

## **INFORME 2004 DEFENSOR DE LA CIUTADANIA D'AMPOSTA**

Tal com mana l'article 29, del capítol 4, del Reglament del Defensor de la Ciutadania aprovat per aquest Ple, dono compte de les meves actuacions a tot el consistori mitjançant aquest informe, durant el petit període en què vaig exercir les meves funcions l'any 2004.

Des d'aquestes ratlles vull manifestar el meu agraïment a tots els components del Ple per haver confiat en la meva persona per a desenvolupar aquesta tasca al front de la Institució; així mateix, vull manifestar també l'agraïment que sento, a totes les ciutadanes i ciutadans que han vingut a l'Oficina buscant els serveis que ofereix-ho, confiant en les meves gestions, tot i que de vegades ha estat impossible solucionar el seu problema.

Després del meu nomenament com a Defensor de la Ciutadania, vaig plantejar-me com a tasques preferents les següents:

-Davant de tot, buscar un lloc idoni per situar-me, ja que el que tenia a la meva disposició, no reunia les condicions mínimes que ha de tenir una oficina, que requereix un espai per poder garantir que els assumptes tractats siguin totalment confidencials i també que disposés de l'espai suficient per poder treballar correctament . Avui es pot dir que amb la instal·lació de l'Oficina de Defensa de la Ciutadania al carrer Sant Antoni núm.13, aquest problema està solucionat .

-Després, pretenia poder tenir a la meva disposició, durant un parell d'hores diàries, un noi o noia que pogués atendre assumptes administratius i d'atenció a la ciutadania, i així poder tenir jo el temps suficient per veure queixes in situ o fer gestions als diferents departaments de l'administració municipal, sense necessitat de tancar l'oficina. Avui, aquest tema és encara una pretensió.

-I en tercer lloc, modernitzar l'Oficina de Defensa de la Ciutadania, creant una pàgina web d'informació de tots els aspectes que afecten al Defensor i la relació amb la ciutadania, així com crear una adreça electrònica a través d'internet ([defensor.amposta@altanet.org](mailto:defensor.amposta@altanet.org)) que faciliti un altra via per arribar al Defensor a un sector de gent que té facilitat per utilitzar les noves tecnologies. Aquest tema també està solucionat i la seva posada en funcionament, avui, és una realitat.

Al mateix temps que treballava els tres eixos anteriors, he atès durant els 58 dies que l'oficina ha estat oberta a la ciutadania, un total de 35 queixes, de les quals 11 eren litigis entre particulars i 24 corresponien a l'Ajuntament.

Els litigis entre particulars, de fet, no corresponent al Defensor, però la meva tasca en aquests tipus d'assumptes és la de mitjancer entre les parts, intentant una solució de bona voluntat. Seguint esta forma de treball, quatre de les onze queixes estan solucionades; altres quatre han estat dirigides a l'Oficina del Consumidor, que era l'organisme a qui li pertocava treballar-ho, i tres no han pogut arreglar-se de cap manera, donat que les posicions entre les parts eren irreconciliables.

Entre les que corresponen a l'Ajuntament, i per tenir més comprensió de les queixes presentades, les dividiré per departaments:

- **Hisenda:** Solament he tingut una queixa i no tenia raó el ciutadà . L'únic comentari que puc fer és que o bé el departament funciona molt bé o no he agafat el període de cobrament.

- **Agricultura:** També hi ha una sola queixa, però en aquest cas el ciutadà tenia raó. L'Ajuntament ha resolt favorablement al ciutadà.

- **Ensenyament:** Solament ha estat presentada una demanda d'informació.

- **Sanitat:** Les dues presentades, han estat solucionades positivament.

- **Serveis:** També han estat dues les queixes presentades: una esta solucionada, mentre l'altra resta pendent encara.

- **Governació:** Aquí hi ha set queixes, de les que una no tenia raó, dues demanaven informació i les altres quatre estan solucionades.

**-Obres:** Deu han estat les queixes presentades que afecten a aquest negociat, de les que una no tenia raó de ser, dues demanaven informació, quatre han estat solucionades, encara que una de les queixes ha estat solucionada de forma notòriament irregular i tres resten pendents de solució.

Resumint, del total de queixes presentades que afecten a l'Ajuntament, en tres no tenen raó els ciutadans, que és una xifra molt petita que indica que la ciutadania no es queixa en general sense tenir raó; quatre resten pendents de solució i disset han estat solucionades.

Voldria aquí fer esment a les queixes que no han estat solucionades i que són les següents:

- Una petició de contenidor de paper per a reciclar que encara no ha estat atesa. Per un costat, el Consistori porta una política d'informació cívica envers els ciutadans per instaurar hàbits que fomenten la cultura de reciclar la brossa, però per l'altre, no es dona una resposta suficient a la demanda, que inevitablement i com a resultat d'aquesta política, ha de venir de la mateixa ciutadania.

- Un altra queixa és sobre les barreres arquitectòniques existents al pavelló esportiu de la nostra ciutat que fan pràcticament inaccessible les graderies a les persones amb dificultats de moviments, d'edat avançada o a les mateixes mares que tenen un nadó petit que encara va amb cotxet . En aquest moment, crec que estan fent-se els plànols pels tècnics del servei d'obres i solament resta demanar la màxima diligència.

- Ocupació de via pública amb motiu de fer obres. Amb motiu d'aquest tipus de queixa, no faré cap esment aquí, ja que donada la complexitat del tema, el tractaré després més extensament.

- Sobre les baranes del passeig Buenos Aires. La queixa fa referència a la inseguretat que per als nens petits tenen dites baranes. Com es pot comprovar, separen el carrer del lloc pel que passa el canal, a l'alçada de la central d'aigües i fins a la carretera de la Carrova. En aquest tram, hi ha punts d'una alçada considerable, on una caiguda pot ser tràgica. Sóc conscient del cost que representa arranjant unes baranes que han estat posades fa poc temps, però crec, que estan pensades més per la seguretat dels turismes que per a la dels vianants. És per això que demano que es faci un altre tipus de barana que, malgrat el cost econòmic, que pot representar, garanteixi la seguretat dels vianants, especialment dels més petits.

Creo que cal fer esment a l'informe d'una de les queixes presentades i solucionades, al meu entendre, irregularment; es tracta de l'enderroc d'una façana del carrer Governador Sol.

El permís sol·licitat per la propietat per enderrocar una casa a aquest carrer, i que l'Ajuntament li concedeix tal com se li demana, respectava la façana tal com estava. El cert és que aquesta façana, es va derruir per ordre de la direcció tècnica de l'obra sense cap consulta als serveis tècnics municipals i posteriorment, i després d'un expedient de disciplina urbanística, es demana un nou permís, incloent l'enderroc de la façana, quedant així solucionat l'expedient.

Creo que no es poden permetre aquest tipus d'actuacions dels tècnics que dirigeixen les obres, si més no, és un clar menyspreu als serveis tècnics municipals i demanaria que en el futur es sancionen degudament, ja que són els menys indicats per al·legar ignorància de les lleis urbanístiques.

Al respecte de les ocupacions de vials públics per instal·lar grues d'obra, donada la dimensió que tenen els problemes que generen a la ciutadania, he decidit tractar-lo a l'informe separat del conjunt de la resta de queixes.

He constatat que, si bé és cert, que el gran nombre d'obres de construcció que es fan a la nostra ciutat incrementa en molts punts els problemes que patim, també és cert, que les coses es poden fer millor i aquests problemes es poden reduir bastant. En aquests moments, tant les queixes individuals com col·lectives van en augment i penso que l'Ajuntament té l'obligació de donar resposta al conjunt de la ciutadania.

Actualment, l'Ajuntament no té unes ordenances específiques d'ocupació de vials públics per obres i crec que aquest és el primer pas que cal fer per reduir la problemàtica existent. No entraré aquí a parlar de les ordenances que cal fer, però si que demanaria que es fes pels serveis amb competències en el tema, un esborrany per presentar a tots els sectors implicats, per a què participen en l'elaboració de les dites ordenances i una vegada acordades, es presenten al Ple de l'Ajuntament per l'aprovació definitiva i així posar al dia l'Administració Municipal per fer front a la problemàtica creada per la present conjuntura econòmica.

## SUGGERIMENTS AL PLE DE LA CORPORACIÓ

A part de l'esmentat anteriorment, de fer unes ordenances específiques d'ocupació de vials públics per a les obres de construcció, crec que calen tenir present els següents suggeriments:

- A les instal·lacions del Castell hi ha dos accessos per als vianants, però només per un pot passar un vehicle de les mides dels que tenen els bombers, que és el del carrer Bon Succés. Però el cert és que aquest, està sempre tapat pels cotxes mal aparcats que de vegades dificulten fins i tot el pas als vianants. No cal dir que passaria en cas de incendi.

Caldria, per seguretat, poder utilitzar l'accés des del carrer de la Filha, per lo que seria necessari eixamplar el pont que passa per sobre el canal, a l'alçada de la Biblioteca, de forma que els bombers no troben cap dificultat per poder entrar al recinte.

- Un altre suggeriment és la conseqüència de la problemàtica generada a la nostra ciutat per les deposicions fecals dels gossos. Al respecte es queixen tant els que no en tenen com els que en tenen. Uns per les molèsties que els ocasionen i els altres perquè no saben on portar-los a fer les seves necessitats. Sembla que només hi ha dos "pipicans" en tota la ciutat. Per lo tant, és evident que són totalment insuficients. El suggeriment va en el sentit de fer un estudi per veure on es poden instal·lar més "pipicans" i sobretot, tenir present aquesta mena d'instal·lacions quan s'urbanitzen nous espais públics.

- Per acabar, un darrer suggeriment que no té les seves arrels en cap de les queixes rebudes, com els altres, aquest es per iniciativa pròpia i el poso a consideració del Ple.

Crec interessant la creació i dotació d'una beca per finançar a una persona o grup de persones per a la recuperació de la memòria històrica de la nostra ciutat, que en tenim i molta, i no és cap secret que en aquest apartat, tradicionalment, no som gaire sensibles, a diferència d'altres ciutats que exploten al màxim aquest aspecte. De camí a l'any de la Capitalitat cultural d'Amposta, sembla adient la creació d'una beca d'aquestes característiques.

## RELACIONS INSTITUCIONALS

Els Síndics i Defensors locals de Catalunya i alguns de la resta del estat tenim un lloc a internet per relacionar-nos entre nosaltres, que es diu FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS i serveix per intercanviar opinions respecte a diferents queixes i formes de resoldre-les. També es canalitza a través del fòrum tot un seguit de relacions institucionals tant nacionals com internacionals de gran utilitat per als Defensors. És per aquest motiu que vaig decidir donar-me d'alta al fòrum pràcticament els primers dies en què vaig ocupar el càrrec.

Per un altre costat, el 20 de desembre del 2004, el Síndic de Greuges de Catalunya, Rafel Ribó i Massó i jo mateix, com a Defensor de la Ciutadania d'Amposta, vam signar un conveni de col·laboració després de constatar la necessitat de treballar conjuntament determinats temes, amb l'objectiu de garantir un millor servei a la ciutadania. Aquest conveni es fonamenta en els següents principis:

- La **independència** de cada una de les institucions en allò que fa a la gestió de les queixes de la seva competència, atesa la inexistència de cap relació de jerarquia ni de dependència orgànica o funcional entre elles.

- La **col·laboració** entre les nostres institucions en tots els àmbits d'actuació, per tal de donar més força al Defensor de la Ciutadania i millorar alhora les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges.

- El **respecte envers la voluntat dels ciutadans**, signants d'un greuge referit a l'àmbit municipal, en relació a la seva tramitació per una o altra institució. A aquest efecte, els signants d'una queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya hauran de ser degudament informats de la possibilitat de presentar la queixa davant el Defensor de la Ciutadania d'Amposta.

- La **informació** d'aquells greuges tramitats pel Síndic de Greuges de Catalunya que afectin a la nostra ciutat, al Defensor de la Ciutadania d'Amposta, tot respectant les degudes garanties legals. Semblantment, el Síndic de Greuges de Catalunya podrà demanar al Defensor de la Ciutadania informació sobre les queixes que tramiten i les seves conclusions, en aquells casos que siguin de comú interès.

- La **tramesa ràpida de les queixes** referides a Administracions diferents de la municipal cap al Síndic de Greuges, quan la queixa s'hagi presentat a l'Oficina d'Amposta. En aquest casos el Defensor de la Ciutadania pot incorporar un informe propi per a col·laborar en la tramitació i resolució de la queixa.

- El **suport del Síndic de Greuges al Defensor de la Ciutadania** en tot allò que té a veure en la formació, assessorament jurídic, l'exercici de competències i el treball en xarxa, promovent les reunions conjuntes que siguin necessàries.

- La participació del Defensor de la Ciutadania d'Amposta en la capacitat de **iniciativa normativa** que la llei reconeix al Síndic de Greuges de Catalunya, proposant-li el seu exercici i col·laborant en el mateix.

- La promoció de les actuacions legislatives i pressupostàries necessàries per garantir la **independència i la suficiència financera del Defensor de la Ciutadania d'Amposta**.

## **CONCLUSIONS**

Per finalitzar aquest informe, voldria deixar clar que l'única pretensió que li he volgut donar és la de un breu anàlisi basat en les queixes presentades durant el curt període que va des del meu nomenament fins a l'acabament de l'any 2004, així com informar al Ple de la Corporació de tots els aspectes logístics i contactes institucionals que he fet durant aquest període.

Els 58 dies que ha estat oberta l'oficina no permeten fer un anàlisi amb el rigor necessari per extraure conclusions més acurades que les que es desprenen dels suggeriments fets al Ple dintre de l'informe. El proper any, amb moltes més dades, permetrà anàlisis i conclusions més fiables.

Finalment, voldria fer una referència a la problemàtica sortida a la llum pública l'any passat que afecta a la qualitat de les aigües del riu Ebre: és tracta dels residus tòxics de Flix.

Si bé és cert que els transvasaments d'aigües de l'Ebre afecten a l'economia de les nostres comarques, també és cert que la qualitat de les aigües afecta no solament a l'economia, sinó que també pot afectar a la salut de les ciutadanes i ciutadans de les comarques de l'Ebre i, fins i tot, més enllà de Tarragona. En aquests moments, estan en marxa tot un seguit de treballs i estudis per solucionar els problemes generats i impedir d'altres que es poden generar en el futur. Cal donar confiança als responsables polítics i tècnics que estan treballant el tema, però cal que també estem alerta, per si algú en qualsevol moment, té l'acudit de donar prioritat als costos econòmics que comporten totes les operacions que cal fer per netejar lo riu, relegant a un problema secundari, la salut de les ciutadanes i ciutadans de la nostra ciutat i de totes les ciutats afectades per aquesta problemàtica.

Les ciutadanes i ciutadans, aigües avall de Flix, som els més afectats i els que tenim més a perdre, per això cal exigir rigor, rapidesa i prioritats clares amb els estudis i els treballs per millorar la qualitat de les aigües del riu Ebre i no parlo només dels residus de Flix.

SALUT PER A TOTHOM

A AMPOSTA, 11 DE MARÇ DE 2005

**Eloi Toldà i Andreu**  
**Defensor de la Ciutadania d'Amposta**