



Defensora
de la ciutadania
d'Arenys de Mar



Informe / Memòria
d'actuacions 2023 i 2024

Edita:



**Ajuntament
d'Arenys de Mar**

Informe/Memòria d'activitats 2023 i 2024

©Textos: Teresa Verdura

©Fotografies: Fons Defensoria de la ciutadania,
Ajuntament d'Arenys de Mar, Juanchi Pegoraro i altres

Disseny i maquetació: Txeni Gil

Impressió: Impremta Pagès

Sumari

Presentació	4
Introducció	5
2023	9
Administració general 2023	10
Serveis a les persones 2023	12
Territori i espai públic 2023	14
Resum de casos 2023	16
Activitats de la Defensora de la Ciutadania 2023	18
2024	25
Administració general 2024	26
Serveis a les persones 2024	28
Territori i espai públic 2024	30
Resum de casos 2024	33
Activitats de la Defensora de la Ciutadania 2024	35
Reflexions generals i recomanacions	41

Presentació

Com indica el Reglament del Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar aprovat l'any 2006: «Una vegada a l'any la Defensora de la Ciutadania presentarà l'informe davant del ple municipal».

Aquest informe té la intenció que coneguin la feina que suposa atendre a la ciutadania complint el reglament, amb la voluntat de fer transparent la tasca que he fet en el nostre municipi. L'anterior informe es va donar a conèixer en un ple ordinari; el temps de que vaig disposar per informar-los va ser molt just, per la qual cosa vaig sol·licitar al Sr. Alcalde que, de manera excepcional, es fes un monogràfic d'aquest informe.

A fi de no repetir informació els apunto que tant el reglament com els informes d'anys anteriors es poden consultar a l'espai de la Defensora de la Ciutadania situat al web municipal de l'Ajuntament d'Arenys de Mar.

Enguany daré compte de com han estat els anys 2023 i 2024, del nombre de consultes, queixes i les intervencions d'ofici que s'han estimat; també les resolucions i, per finalitzar, una anàlisi més acurada i aquelles reflexions que ajuden a comprendre què pensen els nostres veïns i veïnes d'Arenys de Mar.

Gràcies per la confiança.



Teresa Verdura i Anglada
Defensora de la Ciutadania
d'Arenys de Mar



Introducció

Característiques generals que defineixen la manera de procedir de la Defensora de la ciutadania

Disposar d'aquesta figura en el municipi d'Arenys de Mar, com ja ho he manifestat en d'altres ocasions, esdevé una fórmula més de promoció dels mecanismes de la **democràcia participativa**.

Cal entendre que aquesta figura, escollida pel ple, és una institució que atendrà a la ciutadania amb **objectivitat i independència**, quan aquesta pugui sentir-se agreujada per alguna actuació, resolució o inactivitat de l'Ajuntament i els seus ens dependents. La Defensora farà suggeriments per a la constant millora del servei que l'Ajuntament presta a la ciutadania. Farà ús de **mecanismes de mediació i diàleg, proposta i recomanació**. Els valors i el marc de la seva actuació institucional són prou clars: el **criteri d'equitat*** per aconseguir una Administració i unes decisions el més justes possibles. Separada totalment dels vincles, obligacions i responsabilitats de les forces polítiques —govern i oposició— del consistori, i que vetlla pel respecte i pel compliment dels drets de la ciutadania.

La Defensora és doncs una instància mediadora, **pròxima, immediata i accessible**. Aquesta proximitat i el coneixement de l'entorn són un valor afegit de la institució i un mecanisme a disposició de la ciutadania que podran valorar en l'apartat de Reflexions i Recomanacions.

A banda del tractament i atenció de fets puntuals que arriben amb les queixes, la Defensora, partint d'una única queixa o del propi coneixement d'una problemàtica o dificultat que ha pogut observar, **pot plantejar nivells de reflexió i anàlisi** més generals, obrint el que s'anomena una **actuació d'ofici**. Pot proposar, si és el cas, revisions o canvis en la redacció i interpretació de les ordenances i resta de normativa municipal quan les situacions tinguin una especial conflictivitat, però la Defensora **ha de vetllar per la correcta aplicació de les polítiques de l'Ajuntament en matèria de drets humans**. Des de la seva posició té la capacitat d'**impulsar estudis sobre problemàtiques concretes** que poden servir per fer propostes i també advertir de mesures urgents que cal adoptar fomentant a l'hora la participació i la cultura democràtica.

Característiques del nostre entorn. El meu punt de vista. Com és la vila d'Arenys de Mar?

Arenys de Mar està creixent molt, només cal anar a passejar per diferents indrets, per posar només un exemple: el Rial del Bareu; i ens adonarem de quants veïns i veïnes nous tenim i tindrem en un futur no massa llunyà.

* Adaptació de la norma jurídica a les particularitats de cada cas concret, per evitar una interpretació rígida dels preceptes legals d'acord amb l'esquema general de les normes jurídiques (diccionari.cat).

Introducció

Segons les dades publicades per l'Idescat del 2024 ja som 16.513 veïns. Se'm plante-gen tot un reguitzell de preguntes sobre la sostenibilitat de la nostra vila:

- Com vivim? On vivim? Sols o acompanyats? El veïns són d'Arenys o s'han desplaçat d'un altre indret? Que passa amb les meses d'emergència habitacional? Em pregunto, si el preu dels nous habitatges serà assequible per a les famílies que han de pagar consums i que, amb fills a càrrec, també han de fer front a les despeses d'escolarització: extraescolars, sortides...
- Tindrem prou infraestructures: transport, canalitzacions, serveis...?
- L'ecosistema és cosa de tots, però si hem d'anar amb el vehicle particular perquè els habitatges són lluny del centre, com ho farem?
- I les botigues i el mercat de proximitat? podrem conservar-los? Els farem assequibles i moderns?
- Essent municipi tensionat, el preu dels habitatges millorarà per fi?
- Es posaran pisos que ara mateix són tancats a un preu assequible?
- S'incrementaran els pisos turístics i de temporada?
- Si millora el parc d'habitatge i el preu es just, seguirem amb els casos d'ocupació?
- Seguirem amb una pràctica gens beneficiosa quan famílies o persones viuen rellogades i els propis llogaters no els deixen empadronar per por de perdre les ajudes que reben?

Aquestes són només algunes de les preguntes que em faig sovint i pregunto als res-ponsables municipals perquè m'ajudin a entendre per què encara avui no podem fer front els problemes amb l'habitatge.

La Defensora té clar que tot són polítiques municipals que cal anar seguint. Des que tinc aquesta responsabilitat procuro estar informada i els haig de dir que si no tingués una actitud proactiva, en moltes ocasions no m'assebentaria de temes importants. Con-sidero que se m'informa poc i que no es té en compte que el meu rol requereix un coneixement dels temes importants que succeeixen a la vila. Reviso els plens municipals, les notícies de Ràdio Arenys i les publicacions periòdiques. La pàgina web de l'Ajuntament és d'obligat seguiment diari.

De què parlarem a l'Informe/Memòria

De manera clara i breu, els informaré **sobre els 58 expedients** que vaig obrir el **2023** i els **63 expedients** oberts l'any **2024**.

Amb l'objectiu de clarificar la seva naturalesa, els he agrupat en **tres grans àmbits**:

- **Administració general** (impostos, taxes, sancions, responsabilitat patrimonial)
- **Serveis a les persones** (serveis socials, empadronament, habitatge, plugues, cultura, educació, esports i participació)
- **Territori i espai públic** (convivència, contaminació acústica o odorífera, seguretat ciutadana, accessibilitat i mobilitat i via pública).



Primerament faré un resum de les actuacions realitzades, seguit de les dades principals que han de conèixer, si s'han tancat o estan pendents de resolució, i clouré amb un apartat de reflexions i recomanacions derivades de l'atenció a persones que han demanat el meu suport. Ho faré respectant sempre la confidencialitat de la ciutadania.

Es curiós que cap any sigui igual, les situacions van canviant en la mesura que la societat també ho va fent. Fa cinc anys teníem una situació molt greu de COVID que ens va fer replantejar la vida en molts aspectes.

Ens pot semblar que queda lluny, oi? Però a moltes persones els hi va determinar la vida. Dones i homes que van perdre la feina a una edat en què és difícil reincorporar-se al mercat laboral; joves que van deixar els estudis i a qui ha costat molt agafar el ritme. Massa gent van perdre l'habitatge per situacions econòmiques adverses, préstecs impagats, tancament d'empreses i altres. I amb tot això, seguien venint persones de diferents indrets i d'altres països, buscant inicialment una vida menys precària. Ells o elles, més tard, lícitament voldran reagrupar a la família o els fills i buscar mitjans per poder subsistir, sinó tenim habitatge assequible o les feines són en la clandestinitat i sense contracte no serà possible un futur més harmònic.

Aquell gran ensurt ens va fer a tots molt vulnerables i va afectar-nos de manera individual però també col·lectiva i ens va fer entendre que la vida pot ser molt desconcertant i efímera. En aquell moment vaig detectar que hi havia molta crispació social i l'informe anual que vaig compartir amb vostès en aquell moment, vaig basar-lo en la necessitat d'harmonitzar-nos.

Un problema molt greu que pateix la nostra societat és el de les persones que han perdut el senderi i que pateixen problemes de Salut Mental crònics, massa vegades de difícil coordinació i seguiment pel sistema de salut. Això fa que es generin situacions penoses i conflictives que solen arribar a afectar la bona sintonia entre veïns. També sol passar amb els habitatges relacionats amb les meses d'emergència, en determinades ocasions resulten ser poc o gens integradores. Les ocupacions d'habitatges generalment són també motiu de problemes de convivència.

Dormir al carrer, a una escala o a un banc, de ben segur no és agradable per la persona que ho pateix, però tampoc per a tots els que ho veiem i ho vivim dia rere dia. Arrel de la curta onada de fred que vam tenir a principis d'aquest any, vaig tenir ocasió de parlar-ho amb diverses persones que donen suport al col·lectiu que viu al carrer, i vaig pensar que ens haurem d'organitzar millor.

És probable que vinguin onades de fred i de calor i riuades, això és el que diuen els experts. L'Informe Copernicus indica com el clima està canviant. Doncs bé, hem d'estar preparats i treballar plegats per fer-hi front i sobretot per fer prevenció. Cal que els vilatans coneguin l'existència del Duprocim i que donades les característiques del nostre municipi, es facin de manera periòdica sessions informatives, ja que la nostra orografia també es complexa i el nostre municipi té algunes zones inundables. El Rial del Bareu n'és un clar exemple.

Introducció



Arran de la tragedia de la Dana, s'ha anat veient la importància de disposar d'informació acurada general i específica per grups d'habitatges de zones amb més perill i disposar de protocols. Existeien articles i informes d'experts que ho avalen. Sortosament Arenys de Mar té arquitectes municipals i un govern sensible amb el tema que es d'esperar que vetlli per aquests temes perquè les forces i cossos de seguretat són els que són i per tant, la ciutadania ha d'estar preparada.

No vull acabar aquesta introducció sense esmentar la gran tristesa que em provoquen els conflictes bèl·lics que generen tant patiment i morts absurdes d'homes, dones i nens. Gaza, Ucraïna, per esmentar-ne només alguns, la llista seria gran. Parlem sovint dels drets humans fonamentals, quan aquests són vulnerats contínuament amb una gran passivitat.

El 12 de maig es commemora internacionalment el dia de la Infermeria. Vostés saben que aquesta ha estat la meua professió durant molts anys. No deixo d'imaginar-me quant sofriment humà hi ha darrere de guerres i interessos: sense un llit on jeure quan estàs ferit, una fractura, una sutura o una amputació amb manca de llum i d'anestèsia. Creguin-me, resulta difícil empassar aquestes situacions.

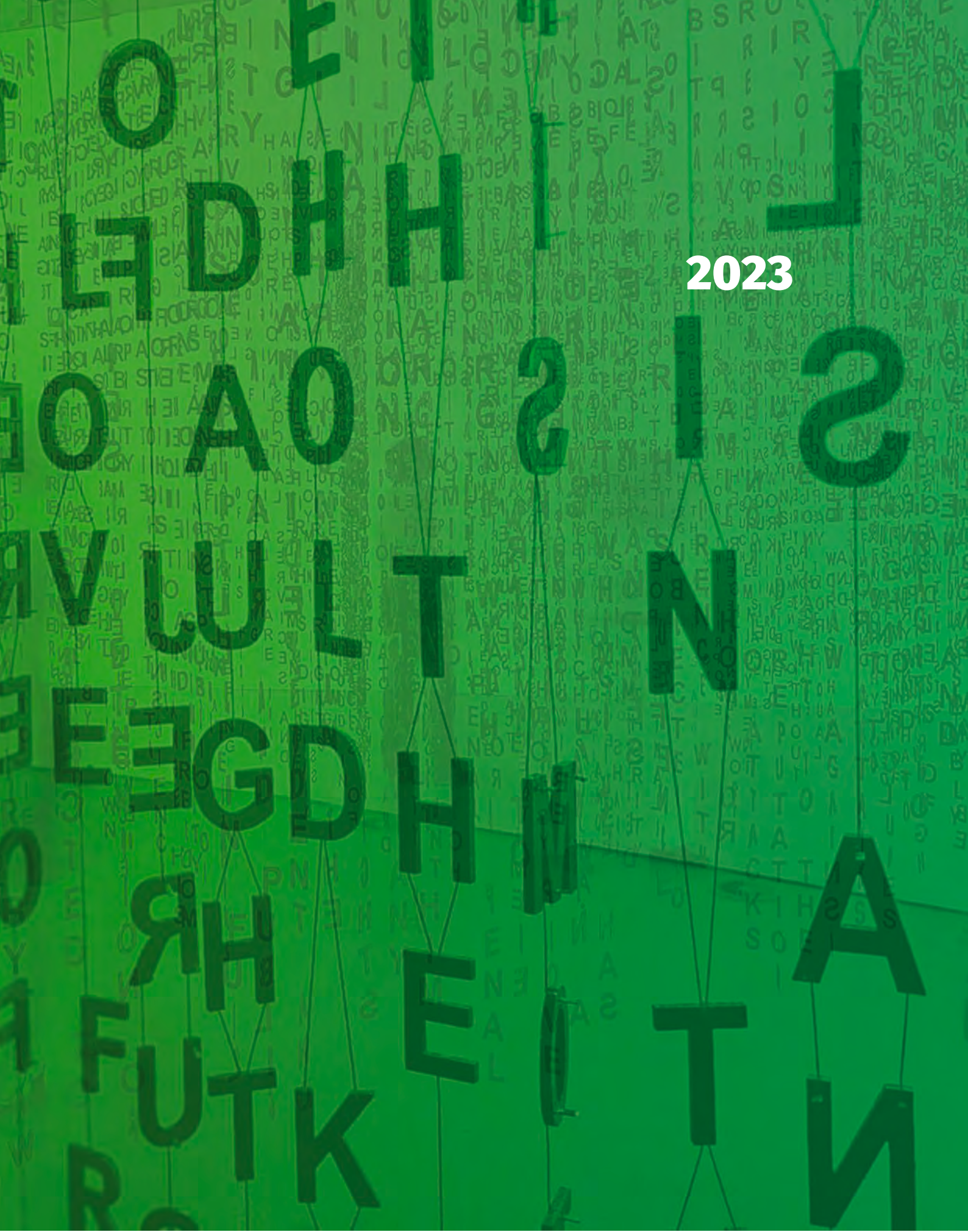
Espero que el successor del respectat Papa Francesc i els organismes internacionals col·laborin com ho va fer ell, a posar senderi a tot això.

Passa el temps, ens oblidem sovint de situacions greus, i per això es fa necessària la memòria històrica.

Aquest informe és un pessic de la nostra situació local. D'homes i dones que han vingut a fer-me confiança i a qui he procurat atendre amb el màxim respecte i consideració. Primer el 2023 i després el 2024. El 2025 no es farà esperar tant. ●

“Estem envoltats de la Declaració Universal dels Drets Humans; aquestes lletres, disposades com a cortines, emeten el mateix so que quan anava a comprar amb la meua mare de petit; és el so de les paraules, el so que abraça tots els éssers humans en la declaració”.

En un fil de veu, gairebé disculpant-se per haver-se convertit en el centre d'atenció, **Jaume Plensa i Solé** (Exposició *Jaume Plensa*, MACBA, 2019)



2023

Administració general | 2023



Núm.	Classificació del greuge	Recep./Tract. del greuge	Tipus d'actuació	Derivat a	Obert/Tancat
2023/1	Sanció (multa aparcament)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Polícia Local	T
2023/5	Tributs (taxes residus fora vila)	Queixa	Informació i assessorament	OAC	T
2023/6	Sanció càmeres pas vianants RENFE (per error)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de Governació	T
2023/8	Empreses subcontractades: Companyia d'assegurances	Queixa	Mediació	OMIC/Cia. assegurances	T
2023/10	Empreses subministrament: electricitat (manca de connexió)	Queixa	Informació i assessorament	Agència Catalana Habitatge/Cia. Llum	T
2023/13	Tributs (deutes antic negoci)	Consulta	Informació i assessorament	SOJ/Gestoria pròpia	T
2023/15	NO ADMÈS	Consulta	Desestimat	—	—
2023/16	Empreses (Dentista)	Queixa	Informació i assessorament	—	T
2023/18	Responsabilitat patrimonial (caiguda Pça Flos i Calcat)	Queixa	Informació i assessorament	Ajuntament	T
2023/19	Tributs (deutes impostos per acceptació d'herència)	Consulta	Informació i assessorament	SOJ/Hisenda	T
2023/20	Sanció (carrer de l'Església)	Queixa	Informació i assessorament	Regidoria de Governació	T
2023/22	Conflicte ICS (prova diagnòstica)	Queixa	Acompanyament i intermediació	ICS	T
2023/29	Tributs	Consulta	Informació i assessorament	Serveis Socials/Hisenda	T
2023/31	Conflicte amb l'administració (discriminació al lloc de treball)	Queixa	Informació i assessorament	Regidoria de Participació Ciutadana	T
2023/33	Conflicte amb l'administració (adjudicació places pla d'ocupació)	Queixa	Informació i assessorament	Exhaurit el plaç d'al·legacions	T
2023/35	Conflicte amb l'administració (adjudicació places pla d'ocupació)	Queixa	Informació i assessorament	Servei de Comerç, Consum i Turisme	T
2023/37	Sanció (multa vehicle professional ICS)	Queixa	Mediació	Interparking	T
2023/38	Conflictes entre particulars (paret mitjanera)	Consulta	Informació i assessorament	—	T
2023/39	Empreses subministrament: gas (consum molt elevat)	Consulta	Informació i assessorament	OMIC	T
2023/47	Empreses subministrament: electricitat (consum molt elevat)	Consulta	Informació	Companyia llum	T
2023/48	Sanció (multa aparcament)	Queixa	No té recorregut	—	T
2023/51	Empreses: gas (consum elevat)	Consulta	Informació	OMIC	T

● Expedient obert ● Expedient tancat

D'aquests **vint-i-dos expedients**, cinc corresponen a **sancions relacionades** amb vehicles. Algunes no han tingut cap recorregut i no corresponia la queixa, però dues sancions es van considerar aptes i la Defensora va actuar: una sanció per defecte en la implantació de la càmera d'estacionament davant l'estació de RENFE i una sanció a un professional de l'ICS, degudament senyalitzat, que estava en acte de servei.

Sobre **tributs** es varen obrir quatre expedients que, una vegada analitzats, varen derivar-se, i en algun cas s'ha acompanyat a les persones a l'oficina d'Hisenda per accelerar i aclarir el procés.

Sobre **empreses de subministraments**, figuren sis expedients, majoritàriament per queixes relacionades amb factures elevades de consums de gas i electricitat. Analitzats els arguments i la documentació, s'han derivat a l'OMIC i d'altres s'han solucionat directament amb la intervenció de la Defensora.

Un expedient per desconfiança d'un usuari en l'atenció rebuda en un **gabinet odontològic**. Després d'analitzar-ho conjuntament, la queixa es va tancar a petició del propi usuari.

Una altra queixa de llarga durada en la resolució va produir-se per manca d'atenció diligent d'una **companyia d'assegurances** quan un veí reclamava insistentment que es localitzés una fuga d'aigua que afectava d'altres veïns. Tot i demanar-ho repetidament, no era atès. Finalment, amb la intervenció de la Defensora, es va poder resoldre.

Sota l'epígraf de **conflictes** es van obrir quatre expedients. Un d'ells amb l'ICS, motivat per la queixa d'uns usuaris per desplaçament a Barcelona per a fer-se una prova diagnòstica senzilla. Amb comunicació amb l'ICS central i el CAP d'Arenys de Mar, es va poder resoldre.

Els altres tres expedients estan relacionats amb l'**administració**. Segons el reglament no hauria d'intervenir però van demanar-me que escoltés les seves queixes i un punt d'orientació.

Dues persones van consultar a la Defensora sobre les proves relacionades amb els plans d'ocupació: l'edat, persones més grans de 45 anys, que en places adequades al seu perfil decideixen presentar-s'hi, sense un alt nivell acadèmic però amb experiència demostrable en diferents empreses tancades, deslocalitzades o per desplaçament de les persones. La puntuació final de la prova tot i ser elevat, no es suficient per accedir a la plaça. Aquestes persones van venir per fer-me coneixedora de la seva preocupació i perquè ho transmetés al consistori, desitgen treballar i no ho tenen fàcil per competir, alguns s'aproximen a l'edat de jubilació.

Una visita de la que vaig obrir expedient que va preocupar-me, tenia relació amb una queixa entrada per instància a l'Ajuntament sobre una possible discriminació en el lloc de treball d'una empresa subcontractada per l'Ajuntament. Atès que era un tema relacionat amb Participació Ciutadana, vaig reunir-me i remetre el cas al regidor. ●

Serveis a les persones | 2023



Núm.	Classificació del greuge	Recep./Tract. del greuge	Tipus d'actuació	Derivat a	Obert/Tancat
2023/3	Empadronament (problemes per empadronar-se)	Queixa	Informació i assessorament OAC	OAC	T
2023/4	Habitatge. Vulnerabilitat (Ocupa habitatge. S'ha d'empadronar)	Consulta	Informació i assessorament	OAC/Serveis Socials	T
2023/7	Habitatge HPO (diversos: fuga aigua, consums...)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Coordinadora Agència Habitatge	T
2023/11	Serveis Socials (vulnerabilitat)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials, Càritas Diocesana	T
2023/12	Habitatge (persona gran, pis compartit amb quatre persones)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials	T
2023/14	NO ADMÈS	Consulta	Desestimat	—	—
2023/21	Conflictes entre particulars (humitats, asseguradora)	Consulta	Acompanyament i intermediació	—	T
2023/23	Habitatge (pendent pis Ajuntament)	Queixa	Acompanyament i intermediació amb l'Ajuntament	Alcaldia	O
2023/24	Serveis Socials. Serveis Sanitaris. (vulnerabilitat, desadaptació)	Consulta	Intermediació	Serveis Socials/Família/CAP	T
2023/28	Serveis Socials (vulnerabilitat, sol·litut, necessitat de recursos)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials	T
2023/30	Habitatge (vulnerabilitat)	Queixa	Mediació	Serveis Socials i oficina d'Habitatge	T
2023/32	Habitatge (manca lloc on viure)	Consulta	Informació i assessorament	D'un altre municipi	T
2023/34	Serveis Socials i SAD (família amb fill a càrrec no conforme amb la solució que se l'hi ofereix)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials	T
2023/36	Ensenyament (vol aprendre català)	Consulta	Informació i assessorament	Aula de formació de persones adultes	T
2023/40	Entitats (material Associació ajuda contra el Càncer)	Consulta	Informació i assessorament	AVAM	O
2023/44	Empadronament (situació difícil i conflictiva)	Queixa	informació i assessorament	OAC	T
2023/50	Conflicte entre particulars (contaminació acústica de veïns)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Propietaria del pis/Gestoria	T
2023/53	Habitatge (lloger molt elevat)	Consulta	Informació i assessorament	Serveis Socials	T
2023/54	Ensenyament (vol aprendre català)	Consulta	informació	Aula de formació de persones adultes	T
2023/55	Conflictes entre particulars (habitatge familiar)	Consulta	Informació dels drets	Advocat privat	T
2023/56	Serveis socials (vulnerabilitat per deutes)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials/CAP	T

O Expedient obert T Expedient tancat

S'han obert **vint-i-un expedients** sota aquest epígraf. Set específics de problemes relatius a l'**habitatge**, que encara és a dia d'avui una de les causes més importants de consulta i preocupació de les persones que acudeixen a aquesta defensoria. Els problemes són diversos: des de possibles desnonaments, impagaments, queixes per condicionar un habitatge malmès de pisos de Protecció Oficial (HPO), preus de lloguer desmesurats i manca d'ofertes de lloguer a preus assequibles.

També està pendent l'adjudicació de l'habitatge a la antiga llogatera del carrer de Sant Josep a un habitatge carrer Josep Anselm Clavé. Derivada a l'Ajuntament.

La vulnerabilitat i la manca de recursos per no poder fer front a les necessitats de la vida diària són també un tema recurrent. La Defensora es posa en contacte amb Serveis Socials per saber en quina situació estan les persones que acudeixen i es procura fer un treball en equip. A vegades els terminis d'atenció a Serveis Socials són excessivament llargs en el temps i es deriven a Càritas Diocesana i, si cal, es fa un contacte amb Creu Roja.

Observaran una queixa que, tot i estar derivada a Serveis Socials, no està relacionada amb la manca de recursos materials, ni amb la vulnerabilitat, sinó amb el desacord de la formació dels treballadors d'una **empresa SAD** que està a la llista a Serveis Socials. La usuària es queixa que el personal cuidador no està preparat per oferir atenció a les particularitats del seu familiar jove amb una discapacitat important, encara que la cartera de serveis d'aquesta empresa ho contempla.

La majoria d'expedients d'aquests temes es van treballar conjuntament amb les Treballadores Socials i es van anar resolent. Bona comunicació i bona entesa.

Veuran que s'ha produït una queixa sobre contaminació acústica de particular i dues consultes de conflictes entre particulars per temes d'habitatge.

Educació: Es va fer la derivació a Ensenyament, dues persones estrangeres que volien poder accedir a aprendre el català.

Entitats: Una associació va demanar suport perquè no poden fer-se càrrec de tot el material de què disposen per vendre (associació d'ajuda contra el càncer. "Un pont de il·lusió"). En tancar aquest informe, el tema no està resolt. ●

Territori i espai públic | 2023



Núm.	Classificació del greuge	Recep./Tract. del greuge	Típus d'actuació	Derivat a	Obert/Tancat
2023/02	Espai públic (manteniment dels ascensors de RENFE)	Ofici	Queixa RENFE	Sindicatura de Greuges	T
2023/09	Espai públic (ocupació de la via pública per motos negoci)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Polícia Local	T
2023/17	Espai públic (arbrat: un ficus impedeix el pas de vianants)	Queixa	Reclamació a l'Ajuntament	Ajuntament	T
2023/25	Via pública (adequació d'una plaça per a minusvàlid)	Queixa	Acompanyament/intermediació amb Ajuntament	Ajuntament	T
2023/26	Espai públic (reposició dels xiprers al Camí de la Pietat)	Queixa	Informació i assessorament	Ajuntament/Regidoria de Medi ambient	T
2023/27	Conflictes entre particulars (nova obra que redueix la visibilitat del veïnat)	Consulta	Informació i assessorament	Advocat particular	T
2023/41	Tancament d'un espai privat	Consulta telemàtica	Informació i assessorament	Gestoria	T
2023/42	Convivència ciutadana (brutícia)	Queixa	Informació i assessorament	Oficina de Mediació i OAC	T
2023/43	Espai públic (fanal espatllat)	Queixa telemàtica	Acompanyament i intermediació	Regidoria serveis bàsics municipals	T
2023/45	Empreses: transport (autobús no apte per a minusvàlids)	Ofici	Escrit empresa. Avís Alcaldia	Sindicatura de Greuges de Catalunya	O
2023/46	Espai públic (ocupació inadequada de motocicletes a la vorera)	Ofici	Queixa d'ofici a la Policia Local	Polícia Local	T
2023/49	Seguretat i convivència ciutadana. (ocupació habitatge)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Alcaldia, Serveis Socials	T
2023/52	Empreses: transport (reducció de les tarifes de l'autobús)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Alcaldia	T
2023/57	Mobilitat (problemes amb la targeta de minusvàlid)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Alcaldia	T
2023/58	Conflictes entre particulars. (empresa de construcció que no compleix)	Consulta	Informació i assessorament	Regidoria d'urbanisme	T

O Expedient obert **T** Expedient tancat

D'aquest darrer apartat s'han obert **quinze expedients** i la defensoria ha actuat d'ofici en tres ocasions. La primera d'elles fa referència a l'empresa de transport públic que realitza el **trajecte entre la nostra vila i l'hospital de Mataró**. Els vehicles que fan el recorregut no disposaven de rampa que facilita l'accés de pujar i baixar a persones amb mobilitat reduïda. Aquesta defensoria va contactar amb l'Empresa Sagalés demanant que resolguessin aquesta dificultat i es va arribar a escriure a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, ja que el fet transcendia l'àmbit municipal i no es resolia. A l'hora de redactar aquest informe seguim amb la mateixa mancança.

El segon expedient d'ofici es va obrir amb relació al deficient funcionament dels **ascensors de l'estació de la RENFE a Arenys de Mar**. Es va contactar amb RENFE, es van obrir incidències i es va enviar un altre escrit a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Els ascensors es van arreglar, però haig de manifestar que en el moment de redactar aquest informe/memòria, un ascensor fa dies que no funciona.

La darrera actuació d'ofici feia referència a l'**estacionament inadequat de motocicletes a la vorera**, que es va derivar immediatament a la Policia Local.

Pel que fa a qüestions a peu de carrer, s'han rebut queixes relacionades amb la manca d'il·luminació per un **fanal trencat**, la **manca d'arbrat** (fins i tot en llocs emblemàtics), **l'ocupació de l'espai públic per plantes molt voluminoses** d'una finca d'un particular que impedié el pas.

L'ocupació de la via pública per **motocicletes d'empreses privades** que sense permís dificultaven l'accés a les places d'aparcament dels veïns.

Queixa d'un veí pel **tancament d'un espai, que no va tenir recorregut en ser un indret d'us privat**.

Queixes reiterades per **brutícia i andròmines** a diferents emplaçaments... Finalment, persones que amb targeta de minusvalidesa es queixen per l'**accés a les places d'aparcament**.

Observaran que també he tingut **conflictes entre particulars** en els quals la defensoria no hi ha d'intervenir, però com que en moltes ocasions els vilatans venen a informar-se de com han de procedir i on han d'acudir, els assessorem perquè presentin la seva queixa al lloc on pertoca. Els ajudem, si cal, a redactar una instància o els connectem directament amb l'Alcaldia i les regidories corresponents que han anat solucionant la majoria de problemes.

Veuran que en moltes ocasions s'han resolt queixes complicades i preocupacions del veïnat amb el **suport de la Policia Local**.

S'ha treballat amb Medi Ambient, amb qui ens hem assessorat i hem derivat queixa dels veïns, que han rebut informació acurada sobre les indicacions del **decret de sequera**.

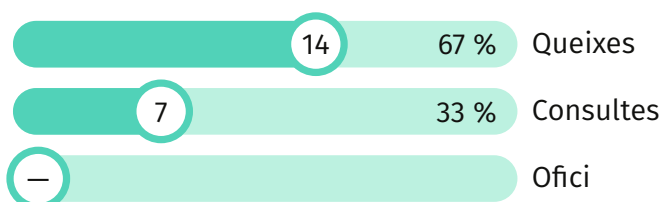
De fet, només queden oberts, i possiblement per bastant de temps, els expedients d'ofici. La resta s'han tancat satisfactòriament. ●

Resum de casos | 2023

	Recepció i tractament del greuge					TIPUS D'ACTUACIÓ					
	Nombre total de casos	Nombre de casos admesos	Queixes	Consultes	Ofici	Informació i assessorament	Mediació	Acompanyament	Altres	Oberts	Tancats
Administració general											
Conflictes amb l'administració	3	3	3			3					3
Conflictes entre particulars	1	1		1			1				1
Conflictes ICS	1	1	1				1				1
Empreses	6	6	3	3		5	1				6
NO ADMÈS	1										
Responsabilitat patrimonial	1	1	1			1					1
Sancions	6	6	5	1		2	1	2	1		6
Tributs	3	3	1	2		3					3
TOTAL	22	21	14	7	–	14	4	2	1	–	21
Serveis a les persones											
Conflictes entre particulars	3	3	1	2		1		2			3
Empadronament	2	2	2			2					2
Ensenyament. Vol aprendre el català	2	2		2		2					2
Entitats	1	1		1		1				1	
Habitatge	7	7	3	4		3	1	3		1	6
NO ADMÈS	1										
Serveis Socials	5	5	1	4			1	4			5
TOTAL	21	20	7	13	–	9	2	9	–	2	18
Territori i espai públic											
Conflictes entre particulars	2	2		2		2					2
Convivència ciutadana	1	1	1			1					1
Empreses de transport	2	2		1	1			1	1	1	1
Espai públic	6	6	4		2	3		1	2		6
Mobilitat	1	1	1					1			1
Seguretat i convivència	1	1	1					1			1
Tancament d'un espai	1	1		1		1					1
Via pública	1	1	1					1			1
TOTAL	15	15	8	4	3	7	–	5	3	1	14
TOTAL	58	56	29	24	3	30	6	16	4	3	53

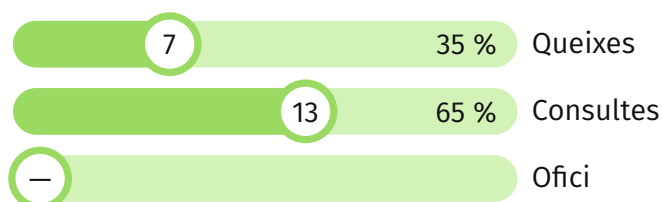
Resultats generals de 2023

Administració general



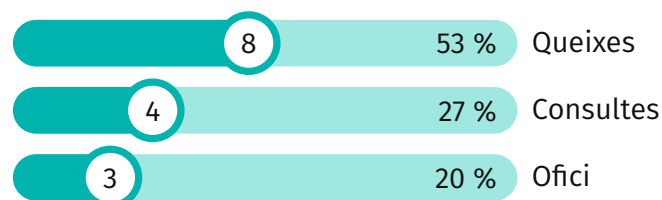
Administració
general
37 %

Serveis a les persones



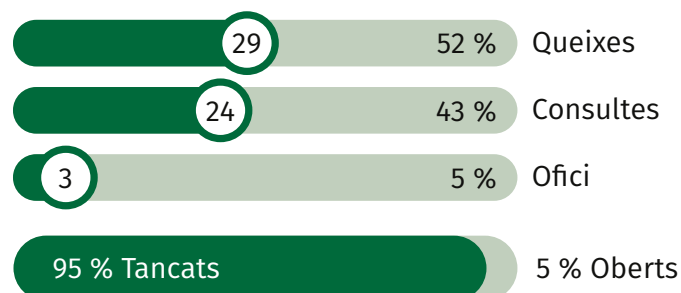
Serveis a
les persones
36 %

Territori i espai públic



Territori i
espai públic
27 %

Casos 2023



Activitats de la Defensora de la Ciutadania



2023

Gener

- Trobada Virtual *Qui és el nostre interlocutor a l'Ajuntament?* Les sindicatures i la seva relació amb els ajuntaments. amb integrants del Fòrum de Síndics/Defensors locals de Catalunya (a partir d'ara FSD). Un espai horitzontal per compartir experiències i analitzar temes que afecten tothom. La convocatòria mensual rep el nom dec S2S.
- Atenció a un representant de l'AVAM - Associació de Veïns d'Arenys de Mar que acompanya a una usuària per buscar una solució a un problema concret.
- Trobades individuals amb els diferents grups polítics previ a les eleccions municipals. S'informa sobre quins són els problemes més comuns, la visió d'alguns temes i quina és la meua funció. Els explico obertament com s'organitzen les visites, el registre i el seguiment que es fa de cada usuari o comunitat i revisem la memòria que està escrita.
- Visita a la Vocalia de Jubilats per explicar la feina que desenvolupen les Defensories del ciutadà i en concret la d'Arenys de Mar.



Visita a la Vocalia de Jubilats

- Visita de treball amb la coordinadora d'habitatge del Consell Comarcal del Maresme. Anàlisi dels punts forts i febles per aconseguir un habitatge de protecció oficial. Quin suport es pot esperar.
- (FSD) Participació a la Comissió d'habitatge.
- Suport puntual a la nova Síndica de Calella, a petició del FSD per tenir més experiència i proximitat geogràfica, Ens varem reunir algunes vegades i es va compartir aspectes relacionats amb el funcionament de l'oficina.

Febrer

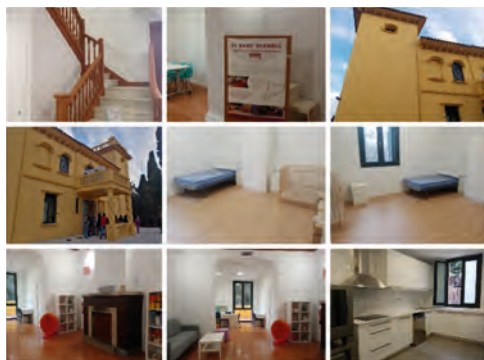
- Trobada virtual amb l'FSD. (S2S) Reclamacions patrimonials. Anàlisi i protocols quan hi ha caigudes a la via pública.
- Jornada a la Sindicatura de Greuges de Catalunya organitzada pel FSD. "L'emergència en l'habitatge" amb responsables en matèria d'habitatge de la Generalitat de Catalunya: Francesc Ferrés, responsable d'ajuts personalitzats; Toni Algaba, cap d'Ofideute, Sílvia Rosell, responsable de la Mesa d'Emergències, representant de l'Observatori DESC, Guillem Domingo, *el dret a l'habitatge com un dret subjectiu de les persones*.
- Assistència a la Taula Rodona sobre Medi Ambient. Organitza Arenys sostenible. Tema: urbanització d'habitatges prop del parc de Lourdes. Participació de tots els representants polítics. Biblioteca Pare Fidel Fita.



Taula rodona sobre Medi Ambient

Març

- Visita a la inauguració del centre “La Raureta”.



La Raureta

- Visita a la futura biblioteca “Les Clarisses”. Explicació del projecte i observació dels plafons amb les diferents propostes i els plànols .
- Assistència a la taula rodona “Projecte de Canalització del Rial del Bareu”. Sala Josep Maria Arnau del Centre Cultural Calisay.
- *Les violències i com les tractem a les sindicatures* (FSD formacions i jornades internes)
- Desplaçament a Barcelona a la Sindicatura de Greuges de Catalunya “27a assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya amb caràcter ordinari”: Presentació i aprovació de la modificació dels estatuts, ratificació nous membres de la junta i aprovació del Pla de Mandat.
- Assistència i participació presentació de l'ONADA Lila que organitza l'AVAM. Centre Cultural Calisay.
- Dia de la Poesia a la placeta Mirador del Pla dels Frares. Organitza: conjunt de veïns amb el suport del Casal de Joventut Seràfica i l'Ajuntament d'Arenys de Mar. Assistència i participació de diferents veïns.



Reunió RADARS

- Seguiment del Ple municipal.
- Reunió i seguiment del tema RADARS.

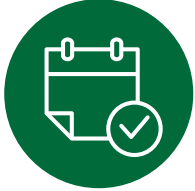
Abril

- Videoconferència amb el FSD (S2S): “Les competències de la Síndica de Greuges de Catalunya i les Sindicatures locals”. La relació amb la sindicatura de Greuges de Catalunya.



Poesia al Mirador del Pla dels Frares





- Informació al Regidor de Comerç, Consum i Turisme, sobre la contaminació acústica del Passeig Xifré i les moltes queixes rebudes.
- Comunicació amb el Director del CAP Arenys a fi de posar una barana entre els mòduls de Can Nadal i l'aparcament del propi centre. Preocupació per a possibles caigudes.

Maig

- Videoconferència de l'FSD (S2S): *"Treball d'anàlisis conjunt de conceptes sobre les queixes de la ciutadania. Com recollim l'activitat a les sindicatures i defensories."*
- Reunió amb Mossos d'Esquadra de proximitat, anàlisi de situacions conflictives.
- Reunió amb Serveis Socials anàlisi de problemes d'usuaris i cerca de solucions.
- Jornada de treball al meu despatx de l'Edifici del Calisay amb la Síndica de Santa Coloma de Gramenet i el seu l'adjunt. Anàlisi sobre la metodologia de treball que la Defensora ha organitzat a Arenys de Mar.
- Treball d'anàlisi de la mobilitat i accessibilitat del municipi. S'elabora i es presenta per registre un document fet amb el suport del Sr. Miquel Planiol, la Sra. Montserrat Gener i el suport del Dr. Antoni Paricio.

Juny

- Ple Municipal d'Arenys de Mar. Presentació del nou consistori. Assistència presencial.
- Assistència al Dia internacional en Suport a les Víctimes de la Tortura. *"Justícia restaurativa: un nou model de justícia pensant en les víctimes, victimaris i comunitat"*. Seu de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

- FSD (S2s) Anàlisi : *"Com ens volem relacionar amb els nous consistoris i la nova realitat política"*.
- FSD :Formació virtual sobre recursos i possibilitats en el tema d'habitatge Agencia Catalana d'habitatge. Mediem.

Juliol

- Reunió amb el Sr. Alcalde.
- Reunió amb l'FSD: *"Anàlisi dels resultats electorals en els nostres municipis"*.
- S'envien correus al nou consistori indicant la meua ubicació i a on estan penjats els documents a la web municipal.
- Reunió amb la coordinadora de Serveis Socials.
- Assistència a Barcelona a l'acte de presentació: Roda de premsa de l'informe RADAR ECOM 2023. Informe de vulneracions de drets de les persones amb discapacitat física i/o orgànica de Catalunya.



Presentació Informe RADAR ECOM 2023

Agost

- Participació en el recital de poemes de Salvador Espriu a l'Església de Santa Maria, dirigits pel Sr. Majó amb motiu del seu homenatge. Coordina: Sra. Montserrat Caba.

Setembre

- Visita Mossos d'Esquadra de proximitat per l'anàlisi de la problemàtica del Pla dels Frares.
- Reunió amb el delegat de l'empresa Vincle.
- Reunió amb la coordinadora de l'OAC, Sra. Lucía Fuentes.



Ofrena floral de l'Onze de Setembre

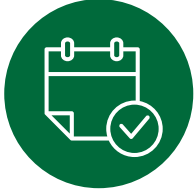
- Videoconferència amb l'FSD: "Drets humans".
- Sessió del Fòrum Mediem Habitatge. Branca d'Habitatge. La Defensora, en qualitat de membre del Fòrum de Síndics, està subscripta i rep informació.
- Assistència i participació al Consell de la Gent Gran.
- Assistència a la reunió amb RADARS.
- Assistència i participació a l'ofrena floral de l'Onze de Setembre.
- FSD (S2S) El 75é aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans a les sindicatures i defensories.
- Participació a Arenys de Mar, Vila del Llibre.



Llegint un poema de Mn. Martí Amagat a la Vila del Llibre



Recital de poemes a l'Homenatge a Salvador Espriu



Octubre

- Reunió amb el Sr. Alcalde.
- Inauguració de l'Aula d'Extensió Universitària d'Arenys de Mar. Convidada.
- Intervenció a Ràdio Arenys. Convidada. "Conversa de la Defensora sobre la Gent Gran".
- S'inicien les queixes a l'empresa Sagalés per la manca d'adaptació del transport de persones amb mobilitat reduïda cap a l'Hospital de Mataró.
- Reunió amb la regidora Soraya Real. Anàlisi problemes habitatges Pla dels Frares.
- Assistència: "Jornada de treball amb Serveis socials: «Com millorem l'atenció a la ciutadania entre les sindicatures de greuges i els serveis socials». Assistència conjunta amb la Sra. Esther Marqués. Treballadora Social de l'Ajuntament d'Arenys de Mar.

Novembre

- Reunió amb el Sr. Alcalde i una usuària. Tema: "Responsabilitat patrimonial".



Jornada de treball: serveis socials i defensors de la ciutadania



Lectures el 25N

- Participació en els actes del 25N, Dia Internacional per l'Erradicació de la Violència vers les Dones: • Visita guiada, Museu de les Puntes d'Arenys de Mar. • Conferència en línia amb Mediem Habitatge: "Com abordar les violències masclistes des de l'atenció a les dones amb dificultats amb l'habitatge". • Assistència a la lectura del manifest a la plaça de l'Ajuntament.
- Assistència a l'Informe de Govern a la Sala Josep Maria Arnau. Centre Cultural Calisay.
- Seguiment del Ple Municipal.
- FSD. Formació virtual sobre vulneració de drets a persones amb discapacitat física i funcional ECOM. Presentació de l'informe Radar d'ECOM.
- FSD (S2S) La feina de les sindicatures a les escoles i instituts.

Desembre

- Reunió amb el Sr. Alcalde.
- Reunió telemàtica amb la plataforma Mediem Habitatge: "Els procediments més habituals que impliquen la pèrdua d'habitatge".

- Treball sobre anàlisi de la mobilitat i accessibilitat al Passeig Xifré amb voluntaris de la Defensoria.
- Assistència i participació al Consell de la Gent Gran.
- Seguiment del Ple municipal.



Fotografia: Defensoria
Autoria de les puntes: Pepita, veïna d'Arenys

Amb la mateixa dedicació que va tenir l'enyorada Pepita en confeccionar aquestes estovalles, la Defensora i el seu Equip tenen cura de les persones.

I amb el desig que l'any 2024 ens porti la Pau tan necessitada, us desitgem que gaudiu de les petites coses, que són les importants.

Molt Bones Festes!

Teresa Verdura Anglada
Defensora de la Ciutadania

Observacions

Reunions mensuals amb el Sr. Alcalde. Sempre han estat per tractar temes que preocupen la ciutadania i per buscar solucions el més aviat possible.

Visites presencials i telemàtiques als Serveis de Benestar Social. Es realitzen periòdicament per analitzar com es poden resoldre temes immediats. També s'assisteix als Consells.

Visites periòdiques amb Mossos d'Esquadra de proximitat. Analitzar i compartir assumptes sobre els que tenen competència i que preocupen a la ciutadania.

Contacte amb el Sergent en cap de la Policia Local. Anàlisi de problemes de veïns i demanda de suport davant d'alguns problemes que preocupen a la Defensora.

Plens Municipals. S'han seguit generalment per via telemàtica.

Xarxes Socials. Es procura amb dificultat, informar d'aquelles notícies que donen suport a la ciutadania. Atès que no tinc suport, he fet el que m'ha estat possible.

S2S. (FSD) Videoconferències sobre matèries necessàries i de fons per exercir la defensoria. Trobades virtuals mensuals amb els companys Síndics i Defensors del Fòrum de Síndics de Catalunya (FSD). Un espai generalment horitzontal amb l'objectiu d'analitzar temes d'actualitat i compartir parers, inquietuds, bones pràctiques, iniciatives i possibles abordatges o solucions sobre un tema comú que es proposa.





Administració general | 2024



Núm.	Classificació del greuge	Recep./Tract. del greuge	Tipus d'actuació	Derivat a	Obert/Tancat
2024/1	Empreses subministrament: gas (consums elevats)	Consulta	Informació i assessorament	—	T
2024/2	Memòria històrica (cerca d'un familiar desaparegut durant la Guerra Civil)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Memorial Democràtic, Arxiu eclesiàstic, Arxiu Municipal	T
2024/3	Empreses subministrament: electricitat (consum elevat)	Consulta	Informació i assessorament	OAC/ Intermediació amb la Cia. elèctrica	T
2024/5	Administració municipal (incivisme, brutícia)	Consulta	Informació i assessorament	Diferit a Civisme	T
2024/6	Conflictes entre particulars (malentesos)	Queixa	Mediació sense resultat	Regidories d'Esports i Participació Ciutadana	T
2024/11	Sanció que no li correspon. Errada d'Interparking	Queixa	Acompanyament i intermediació	Interparking	T
2024/19	Sancions diverses per vehicle embargat	Queixa	Acompanyament i intermediació	SOJ/Polícia Local	T
2024/24	Tributs (bonificacions per família monoparental)	Queixa telemàtica	Informació i assessorament	OAC/Serveis Socials	T
2024/25	Empreses: tractament estètic amb seqüeles	Queixa improcedent (judicialitzat)	Informació i assessorament	SOJ/Serveis Socials/ advocat privat	T
2024/28	Disconforme amb actualització de les condicions d'una entitat bancària	Queixa	Acompanyament i intermediació	SOJ	T
2024/33	Errada en la recepció de tributs	Consulta	Informació i assessorament	SOJ	T
2024/34	Sanció per aparcar en doble filera a la Riera sense avis previ	Queixa	Informació i assessorament	Polícia Local	T
2024/38	Empreses: comerç (desconeixement de la llengua catalana en l'atenció al client)	Queixa telemàtica/ telefònica	Informació i assessorament	Plataforma per la Llengua, Regidor de Comerç Consum i Turisme. Alcalde	T
2024/41	Sanció per aparcament indegut	Queixa	Acompanyament i intermediació	OAC	T
2024/44	Conflictes entre particulars: temor per veí amb problema de Salut Mental	Consulta	Informació i assessorament	Serveis Socials, Policia Local i T.S. Del CAP	T
2024/46	Dèficits de neteja i temperatura a la Piscina municipal	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidor d'Esports	T
2024/48	Anul·lació de viatge sense assegurança	Consulta	Acompanyament i intermediació amb l'agència de viatges	—	T
2024/53	Empreses: vidreria defectuosa	Consulta	Informació i assessorament	Oficina d'Atenció al Consumidor	T
2024/54	Sanció per aparcament indegut	Queixa	Acompanyament i intermediació	OAC	T
2024/59	Tributs i sancions fora del municipi	Consulta	Informació i assessorament	Sindicatura de Greuges de Barcelona	T
2024/60	Sanció inadequada per circulació dins el municipi	Queixa	Acompanyament i intermediació. Servei de multes de la Policia local	Polícia Local	T
2024/61	Empreses: frau odontològic	Consulta	Acompanyament i intermediació	Oficina d'Atenció al Consumidor	O

O Expedient obert T Expedient tancat

L'any 2024 han estat **vint-i-dos els expedients** oberts sota l'epígraf d'Administració general.

Observaran que el nombre més important de casos correspon a l'apartat d'**empreses**. Crida l'atenció **un comerç** de telefonia mòbil establert a Arenys de Mar que té tota la publicitat dels aparadors en llengua catalana i que no va atendre a la clienta en aquesta llengua perquè no l'entenen. La queixa va venir perquè en demanar-ho, es va sentir mal atesa i discriminada. La Defensora sol comprovar personalment aquest tipus de queixes i en aquest cas va poder corroborar aquesta situació de deficient atenció. Es va informar puntualment fins i tot a l'Alcaldia.

Les queixes i consultes relacionades amb empreses han estat molt diverses: la **renegociació d'un préstec** amb una entitat bancària, un **tractament mèdic d'estètica no resolt** (en haver-lo portat a judici es va fer derivació a un lletrat expert); **un frau en la publicitat d'una clínica odontològica** que va tenir **conseqüències d'assetjament**; una **empresa de vidres**, factures sobre **consums de llum i de gas exagerats** i un bitllet d'un viatge sense fer i sense solució en no tenir assegurança. Tots els expedients es van tancar, a excepció d'un cas.

Veuràn que s'han obert expedients relacionats amb queixes per sancions viàries i d'altres per tributs i bonificacions de llum i aigua. S'han anat resolent, en algunes ocasions de manera favorable per a l'usuari i d'altres s'han tancat per no poder-se recórrer la queixa.

Un usuari considera que els **tributs** que paga no fan justícia a la netedat del municipi. Presenta queixa i es deriva.

El cas referent a la **memòria històrica**, va donar com a resultat que es va poder conèixer el destí d'un familiar que havia desaparegut durant la Guerra Civil Espanyola. L'usuari estava confós sobre el lloc de la mort del familiar i tenia interès en donar sepultura a aquest ascendent en el cementiri d'Arenys de Mar amb la resta de família. Haig de fer-los saber que com a resultat d'un treball en equip entre l'arxiver municipal Sr. Hug Palou, el registre de la Rectoria i el suport de cerca que va donar el Sr. Eladio Temiño; pas a pas, analitzarem la documentació i es va enviar al Memorial Democràtic. Hores fent recerca i reunions amb l'usuari van donar molt bon resultat. ●

Serveis a les persones | 2024



Núm.	Classificació del greuge	Recep./Tract. del greuge	Tipus d'actuació	Derivat a	Obert/Tancat
2024/4	Conflictes entre particulars (familiars i cura de la mare)	Consulta	Acompanyament i intermediació	SOJ/Mediació Regidoria Drets Civils/Serveis Socials	T
2024/7	Conflictes entre particulars (problemes Salut Mental i veïnatge)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials	T
2024/8	Salut Mental (vulnerabilitat i necessitat de suport)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials, Treballador Social CAP	T
2024/9	Ensenyament (furt d'un ordinador en indret universitari)	Consulta	Informació i assessorament	—	T
2024/13	Familiar que demana suport per un germà amb discapacitat	Consulta	Mediació	Serveis Socials	T
2024/14	Retard en instal·lació d'aparell de teleassistència	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials	T
2024/15	Habitatge (dubtes sobre contracte de lloguer)	Consulta	Informació i assessorament	—	T
2024/18	Ensenyament (documents que no arriben d'un altre país)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Sindicatura de Greuges de Catalunya	T
2024/23	Salut Mental i habitatge	Consulta	Informació i assessorament	Medi Ambient/Serveis Socials/CAP/Habitatge	T
2024/29	NO ADMÈS	Consulta	No procedeix però l'informo	OAC	—
2024/32	Festes i actes: reservar espai per a persones mobilitat reduïda	Ofici	Acompanyament i intermediació	Alcaldia/Regidoria de Participació Ciutadana	T
2024/35	Vulnerabilitat personal i familiar	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials/Càritas/Frares Caputxins	O
2024/36	Pendent d'Habitatge compromís de l'Ajuntament c. Sant Josep a pis del c. Josep Anselm Calvé	Queixa	Acompanyament i intermediació	Alcaldia	T
2024/39	Conflictes entre particulars (complicació en lloguer d'habitatge)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials i particulars	T
2024/43	Atur (necessitat de recursos per vulnerabilitat)	Consulta	Informació i assessorament	Regidoria de Comerç, Consum i Turisme	T
2024/45	Vulnerabilitat per mobilitat reduïda (demana plaça d'aparcament)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Serveis Socials	T
2024/49	Conflictes entre particulars (habitatge)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Federació ECOM	T
2024/52	Solitud (activitats de lleure)	Consulta	Informació i assessorament	Participació ciutadana	T
2024/55	Conflictes entre particulars (assetjament a HPO)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Mossos d'Esquadra de proximitat	T
2024/56	Manteniment de l'espai públic (ruscs de vespes asiàtiques)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidora de Sanitat i Tècnica de Sanitat	T
2024/58	Gran minusvàlid (petició de suport i aparcament adequat)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Federació ECOM/Serveis Socials	O
2024/63	Habitatge (rellogats sense empadronament. Manca d'habitatge)	Consulta	Acompanyament/Mediació	Habitatge i Serveis Socials	T

O Expedient obert T Expedient tancat

Els expedients oberts sota aquest epígraf han estat **vint-i-dos**. Observaran que una consulta va ser rebutjada per no correspondre a les tasques que té encomandes la defensoria. Sobre aquest aspecte, han de saber que tota persona que acudeix al despatx i és atesa sempre es donada d'alta en el registre de visites.

Veuran expedients on s'apunta la **vulnerabilitat** com a motiu de consulta i d'altres afegida també la manca de recursos econòmics.

Hi ha dos casos complicats per **problemes de Salut Mental**, queixes i preocupació del veïnat, on ha estat necessària la intervenció conjunta i coordinada per a fer-hi front. Promogudes per la Defensora s'han fet sessions d'anàlisi de situacions problemàtiques i la cerca de solucions amb Policia Local, CAP i Serveis Socials. Enfocat el problema la defensora només ho ha seguit.

La consulta de temes relacionats amb **complicacions en els lloguers**, lloguer d'habitatges en els que s'ha fet mediació perquè es deixi empadronar a una família rellogada i puguin prosperar i sol·licitar un habitatge reglat atès que l'empadronament és un dret i una necessitat per optar a diferents serveis.

La Defensora atén a persones que acudeixen a fer consultes de temes que **no li pertocarien**. En aquests casos s'informa a les persones usuàries dels recursos i són derivades a les oficines corresponents.

En d'altres ocasions, les consultes **queden lluny de la seva competència** però, per confiança, els usuaris acaben acudint a l'oficina de la Defensora. En concret, el furt d'un ordinador a un centre universitari lluny de la vila. Atès que hi havia denúncia a Mossos d'Esquadra, es va donar informació acurada de com procedir a la Facultat i es van fer recomanacions per presentar queixa ja que la defensora coneix molt l'àmbit universitari.

També s'han derivat consultes a la Sindicatura de Greuges de Barcelona i a la de Catalunya.

Una usuària va demanar **empara** perquè vivia **al carrer de Sant Josep** i està pendent d'un **habitatge** al carrer Josep Anselm Clavé. S'ha tractat al ple municipal aquest tema i sembla resolt. En tancar aquest informe, encara no ho està. La Defensora, però, n'ha parlat amb l'Alcaldia per la qual cosa queda com a derivat deixant de ser de la competència d'aquesta Defensoria.

En el moment de tancar aquest informe encara queden dos expedients oberts relacionats amb suport social que ja s'estan treballant. ●



Núm.	Classificació del greuge	Recep./Tract. del greuge	Tipus d'actuació	Derivat a	Obert/Tancat
2024/10	Espai públic (panots trencats davant la parada de bus-estació)	Ofici	Informació i assessorament	Regidoria i Brigada Municipal	T
2024/12	Amb tarjeta de discapacitat (no està d'acord amb la normativa)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Alcalde	T
2024/16	Millora de confort a la Trobada de Puntaires	Ofici	Acompanyament i intermediació	Regidoria de Cultura i Alcaldia	T
2024/17	Dèficit de neteja viària per incivisme en carrer petit	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de serveis bàsics municipals/Brigada	T
2024/20	Incivisme i brutícia viària en contenidors prop d'un comerç	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de Medi Ambient	T
2024/21	Desaparició de la platja de la Musclera després de temporal	Consulta	Informació i assessorament	—	T
2024/22	Forat al final del carrer Olivar	Queixa veïnal/ Ofici	Acompanyament i intermediació	Alcalde i arquitecte municipal	T
2024/26	Manca d'il·luminació a la Plaça Montserrat	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de serveis bàsics municipals	O
2024/27	Retard en l'adequació de plaça d'aparcament de minusvàlid	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de serveis bàsics municipals/ Policia Local	T
2024/30	Contaminació acústica en espais comuns de comunitat de veïns	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de serveis bàsics municipals	T
2024/31	Petició reiterada de posar nom a una plaça al Pla dels Frares	Consulta	Acompanyament i intermediació	Alcaldia/Regidoria de Participació Ciutadana	O
2024/37	Conflictes entre particulars (contaminació acústica per obres)	Queixa	Acompanyament i intermediació	—	T
2024/40	Espai públic (manca de WC a la platja durant l'hivern)	Queixa	Acompanyament i intermediació	OAC/Regidoria de serveis bàsics municipals	O
2024/42	Contaminació acústica al Passeig Xifre, bars i restauració	Queixa	Acompanyament i intermediació	Regidoria de governació	O
2024/47	Dificultat d'accés quanhi ha pluja a edifici Rial Canalies	Consulta	Acompanyament i intermediació	Alcalde	T
2024/50	Conflictes entre particulars (comunitat veïns. Salut Mental)	Queixa	Acompanyament i intermediació	CAP/Serveis Socials/ Policia Local/ Gestoria	O
2024/51	Adequació dels carrers (perill per l'aigua de pluja per fort desnivell)	Queixa	Acompanyament i intermediació	Alcaldia	O
2024/57	Espai públic (ascensors RENFE espatllats)	Ofici	Escrits a RENFE i a Sindicatura de Greuges	RENFE/Sindicatura de Greuges	T
2024/62	Mobilitat (transport públic necessari per Hospital Germans Trias i Pujol - Can Ruti)	Consulta	Acompanyament i intermediació	Alcaldia	T

O Expedient obert **T** Expedient tancat

S'han obert **dinou expedients** sota l'epígraf de Territori i espai públic. D'aquests, tres es varen obrir d'**ofici**, en detectar problemes que calia arreglar com més aviat millor.

Un d'ells són les **avaries recurrents dels ascensors de l'estació de RENFE**, que fan impossible l'accés a l'andana de persones amb mobilitat reduïda, fins al punt que algunes persones s'han hagut de desplaçar al municipi veí per retornar, poder baixar del tren i poder sortir a Arenys de Mar. L'expedient continua obert i s'han fet totes les gestions possibles amb RENFE i la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

El segon tema d'ofici que a consideració de la Defensora s'havia d'obrir va ser la constatació que durant la Trobada anual de Puntaires de Catalunya celebrada a la nostra vila, les participants estaven **sense cap mena de tendal** que les protegís de l'exposició perllongada del sol. Es va demanar que en disposessin d'ombrelles per aconseguir el confort necessari. Resolt.

El tercer expedient d'ofici feia referència a la manca de panots i la **trencadissa d'alguna rajola a la parada de l'autobús de l'estació de tren**, que suposava un perill per a les persones. La Regidoria ho va resoldre fent que la Brigada hi poses remei fins i tot en dues ocasions.

La resta d'expedients referents a l'espai públic tenen a veure amb l'**enllumenat**, la **brutícia** per conductes incíviques d'algunes persones generant excrements i brutícia en carrers petits, i per l'ús inadequat d'uns **contenidors** per part d'un **comerç d'alimentació**. Han estat motiu de queixa i de derivació a la Regidoria de serveis bàsics municipals i a Medi Ambient. També s'ha rebut queixa per la **manca de sorra a la platja de la Musclera** que després dels temporals va quedar malmesa; en aquest cas la resposta de la Regidoria de Medi Ambient era la d'anar per prioritats i respectar les inclemències climàtiques.

Altrament, s'ha obert expedient per queixa de **gent caminadora**, veïns que troben a faltar un **vàter públic** fora de temporada a les **platges locals**. Les persones que es desplacen fins a Canet i més lluny no tenen aquest servei públic. Sembla ser que aquests serveis és contracten per convenis de temporada. Caldria buscar alguna solució alternativa ja que parlem d'una necessitat bàsica.

Un expedient treballat amb intensitat per l'abast de la seva afectació va ser el del veïnat del **carrer Olivar número 51**. La Defensora va actuar a petició dels veïns **com a medidora**. Els forats i desperfectes, causats per unes obres sense finalitzar al final del carrer, han generat molts problemes de mobilitat i brutícia. **Després d'unes fortes pluges**, l'aigua va entrar a diversos habitatges que, en tenir una estructura particular, va provocar inundacions en algun habitatge i a l'escala (tot està documentat amb material audiovisual). La Defensora, acompanyada de veïns, l'alcalde i l'arquitecte municipal, van desplaçar-se a l'indret per valorar la situació i analitzar possibles solucions. Posteriorment, es va fer una reunió amb els interessats a Alcaldia amb la presència de l'arquitecte municipal. La Defensora i una persona del seu equip la Sra. Carme Vihè hi varen estar presents. El problema està en vies de solució però encara no està finalitzat. Cal posar-s'hi. Hi viuen moltes persones i s'hi han implicat molt.

Hi ha una queixa per falta de resposta a la **petició reiterada** d'uns veïns dels Pla dels Frares de **posar nom a un espai mirador** al principi de la baixada del carrer Professor Castelló. Des d'aquesta defensoria es veu molt positivament, ja que és un indret preciós que pot incentivar l'ús social.

Pel que fa als tres casos referits a **conflictes entre particulars**, en un d'ells, en què la comunitat de veïns va demanar empara per a persones amb problemes de **salut mental** que alteren la convivència, actualment aquest expedient encara està obert.

Dels expedients relatius a **contaminació acústica**:

- Un d'ells encara està obert, l'indret és al passeig d'en Xifré. S'han construït habitatges i els veïns pateixen sorolls nocturns provinents de les terrasses de restauració que, encara que segueixin les ordenances, no ajuden a una bona convivència. És especialment preocupant pels veïns que viuen en plantes baixes.
- També s'han rebut **consultes de veïns per obres en horaris intempestius**.
- Hi ha **comunitats de veïns que no es posen d'acord en la utilització dels espais públics comuns (ens referim a la Plaça Sa Boada)**, especialment per part del veïnat que viu a peu de plaça. Es va derivar a la Regidoria corresponent en formar part de temes particulars i en tractar-se d'una plaça pública.

La resta d'expedients s'obren a petició de persones que tenen **problemes d'accessibilitat**:

- Una queixa per l'entrada **d'aigua de pluja** a uns garatges del rial de les Canalies per manca d'embornals
- Una petició, amb entrada a l'OAC, de la baixada del carrer de l'Hospital que va de les dependències de la policia local fins a la Riera; es ample i amb fort pendent, només hi ha **embornals** a un costat. El representant dels veïns **demana que l'arquitecte municipal valori** si es poden posar embornals també a l'altre costat, per poder rebaixar el perill de possibles caigudes en cas de pluja intensa. En tancar aquest informe, encara resta pendent la resposta de l'administració.

Places d'aparcament de minusvalidesa. Es reben consultes i queixes al respecte, alguna l'he derivat a Alcaldia amb instància feta per l'usuari. Una altra queixa ha estat motivada pel retard en la col·locació de la placa i l'espai pertinent d'una plaça d'aparcament quan ja feia temps que l'usuari havia satisfet el pagament de les taxes. Va ser resolta ràpidament amb la intervenció de la regidora de Serveis bàsics municipals i la policia local.

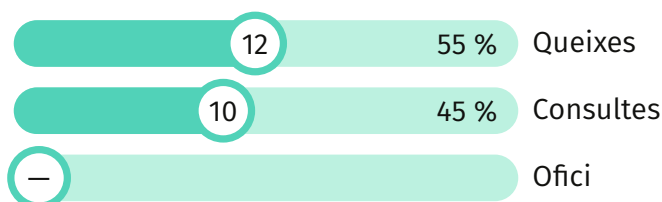
I per acabar, els altres casos són sobre manca de **facilitats en la mobilitat**: la iniciativa d'uns veïns que veuen la necessitat d'un **transport públic per anar a l'Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona** (Can Ruti) per les dificultats en el desplaçament ja que es tracta d'un centre de referència d'especialitats per a la població del Maresme Nord i Maresme. Aquest tema, al qual la **defensora ha donat suport des d'un inici**, cal treballar-ho amb el Consell Comarcal per ser més eficient en la resolució d'un problema de transport que segur que afecta més municipis. ●

Resum de casos | 2024

	Recepció i tractament del greuge					TIPUS D'ACTUACIÓ					
	Nombre total de casos	Nombre de casos admesos	Queixes	Consultes	Ofici	Informació i assessorament	Mediació	Acompanyament	Altres	Oberts	Tancats
Administració general											
Administració	2	1	1	1		1		1			2
Conflictes entre particulars	2	2	1	1		1	1				2
Empreses	8	8	3	5		5		3		1	7
Memòria històrica	1	1		1				1			1
Sancions	6	6	6			1		5			6
Tributs	3	4	1	2		3					3
TOTAL	22	22	12	10	–	11	1	10	–	1	21
Serveis a les persones											
Altres administracions	1	1		1				1			1
Conflictes entre particulars	5	5		5				5			5
Ensenyament	2	2		2		1		1			2
Espai públic	3	3	1	1	1	1		2			3
Habitatge	3	3	1	2		1	1	1			3
NO ADMÈS	1										
Salut mental	2	2		2		1		1			2
Serveis Socials	5	5	1	4		1	1	3		2	3
TOTAL	22	21	3	17	1	5	2	14	–	2	19
Territori i espai públic											
Conflictes entre particulars	2	2	2					2		1	1
Contaminació acústica	2	2	2					2		1	1
Espai públic	12	12	6	2	4	2		9	1	4	8
Mobilitat	3	3	1	2		3					3
TOTAL	19	19	11	4	4	5	–	13	1	6	13
TOTAL	63	62	26	31	5	21	3	37	1	9	53

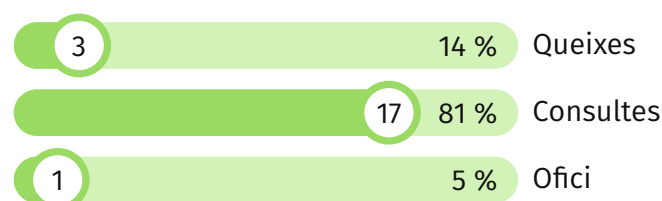
Resultats generals de 2024

Administració general



Administració
general
35 %

Serveis a les persones



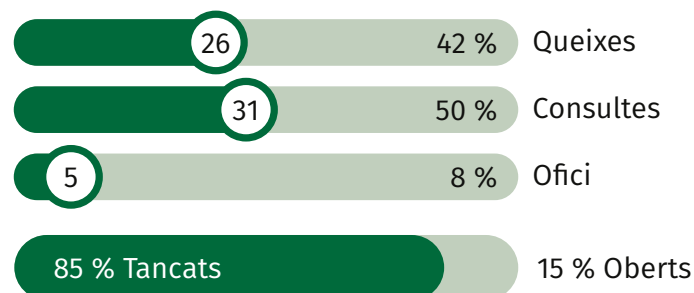
Serveis a
les persones
34 %

Territori i espai públic



Territori i
espai públic
31 %

Casos 2024



Activitats de la Defensora de la Ciutadania

2024

Gener

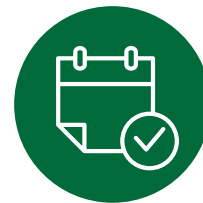


Al Consell de la Gent Gran

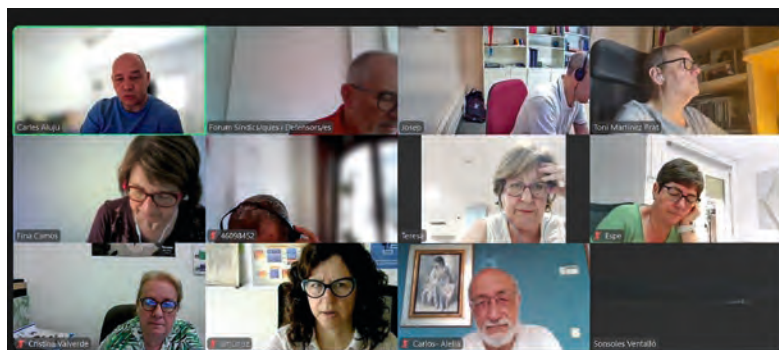
- Assistència al Consell de la Gent Gran.
- Reunió amb la Directora de Serveis Socials. Temes d'actualitat.
- Seguiment del Ple Municipal per via telemàtica.
- Comunicació i consulta amb el Síndic de Terrassa.
- Reunió amb el Regidor Sr. Xavier Navarro.
- Reunió amb regidors de En Comú Podem per una queixa que donava lloc a una medicació.
- Plataforma Mediem Habitatge. Petició d'informació
- Assistència i participació en el Consell Municipal de les Dones d'Arenys de Mar.
- Reunió amb la coordinadora de Serveis Socials.
- Curs de Justícia Restaurativa. Ponents: Síndica de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, Aida Rodríguez i Clara Casado. Barcelona, seu del Síndic de Greuges de Catalunya.

Febrer

- Reunió amb el Sr. Alcalde.
- Reunió amb el Sargent de la Policia Local.
- Reunions amb Treballadores Socials de l'Ajuntament.
- Intervenció amb Interparking per problemes amb l'ascensor. Sense funcionar.
- Intervenció a Ràdio Arenys.
- Comunicació amb la Treballadora Social del CAP.
- Connexió mensual de l'FSD amb la plataforma Zoom: "Sindicatures i organització de visites".

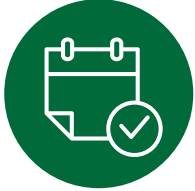


Curs de Justícia Restaurativa



Connexió mensual de l'FSD

Activitats de la Defensora de la Ciutadania 2024



- Converses amb veïns del pla dels Freres preocupats per la situació dels trasters i per la inseguretat.
- Club de Lectura de la Biblioteca: Conductora dels 2 grups (el de les 17 h i el de les 19 h) *L'illa de l'última veritat* de l'autora Flàvia Company.

Març

- Assemblea general ordinària de l'FSD.
- Assistència a la reunió i anàlisi sobre Civisme al Centre Cultural Calisay.
- Acompanyament a un usuari i reunió amb el Sr. Alcalde per tractar un greuge.



Club de Lectura de la Biblioteca



Reunió sobre civisme i convivència



Amb la síndica de greuges de Catalunya, la Sra. Esther Giménez-Salinas i Colomer



40 aniversari de la Sindicatura de Greuges. Hivernacle del Parc de la Ciutadella

- Reunió amb una entitat que té dificultats per seguir fent la seva participació en fires. Hi ha molt material a les dependències del Centre Cultural Calisay. Cal buscar solució per a l'entitat "El pont de la il·lusió". Benefici Càncer.

Abril

- Reunió amb el Sr. Alcalde. Temes relacionats amb queixes.
- 40 Aniversari de la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Assistència als actes. Barcelona.
- Assistència al Consell de la Gent Gran.
- Seguiment telemàtic del Ple Municipal.
- Entrevista a la Defensora a la revista d'abril de l'Ateneu Arenyenc.



Maig

- Reunió amb el Sr. Alcalde.
- Trobada amb veïns de Caldes d'Estrac, Sant Vicenç del Montalt i Sant Andreu de Llavaneres. Cerquen síndic. La setmana següent es va organitzar conjuntament una reunió a les dependències de l'Edifici del Calisay amb el President i Gerent de l'FSD, els Sr. Carles Aluju i Sr. Francesc Mateu. Objectiu donar informació acurada de com han de procedir per disposar de una Defensoria o Sindicatura en aquests municipis.
- Reunió amb el Regidor Sr. Xavier Navarro. Tema: veïnatge al carrer Olivar 51.
- Entrada d'una Instància d'Ofici per l'estat del final del carrer Olivar i els desperfectes que constitueixen un perill.
- Reunió amb la tècnica de Participació, la Sra. Laura Espinasa. Tema: mediació.
- Visita amb la cap de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà. Tema: empadronament.
- Connexió per Zoom (S2S) amb l'FSD: "Anàlisi de situacions i presentació dels informes anuals a la ciutadania".
- Participació a la Reunió del Consell de Serveis Socials.
- Visita i reunió amb Mossos d'Esquadra de proximitat.



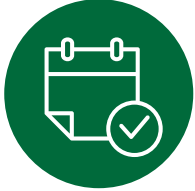
Visita amb els Mossos d'Esquadra



- Visita a la caserna dels Mossos d'Esquadra reunió amb el Cap dels Mossos d'Esquadra de proximitat.
- Congrés de treball amb Serveis Socials: Com millorem l'atenció a la ciutadania entre les sindicatures de greuges i serveis socials. Barcelona, 27 i 28 de maig
- FSD. (S2S) Anàlisi sobre Les presentacions dels informes anuals a la ciutadania.

Juny

- Reunió amb l'advocat del Servei d'Orientació Jurídica al despatx situat a l'Edifici Xifre.
- Reunió amb Treballadora Social de l'Ajuntament per analitzar temes relacionats amb usuaris.
- Reunió amb Regidor Sr. Xavier Navarro i participació conjunta virtualment amb el representant a Arenys de l'empresa Vincle.
- Assistència a la reunió de RADARS sobre la finalització del contracte. Sala Noble Edifici del Calisay.
- Assistència al Ple Municipal.
- Berenar de la Gent Gran a l'Edifici del Calisay. Suport a la recollida i en l'endrega d'espais.
- Trobada virtual amb l'FSD: "Tributs, actualització de la informació".



Juliol

- Visita als pisos i al mur del carrer Olivar, 51 amb el Sr. Alcalde, l'Arquitecte Municipal i la vicepresidenta de l'escala dels pisos.
- Reunió amb una persona de referència d'empresa Vincle per analitzar el funcionament dels habitatges del Pla dels Frares.
- Assistència al Consell de la Gent Gran.
- Reunió amb Serveis Social, Director mèdic i Treballadora social del CAP. Sobre situacions relacionades amb persones que tenen alterada la Salut Mental, valorar com poder treballar en xarxa i millorar la qualitat de vida de les persones.
- Reunió amb Sargent de la Policia Local pel mateix problema d'anàlisi de persones que tenen problemes de Salut Mental que afecten als veïns.
- Reunió amb Mossos d'Esquadra de proximitat. Anàlisi de situacions relacionades amb problemes de veïnatge per situacions de persones que presenten problemes greus de salut mental.

Setembre

- Reunió amb el Sr. Alcalde.
- Reunió amb Mossos d'Esquadra de proximitat.
- Reunió amb el Sargent de la Policia Local.
- Contacte amb responsable de l'Agència d'Habitatge per temes preocupants: pisos buits, pisos ocupats, brutícia i manca d'il·luminació dels habitatges de protecció oficial del Pla dels Frares.
- Participació a l'ofrena floral de la Diada de l'Onze de Setembre.



La Defensora i dos persones de suport:
Carme Vihé i Eladio Temiño

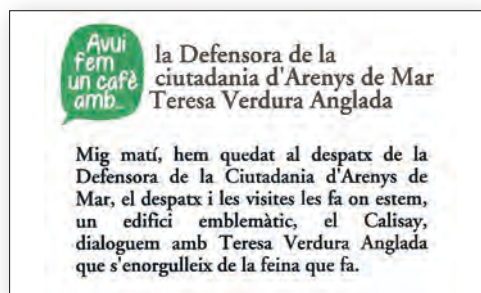


Reunió de la FATEC

- Visita del coordinador de l'Empresa Vincle. Tema: anàlisi dels problemes socials de l'habitatge del Pla dels Frares.
- Participació a la reunió de la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya - FATEC a la Sala Noble de l'edifici del Calisay. Tema: substitució de RADARS.
- Assistència a l'acte de cloenda de la Campanya de sensibilització a la convivència i coresponsabilitat cívica organitzat per la regidoria de Drets Civils a la Sala Josep Maria Arnau del Centre Cultural Calisay.

Octubre

- Videoconferència amb l'FSD (S2S).
- Formació sobre vulneració de drets a persones amb discapacitat física i funcional. ECOM. Presentació de l'informe Radar d'ECOM, 2 d'octubre. Virtual.
- Reunió amb el Regidor Sr. Xavier Navarro i la tècnica de Participació Ciutadana. Tema usuaris que tenen problemes.
- Es publica escrita l'entrevista que va fer-me l'Agrupació de Pensionistes de Caldes d'Estrac, "Avui fem un cafè amb la Defensora de la Ciutadania d'Arenys de Mar". Entrevista de dues pàgines on s'explica la feina que es fa des de la Defensoria.



- Reunió amb Mossos d'Esquadra de proximitat. Analitzem temes d'actualitat.
- Reunió convocada pel Sr. Alcalde i per l'arquitecte Municipal a la Sala de Plens amb veïns dels pisos del carrer Olivar per parlar de les incidències i buscar solucions amb terminis.
- Assistència a la reunió sobre la "Soledat No desitjada" convocada per la Regidoria de Gent Gran amb la tècnica Sra. Laura Espinasa, amb la fundació Nexes i Obra de Maria. Expliquen en què consistirà aquest programa.
- Assistència i participació en el Consell Municipal de les Dones d'Arenys de Mar.

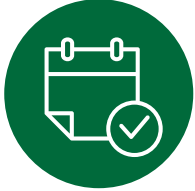


Novembre

- Participació en la recollida de material per a l'emergència social de València.
- Participació en el Programa *El Dominical* de Ràdio Arenys. Temes d'actualitat de la defensoria i reflexions sobre el rol.
- Trobada virtual amb l'FSD (S2S): "*L'abordatge a les queixes relacionades amb SEPE, Seguretat Social, DGT, RENFE i autobusos*".
- Assistència i participació en el Consell Municipal de les Dones d'Arenys de Mar.



Activitats de la Defensora de la Ciutadania 2024



- Assistència com a convidada l'acte de cloenda *"campanya de sensibilització a la convivència i corresponsabilitat cívica"*. Regidoria Drets Civils. Sala Josep Maria Arnau de l'edifici Calisay.
- FSD: *"La bona administració en l'àmbit local"* Els ponents són Juli Ponce, catedràtic de Dret Administratiu de la UB i Ismael Peña-López, exdirector de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. La primera part de l'acte ha estat una dinàmica sobre què és la bona administració i la segona serveix per informar del decàleg elaborat a la trobada de defensors autonòmics de la bona administració.



Ismael Peña-López, Joan Carles Garcia Cañizares (FMC), Pepa González (Defensora de Sta. Coloma de Gramenet) i Juli Ponce (UB).



Seminari "Les sindicatures locals de proximitat" al COIB

Desembre

- Reunió amb el Sargent de la Policia Local.
- Conferència i participació en el seminari "Les sindicatures locals de proximitat" al COIB - Col·legi oficial d'infermeres i infermers de Catalunya. Barcelona.
- Entrevista a la publicació COIB - Col·legi oficial d'infermeres i infermers de Barcelona: "Com funcionen Les Sindicatures locals de proximitat".
- Seguiment dels Plens Municipals per via telemàtica.
- Assistència amb formació sobre l'elaboració i presentació d'informes anuals de les sindicatures i defensories de l'FSD.
- Assistència i participació al Consell de Benestar Social.
- Assistència i participació en el projecte "Prevenint la Solitud" de la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya - FATEC.

Observacions

Reunions mensuals amb el Sr. Alcalde. Per tractar temes que preocupen la ciutadania i per buscar solucions el més aviat possible.

Visites presencials i telemàtiques als Serveis de Benestar Social. Es realitzen periòdicament per analitzar com es poden resoldre temes immediats. També s'assisteix als Consells.

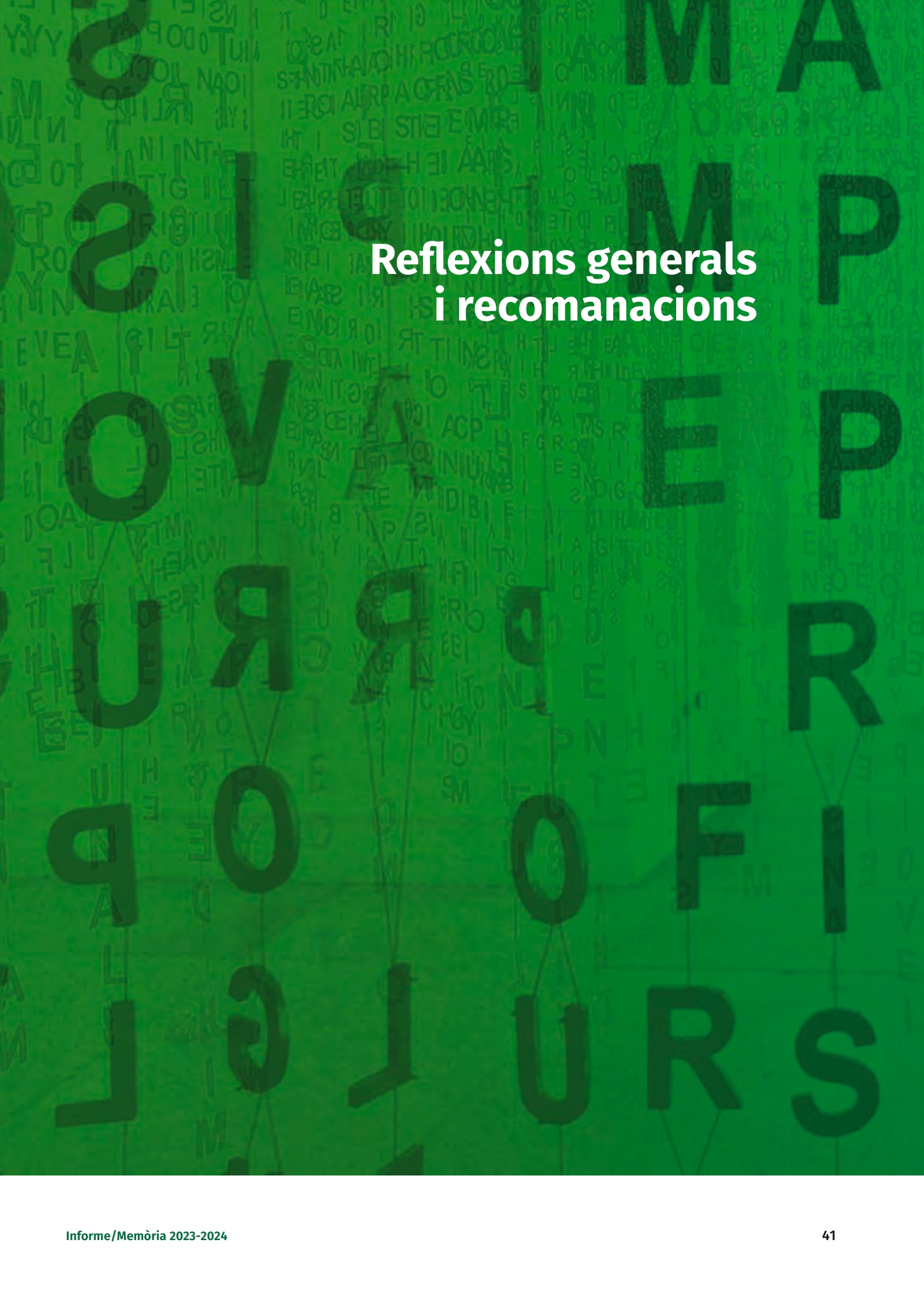
Visites periòdiques amb Mossos d'Esquadra de proximitat. Analitzar i compartir assumptes sobre els que tenen competència.

Contacte amb el Sargent en cap de la Policia Local. Anàlisi de problemes i demanda de suport davant d'alguns problemes.

Plens Municipals. S'han seguit generalment per via telemàtica.

Xarxes Socials. Es procura informar d'aquelles notícies que donen suport a la ciutadania. Atès que no tinc suport, he fet el que m'ha estat possible.

S2S. (FSD) Videoconferències sobre matèries necessàries i de fons per exercir la defensoria. Trobades virtuals mensuals amb els companys Síndics i Defensors del Fòrum de Síndics de Catalunya (FSD).

The background is a solid green color with a subtle grid pattern. Overlaid on this are large, semi-transparent letters in various sizes and orientations, creating a complex, abstract visual texture. The letters appear to be from different alphabets, including Latin and Cyrillic.

Reflexions generals i recomanacions

Reflexions generals i recomanacions

Vull acabar aquest informe amb algunes recomanacions que són fruit de l'experiència i espero que vostès, com a polítics, les prenguin en consideració.

He ordenat els meus comentaris fent servir la mateixa classificació amb la que s'ha estructurat la informació prèvia sobre els expedients: **Administració general**, **Serveis a les persones** i **Territori i espai públic**.





Administració general

Ordenances municipals

Voldria recomanar que es faci una revisió de les ordenances. Algunes són molt antigues en el temps i d'altres més noves. Totes elles s'haurien de fer complir.

Darrerament he assistit a diverses conferències i formació sobre la "justícia restaurativa". Tal vegada es podria treballar aquest concepte en determinades penalitzacions i sé que la Síndica de Greuges de Catalunya ens donaria suport per treballar-ho.

Tots tenim drets, però també tenim deures.

Quan la ciutadania presenta queixes i revisem les ordenances, a vegades em preocupa el poc compliment i l'escàs control d'alguna. Cal coordinació i compliment.

Posar nom a la plaça mirador del Pla dels Frares

Aquesta és una zona en la qual s'ha de tenir especial cura. Una vilatana hi ha posat molt esforç organitzant diversos actes: Diada de Sant Jordi, Dia de la Poesia, els espais florits i d'altres, amb participació del veïnat i el suport de la Regidoria de Participació Ciutadana. També Ràdio Arenys ha fet un programa matinal en aquest indret amb participació de veïns. Aquesta persona ha presentat instàncies a l'Ajuntament i ha demanat en diverses ocasions que posin nom a la placeta del Mirador que té una vista fantàstica sobre Arenys de Mar. Posar-la al mapa. Cal fer-ho i esforçar-nos perquè s'hi facin més actes públics que sempre són socialitzadors. Insisteixo, és molt poc el que costaria. Tots sabríem de quin espai parlem.



Mirador del Pla dels Frares



A Ràdio Arenys

Reflexions generals i recomanacions

Conflicte plaça Mare Paula Montalt (2025)

Darrerament ha estat notícia, per discrepàncies entre els mateixos veïns, la utilitat de la plaça Mare Paula Montalt, fins ara dotada d'unes instal·lacions perquè nens i joves tinguin un espai on fer esport i un entorn socialitzador.

Aquest és un espai proper a les famílies, que queda tancat en horaris nocturns i que caldria mantenir, però adequant-la a les estructures i el ferm que amb els anys s'han malmès i per això també fan més soroll del que és d'esperar.

He tingut visites de familiars que han demanat que no es tregui la pista de bàsquet i que s'adeqüi amb materials actuals. Famílies que m'han explicat que vigilen i estan al cas de què fan els seus fills i nets. Quan hi ha una situació anòmala o perillosa, ells mateixos s'organitzen perquè la situació no vagi a més. Si ara traslladen les pistes a la Riera, es podrà fer el mateix? No serà molt costós? Quina vigilància tindrà?

Possiblement, aquest és un **cas típic de Mediació entre veïns**, en el que caldria un diàleg entre els que estan en contra i a favor de la plaça tal com està ara. Aquests veïns s'haurien de trobar i arribar a acords.

“En la nostra societat multicultural és clau que busquem junts el que ens uneix, el que és possible compartir i els punts de confluència, en lloc de centrar-nos en el que ens separa”

*ECOLOGIA EMOCIONAL PER AL NOU MILENNI
Llibre de Mercè Conangla i Jaume Soler – Ed. Pòrtic*

Jo ho veig així, **les societats han de poder treballar els conflictes junts per conviure junts en harmonia.**

Soc del parer que és un dret fonamental dels infants poder jugar amb llibertat, i fer exercici forma part del manteniment de la salut. Si volem que els nostres joves no estiguin tant enganxats a les pantalles i a les xarxes, que es socialitzin i que aprenguin a resoldre els conflictes fora de l'escola, donem-los l'oportunitat de jugar entre ells a jocs que s'han fet tota la vida. Abans els nens jugaven al carrer i tots ho enteníem. Què ens està passant com a societat? Els nens han d'anar lluny de casa seva i del seu carrer a jugar quan les instal·lacions estan fetes?

He inclòs aquestes reflexions en aquest apartat perquè ambdues pertanyen a l'administració i les decisions que es prenguin tindran influència en les costums i els hàbits dels infants i joves de la nostra vila.

La Plaça Josep Maria Arnau (2025)

És el mateix que la situació que els acabo d'esmentar. Alguns veïns han presentat queixa perquè s'ha posat un rètol que no es pot jugar a pilota a la Plaça Josep Maria Arnau.

Em fan saber que a la plaça hi juga canalla petita al migdia i a la tarda com a molt tard fins les 8 del vespre.

Vostès creuen justificada aquesta situació en que es prohibeix el joc d'uns infants quan tota la vida s'ha fet?

Francament no ho acabo d'entendre. Començo a pensar que ja no recordem que tots hem estat petits i joves. Em preocupa la intolerància que manifesta el veïnatge en queixar-se. Potser ja tenen els fills grans i no ho recorden? Busquem solucions que millorin la convivència en lloc de prohibir.

Em permeto proposar a l'Ajuntament que, de la mateixa manera que té cura del lleure de la gent gran, cosa que els honora i els agraeixo, tinguin cura dels infants i dels joves. Sé que ho fan, però em refereixo també a la proximitat. Posin també recursos perquè hi hagi un seguiment del seu lleure. Pensin que aquests joves són els adults del futur i, si és el cas que molesten molt a alguns veïns —sembla que no a tots—, els demano que posin mesures. **Per què no s'inverteix en agents cívics de carrer?** Homes i dones que formats en la proximitat donaran suport a una millor convivència als carrers i places de la Vila. Només cal que tinguin autoritat i que estiguin connectats quan calgui amb la policia LOCAL (fixi'n el que suggereixo: LOCAL). No acabo d'entendre per què estem en aquest atzucac. Els prego que ho reconsiderin. ●



Serveis a les persones

Transport públic: autobús de circumval·lació per la vila

El municipi s'ha fet molt gran i això també suposa dispersió geogràfica. Els demanaria que contemplessin la possibilitat de posar un autobús o algun tipus de **transport que millori el desplaçament per la nostra vila** i vagi a indrets costeruts. Moltes persones m'han fet saber que és fa 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. No tothom disposa de vehicle per a desplaçar-s'hi.

M'han fet saber que en adquirir l'habitatge, eren joves. Ara les circumstàncies personals han canviat (IDESCAT 2024), les persones cada vegada són més grans i no tothom pot fer un canvi a un lloc més planer. També cal plantejar-se que l'activitat cultural d'Arenys és àmplia i els desplaçaments poden arribar a ser un problema. Quan veig a les persones carregades pujant pel carrer pel carrer de l'Olivar o pel camí de la Pietat, sento la necessitat d'un transport públic petit, —no calen més d'unes dotze places—, però que circuli contínuament. Aquest transport ajudaria molt a la mobilitat i milloraria la qualitat de vida de les persones.

No circulació de les línies d'autobusos ni dissabtes ni diumenges. He rebut diverses queixes i la preocupació d'alguns veïns perquè els caps de setmana disminueix la freqüència del servei de l'autobús d'Arenys de Mar a Arenys de Munt i que no circula dins del municipi. Com pot ser? Si el dissabte hi ha mercat i moltes persones conegudes, que es troben, és el dia que en diem l'àgora perquè tots ens trobem comprant. Doncs bé, m'han fet saber que hi ha persones que aquell dia no poden accedir al mercat perquè si van carregats es cansen molt, costa molt caminar carregat i fent pujada.

Dificultat d'accés a l'autobús de l'Hospital de Mataró. Aquest autobús no compleix amb la normativa d'accés per a persones amb mobilitat reduïda. Han de saber que, que no hi ha cap plataforma que faciliti pujar al vehicle, ni plataforma o accés adaptat, cal superar un mínim de tres esgraons alts tan per pujar com per baixar. He rebut diverses queixes i preocupació de diverses persones que han estat operades o que van a fer rehabilitació i així m'ho han fet saber. Ho he comprovat personalment en diferents ocasions. Això s'ha d'arreglar.

Línia d'autobús a l'Hospital Germans Trias i Pujol. Iniciativa a la qual la Defensora sempre ha donat suport quan una vilatana va plantejar aquesta petició. Sé que s'està treballant amb diferents municipis però, a parer meu i així ho he fet saber al Sr. Alcalde, és el Consell Comarcal qui podria coordinar aquesta petició. És coneguda la dificultat d'accés i estacionament a l'Hospital Germans Trias i Pujol, especialment per a persones amb mobilitat reduïda o que no disposen d'automòbil. Pensen que aquest és el nostre hospital de



Dificultat d'accés



Minibús adient per línia urbana

referència per a especialitats i tractaments que no es fan a l'Hospital de Mataró. Espero que s'acompanyi a aquesta senyora a fer aquestes gestions. Aquesta defensora ho ha fet saber a la Sindicatura de Greuges, a la Fundació ECOM i al Síndic de Badalona. Per això veig convenient anar a instàncies superiors.

Manca d'habitatge

Gran prioritat! Cal que els lloguers siguin a un preu ajustat i relacionats amb el salari que perceben les persones treballadores. Són molts els articles que diàriament en parlen i també el govern.

Sortosament, els habitatges del Bareu estan en fase de construcció i les informacions que es reben són esperançadores. També en algun altre indret del municipi. Afaïnyem-nos donem suport a les persones per qui l'habitatge és un dret essencial.

Habitatges buits. Haurien d'estar disponibles per lloguer. El Consell Comarcal té programes ben estructurats sobre lloguer, la borsa d'habitatge i el programa “**reallotgem**”. Els propietaris estan protegits pel **Consell Comarcal**. Cal estar molt al cas perquè fins i tot **es contempla la possibilitat del lloguer d'habitacions** d'una manera **reglada**. Facin publicitat d'aquests recursos com ja estan fent a la pàgina web de l'Ajuntament perquè donen seguretat a l'arrendador. Així evitariem també ocupacions, que no són un sistema que dignifiqui a la persona ni al veïnat. Cal crear consciència a la ciutadania. Les situacions de lloguer d'habitacions ha de ser transparent, s'han de poder empadronar, sinó tot es converteix en situacions opaques que no beneficien a ningú. També és important saber quantes persones vivim a Arenys de Mar i aquesta xifra es dona amb l'empadronament. També per un control en temes de salut pública i de vacunacions i ajudes socials.

Vostès que poden, vetllin perquè Arenys de Mar sigui un municipi model en aquestes situacions.

Un dia a la setmana acudeix a l'Edifici del Xifré una persona delegada pel Consell Comarcal relacionada amb habitatge. Recomano a les persones que n'estan mancades que es registrin i que actualitzin la documentació. Soc coneixedora que hi ha llista d'espera, cal veure com reduir-la.

Reflexions generals i recomanacions

Vostès ho han posat a la pàgina web de l'ajuntament que jo he replicat al Facebook de la Defensora. Quan es facin les bases per accedir als nous habitatges els recomano que m'incloguin.

Habitatges del Pla dels Frares

El **Pla dels Frares** és un barri d'Arenys de Mar i cal tenir-hi especial cura, ja que hi conviuen diferents realitats: veïns de fa anys, situacions conflictives i d'extrema vulnerabilitat. Convindria continuar treballant l'espai de convivència a través de l'Agència Catalana d'Habitatge i demanar-li responsabilitats quan no es fa un manteniment adequat. Aquest indret requereix estar-hi amatent.

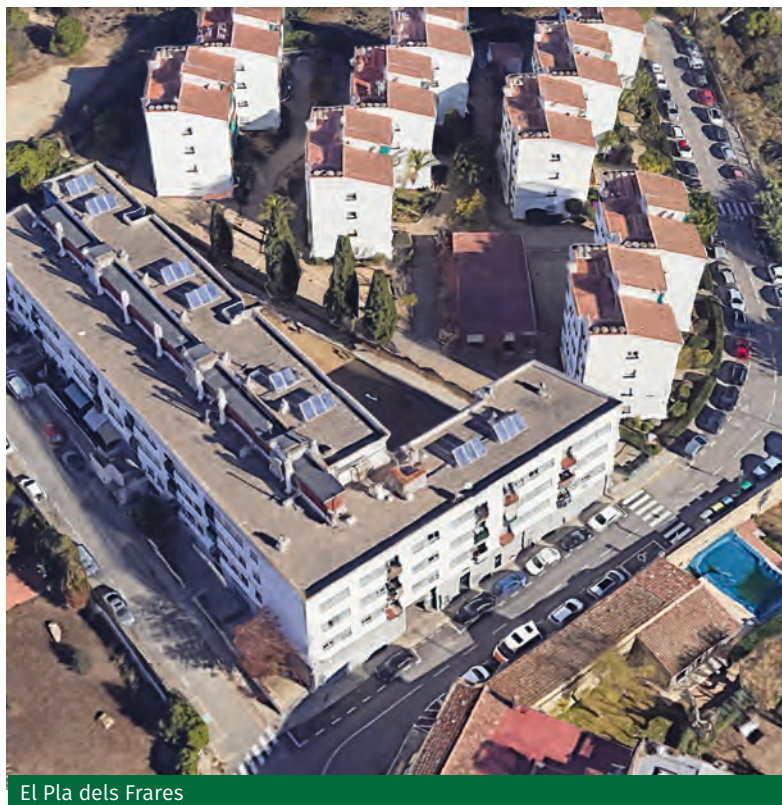
Són diversos els veïns que sovint demanen suport a la Defensora per fer front a dificultats en el manteniment i de convivència per sentir-se impotents i en masses ocasions desprotegits.

A través del Fòrum de Síndics es va establir un conveni amb Mediem Habitatge amb qui contacto quan cal i també amb la coordinació de l'Agència d'Habitatge. Serveis Socials té un rol rellevant en els pisos socials però no als que són propietat de l'Agència d'Habitatge i són pisos de protecció oficial. No obstant, cal fer-ne un seguiment acurat. S'ha de donar suport als veïns i l'Ajuntament ha de fer d'intermediari amb Habitatge perquè insisteixi, és un barri més d'Arenys de Mar.

Pisos compartits i lloguer d'habitacions

Normalitzant els requisits legals necessaris perquè les persones puguin pagar un lloguer adequat als seus ingressos i empadronar-se. A vegades es poden buscar d'altres opcions. Es el cas del lloguer d'habitacions, ja ho vaig dir a l'anterior informe, es fa necessari disposar d'algun habitatge que reunixi les condicions legals de lloguer d'habitacions. Hi ha ocasions que una persona no podrà llogar un pis sencer per ingressos minsos o perquè només estarà una temporada a Arenys de Mar o perquè no hi haurà prou habitatges per a tothom, en canvi, pot fer-se càrrec del lloguer d'una habitació i d'uns consums compartits amb dret a cuina en el millor dels casos el que seria desitjable.

Caldria valorar com es contractarien, quina entitat, empresa o particular se'n podria encarregar. Cal pensar en fórmules noves que, d'altra banda, són antigues en moments de crisi. Tal vegada des de l'Ajuntament, de la Regidoria que pertoqui, de la Fundació Andreu Guri, de Càrites Diocesana, de la Parròquia o de qui s'ofereixi, es podria treballar aquest recurs i contactar si es necessari amb el Consell Comarcal.



©Google Earth

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

És important intentar evitar que els habitatges buits es destinin a lloguer turístic i de temporada que si bé donen ingressos superiors en poc temps i no solen portar massa problemes, fan que d'altres persones no trobin habitatge, desvirtuen les relacions entre veïns. També perquè som un país que necessitem homes i dones que venen d'altres indrets per fer aquelles feines que són necessàries per avançar i pel dia a dia. No ho posem difícil. Tothom necessita un sostre on viure.

Pels turistes disposem d'hotels de proximitat prou interessants i amb preus per a diferents butxaques. O no recorden quan Arenys de Mar tenia pensions i hotels plens de turistes?

Vàters i dutxes d'ús públic

El problema és greu i no podem girar el cap. No es poden posar portes al sensellarisme. Fins fa poc, la Comunitat Franciscana dels Frares Caputxins s'encarregava d'aquesta funció. Ara tenim un espai que disposa de dutxa i que depèn de Serveis Socials. És per a persones que tenen dificultats d'habitatge. Serà suficient? Les persones que viuen sense sostre han de tenir també un espai on poder netejar-se.

És evident que el C.C.Calisay disposa d'uns lavabos d'ús públic, la Biblioteca també, però quan aquests espais romanen tancats, on van les persones? Al carrer? A consumir a una cafeteria per poder anar al lavabo?

Mercat del dissabte. Si fan l'exercici de seure a un banc o a una cafeteria el dissabte i observen el personal que treballa venent a les parades de l'exterior. Veuran que els vàters són espais molt buscats i ocupats pràcticament tot el matí. Suposem que la higiene que s'ha de fer per tanta ocupació deu ser l'esperada en aquests casos.

Existeixen empreses que col·loquen vàters temporals, els lloguen i en fan un manteniment. Tal vegada es podria mirar? Plantejar un treball amb el Consell Comarcal? La possibilitat de fitxes/targetes proporcionades per alguna entitat fora possible?

Refugis climàtics

Cada any en tenim més exemples. Els locals comunitaris públics que disposen d'aire acondicionat són una alternativa, com ja s'ha vist, també socialitzadora. Cal seguir informant —com s'ha fet cada any— amb temps suficient, perquè quan vingui una situació de calor extrema, 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 mateixa orografia.

Tenim entorns amb arbrat. Cal tenir-los ben cuidats, 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.

Reflexions generals i recomanacions

Onada de fred/situacions de pluges intenses amb perill d'inundacions

Hi ha dues situacions que preocupen:

Onada de fred. Hem de tenir recursos per allotjar les persones sense llar quan faci molt fred. Tots coneixem a alguna de les persones que viuen de fa temps al carrer, a sota l'escala, a locals abandonats... Atès que tenim persones dormint al carrer i en circumstàncies poc favorables, se'ls hi pot oferir la possibilitat de no passar durant aquells dies la nit al ras. La decisió, per descomptat, sempre serà la llibertat individual, però això no impedeix que es deixi d'oferir.

La proposta que els faig —i no és excloent per a ningú— és crear una comissió encapçalada per la regidora d'Acció Social, la Comunitat dels Frares Caputxins, la Policia Local, els Mossos d'Esquadra, Creu Roja, Càritas Diocesana, el Rector, l'Alcalde com a regidor de Governació, la Defensora de la Ciutadania i una persona de Treball Social, que hauríem de treballar conjuntament i elaborar un protocol d'acció i d'actuació.

S'ha de disposar d'un magatzem amb recursos materials: lliteres, mantes, begudes calentes... i una coordinació. I un espai! Quins recursos d'habitacions hi ha on es puguin allotjar les persones quan hi hagi una situació d'aquestes característiques?

Darrerament hem viscut a València unes rierades que han estat molt dramàtiques i on la població s'ha sentit molt desamparada.

Arenys de Mar és un municipi d'orografia complicada, amb rieres i amb habitatges propers. El DUPROCIM informa de com actuar. No tothom coneix aquest document. Mapa de riscos i gestió dels riscos.

Tal vegada convindria, com ja han recomanat experts en el tema, fer convocatòries anuals on l'Ajuntament informés del programa de prevenció.

Els experts també recomanen que el veïnat proper a rieres i municipis inundables es reuneixi una vegada a l'any, pot ser per mediació de la gestoria, i s'estableixi uns protocols de quina manera ha d'actuar cada edifici davant una situació de perill. Arenys de Mar té, per nombre d'habitants, uns cossos i forces de seguretat que segurament hi col·laborarien. ●



Territori i espai públic

Convivència i consciència ciutadana

Durant uns mesos vam tenir una persona que depenia de la Regidoria de Participació i Drets Civils, contractada de resultat d'uns pressupostos participatius. Aquesta persona va endegar un seguit d'iniciatives amb els vilatans i als mitjans de comunicació. No sé si s'ha avaluat aquesta experiència però la Defensora creu que és un tema que no pot quedar desatès. Sempre hauria d'haver-hi una persona que fes aquesta feina de manera contínua. No tinc clar quin seria el perfil, això ho hauran de veure vostès, però és possible que pugui ser algú del propi Ajuntament qui atengui i programi activitats relacionades amb una bona convivència ciutadana. Durant aquests mesos que hi havia aquesta persona, diversos vilatans hi van acudir i li van fer confiança. On han quedat aquests expedients? M'ho pregunten i no sé que respondre.

Accés a les platges a l'estiu

A l'estiu l'accés a la Platja del Cavaíó (Tercera Platja) per la N-II té moltes dificultats d'accés. S'haurà de buscar solucions amb temps perquè quan arribi aquesta circumstància estigui resolta. Tal vegada s'hauria d'informar preventivament només entrar al municipi?



Cal més mobiliari urbà

Mobiliari urbà

Atès que Arenys de Mar té una orografia complicada i ens trobem amb barris que tenen zones molt costerudes, es fa necessari la **col·locació de bancs** perquè s'hi pugui reposar.

S'han tret bancs a la pujada del Carrer Olivar i a la baixada del carrer Professor Castelló. També al Mirador del Pla dels Frares (qué recordo, encara no té nom). No s'entenen aquestes mancances.

La plaça dels cinc cantons, que també actua com a refugi climàtic, és un espai de convivència entre veïns. Fa 5 anys que es reclamava la col·locació de bancs individuals en aquesta plaça. Se n'han instal·lats dos d'individuals. Bé, força bé, però que no tenen baranes per alçar-se amb facilitat i caldria canviar-los per uns una mica més alts i amb braços.

Reflexions generals i recomanacions

Contaminació acústica

Si ens aturem momentàniament en un espai públic durant el dia i, sobretot, a la nit, escoltarem cotxes sorollosos, motocicletes trucades que fan més soroll del normal, autocats que a vegades deixen els motors en funcionament massa estona i camions que, en passar per sobre les tapes del clavegueram, fan massa soroll.

Els lladrucs de gossos que sinó estan ensinistrats, conviure en habitatges on hi viu i passa molta gent, representa un problema de contaminació acústica pels veïns.

Si es fessin controls sonomètrics periòdics podríem treballar per conscienciar la ciutadania i millorar el benestar de tothom, però calen unes ordenances clares i que es facin complir. Sinó la ciutadania es desanima i tendeix a desconfiar que la seva queixa tingui alguna solució. Això no hauria de ser així

Bars, restauració i oci. El Passeig d'en Xifré és un punt negre de la contaminació acústica de la vila. El veïnat es queixa sovint de molèsties per sorolls i música. En aquest passeig cada vegada es construeixen més habitatges que tenen un emplaçament molt bonic però de difícil convivència amb bars i restauració. Les ordenances municipals especifiquen uns horaris molt amplis que dificulten el descans que el veïnat reclama, especialment rellevant durant els caps de setmana i l'estiu, quan les famílies tenen les finestres obertes.

Tal vegada s'haurien de revisar aquestes ordenances per buscar una millor convivència: obligació i control de la insonorització dels espais d'ús públic, menys taules a l'exterior ja que a vegades les dificultats per passar són evidents.

Ocupació inadequada de l'espai públic

L'any 2023, aquesta Defensora —amb el suport de dues persones voluntàries: la Sra. Montserrat Gener i el Sr. Miquel Planiol i l'expertesa del Dr. Antoni Paricio— es va redactar i lliurar a l'Ajuntament, entrat per registre, una anàlisi acompanyada de documentació fotogràfica mostrant el mal ús que es fa de la via pública ocupant-se inadequadament amb taules, cadires, rètols i, a vegades, també marquesines que no guarden les distàncies que marquen les ordenances municipals. És especialment exagerat els caps de setmana i durant la celebració de festes. Aquesta situació no és correcta i cal fer-ne un bon control perquè l'espai públic és de tothom i s'ha de poder passejar amb normalitat.

La Defensora agraeix els esforços que s'han fet per millorar bastants indrets de la via pública, repintant i endreçant zones d'especial dificultat. Reconeix que algunes de les peticions que es feien en aquell informe s'han satisfet, però encara en queden moltes de pendents. L'informe està a l'Ajuntament però si consideren que revisem aquests temes ho faré gustosament.



Neteja viària, turisme de brossa i andròmines contínues al carrer

La neteja és una situació crònica que no hi ha manera d'arreglar. El veïnat contínuament es queixa.

Aquesta és una tasca de tots, govern i ciutadania treballant plegats.

Sé que vostès ho saben, però no puc deixar de dir-ho perquè són moltes les persones que acudeixen i presenten queixes, especialment vilatans que viuen prop dels contenidors. Hi he pensat acuradament. Quan encara no està en funcionament plenament el “porta a porta” s’ha de treballar per gestionar la situació actual.

Fa molt temps que anem parlant d’aquest tema i cada vegada són més les persones que llencen la brossa fora d’hores, que venen d’un altre indret d’Arenys (on tenen “porta a porta” i no el compleixen) o venen d’altres municipis aprofitant que deixen els infants a escola o que venen a fer altres activitats.

Als llocs on no hi ha el “porta a porta” (zona alta) on hi ha edificis grans amb molts pisos, **els contenidors són petits** i a les 8 del vespre alguns usuaris veïns disciplinats que saben que és l’hora de depositar la brossa, han de recórrer dos o tres contenidors per poder-ho fer, perquè tots són plens.

Avui dia es compra molt a través de les xarxes i tot arriba en **paper i cartró**. Els contenidors són insuficients especialment en dates assenyalades.



Mal ús dels contenidors

Reflexions generals i recomanacions

Amb les petites obres i reformes als domicilis, un canvi d'electrodomèstic o de mobiliari, el **cartró genera grans embalums** que saturen els contenidors i acaben acumulant-se a la vorera del costat. S'ha d'incentivar una bona praxis i cridar l'atenció a la ciutadania. Són les persones compradores les encarregades d'informar a l'empresa o als operaris del muntatge dels mobles o electrodomèstics que el bescanvi no es llença als contenidors habituals: **han d'anar a la deixalleria**.

La ciutadania ha de demanar el **permís d'obres** adient i ha de rebre indicacions concretes atès que, en massa ocasions, les andròmines de l'obra, les finestres i els pots de pintura —entre moltes coses inversemblants— apareixen a la brossa dels contenidors del veïnat.

El **servei de recollida de material a domicili**, que és un suport molt interessant, no funciona si la ciutadania no fa la **previsió en concertar-lo**, atès que l'empresa subcontractada triga uns dies a passar pel domicili i això s'ha de fer saber.

Els punts negres, que tothom coneix, requereixen que es posi algun tipus de **vigilància i retolació** que indiquin la proximitat d'una deixalleria. També un suport web immediat o via *WhatsApp*, que tingui tothom, on el veïnat pugui avisar perquè ho vinguin a retirar. Hi ha temes que no són d'instància a la OAC.

Cal disposar de material gràfic, de díptics senzills, però clars, que periòdicament haurien de dipositar-se a les bústies demanant la col·laboració a la ciutadania.

El carrer és l'espai de tots. Tinguem-ne cura.

Control de les platges (temporada d'hivern)

Cal controlar la neteja i posar, en cas necessari, rètols informatius.

Tinc queixes dels hams que hi ha a les platges i que per descuit deixen les persones que pesquen amb canya. Els animals de companyia tenen problemes importants quan s'empassen un ham i les persones que caminen descalces per la sorra també han sofert alguna punxada.

WC: Les persones caminadores que són moltes, demanen un wàter públic perquè a l'hivern no hi ha ni guinguetes ni wàters i les persones que caminen troben que aquesta demanda és necessària.

Plagues de coloms

Fa dos anys aquesta defensora va presentar una sol·licitud per mediació d'un expedient d'ofici. Ens consta que es van fer esforços i aquests es varen evidenciar. Ara tornem a estar en una situació bastant complicada atès que s'han anat reproduint i generen molèsties de brutícia i també de perillositat per infeccions. Agrairíem que s'hi posés remei. ●



Felicitació del Nadal 2024

Agraïments

Complir amb aquesta tasca de fer de Defensora de la Ciutadania és complicat i més quan no es disposa de personal de suport fixe. Durant aquests quatre anys, no he deixat mai de demanar aquest suport administratiu a l'Ajuntament. He tingut quatre persones diferents que han estat alguns mesos i únicament 4 hores a la setmana. Com podran suposar aquesta situació ha arribat a ser inviable perquè la demanda de la ciutadania i la gestió de la queixa o consulta sol ser complicada.

Haig d'agrair que persones com la **Carmen Vihé** i ara la **Maria Massuet**, m'ofereixen suport de manera voluntària i altruista en la mida de les seves possibilitats atès que tenen altres compromisos a la seva vida. Però elles, i especialment la **Carme**, que ja fa tres anys que ve cada dimecres, són persones que ajuden a posar ordre i m'acompanyen a fer algunes visites quan aquestes ho requereixen.

El **Dr. Antoni Paricio** acudeix i m'acompanya sempre que hi ha quelcom relacionat amb pisos, parets o humitats relacionades amb habitatge i que generen molèsties i preocupacions a algú veí. Assessora i, quan ho veiem clar, derivem si cal a l'Ajuntament o a on correspongui.

El **Sr. Eladio Temiño** també m'ha proporcionat suport i amb la seva rigurositat ha fet un treball de cerca conjuntament amb el **Sr. Hug Palou** que ha proporcionant molts bons resultats.

Moltes gràcies a tots vosaltres!

Aquesta publicació s'ha acompanyat
amb imatges de la obra de l'artista
Jaume Plensa (Barcelona, 1955).

*Les seves creacions parlen de la condició humana.
Conviden a la reflexió sobre qui som com a individus
i sobre quin lloc ocupem a una comunitat més àmplia,
on convivim amb altres cultures
i amb les seves creences.*





Ajuntament
d'Arenys de Mar



Tel. 663 595 266

defensora@arenysdemar.cat

Centre Cultural Calisay · Riera Pare Fita, 31, 2n pis
08350 Arenys de Mar