



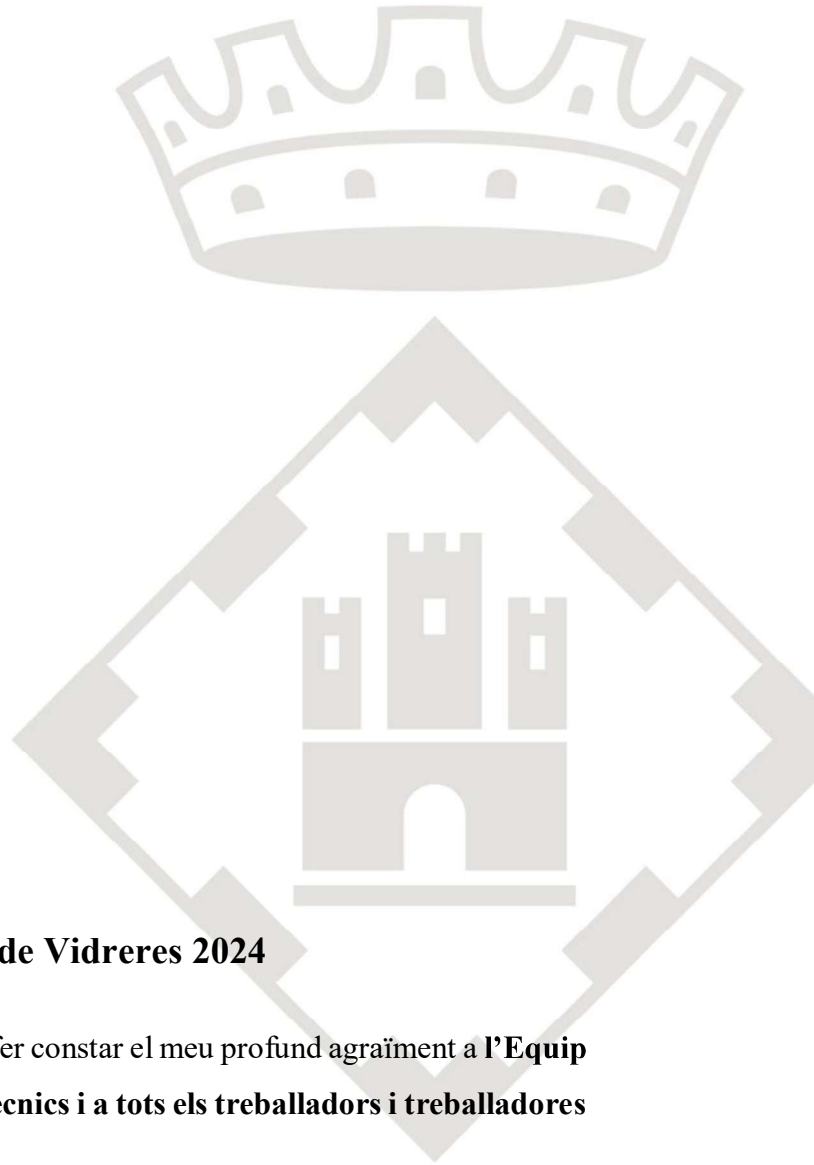
Ajuntament
de Vidreres



Defensor
del Ciutadà

MEMORIA 2024

Defensor del Ciutadà de Vidreres



Memòria del defensor del ciutadà de Vidreres 2024

Des de la Defensoria de la Ciutadania vull fer constar el meu profund agraïment a l'**Equip de Govern, als regidors i regidores, als tècnics i a tots els treballadors i treballadores municipals.**

La tasca que desenvolupem al servei de la ciutadania només és possible gràcies a la vostra **disponibilitat, col·laboració i voluntat de servei públic.** El suport que he rebut al llarg de l'any ha estat essencial per poder donar resposta a les consultes, incidències i necessitats plantejades pels veïns i veïnes del municipi.



A totes les persones que, des de les seves respectives responsabilitats, heu contribuït a facilitar la meva feina, **gràcies per la vostra professionalitat, dedicació i compromís**. El vostre treball és imprescindible per garantir una administració pròxima, eficient i orientada al bé comú.

1. Naturalesa i objectius del càrrec

La figura del Defensor del Ciutadà (també conegut com a Síndic Municipal de Greuges) a Vidreres forma part del projecte “*L’Ajuntament t’escolta*”, amb l’objectiu d’**apropar l’administració als veïns i veïnes, oferint-los més recursos i participació de l’Ajuntament de Vidreres**. Aquesta figura vetlla per defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania, amb **independència i objectivitat**.

2. Funcions principals

El Defensor té diverses funcions clau:

- **Rebre, registrar i tramitar queixes** formulades per persones físiques o jurídiques que demostrin un interès legítim pel cas
- Intervenir en casos com:
 - **Tracte indegut o falta de respecte als ciutadans.**
 - **Retards indeguts en actuacions administratives.**
 - **Incompliment de resolucions adoptades per l’Ajuntament.**
 - **Negativa a facilitar informació pública que hagi estat sol·licitada.**
- **Investigar les queixes i buscar solucions justes**, oferint també **orientació a la ciutadania** sobre el seguiment dels casos.
- **Fer de mediador** entre les parts implicades, si aquestes ho accepten, i proposar fórmules de **conciliació o acord**, sense usurpar les competències del Jutge de Pau.
- Vetllar perquè l’administració doni **respostes expresses i en temps** a les peticions i recursos, i evitar situacions d’**inactivitat administrativa**.
- **Rebre la col·laboració preferent i urgent** dels òrgans municipals i entitats dependents per dur a terme les seves tasques.



3. Informes i transparència

- El Defensor presenta anualment un **informe d'activitats**, detallant les actuacions i observacions a l'Ajuntament.
- A més, segons la memòria de 2023, es van registrar **127 actuacions** distribuïdes en:
 - **Informació i acompanyament:** 45
 - **Actuacions al Fòrum SD:** 23
 - **Consultes obertes:** 55 dividides en: resoltes, derivades, desestimades, etc.)
 - **Recomanacions formulades:** 4
- Aquest informe de 2024 destaca àrees problemàtiques com:
 - Incivisme per no recollida d'excrements d'animals.
 - Talls d'aigua i desperfectes durant reparacions.
 - Problemàtica de veïnatge.
- També incorpora recomanacions com:
 - Instal·lar un mirall al carrer Barcelona.
 - Col·laborar amb l'ACA per resoldre problemes a l'arqueta principal de Puigventós.
 - Fer accessible el pont de la font del Pla per a persones grans.

4. Presentació de queixes i horaris d'atenció

- **Presentació per escrit**, amb dades del denunciat (nom, adreça, telèfon si es pot), descripció dels fets i documents que ajudin a aclarir el cas. Cal haver presentat la queixa abans a l'Ajuntament al servei adequat.
- **On i com es pot presentar:**
 - Presencialment o per correu postal: Oficina del Defensor del Ciutadà a Can Turronet, C. Orient 18
 - Per correu electrònic (requereix ratificació posterior amb signatura original): *defensordelciutada@vidreres.cat*
 - Per telèfon: 633 80 90



- També hi ha una **visita mensual**: cada primer dimarts del mes, de 10 a 12 h al local social d'Aiguaviva Parc, per atendre peticions dels veïns de Vidreres i zones properes.
- **Horari d'atenció regular a la seu:**
 - Dilluns, dimecres i divendres de 9:30 a 13:30 h

Resum pràctic:

Aspecte	Detall
Objectiu	Defensa dels drets ciutadans i mediació entre administració i públic
Reclams	Tracte indegut, retards, incompliment, negació d'informació
Funcions	Recepció, investigació, mediació, recomanacions, informe anual
Com presentar	Escrit + documents, via presencial, correu, mail (ratificat) o visita guardonial
Horaris presencialitat	Dilluns, dimecres, divendres matí; primer dimarts a Aiguaviva Parc

Drets bàsics dels ciutadans davant els ajuntaments

1. Dret a la informació

- Rebre informació **clara, veraç i completa** sobre l'activitat municipal.
- Accedir a **documents, arxius i registres públics**, excepte en casos limitats per llei (protecció de dades, seguretat...).
- Consultar els **pressupostos, ordenances, reglaments i acords** del Ple i de la Junta de Govern.

2. Dret de participació



- Participar en la **gestió dels assumptes municipals**, directament o a través d'associacions, entitats i consells de participació.
- Presentar **iniciatives ciutadanes i propostes d'acord** amb el Ple si es compleixen els requisits legals.
- Participar en **consultes i processos participatius** locals.

3. Dret de petició i queixa

- Presentar **instàncies, sol·licituds i queixes** a l'Ajuntament i rebre resposta en termini.
- Recórrer decisions municipals davant òrgans superiors (administratius o judicials).
- Adreçar-se al **Defensor del Ciutadà / Síndic Municipal de Greuges**, si existeix al municipi (com a Vidreres), quan es consideri vulnerat algun dret.

4. Dret a un servei públic de qualitat

- Ser tractat amb **respecte i imparcialitat** per part del personal municipal.
- Que les actuacions administratives siguin **ràpides, eficients i transparents**.
- Rebre serveis municipals bàsics (neteja, seguretat, enllumenat, urbanisme, etc.) amb **igualtat i equitat**.

5. Dret a la igualtat i no discriminació

- Tots els ciutadans tenen dret a rebre **el mateix tracte i accés als serveis municipals**, sense discriminació per raó de gènere, edat, origen, llengua, ideologia, religió o situació econòmica.

6. Dret econòmic i fiscal

- Conèixer i ser informat sobre **taxes, impostos i preus públics municipals**.
- Sol·licitar **bonificacions, exempcions o fraccionaments de pagament** quan la llei ho permeti.



- Controlar l'ús dels recursos públics mitjançant la **publicitat activa de comptes municipals**.

7. Dret a la protecció i seguretat

- Dret a viure en un **entorn segur i saludable**, amb serveis de protecció civil, policia local i prevenció de riscos.
- Rebre actuacions municipals en casos d'**emergència o risc per a la salut pública**.

☒ En resum: els ciutadans tenen dret a **informació, participació, petició, serveis de qualitat, igualtat, control fiscal i seguretat** davant el seu ajuntament.

Deures dels ciutadans davant l'Ajuntament

1. Compliment de les normes

- Respectar i complir les **ordenances, reglaments i bans municipals**.
- Obeir les normes de **convivència, civisme i seguretat** aprovades pel consistori.

2. Contribució econòmica

- **Pagar impostos, taxes i preus públics municipals** (IBI, IAE, vehicles, escombraries, etc.).
- Contribuir al **sosteniment dels serveis municipals** de manera justa i proporcional.

3. Respecte a l'espai públic i medi ambient

- Fer un **ús responsable** de places, carrers, equipaments i béns municipals.
- Mantenir la **neteja i ordre** (no embrutar, recollir excrements dels animals, fer un ús correcte dels contenidors...).
- Respectar els **espais verds, patrimoni cultural i medi natural**.

4. Col·laboració amb l'administració



- Facilitar a l'Ajuntament la informació necessària per a tràmits i gestions.
- Col·laborar amb els **serveis municipals** (policia local, protecció civil, brigades, serveis socials...).
- Comunicar situacions que puguin afectar la **seguretat, salut o convivència**.

5. Convivència ciutadana

- Respectar els **drets i llibertats dels altres veïns**.
- Evitar conductes que generin **sorolls, molèsties o actes incívics**.
- Afavorir la **cohesió social i la convivència pacífica** al municipi.

6. Responsabilitat en la participació

- Exercir el dret de **participació política i ciutadana** de manera respectuosa i constructiva.
- Respectar els **acords i resultats** dels processos participatius o consultes locals.

7. Ús responsable dels serveis públics

- Fer un ús **adequat i no abusiu** dels serveis municipals (aigua, transport, serveis socials, etc.).
- Evitar el malbaratament i actuar amb criteris de **sostenibilitat i responsabilitat col·lectiva**.

✓ En resum: els ciutadans tenen el **deure de contribuir econòmicament, respectar normes i convivència, col·laborar amb l'administració i fer un ús responsable dels serveis i l'espai públic**.

Drets i Deures dels Ciutadans

Drets	Deures
Informació → Accedir a documents, registres i acords municipals.	Compliment de normes → Respectar ordenances, reglaments i bans municipals.



Drets	Deures
Participació → Intervenir en consultes, iniciatives ciutadanes i òrgans de participació.	Contribució econòmica → Pagar impostos, taxes i preus públics.
Petició i queixa → Presentar instàncies i rebre resposta en termini.	Respecte a l'espai públic → Ús correcte de carrers, places, parcs i equipaments.
Servei públic de qualitat → Rebre serveis eficients, transparents i accessibles.	Col·laboració amb l'administració → Facilitar informació i cooperar amb els serveis municipals.
Igualtat i no discriminació → Tractar igualitari sense cap mena de discriminació.	Convivència ciutadana → Respectar drets dels veïns, evitar sorolls i conductes incíviques.
Transparència fiscal → Conèixer com es gestionen els recursos públics.	Participació responsable → Exercir la participació amb respecte i acceptar els resultats.
Protecció i seguretat → Gaudir d'un entorn segur i saludable.	Ús responsable dels serveis → No abusar dels serveis municipals i actuar amb sostenibilitat.



DRETS I DEURES DELS CIUTADANS

Drets



Informació

→ Accedir a documents, registres i acords municipals



Participació

→ intervenir en consultes, iniciatives clutadanes i òrgans de participació



Petició i queixa

→ Presentar instàncies i rebre resposta en termini



Servei públic de qualitat

→ Rebre serveis eficients, transparents i accessibles



Igualtat i no discriminació

→ Tracte igualitari sense cap mena de discriminació



Transparència fiscal

→ Conèixer com es gestionen els recursos públics



Protecció i seguretat

→ Gaudir d'un entorn segur

Deures



Compliment de normes

→ Respectar ordenances, reglaments i bans municipals



Contribució econòmica

→ Pagar impostos, taxes i preus públics



Respecte a l'espai públic

→ Us correcte de carrers, places, parcs i equipaments



Col·laboració amb l'administració

→ Facilitar informació i cooperar amb els serveis municipals



Convivència ciutadana

→ Respectar drets dels veïns, evitar sorolls i conductes incíviques

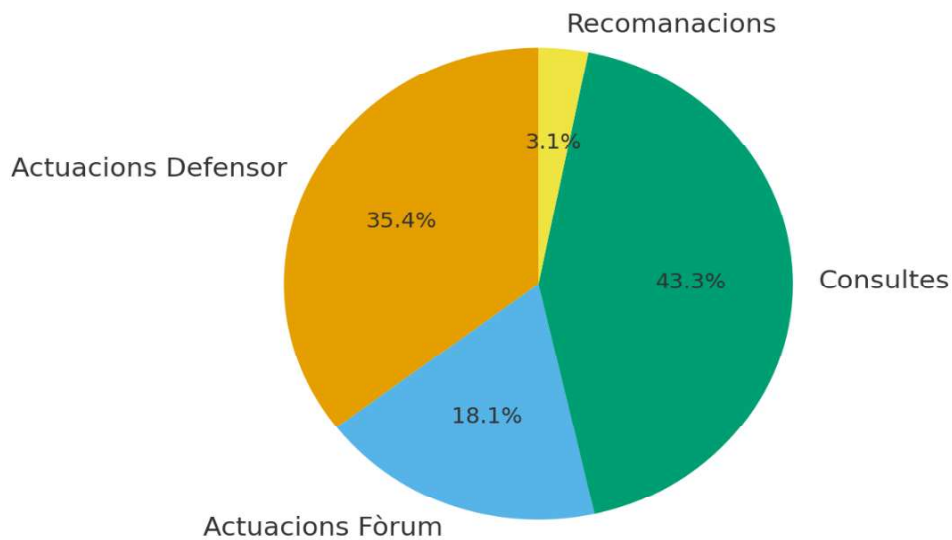


Participació responsable

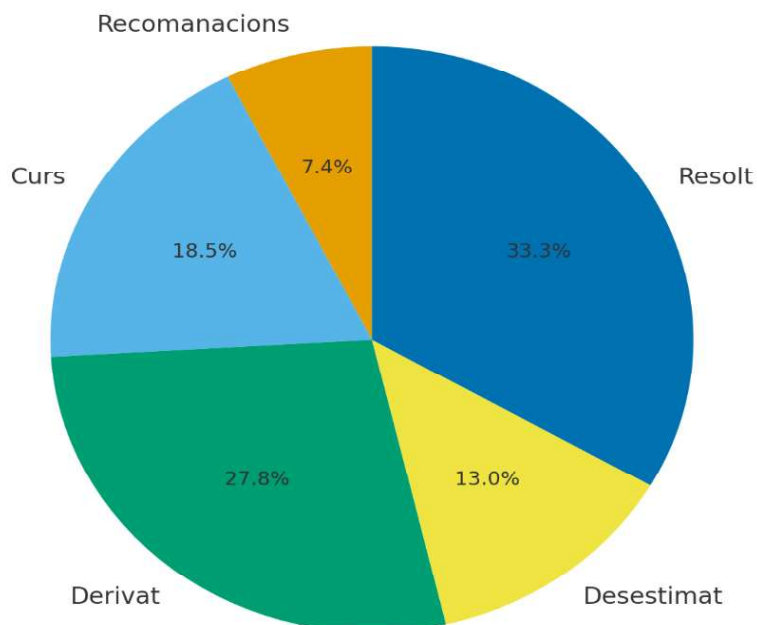
→ Exercir la participació amb respecte i acceptar els resultats

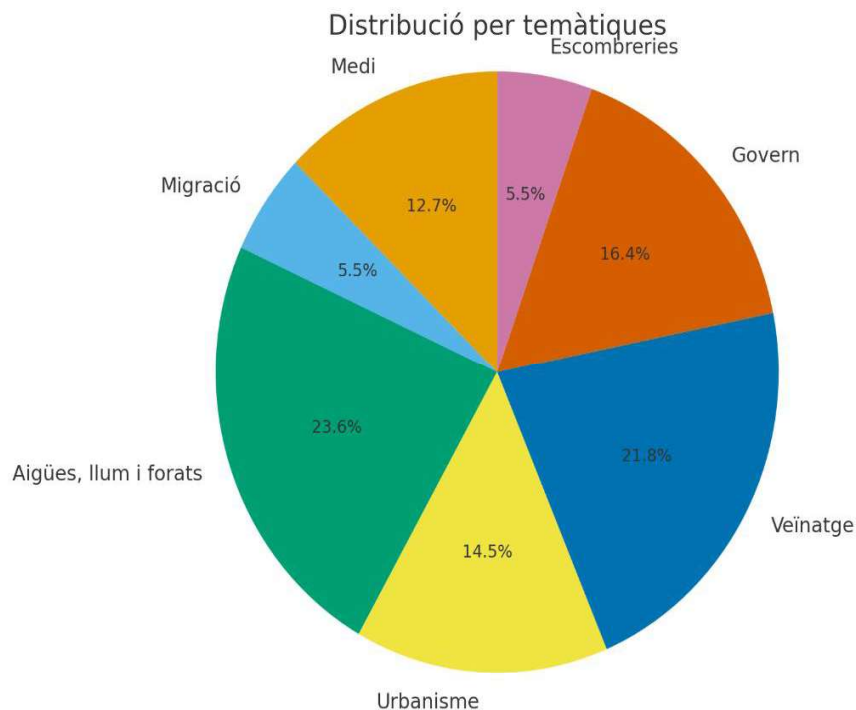


Actuacions Defensor del Ciutadà - Any 2024



Estat actuacions 2024





Resum principals problemes detectats durant aquest exercici :

Segueix la problemàtica als barris amb les anomalies amb l'aigua, escombraries , neteja de parcel·les i veïnatge , així com el incivisme tant com per part de ciutadans ,be com a subjectes o be com a responsables del incivisme amb els animals de companyia sobre tot al centre i parcs del nostre poble.

Segueix el treball amb les recomanacions presentades aquest exercici Font del Pla

Pont del Rec (mobilitat , accessibilitat)

Establiment hostaler (olors , viabilitat comercial)

Puigventos

Arqueta principal sortida barri (en perill que es trenqui degut als aiguats)



Per concloure aquest informe anual presentat al Ple municipal, vull reafirmar el meu compromís amb la defensa dels drets, les necessitats i les inquietuds de la ciutadania. Continuaré treballant amb rigor, independència i voluntat de servei per contribuir a una administració més propera, accessible i eficaç.

Agraeixo l'atenció del Ple i la col·laboració rebuda al llarg de l'any per part de totes les àrees municipals. Entre tots fem possible avançar cap a un municipi més just, transparent i orientat al benestar de les persones.

Moltes gràcies.

Salvador Torres i Blanco

Defensor del ciutadà de Vidreres, responsable del Fòrum de síndics de Catalunya per al desenvolupament territorial i relacions institucionals a Girona