

# Memòria d'actuacions 2020 – Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar





## Memòria d'actuacions 2020 – Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar

<b>1. INTRODUCCIÓ :</b> .....	<b>2</b>
<b>2. RESUM DE L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN EL PERIODE QUE COMPREN DE L'OCTUBRE A FINALS DE DESEMBRE 2020.</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ESTADISTICA DE LES ACTUACIONS. FITXES I GRÀFICS</b> .....	<b>7</b>
FITXES .....	8
GRAFICS DE LES ACTUACIONS .....	26
<b>4. RECOMANACIONS DE LA DEFENSORA</b> .....	<b>29</b>
<b>5. ACTIVITATS GENERALS DE LA DEFENSORA</b> .....	<b>31</b>
<b>6. AGRAÏMENTS I RECORD</b> .....	<b>32</b>
<b>7. CONSIDERACIONS FINALS</b> .....	<b>34</b>

## 1. INTRODUCCIÓ :

Donant compliment al Reglament regulador del defensor del ciutadà aprovat en sessió ordinària el dia 24 de maig del 2006 i donant continuïtat a l'activitat endegada pel Sr. Manuel Pou, procediré a informar-los de la meva feina com a defensora de la ciutadania, càrrec que va ser aprovat en el ple d'aquest ajuntament el 24 de setembre de 2020.

Atès que aquesta és la primera intervenció que faig davant el ple, és del meu interès manifestar-los els motius que em varen portar a acceptar aquesta tasca.

Vaig ser convocada a finals d'agost per la Sra. alcaldessa, estàvem en situació de pandèmia i vaig acceptar immediatament. Vull explicar-los el que va passar per la meva ment en aquell moment. Segur que m'entendran quan els hi dic que el pensament va més de pressa que la paraula dita. En el meu cas va ser això, em posaria al servei de la ciutadania i seria una manera de retornar l'agraïment a tots els que han tingut cura de nosaltres en moments difícils com els que hem travessat.

I els hi diré més: s'ha reconegut amb raó la tasca del personal sanitari, però hem d'estar agraïts també a les forneres que cada dia puntualment apujaven la persiana, i a les caixeres i reposadores del supermercat fent moltes hores, i als botiguers que estaven al peu del canó perquè no ens faltessin productes de primera necessitat. Vaig pensar també en els treballadors de la brigada municipal que recollien les nostres deixalles durant el dia i escombraries al vespre; i en els homes i dones voluntaris que repartien aliments i feien encàrrecs per a persones malaltes o que tenien algun tipus d'impossibilitat.

De fa temps, la meva actitud ha canviat, em coneixen o no, sempre els faig una salutació amable i respectuosa. Ells no ho saben però jo sí que ho sé: els estic profundament agraïda.

Convido a tothom que faci el mateix. La nostra societat milloraria si reconeguéssim la contribució dels altres.

La gratitud també per a tots vostès Sra. alcaldessa, Sres. regidores i Srs. regidors del govern, però també de l'oposició, vostès treballaren per a nosaltres exercint les seves funcions però no amb menys perill.

Doncs bé, tornem al meu pensament: per què havia de dir que no si és un honor salvaguardar els drets i llibertats de la ciutadania exercint de defensora?

Qui no ha perdut familiars i amics en aquesta pandèmia?

Qui no ha tingut persones al seu volant que perdien feines, ingressos econòmics i a vegades fins i tot un sostre on viure?

Encetaria doncs el meu càrrec en temps difícils, una etapa dura, però en la que calia estar prop de les persones i defensar els seus drets i llibertats com mana el càrrec.

I vaig començar. Quedi clar, que la meva només ha estat una contribució més a la que fan molts serveis i persones.

Teresa Verdura Anglada

## 2. RESUM DE L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN EL PERIODE QUE COMPREN DE L'OCTUBRE A FINALS DE DESEMBRE 2020.

La defensora de la ciutadania d'Arenys de Mar fins a final d'any va obrir **un total de 20 expedients**.

Cada expedient respon a un cas, s'ha atès a la persona i s'ha enregistrat el motiu de queixa o preocupació. Aquests expedients es mostren en **fitxes i gràfics annexes** en aquesta memòria.

\* \* \* \*

Hi ha hagut **altres** queixes de les quals **no s'ha obert expedient** i per tant no consten en aquesta memòria. S'ha atès a la persona, però en venir a veure'm com a primer recurs, s'ha recomanat que es presentés una instància a l'ajuntament. La majoria d'elles estan relacionades amb temes **sostenibilitat i espai públic**:

- la neteja viària.
- el mal ús de la recollida selectiva amb acumulació de brossa en diferents indrets.
- la insuficiència d'espai en els diferents contenidors per acumulació de brossa, la presència de rates en alguns llocs.
- l'ús indegut de l'espai públic o d'habitatges que no són propis i alguns abandonats.

En aquests casos s'ha informat de quin és el procediment per presentar una queixa i el temps d'espera estimat per rebre resposta de l'administració.

Com a defensora els hi he fet saber que en situacions normals, sóc el darrer recurs a qui han d'acudir quan s'ha de fer una queixa a l'administració.

\* \* \*

Totes les atencions es van realitzar de forma majoritària de manera presencial a les dependències que varen ser adjudicades a la defensora i que es troben al segon pis del Centre Cultural Calisay.

Majoritàriament les **queixes que he acceptat**, tenen a veure amb:

- manca d'habitatge,
- habitatges socials deteriorats,
- desprotecció d'usuaris davant una empresa d'implant dental que va fer fallida.
- manca de lavabos públics.
- manca de recursos econòmics per fer front a les despeses de la vida diària.
- cobraments indeguts dels rebuts de l'aigua.

Alguns dels motius per acudir a la defensora han estat **queixes sobre lentitud o manca de resposta de l'administració**:

- les multes de trànsit i d'estacionament de persones amb carnet de minusvàlua.
- titularitat de nínxol al cementiri de la nostra Vila.
- manca de reposició d'un fanal a una via pública.
- manca de reposició d'arbre en un lloc molt concorregut.

### **Actuació d'ofici**

Forma part de les competències de la defensora actuar per pròpia iniciativa i vetllar per la defensa dels Drets Humans i la llibertat de la ciutadania. Per això, la defensora pot obrir actuacions d'ofici per investigar sobre diferents temàtiques que poden vulnerar drets de la ciutadania.

En aquest cas, es va valorar el deteriorament dels habitatges d'ús social del Pla dels Frares i de les zones properes, així com el lamentable estat de la zona del pàrquing ple d'andròmines. La Defensora va analitzar in situ l'estat de l'entorn i d'algun habitatge, va fer reunions amb diferents persones implicades i va elaborar un informe que va trametre a l'Alcaldia oferint sortides per arreglar aquesta situació.



### 3. ESTADÍSTICA DE LES ACTUACIONS. FITXES I GRÀFICS





## FITXES

<b>EXPEDIENT</b>	<b>2020/1</b>
DATA INICI	7/10/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Reg.gov/advocat SOJ/gabinet jurídic
TIPUS ACTUACIÓ	Reunions amb l'usuari i amb el regidor de Governació
TANCAT/OBERT	Tancat/reobert/tancat

**EXPLICACIÓ DELS FETS/manifestació del ciutadà**

Usuari que acompanya la seva parella (amb discapacitat visual) a la qual la Policia Local li posa una multa per aparcar en una zona de càrrega i descàrrega.  
L'usuari no era conscient que tenia la targeta de minusvàlid caducada. Serveis Socials li havia renovat però l'usuari feia ús d'una targeta caducada.  
L'Ajuntament triga molt a respondre, i ho fa a requeriment de la Defensora, que intenta fer de mitjancera entre el regidor i l'usuari.  
Finalment s'inicia un procediment contenciós administratiu entre les parts.

**CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

Tal vegada des de l'Ajuntament no es va donar respostes i solucions adequades i no es va tenir en compte que era una persona molt gran i sensibilitzada amb la correcta atenció amb les persones amb minusvàlues. Que disposava de carnet de minusvàlua de feia anys.



EXPEDIENT	2020/2
DATA INICI	13/10/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Entitat
AMBIT ACTUACIÓ	Regidoria de Cultura
TIPUS ACTUACIÓ	Conversa amb tècnic Calisay/Regidor de cultura/C. Pérez, responsable de Riscos Laborals
TANCAT/OBERT	Tancat

#### EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

Durant la pandèmia es van tancar els wàters públics i els rentamans, tot i que encara hi havia classes i estaven oberts els diferents departaments del Calisay.

Els usuaris de l'Aula d'Extensió Universitària, que encara feien classe presencialment, van reclamar que es busqués alguna solució alternativa.

#### CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Aquest es considerat un dret bàsic i pot respondre a una necessitat bàsica fins i tot en diferents franges d'edat. Crec que si no hi havia recursos de personal de neteja però s'havia de buscar alguna alternativa, per exemple, contactar amb alguna empresa de WC portàtils on fins i tot si poden posar rentamans. Potser va mancar una mica de sensibilitat pels col·lectius de gent gran, problemes de pròstata i incontinència, persones medicades amb diürètics i d'altres trastorns intestinals.



EXPEDIENT	2020/3
DATA INICI	23/10/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Derivació advocat de Consum de Serveis Socials
TIPUS ACTUACIÓ	conversa telefònic i derivació a Consum
TANCAT/OBERT	Tancat

EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

L'empresa DENTIX, ubicada a Mataró, ha fet fallida i ha deixat a mig tractament d'implantació de peces dentals a una usuària. El sistema de pagament ha estat: la meitat en efectiu i la resta es pagarà a una entitat financera que li segueix cobrant, tot i no tenir servei dental.

CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

L'usuari va ser derivat a l'advocat de Consum de l'Ajuntament.  
Hem tingut diversos casos. L'Ajuntament d'Arenys de Mar ens envia un protocol de com s'ha d'actuar i l'hem tramès a totes les persones que ens l'han demanat.



EXPEDIENT	2020/4
DATA INICI	30/10/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Enviat els projectes i consells
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Urbanisme
TIPUS ACTUACIÓ	Diverses converses amb els usuaris i l'alcalde
TANCAT/OBERT	Tancat

#### EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

Una família expressa la seva disconformitat amb les obres d'arranjament del paviment del carrer on viuen.

S'inicien converses amb la família, i es revisa el projecte d'obres, que comença a executar-se en 24 hores.

En parlo amb l'alcalde i ella m'ofereix estar present a la reunió amb els veïns. Envio als veïns l'enllaç del projecte perquè el revisin. També els hi explico com presentar una instància a l'Ajuntament ja que aquest és tancat i s'ha de fer de manera virtual. Es reuneixen amb l'alcalde que els hi explica les conseqüències econòmiques per a l'Ajuntament que tindria de renunciar a l'execució d'una obra acceptada.

#### CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

No hi ha temps per actuar atès que l'execució de les obres és imminent. Amb tot, des de l'Ajuntament s'escolta i es dona tota la informació de les obres a la família.

Observo l'estat del carrer i considero que les obres són necessàries.



**EXPEDIENT** 2020/5 – 2020/6 – 2020/9

DATA INICI	Octubre 2020
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
ÀMBIT ACTUACIÓ	Sorea
TIPUS ACTUACIÓ	Reunió amb usuari i Sorea
TANCAT/OBERT	Tancat

**EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà**

Queixa factura Sorea.

Diversos veïns d'Arenys de Mar es queixen de la mateixa situació: Durant el confinament no s'ha fet lectura dels comptadors d'aigua. Ara s'ha fet una estimació i s'ha passat de tram, per la qual cosa l'import de la factura és superior.

**CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

A l'únic usuari que Sorea li soluciona el problema és el del expedient 2020/9. Els altres van quedar sense cap altra actuació per voluntat dels usuaris, tot i que es va fer la queixa pertinent. Crec que es va produir una falta de control i seguiment per part de l'empresa i dels empleats en la lectura dels comptadors.



EXPEDIENT	2020/7
DATA INICI	21/10/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIO	Iniciativa Pròpia
AMBIT ACTUACIO	Urbanisme/Medi ambient
TIPUS ACTUACIO	Consulta Reg Medi ambient, policia local i alcaldia
TANCAT/OBERT	Obert
 <b>EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà</b> No reposició de fanal trencat. Falta de resposta de l'administració.	
 <b>CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA</b> Des del 30 d'agost de 2019 un camió subcontractat per l'ajuntament, va trencar el fanal davant del seu domicili. Són persones grans i necessiten aquesta il·luminació. S'han fet diverses cartes i reclamacions a alcaldia, medi ambient i a policia local per aclarir perquè no es reposa. Sembla que està en curs, però encara no s'ha posat. En el seu lloc, hi ha una base tapada amb una funda. Posteriorment es respon i sembla que estar demanat però encara no està posat ni hi ha data prevista.	



EXPEDIENT	2020/8
DATA INICI	4/11/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa Pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Serv. Socials (psicòleg)
TIPUS ACTUACIÓ	atenció directa amb l'usuari i contacte amb Serveis Socials.
TANCAT/OBERT	Tancat

**EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà**

La usuària exposa que durant el confinament el seu fill adolescent va sortir a fer esport i la Policia Local el va interceptar al voltant del pavelló i el va fer pujar a un cotxe per portar-lo a casa. La mare es queixa de que no es varen seguir les mesures de protecció d'un menor i el noi es va espantar. També envia queixa a l'Ajuntament, al Síndic de greuges de Catalunya i a la Policia Local. Ha fet una reclamació a l'Ajuntament i no ha rebut resposta.

**CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

Sol·licitud d'empara pel tracte donat a un menor en temps de pandèmia per la Policia Local. S'aporta documentació, denuncia, escrit del Síndic. Es va parlar, tant amb la Policia Local com amb la família intentat fer mediació i es va arribar a l'acord d'assistir al psicòleg municipal. I així es va fer.



<b>EXPEDIENT</b>	<b>2020/10</b>
DATA INICI	17/11/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa Pròpia
ÀMBIT ACTUACIÓ	Sorea
TIPUS ACTUACIÓ	Atenció directa i consulta amb Customer Counsel D'Agbar Sorea
TANCAT/OBERT	Tancat
<p><b>EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà</b>  Diversos de Sorea.  Després de revisar acuradament el tema de la lectura dels comptadors, arribem a la conclusió que no estan ben fetes ja que la família només ve a l'estiu i les lectures fetes per Sorea no es corresponen. El comptador està al carrer i tampoc s'ha llegit.</p> <p><b>CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA</b>  L'actuació és parlar de nou amb Sorea i es sol·licita formalment que enviïn les factures l'usuari en suport paper ja que ell és el que desitja, així com tota la informació per escrit. Es recorda que ja s'ha demanat diverses vegades. Es dona l'expedient per tancat.</p>	





<b>EXPEDIENT</b>	<b>2020/11</b>
DATA INICI	17/11/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
ÀMBIT ACTUACIÓ	Serveis Socials/Càrites
TIPUS ACTUACIÓ	Atenció directa i contacte amb Serveis Socials.
TANCAT/OBERT	Tancat
 <b>EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà</b> Senyora amb situació de pobresa i amb família que depèn d'ella, per la qual cosa necessita suport social. Ja ha fet tots els tràmits i està en vies de solució. Actualment està de baixa laboral per lesió a la mà (talladora de carn)	
 <b>CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA</b> Contacto amb Serveis Socials i es programa ajuda econòmica, d'habitatge i d'alimentació a través de Càritas.	



EXPEDIENT	2020/12
DATA INICI	23/11/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia. Diverses entrevistes
AMBIT ACTUACIÓ	Administració Ajuntament
TIPUS ACTUACIÓ	Consulta i contacte amb l'administració, època en que es fa teletreball i es complicat.
TANCAT/OBERT	Tancat

EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

Caducitat nínxol. La persona usuària no hi està d'acord.  
Tema complex ja que l'Ajuntament al·lega que la titularitat ha caducat. És per aquest problema de titularitat que la usuària va haver d'incinerar al seu pare. Posteriorment l'Ajuntament li va reconèixer que hi havia una llei que modificava i allargava les titularitats.

CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Es revisa el tema amb l'administració i després de la queixa s'analitza i s'arregla. Tema queda tancat



EXPEDIENT	2020/13
DATA INICI	25/11/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia. Diverses entrevistes.
AMBIT ACTUACIÓ	Alcaldia
TIPUS ACTUACIÓ	Consulta i contacte
TANCAT/OBERT	Tancat

#### EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

La persona usuària es propietària patró/armador d'una barca de pesca. Té comprador però no pot precedir a la venda perquè segons llei el lloc d'on és el comprador el contingent està cobert.

Després de parlar amb l'alcaldeessa li proposo a l'usuari que s'adrexi al Director general de Pesca.

#### CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Atès que aquest tema extralimita el municipi d'Arenys de Mar, se li dona informació perquè exposi al seu problema al Síndic de Greuges de Catalunya.



**EXPEDIENT**

**2020/14**

DATA INICI	25/11/2020
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Consulta
TIPUS ACTUACIÓ	Recomanació i contacte amb familiar
TANCAT/OBERT	Tancat

**EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà**

Reclamació diners de préstec per negoci finalitzat des de fa 16 anys. Ha rebut pressió a través de trucades telefòniques.

**CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

Recomano a l'usuari que sol·liciti les dades a l'empresa que es posa en contacte amb ell i, si cal, s'intervindrà des del càrrec com a Defensora. En parlem amb un familiar proper i quedem que estarem alerta davant de qualsevol amenaça.



EXPEDIENT	2020/15
DATA INICI	16/12/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	consulta
TIPUS ACTUACIÓ	Visites personals
TANCAT/OBERT	Tancat
 <b>EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà</b> Queixes sobre atenció rebuda a la residència Vil·la Betània	
 <b>CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA</b> Atès que no hi ha cap queixa formal i no es vol fer perquè l'usuari ha decidit traslladar al seu familiar a un altre centre, tanquem el tema i donem informació dels canals que ha de seguir per presentar una queixa. Tanquem expedient.	



<b>EXPEDIENT</b>	<b>2020/16</b>
DATA INICI	22/12/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	D'ofici
AMBIT ACTUACIÓ	Alcaldia/Serv. Socials/Polícia Local. Encarregat d'Habitatge de la Generalitat i amb la tècnica de suport convivencial i veïnal.
TIPUS ACTUACIÓ	
TANCAT/OBERT	<b>Obert</b>
<b>EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà</b>	
<p>Els pisos socials del Pla dels Frares estan en estat d'abandonament (així com els trasters i els garatges) plens d'andròmines i porqueries. Alguns dels pisos estan ocupats. Es disposa de material fotogràfic que evidencia l'estat d'abandonament .</p> <p>Es fan reunions amb l'alcalde, amb Acció Social i Ciutadania, amb l'encarregat d'Habitatge de la Generalitat, amb l'empresa Vincle encarregada de fer suport comunitari, amb els veïns i amb el sergent de la Policia Local.</p>	
<b>CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA</b>	
<p>La Defensora vol posar de relleu que aquest habitatge inaugurat l'any 2012 i en un entorn privilegiat i cedit pels Frares Caputxins, requereix que se'n faci un seguiment eficient amb reparació dels desperfectes que ja s'ha demanat en diverses ocasions. Habitatge de la Generalitat i l'Ajuntament, amb qui té un conveni per disposar de 9 pisos d'habitatge de Serveis Socials s'hauran de posar d'acord.</p> <p>Amb la reunió amb l'alcalde es proposa portar aquest problema al Síndic de Greuges de Catalunya. L'alcalde també proposa que fem una reunió conjunta amb el Director General d'Habitatge de la Generalitat. Finalment, estic a l'espera de que decidim com ho resoldrem, però el que queda palès és que una vegada inaugurats els pisos d'Habitatge de protecció Social, cal conservar-lo i mantenir-lo i que no es converteixi en un gueto com els que dissortadament hem vist en d'altres ciutats i països.</p>	



EXPEDIENT	2020/17
DATA INICI	30/12/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Advocat/S.S./Ajunt./Adv.ofici
TIPUS ACTUACIÓ	telemàtica
TANCAT/OBERT	Tancat

#### EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

Un habitatge d'un propietari que va fer un lloguer turístic declarat a l'administració, per una situació de delinqüència i intervenció policial té els comptadors de la llum clausurats. La usuària té parella i dos fills petits amb qui ha d'anar a viure en aquest habitatge i no hi ha manera que li desbloquegin el comptador de la llum. No pot viure amb els parents més propers perquè són d'edat avançada (prevenció COVID19)

#### CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Es tracta de dies molt difícils, Cap d'Any, i no trobem resposta institucional atès que la situació econòmica de la propietària l'exclou de rebre cap ajut. Finalment em poso en contacte amb l'advocat Sr. Vila. Li posen el comptador avançat el mes de gener.



EXPEDIENT	2020/18
DATA INICI	14/12/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Manel Pou, delegat Frares
AMBIT ACTUACIÓ	Serv. Socials/Frares/Ca la Maria
TIPUS ACTUACIÓ	Presencial i amb delegat dels Frares Caputxins.
TANCAT/OBERT	Obert
<b>EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà</b>	
<p>Dona migrada amb una criatura petita que acaba d'arribar des del Sud d'Espanya. No té lloc on allotjar-se i algunes famílies marroquines l'acullen de forma puntual. Atès les dates properes al Nadal, tant els Serveis Socials de l'Ajuntament com altres recursos socials estan tancats. La dona es veu obligada a passar uns dies a una casa ocupada amb perill per a ella i la criatura.</p> <p>Finalment, un grup de persones voluntàries del municipi, liderades pel Sr. M. Pou li proporcionen habitatge a una pensió i bolquers per la criatura. S'encarrega dels àpats una dona marroquina. Finalment la Sra. i la criatura acaben a l'emplaçament anomenat Ca la Maria, dels Frares Caputxins.</p>	
<b>CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA</b>	
<p>La Defensora no acaba d'entendre com es pot deixar sense cobertura social una persona tan vulnerable amb un nen petit.</p> <p>Van passant els dies i encara no hi ha un Pla de Treball clar i un seguiment per part dels Serveis Socials vers aquesta persona.</p>	





**EXPEDIENT**

**2020/19**

DATA INICI	23/12/20
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIO	Iniciativa Pròpia
AMBIT ACTUACIO	J.M. Pruna / A.Moreno /O. Curto
TIPUS ACTUACIO	telemàtica
TANCAT/OBERT	Tancat

**EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà**

Perill branca olivera que penja al seu pati i és d'un veí. Les recomanacions són que durant les festes de Nadal es facin el màxim de trobades familiars i socials a l'exterior dels habitatges com a mesura preventiva del contagi del COVID19. Aquesta persona té una branca que li entra a la sortida del pati i té por que amb una ventada es trenqui i prenguin mal. Es comunica a Governació, a Medi Ambient amb copia a l'alcalde. Els bombers també es personen.

**CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA**

Els bombers i la policia local a través de les regidories s'han personat i han pres les mesures que creien convenient. La usuària no s'ha tornat a queixar i donem per tancat el tema.



EXPEDIENT	2020/20
DATA INICI	Desembre 2020
ACCEPTAT/REBUTJAT	Acceptat
VIA DE PRESENTACIÓ	Trucada telefònica i demanda de suport Iniciativa pròpia
AMBIT ACTUACIÓ	Consum
TIPUS ACTUACIÓ	Consulta i atenció directa.
TANCAT/OBERT	Tancat

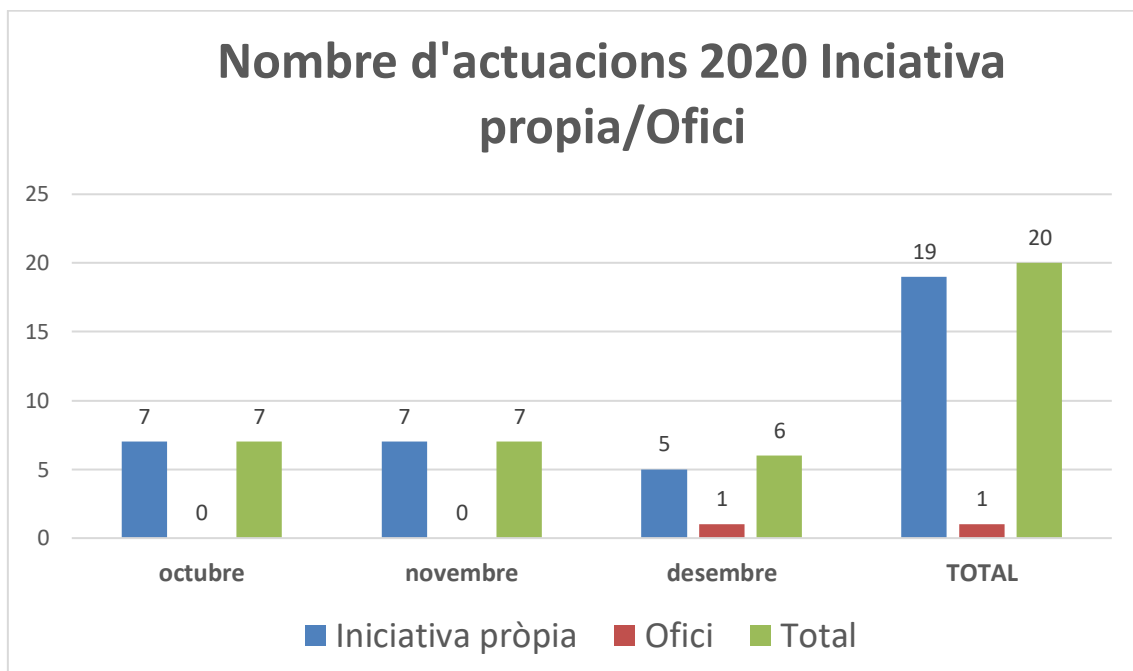
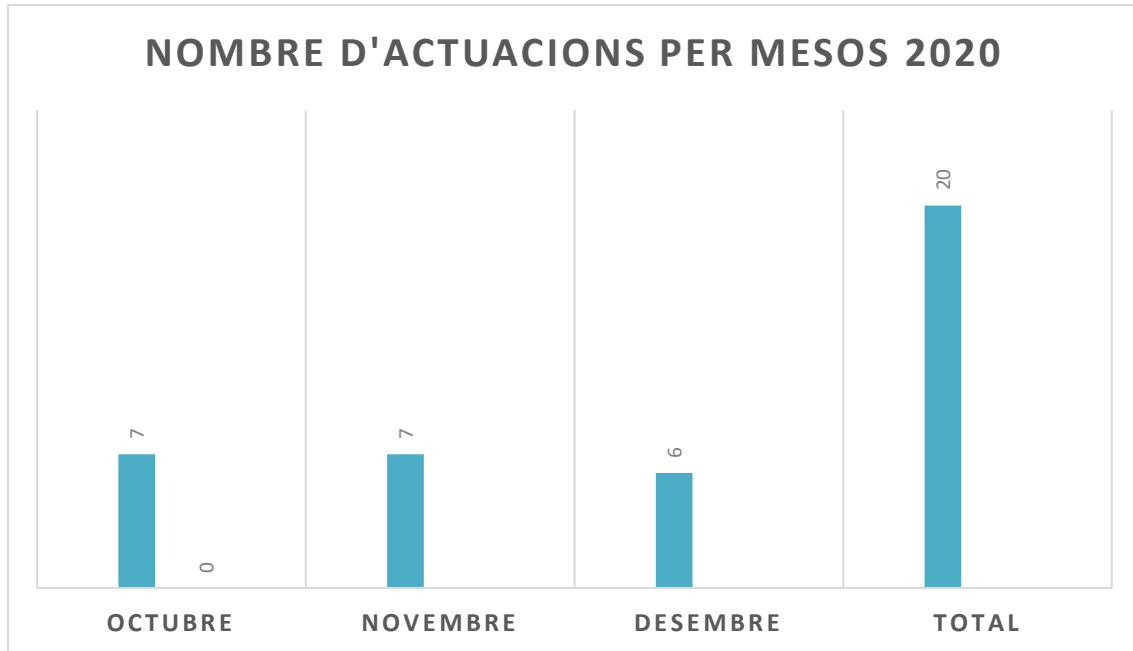
#### EXPLICACIO DELS FETS/manifestació del ciutadà

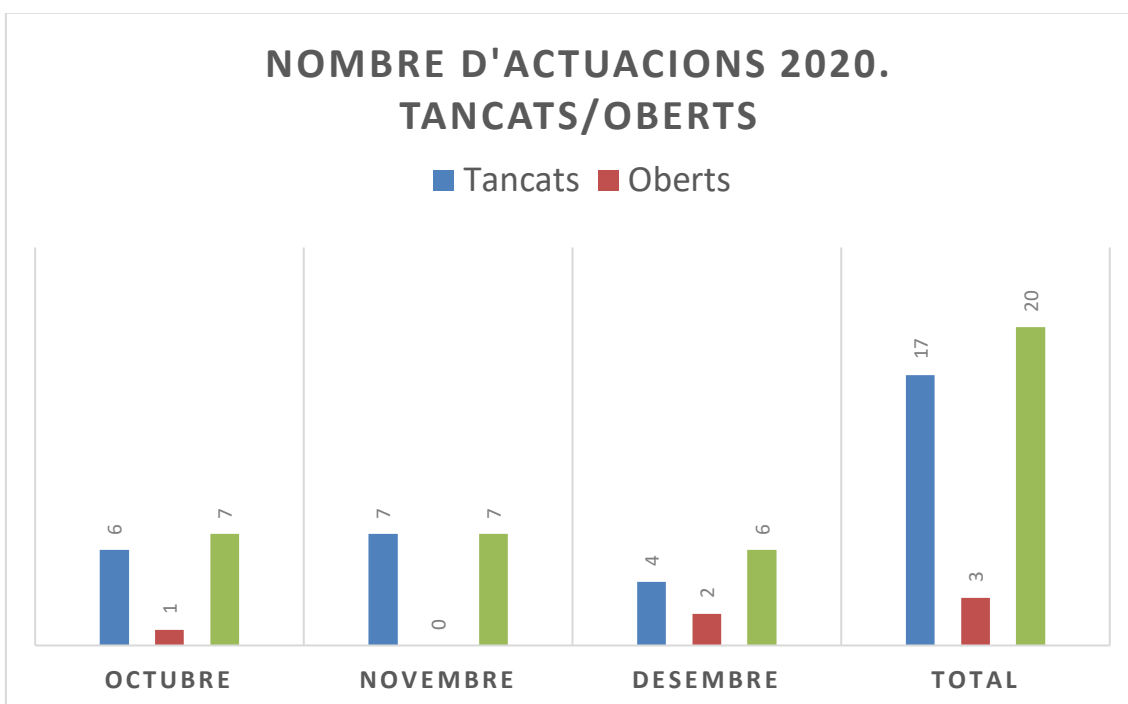
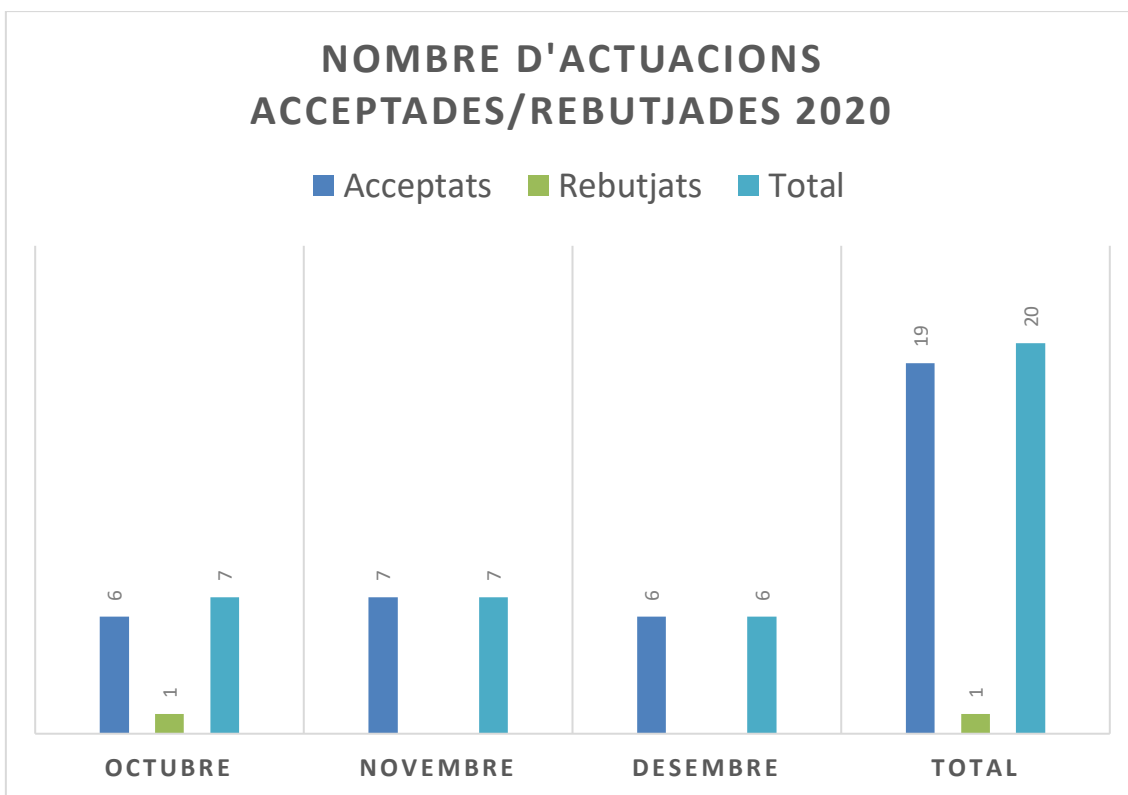
La usuària és una persona molt gran que em demana empara perquè creu que li han desaparegut uns diners del seu compte bancari. El problema rau de l'any 2018. Constatats els fets i analitzada la situació li comento la possibilitat de que aquests diners hagin estat sostrets per un hacker o pel sistema Phising. Ens posem en contacte amb la família propera i els hi oferim la possibilitat d'adreçar-se a l'advocat de Consum.

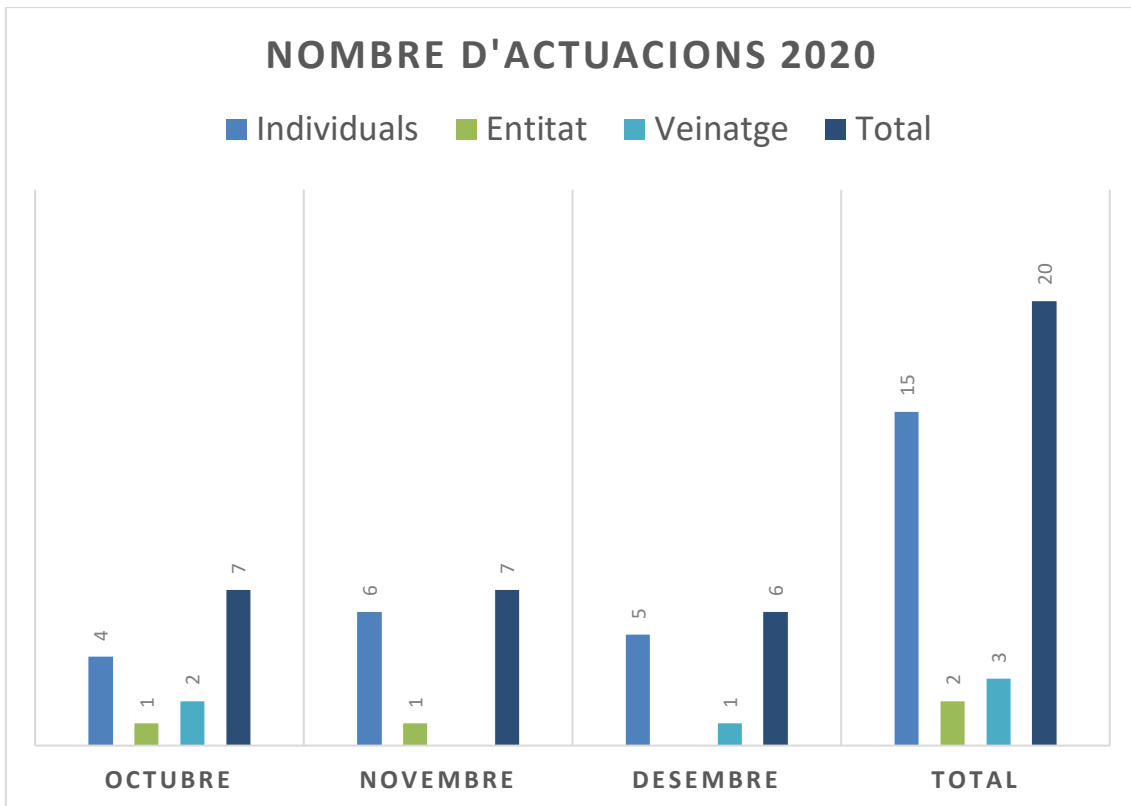
#### CONSIDERACIONS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

Feta aquesta intervenció, ja correspon a la família prendre les mesures que creguin convenients.

GRAFICS DE LES ACTUACIONS







#### 4.RECOMANACIONS DE LA DEFENSORA.

Aquest apartat es fruit de la curta però intensa experiència, pretén compartir amb tots vostès el que he vist i els suggeriments i preocupacions que m'ha fet arribar la ciutadania. Incloure'ls a la memòria ha estat amb la finalitat de **repensar quins són els punts febles** que fan que persones no puguin exercir els seus drets fonamentals amb llibertat. També perquè cal reflexionar sobre els drets i deures de les persones.

- **Habitatge** : fer un seguiment de l'habitatge social com un bé necessari i assequible per evitar l'ocupació descontrolada.

Buscar fórmules per fomentar convenis entre propietaris, grans tenidors i l'administració perquè es posin a lloguer assequible pisos de particulars deshabitats i que aquests passin a formar part de la borsa d'habitatge durant un temps estipulat. Hi ha programes endegats en altres municipis i a la mateixa Generalitat.

- Afegir més **Programes de Transició al Treball (PTT)** : auxiliar de construcció, auxiliar de muntatge i instal·lacions elèctriques, aigua i gas, auxiliar de pintors que podrien ajudar a actualitzar els pisos buits i també oferirien possibilitats de formar a joves de la nostra vila que en aquests moments ja estan fent amb èxit fusteria i nàutica.

- **La feina** : ell treball ajuda a la integració i dignifica a la persona,. La defensora es veu en l'obligació a demanar a la ciutadania que no hi hagi contractes de treball fora de la llei i que es contractin les hores reals que fan als treballadors. Si algun fet s'ha evidenciat en aquesta pandèmia, és que **el treball mal remunerat o en negre**, ha deixat a homes i dones sense recursos i a expenses de Serveis Socials, de l'ocupació i de la caritat. Cal que tothom en prengui consciència, contractants i treballadors. Per petita que sigui una feina, s'ha de legalitzar. Cal recordar que tots tenim drets i deures per millorar la societat.

- **Necessitats bàsiques** d'higiene. Aquesta pandèmia també ens ha ensenyat que paradoxalment en el moment que calien extremar-se les mesures d'higiene i neteja, no hi havia vàters públics, ni dutxes per a persones sense llar. Tampoc per a ciutadans que circulaven pel carrer. La pregunta que fa la defensora és perquè persones rellevants contaven amb els vàters de la restauració. Això és lògic? I si una persona no vol consumir? Quan la restauració va romandre tancada, ens vàrem adonar de les deficiències. Quan un centre públic ha tancat per normativa Covid i Procicat no s'estava preparat per mantenir serveis bàsics per una part, per manca d'infraestructures públiques i per l'altre, perquè no hi havia personal reglat per fer-ne la neteja.

Les persones sense sostre s'han quedat sense poder mantenir un mínim d'higiene.



S'hauran de buscar espais que puguin fer aquesta funció. Potser la planta baixa del Rial de Sa Clavella número 138 el que de manera col·loquial en diem els pisos dels mestres podrien ser un espai d'emergència amb dutxes i vàters?

A la via pública també caldria posar aquestes serveis portàtils i també rentamans repartits en tres o quatre indrets del municipi de manera permanent i no només en festes. Com ja els hi vaig fer saber i ha empreses que fan el seguiment i la higiene d'aquestes instal·lacions.

- **Ordenances municipals.** Cal actualitzar-les. La defensora s'ha trobat en alguns casos on no hi havia indicacions clares ni actualitzades.

- **Teletreball.** Afectació dels serveis bàsics d'atenció a les persones. El teletreball, per prevenció dels contagis, ha fet que s'hagin vist molt afectats centres on hi ha dependències municipals, oficines, serveis socials, servei local d'ocupació. Tampoc funcionava l'ordinador que està a l'entrada i que dona informació.

- **Persones grans.** Un grup d'edat que s'ha vist greument afectat per la pandèmia. Es l'hora de tenir cura d'aquest bé preuat que és la gent gran cada vegada més activa, formada i amb expectatives. **Mobilitat:** instal·lar rampes i bancs individuals no solament en l'eix de la riera sinó en carrers adjacents on es fa necessari parar-se a reposar, d'aquesta manera es mantindria l'autonomia. **Circulació de vehicles:** els carrers sense vorera son a vegades molt estrets i els vehicles grans, constitueixen un perill per la circulació dels vianants. S'hauran d'incorporar a les ordenances espais per a tenir-ho en compte.

- S'ha de buscar una solució a la **part baixa de la riera**. L'ascensor que no dona servei i que seria necessari per persones amb dificultat respiratòria o de mobilitat per qui pujar una rampa resulta dificultós. O es treu o se'n posa un altre més controlat. El que queda clar és que fa lleig a l'entrada al municipi.

**L'aigua estancada** que queda al pas soterrani quan plou i crea molts problemes de circulació.

- **Obres:** Cal fer-ne un **seguiment quantitatiu, però també qualitatiu** per valorar com es deixa el paviment urbà. La defensora ja n'ha parlat amb la Sra. Alcaldessa però hi ha espais molt malmesos.

- **Aparcament** cementiri municipal. S'ha de fer una bossa d'aparcament al cementiri municipal. No hi ha moviment d'aparcament dels cotxes i a vegades quan es va a actes i cerimònies relacionades amb el mateix cementiri no es pot aparcar o és molt difícil.

## 5. ACTIVITATS GENERALS DE LA DEFENSORA

A banda de les actuacions ordinàries, la defensora ha realitzat tot un seguit **d'activitats generals**:

- Visites a diferents entitats de suport a les persones: Càritas, Frares Caputxins, Policia Local, Mossos d'Esquadra i Serveis Socials.
- Recepció de l'entitat AVAM.
- Participació activament amb el Fòrum de síndics i Síndiques de Catalunya en reunions i votacions telemàtiques.
- Assistència al Fòrum virtual Dia dels Drets Humans: Atenció a les persones sense llar.
- Assistència al curs virtual Violència de gènere amb persones amb discapacitat.
- Seminari sobre el tràfic de blanques. Fòrum de síndics i síndiques de Catalunya

**La Defensora també va ajudar a difondre la seva funció i la importància dels Drets de la ciutadania durant l'any 2020 amb aquestes activitats:**

- Diverses intervencions a l'emissora municipal Ràdio Arenys: Esplai de la Gent Gran. Tot a l'hora. Participació en el programa El Dominical.
- Entrevista a la revista L'Agenda.
- Entrevista amb Espai Coneix
- Lectura del Manifest sobre la violència de gènere el 25 de novembre.
- Visites als serveis de suport

Per la seva importància voldria assenyalar el Conveni amb el síndic de Greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó que es va produir ja entrat l'any 2021.



## 6. AGRAÏMENTS I RECORD

La defensora vol posar en especial valor la persona del Sr. Manel Pou i Escolan qui va precedir-la en el càrrec i en qui sempre ha trobat suport, disposició per posar els seus coneixements i la seva experiència a l'abast, ajudant a analitzar les situacions quan se li ha requerit. La defensora considera que ha estat de gran vàlua comptar amb ell a l'hora de conèixer la feina i les persones amb qui tenir suport i contacte.

La defensora aprecia molt la feina feta per la Sra. Núria Rossell qui va ajudar-la a posar en marxa el despatx i va proporcionar-li des de primer bolígraf fins al primer document i arxiu. Va atendre amb diligència als usuaris i es va encarregar de l'agenda de la defensora fins que va deixar-ho per passar a una altra activitat que va esdevenir incompatible. La defensora dóna les gràcies a la feina feta en moments difícils de contagi pel Sr. Carles Pérez Ruiz coordinador d'emergències, protecció civil i riscos laborals que només trucar-li amb rapidesa va instal·lar mampares de protecció amb les que poder fer visites presencials segures i va facilitar tot el material necessari per atendre les persones amb la màxima cura. Agrair Sr. L'Andreu Bertran Fita qui va col·laborar amb la defensora en tots els problemes succeïts en els cobraments indeguts dels rebuts de l'aigua

Agrair també al Dr. en arquitectura Antoni Paricio Casademunt qui amb les seves expertes aportacions plenes de sentit comú, ha donat i dóna suport a la defensora. Gràcies per formar part de l'equip.

Agrair també a la Sra. Carme Montserrat Vihé Galtés que recentment s'ha incorporat a l'equip i que s'ha implicat amb compromís, amabilitat i bon fer. És molt necessari i benvingut el seu suport.

Un sentit agraïment al Sr. l'Enric Agustí i Fabrè per ajudar amb tot i per tot a fer la tasca més fàcil i a posar el seu saber i la seva comprensió en cada pas de la defensora.

Finalment agrair l'esforç de la Sra. Christelle Enguix Morant que en poques hores va ajudar a transcriure el material de les fitxes. Un matí intens i ple de matisos.



Cada un d'ells ha aportat treball i esforç durant aquest curt temps en el qual transcriure tres mesos i que fos entenedor, guardant la intimitat i la protecció de dades dels usuaris ha estat laboriós.

La pandèmia, l'aturada de l'activitat durant uns dies per un contagi i sense poder anar al despatx, va ser complicat. Als pocs dies, la intrmissió d'un virus a la xarxa de l'ajuntament va deixar sense servei els ordinadors.

\* \* \*

I Finalment, la defensora vol expressar un record pel Sr. regidor Xavier Martínez Munné a qui va conèixer telemàticament en el Ple on va sé nomenada. La seva imatge d'aquell dia encara està en el seu pensament. Una abraçada a la seva vídua.

## 7. CONSIDERACIONS FINALS

La defensora no percep cap retribució per l'exercici del seu càrrec segons s'indica a l'article 13 del Reglament.

La dotació econòmica necessària per al funcionament d'aquest òrgan municipal, despeses de material i de representació, constituirà una partida específica dintre dels pressupostos municipals de l'Ajuntament d'Arenys de Mar.

La defensora de la ciutadania d'Arenys de Mar, va començar formalment la seva tasca el mes d'Octubre del 2021 i aquesta memòria dóna informació de tot el que va succeir fins a final d'any.



Arenys de Mar a 21 de juny del 2021