



Defensa ciutadana

Vilassar de Dalt



INFORME 2019

**Ajuntament
Vilassar de Dalt**



FÒRUM DE
**SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES**
LOCALS DE CATALUNYA

ABANS DE COMENÇAR

- El Defensors Locals, som defensors de proximitat, el que ens dona coneixement de la realitat i les situacions dels ciutadans.
- Defensem els drets dels vilatans i vilatanes a l'administració local i col·laborem per millorar atenció i serveis.
- Tenim afany per ajudar als vilatans i vilatanes de forma altruista i procurem actuar de manera honesta i equidistant.
- La crítica intenta ser constructiva, amb voluntat de millorar la gestió i la convivència.

QUE FEM A DEFENSA CIUTADANA

- Atendre i escoltar els veïns i veïnes del poble, esbrinar el motiu de la seva preocupació i orientar la manera de solventar-la. Intentant, per sobre de tot que es sentin escoltats i atesos (ajudats).
- En base al que ens informa el ciutadà, demanar informació i investigar sobre el cas.
- Amb tota la informació possible sobre la taula buscar sortides, desencallar o reclamar.
- Un cop aconseguits resultats (positius o negatius) respondre.
- Per iniciativa pròpia fer suggeriments per millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

PRIMER INFORME ANUAL

Relleu a la institució i al Ajuntament

- Defensa Ciutadana a Vilassar de Dalt, ja es una institució consolidada amb 7 any d'antiguitat.
- El mes de Juny del 2018 vaig prendre el relleu a la Xaro Mariscal en la funció de Defensor del Ciutadà.
- L'any 2019 es van celebrar les eleccions municipals amb tots els canvis que comporta a les institucions municipals.

Administració local

- Les administracions locals neixen per a cobrir necessitats bàsiques de la ciutadania.
- Si el ciutadà té un dret, l'administració té un deure.
- L'administració ha de ser i s'ha de percebre com a quelcom proper i accessible al ciutadà.
- Cal que les accions acordades, es comuniquin i es facin be, per tal que la ciutadania les compregui i les assumeixi com a seves.

EVOLUCIO expedients

L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DES DE DEFENSA

- El nombre d'expedients tractats a la institució al llarg dels anys mai ha sigut elevat (els darrers anys, de l'anterior defensora, uns 25 expedients anyals)
- L'any del relleu, el 2018, el nombre de casos va ser simbòlic
- L'any 2019 el volum va ser inferior al dels darrers exercicis de la Xaro (7 expedients, mes 7 d'ofici).

ES UN FET

- Entre els vilatans i vilatanes hi ha un desconeixement de l'existència de Defensa Ciutadana i de les seves funcions.
- El servei municipal en que més s'informa de l'existència de Defensa Ciutadana es la O.A.C.

RESULTAT

- **MENYS EXPEDIENTS OBERTS**

Cap d'ells relacionat amb serveis a les persones o a la administració en general.

ESCOLTANT LA CIUTADANIA

Amb tot i els pocs casos que he tingut, després d'escoltar les explicacions dels vilatans i vilatanes, em queden les seves

PERCEPCIONS

- L'administració es lenta.
- A l'administració li costa contestar.
- A l'administració li costa explicar-se.
- L'administració es la que coneix del tema, el ciutadà o la ciutadana, senten vulnerats els seus drets pero no saben com explicar-ho ni per quin camí reclamar-los.
- La inèrcia esta força arrelada dins la gestió administrativa.

RECOMANACIONS

- ERRADICAR EL SILENCI ADMINISTRATIU
- UNA BONA COMUNICACIO CLARA I EFECTIVA
- INCENTIVAR LA PARTICIPACIO CIUTADANA
- DIFONDRE DEFENSA CIUTADANA

RECONeixEMENTS

Des d'aquí vull donar les gracies a tots els regidors i regidores, tècnics i tècniques i personal del Ajuntament que han col·laborat en el desenvolupament de la meva tasca, especialment a l'Arquitecte municipal Jose Fernandez, a qui he hagut de recorre forces vegades.

EVOLUCIO altres actuacions

Per desenvolupar les seves tasques i estar al dia, el Defensor necessita formar-se i informar-se. I, a la vegada transmetre els coneixements rebuts entre els vilatans i vilatanes per tal que tinguin més informació de drets i serveis. Aquestes tasques es poden agrupar en quatre apartats:

- Publicacions al facebook orientatives per la ciutadania.
- Reunions formatives amb l'Associació de Defensors Locals FORUM SD.
- Assistència a conferències i sessions divulgatives.
- Reunions de treball amb tècnics i treballadors municipals.

FORMACIO I INFORMACIO



Publicacions al facebook
sobre diversos temes

- L'oficina mòbil d'atenció al consumidor.
- La reclamació de factures en cas de fuites d'aigua al domicili.
- El projecte d'horta social i comunitària.
- L'aplicació "Attend" que l'Ajuntament posa a disposició dels vilatans i vilatanes per denunciar incidències a la via pública.
- La sentència del Tribunal Suprem i la possibilitat de recuperar algunes despeses de la contractació d'hipoteques.
- La teleassistència per a gent gran.
- Bonificacions en impostos locals en cas de fer instal·lacions d'energia solar.
- La creació del centre de mediació i conciliació notarial a Catalunya.
- Les bonificacions en la taxa d'escombreries en cas d'utilitzar la deixalleria.
- Recomanacions de seguretat donades pels Mossos d'Esquadra.
- La Llei de Segona Oportunitat.

FORMACIO I INFORMACIO



FORUM SD , sempre dona suport i formació als defensors locals

- Assistència a diferents sessions de formació que van tractar sobre:
- L'empadronament.
- El desenvolupament sostenible.
- La mediació administrativa.
- Assemblea General.
- Les noves tecnologies i les sindicatures locals.
- La llei de segona oportunitat.
- La renda garantida.

FORMACIO I INFORMACIO



Sessions divulgatives
d'institucions i empreses

- Sessió informativa Aigües de Barcelona.
- Sessió sobre els drets dels infants. (Síndic de Greuges de Catalunya).
- Sessió sobre protecció de dades personals. (Autoritat Catalana de Protecció de Dades).
- L'arbre urbà un destorb o un valor (poda, municipal).
- Els canvis en la comunicació local (municipal) .

FORMACIO I INFORMACIO



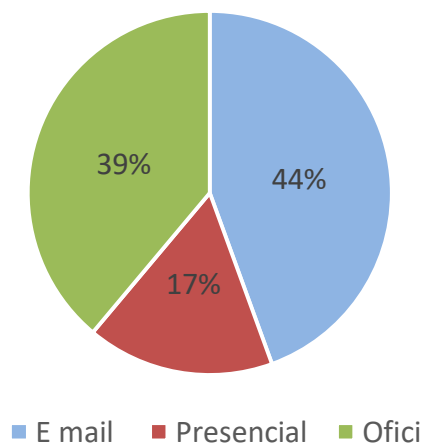
Reunions i contactes amb membres i personal del Ajuntament i institucions municipals

- Jutjat de Pau
- Policia
- Regidors
- Tècnics del Ajuntament
- Plens
- Sessions Pla de Mobilitat de Vilassar

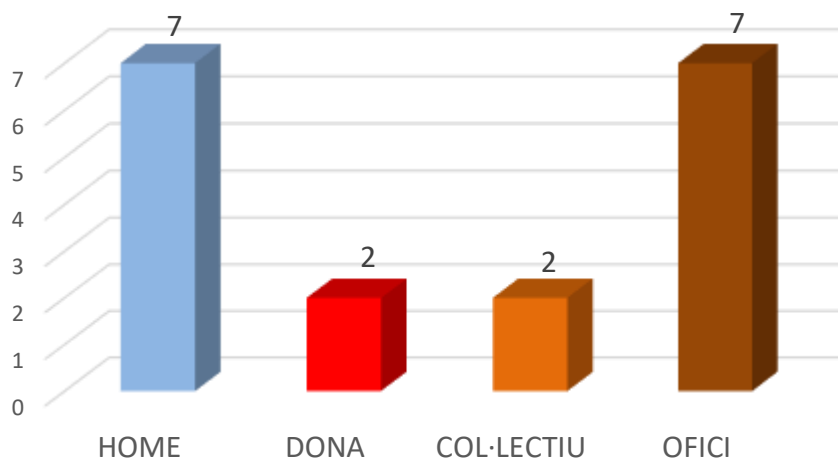
ACTUACIONS 2018 -2019

**18 ACTUACIONS: 16 expedients + 2 consultes
i 3 suggeriment**

CANAL DE ENTRADA

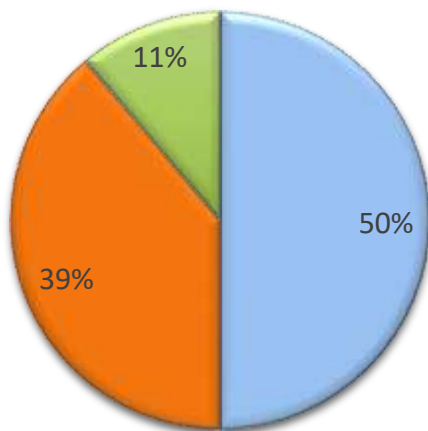


INICIATIVA DE LES ACTUACIONS



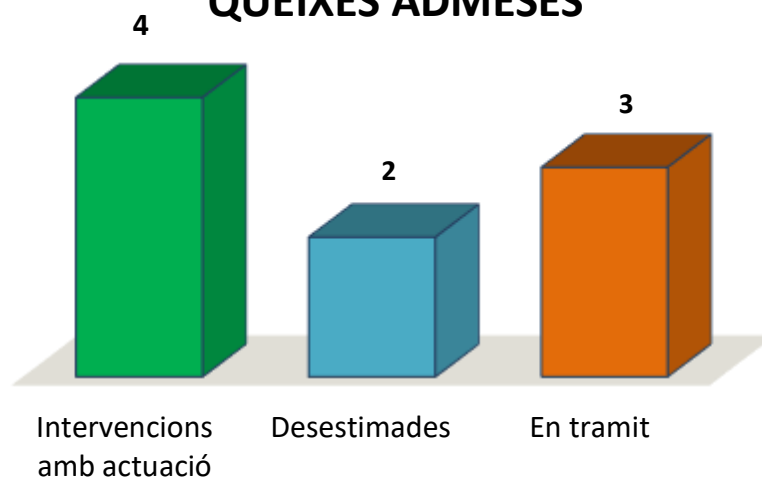
ACTUACIONS 2018 2019

ACTUACIONS

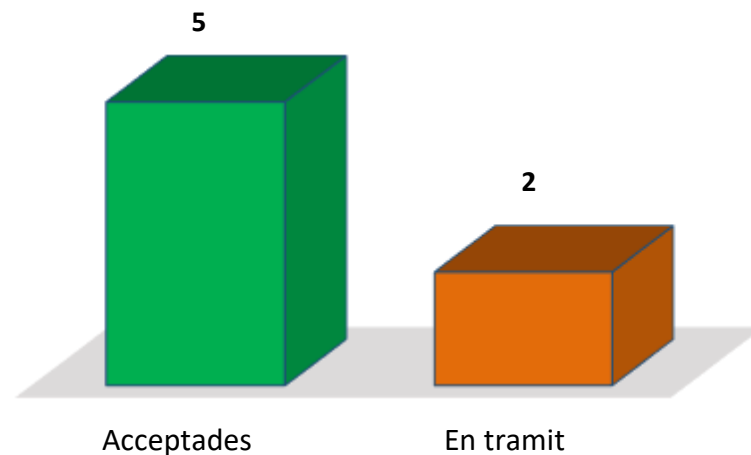


■ Queixes ■ Actuacions d'ofici ■ Consultes, informació, assessoria

QUEIXES ADMESES

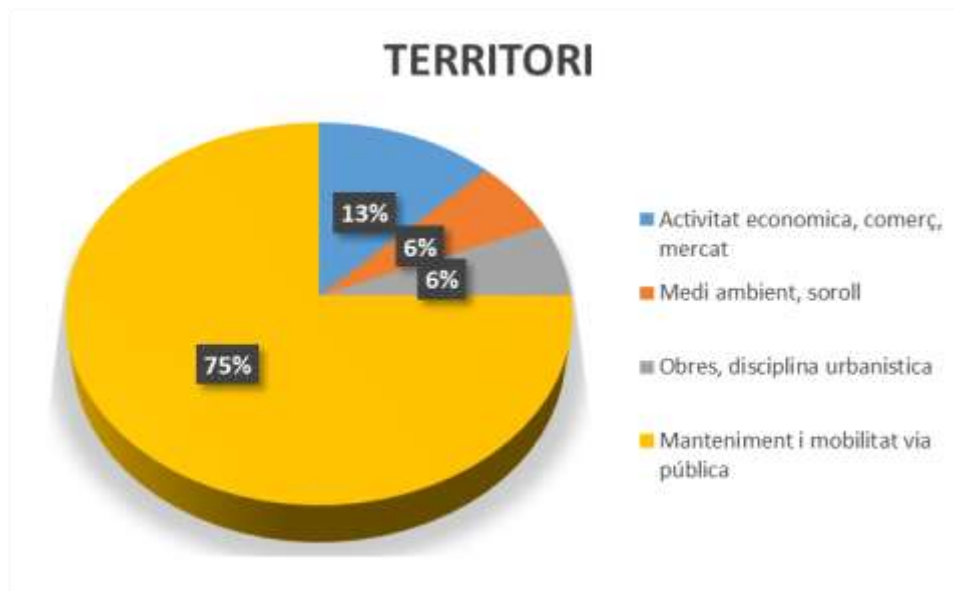


ACTUACIONS D'OFICI



EXPEDIENTS per temàtiques

**Cap expedient referit a l'Administració en General o als Serveis a les
Persones**



ACTUACIONS ESPECIFIQUES

QUEIXES 2018

D Expedient Q18001SR MAIL QUEIXA Territori - Manteniment/mobilitat via publica
Plaça del teatre sostracció d'una jardinera limitadora d'us zona terrats vivendes
Admesa amb actuació

H Expedient Q18002SR MAIL QUEIXA Territori - Manteniment/mobilitat via publica
Problemes de velocitat dels cotxes al carrer Sant Antoni.
Solució vinculada al Pla de mobilitat.
Admesa en tramit

C Expedient Q18003SR MAIL QUEIXA Territori - Manteniment/mobilitat via pública
Neteja plaça Merce Broquetes i escales col·lindants
Admesa Desestimada

ACTUACIONS ESPECIFIQUES

QUEIXES 2019

H Expedient Q19001SR MAIL QUEIXA Territori – Activitat econòmica, mercat, ser.
Queixa per l'accés al mercat d'usuaris amb gossos i no tenir els paradistes els rètols de preus, origen tipus.. **Admesa Amb actuació**

C Expedient Q19002SR MAIL QUEIXA Territori- Medi ambient/soroll
Queixa històrica veïns plaça del teatre, soroll al interior de les vivendes provinent de les activitats a la plaça. **Admesa en tramit**

H Expedient Q19003SR PRESENCIAL Queixa Territori-Obres Disciplina urbanística
Queixa sobre les obres d'una vivenda col·lindant **Admesa Desestimada**

H Expedient Q19004SR MAIL Territori- Manteniment i mobilitat via pública
Problemes manteniment antic col·legit Joan Maragall **Admesa amb actuació**

ACTUACIONS ESPECIFIQUES

QUEIXES 2019

H Expedient Q19005SR MAIL QUEIXA Territori- Manteniment i mobilitat via pública

Problemes neteja carrer Eucaliptus

Admesa amb actuació

H Expedient Q19006SR PRESENCIAL QUEIXA Territori – Activitat econòmica, mercat, serveis

Reiteració queixa Q19001SR contestada però no solventada.

Admesa en tramit

ACTUACIONS ESPECIFIQUES

OFICI 2019

Expedient Q19007SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica
Escapament d'aigua c/ Josep Vicenç Foix, 1 **Acceptada**

Expedient Q19008SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica
Paparera arrancada c/sardana amb c/. Lluís Jorda **Acceptada**

Expedient Q19009SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica
La vegetació impedeix veure indicadors c/Angela Parera amb c/ Sant Joan **Acceptada**

Expedient Q19010SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica
Fanal no funciona **Acceptada**

Expedient Q19011SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica
Branques tapen el pas a la vorera c/ Reina Elisenda 2 **Acceptada**

ACTUACIONS ESPECIFIQUES

OFICI 2019

Expedient Q19012SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica

Xipresos dificulten el pas Avda. La Cisa/ Riera Salvat

En tramit

Expedient Q19013SR OFICI Territori- Manteniment/mobilitat via publica

Palmera morta a c/. Mestra Viladrosa, 44

En tramit

ACTUACIONS ESPECIFIQUES

SUGERIMENTS 2018-2019

D Expedient S18001SR MAIL SUGERENCIA Territori- Manteniment i mobilitat via pública

Proposta canvi sentit carrer Barcelona fins Avda. Santa Maria

Es vincula al Pla de Mobilitat

Admesa resposta al defensor

D Expedient S19001SR MAIL SUGERENCIA Territori –Manteniment i mobilitat via pública

Cantonada Tarragona /Avda, Sant Sebastia cotxes aparcats obligan els vianants a circular per la calçada.

Es vincula al Pla de mobilitat

Admesa resposta al defensor

O Expedient S19003SR MAIL SUGERENCIA Territori- Manteniment/mobilitat via publica

Proposta dictar Ordenança de Circulació de Vehicles VMP (vehicles mobilitat personal)

Es vincula al Pla de Mobilitat

Admesa resposta al defensor



**Defensa
ciutadana**

Vilassar de Dalt

MOLTES GRÀCIES

