

En compliment al que preveu el decret de creació de la figura de síndica de greuges, es presenta l'informe anual del 2020 de les activitats fetes com a Síndica de Greuges.

RESUM I ÀREES D'AFECTACIÓ DE LES CONSULTES REBUDES L'ANY 2020

Les visites rebudes des de el 30/01/2020, fins a últim d'any, han estat 35, d'aquestes 6 en plena pandèmia, amb cita prèvia. La figura de Síndica es nomena a l'últim ple del mes de Novembre del any 2019, és a finals de gener del any 2020 que es defineix un espai i sistemàtica on poder desenvolupar aquesta tasca.

A part de les visites presencials, s'han fet arribar consultes per altres vies (telèfon, correu electrònic i/o WhatsApp). En total les consultes realitzades per aquestes vies han estat 9.

D'aquestes qüestions plantejades, un total de 35, solament 23 son competència municipal, i hem pogut resoldre un 53 % de les mateixes, estant la resta en tramitació o seguint els tràmits administratius que corresponen.

Les qüestions rebudes fan referencia a la majoria de grans àrees d'actuació de les regidories, he de destacar que cap qüestió ha fet referencia a Ensenyament.

Les consultes plantejades es reparteixen de la següent manera:

- Referent a Governació : 3 peticions. 12.50% (Policia Local).
1 qüestió solucionada.
Les altres dues consultes es troben pendents de resolució. La resolució d'aquestes no es pot fer efectiva durant la pandèmia, ja que les restriccions que afecten als locals d'hostaleria tenen una implicació directa.
- Referent a Persones Grans/Urbanisme: 2 peticions. 8,33% (Casal de les Cases, Esplai).
Les dos consultes eren referents a equipaments que han vist interrompuda la seva activitat per la pandèmia. No s'han resoldre degut a aquesta aturada en l'activitat.



- Referent a Intervenció: 2 peticions 8,33% (devolució de cobraments, 26 i 18€ respectivament)

Una queixa ha estat solucionada i l'altra es troba en tramitació

- Referent a cobraments: Base/Aigua :2 peticions i Residència la Onada: 2 peticions. Total 16,67%

Les dos consultes referents al cobraments de l'aigua han estat resoltes. En quan a la Residència l'Onada, la família va seguir les indicacions que li vam donar per saber on adreçar-se. Es desconeix la resolució de les consultes referents a l'Onada – no s'ha rebut més informació per part de la família i l'actuació queda fora del àmbit de la Síndica.

- Referent a Sanitat (gossos): 2 peticions. 8,33% (Molèstia que els donaven els animals).

En aquets casos tots estem d'acord en que es fa molt difícil conciliar les necessitats als propietaris del gossos i als veïns.

Es suggereix que es desenvolupi una normativa d'aplicació municipal en referència a la tinença d'animals domèstics dintre del nucli urbà, i les condicions en les que aquests es poden tenir.

Es suggereix també que aquest tipus de conflictes (no reglats per normativa aplicació municipal) i que per tant queden reduïts a una disputa entre veïns, s'haurien de gestionar per el Jutge de Pau.

- Referent a Serveis Socials: 2 peticions. 8,33% (Demanda d'ajuda econòmica i demanda d'intervenció en problemes de relació familiar)

En el cas de petició d'ajuda econòmica, s'investiga la situació i es conclou que la prestació econòmica ja estava sent efectiva.

Es contacta amb Serveis Socials, actualment ja treballen en la família.

- Referent a Via Pública / Urbanisme: 9 peticions. 37,50% (La majoria fan referència a Alcanar Platja: Neteja, regularització de les urbanitzacions, canvi de lloc de contenidors.

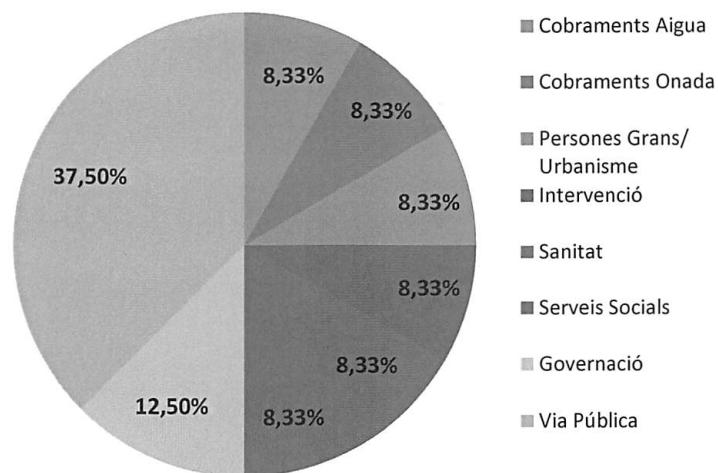
A les consultes referents a Alcanar Platja, s'ha donat resposta a cada una de les peticions, fent reunions amb la Regidora i tècnics d'urbanisme i fent visites conjuntes en la Regidora al lloc concret)



S'han solucionat 4 temes de neteja i senyalització a Alcanar Platja. Els temes de regularització de les urbanitzacions no recepcionades estan pendents però els veïns saben quin es el procediment a seguir.

Pel que fa referència a la ubicació dels contenidors, s'han desenvolupat propostes noves que la regidoria competent transmetrà als veïns afectats.

Les 12 visites que he atès que no eren competència de la Síndica, feien referència a problemes entre veïns tant al municipi com ha propietats agrícoles. Se'ls hi explica que de no arribar a un acord, la competència seria del Jutge de Pau.



REFLEXIONS /RECOMENDACIONS

Voldria recalcar que ha estat un any del tot atípic amb la pandèmia que estem vivint. Ens ha afectat a tots els nivells: salut, econòmic, social. Son àmbits que afecten directament a la nostra manera de ser , de viure, de compartir... Moltes persones han perdut la seva feina o han reduït els ingressos de manera substancial, el pobre més



pobre, les persones soles, més soles, les dones més desprotegides, els nens més vulnerable sense escola ni menjador escolar.

En aquesta situació, com a Síndica, vull senyalar les iniciatives que han dut a terme l'Ajuntament i tots/totes els/les voluntaris del municipi:

- Repartiment de menjar a domicili
- Fer la compra a les persones de més risc
- Confecció i repartiment de mascaretes
- Alcanar radio i els seus programes de *fitness*, d'entreteniment, la música als balcons...
- Trucades a les persones grans
- Felicitació als nens per part de l policia local
- Biblioteca a domicili
- Ampliació de l'espai terrasses de bars i restaurants

Segur que em deixo coses , a persones i a entitats, però rebeu tots la meva felicitació i agraïment.

RECOMANACIONS

Seguidament, procedeixo a fer un seguit de recomanacions derivades de les visites realitzades aquest any i també de diferents interaccions que he mantingut durant l'any.

La ciutadania en general, desconeix molt el procediment Administratiu. Aquest desconeixement lligat a més d'algun retard en respostes a Instàncies, a tràmits administratius i a altres gestions genera molts cops una vivència de queixa i desencís que seria fàcilment evitable.

En primer lloc crec que cal invertir recursos en escurçar en investigar el plaços de resposta dels diferents tràmits administratius per poder identificar punts de millora i procurar que aquests no suposin un malestar per als conciutadans d'Alcanar, les Cases i Alcanar Platja.

Paral·lelament, crec útil la creació d'un sistema de seguiment del document un cop aquest ha entrat al registre, que permeti conèixer els temps estimats i que informi al sol·licitant de en cas de superar-se aquest temps, del retard esperat.



El coneixement del funcionament administratiu per part de la ciutadania, un mètode que en permeti fer un seguiment fàcil i una millora en els temps de resposta evitaria molt de malestar a la població d'Alcanar.

El funcionament del CAP ha generat al llarg del 2020 molt de malestar al veïnatge. Superada la part més crítica de la pandèmia, el CAP d'Alcanar seguia no fent visites presencials, sent un del únics CAPs de les Terres de l'Ebre que va mantenir aquesta forma d'operació. La atenció no presencial de la ciutadania, comporta no només una pèrdua en la qualitat de l'atenció rebuda, sinó que pot provocar greuges en la salut dels seus usuaris i a més, desencoratja a molts dels seus usuaris que no hem d'oblidar que molts son persones no habituades a realitzar tràmits telemàtics i doncs es poden i es senten desatesos.

Una altre focus de confusió es el protocol i àmbit d'actuació de la policia local. En general he observat un important desconeixement vers les competències de la policia i el protocol d'actuació de la mateixa. Seria bo incentivar el coneixement del protocol d'actuació que té la policia d'Alcanar, facilitant als ciutadans, per exemple, una guia reduïda que permeti saber en quins casos es deu trucar a la policia local i la resposta que aquesta hauria de donar.

Vull assenyalar que la web de l'Ajuntament es clara i et dona molta informació, celebro que permeti a les veïnes d'Alcanar realitzar tràmits i formalitzar queixes de forma telemàtica. Tota iniciativa que estimule i incentive la participació ciutadana és bàsica per al bon desenvolupament del nostre poble. Crec que incentivar, encara més, la participació ciutadana ha de ser un dels objectius principals de l'Ajuntament.

En la mateixa línia, vull fer constar que molts ciutadans valoren positivament l'accés que tenen per arribar tan a l'Equip de Govern com a la resta de regidores/regidors. També comenten que no hi ha problema per adreçar-se i/ visitar al Sr. Secretari i al Sr. Interventor.



Finalment, he participat de la comissió de seguiment de la residència Onada i de la comissió intercultural. També he participat del Consell de Dones. Desconec si s'han reunit la resta de comissions i consells, tot i que entenc que en seré coneixedora en cas que es reuneixen tal i com diu el decret de creació de la figura de síndica.

Em permeto una petita reflexió respecte al funcionament i dinàmica dels diferents consells. Han de ser espais per al debat i per incentivar la participació ciutadana (un cop més), espais on poble i institució construeixin conjuntament noves iniciatives, nous actes i noves propostes, no sols han de ser un mer tràmit o un altaveu. Crec que tots hem de procurar per al bon i regular funcionament d'aquests espais, si es necessari, de forma telemàtica.

I ara us parlo d'un tema que m'ha impactat força:

Entre les consultes que he gestionat este any, m'he trobat en mares i pares sols i esgotats, en realitats familiars i personals molt dures, sovint indignes i sense eines per a poder solucionar-les. Em pregunto si a nivell municipal es podria desenvolupar alguna eina per a donar resposta: des de el suport psicològic, fins a la creació d'un grup de treball especialitzat per fer front a aquestes situacions, etc.

Crec que es imprescindible que els ajudem.

Rosa Maria Raga Chimeno

Síndica de Greuges d'Alcanar, Les Cases i Alcanar Platja

Alcanar 11 de març de 2021

