



Defensa ciutadana

Vilassar de Dalt

INFORME 2021

**Ajuntament
Vilassar de Dalt**



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

ABANS DE COMENÇAR

Aquest és el segon informe en període de pandèmia que poc a poc i alternant períodes més restrictius i períodes més laxes, s'ha convertit en una pseudo-normalitat.

No podem dir que l'any 2021 va ser normal, però tampoc podem dir que fos tan "anormal" com el 2020.

Certament el nostre comportament social, ha sofert transformacions que caldrà veure, d'aquí uns anys, si es reverteixen o no.

A nivell de l'Administració i els serveis públics, destaquem dues transformacions:

- a) La cita prèvia i la presentació telemàtica de molts documents i tràmits a l'Administració Pública
- b) L'atenció virtual en els serveis d'atenció primària del Servei Català de la Salut.

ABANS DE COMENÇAR

Mentre que el primer, després d'un procés d'adaptació tan dels usuaris i usuàries com de la pròpia administració, podríem dir que funciona amb un grau de satisfacció força correcte.

El segon, l'atenció al CAP aquí a Vilassar, ha quedat força deteriorada. No sóc capaç de dir si ha sigut per culpa de la pandèmia o aquesta li ha donat la darrera empenta.

TEMES SOBRE LA TAULA

- La ciutadania està majoritàriament descontenta del servei que se'ls dona al CAP. Aquest descontent arriba a provocar la fugida d'aquest CAP buscant l'atenció mèdica en d'altres CAPS de la zona. Som conscients que la pandèmia ha provocat un deteriorament del tracte sanitari de manera generalitzada, però sembla evident que aquí, a Vilassar de Dalt, aquest deteriorament és més acusat. Sabem que l'Ajuntament n'està assabentat de la situació, però volem aprofitar aquest Ple per insistir en que faci totes les gestions que estiguin al seu bast per solucionar aquest servei públic tan sensible a la població.

Aquests temes no són responsabilitat municipal de manera directa, però també ens preocupen.

- Està augmentant el nombre de ciutadans i ciutadanes egocèntrics, que van a la seva i els importa poc que aquest comportament tingui com a conseqüències un deteriorament de la qualitat de vida dels altres de manera individual o col·lectiva.
- I que, relacionat amb el primer punt, augmenten els problemes de convivència ciutadana.

I DEFENSA CIUTADANA ?

Com a institució, Defensa Ciutadana ja porta 9 anys en funcionament a Vilassar de Dalt.

Aquest és el tercer informe des que vaig prendre possessió al juny del 2018.

L'anterior es va llegir al ple del mes de Novembre i aquest del 2021 ja es porta a aquest ple de Juny en un intent de tornar a la normalitat.

Pel que fa a l'impacte de la pandèmia a Defensa Ciutadana l'any 2021:

- 1) Tota l'activitat, tant la d'atenció al ciutadà com la de formacions, reunions, publicacions, etc., va anar augmentant poc a poc. Amb un predomini claríssim de l'activitat telemàtica.
- 2) Durant 2021 no es va tractar cap queixa relacionada amb la pandèmia.

I DEFENSA CIUTADANA ?

- 3) El nombre de casos tractats segueix sent molt baix, i per aquest motiu, no podem dir que tinguin una tendència a l'alça o a la baixa.
- 4) L'atenció presencial a les oficines va quedar força reduïda els primers mesos per la pandèmia i després, per les reformes realitzades al Casal Piferrer (seu de l'oficina de Defensa Ciutadana), des del mes d'agost fins a finals de novembre .

EVOLUCIO EXPEDIENTS

L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DES DE DEFENSA

- L'any 2020 vam tramitar 6 expedients més 21 d'ofici.
- L'any 2021 vam tramitar 8 expedients mes 31 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 OAC.

RESULTAT

LLEUGER INCREMENT DE LES QUEIXES PARTICULARS

- Cap d'elles relacionada amb serveis a les persones.

NOTA

- L'increment de queixes d'ofici (totes de manteniment) no deriva d'un pitjor estat material del poble, sinó d'un augment del cel denunciador.

EL DIA DE LA MARMOTA

Aquesta pàgina la mantinc des de fa dos anys.

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

- L'administració es lenta.
 - Li costa contestar.
 - Li costa explicar-se.
 - Li costa fer.
- L'administració es la que coneix del tema, la ciutadana o el ciutadà, 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.

I per això segueixen les mateixes ...

RECOMANACIONS

- ERRADICAR EL SILENCI ADMINISTRATIU (molts encenen les xarxes i pocs notifiquen al Ajuntament. Si fan l'esforç de comunicar, fem l'esforç de contestar).
- UNA BONA COMUNICACIO CLARA I EFECTIVA.
- INCENTIVAR LA PARTICIPACIO CIUTADANA.
- DIFONDRE DEFENSA CIUTADANA.
- APROFITAR LA QUEIXA COM UNA OPORTUNITAT DE MILLORA.
(Les queixes poden ser el control de qualitat del servei públic).

NOTA: Es detecta un lleuger esforç per millorar la participació ciutadana tan a nivell particular com d'entitats.

RECONeixEMENTS

Con cada any vull donar les gràcies a tots els regidors i regidores, tècnics i tècniques i personal del Ajuntament que han col·laborat en el desenvolupament de la meva tasca.

EVOLUCIO altres actuacions

A banda l'atenció directe al ciutadà des de Defensa Ciutadana, també fem altres actuacions per tal de poder donar un millor servei a la ciutadania.

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

- Publicació sobre descomptes VAO a la C-32
- Modificació de la parada C3; C4 i C6 de Ronda Universitat a Gran Via.
- Interactuant amb la Administració (problemes tècnics en moments d'atenció On –Line).

FORMACIO I INFORMACIO



FORUM SD , sempre dona suport i formació als defensors locals

Assistència a una sessió de formació que va tractar sobre:

- Curses de formació per a noves sindicatures (10 sessions de formació en una visió 365º del que es la Defensa ciutadana)
- Conferencia sobre la plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge.
- La bona Administració. Conceptes i actuacions.

FORMACIO I INFORMACIO

Sessions divulgatives
d'institucions i empreses

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

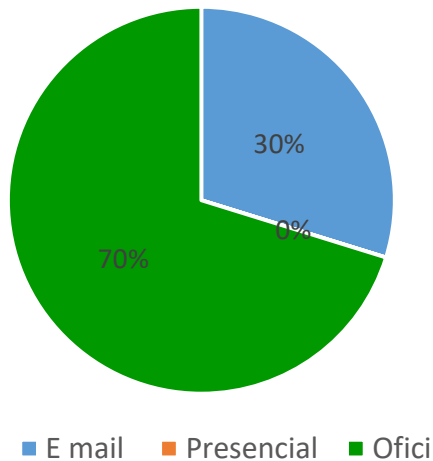
- Un país digital es un país
mes segur?

- Alcaldessa
- Regidors
- Tècnics del Ajuntament
- Plens
- Consell de Participació Ciutadana

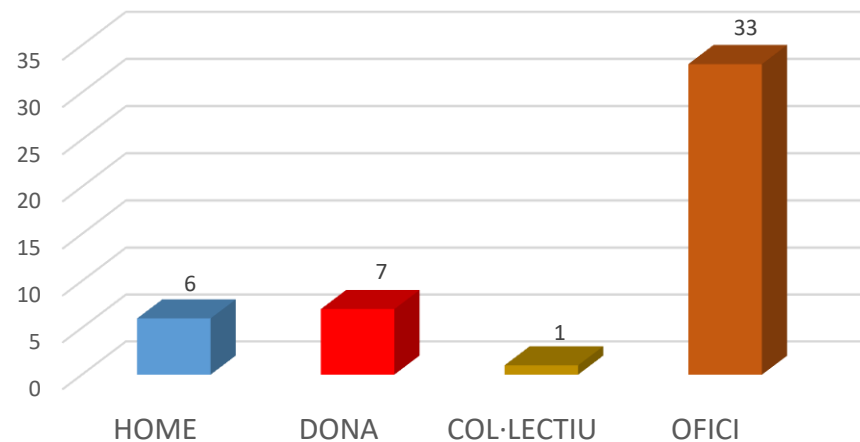
ACTUACIONS 2021

**47 ACTUACIONS: 39 expedients (8 queixes + 31 d'ofici)
+ 2 consultes i 6 suggeriments**

CANAL DE ENTRADA

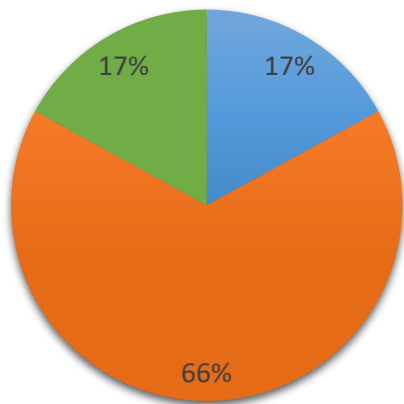


INICIATIVA DE LES ACTUACIONS



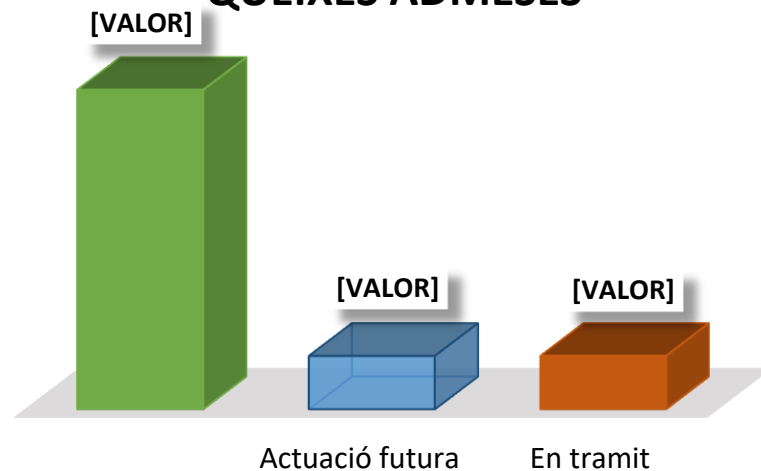
ACTUACIONS 2021

ACTUACIONS

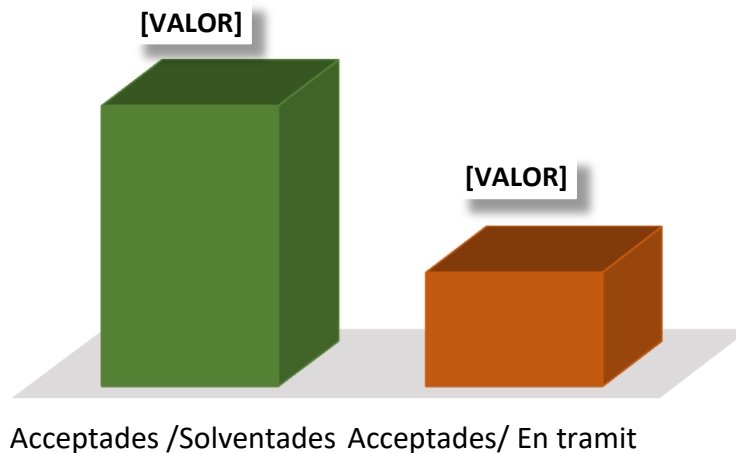


- Queixes
- Actuacions d'ofici
- Consultes, suggeriments

QUEIXES ADMESES



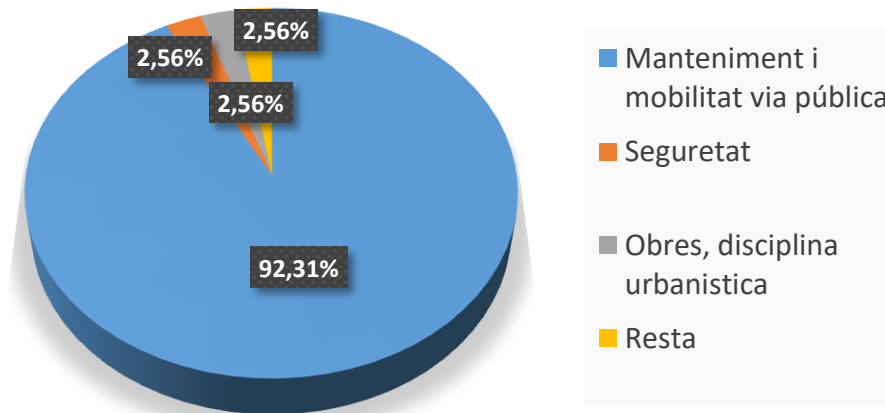
ACTUACIONS D'OFICI



EXPEDIENTS per temàtiques

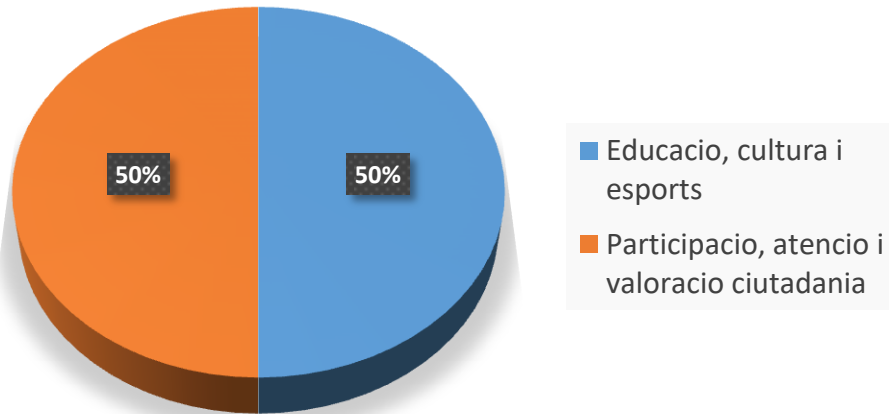
Un expedient referit a l'Administració en general 2,5 %
Un expedient referit a empreses de serveis 2,5 %

TERRITORI 95%

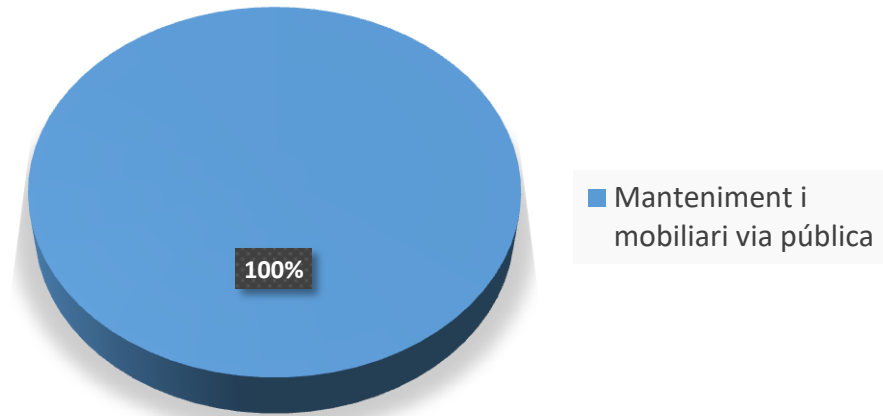


SUGGERIMENTS per temàtiques

SERVEIS A LES PERSONES (4) 66 %



TERRITORI (2) 33 %



ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

QUEIXES 2021

D Expedient Q21001SR E-MAIL QUEIXA Territori/Resta

Problemes de clavegueram a la Riera Salvat que provoquen problemes de salubritat a locals particulars.

Admesa, amb actuació

D Expedient Q21002SR E-MAIL QUEIXA Empreses de serveis/Subministraments

Problemes subministrament aigua c/. Pompeu i Fabra.

Admesa, amb actuació

H Expedient Q21003SR E-MAIL QUEIXA Territori/Seguretat ciutadana

Queixa sobre excés de cel sancionador per aparcament en zona carga i descarrega a carrer Josep Oriol

Admesa, amb actuació

D Expedient Q21004SR E-MAIL QUEIXA Territori/Manteniment i mobilitat via pública

Poda d'arbrat a la plaça Merce Comas

Admesa, amb futura actuació

H Expedient Q20005SR E-MAIL QUEIXA Territori / Manteniment i mobilitat via pública

Problemes d'actuació i resposta aplicacio Attend

Admesa, amb actuació

H Expedient Q20006SR E-MAIL QUEIXA Administracio General/Sancions

Sancio multiple per aparcament no procedent .

Admesa, amb actuació

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

QUEIXES 2021

D Expedient Q21007SR E-MAIL QUEIXA Territori/Obres i disciplina urbanística
Expedient de disciplina urbanística solar Masia Can Rousa. **Admesa, amb actuació**

C Expedient Q21008SR E-MAIL QUEIXA Territori/Manteniment i mobilitat via pública
Mal estat del barri la Fornaca. **Admesa, en tramit**

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

OFICI 2021

- Expedient Q21009SR OFICI Territori- Manteniment/vorera**
Escocell sense arbre al carrer de la sardana, panots descalçats. **Solventada**
- Expedient Q21010SR OFICI Territori- Manteniment/vorera**
Escocell sense arbre i panots descalçats Orfeo catala, 13. **Solventada**
- Expedient Q21011SR OFICI Territori- Manteniment/enllumenat**
Cable electric penja del poste a l'alçada de les persones c/. Cisa,30 **Solventada**
- Expedient Q21012SR OFICI Territori- Manteniment/vorera**
Vorera en mal estat Avda. Sant Sebastia, 34 **Soventada**
- Expedient Q21013SR OFICI Territori- Manteniment/enllumenat**
Focus fos Plaça Merce Broquetes . **Solventada**

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

OFICI 2021

Expedient Q21014SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

Vegetacio particular envaeix la vorera c/. Pius XII, 27

Pendent

Expedient Q21015SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Panots aixecats a la vorera c/. De la Cisa, 23.

Pendent

Expedient Q21016SR OFICI Territori- Manteniment/calçada

Tapa de serveis mal ajustada, fa soroll al passar els cotxes

Riera de targa, 45

Solventada

Expedient Q21017SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

La vegetació particular impedeix el pas Av. Comptal, 13

Pendent

Expedient Q21018SR OFICI Territori- Manteniment/parc i jardins

La vegetacio particular envaex la vorera Avda. Comptal, 15.

Pendent

Expedient Q21019SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

La vegetacio particular envaex la vorera Avda. Comptal, 19.

Pendent

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

OFICI 2021

Expedient Q21020SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

La vegetació particular envaïx la vorera c/. Cadi, 3.

Solventada

Expedient Q21021SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Panots aixecats, Avda Comptal, 33.

Solventada

Expedient Q21022SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Panots aixecats, Avda Comptal, 31.

Solventada

Expedient Q21023SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Panots aixecats, Riera Targa/Sant Sebastia

Solventada

Expedient Q21024SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

Branques arbre molesten el pas c/. Pius XII, 9

Solventada

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

OFICI 2021

Expedient Q21025SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

Branques impedeixen el pas c/. Pius XII, 39 .

Pendent

Expedient Q21026SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

Vegetació impedeix el pas Avda. Comptal,45

Pendent

Expedient Q21027SR OFICI Territori- Manteniment/ senyals viaries

Vegetació impedeix veure la senyals c/. Dtor Marti Soler, 3.

Soventada

Expedient Q21028SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Vorera amb panots aixecats c/. Lluís Jorda Cardona, 11

Solventada

Expedient Q21029SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Falten panots i alguns esta aixecats c/. Camps del Hermanos, 11

Solventada

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

OFICI 2021

- Expedient Q21030SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins**
Branques molsten el pas Pep Ventura /Torrent Blaqueig . **Solventada**
- Expedient Q21031SR OFICI Territori- Manteniment/calçada**
Reixa desnivellada provoca soroll c/. Josep Piferrer Depaus, 1 **Solventada**
- Expedient Q21032SR OFICI Territori- Manteniment/ calçada**
Trampilla aixecada provoca soroll c/ Josep Piferrer Depaus, 2 **Soventada**
- Expedient Q21033SR OFICI Territori- Manteniment/calçada**
Reixa pluvial aixecada provoca soroll al passar vehicles c/. Riera Salvat, 22 **Pendent**
- Expedient Q21034SR OFICI Territori- Manteniment/calçada**
Asfalt aixecat c/. Cadi, 1 **Pendent**

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

OFICI 2021

Expedient Q21035SR OFICI Territori- Manteniment/parcs i jardins

Escocell arbre aixecat, vorera aixecada c/. Manuel Moreno/Clapes.

Solventada

Expedient Q21036SR OFICI Territori- Manteniment/calçada

Tapa clavagueram descalçada, asfalt perimetral malmes c/. Bilbao, 3

Solventada

Expedient Q21036SR OFICI Territori- Manteniment/ calçada

Asfalt descarnat c/. Burriac, 3

Soventada

Expedient Q21037SR OFICI Territori- Manteniment/Enllumenat

Fanal no funciona c/. Pius XII, 27

Solventada

Expedient Q21038SR OFICI Territori- Manteniment/vorera

Mancan panots c/ Cami de Mataro, 1

Solventada

ACTUACIONS ESPECÍFIQUES

SUGGERIMENTS 2021

SUGERIMENT S21001SR OFICI Serveis a les persones/Participacio, atenció i relacions amb la ciutadania

Proposta comunicació instal·lació deixalleria mòbil.

Admesa executada

SUGERIMENT S21002SR OFICI Serveis a les persones/Participació, atencio i relacions amb la ciutadania

Proposta comunicació farmàcies de guardia

Admesa executada

SUGGERIMENT S21003SR DONA Territori/Manteniment i mobilitat via pública

Proposta substitució jardineres c/Font de la teula

Admesa executada

SUGGERIMENT S21004SR HOME Territori/Manteniment i mobilitat via pública

C/. Sant Antoni circulació rodada per les voreres

Admesa executada

SUGGERIMENT S21005SR HOME Serveis a les persones/Educació, cultura i esports

Mural del 8M vandalitzat

Admesa executada

SUGGERIMENT S21006SR HOME Serveis a les persones/Educació, cultura i esports

Proposta comunicació activitats culturals

Desestimada 27



**Defensa
ciutadana**

Vilassar de Dalt

MOLTES GRÀCIES

