mecanismes tenen els municipis per flexibilitzar aquest impost. També des del Fòrum de Síndics i Síndiques Locals s'abordarà el seu paper en aquestes situacions i com contribueixen en la gestió dels conflictes municipals. Jornada formativa realitzada telemàticament el 25 de febrer.

“ Justícia i pràctiques restauratives en l'abordatge de casos d'odi i discriminació” Estem reparant el dany? Formació per via telemàtica.

- 9 de març: Justícia i pràctiques restauratives: què són i què poden oferir en casos de delictes d'odi i discriminació.
- 16 de març: Estem reparant el dany? L'acompanyament a víctimes d'odi i discriminació: Què estem fent bé, què malament i què queda per fer.

Formació del **dret a la 2^a oportunitat**. Orientada a ajudar-nos a reconèixer quins casos són susceptibles d'aplicar la llei. Jornada organitzada pel Fòrum de Síndics/ques, Defensors/es Locals. Aquesta formació es va realitzar el 3 de juny per via telemàtica.

Jornada formativa **La bona administració: conceptes i actuacions des de diferents perspectives**. Una activitat sobre els diferents conceptes al voltant de la bona administració, plantejant les preguntes següents: tenim clar què és el dret a la bona administració?; en quins casos hem d'al·legar en la nostra defensa el dret a la bona administració?; com podem exercir els nostres drets?. Aquesta formació es va realitzar el dia 4 de juny per via telemàtica.

Jornada formativa **Drets Humans i Intel·ligència Artificial**. Jornada que uneix la intel·ligència artificial i els drets humans. Poden anar de la mà aquests dos conceptes? Com es relacionen?. Organitzada per Espai Societat Oberta, LaFede.cat i M4Social. Jornada realitzada el 10 de juny per via telemàtica.

Jornades de formació per **Síndics/ques i Defensors/res**. 10 sessions organitzades pel Fòrum SD per via telemàtica. En aquestes sessions es fa un repàs del que ha de ser el procediment i actuació de l'Oficina de la defensora/r de la ciutadania.

- 1 d'octubre "**Les sindicatures de greuges: origen i realitat**"
- 5 d'octubre "**Formació en Drets**"
- 13 d'octubre "**Gestió de l'oficina**"
- 25 d'octubre "**Relacions amb la ciutadania**"
- 15 de novembre "**Comunicació**"
- 16 de novembre "**Planificació del desplegament**"
- 26 de novembre "**GESTIÓ de la queixa**"
- 3 de desembre "**Teoria del conflicte**"
- 13 de desembre "**L'informe anual**"
- 21 de desembre "**Objectius de Desenvolupament Sostenible**"

Jornada formativa "**XIV JORNADES DE FORMACIÓ SINDILAB FORUMSD**". Organitzat pel Fòrum SD. L'empadronament una aposta de drets de les sindicatures i presentació monografia EL DRET A SER EMPADRONAT I LA BONA ADMINISTRACIÓ / El plans d'integritat i els rol de les sindicatures/ Posada al dia del treball de comissions. 10 de novembre a l'Espai Cultural Fundació 1859 Caixa Sabadell a Sabadell.

6è SEMINARI INTERNACIONAL DE TRASPARENCIA "**Tecnologia i bon govern: utopia o distòpia**". Jornada per tractar temes com "la revolució digital: context i reptes ètics del segle XXI", "La burocràcia digital: riscos i bones pràctiques en el sector públic" i "La garantia d'integritat i la utilitat de la intel·ligència artificial". Organitzat per AMB Agència de Transparència l'11 de novembre.

Sessió formativa sobre "**L'abordatge de dilemes ètics en la gestió pública**". Organitzada per l'Oficina Antifrau de Catalunya. En aquesta sessió s'ha presentat i ofert les eines que l'Oficina Antifrau posa a disposició a través de DialÈtic. Sessió telemàtica realitzada el 24 de novembre.

Jornada formativa al voltant de la Directiva (UE) 2019/1937, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió i la seva aplicació al món local, coneixement del contingut del Anuari i debat amb la ACM i la FMC **la integració de les sindicatures municipals als plans d'integritat**. Organitzada pel FÒRUM SD i el catedràtic de dret administratiu, Juli Ponce Solé el 17 de desembre per via telemàtica.

Relació amb escoles i instituts:

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 2021, 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.

Com ens pot ajudar la Defensora de la Ciutadania?



7 d'octubre de 2021. Institut F.X. Lluç i Rafecas, classe: 1r de Cicles Formatius

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, aquestes sessions que anys enrere eren presencials, van passar a ser per via telemàtica arran de la pandèmia. 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.

Assistència a actes:

La Defensora de la Ciutadania assisteix cada any a diferents actes institucionals, i també a altres activitats, com col·loquis, xerrades o debats. Del 2021, en destaquen, en ordre cronològic, els següents:

- Xerrada col·loqui **Desatenció a la ciutadania en temps de pandèmia**. Organitzat per Fòrum SD, 29 de gener via telemàtica.
- Reunió **Consell d'Associacions de Veïns**. Organitzat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. 3 de febrer via telemàtica i el 14 d'octubre de forma presencial al Centre Cívic La Geltrú- Salvador Masana.
- Reunió de **IDHC** – Organitza Institut Drets Humans de Catalunya. 4 de febrer via telemàtica.
- Reunió **Consell Municipal de Medi Ambient**. Organitzat per la Regidoria del Media Ambient de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. 25 de març via telemàtica.
- Xerrada **L'Habitatge Com a Dret Vital de la Persona**. Organitza Ajuntament de Lleida. 16 d'abril a l'auditori del Campus UDL, Lleida.
- Xerrada **La Fragilitat del Sistema de Drets: el Paper de L'Ombudsman en el Marc de la Pandèmia de la COVID-19**. Organitza el FòrumSD, el Síndic de Greuges, els síndics universitaris i la síndica d'Agbar. 13 de maig via telemàtica.
- Acte inaugural de Ciutats Defensores XI edició: **Dret a la terra i medi ambient, i també un eix de drets intersectorials relacionats amb la migració, refugiats, pau, dona i col·lectius LGTBIQ+**. Organitzat per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. 18 de maig via telemàtica.
- Reunió **Pressupostos Participatius**. Organitzat pel Servei de Participació i Cooperació. 31 de maig, 3 i 15 de juny, 8 i 13 de juliol via telemàtica.
- Reunió amb l'**Alcaldeessa de Rubí**. 1 de juny a l'Ajuntament de Rubí. Detallat a l'apartat 7. Recull de notícies.

- Presentació de la Memòria de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'any 2020 en un Ple Extraordinari. 7 de juny de 2021, es realitza de forma telemàtica (veure l'apartat 7. Recull de notícies).
- Visita a l'**Alcaldessa de La Bisbal del Penedès**. 8 de juny a l'Ajuntament de La Bisbal de Penedès.
- **V Jornada de Governança del Litoral del Garraf**. Coorganitzada pel Servei de Medi Ambient de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i pel Servei de Medi Natural i Litoral del Consell Comarcal del Garraf. 9 de juny via telemàtica.
- Activitat Ciutats Defensores. **Defensa dels Drets Humans: ¿Què estem aprenent amb la pandèmia?**. Organitzat per Casa Amèrica Catalunya el 15 d'octubre via telemàtica.
- Visita a l'**Alcaldessa de Sitges**. 16 de novembre a l'Ajuntament de Sitges.

- Reunió de Junta Directiva del Síndic i Defensors Locals de Catalunya:

1. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 13 de gener sessió telemàtica.
2. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 10 de febrer sessió telemàtica.
3. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 17 de març sessió telemàtica.
4. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 7 d'abril sessió telemàtica.
5. Assemblea general ordinària del FòrumSD, 13 d'abril sessió telemàtica.
6. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 12 de maig sessió telemàtica.
7. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 9 de juny sessió telemàtica.
8. Presentació del procés d'elaboració del 1er Pla Estratègic del FòrumSD, 7 de juliol 2021 sessió telemàtica.
9. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 14 de juliol sessió telemàtica.
10. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 15 de setembre sessió telemàtica.
11. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 15 d'octubre sessió telemàtica.
12. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 3 de novembre sessió telemàtica.
13. Reunió Junta Directiva FòrumSD, 1 de desembre sessió telemàtica.

- Comissió de digitalització del Síndic i Defensors Locals de Catalunya:

1. Reunió Comissió 22 d'abril sessió telemàtica.
2. Reunió Comissió 6 de maig sessió telemàtica.
3. Reunió Comissió 20 de maig sessió telemàtica.
4. Reunió Comissió 24 de setembre sessió telemàtica.
5. Reunió Comissió 14 d'octubre sessió telemàtica.

- **Comissió d'Ètica i Bon Govern:**
 1. Reunió del 21 de gener de 2021
 2. Reunió del 23 de setembre de 2021

- **Reunions Associació de veïns Prat de Vilanova**
 1. Reunió 28 de gener tema regulació zona aparcament.
 2. Reunió 6 d'abril tema regulació zona aparcament.
 3. Reunió 16 de setembre varis temes sobre el barri.

Visites als barris:

Durant l'any 2021 no s'han pogut realitzar aquestes visites. Esperem que duran el 2022 es puguin tornar a implantar, si la situació sanitària ens ho permet. Creiem molt positives i enriquidores aquestes entrevistes, de la mateixa manera que es pot fer durant la resta de l'any a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania, els veïns i veïnes de cada barri poden presentar les seves queixes en relació a les actuacions de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Gràcies a aquest apropament de la institució a la ciutadania, la Defensora de la Ciutadania pot percebre millor quina és la realitat concreta de cada barri, i quines són les inquietuds i els neguits que tenen les persones que hi viuen.

7. Recull de notícies

1 de juny de 2021

www.rubi.cat

Rubí avança en el nou model de Sindicatura de Greuges

Membres de l'equip de govern han mantingut una reunió aquest dimarts amb els responsables del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya



L'Ajuntament treballa per crear un nou model de Sindicatura de Greuges de Rubí que pretén posar en valor el càrrec i el doti dels recursos necessaris. Aquesta és una de les recomanacions que l'anterior Síndica, Milagros Calleja Gutiérrez, va fer al finalitzar la seva etapa al capdavant de l'oficina i que també recull una moció aprovada pel ple municipal del mes de gener.

La voluntat és apostar per un model on la figura del o la síndica local rebi una retribució adequada a la seva responsabilitat així com disposi de professionals de suport.

En aquest procés s'emmarca la sessió de treball celebrada aquest dimarts a l'ajuntament entre membres de l'equip de govern i representants del Fòrum de Síndics i Síndiques i Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD). La trobada ha estat encapçalada per l'alcaldesa, Ana María Martínez Martínez, acompanyada pel primer tinent d'alcalde, Moisés Rodríguez Cantón, el regidor de Govern Obert, Pau Navarro Cano. Del fòrum hi ha pres part el director de l'entitat, Francesc Mateu, la tesorera i Síndica de Terrassa, Isabel Marquès Amat, i la vocal i Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, M Núria Plana Morata.

7 de juny de 2021

www.vilanova.cat

La Defensora de la Ciutadania de VNG presenta al Ple la memòria de la seva activitat del 2020, marcat per la pandèmia

La Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, Núria Plana, ha presentat avui la memòria d'activitat del 2020, en l'exercici de rendiment de comptes anual davant del Ple municipal. La Defensora ha exposat les dificultats derivades d'un any marcat per la pandèmia de la Covid-19, que ha comportat també algunes queixes per part de la ciutadania.

En total, l'any passat l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania va gestionar 184 expedients (140 consultes, 43 queixes i 1 actuació d'ofici). Els temes al voltant de l'espai públic (recollida d'escombraries, neteja, enllumenat, terrasses, entre d'altres) acumulen bona part dels expedients, amb 43 consultes i 13 queixes. La mobilitat i la gestió tributària han estat altres àmbits freqüents.

Tots els grups municipals han elogiat la tasca i el tarannà de la Defensora, així com del seu equip de treball. Núria Plana ha recordat als representants municipals la necessitat de treballar per millorar la celeritat en la resposta de les queixes, per tal d'incrementar la proximitat amb la ciutadania. Així mateix, en la seva memòria especifica recomanacions per atendre algunes de les demandes ciutadanes més habituals.

8 de juny de 2021

www.eixdiari.cat

PLE EXTRAORDINARI

Les escombraries, la neteja i l'enllumenat, principals queixes a la Defensora de la Ciutadania de Vilanova

La Defensora ha exposat les dificultats derivades d'un any marcat per la pandèmia de la Covid-19, que ha comportat també algunes queixes per part de la ciutadania



Les escombraries, la neteja i l'enllumenat, principals queixes a la Defensora de la Ciutadania de Vilanova. Ajuntament de Vilanova

Redacció | Vilanova i la Geltrú

08-06-2021 08:53

La Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú, Núria Plana, ha presentat avui la memòria d'activitat del 2020, en l'exercici de rendiment de comptes anual davant del Ple municipal. La Defensora ha exposat les dificultats derivades d'un any marcat per la pandèmia de la Covid-19, que ha comportat també algunes queixes per part de la ciutadania.

En total, l'any passat l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania va gestionar 184 expedients (140 consultes, 43 queixes i 1 actuació d'ofici). Els temes al voltant de l'espai públic (recollida d'escombraries, neteja, enllumenat, terrasses, entre d'altres) acumulen bona part dels expedients, amb 43 consultes i 13 queixes. La mobilitat i la gestió tributària han estat altres àmbits freqüents.

Tots els grups municipals han elogiat la tasca i el tarannà de la Defensora, així com del seu equip de treball. Núria Plana ha recordat als representants municipals la necessitat de treballar per millorar la celeritat en la resposta de les queixes, per tal d'incrementar la proximitat amb la ciutadania. Així mateix, en la seva memòria especifica recomanacions per atendre algunes de les demandes ciutadanes més habituals.

8. Fòrum SD

La Defensora de la Ciutadania, Núria Plana, és membre de la Junta Directiva com a vocal del Fòrum de Síndics i Síndiques Defensors i Defensores Locals de Catalunya des de febrer de 2020. Adjuntem a aquesta memòria un parell de documents que creiem interessants:



Pla Estratègic del Fòrum SD (2022-2027)

Índex

1. Història del Fòrum SD i de les sindicatures locals
2. Perquè un Pla Estratègic
3. Missió i objectius del Fòrum SD
4. Principals reptes de la sindicatura que aquest Pla Estratègic del FòrumSD ha d'ajudar a enfrontar
5. Objectius 2022-2027
 - Marc regulador
 - Model Sindicatura
 - Funcions Fòrum SD i àmbit territorial

1. Història del Fòrum SD i de les sindicatures locals

La institució de l'ombudsman local a Catalunya s'ha desenvolupat principalment sota dues denominacions, la de síndic municipal de greuges o la de defensor de la ciutadania. La normativa actual de règim local¹ preveu i possibilita la seva implantació als municipis. Alguns precedents d'aquest fet els podem trobar en iniciatives com les de l'Ajuntament d'Ampostes (1987) o Santa Coloma de Gramenet (1988), que van crear, com un servei més, i dins de l'estructura del consistori, la figura del defensor del ciutadà i van atorgar aquest encàrrec a un dels regidors electes.

L'any 1990 la ciutat de Lleida decideix la creació, com a figura independent, de la institució del Síndic de Greuges de La Paeria amb el nomenament del Sr. Simeó Miquel (1990-1995) que es converteix en el primer síndic local dins l'etapa de recuperació de la institució en el marc dels ajuntaments democràtics. Altres poblacions com Vilafranca del Penedès (1993), Tiana, Granollers (1997), Santa Coloma de Gramenet i Girona (1999) implantaran també aquesta institució.

Els primers síndics o defensors locals de Catalunya s'adonaren que la seva tasca era de molta responsabilitat i a la vegada solitària. L'any 1999 es convoca a Granollers la primera trobada de defensors locals. Hi acudeixen 5 sindicatures i s'estableix la periodicitat anual d'aquests intercanvis. En la trobada de l'any 2002, es produeix la creació d'una llista de correu sota el nom de Fòrum de Síndics, amb l'objectiu d'incrementar el contacte quotidià. Aquesta organització informal es manté fins a l'any 2005 quan, després que la relació entre les sindicatures hagi consolidat els vincles i afavorit el desenvolupament d'objectius i fites comunes, s'acorda la constitució del FòrumSD, el 10 de novembre a la ciutat de Figueres, on es va celebrar la seva assemblea constituent. L'associació, sense ànim de lucre, està inscrita en el Registre d'entitats de la Generalitat de Catalunya amb el número 32371.

El FòrumSD va néixer així com una estructura de treball horitzontal i en xarxa, per l'intercanvi, suport i coordinació d'actuacions de les sindicatures locals. Els objectius amb els quals va néixer són la promoció, desenvolupament i creixement de la sindicatura en ciutats i pobles on encara no existeix, la coordinació i l'establiment de models de treball i registres conjunts, així com l'oferta d'una xarxa d'informació, intercanvi i assessorament entre sindicatures i els seus equips.

Des del seu naixement, amb 25 sindicatures membres, ha anat creixent fins arribar a les 47 actuals. El Fòrum ha proporcionat formació tots aquest anys a les sindicatures, s'ha organitzat el Congrés internacional de Girona que va ser una fita clau, s'han elaborat anualment memòries de l'activitat conjunta, fet publicacions importants dels temes rellevants pel que fa als drets de la ciutadania i s'han posat en marxa activitats com el servei d'orientació jurídica.

¹ Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril

2. Perquè un Pla estratègic

Coincidint amb el quinzè aniversari del FòrumSD, vàrem engegar un procés obert a totes les sindicatures i defensories membres per impulsar la definició del nostre primer Pla estratègic. L'objectiu era actualitzar la nostra missió i poder identificar, de manera conjunta, en quina direcció volíem avançar per tal de ser un òrgan més efectiu al servei de la sindicatura. Aquest instrument ens ha de servir també per unificar i focalitzar esforços com a sindicatures allà on tenim els nostres principals reptes, i per assegurar que el FòrumSD i la sindicatura continuïn sent pertinents i evolucionin en sintonia amb el seu entorn.

Aquest Pla estratègic ens ha permès alinear-nos a l'intern, acotar millor el marc d'intervenció del FòrumSD, i confiem que a futur ens ajudarà a posicionar-nos amb més claredat i contundència externament, convertint-nos en actors cada dia més reconeguts i rellevants.

En la definició d'aquest document han participat 36 sindicatures.

3. Visió, missió i objectius del Fòrum SD

Visió

El FòrumSD és l'entitat de referència de les sindicatures locals perquè les acompanya, els facilita formació, fa difusió i pedagogia de les sindicatures i defensories i ofereix serveis de qualitat per empoderar-les, per tal que els drets humans puguin ser defensats amb proximitat, humanitat, empatia, eficiència i eficàcia.

Missió

El FòrumSD és l'entitat creada per donar suport a les sindicatures locals i als seus equips, a fi que puguin defensar els drets humans d'una manera cada cop més eficient i fonamentada, amb qualitat, humanitat i proximitat a la ciutadania, i permetent millorar les polítiques municipals.

Objectius

Els objectius del FòrumSD són:

- Donar suport als síndics, síndiques, defensors i defensores en l'exercici de les competències en l'àmbit local de protecció i defensa dels drets de la ciutadania reconeguts a la Constitució i a l'Estatut, la defensa de les llibertats públiques i els drets fonamentals de la ciutadania, així com els drets humans de proximitat, drets econòmics i socials, d'acord amb la normativa vigent.
- Promoure els contactes i els intercanvis tècnics, facilitar les consultes sobre casos i la informació entre les sindicatures.
- Impulsar la creació de coneixement, l'intercanvi d'experiències i la defensa corporativa amb la finalitat de garantir una major eficiència i capacitat en la tasca de la sindicatura.
- Promoure el desenvolupament i la implantació de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges o Defensoria de la Ciutadania Local en els municipis.

Promoure i prestigiar la figura i el protagonisme de la sindicatura com a eina d'enfortiment de la democràcia local i de la participació ciutadana i facilitant la formació continuada per tal d'eleva el nivell tècnic dels seus membres i equips.

- Establir relacions i convenis amb altres institucions, entitats i organismes per a la consecució dels objectius abans esmentats. En especial mantenir una relació fluida amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya i amb la del Defensor del Pueblo.

- Generar propostes de millores i canvis a les sindicatures i la seva feina, fruit de l'anàlisi del treball de les sindicatures

I fer nostre el lema del Congrés de Girona : Pensem globalment i defensem localment

4. Principals reptes de la sindicatura l'any 2022

Aquest procés de Pla Estratègic va comptar amb un diagnòstic de les sindicatures elaborat per l'Institut de Drets humans de Catalunya (IDHC) al qual varen contribuir més de 33 sindicatures. Aquest va ser prou coincident amb l'autoanàlisi de les mateixes sindicatures durant les sessions de treball per la definició del Pla Estratègic. Les principals constatacions d'aquests exercicis van ser les següents:

- *Sobre les fortaleses de la sindicatura:* són entitats ben valorades pel seu rol d'intermediació entre la ciutadania i l'administració, que ofereixen un espai d'escolta que l'administració no té. La figura del síndic es percep com a propera, accessible, que es manté i té continuïtat, i que és solvent.

- *Sobre les debilitats de la sindicatura:* no hi ha prou coneixement de la sindicatura per part de la ciutadania; i cal millorar el coneixement dels drets humans tant a la sindicatura, com a les institucions municipals i a la ciutadania. Això es tradueix en una dèbil correlació amb els drets humans en la feina de moltes sindicatures - un exemple son les memòries. Els recursos de la sindicatura són escassos i tot i que no impedeixen l'exercici de la funció, sí que la limiten. Les sindicatures són sobretot reactives i fan un ús reduït de les intervencions d'ofici.

- *Sobre la visió de l'ajuntament:* la visió de la sindicatura és positiva pel fet d'aflorar situacions que les institucions no tenen identificades o desconeixen, fins i tot quan generen incomoditat. Els ajuntaments insten a un millor coneixement del reglament municipal per part de la sindicatura i que les reclamacions no abordin competències que no pertanyen a l'àmbit municipal. D'altra banda, les sindicatures desitgen un millor reconeixement per part dels ajuntaments, i menys retards en la resposta als requeriments.

- *Sobre la visió de les persones usuàries:* la visió és positiva; i fins i tot quan les sindicatures no aconsegueixen resoldre els problemes, la ciutadania agraeix que hi hagi una entitat on serà escoltada. Tot i això, les sindicatures temen que els retards i l'escassa aplicació de recomanacions per part dels ajuntaments es tradueixi en una pèrdua de confiança ciutadana.

L'estudi del IDHC va fer una sèrie de **recomanacions**, algunes de les quals van ser valorades com especialment prioritàries per les sindicatures:

- Creació d'una **regulació comuna per les sindicatures**, per guanyar en **uniformitat normativa**, però amb previsions que reflecteixin l'ampli ventall de realitats diverses.
- **Aprofundir el coneixement dels drets humans** i la seva **vertebració** amb la **funció** de la sindicatura, per **uniformitzar llenguatge i actuacions** (com ara en les **memòries**, per poder sistematitzar i parlar amb una sola veu).
- Desenvolupar **accions de difusió** de la figura de les **sindicatures** per tal que arribi a més públics, especialment als més vulnerables.
- Ampliar **formació dels equips tècnics** per millorar els serveis a la ciutadania, especialment en matèria de drets humans
- Donar **suport jurídic**, bàsic per algunes sindicatures

De l'anàlisi d'aquests reptes i recomanacions es va derivar la proposta d'objectius per els pròxims 5 anys.

5. Objectius pel 2022-2027

Tenint en compte els reptes esmentats i partint de la prioritització feta pels síndics, síndiques, defensors i defensores, així com dels seus equips, el Pla Estratègic es proposa reforçar l'impacte de les sindicatures locals en l'exercici dels drets humans als municipis, aconseguint que més persones tinguin accés a la sindicatura i sobretot que rebin respostes de millor qualitat. Per assolir-ho, creiem que cal avançar en 3 grans línies durant els cinc anys vinents.

Marc regulador

Pensem que la sindicatura guanyaria en dotar-se d'un **marc regulador comú** que doni coherència a la seva presència i reforci la seva actuació. Aspirem doncs a l'elaboració d'una **marc regulador** que aporti **permanència** i continuïtat, reduint la vulnerabilitat als canvis polítics; que consolidi la **independència** de la sindicatura reduint els riscos d'instrumentalització; i augmenti la **transparència**, **claredat** i **eficàcia** de la institució, per un millor funcionament i organització.

Reconeixem que l'actuació de la sindicatura **és política** perquè tota intervenció sobre la cosa pública i sobre la vulneració de drets ho és per definició. Dit això, la sindicatura ha de ser políticament independent, sense cap afiliació partidària. La sindicatura **no és imparcial**, perquè pren partit en defensa dels interessos de la ciutadania davant l'administració. A més, en el seu rol d'intermediadora, tampoc no és neutral³ sinó que proposa solucions vetllant pels drets ciutadans, especialment els dels més vulnerables. Confiam que un marc regulador pot

² **Imparcial** vol dir que no es decanta ni per uns ni per altres

³ **Neutral** vol dir ser una figura neutra, es a dir, que intervé per ajudar a d'altres en la comunicació, per facilitar un acord, però sense imposar una solució.

ajudar a **acotar millor el marc d'actuació de la figura**, aportant **garanties jurídiques**, claredat pel que fa a les seves relacions institucionals, i limitant el risc de politització que malauradament és inherent al seu àmbit de treball.

Per això, el marc regulador haurà de definir, entre altres, les **atribucions** de la sindicatura (el seu mandat i funcions, determinant les seves competències i obligacions i clarificant les seves relacions amb les institucions municipals; establir el seu model de **remuneració**; definir la seva **dotació mínima** (recursos humans i materials); així com definir uns **criteris orientatius** pels ajuntaments que la institueixin.

Aquest marc regulador, tot i establir uns denominadors comuns, haurà de ser compatible amb la gran **diversitat de realitats municipals** i permetre un grau de **flexibilitat** per l'adequació de la sindicatura a cada context local, de manera que no es generin desigualtats, ni es desincentivi la seva creació en poblacions de pocs habitants, pels seus requeriments.

El marc inclourà una proposta de **reglament municipal** pel seu desenvolupament, que regularà les relacions rellevants a cada context, tant amb les institucions (especialment l'Ajuntament: regidories, el ple, l'alcalde, etc.) com amb entitats, organismes i amb la ciutadania.

Model de sindicatura

El **marc regulador** haurà de definir quin model de sindicatura és necessari per garantir una adequada consecució d'objectius durant el mandat del seu titular. Els següents aspectes són elements claus que configurarien el futur model, fruit de l'experiència i l'aprenentatge de les sindicatures locals:

- **Equip**: les sindicatures necessiten una **dotació mínima** d'una figura administrativa i una jurista, reforçada per altres (adjunt, comunicació) en funció de la dimensió del municipi i el volum de casos que hagi d'atendre. L'equip ha de poder funcionar de manera **independent** de l'estructura municipal. Aquesta estructura exigible en municipis a partir de 20.000 habitants, haurà de ser flexible per sota d'aquesta xifra.

- **Remuneració**: la posició de síndic, síndica, defensor o defensora ha de ser **remunerada**, i tenir una remuneració equiparable a les regidories, definit així pel marc regulador. La remuneració s'ajustarà a la dedicació, que podrà ser parcial, segons les necessitats del context. I flexible, recollint els diferents perfils i situacions. En municipis petits (menys de 20.000 habitants), la remuneració tant en quantitat com en model haurà de ser flexible, atenen a la realitat particular.

- **Formació i tarannà**: el més rellevant a la figura és la seva autoritat moral, reconeixement social i manera de ser. Cal que sigui una persona propera, creïble, empàtica, connectada al municipi i amb trajectòria social. La persona ha de tenir les competències per exercir el càrrec. No és imprescindible que tingui formació jurídica ni coneixements previs en dret administratiu o en drets humans, tot i que l'exercici de la funció requerirà que es desenvolupi una familiaritat en l'àmbit administratiu i jurídic, i una formació en profunditat en drets humans. D'altra banda, sí que és necessari que el personal de la

sindicatura (administratiu i jurídic) tingui coneixements especialitzats que s'adeqüin als seus perfils respectius.

- **Afiliació política:** en coherència amb el seu mandat, la figura no pot estar afiliada amb cap partit polític.

- **Nacionalitat:** la nacionalitat de la figura és indiferent a l'hora d'exercir el càrrec, sent l'únic requisit tenir arrelament i estar empadronat al municipi.

Funcions Fòrum SD i àmbit territorial

Les funcions que el Fòrum SD brindarà a la sindicatura són consistents amb els objectius expressats als estatuts, i amb les apostes definides als altres tres eixos.

Principals funcions

- **Formació i aprenentatge:** oferir formació als equips de la sindicatura en aspectes rellevants a l'exercici del seu rol, principalment en **drets humans** i en temes **jurídics** (i en tecnologies d'informació i la comunicació aplicades al treball de la sindicatura). També desenvoluparà un **pla d'acollida** per nous síndics i síndiques, defensors i defensores.
- **Recerca i anàlisi:** identificarà necessitats i proposarà **bones pràctiques** (com el Manual de l'empadronament o d'habitatge), així com la **unificació de criteris** en àrees que reforcin l'actuació de la sindicatura (com ara la redacció de memòries, o les actuacions d'ofici). De manera particular, sostindrà el desenvolupament del **marc regulador de la sindicatura** i vetllarà per la seva institucionalització.
- **Assessorament tècnic i jurídic:** aportarà un reforç administratiu, i difondrà bones pràctiques i recomanacions o actuacions d'ofici.
- **Divulgació de la sindicatura i dels drets humans:** farà pedagogia del rol i les funcions de la sindicatura a la població i a les institucions, entitats i organismes (en particular als ajuntaments, tant els que tenen sindicatura com els que no la tenen), per promoure la institució com a eina d'enfortiment de la democràcia local i de la participació ciutadana, i per fer-la més entenedora i accessible. De la mateixa manera, divulgarà els drets humans entre la població, especialment en edat escolar, i entre les institucions.
- **Posicionaments i comunicacions:** una sindicatura eficaç és una sindicatura coneguda i reconeguda, que pren partit com a garant dels drets humans de proximitat, i ho fa amb objectius clars i amb ponderació. El FòrumSD ha d'ajudar a generar consensos i posicions comunes entre sindicatures sobre temes rellevants. I pot reforçar-les mitjançant comunicacions i posicionaments sobre dos **temes**:
 - davant la **vulneració dels drets humans de proximitat** (com ara l'accés a l'empadronament, l'exclusió residencial, la Renda Garantida de Ciutadania, els sense llar, la pobresa energètica, entre d'altres)
 - en **defensa de la sindicatura** i del síndic o síndica, defensor o defensora en el exercici del seu càrrec.

Proposem que els posicionaments es facin **quan la sindicatura ho demani i amb el seu vistiplau** (quan les vulneracions de drets humans es donin en un municipi on hi ha sindicatura), o només si són **temes** que el FòrumSD té treballats i sobre els quals

existeixen **consensos interns** (quan les vulneracions ocorrin en altres municipis o siguin generalitzades).

- **Creixement de les sindicatures i del Fòrum SD:** promourà la implantació de la institució de la sindicatura i l'adhesió al Fòrum SD, ampliant les relacions institucionals (amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya i altres) i establint convenis amb altres institucions, entitats i organismes per a la consecució dels objectius de la sindicatura.

- **Consolidació interna del FòrumSD:** per poder donar resposta a les expectatives creades, amb serveis de qualitat.

Com treballarà

El FòrumSD treballarà per **tot l'equip de la sindicatura**, no només per la figura del síndic/síndica o defensor/defensora. Ho farà de manera **respectuosa**, sense envair les competències de la sindicatura i a **demanda**. Però també serà **proactiu**, proposant iniciatives en funció de les necessitats compartides identificades. Donarà suport a les sindicatures **en funció de la necessitat**, és a dir, recolzant més a les que més ho necessitin, i vetllant especialment per les **sindicatures més petites**. Finalment, donarà servei en funció dels seus mitjans, sense generar expectatives que no es puguin assolir.

Àmbit territorial

El Fòrum SD aposta per mantenir l'actual model mixt, centrant esforços a difondre i estendre la sindicatura a Catalunya, però sense renunciar a incorporar sindicatures d'altres territoris. Volem créixer de manera progressiva, ordenadament i en la mesura que el FòrumSD es reforci també, per poder donar un suport i acompanyament apropiat. **Reforçarem i expandirem, en primer lloc, les sindicatures locals a Catalunya.** A mitjà o llarg termini i si arribem a un creixement significatiu fora de Catalunya, proposaríem avançar cap a un model garantista de tipus confederatiu o de Consell de sindicatures locals, que preservi la diversitat de cada territori.

La nostra aspiració és que totes les sindicatures membres del FòrumSD ho siguin **de ple dret**, tant si són catalanes com si no, i valorarem la possibilitat de revisar els estatus perquè així sigui.

A més del creixement en membres, procurarem establir **relacions i convenis** amb altres institucions, entitats i organismes per a la consecució dels objectius de la sindicatura. Això inclou relacions de col·laboració però també finançament.

Per facilitar i fer possibles aquests intercanvis, seria bo tenir la **web** (o una part fonamental de la web) en **diversos idiomes** (català/castellà/anglès), tot i que la **llengua vehicular** serà el **català**.

6. Com portar a terme els objectius

Aquest Pla Estratègic és una declaració d'intencions ambiciosa però necessària, que identifica el que volem assolir als pròxims 5 anys. Per fer-lo efectiu caldrà definir **plans anuals operatius**, fulls de ruta progressius que ordenin les accions que caldrà entomar, per etapes. També ens ajudarà proposar indicadors que ens permetin identificar si avancem en la bona direcció i a bon ritme.

Ens caldrà organitzar comissions i grups de treball per desenvolupar els propers passos per cadascuna d'aquestes apostes de futur, especialment la més ambiciosa: el marc regulador de la sindicatura.

També ens caldrà definir quins **recursos** necessitem per dur-les a terme i com els aconseguirem. Pensem que caldrà prioritzar les vies de **finançament públiques**, com ara les convocatòries de subvencions d'àmbit local, provincial i autonòmic a Catalunya, o bé d'àmbit estatal o a la Unió Europea. Però no descartem el **finançament privat** (de fundacions o empreses), sempre que sigui d'entitats que compleixin criteris que definirem en el codi ètic del FòrumSD. Considerarem les mesures que calgui a fi de disposar dels ingressos necessaris per dur a terme aquest Pla Estratègic, ja sigui mitjançant la recerca de més finançament, i/o la revisió de les quotes per un sistema progressiu, que respongui a la dimensió i necessitats de cada sindicatura.