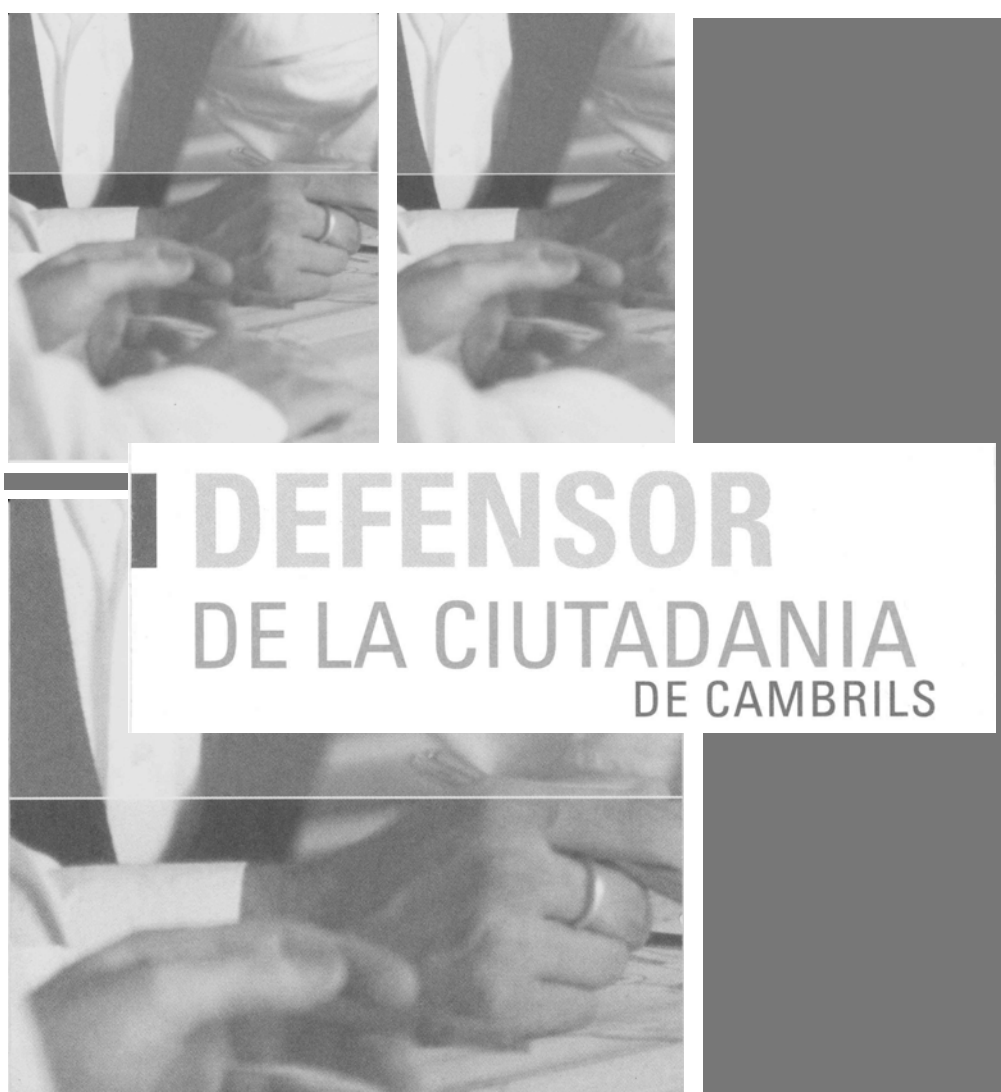


# Memòria del Defensor de la Ciutadania de Cambrils. Període 2004

---



**Cambrils, febrer de 2005**

### **1. Generalitats**

- 1.1 Introducció
- 1.2 Fonamentació i referenciació del servei

### **2. Documentació referent a la creació de la figura del Defensor de la ciutadania**

- 2.1 Reglament del Defensor de la Ciutadania de Cambrils.
- 2.2 Nomenament del Defensor de la Ciutadania de Cambrils.
- 2.3 Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i el Defensor de la Ciutadania de Cambrils

### **3. Activitats desenvolupades pel Defensor de la Ciutadania de Cambrils**

- 3.1 Assistència a actes per part del Defensor de la Ciutadania durant l'any 2004
  - 3.1.1 Assistència i participació a la VI Trobada Forumsd, a Reus el 29 d'abril de 2004
  - 3.1.2 Carta de presentació dirigida a les entitats del municipi.
  - 3.1.3 Entrevistes a Radio Cambrils, Revista Cambrils i El Butlletí de Vilafortuny
  - 3.1.4 Assistència al Parlament de Catalunya a l'acte de presa de possessió del l'Il·lustre Senyor Rafael Ribó i Massó, elegit Síndic de Greuges de Catalunya, a Barcelona el 1 de juliol.
  - 3.1.5 Assistència al Seminari "Drets Humans i administració regional i local", coorganitzat pel Comissari pels Drets Humans del Consell d'Europa i el Congrés dels poders locals i regionals del Consell d'Europa, celebrat els dies 5 i 6 de juliol al Fòrum Universal de les Cultures 2004, Barcelona.
  - 3.1.6 Assistència i participació a la sessió de treball del FORUMSD, el 28 d'octubre a Santa Coloma de Gramenet.
  - 3.1.7 Assistència al Parlament de Catalunya a l'acte d'inauguració de les Jornades Commemoratives del Vintè Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges, a Barcelona el 13 de desembre
- 3.2 Actuacions desenvolupades en l'exercici de les funcions del Defensor de la Ciutadania
- 3.3 Actuació d'ofici 2004
- 3.4 Presentació de gràfics de resultats

### **4. Conclusions i propostes.**

## 1.1 INTRODUCCIÓ

---

Tal com està previst en el Cap. IV, *Article 28 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Cambrils*, em presento davant del Ple de l'Ajuntament de Cambrils per exposar-los l'informe anual de la Memòria del Defensor de la Ciutadania de Cambrils.

En primer lloc, voldria agrair al Sr. Alcalde i al Ple de l'Ajuntament, la confiança que em varen donar a l'anomenar-me Defensor de la Ciutadania de Cambrils, el 30 de març de l'any passat.

Com a veí de Cambrils és un honor i un motiu d'orgull el càrrec que ostento, i si abans de prendre possessió estava molt il·lusionat, al cap de set mesos, encara que posar en funcionament un Organisme d'aquestes característiques es complicat, puc dir que estic molt engrescat per la transcendència que la tasca del Defensor pot tenir pels ciutadans del municipi de Cambrils.

## 1.2. FONAMENTACIÓ I REFERENCIACIÓ DEL SERVEI

---

El Defensor de la Ciutadania, és un organisme poc implantat a les nostres ciutats i amb infraestructures mínimes, que té com a funció fonamental: *atendre i defensar els drets que la ciutadania té reconeguts en la legislació de règim local.*

Els Defensors i Síndics locals de Catalunya, estem permanentment relacionats mitjançant el **FORUMSD** (Fòrum de Síndics i Defensors locals), aquesta connexió ens permet intercanviar experiències, consultar dubtes i presentar coordinadament altres plantejaments a Administracions superiors.

A principis del mes de juny va començar l'activitat del Defensor de la Ciutadania de Cambrils, i tal com vaig manifestar a l'acte de presa de possessió no sabíem quina utilització i acceptació tindria per part dels ciutadans de Cambrils. No obstant, si es comparen els resultats obtinguts amb altres Sindicatures de poblacions semblants a la nostra, els podem considerar força positius.

En les queixes plantejades ha estat objectiu prioritari d'aquest Defensor, aconseguir mitjançant la seva **MEDIACIÓ** en el conflicte, una **SOLUCIÓ AMISTOSA**, ja que d'aquesta manera reduïm considerablement la burocràcia i la pèrdua de tems.

## 2. DOCUMENTACIÓ REFERENT A LA CREACIÓ DE LA FIGURA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

---

### 2.1 Reglament del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils..

Publicat el 25 d'agost de 2003 al BOP. de Tarragona – Núm. 195

#### PREAMBUL,

La institució del Defensor/a de la Ciutadania és un servei a la ciutadania que pren com a referència experiències d'altres països d'Europa i, a casa nostra, les figures del Defensor del Pueblo, instaurada l'any 1981, i del Síndic de Greuges de Catalunya de l'any 1984.

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils s'entén doncs com un nou punt de proximitat i de relació entre la ciutadania i el món local, que seguint una de les característiques del nostre municipalisme, va començar a prendre forma com a iniciativa aïllada i, a ben segur, s'implantarà progressivament al territori.

Cal entendre El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils com una institució que tindrà per finalitat defensar els drets dels ciutadans/es en relació a l'Ajuntament de Cambrils i els organismes que en depenen, per tal que s'hi puguin adreçar tots els ciutadans i totes les ciutadanes de Cambrils que es sentin agreujats per alguna actuació o resolució de l'Ajuntament de Cambrils o de qualsevol dels organismes que en depenen.

#### CAPITOL I: De la definició de la figura del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils.

##### Article 1

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils es concep com una institució amb la finalitat de vetllar pel compliment dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans/anes en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Cambrils i dels organismes que en depenen. Havent d'exercir les seves funcions dins l'àmbit i en la forma que es regula en el present reglament.

##### Article 2

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils ha de complir les seves funcions amb independència i objectivitat.

##### Article 3

L'Ajuntament de Cambrils i, en genera tots els organismes que en depenen, tenen l'obligació de col·laborar i d'auxiliar al Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils en les informacions que aquesta dugui a terme.

##### Article 4

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils informará anualment dins del primer trimestre de cada any al Ple municipal, de les actuacions que hagi portat a terme mitjançant la realització d'un informe – memòria d'activitat.

#### CAPITOL II: Del nomenament i cessament del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils.

##### Article 5

1. El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils, conforme a l'art. 56 bis de la Llei 8/87 de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, és escollit pel Ple de l'Ajuntament per una majoria de 3/5 parts (11 sobre un total de 17) dels seus membres, en primera votació. Si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació es suficient la majoria absoluta (9 sobre un total de 17). La proposta serà efectuada per l'alcalde després d'haver escoltat la Junta de Portaveus.

2. D'acord amb aquest reglament, l'alcalde presentarà al Ple de l'Ajuntament de Cambrils el candidat o candidata al càrrec, amb un mes d'antelació a l'expiració del termini pel qual fou escollit o en el termini màxim d'un mes des del seu cessament en els supòsits previstos a l'apartat t b) de l'article 9

3.El càrrec de Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils té una durada de cinc anys. Finalitzat aquest període, i cas que no s'hagi designat encara el seu successor, continuarà exercint les funcions del càrrec fins aquella designació. El Defensor/a pot ésser reelegit per un nou període de cinc anys, finalitzat el qual ja no podrà tornar a ésser designat ell, en el període immediat.

4.El càrrec té caràcter gratuït, si bé es retribuirà al Defensor/a de la Ciutadania les despeses ocasionades per exercir l'activitat inherent al càrrec.

##### Article 6

Per poder ser elegit el Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils, caldrà que la persona proposada sigui major d'edat i tingui el gaudi de la plenitud de drets civils i polítics, així mateix haurà de tenir la condició política de català conforme a l'art. 6é de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

No obstant l'anterior, s'estableix a títol de recomanació que la persona escollida per al càrrec tingui coneixement de la realitat local del municipi i estigui empadronada en el mateix.

##### Article 7

Es incompatible la condició del Defensor/a de la Ciutadania amb:

- Qualsevol mandat representatiu de naturalesa pública.
- Qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament de Cambrils o dels organismes que en depenen.
- L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar.
- El compliment de les funcions directives i l'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors i associacions empresarials.

- Tenir la condició de membre del Consell Consultiu de la Generalitat o del Tribunal Constitucional.
- L'exercici de càrrecs directius en associacions, fundacions i col·legis professionals.
- Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti relació amb l'Ajuntament de Cambrils, i específicament, qualsevol ciutadà que tingui plets en curs amb l'Ajuntament.

En el cas que la incompatibilitat sigui sobrevinguda una vegada s'hagi pres possessió del càrrec, s'entendrà que hi renuncia amb efectes de la mateixa data que s'hagi produït.

#### Article 8

El Ple Municipal, en l'acord d'elecció del Defensor, determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca i els mitjans que li seran assignats.

#### Article 9

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils només serà cessat per alguna de les causes següents:

- a) Finalització del termini per qual fou escollit.
- b) Renúncia.
- c) Mort o incapacitat sobrevinguda. Pèrdua del veïnatge administratiu català.
- d) Incapacitat o inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics, declarada judicialment per sentència ferma.
- e) Condemna a causa de delictes dolosos per sentència ferma.

Si es produeix el cessament, s'iniciarà el procediment per a l'elecció del nou Defensor/a de la Ciutadania, de conformitat amb el previst a l'article 5, l'elecció del qual es limitarà al període que restava al Defensor/a cessat.

#### Article 10

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils no està subjecte a cap mandat imperatiu. Quan exerceixi les funcions inherents al seu càrrec no rebrà instruccions e cap autoritat i complirà les funcions que tingui assignades amb independència i segons el seu criteri objectiu.

### **CAPITOL III: Àmbit d'actuació i procediment.**

#### Article 11

L'àmbit d'actuació del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils s'estableix en el coneixement d'aquelles actuacions de l'Ajuntament de Cambrils i dels organismes autònoms que en depenen que afectin a:

- Els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania reconeguts en el Títol I de la Constitució.
- Els drets expressament contemplats per la Llei de règim local de Catalunya.

#### Article 12

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils actuarà a instància de part, podent-s'hi adreçar, per sol·licitar que actuï, qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim en relació al greuge que formulin, sense cap altre tipus de restricció.

#### Article 13

Els greuges els ha de presentar l'interessat, en un escrit raonat (on hauran de constar el nom i cognoms de l'interessat i el seu domicili), i amb tots els documents que puguin servir per aclarir el cas, acreditant mitjançant volant municipal el veïnatge de Cambrils.

#### Article 14

Totes les actuacions del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils seran gratuïtes per a la persona interessada no essent necessària l'assistència d'advocat ni de procurador. En cas que s'actui a través de representant, s'haurà d'acreditar plenament la representació.

#### Article 15

Entre la producció del fet que és objecte del greuge i la presentació i formulació escrita d'aquest al Defensor/a de la Ciutadania no podrà transcórrer més d'un any.

#### Article 16

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils haurà de registrar i acusar recepció de tots els greuges que li formulin, els quals podrà tramitar o rebutjar, en aquest últim cas, haurà de comunicar-ho a l'interessat mitjançant un escrit motivat. En tot cas, El Defensor/a de la Ciutadania rebutjarà la tramitació dels greuges següents:

- Els greuges que es formulin de forma anònima o sense acreditar la representació.
- Els greuges en els quals s'adverteixi mala fe.
- Els greuges mancats de fonament o de pretensió.
- Aquells la tramitació dels quals comporti un perjudici per al legítim dret de tercera persona.
- Aquells que versin sobre una matèria que no sigui competència del Defensor/a de la Ciutadania o es trobin fora del seu àmbit d'actuació.

En aquest últim supòsit, quan versin sobre una matèria competència del Defensor del Pueblo o del Síndic de Greuges e Catalunya, actuarà d'acord amb allò que preveu l'article 26.

El Defensor/ no podrà investigar els greuges que tinguin un objecte que es trobi pendent de resolució judicial; així mateix, podrà suspendre la seva actuació si, havent-la inicial, una persona interessada interposa demanda o recurs davant dels Tribunals; tanmateix, aquesta suspensió serà obligatòria si el procediment es troba pendent de sentència.

#### Article 17

Les decisions i resolucions del Defensor/a de la Ciutadania, que adoptaran la forma de recomanació, no poden ser objecte de recurs de cap mena, i la seva intervenció en un assumpte no exclou ni paralitza els terminis de presentació dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents de l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

#### Article 18

Un cop admès a tràmit el greuge, o iniciat l'expedient, El Defensor/a de la Ciutadania, per tal d'aclarir els fets que són objecte de greuge, podrà adoptar les mesures que es considerin més adients, prevalent en tot cas el criteri d'alterar el mínim possible el normal funcionament dels òrgans de l'Administració

municipal. Se'n pot donar compte al departament, organisme, entitat o dependència administrativa de l'Ajuntament o de l'organisme que hi estiguin afectats per tal que en el termini de dies, prorrogable d'acord amb les circumstàncies de cada cas el seu superior li trameti un informe escrit sobre la matèria.

#### Article 19

Tanmateix, El Defensor/a de la Ciutadania podrà demanar als Caps de cada departament la informació i les dades dels expedients que siguin necessàries per a la investigació dels greuges que tramiti i la seva resolució.

#### Article 20

Les actuacions pròpies e la institució que s'hagin de dur a terme també s'han de fer amb la reserva i la discreció més absolutes, sens perjudici d'incloure'n el contingut en els informes de l'Ajuntament, si així ho creu absolutament necessari el Defensor/a.

#### Article 21

Si el greuge afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament de Cambrils o els organismes que en depenen, el Defensor/a ho ha de comunicar al superior jeràrquic de la persona afectada i, si s'escau, al cap de personal de qui depengui.

Al mateix temps, requerirà a l'afectat per tal que en el termini que prevegi el Defensor/a, que no serà mai inferior a deu dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte del greuge o de l'expedient, i per tal que porti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri mes adients. Sens perjudici d'aquesta documentació, El Defensor/a de la Ciutadania pot requerir la persona afectada per tal que comparegui a informar.

Abans de formular la recomanació pertinent, el Defensor/a necessàriament haurà d'escollar prèviament el cap de servei i el regidor delegat o president de la Comissió informativa corresponent.

#### Article 22

Quan l'autoritat municipal o un superior jeràrquic prohibeixi per escrit a les persones que tenen al seu servei respondre a les requisitòries del Defensor/a, ha de manifestar-ho a aquest en escrit motivat.

#### Article 23

Si duran les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció disciplinària o que s'han produït conductes delictives, el Defensor/a ho comunicarà a l'alcalde i n'informarà el Ministeri Fiscal.

#### Article 24

1. En l'exercici de les seves funcions d'investigacions i de resolució d'un greuge, el Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament de Cambrils, o organismes que en depenguin, els advertiments, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui. Les recomanacions que formuli no tenen caràcter executiu i no podran modificar actes o resolucions administratives.
2. Igualment podrà proposar al Departament, organisme o entitat afectats fórmules de

conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida dels greuges.

3. Si en la investigació d'un greuge o d'un expedient, creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesioni un dels drets a que es refereix l'article 11è, podrà recomanar o suggerir al departament o a les entitats municipals competents les mesures o els criteris que consideri adequats per remeiar-lo i les modificacions que cregui oportunes introduir en els textos normatius municipals.

#### Article 25

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils informará del resultat de les investigacions a l'autor del greuge, la persona al servei de l'Administració afectada i l'organisme que depengui d'ella.

#### Article 26

El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils trametrà al Defensor del Pueblo o al Síndic de Greuges de Catalunya, segons correspongui, les queixes relatives a l'activitat de qualsevol òrgan de l'administració pública deferent de la municipal de la ciutat, i ho comunicarà a l'autor o autors del greuge.

### **CAPITOL IV: De les relacions amb el Ple municipal.**

#### Article 27

1. El Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils es relaciona amb el Ple de l'Ajuntament de Cambrils mitjançant la Junta de Portaveus.
2. La Junta de Portaveus ha de conèixer dels greuges i les peticions relatives a la defensa dels drets i de les llibertats fonamentals dels ciutadans de Cambrils que siguin adreçades al Defensor/a.

#### Article 28

Anualment abans del dia 31 de març, el Defensor/a de la Ciutadania presentarà oralment davant del Ple municipal de l'Ajuntament de Cambrils un informe – memòria on s'hi exposaran les actuacions que hagi dut a terme durant l'any anterior complet.

A l'informe – memòria hi constarà:

- El nombre i el tipus de greuges formulats o els expedients iniciats d'ofici.
- Els greuges rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.
- Els suggeriments que cregui adequats.

No hauran de constar a l'informe les dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en el procediment d'investigació. No obstant, quan ho consideri necessari, el Defensor/a podrà incloure el nom d'aquelles persones a que es refereix l'article 20.

El Defensor/a de la Ciutadania podrà presentar també informes extraordinaris quan estimi que així ho requereix la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

Cambrils 5 d'agost de 2003.



## **2.2 Nomenament del Defensor de la Ciutadania de Cambrils.**

### **3.2 ACTUACIONS DESENVOLUPADES EN L'EXERCICI DE LES FUNCIONS DLE DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE CAMBRILS**

---

Exp. 01/2004

#### **Assumpte, Aparcament habitual en lloc prohibit.**

El Sr. XXX es QUEIXA de la manca de rigor en fer complir l'ordenança de estacionament de vehicles, amb el risc físic de les persones que no poden transitar per les voreres (ocupada pels cotxes), i les destrosses de registres del clavegueram que hi ha a la mateixa vorera. Surten rates i a més pot ocasionar un risc sanitari afegit.

El Sr. XXX ja va presentar un escrit de denúncia davant de l'Ajuntament, també va mantenir converses amb representants municipals, fets que van resultar estèrils. En resposta al seu escrit, el 16 de febrer se l'informa que l'Ajuntament té previst fer obres de millorament general de les voreres i calçades del Barri Marítim.

#### **Actuació del Defensor.**

- ➔ Comprovo la realitat de l'estacionament permanent de vehicles sobre la vorera.
- ➔ Accepto la QUEIXA del Sr. XXX i parlo amb el Sr. Regidor de Seguretat Ciutadana, per analitzar la queixa i actuacions possibles per la seva part.
- ➔ La conclusió va ser que per manca d'aparcaments la policia és molt benvolent, que per la propera tardor el carrer afectat juntament amb altres, es convertirà en peatonal, que es podrien col·locar pilons, però valorant el cost no compensaria els pocs mesos de la seva utilitat.
- ➔ El dos de juliol mitjançant conversa telefònica amb el Sr. XXX, se li comunica que l'Ajuntament valora i entén la seva QUEIXA, li avancem la conversió del carrer en peatonal, així com l'inconvenient pressupostari de col·locar pilons.
- ➔ El Sr. XXX valora l'immediatesa en peatonalitzar la zona, agraeix la gestió i es dona per tancada l'actuació del Defensor.

#### **QUEIXA ADMESA, ARXIVADA PER DESISTIMENT.**

**Assumpte, Fer complir acord Junta de Govern.**

El Sr. XXX es queixa de la manca de rigor de l'Ajuntament, en fer acomplir els Acords de la Comissió de Govern, en relació a un local de negoci, al desembre del 2003 s'ordena al propietari unes actuacions concretes sobre les seves instal·lacions i avui encara no s'han complert.

**Actuació del Defensor.**

- ➔ Les primeres informacions les demano a nivell personal, parlant amb funcionaris coneixedors de l'expedient. La conclusió que se n'obté és que periòdicament revisen el compliment dels acords.
- ➔ El dia 20 de juliol demano per correu electrònic, informe actualitzat del compliment de la resolució municipal.
- ➔ El dia primer de setembre rebo un correu sobre les últimes actuacions fetes i l'informe després de la visita feta el 30 d'agost.
- ➔ D'aquest informe entenc, que falta presentar documentació tècnica que justifiqui la instal·lació dels aparells i la falta d'enguixat del magatzem.
- ➔ El dia 28 de setembre amb conversa personal vaig comunicar al Sr. XXX la situació de la seva queixa, tot puntualitzant que restem pendents del total compliment.
- ➔ El dia 11 de gener, novament mitjançant correu, demano informe de la situació dels acords pendents.

**QUEIXA ADMESA, EN TRAMIT**

Exp. 03/2004

### **Assumpte, Sorolls dels ciclomotors**

El Sr. XXX envia dos correus electrònics, un per denunciar el soroll dels ciclomotors i la música molt forta que porten alguns vehicles; i l'altre, donat que pel seu carrer els cotxes sobrepassen en molt la velocitat permesa, suggereix la col·locació de bandes rugoses

### **Actuació del Defensor.**

- ➔ Pel mateix mitjà el 22 de juny se li comunica i recomana que el mateix text que ha fet l'adreci a OAC, per tramitar la seva queixa - suggeriment, ja que el Defensor només pot actuar en segona instància.

### **CONSULTA TANCADA.**

Exp. 04/2004

### **Assumpte, Denúncia per estacionament en lloc prohibit.**

El Sr. XXX està molest per haver estat denunciat per la Policia Local. El motiu de la mateixa ha estat l'estacionament en un lloc prohibit. Va presentar al·legacions per que li anul·lessin la sanció i varen ser desestimades.

El Sr. XXX reconeix la infracció i a més la reincidència, ja que habitualment aparca al mateix lloc "prohibit", no obstant es lamenta que és habitual veure vehicles aparcats en llocs prohibits que no reben el mateix tractament.

### **Actuació del Defensor.**

- ➔ El Defensor coneixedor de la problemàtica d'aparcaments a la població, no considera defensables els arguments presentats pel Sr. XXX, i segons el Reglament, així li ho comunica amb una carta raonada.
- ➔ Paral·lelament mitjançant conversa amb persona autoritzada, recomana l'aplicació de la llei a tothom.

### **QUEIXA NO ADMESA.**

Exp. 05/2004

### **Assumpte, Queixa per sorolls, fums i vibracions.**

El Sr. XXX es queixa de la instal·lació d'aparells d'aire i compressors al pati (cel obert) de l'edifici, demanant l'inspecció de les instal·lacions per part dels serveis tècnics municipals. Després de varies visites a l'OAC i un intent fallit per entrevistar-se amb algun responsable, encara resta pendent de resposta.

### **Actuació del Defensor.**

- El dia 14 de juliol mitjançant correu demano, la situació actual de l'expedient i gestions fetes.
- El dia 2 de setembre torno a demanar-ho.
- A finals de setembre, parlo personalment amb responsables d'Urbanisme, es comprometen en que em diran quelcom.
- Sembla ser que troben l'expedient, inicien la tramitació, i a la vegada envien un altre correu al Defensor on relacionen tota l'informació que necessiten.  
( Això s'hagués hagut de fer dirigint-se al ciutadà, després de rebre la seva queixa, i no ara, al cap de deu mesos)
- El dia 19 d'octubre informen que estan preparant l'informe.
- El mateix dia 19 el Sr. XXX confirma la trucada d'un funcionari municipal, per tal de entrevistar-se i visitar la finca, posteriorment em ratifica la visita del funcionari esmentat.
- El 2 de novembre rebo l'informe tècnic, sembla que el següent pas és elaborar la proposta que a la vegada serà comunicada al Sr. XXX

### **QUEIXA ADMESA, EN TRAMIT.**

Exp. 06/2004

### **Assumpte, Incidents de tràfic.**

La Sra. XXX es queixa dels problemes de circulació viscuts durant les seves vacances a Cambrils.

### **Actuació del Defensor**

- Donat que a la seva carta anomena la Policia Local, li faig arribar una còpia de la carta a la mateixa Policia, així com al Patronat de Turisme, si més no, pel seu coneixement i efectes.
- El 20 de juliol se li respon a la Sra. XXX, amb les actuacions fetes i lamentant la mala experiència viscuda a la nostra ciutat.

### **QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 07/2004

**Assumpte, Queixa per instal·lacions platja**

El Sr.XXX es queixa de la manca de dutxes a la platja de Vilafortuny.

**Actuació del Defensor.**

Li comuniquem que el Defensor només pot actuar en segona instància. No obstant comuniquem la seva queixa al Patronat de Turisme, pel seu coneixement i efectes.

**QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 08/2004

**Assumpte, Molèsties per lladrucs de gos.**

Es presenta el Sr. XXX

Es queixa de la reiteració durant els últims 5 anys de les molèsties que li ocasionen el gos de la casa veïna.

Sembla ser que les mesures que l'Ajuntament va prendre el 13 de juliol de 2000 no han estat suficients.

**Actuació del Defensor.**

- ➔ El dia 15 de juliol a través de l'Àrea de Medi Ambient es demana a la Policia Local que comprovi els fets denunciats, així com el compliment de l'acord pres per la Comissió de Medi Ambient el 13-07-2000.
- ➔ El dia 19 de juliol es rep un informe de la Policia Local on es fa constar la visita feta al Sr. XXX i la inspecció conjunta a la zona on es troben els gossos, comentant que els lladrucs es produeixen quan els amos arriben a casa, fet que succeeix a les 3 de la matinada. No obstant es va convidar al Sr. XXX que truqués a la Policia Local quan tingues problemes.
- ➔ El 22 de juliol parlo per telefono amb la Sr. XXX, li faig avinent l'informe, em confirma la visita de la Policia, l'acord que varen arribar i agraeixen la mediació del Defensor.

**QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 09/2004

**Assumpte, Molèsties contenidor de brossa.**

El Sr. XXX es queixa de la situació del contenidor de brossa. Durant els tres últims anys ha estat reclamant aquesta revisió.

**Actuació del Defensor.**

- Es verifica que efectivament el 23 d'agost de l'any 2003 ja es va registrar aquesta mateixa queixa, i no li han contestat. Mitjançant correu electrònic del 22--07-04 sol·licito al dep. de Serveis informació al respecte.
- A nivell personal el dia 28 de setembre parlo amb funcionari responsable, i li requereixo que contestin al Sr. XXX.
- El 29 de setembre rebo un correu del responsable, on hem manifesta que estan pendents de reubicar els contenidors, i li demano que contacti amb el Sr. XXX per comunicar-li
- El dia 19 d'octubre parlo amb el Sr. XXX i em confirma que van parlar amb ell els responsables de l'empresa de recollida d'escombraries i van resoldre la ubicació del contenidor.

**QUEIXA ARXIVADA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 10/2004

**Assumpte, Fer complir acord Junta de Govern.**

El Sr. XXX, es queixa de la manca de rigor de l'Ajuntament en fer complir l'acord de la Junta de Govern, envers les males olors, sorolls i vibracions del edifici, motivat per les instal·lacions d'un local de negoci.

**Actuació del Defensor.**

- El 22 de juliol demanem informe actualitzat al funcionari responsable, del compliment de la resolució municipal.
- El 5 de novembre rebo un correu, que adjunta un informe de 16 de juny de 2004, en el que es fan constar les resolucions complides i els defectes pendents de resoldre.
- El Sr. XXX em truca el 30 de novembre i em comunica que a decidit vendre l'habitatge i per tal ja puc desestimar la seva queixa.

**QUEIXA REBUDA, ARXIVADA PER DESISTIMENT.**

Exp. 11/2004

**Assumpte, Molèsties per sorolls.**

El Sr. XXX es queixa dels sorolls de matinada i aparcament a sobre la vorera dels vehicles dels clients d'un local de negoci.

**Actuació del Defensor.**

- Li manifesto que l'actuació del Defensor es en segona instància .
- Li suggereixo que tramiti la queixa a través de l'OAC.

**QUEIXA NO ADMESA.**

Exp. 12/2004

**Assumpte, Queixa per sorolls i vibracions.**

El Sr. XXX es queixa del soroll i vibracions que produeix un aparell de climatització instal·lat a un local de negoci.

Sembla que l'Ajuntament ja va obligar a instal·lar un programador, que a la vegada el titular del negoci tornava a desprecintar .

**Actuació del Defensor**

- Sol·licita a l'Àrea afectada informin de la situació actual i mesures previstes.
- Inicien una inspecció i responen que novament s'ha procedit a precintat el rellotge temporitzador que regula l'aparell.
- Ho comuniquem al Sr. XXX, que ens confirma la desaparició de les molèsties.

**QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 13/2004

**Assumpte, problemes racials.**

El Sr. XXX es queixa del tracte que rep per part de l'Administració pel fet de pertànyer a un altra raça.

**Actuació del Defensor.**

- Valorant els raonaments donats pel Sr. XXX i la manca de proves de la seva denúncia no es va acceptar la queixa.

**QUEIXA INADMESA.**

**Assumpte, Neteja de solar.**

El Sr. XXX el mes d'agost de 2003 va demanar la neteja d'un solar, i un any després ni tan sols li han respost. Els veïns ja han hagut d'apagar un petit incendi i cada vegada s'acumulen més deixalles.

**Actuació del Defensor.**

- Es visita la zona afectada, i entre herbes altes i escombraries, es fa del tot necessari una actuació de neteja. La situació s'agreuja per l'existència de dues torres elèctriques d'alta tensió que aquest estiu durant una tempesta ja va provocar un petit incendi, que els mateixos veïns van apagar.
- Ignoro la propietat del terreny, municipal o privada. (al estar tocant a la via suposo que deu de ser municipal)
- Mitjançant correu demano al departament corresponent informes de les actuacions fetes al moment de rebre la primera queixa, així com les que es facin a partir del present.
- Al no rebre cap resposta, parlo amb responsables del departament, i s'emplacem pel dissabte dia 9 d'octubre, visitem plegats el terreny en qüestió, i manifestem que donaran les ordres oportunes per netejar la zona.

**QUEIXA ADMESA, EN TRAMIT.**

**Assumpte, Fer complir acord Comissió Seguretat Ciutadana.**

El Sr. XXX es queixa de la manca d'interès per part de l'Ajuntament en fer complir els acords que ells mateixos prenen. Fa mesos que ve denunciant la ocupació de la via pública de vehicles de segona mà que estan a la venda.

El 19 d'abril passat la Comissió de Seguretat Ciutadana pren l'acord de comunicar al Sr. YYY, que s'abstingui d'ocupar la via pública amb els productes de venda del seu establiment.

**Actuació del Defensor.**

- Comprovar personalment l'existència de vehicles estacionats, a la venda.
- Mitjançant correu electrònic demano que m'informin si han canviat les circumstàncies de l'acord, amb el cas de que hagin donat permís d'estacionar els vehicles a la venda. En cas contrari, demano quines mesures volen prendre per fer complir l'acord de la Junta de Govern.
- Em comuniquen que investigaran a través del Departament corresponent, si s'ha concedit llicència d'ocupació de via pública, i em trucaran per dir-me la situació actual i les gestions a fer.
- El dia 21 de desembre, el Sr. XXX, em comunica que l'establiment denunciat havia tancat.

**QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 16/2004

**Assumpte, Queixa per l'estat de brutícia i abandonament d'una parcel·la.**

El Sr. XXX, es queixa de l'estat en que es troba el solar veí. Tenen problemes de rates i al estar abandonat és habitual que altres veïns hi tirin escombraries.

L'any 2003 ja ho van denunciar i la actuació municipal va fer que es netegés en part.

**Actuació del Defensor.**

→ Demanar al Departament corresponent que activin la queixa del Sr. XXX.

**QUEIXA ADMESA, EN TRAMIT.**

Exp. 17/2004

**Assumpte, Transport públic.**

La Sra. XXX, es queixa de la manca de transport públic, a la zona de Ponent. Ja ha demanat aquest servei altres vegades, i no ha rebut cap resposta per part de l'Ajuntament.

**Actuació del Defensor.**

- Si hi ha un servei públic de transport municipal se n'han de beneficiar tots els veïns del municipi.
- A l'informació demanada, em responen que el Departament corresponent ja te els informes del nou conveni de servei, i resten pendents de la decisió política.
- Els responsables polítics confirmen la seva voluntat de donar servei de transport a la zona de Ponent.

**QUEIXA ADMESA, EN TRAMIT.**

Exp. 18/2004

**Assumpte, Queixa per aplicació d'impostos.**

La Sra. XXX va demanar permís d'obres per construir un graner a la finca rústica de la seva propietat. Al cap d'uns mesos s'interessen per la seva sol·licitud i a Urbanisme se li diu que està parat ja que se'ls ha tornat una carta, en que demanaven més documentació. Quan aporta la documentació sol·licitada li diuen que han perdut l'expedient.

**Actuació del Defensor.**

- Demanar a la Sra. XXX que porti la documentació que manifesta guarda a casa seva.
- Posteriorment mitjançant trucada telefònica la Sra. XXX manifesta que desisteix de la queixa presentada.

**QUEIXA ARXIVADA PER DESISTIMENT.**

**Assumpte, Queixa per poda d'arbres.**

La Sra. XXX va demanar la poda dels arbres situats davant de casa seva, ja que no només li entren a casa, també li dificulten el normal funcionament de la galeria. Al cap de 10 mesos ningú li ha dit res i el problema s'ha agreujat.

**Actuació del Defensor.**

- Verificació de l'existència real del problema.
- Denunciar als responsables de manteniment de jardins, la situació de la Sra. XXX.
- Intercedeixo davant dels responsables per que quedin amb la Sra. XXX, estudiin plegats la situació i resolguin el problema.
- Mitjançant trucada telefònica la Sra. XXX confirma que ja s'ha podat l'arbre

**QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

**Assumpte, Queixa per males olors, provocat per gossos.**

La Sra. XXX, va presentar una queixa al juliol de 2003. Amb la visita de la patrulla verda i posterior informe, es constata que el fet denunciat es real

**Actuació del Defensor.**

- Demanar l'expedient al Departament corresponent.
- Revisant tots els informes entenc que l'Ajuntament a treballat i s'ha preocupat de la queixa, només falta una actuació coherent amb els informes, per resoldre el problema.
- Responsables de Medi Ambient acorden agilitzar els tràmits per sostroure el gos així com l'embargament per les multes imposades i no abonades.

**QUEIXA ADMESA, EN TRAMIT.**

Exp. 21/2004

**Assumpte, Dificultats per accedir al pàrquing.**

El Sr. XXX, es queixa de la manca de respecte pels guals, del que triga la Policia Municipal i de la política bondadosa amb els infractors. Demana l'instal·lació de postes de ferro com a altres carrers, per evitar que els vehicles aparquin a l'entrada del pàrquing.

**Actuació del Defensor.**

- Una vegada fetes les gestions pertinents, m'assevero que la majoria dels pilons instal·lats als laterals dels pàrkings son il·legals, sense permís municipal.
- Mitjançant conversa telefònica, li comunico al Sr. XXX la normativa sobre pilons, i l'alternativa de continuar trucant a la Policia Municipal quan hagi algun vehicle mal estacionat.
- El Sr. XXX comparteix la normativa municipal sobre pilons, i lamenta que la Policia Municipal sigui lenta i tova a l'hora de sancionar.

**QUEIXA ADMESA, SOLUCIONADA PER MEDIACIO AMISTOSA.**

Exp. 22/2004

**Assumpte, Reivindicació d'una pensió de jubilació.**

El Sr. XXX té 65 anys i actualment es ciutadà espanyol.  
Fins els 65 anys tenia una prestació econòmica concedida per part del Departament d'Economia Cooperativa, Social i Autoocupació de la Generalitat de Catalunya .  
Reclama la concessió d'una pensió per part de l'Ajuntament de Cambrils.

**Actuació del Defensor.**

- Després de diverses consultes a nivell dels Serveis Socials, i davant del fet que l'Ajuntament no te competències per concedir prestacions econòmiques de jubilació,
- Al no poder tramitar la seva queixa, mitjançant carta motivada l'adreço a la Delegació de Benestar i Família de Tarragona, per que formuli la sol·licitud pertinent.

**QUEIXA NO ADMESA.**

Exp. 23/2004

**Assumpte, Agressions juvenils.**

La Sra. XXX , està preocupada per la situació que viu el seu fill, motivat per les agressions de tracte i robatori, per part d'un altre noi de Cambrils.

**Actuació del Defensor.**

- ➔ Consulto amb els Serveis Socials de l'Ajuntament, dedueixo que la problemàtica que viu la Sra. XXX és àmpliament coneguda pels responsables dels Serveis.
- ➔ Al no tenir competències sobre la conducta de menors, li van aconsellar que practiqués una denúncia, cosa que va fer, actualment el cas es troba a la Fiscalia de Menors.

**QUEIXA NO ADMESA**

Exp. 24/2004

**Assumpte, Denegar sol·licitud prorroga llicència d'obres menors.**

La Sra. XXX es queixa d'haver pagat les taxes de llicència d'obres menors i posteriorment no li acceptin una pròrroga.

**Actuació del Defensor.**

- ➔ Valorant la situació exposada per la Sra XXX, i mitjançant gestions personals fetes amb responsables del departament afectat, s'acorda que sol·liciti novament la pròrroga.

**QUEIXA ADMESA, ACCEPTADA RECOMANACIÓ.**

Exp. 25/2004

**Assumpte, Impost IBI.**

El Sr. XXX és titular de família nombrosa, va sol·licitar la bonificació del 90% del import del IBI . La Comissió de Govern, li respon que donat que el valor cadastral de la seva propietat supera en 3000.- €els 60.000,- €que com a màxim s'accepten per tenir dret a la bonificació del 90%.

**Actuació del Defensor.**

- ➔ A més de la característica de família nombrosa es donen altres circumstàncies que van motivar la defensa de la bonificació..

**QUEIXA ADMESA, NO ACCEPTADA.**

### **3.3 ACTUACIÓ D'OFICI.**

---

**Actuació d'ofici 1/2004**

És considerable preocupant el volum de queixes rebudes pel Defensor de la Ciutadania que es deuen a la manca de resposta de l'Ajuntament a les sol·licituds formulades pels ciutadans de Cambrils.

És possiblement més preocupant, comprovar l'actitud de normalitat per part del personal funcionari, davant d'aquesta situació.

Encara que hi puguin haver excepcions, l'Administració està obligada a contestar i resoldre totes aquelles sol·licituds presentades pels ciutadans.

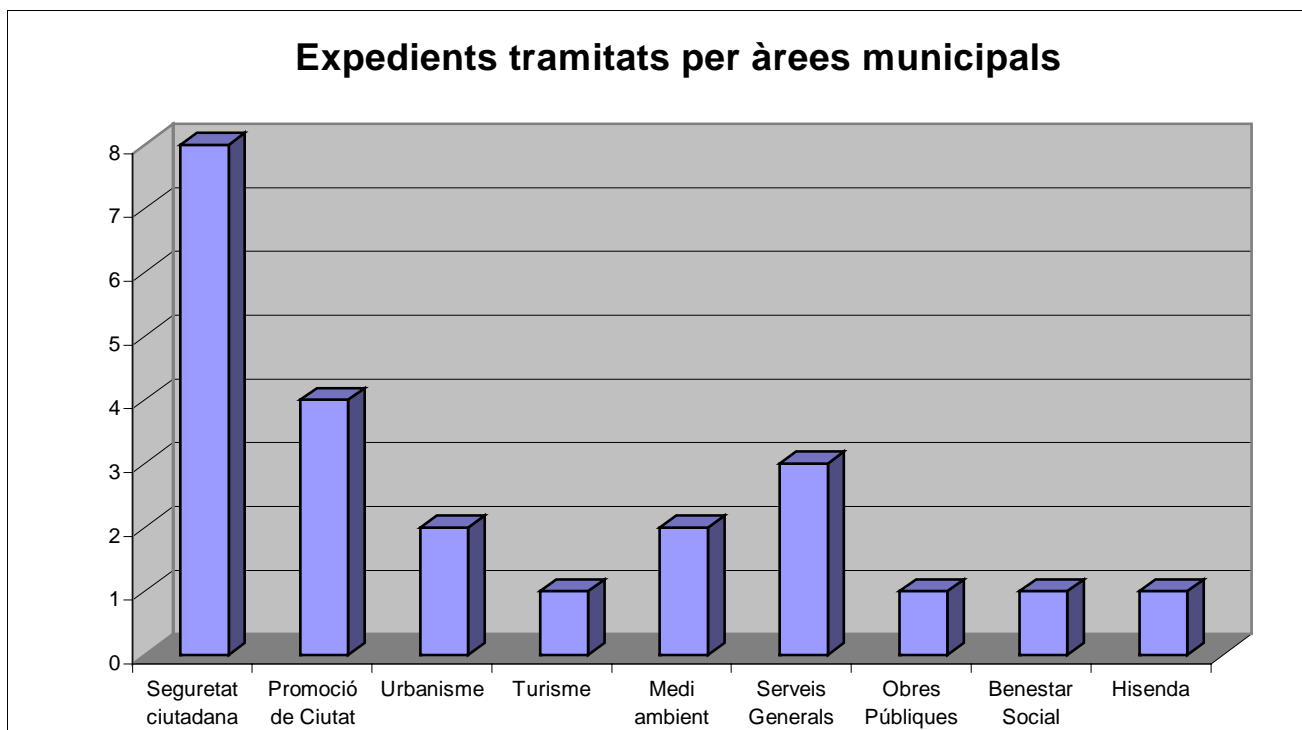
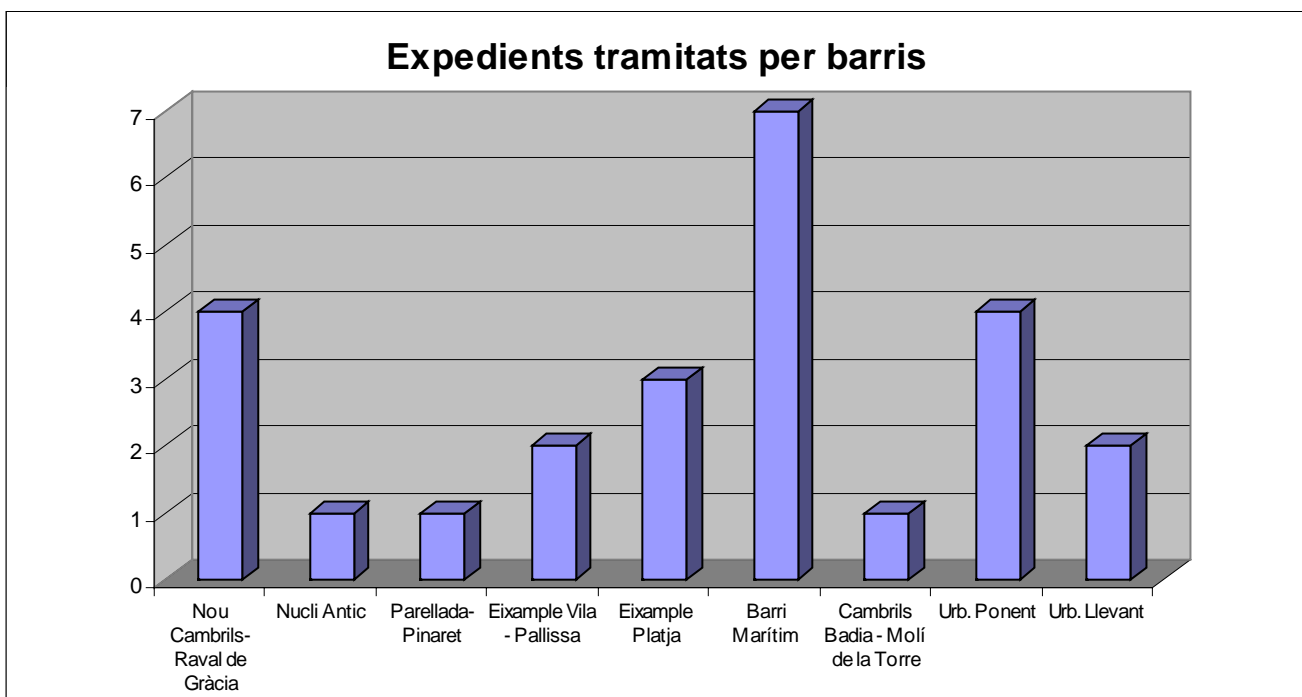
Davant d'aquesta situació, el Defensor no només valora l'obligació de l'administració i els drets fonamentals de la ciutadania reconeguts en el Títol I de la Constitució, sinó que es qüestiona la manca de sensibilitat i disposició per facilitar i garantir una comunicació efectiva cap a la ciutadania.

Considerant que aquesta manera d'actuar es deu a una mala pràctica administrativa i que tècnicament es tenen els mitjans per evitar-ho, seguint les instruccions del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils, em permeto RECOMANAR que prenguin les mesures necessàries per donar complida resposta a les sol·licituds rebudes dels ciutadans de Cambrils en un termini no superior als 90 dies.

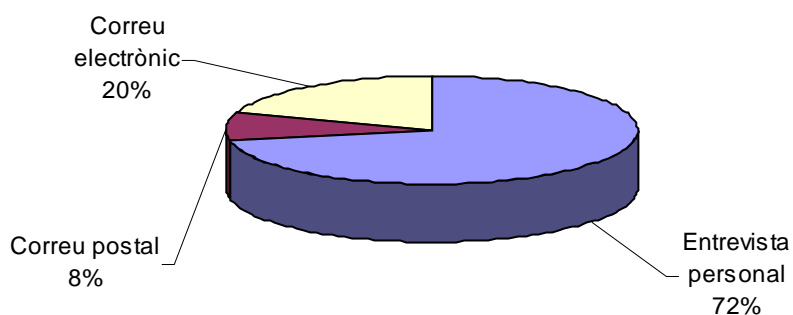
En el cas que acceptin aquesta RECOMANACIÓ, els agrairé que em tinguin informat dels objectius que es plantegin així com de les actuacions que vagin incorporant al sistema de control.

Resto a disposició de tots vostès per qualsevol aclariment i poden comptar amb la meua col·laboració i opinió, si ho consideren oportú.

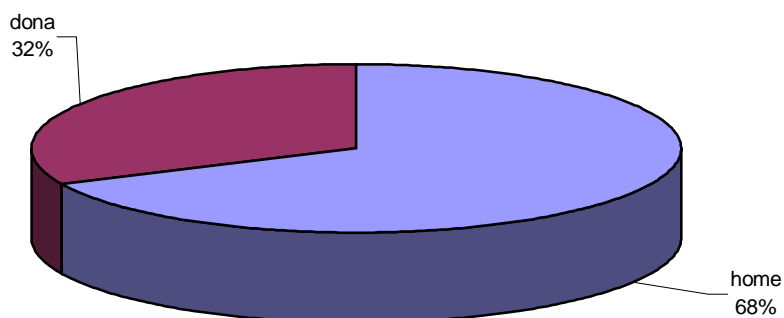
### 3.4 PRESENTACIÓ DE GRÀFICS DE RESULTATS



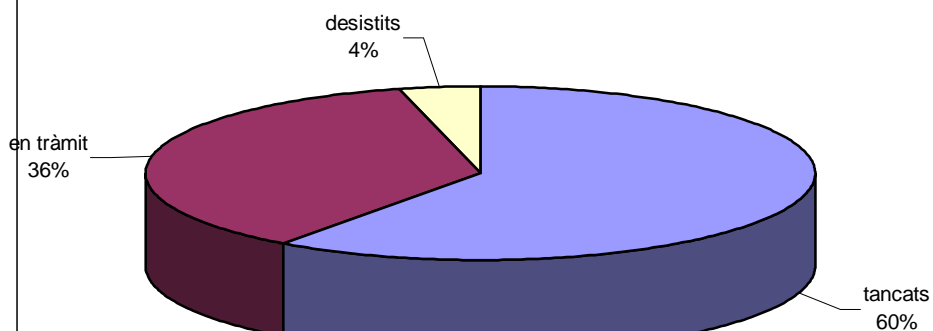
### Expedients tramitats segons el mitjà de recepció



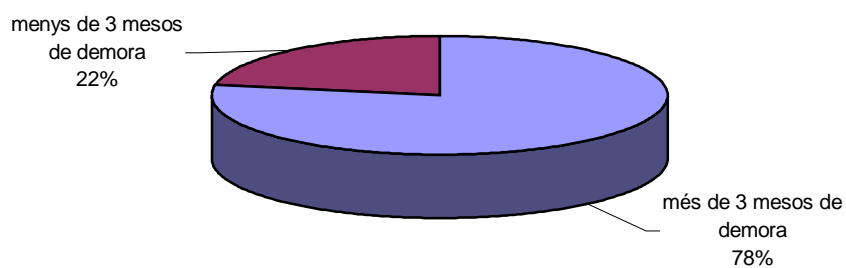
### Expedients tramitats per gènere



### Situació dels expedients tramitats



### situació expedients en tràmit



### **3. CONCLUSIONS I PROPOSTES.**

---

Les principals conclusions a les que es pot arribar, considerant el període de funcionament d'aquesta figura del defensor de la Ciutadania , són:

- ➔ Convenciment que l'Oficina del Defensor/a de la Ciutadania de Cambrils, constitueix un instrument perfecte, per millorar les relacions entre l'Administració Local i la ciutadania.
- ➔ Per tal de reduir el tems de resposta cal recordar les instruccions donades als diferents Departaments i Serveis de l'Ajuntament, per a què contestin els requeriments del Defensor de la forma més ràpida i preferent possible, respectant el termini de 15 dies.
- ➔ En aquesta primera MEMÒRIA del Defensor de la Ciutadania de Cambrils, i seguint les instruccions del seu Reglament, reflectim el que s'ha fet i el que ha passat, a partir d'una intervenció objectiva i independent, amb la voluntat de contribuir a la millora de la nostra Administració Local.
- ➔ L'informe del Defensor s'ha d'entendre amb un sentit crític, a la vegada que positiu i amb afany constructiu, sense fer cap altre tipus de valoració, aquesta, és obligació i potestat dels Administradors, que hauran de valorar les qüestions presentades pels nostres conciutadans, les recomanacions fetes pel Defensor i els resultats obtinguts.