



INFORME D'ACTUACIONS

ANY 2022

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA D'ARENYS DE MAR

Maria Teresa Verdura Anglada
Despatx Centre Cultural Calisay
Riera del Pare Fita, número 32, 2n pis
Tel. 93 795 99 21
defensora@arenysdemar.cat

"Les coses importants són les que no ho semblen."

MERCÉ RODOREDA I GURGUÍ
(Barcelona 1908 - Girona 1983)



INTRODUCCIÓ

D'acord amb el que disposa l'Ordenança reguladora municipal, presento al Ple el resum de les actuacions efectuades per la Sindicatura durant l'any 2022.

Reglament de la Defensora del Ciutadà: amb la denominació de Defensor/a del Ciutadà, es crea un òrgan institucional, d'acord amb el que preveuen els articles 48. 2 c) i 59 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, encarregat de vetllar pels drets i les llibertats dels vilatans d'Arenys de Mar en les seves relacions amb l'Ajuntament.

Les actuacions dels anys anteriors són consultables a l'apartat Defensora de la Ciutadania del web municipal, també hi poden trobar el Reglament i les recomanacions que he anat fent els anys 2020 i 2021.

El primer any, 2020, breu i de reflexió, car feia només tres mesos del meu nomenament, l'informe es va presentar per via telemàtica com a conseqüència de la pandèmia.

L'any 2021, sencer d'activitat i presencial, més extens i justificatiu de la feina. L'informe presentat contenia annexos sobre els drets humans, que es poden consultar a la pàgina web de l'Ajuntament, concretament a l'apartat de la Defensora de la Ciutadania.

L'informe que es presenta ara té per objectiu que tinguin constància de la tasca que ha realitzat aquesta Defensoria l'any 2022. En pocs mesos els tornaré a informar, atès que tinc previst presentar l'informe de l'any 2023 entre els mesos de març i abril.

Soc conscient que aquest es dona a conèixer amb un cert retard, atès que la presentació coincidia amb el període electoral. Les consultes realitzades, tant amb d'altres síndics com amb l'equip propi de treball, van fer que ho posposéssim, valorant que potser no aportaria situacions avantatjoses per a la ciutadania fer-ho en plena campanya electoral. En cap moment es va desatendre a ningú durant aquest període, ja que les reunions amb responsables municipals i les peticions de resolucions de temes varen seguir el seu curs.

Exposaré, doncs, les dades dels problemes que presenta la ciutadania i com ha estat l'organització, en què m'he fonamentat en cada cas, quines han estat les meves actuacions, l'estat en el qual es troba l'expedient i quines recomanacions serien les més adients al meu parer. L'objectiu és el de contribuir a la millora i resolució dels temes en què intervé l'Ajuntament, però també d'altres institucions i empreses.

Així mateix, pel que fa als temes relatius al veïnatge, podran veure que he optat per la via de la mediació i també he actuat per pròpia iniciativa, proposant expedients d'ofici.



Reglament de la Defensora del Ciutadà. *Article 5.- La seva actuació suposa examinar i resoldre les queixes formulades. També podrà actuar com a mediador envers les parts enfrontades sempre que les parts ho consentin o bé proposar fórmules de conciliació o acord. El Defensor/a del Ciutadà podrà actuar per pròpia iniciativa.*

COM HA ESTAT L'ANY 2022

Una embranzida il·lusionalada

Vaig començar l'any rodejada de persones, cada una amb la seva especificitat, que podien i volien donar suport a la Defensora; i un objectiu clar: ajudar a millorar aquells aspectes de la vida de la ciutadania que són o poden ser motiu de queixa. De fet, vaig ser coherent amb el lema que encapçalava l'informe de l'any 2021 i que deia així:

“No facis de la teva ignorància un argument” (Joan Fuster).

Amb la discreció que requereix la tasca, ens reuníem periòdicament i analitzàvem com podíem resoldre temes específics. A finals d'any, i a cinc mesos de les eleccions municipals, una part de l'equip es va haver de desfer, perquè algunes persones van fer palès el seu desig de presentar-se a les candidatures. Com és de suposar, amb recança però també amb el clar compromís de no intervenir en cap partit polític, vaig creure que era incompatible l'elaboració de programes electorals i, alhora, formar part de l'equip de la Defensora de la Ciutadania. El Reglament ho diu molt clar:

Reglament de la Defensora del Ciutadà *Article 4.- El Defensor/a del Ciutadà ha de complir les seves funcions amb independència i objectivitat.*

Actualment, l'equip sencer s'ha desfet, però persones independents posen els seus coneixements específics, assessorant-me i participant en temes concrets dels quals en són grans coneixedors.

A tots ells, els que hi són i els que ara treballen pel Consistori, els vull agrair el seu altruisme i la seva discreció: Enric Agustí, Fani Bancells, Xavier Febrer, Montserrat Gener, Jose Guerrero, Georgina Iglesias, Antoni Paricio, Miquel Planiol, Manuel Pou, Llorenç Silva, Rosa Vidal, Carme Vihé i Ramón Viñas.

Per finalitzar, també vull expressar el meu agraïment a la senyora Lluïsa Fletas Pablos, treballadora d'aquest Ajuntament, que m'ha ajudat i m'ha donat suport en la correcció lingüística i estilística d'aquest document.

Moltes gràcies.



ELS USUARIS, D'ARENYS I DE FORA VILA QUE HAN DEMANAT SER ATESOS I ALGUNA ACTUACIÓ D'OFICI

A tall de conclusió, durant l'any 2022 la Defensora ha fet **50 actuacions**, de les quals **28** han estat **consultes**, **18** han estat **queixes**, i **3 actuacions d'ofici**.

En la majoria de les consultes, les queixes i els expedients d'ofici hi ha un treball de camp, d'anar-hi in situ per valorar la situació.

Tipologies	Recepció i tractament del greuge			
	Consultes	Queixes	Ofici	No admès**
Manteniment espai públic	3	4	2	
Caigudes via pública		1		
Seguretat i convivència ciutadana	1	2		
Serveis Socials	8	2		
Ordenació del territori		2		
Tributs i sancions	3	2		
Altres administracions	2	1	1	1
Conflictes amb empreses	3	3		
Conflictes entre particulars	7	1		
Consulta professional	1			
TOTAL	28	18	3	1

Reflexions al voltant de les xifres:

-**Algunes dades no s'integren en aquest informe perquè, malgrat haver-hi dedicat temps d'atenció personal i cerca d'informació, alguns veïns han plantejat situacions que no tenien cap tipus de recorregut i d'altres no han volgut que constés la seva consulta o queixa. Així, una vegada atesos, l'han retirada malgrat que com a norma sempre es respecta la més estricta confidencialitat.

-En algunes ocasions es fa difícil que la ciutadania compregui que davant d'una situació de queixa, la meva actuació no ha de ser la primera instància, l'Ajuntament disposa de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà i allí poden omplir un document adient referent a la seva sol·licitud o queixa.

-Preocupació perquè la via telemàtica suposa un impediment per algunes persones i, també, perquè per a tramitar presencialment els assumptes, els horaris d'obertura de les oficines de bastantes institucions no són compatibles amb els horaris laborals i de conciliació familiar de les persones. Hem de tenir en compte que no tothom disposa d'hores lliures en horari de matí. De tota manera, he atès i ajudat a emplenar documentació a persones que m'ho han demanat per després redirigir-les al lloc més adient segons el cas.



Com s'ha atès a les persones usuàries d'aquesta Defensoria

La visita presencial ha estat la més habitual, si bé també he tingut algunes consultes i queixes per via telemàtica i telefònica.

Segons el meu criteri, la trobada presencial és necessària per dos motius. El primer és que cal interactuar i comprendre el punt de vista de la persona, i una conversa propera ho facilita. En segon lloc, perquè hi ha un protocol en què l'usuari ha de signar per escrit la confidencialitat de les dades. Aquest protocol és imprescindible quan s'ha demanat empara i aquesta s'ha acceptat. En aquest document, la Defensora es compromet a tenir privadesa i a sol·licitar sempre el permís per emprar les seves dades, a fi de buscar una solució a la queixa o consulta exposada.

PER QUÈ ACUDEIX LA CIUTADANIA? TIPIFICACIÓ: ORIGEN DELS GREUGES, LES QUEIXES I LES CONSULTES

Tipologies	Nombre de casos		
Manteniment espai públic (administració local)	9		18,00 %
Caigudes via pública (administració local)	**1		2,00 %
Seguretat i convivència ciutadana (administració local)	3		6,00 %
Serveis Socials (administració local)	10		20,00 %
Ordenació del territori (administració local)	**2		4,00 %
Tributs i sancions (administració local)	5		10,00 %
Altres administracions	5		10,00 %
Conflictes amb empreses	6		12,00 %
Conflictes entre particulars	8		16,00 %
Consulta professional	1		2,00 %
TOTAL	50		100,00 %

** Temes no resolts d'anys anteriors. Els usuaris acudeixen de nou perquè consideren que les seves demandes són legítimes.



DESGLOSSAT :

Tipologies	Nombre de casos	Resultat		
		Obert	Tancat	Observacions
Manteniment espai públic	9	4	5	
Caigudes via pública	1		1	
Seguretat i convivència ciutadana	3		3	
Serveis Socials	10	1	9	-
Ordenació del territori	2	1	1	-
Tributs i sancions	5	1	4	-
Altres administracions	5		3	Derivats 2
Conflictes amb empreses	6		6	
Conflictes entre particulars	8		8	
Consulta professional	1		1	
TOTAL	50	7	41	

Manteniment espai públic

- Pendants sense resoldre 2020 (1)

Caigudes a la via pública

- tramés a un gabinet jurídic. 2021 (1)

Seguretat i convivència ciutadana.

- Pendent 2021 (1)



TIPOLOGIES I ACTUACIONS

A. Manteniment de l'espai públic:

-Platges: línies de vida

Fonament: les queixes són per la manca de seguretat en el bany a les platges, perquè encara no s'han posat les línies de vida i perquè consideren que en falten.

Actuació de la Defensora: comunicat a la Regidoria de Medi Ambient i Platges, també al personal tècnic. S'ha donat suport per presentar una instància a l'OAC. A més, s'ha informat que en alguns casos s'han d'instal·lar més línies de vida per al proper estiu.

ESTAT: tancat.

Recomanació: el canvi climàtic ha fet que la temporada de calor comenci abans i acabi més tard. El tipus de platges del Maresme tenen l'entrada i sortida de l'aigua més fonda que en altres indrets de la geografia. Les persones amb mobilitat més reduïda, bé per edat o per problemes de salut, tenen necessitat de més línies de vida per facilitar-hi l'accés. Conscient que hi ha uns convenis que marquen unes dates per posar i treure aquest tipus de suport i vistes les peticions, caldria replantejar els períodes.

-Façana

Fonament: la queixa ve donada perquè el veïnatge té filtracions d'aigua de la pluja a la façana, que és cantonera amb un carrer. Els veïns volen arreglar-la i en revisar-ho han detectat que hi està ancorat un cablejat divers que s'haurà de treure. Aquests cables donen suport a diversos veïns del carrer. Els serveis de l'Ajuntament, a través de l'empresa concessionària els fa arribar un pressupost per retirar el cablejat. Però, els veïns creuen que no ho han de pagar.



Actuació de la Defensora: s'analitza la resposta de l'Ajuntament i el pressupost de l'empresa subcontractada per retirar el cablejat. Es disposa de fotografies de l'edifici i, conjuntament amb una persona col·laboradora de la Defensora experta en el tema, es procedeix a fer un treball de camp in situ i a valorar la queixa. Es lliura un informe per escrit en què es recomana la contractació d'un gabinet expert per fer front al problema. Es tracta d'un cas de particulars, en què la Defensora no hi pot fer res més.

ESTAT: tancat.

Recomanació: Disposar d'una informació acurada des de l'Administració, perquè no s'hagi de recórrer a una empresa privada que faci els informes. En el cas de les façanes, cal aclarir el que és de competència pública i el que és de l'àmbit privat. Aquesta Defensora desconeix si hi ha una ordenança al respecte.

-Contaminació acústica

Fonament: Aquesta no és una situació desitjable per als veïns i les veïnes que viuen al Passeig del Xifré que a l'estiu han de tenir les finestres obertes i a l'hivern, fins i tot, ressona el brogit en els seus habitatges. Tenen dificultat per descansar i dormir, perquè em comenten que el soroll de les terrasses és molt elevat.

He tingut queixa per molèsties acústiques de veïnatge d'un espectacle musical que es va fer sense permís a l'interior d'un local, on habiten veïns al pis superior.

També hi ha queixa per alteracions del benestar i el descans de veïns que viuen a la Plaça de l'Església, degut al excessiu soroll en determinades festes. El volum del so es considera excessivament alt, especialment a l'estiu, L'usuari que viu a la Plaça de l'Església no està en desacord amb les festes, però manifesta que entre els assajos anteriors i el dia de la Festa, alguns veïns no poden descansar, degut a que els decibels són tan alts que, fins i tot, vibren els mobles dels seus menjadors.

Actuació de la Defensora: informació i assessorament. Reunió amb l'Alcaldia. Comunicat amb el regidor de Governació. Seguiment de les instàncies presentades i queixes. Una d'elles va tenir com a resultat el d'aturar el següent espectacle musical previst sense permís al Passeig Xifré.

En el cas de la Plaça de l'Església, acompanyament i intermediació. Ja s'havia presentat una queixa feia temps i s'havia solucionat, baixant els decibels i també convenint-ho amb el regidor de Cultura i la regidora de Festes. Ara s'està al cas.



ESTAT: en revisió constant. Les queixes que es resolen, al poc temps es tornen a presentar.

Recomanació: cal que l'Ajuntament vetlli per la convivència entre els negocis, les festes i el veïnatge. Sovint els veïns tenen un sentiment de vulnerabilitat, ja que a vegades, enfadats de la situació, avisen la Policia Local i aquesta, en no ser una urgència, no pot atendre d'immediat el problema. Si és un cap de setmana, la situació és veu agreujada.

Les festes que es realitzen en un espai tan emblemàtic com és la Plaça de l'Església agraden a tots, quan són puntuals i quan hi ha un control estricte dels decibels per part de l'empresa contractada.

Cal preveure aquests fets i fer respectar les ordenances municipals que s'han de complir estrictament pel bé de tots. La sonometria pot ajudar a confirmar o no aquestes queixes

-Superpoblació de coloms

Fonament: La brutícia, els problemes de salut científicament demostrats i les molèsties al veïnatge han fet que moltes persones es queixessin a la Defensora d'aquest problema.

Aquests animals envaeixen espais públics, cafeteries, bancs de la Riera i els balcons dels habitatges.

Actuació de la Defensora: obert un **expedient d'ofici** el 26/08/2022, en què es demana a l'Administració que es prenguin mesures en espais públics i privats i que s'actui sobre les persones que alimenten aquests animals, incomplint, per tant, les ordenances. Derivació també al regidor de Sanitat i a la Policia Local.

A instàncies de l'Administració, es contacta amb personal expert en el tema, que va valorar com estaven les menjadores de l'alimentació de gra esterilitzant i les càmeres que hi estan acoblades. L'objectiu era comprovar la usabilitat que fan els coloms de les menjadores.



Una comunitat de veïns afectada va fer-nos saber que, tot i que s'omplien les menjadores amb gra esterilitzant, la superpoblació seguia existint perquè hi havia un veí que continuava alimentant els coloms des del seu balcó. Per tant, aquests animals no feien ús de les menjadores i aquestes es van traslladar a l'edifici del Xifré.

ESTAT: tot i la visita i advertiment de la Policia Local de barri al veí, les mesures que s'han pres no han obtingut resultats. També, els llocs de restauració a l'exterior segueixen patint el mateix problema. A més, hi ha bancs bruts i no s'hi pot seure per la brutícia. **NO S'HA RESOLT EL PROBLEMA.**

Recomanació: s'hauran de buscar altres sistemes per disminuir la població d'aquests animals, o posar més personal que netegi el mobiliari urbà.

Pel que fa a les persones que els alimenten, tant als espais públics com als privats –per exemple, balcons- i que molesten molt a la resta de veïns, s'haurien de prendre d'altres mesures perquè les d'advertiment no han funcionat. Hi ha uns rètols que són molt clars quant a les mesures punitives. N'hi ha diversos en el municipi.

-Arbrat

Fonament: van haver-hi moltes queixes i consultes pel que fa a la manca de poda dels arbres. Altres queixes per la presència d'animals molt petits que es depositaven sobre les taules, entraven als domicilis i fins tot entremig de la roba estesa.

També, per la presència de branques que envaeixen algun balcó i que molestaven.

L' excessiva caiguda de fulles al terra també va ser motiu de queixa, ja que en cas d'humitat o pluja, encara que fos escassa, feia relliscar a les persones d'edat avançada o amb problemes de mobilitat.

Actuació de la Defensora: consulta i reunió amb la Regidoria de Medi Ambient. Anàlisi de la situació. Assessorar els usuaris sobre com havien de procedir per presentar una queixa a l'Ajuntament.

Finalment, l'any 2023 la poda va arribar, encara que molt tard. Però, va solucionar els problemes.

ESTAT: resolt.



Recomanació: valorar quins són els terminis per procedir a la poda en funció del canvi climàtic i de la proximitat d'alguns arbres als balcons dels domicilis. **Plantar l'arbrat que hagi mort.** Hi ha indrets que tenen soques, com a la Riera del Pare Fita, a l'alçada del número 42, que ja s'ha exposat en diferents ocasions i en d'altres casos fa anys que hi ha una petició, però no hi ha manera que arrelhi un arbre, com a la Riera del Bisbe Pol, davant de Can Badosa.

-Neteja viària, adequació d'un entorn. Afectació de la mobilitat en un aparcament públic

En aquest apartat, amb temàtica diversa però relacionada, m'he permès fer una subdivisió en apartats, car tots aquests tenen en comú queixes i consultes relatives al manteniment de l'espai públic.

Neteja viària

Fonament: com poden suposar, aquesta és una de les queixes que, constin o no, he rebut durant el 2022 contínuament. L'acumulació de brutícia, les brosses que es llencen a deshores, el turisme de brossa i l'abandonament de materials bruts i vells al carrer han estat una constant.

Actuació de la Defensora: instar els usuaris a que presentin una instància a l'Ajuntament i, per part meua, informar-ne adequadament amb una trucada a l'Alcaldia, l'any 2022, concretament a la senyora alcaldessa. Instar, també, perquè facin arribar aquesta informació a través de l'APP de l'Ajuntament i on es poden penjar fotografies de l'indret. Haig de dir que no sempre ha funcionat l'aplicació i que les persones s'han desanimat pujant tota aquesta informació a les xarxes.

ESTAT: no resolts.

Recomanació: caldria que es decidissin per algun tipus de gestió dels residus, bé sigui el Porta a Porta o uns contenidors més grans. A més, seria imprescindible realitzar una extensa campanya informativa de civisme, amb tots els mitjans possibles, entre d'altres, ràdio, premsa, banderoles, comunicacions a les bústies dels domicilis... Aquesta qüestió ja va ser plantejada en el marc dels pressupostos participatius del 2022.



Rates

Fonament: en un carrer de la vila, i degut al nul manteniment d'un solar, una persona gran i malalta es queixa que han entrat al seu domicili dues rates molt grosses pel garatge de casa seva i manifesta que no sap com procedir. Trucada telefònica demanant suport en ple estiu.

Actuació de la Defensora: contacte amb la Regidoria de Salut, però sense resposta. Finalment, la persona afectada va rebre ajuda d'uns veïns, que van solucionar aquesta qüestió posant verí. Quan la regidora va respondre, ja estava resolt el problema.

ESTAT: resolt.

Recomanació: quan un solar o un habitatge estigui en males condicions, l'Ajuntament ha de posar els mitjans necessaris, perquè els veïns no sofreixin les conseqüències de la deixadesa d'altres. En aquest cas, es va informar que la persona havia de telefonar a una empresa dedicada a la desratització, amb un cost econòmic elevat que no podia permetre's. Per la qual cosa, l'Ajuntament ha de tenir protocol·litzada aquesta situació en cas d'emergència o similar.

L'adequació dels aparcaments de la part alta de la Riera

Fonament: espai d'aparcament a les zones verda i blava que, curiosament, quan el conductor ha de sortir del cotxe es troba amb una filera d'arbustos que li dificulten la sortida. La localització és al final de la Riera del Pare Fita, en els darrers aparcaments.

Actuació de la Defensora: consulta i assessorament. Revisió in situ del problema i suport per presentar una instància a l'Ajuntament.

ESTAT: no resolt.

Recomanació: revisin aquest indret, valorin com estan distribuïts els aparcaments i replantegin quina seria la millor manera de resoldre aquest assumpte. Potser s'hauria de canviar la direcció d'aquest espai destinat a l'aparcament.

Sobre l'adequació d'un entorn:

Fonament: el Pla dels Frares disposa d'una placeta mirador amb una esplèndida vista sobre Arenys de Mar. L'espai és compartit pel veïnatge. Una usuària s'adreça a la Defensora en demanda de suport, perquè es facin millores a l'espai i s'hi posi un nom. He assistit i em consta que s'hi fan activitats molt interessants que cohesionen el barri.



Actuació de la Defensora: assessorament i mediació perquè s'atengui la usuària a l'Ajuntament. Participació en actes culturals que s'hi han organitzat. Diverses entrevistes de seguiment i d'assessorament amb la persona que lidera aquesta iniciativa. Assistència a les activitats del Dia de la Poesia, la Diada de Sant Jordi i d'altres a les quals no he pogut assistir, però que he seguit.

ESTAT: resolt parcialment. Encara no s'ha posat nom a la plaça ni s'han arreglat els desperfectes que provoca la pluja.

Recomanació : No deixin de sumar esforços. Aquest és un barri que pot millorar molt si es tenen en compte totes aquestes iniciatives.

-Enllumenat

Fonament: es va obrir un expedient d'ofici, atès que el carrer de la Parera estava completament a les fosques. Els veïns em van informar que ja feia alguns dies que durava aquest problema i que l'havien comunicat, però no es resolía. Les persones es desplaçaven pel carrer amb la llanterna del telèfon mòbil.

Actuació de la Defensora: informació a l'OAC i també a l'Alcaldia, en aquell moment, a la senyora alcaldessa.

ESTAT: resolt d'una manera ràpida.

Recomanació: cal informar el veïnatge sobre com s'ha de procedir quan es produeixen aquestes incidències.



B. Caigudes a la via pública

-Ferm en mal estat, rajoles trencades i forats per manca d'arbrat

Fonament: és possible que caminant hagin observat i patit problemes d'entrebancs i caigudes per les rajoles en mal estat, ja sigui de la Riera o d'altres indrets. Rajoles desnivellades, forats on abans hi havia un arbre i que no estan protegits.

He rebut moltes queixes al respecte, ja no es tracta de consultes, sinó de queixes i la demanda que l'Ajuntament prengui mesures. *“La responsabilitat patrimonial de les administracions públiques és l'obligació que té l'administració de reparar el dany causat pel seu funcionament. Aquesta responsabilitat patrimonial pressuposa l'existència d'un dany que ha afectat al patrimoni d'un subjecte i l'existència d'un dret o interès protegit”*

El mercat setmanal del dissabte ha de disposar d'unes regles bàsiques i molt controlades per l'Ajuntament i per les ordenances sobre l'entrada de camionetes, a vegades molt grans, a la vorera, que també malmeten les rajoles.

Una queixa per caiguda va ser presentada i després de tramitar-la, va ser denegada amb la possibilitat de formular al·legacions. Quan des d'aquesta Defensoria es volia ajudar l'usuari perquè les presentés, aquest va desistir. És molt freqüent que les persones renunciïn, perquè s'han sentit poc compreses en el seu procés i també per desconeixement dels circuits administratius i de la manera com s'ha de procedir.

ESTAT: desistit pel propi usuari.

Una altra persona està intentant, **des de l'any 2021**, que se li abonin les despeses que li va provocar una caiguda en un escocell amb doble fractura al canell. Finalment, ha derivat aquest tema a un professional.

ESTAT: l'usuari fa ús d'un gabinet jurídic particular.



Actuació de la Defensora: assessorament, acompanyament i intermediació. Elaboració d'un protocol de funcionament quan es produeixen caigudes amb possible responsabilitat patrimonial i seguiment del que té establert l'ajuntament.

Petició a la Secretaria de l'Ajuntament sobre l'estat de resolució de les queixes. Per caigudes a la via pública i seguiment.

Recomanació: aquesta és una situació freqüent i no sempre s'ha de pressuposar que la persona ha caigut per descuit o perquè és d'avançada edat. És important valorar l'indret on s'ha produït l'incident i senyalitzar-lo, fer-ne fotografia i que quedi constància. L'Ajuntament atindrà a la persona oferint una informació clara de com pot actuar i quin protocol existeix per si es vol reclamar responsabilitat patrimonial. La meua experiència es que hi ha desconcert i les persones no saben com han d'actuar.

L'Ajuntament:

- Ha de vetllar perquè el ferm sigui estable. Revisar quins punts es detecten com a perillosos de provocar caigudes. Senyalitzar-los visualment i buscar una solució a curt o mitjà termini. Pensen en el veïnat que té mobilitat o visió reduïda.
- Agilitzar i clarificar què fer quan una persona cau a la via pública i verificar si el problema rau en un dèficit de manteniment del sòl.
- Resoldre amb més celeritat les queixes dels afectats i donar resposta fent ús de les assegurances de responsabilitat civil que corresponguin.
- Establir un sistema àgil de comunicació amb els afectats, que podria ser una aplicació fàcil d'usar, perquè la ciutadania pugui avisar quan hi ha un indret que amenaça perill de caiguda.



C. Seguretat i convivència ciutadana

-Lladrucs, udols i molèsties de gossos domèstics

Fonament: la queixa es produeix perquè de dia i de nit un gos que està moltes hores al sol molesta el veïnatge d'un carrer amb els seus lladrucs. La persona, quan presenta la queixa, ja ha intentat resoldre aquest assumpte amb bon veïnatge. Després, telefona a la Policia Local en reiterades ocasions. Finalment, es presenta una instància a l'Ajuntament i la Policia Local va establir una vigilància.

Actuació de la Defensora: acompanyament i intermediació amb la Policia Local i seguiment que s'ha fet del cas. Revisió de les ordenances municipals amb l'usuari. Procés llarg i poc comprés pel veïnatge.

ESTAT: resolt. Canvi de domicili del amo de l'animal domèstic.

Recomanació: en aquests darrers temps, moltes persones tenen animals domèstics als seus domicilis, normalment pisos. Existeixen unes ordenances municipals de tinença d'animals que s'han de fer complir.

D'aquesta manera s'evitarien problemes entre el veïnatge i s'afavoriria la responsabilitat dels usuaris que tenen animals. És una responsabilitat adquirir un animal i domesticar-lo perquè no molesti. No és el mateix un gos a una casa de pagès que a un pis. Aquest és un dels casos, però són molt comunes les queixes i, fins i tot, algunes d'elles han acabat als tribunals.

-Insults i calumnies a peu de carrer davant testimonis

Fonament: en aquest cas, el veí acudeix en demanda d'empara a la Defensora, perquè es va sentir insultada per uns comentaris que li van fer davant de terceres persones, fet que li va suposar viure una situació incòmoda.

Actuació de la Defensora: escolta i anàlisi de la situació. Tot i informar, així com assessorar de les actuacions que podia emprendre aquesta persona davant la gravetat dels fets, l'usuari decideix donar per tancat el tema i no presentar cap denúncia.

ESTAT: tancat per decisió de l'usuari.



Recomanació: quan es produeixen aquestes situacions, la persona afectada té el dret de presentar denúncia davant l'autoritat i, també, davant els tribunals de justícia.

-Ocupació d'un habitatge amb dèficit estructural al costat del seu domicili

Fonament: la queixa i la demanda d'empara és deguda a l'ocupació d'una casa del costat, però els ocupes, fent forats a l'edifici, han envaït el domicili de la persona que presenta la queixa.

Actuació de la Defensora: acompanyament i intermediació, fomentant una reunió amb la Regidoria de Governació i amb la Policia Local.

ESTAT: en via judicial, per la qual cosa la Defensora deixa d'intervenir-hi. En aquests moments, aquest tema està resolt, a causa de la demolició de la casa ocupada.

Recomanació: aquest és un problema freqüent en el nostre municipi. Quan es presentin aquestes situacions, els usuaris han de trobar orientacions clares i un recolzament de l'Administració local, que ha de proporcionar una atenció ràpida per evitar pors i incerteses.

D. Serveis Socials

Fonament: són diverses les situacions que acudeixen a la Defensoria, a vegades com a un darrer recurs i d'altres, per desconeixement d'on s'han d'adreçar per resoldre els problemes. La majoria de les situacions són:

- Vulnerabilitat i necessitat de recursos en suport econòmic i alimentari.
- Petició d'empara per pagar deutes de la comunitat de veïns.
- Petició d'habitatge de preu ajustat als salaris que es cobren.
- Petició d'empara per endeutament en famílies vulnerables.
- Petició d'empara en famílies monoparentals i en situació de vulnerabilitat.

Com a fet remarcable crida l'atenció l'entabanament a unes persones grans i amb dificultat de comprensió per malaltia, que van consentir la compra d'uns productes de la llar que els va oferir una empresa de publicitat telefònica. Degut al fet explicat, han entrat en un circuit de despeses inassolibles. Es previsible que hi hagi més casos com aquest en el futur.



Actuació de la Defensora: en la majoria dels casos s'ha fet una derivació als Serveis Socials, algunes vegades amb acompanyament i fent intermediació i treball en equip amb les Treballadores Socials. També s'han derivat al Servei d'Intermediació en Deutes de l'Habitatge (SIDH), RADARS, al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) i a l'Oficina d'Habitatge. En situacions d'emergència s'ha contactat directament amb Càritas Diocesana i amb la Comunitat dels Frares Caputxins.

ESTAT: tancats, excepte un expedient del qual encara estic pendent que l'usuari es posi en contacte novament. Es tracta d'una persona anciana i de moment, no respon.

Recomanació: no tinc recomanacions concretes, la comunicació amb els Serveis Socials i els seus treballadors és fluida. Aquests sempre intenten donar solució a la problemàtica que es presenta, malgrat que seria necessari disposar d'una guàrdia a la tarda i que el cap de setmana estigués ben orientat i cobert per si hi ha urgències. Sempre es telefona a la Policia Local com a recurs, però a vegades és insuficient.

E. Ordenació del territori

L'adequació dels carrers i de la mobilitat, la contaminació acústica i el mobiliari urbà provoquen problemes als vilatans que arriben a la Defensoria en forma de queixa.

-Ocupació excessiva de les terrasses de negocis i restauració

Fonament i recomanació: ja ho vaig posar de manifest a l'informe de l'any passat. Abans es podia passejar pel Passeig Xifré, actualment cada vegada hi ha més terrasses amb més taules i cadires, a vegades ocupant les dues bandes del passeig, fins al punt que s'esdevé difícil passar. Aquesta situació es veu agreujada quan el recorregut s'ha de fer en cadira de rodes, amb mobilitat reduïda, cotxets de criatures i també quan es tracta de persones que tenen la visió disminuïda.

En sortir del confinament per la pandèmia, hi havia un raonament, que aquesta Defensora va entendre, ajudar la restauració a refer-se. Però, ara s'ha produït una colonització de l'espai del vilatà. Actualment, l'ocupació per taules i cadires s'ha duplicat, hi ha vetlladors –respecte als quals hi ha una ordenança-, jardineres, tendals, cobertes i lones que tapen la visió als veïns dels pisos superiors. També, plantes i llums que s'han posat en els mateixos arbres i que són de propietat municipal, com si es tractés d'una extensió del mateix local de restauració.



Actuació de la Defensora: informació i assessorament. Reunió amb l'Alcaldia i explicació dels fets. Comunicat amb el regidor de Governació. Seguiment del tràmit d'una instància presentada per la persona afectada.

A més, hi ha un cas d'una terrassa sense permís. Aquest tema no es va cursar per manca de queixa formal de l'usuari.

ESTAT: en constant revisió i continuen les queixes.

-Ocupació excessiva de les façanes durant el mercat setmanal del dissabte

Fonament: els vianants, segons com estiguin situades les parades, no tenen suficient espai per circular amb facilitat. Cal tenir en compte que, d'acord amb la normativa, ha de quedar sempre una façana lliure.

Actuació de la Defensora: sessions de treball fent anàlisi amb l'equip d'assessors sensibilitzats i interessats en el tema de la mobilitat i l'accessibilitat. S'ha elaborat un informe respecte d'aquesta qüestió que s'acompanya amb aquest document.

ESTAT: a l'espera que es prenguin mesures legals.

-Mobiliari urbà d'ús públic

Fonament: hi ha places on s'han tret alguns bancs de zones públiques (placetes), amb l'argument que la gent jove s'hi asseu i fa xivarri a la nit.

Aquest és un dels casos, però n'hi ha més. Aquest assumpte va aparèixer a l'informe del 2021, on es demanava que restablissin els bancs de la Placeta dels Cinc Cantons. Fins i tot un vilatà (Març 2022. Barangé J. va escriure una columna sobre aquest tema a la revista l'Agenda: *El banc de la discòrdia*). Es tracta d'una plaça d'ús públic, amb una font, jardineres, papereres i un arbre que a l'estiu serveix també de refugi climàtic i per fer-hi presentacions. Hi tenen accés tots els veïns. Aquesta Defensora no entén ni rau el problema. De moment hi ha una cadira sense braços i baixeta.

Un usuari d'edat avançada sol·licita, mitjançant diverses instàncies, que s'actui col·locant un banc i aquesta necessitat no s'atén.



Actuació de la Defensora: revisió de l'expedient del vilatà. Reunió i petició per escrit diverses vegades a l'Alcaldia. Visita al cap de la Brigada Municipal, per mostrar-li com és de difícil fer aquestes senzilles accions d'aixecar-se i seure quan els bancs no són els adients. Petició formal i reiterada perquè s'actui en aquest i en d'altres indrets on els bancs són massa baixos i s'haurien de posar alces.

ESTAT: a l'espera que canviïn el banc de la Placeta dels Cinc Cantons i que es posin alces als bancs més baixos, incrementant els que tinguin braços.

Recomanació : Disposar de material urbà en bones condicions d'alçària, pintats i nets d'excrements de coloms és una necessitat per a moltes persones que precisen seure. Fins i tot va sortir en els processos participatius la petició. "No només de la Riera viu la gent" Arenys de Mar té una orografia difícil per persones de mobilitat més reduïda per edat o per altres motius.

Recordin el el rètol que hi ha a la Riera del Pare Fita "*Els vells són la dignitat del poble, cal respectar-los sempre*".

-Queixa per manca de passamans i perill de caigudes a l'escala que dona accés al pàrquing del Centre d'Atenció Primària (CAP)

Fonament: indret transitat que condueix des de les Escales que van del pàrquing del CAP al Centre Obert Tallaferro i a les cases unifamiliars noves que s'hi han construït. És cert que s'hi pot anar sense passar per les escales, però quan aquestes hi són, és obvi que la gent hi passa. Aquestes són altes i no hi ha passamans, amb la qual cosa hi ha perill de caigudes.

Actuació de la Defensora: passat avís a l'Ajuntament, al director del CAP, a l'Institut Català de la Salut (ICS) -infraestructures-. Finalment, l'ICS ens indica que, atès que és un espai de propietat municipal, la competència és de l'Ajuntament, que hauria de resoldre aquest assumpte. Instàncies a l'Ajuntament per informar-los. S'envien fotografies de l'indret i es demana que es posi un sol passamans que serveixi per pujar i baixar.

ESTAT: s'informa des de l'Ajuntament que en prenen nota i que quan es reordeni la zona del CAP es tindrà en compte.



Recomanació: quan els usuaris avisen d'aquestes incidències, cal que l'Ajuntament faci alguna actuació, per si algú pateix una caiguda en aquestes escales.

F. Tributs i sancions

Fonament: els usuaris atesos entenen que han de pagar els tributs, però els casos que han demanat suport a la Defensora han estat perquè consideraven: a) que la quantitat era superior, b) perquè s'han sentit mal atesos per l'ORGT, c) per entrar fora de termini l'avís d'exempció d'un pagament de tributs d'escombraries que es venia fent habitualment i d) perquè s'havia malmès mobiliari urbà. En total, dues queixes i tres consultes.

Actuació de la Defensora: s'ha fet consulta i assessorament. Derivació a la regidora d'Hisenda, Oficina d'Atenció al Consumidor i entrevista amb el cap de l'Oficina de Gestió Tributaria.

ESTAT: tancats. Un d'aquests, per iniciativa del propi interessat. Els altres, per resolució favorable del tema.

Recomanacions: cap. Els usuaris tenen dret a presentar queixes i suggeriments sobre tot allò que considerin que no s'ha fet bé.

Fonament: a vegades els usuaris entenen que a la Defensora em puc fer càrrec de determinats problemes que no tenen a veure amb la meva funció. Sempre s'atén respectuosament i es deriva a les persones al lloc més adient. Aquests són tres dels casos: el primer, assetjament escolar (*bullying*), que correspon a relacions privades; el segon, manca de reconeixement d'uns crèdits a una persona estrangera per a poder matricular-se i, el tercer, un cas no admès per una sanció d'una altra Administració per descuit de l'usuari i que no tenia cap fonament de tramitació.

- **Sol·licitud d'empara per dèficit de cures i d'atenció de les persones ingressades en un centre sociosanitari de fora vila**

Un usuari s'adreça a la Defensora per queixar-se de la deficient atenció que havia rebut un familiar proper.

En relació amb aquest tema, es va obrir expedient d'ofici a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.



Actuació de la Defensora: la Defensora fa intermediació i s'envia la carta de petició al Síndic de Greuges de Catalunya. En tenir la Defensora coneixement de més persones afectades, procedeix a entrevistar-les per a recollir les dades i enviar-les al Síndic. Com a resultat, es convoca la Defensora a una reunió a la seu del Síndic de Greuges, en què s'expliquen alguns dels dèficits estructurals i es demana novament que s'investigui l'atenció sanitària rebuda per aquests usuaris.

ESTAT: obert i pendent d'informe del Síndic de Greuges.

Recomanacions: quan el greuge és supramunicipal es poden donar curs a les queixes fent ús d'altres vies.

H. Conflictes amb empreses

Fonament: s'acudeix a la Defensora per fer consultes sobre l'elevat consum de gas, electricitat i la demanda de fraccionament de les factures. També, per un increment no entès per l'usuari sobre el consum del subministrament d'aigua. Una queixa per una joguina guanyada en una de les casetes de la fira a la Festa Major, que està malmesa.

Actuació de la Defensora: en la majoria dels casos es fa acompanyament i intermediació, derivant els vilatans a l'OMIC (Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor), a l'Empresa Naturgy i a l'advocat de Consum.

En el cas de les factures de consum d'aigua, en tenir un conveni signat amb l'Oficina d'Atenció a l'Usuari d'AGBAR, la resolució va ser més senzilla. El cas de la joguina malmesa, tot i posar-se en contacte amb l'Ajuntament, no va tenir recorregut perquè havia transcorregut massa temps.

ESTAT: tancats tots els casos.

Recomanacions: els vilatans tenen a la seva disposició oficines locals que els ajudaran en aquets afers. L'usuari que ha vingut, a vegades desconeix per on ha de començar i rep la primera orientació per part de la Defensora.



I. Conflictes entre particulars

Fonament: els conflictes d'aquesta mena no haurien de ser competència de la Defensora, malgrat això, els usuaris acudeixen en demanda de suport i s'intenta fer mediació per a resoldre les situacions:

- Manca de devolució de l'import d'una fiança.
- Propietari que no vol fer-se càrrec de la factura d'una fuga d'aigua.
- Veïna de fora vila d'un municipi proper que té problemes de delimitació de la seva finca.
- Queixa per escarni d'un grup de persones cap a una altra, mitjançant l'ús del telèfon mòbil.
- Vegetació que molesta els veïns d'una finca.
- Manca de reconeixement de la fuga d'aigua d'uns veïns vers uns altres.
- Problemes de salubritat a l'habitatge pel sostre malmès al pis superior.

Actuació de la Defensora: en tots els casos s'ha procedit a fer assessoria, ajudar perquè els usuaris puguin presentar les instàncies. També s'ha fet mediació sempre que les persones sol·licitants es posin d'acord en sotmetre's al procediment esmentat.

ESTAT: la majoria dels casos s'han tancat, a vegades amb resultat positiu i un altre que no ha estat possible.

Hi ha el cas de la situació d'un habitatge malmès pel veí del pis superior, que portava molt temps sense resoldre's. El treball en equip de diferents membres de l'Ajuntament i dels Serveis Socials va fer possible la resolució d'aquest llarg problema.

Recomanació: no n'hi ha cap en concret.



J. Consulta professional

Fonament: l'usuari en qüestió vol obrir un negoci per donar suport a mares que treballen. Però, l'Ajuntament no dona el permís.

Actuació de la Defensora: consulta i assessorament amb persones expertes en el tema. Tal com està plantejat no té possibilitats de prosperar, malgrat que hi hagi experiències similars en d'altres indrets de Catalunya.

ESTAT: tancat. Al cap d'un any, i una vegada s'ha contactat de nou amb l'usuari, aquest ha muntat un negoci que disposa de tots els permisos i que segons manifesta, funciona molt bé.

Recomanació: la casuística és molt diferent, és d'agrair la confiança que dipositen els vilatans en la Defensora, però en aquests casos només puc fer servir el sentit comú i analitzar conjuntament amb l'usuari la situació.



ACTIVITATS DE LA DEFENSORA DURANT EL 2022

Gener

- Inici de reunions amb el Fòrum de Síndics i Síndiques per elaborar Pla de treball
- Contribució en reunions de treball al Pla estratègic del Fòrum de Síndics i Síndiques.
- Assemblea Fòrum SD. Presentació Pla estratègic.

Febrer

- Reunió amb la regidora de Medi Ambient, senyora Ona Curto.
- Reunió amb el Departament de Serveis Socials per parlar dels habitatges socials del Pla dels Frares. Valoració de la situació.
- Participació en el programa de ràdio "El Dominical" de Ràdio Arenys.
- Reunió amb la senyora alcaldessa per parlar dels temes que van sorgint.
- Reunió amb diverses persones implicades, per analitzar problemes en els habitatges del Pla dels Frares.

Març

- Trobada a Barcelona per les eleccions de la nova junta del Fòrum de Síndics i aprovació del Pla Estratègic del Fòrum i del Pla de treball.
- Participació al programa de Ràdio Arenys "Temps era Temps", que organitza l'Esplai de la Gent Gran.
- Assemblea Fòrum SD.

Abril

- Participació en el Consell Sectorial de Benestar Social.
- Fòrum de Síndics Jornada ECOM : L'exercici dels drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica en l'àmbit local.
- Reunió amb la regidora de Medi Ambient, senyora Ona Curto.
- Reunió amb els membres de l'Equip de la Defensoria.
- Assistència al Dia de les Esquadres a l'ABP d'Arenys de Mar.
- Reunió amb el cap de l'Oficina de Gestió Tributària d'Arenys de Mar.
- Reunió amb les persones col·laboradores de la Defensoria per tractar sobre les possibles solucions en els Habitatges del Pla dels Frares.
- Assistència al lliurament dels premis Arenys Acció a Empreses.
- Conductora de la tertúlia literària a la Biblioteca.



Maig

- Assistència a l'acte de comiat de la senyora Montserrat Altés, cap dels Serveis Socials de l'Ajuntament.
- Participació al Consell Sectorial de Dones.
- Assistència a l'acte d'inauguració de les dependències municipals de la Brigada.
- Videoconferències formatives dels dies 11,17,26 de maig: "Formació i Anàlisi del Fòrum de Síndics sobre Drets Humans a la Legislació?"
- Reunió conjunta amb el regidor de Governació i el regidor de Salut i també els veïns dels habitatges del Pla dels Frares. La Defensora fa de Mediadora.
- Reunió telemàtica sobre Habitatge amb diferents membres implicats en Seguretat, Serveis Socials i seguiment de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
- Entre els mesos de maig i juny, assistència a diverses sessions del Fòrum de Síndics i l'Observatori DESC sobre "Drets Humans i el meu Ajuntament". Vulneració de drets, propostes d'acció. Discriminació, Habitatge.
- Reunió de presentació de la nova coordinadora de Serveis Socials.
- Reunió amb l'equip de la Defensoria, inici d'anàlisi sobre els Drets Humans

Juny

- Jornada de Formació dels Síndics i Sindiques sobre l'Habitatge.
- Assistència a la conferència del Fòrum de Síndics "Hi ha discriminació al municipi? Com la podem detectar".
- Reunió de l'Equip de la Defensoria per tractar sobre els tema dels Drets Humans.
- Conferència al Fòrum de Síndics "Drets de proximitat: idees per l'enfortiment de les defensories locals de drets humans a Catalunya"
- Assistència a una reunió d'habitatge sobre el Pla dels Frares.

Juliol

- Reunió de la Comissió d'Habitatge.
- Assistència a l'acte de lliurament dels premis de la 42a Mostra Literària d'Arenys de Mar.

Agost

- Reunió de la Mesa de Radars.
- Reunió amb l'alcaldesa per parlar dels temes que van sorgint, queixes de vilatans i consultes.
- Assemblea extraordinària Fòrum SD



Setembre

- Reunió amb l'equip de la Defensoria.
- 11 de setembre: assistència a l'acte de l'Ofrena Floral amb motiu de la Diada Nacional.
- Fòrum de Síndics. Formació (de Sindicatura a Sindicatura). El tema a tractar era sobre lectura fàcil.
- Assistència al Consell Sectorial de la Gent Gran.
- Assistència a la Conferència "El treball de cures".
- 23 i 24 setembre: assistència a les sessions de debat sobre els pressupostos participatius.
- Visita i presentació al nou cap dels Mossos d'Esquadra d'Arenys de Mar.
- Entrevista enregistrada en vídeo, en el marc del projecte *Preservem la memòria*, i que està penjada al web del Col·legi Oficial d'Infermeres i infermers de Barcelona. En aquesta gravació parlo de la meva vida i de la meva etapa com a Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar.

Octubre

- Assistència a la Comissió Tècnica dels pressupostos participatius.
- Signatura del conveni de col·laboració amb la Defensora del Client d'AGBAR.
- Reunió de treball de la Mesa Radars
- Reunió amb l'equip de la Defensoria.
- Reunió amb la cap dels Serveis Socials de l'Ajuntament.
- Reunió de treball de la Mesa Radars.
- Reunió amb el Fòrum de Síndics. Sessió de treball sobre el tema de l'Habitatge.
- Assistència al Consell de Dones.
- Reunió amb la regidora de Festes, senyora Míriam Puig.

Novembre

- 25 de Novembre. Sessió conjunta entre el Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya i la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Minut de silenci amb motiu del Dia Internacional per a l'eliminació de la violència envers les dones, a les escales de la porta principal de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- Conferència sobre Justícia Restaurativa de la Síndica de Greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas i Colomer.
- Reunió amb la nova Síndica de Calella.
- Reunió Mesa Radars.



- Trobada virtual, mitjançant la Plataforma Zoom, per analitzar els temes d'Habitatges de Protecció Oficial d'Arenys de Mar. Diversos integrants a la reunió.
- Assistència a la Taula Rodona organitzada per l'AVAM respecte a l'amiant i els seus efectes sobre la salut.
- Participació a "El Gran Recapte", organitzat per Càritas Diocesana.

Desembre

- Assistència a la reunió del Consell d'Acció Social.
- Reunió virtual del Fòrum de Síndics i Síndiques, sobre les "Sindicatures i eleccions municipals".
- 12 desembre: reunió amb la Sindicatura de Greuges sobre l'habitatge.
- 14 desembre: reunió telemàtica pel que fa a l'informe presentat per Ecom.
- 21 desembre: formació amb el Fòrum de Síndics i Síndiques amb el títol "De Sindicatura a Sindicatura".
- 21 desembre: Festa Radars.
- Participació Programa de Ràdio Arenys "Dones extraordinàries", en què parlo de la meua vida, la família i l'etapa com a Defensora de la Ciutadania. Es pot consultar a l'enllaç https://www.radioarenys.cat/programs/dones/radioarenysdemar_podcast_32446



REFLEXIONS GENERALS I RECOMANACIONS

Vull acabar aquest informe amb algunes recomanacions que són fruit de l'experiència i amb la reflexió que m'agradaria que vostès, com a polítics, les prenguessin en consideració.

TRANSPORT PÚBLIC: s'ha de posar un autobús que circuli permanentment per la nostra Vila.

Arenys de Mar té una orografia difícil, moltes persones m'han fet saber que és difícil arribar a llocs com l'Escola Bressol Municipal, el Pla dels Frares, el capdamunt del carrer de l'Olivar, la zona de Sant Elm i el Cementiri. Si bé hi ha algun autobús, aquest té poca freqüència per la mobilitat de la ciutadania. Les persones, si revisem la informació de l'IDESCAT, cada vegada són de més edat. Quan aquestes varen adquirir l'habitatge, eren joves i ara que són més grans assisteixen o els agradaria fer-ho a la rica activitat cultural d'Arenys. Aquestes zones de les quals els parlo estan molt poblades. Quan s'observa a les persones carregades pujant pel carrer de l'Olivar o pel camí de la Pietat, s'entén i una pensa que un transport públic petit, -no calen mes d'unes 12 places-, però que circuli contínuament, ajudaria molt a la mobilitat.

HABITATGE: cal que aquest sigui a un preu ajustat i relacionat amb el salari que guanyen les persones treballadores o en el cas de l'atur o les subvencions que ho puguin pagar. Vostès que poden, vetllin perquè Arenys de Mar sigui un municipi model en aquestes situacions. Els habitatges buits haurien d'estar disponible per lloguer, sempre que aquest sigui adient als sous de les famílies que també han de pagar col·legis, llibres i extraescolars. Hi ha manca d'habitatge.

El Consell Comarcal i la Generalitat de Catalunya, en el seus departaments d'habitatge tenen programes i propostes que apaivagarien aquesta mancança mentre es construeix nou habitatge. Facin publicitat d'aquests recursos que donen seguretat a l'arrendador i així evitaríem també ocupacions, que no són un sistema que dignifiqui a la persona.



PISOS COMPARTITS: de lloguer amb tots els requisits legals necessaris i on les persones puguin empadronar-se i viure-hi temporalment o no. Aniria molt bé disposar d'aquests habitatges, perquè a vegades una persona no podrà llogar un pis sencer per no tenir suficients ingressos o perquè només estarà una temporada a Arenys de Mar. En canvi, es pot fer càrrec del lloguer d'una habitació i d'uns consums compartits amb dret a cuina. Caldria valorar com es contractarien, quina entitat o empresa se'n podria encarregar. Cal pensar en fórmules noves que, d'altra banda, són antigues en moments de crisi –per exemple, postguerra i rellogats- i prendre decisions modernes i necessàries per gaudir d'una bona convivència.

L'habitatge és un dret essencial a la vida d'una persona.

Evitar, en la mesura del possible, que els habitatges siguin de **lloguer turístic**, que si bé donen ingressos superiors en poc temps i no solen portar massa problemes, desvirtuen les relacions entre veïns, es fa una gentrificació dels municipis i es perd identitat de vila. Disposem d'hotels de proximitat prou interessants.

VÀTERS I DUTXES D'ÚS PÚBLIC

El problema és greu i no podem girar el cap.

Es evident que el C.C.Calisay disposa d'un vàter d'ús públic, però quan aquest està tancat, on van les persones? Al carrer? A consumir a una cafeteria per a poder anar al lavabo? On van els firaires del mercat del dissabte? Han d'anar a fer cafè i quantes vegades en tot el matí? És evident que tenim mancança de vàters i dutxes públiques. Per tant, cal buscar un espai i una empresa que se n'ocupi i faci el seguiment. Fins fa poc, la Comunitat Franciscana dels Frares Caputxins s'encarregaven d'aquesta funció. Ara, sense ajuda no poden. Hi ha empreses que col·loquen aquests serveis, els lloguen i s'encarreguen del seu manteniment.

Les persones que viuen sense sostre han de tenir també un espai on poder netejar-se. Tal vegada, amb fitxes o monedes proporcionades per alguna entitat solidària podria ser possible?



REFUGIS CLIMÀTICS

Cada any en tenim més exemples, cal informar a la ciutadania dels recursos de què disposem i com poden accedir-hi.

Tenim entorns amb arbrat. Cal tenir-lo ben cuidat, d'aspecte agradable i amb bancs que tinguin l'alçada recomanable amb braços perquè tothom en pugui fer ús quan hi ha onades de calor.

Els locals comunitaris públics que disposen d'aire condicionat són una alternativa, com ja s'ha vist, i també socialitzadora, com ja s'ha comprovat. Cal informar d'això durant tot l'any, perquè quan vingui una situació de calor extrem, tothom en tingui coneixement. Millor poder fer el desplaçament en aquest petit autobús que ja esmentava, des de llocs que són feixucs per la seva llunyania del centre o per la pròpia orografia.

TROBADA DE PUNTAIRES

Quan es programin, cal pensar en les persones que hi acudeixen. Per sort, ara ja tenim alguns relleus, puntaires joves. Però, la majoria de les puntaires són dones grans amb molta saviesa i experiència, tot i que amb dificultat per realitzar desplaçaments. Totes elles es mereixen ser cuidades, perquè formen part del nostre patrimoni cultural. Tanmateix es necessari la instal·lació de Carpes per a protegir a les puntaires del sol i donar confort. L'Ajuntament en disposa i, si en falten, es poden demanar a municipis propers, com per exemple Arenys de Munt i Canet de Mar, Caldes d'Estrac. Cal, també, que alguns treballadors de l'Ajuntament en facin el muntatge.

S'hauria de facilitar el transport i el suport fins a l'estació: he pogut observar com moltes d'aquestes puntaires han anat cap al tren amb els seus carretons carregats amb els coixins, i amb dificultat d'accés, entremig de les cafeteries i els bars. Em pregunto si no es podria posar un autobús que ho facilités durant unes hores?

Enguany, he pogut observar que cada vegada venen menys puntaires. Si en tenim cura, vindran perquè se sentiran acollides amb comoditat.



OFERTES PÚBLIQUES D'OCUPACIÓ i BORSES DE TREBALL ESPECÍFIQUES PER A PERSONES QUE PASSEN DELS 40 ANYS

Voldria cridar l'atenció sobre aquest tema. Com a Defensora he rebut persones que s'han quedat a l'atur, perquè l'empresa on treballaven ha tancat -això ha succeït de manera recurrent després de la pandèmia-, així com per altres circumstàncies, com per exemple, tenir cura dels pares, etc. Són persones formades, que segurament han realitzat una tasca administrativa o de gestió en algun indret amb reconeixement i dedicació d'anys. Potser no tenen els títols ni els estudis acabats de fa poc, com si fossin una persona de 20 anys, però tinc la convicció que se'ls ha de donar una oportunitat convocant unes borses de treball pensant en aquestes persones. No estic dient en cap moment que se'ls doni una plaça a dit, sinó que puguin competir amb les eines i els coneixements pràctics que tenen.

He tingut usuàries que s'ha presentat a la Borsa de Treball i no han aconseguit entrar, tot i haver quedat en un número alt, perquè persones més joves amb currículum molt gran han assolit la plaça. Caldria, doncs, fer una bossa de treball específica per aquestes persones, que no podran mai competir amb una altra que tingui uns estudis recentment acabats i dos cursos de formació, quan aquestes persones més grans, sense tenir un currículum tan brillant, tenen coneixements avançats i experiència. Cal repensar aquesta situació.



I res més. Els agraeixo que en algun moment llegeixin aquest document, que ho facin amb la millor intenció i amb aquesta mirada *ZOOM* que em proporciona la plataforma d'atendre a la ciutadania. Espero haver despertat el seu interès i haver pogut transmetre el meu entusiasme per millorar la vida de les persones.

“La primera condició per modificar la realitat consisteix en conèixer-la”

Eduardo Galeano