

INFORME 2007

PRÒLEG

Un any més el Defensor del Ciutadà d'Amposta, complint amb l'article 29 del Reglament del Defensor aprovat al seu dia pel Plenari de l'Ajuntament, presenta l'informe de les seves activitats durant l'any 2007.

L'informe d'aquest any assoleix la vintena edició des de la creació i posada en funcionament a la nostra ciutat de la Institució del Defensor del Ciutadà, i com el de cada any, pretén no solament donar a conèixer al Ple com a òrgan superior de govern de la nostra ciutat, i també a tota la ciutadania; les activitats que s'han dut a terme en defensa dels legítims drets de les ampostines i ampostins, sinó que vol anar més enllà, suggerint en base a les queixes presentades, pautes de comportament dels òrgans de govern municipal que evitin en el futur situacions que vulnerin els drets de les ciutadanes i ciutadans. La defensa d'aquests drets són l'essència de l'existència de la Institució del Defensor.

Vull aprofitar aquest informe per agrair a tots els ciutadans i ciutadanes que han confiat en mi per resoldre les seues queixes envers l'Administració Municipal. Moltes s'han pogut resoldre favorablement als seus interessos, altres, no he estat capaç d'aconseguir-ho. A tots aquests demano disculpes per si de cas la manca de solucions, es deu a la meua poca habilitat a l'hora de tramitar-les. Aquella queixa en la que, tenint raó, no he estat capaç de propiciar una solució favorable, és com una espina clavada allà on més dol, i ja en porto unes quantes.

També vull manifestar el meu agraïment, a tots aquells que m'han ajudat a resoldre moltes de les queixes que he rebut, especialment als funcionaris i personal de la brigada municipal, així com als seus caps de departament, per la receptivitat que han demostrat quan he plantejat la majoria de les queixes que la ciutadania ha cregut convenient posar a les meues mans. En aquest aspecte les coses van prou bé, però com tot en la vida, es poden millorar, especialment en allò que fa referència a la diligència en solucionar certs temes que de vegades queden encallats massa temps.

No seria just deixar de costat el paper d'Amposta Ràdio, que s'ha convertit a través del programa setmanal que s'emet els dimarts a les nou i mitja del matí, i dedicat exclusivament al Defensor, en una eina fonamental de contacte ràpid i directe amb la ciutadania. A través de la radio s'han canalitzat queixes i suggeriments molt interessants i a través de les seues ones s'han donat moltes respostes als plantejaments de les ampostines i ampostins que han trobat en aquest mitjà el lloc de contacte adient per comunicar-se amb el Defensor.

Per acabar aquesta presentació, voldria dir un cop més i no em cansaré de repetir, que el Defensor del Ciutadà està i estarà sempre al costat de les ampostines i ampostins en la defensa dels seus legítims drets, enfront de qui sigui, i cal que tothom sàpiga la total confidencialitat de les queixes presentades al Defensor, si aquest és el desig de qui presenta la petició.

PRESENTACIÓ

Durant l'any 2007 l'Oficina ha estat oberta 214 dies per atendre la ciutadania de manera personal i s'han presentat 298 queixes, de les quals 246 corresponen a l'Administració Municipal i 52 corresponen a litigis entre particulars.

Com ja sabeu, el Defensor no té competències en els litigis particulars, i solament puc fer de mitjancer entre les parts implicades buscant una solució de bona voluntat. Amb aquesta forma de treballar, 37 de les peticions han estat solucionades, en 4 no ha estat possible fer res, 5 han estat desestimades per manca de base d'actuació, 3 han estat derivades a l'Oficina del Consumidor i altres 3 han estat derivades al Síndic de Greuges, per ser l'organisme adient a la queixa.

Les queixes que corresponen a l'Administració Municipal, 246 en total, les detallo a continuació emmarcades en les diferents àrees de govern per a que, d'aquesta manera, la ciutadania tingui una visió més aclaridora del funcionament dels diferents departaments de l'Ajuntament.

SANITAT

Una queixa, ha estat solucionada.

TURISME

Una queixa que no tenia raó de ser.

GOVERNACIÓ

Dues queixes, han estat solucionades.

ENSENYAMENT

Dues queixes, una ha estat solucionada, l'altra no tenia raó.

SERVEIS SOCIALS

Tres queixes, totes tres solucionades.

CULTURA I FESTES

Tres queixes, una no tenia raó i les altres dues han estat desestimades.

IMMIGRACIÓ

Quatre queixes, tres han estat solucionades i l'altra no tenia raó de ser.

SOREA

Cinc queixes, tres han estat solucionades i dues no tenien raó.

ESPORTS

Cinc queixes, totes cinc solucionades.

HISENDA

Deu queixes, tres de solucionades, dues no han estat solucionades i sis no tenien raó.

AGRICULTURA I MEDI AMBIENT

Deu queixes, totes deu solucionades.

OBRES

Quaranta - vuit queixes, de les quals trenta - dues han estat solucionades, set no, altres set no tenien raó i dues han estat desestimades.

SERVEIS

Seixanta - una queixes, de les que cinquanta - dues han estat solucionades, dues no, i set no tenien raó de ser.

POLICIA

Vuitanta - vuit queixes, de les que quaranta - sis han estat solucionades, tretze no, vint -i- sis no tenien raó, dues han estat desestimades i una ha estat retirada pel mateix sol·licitant.

Per finalitzar la presentació de les queixes he de destacar que dues han estat queixes col·lectives, totes dues corresponen al departament d'Obres on han estat incloses com a una sola queixa a efectes numèrics. Una anava acompanyada de set signatures i feia referència a diverses molèsties d'una construcció veïna , i l'altra, acompanyada de 400 signatures expressava el malestar ocasionat per les obres d'urbanització de l'Av. Aragonesa.

Voldria destacar també la utilització creixent dels serveis del Defensor per part de ciutadanes i ciutadans de poblacions veïnes, tals com Tortosa, Sant Carles de la Ràpita, Masdenverge, Aldea, Alcanar, etc. Tot i que el àmbit d'actuació d'aquesta Oficina és estrictament d'Amposta i per tant no tinc competències amb les poblacions veïnes, tots han estat atesos i degudament informats dels tràmits que calia fer amb els seus respectius ajuntaments per aconseguir solucions adequades a la seva problemàtica.

ESTUDI COMPARATIU 2006/2007

El nombre de queixes presentades ha estat similar a les de 2006, amb un lleuger descens d'onze expedients respecte l'any anterior. El gruix de les queixes que s'han presentat al Defensor corresponen al departament de Policia que passa de 85 a 88, seguit de Serveis amb 61, un nombre bastant inferior a les 75 que es van presentar l'any 2006 i d'Obres amb 48, que també superen les 42 de l'any anterior. La resta de departaments ha estat similar i, com és habitual, a molta distància dels tres anomenats en primer lloc.

Respecte al departament de Policia, cal destacar una millora en quant al nombre de queixes solucionades, tot i que seria desitjable millorar aquest apartat, al meu entendre encara per baix del que seria raonable. Crec que el departament ha anat millorant la seva gestió, però en valors absoluts les xifres son més aviat tèbies per al volum que té. Personalment penso que hi ha moltes qüestions de fàcil i ràpida solució que s'endarrereixen per una excessiva burocràcia que de vegades espanta al mateix ciutadà a l'hora de presentar la queixa.

En allò que respecta al departament de Serveis, el segon en quant a nombre de queixes presentades, cal destacar el notable descens de les mateixes que han arribat a les meues mans, s'ha passat de 75 a 61, i les no solucionades han estat només dues, una xifra pràcticament testimonial que denota una notable eficiència. Potser l'explicació és tan simple com que la burocràcia és pràcticament inexistente i el tracte directe amb els responsables funciona a la perfecció.

El tercer departament amb major volum de queixes ha estat el d'Obres. S'han incrementat durant 2007 el nombre de queixes presentades, de 42 s'ha passat a 48, però les queixes solucionades han passat de 22 a 32 i les no solucionades han passat de 15 a 7, xifres totalment acceptables.

SUGGERIMENTS AL PLE DE LA CORPORACIÓ

Voldria fer esment en aquest apartat a tres qüestions no resoltes que per la seua importància crec que cal no oblidar.

Una qüestió que ja he anomenat en altres informes, i malauradament encara no ha estat solucionada, és la de les barreres arquitectòniques a l'avinguda de la Ràpita, la majoria dels baixadors estan mal fets i no compleixen els percentatges de desnivell que marca la llei i, tot i que la voluntat de l'equip de govern sempre s'ha manifestat en el sentit d'arreglar-ho, el cert és que encara estan de la mateixa manera. Insisteixo un cop més que cal resoldre aquesta qüestió, vital per a tota la ciutadania amb limitacions físiques.

L'altra qüestió en la que cal posar fil a l'agulla, és la dels rebuts de brossa que s'han cobrat indegudament a les Comunitats de Veïns. Per dolorós que sigui econòmicament per a l'Ajuntament, el que és de justícia és de justícia, i cal que la Casa de la Vila repari allò que pel motiu que sigui, s'ha cobrat indegudament.

I per acabar, una qüestió que va portar molta polèmica en el seu dia : els problemes que va ocasionar al veïnat les obres d'urbanització de la Av. Aragonesa. Qüestió parcialment resolta. Mentre alguns veïns han vist resoltes les seves demandes, altres encara estan pendents de solucionar-les. Cal evitar que s'eternitzen les resolucions pendents.

Com a recordatori, transcriu l'Acta que vaig aixecar en el seu dia dels acords presos entre el veïnat i l'Ajuntament, reunió a la que se'm va convidar pels veïns amb l'acceptació de l'Alcaldia per donar fe de tot allò acordat.

Amposta a 17-5-2007

Reunits al saló de Plens de l'Ajuntament d'Amposta per un costat l'Alcalde Joan Maria Roig, el primer tinent d'alcalde Manel Ferré i el Director de l'obra de l'avinguda aragonesa Julio Solé i per altra una seixantena de veïns afectats per les obres d'urbanització de la mateixa, i en presència del Defensor del Ciutadà Eloi Toldà, que ha de donar fe dels compromisos que és prenguin, i amb motiu de tractar de solucionar els greus problemes ocasionats als veïns

L'Alcalde després de responsabilitzar-se de bona part dels problemes ocorreguts i de donar explicacions de com anat tot el procés de l'obra, és compromet:

- 1.- A que el dilluns dia 21-5-2007 és farà la connexió de l'aigua a la nova xarxa d'aigua potable.
- 2.- El dimarts dia 22-5-2007 s'acabarà la pavimentació dels carrers.
- 3.- I la setmana següent és connectarà la llum a tot el nou sistema d'enllumenat.

4.- Que en una setmana estarà l'obra acabada a excepció del jardí central i el mobiliari urbà.

5.- També es compromet a solucionar els problemes individuals que l'obra executada crea a cadascun dels veïns.

6.- Es responsabilitza dels danys ocasionats als habitatges, aparells electrodomèstics i vehicles que es demostrï com a conseqüència de les obres d'urbanització i demana que es faci arribar a l'Ajuntament la relació dels mateixos.

De tot lo anteriorment escrit, dono fe com a Defensor del Ciutadà que així s'acorda a la ciutat, lloc i data més amunt esmentats.

CONCLUSIONS

Per acabar l'informe i donar-li el seu just valor, cal tenir present que les valoracions i anàlisis que es poden extreure del mateix, es basen única i exclusivament en les queixes i peticions que s'han presentat a l'Oficina del Defensor, la qual cosa no es pot extrapolar a tota l'activitat municipal, que, com es lògic és molt més àmplia. Hi ha molts ciutadans que han resolt, o no, els seus assumptes directament amb els responsables de les respectives àrees de govern.

El que si demanaria és que els tres suggeriments més amunt esmentats, passessin a tenir la consideració de prioritaris per l'equip de govern, per la raó que els empara, pel temps que porten sense resoldre i pel perjudici que injustament estan patint els afectats.

SALUT PER A TOTHOM

Amposta a 30 de juny de 2008.