

A C T A

NÚM. 13/2023 - SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DE L'AJUNTAMENT EN PLE QUE TINGUÉ LLOC EL DIA 27 DE SETEMBRE DE 2023.

A la vila de Molins de Rei, quan són les divuit hores i dos minuts del **vint-i-set de setembre de dos mil vint-i-tres**, es reuneixen a la sala de sessions de la Casa Consistorial, en primera convocatòria, i sota la presidència del Sr. Alcalde, Xavi Paz Penche els regidors i regidores que tot seguit s'esmenten, per tal de celebrar la sessió extraordinària del Ple, a la qual han estat convocats en temps i forma.

Sr. Alcalde Xavi Paz Penche
Sra. Jessica Revestido Romero
Sr. Iván Mustieles Pozo
Sra. Carme Madorell Colomina
Sr. Miguel Zaragoza Alonso
Sra. Ainoa García Ballestín
Sr. Joan Carles Serra Bosch
Sra. Esther Espinosa García
Sr. Alejandro Herrero Basange
Sr. Gerard Corredera Rebulà
Sr. Lucas Silvano Ferro Sole
Sra. Marta Espona Burgués
Sr. Ricard Vinyets Cid
Sra. Meritxell Campmajó García
Sra. Alba Patricia Cabral Ortiz
Sra. Francesca Riera Forns
Sr. Ramon Sánchez Gil
Sra. Rocío Segovia Mayán
Sr. Joan Albert Fabra Barrios
Sra. Eva Maria Janés Fraile
Sra. Meritxell Galobart Soler

Assisteix l'Interventor accidental, Sr. Eusebi Valldaura Domenech i la Secretaria de la Corporació, Sra. Sandra Castellort i Claramunt, que dóna fe de l'acte.

Un cop comprovada l'existència del quòrum que demana l'article 90.1) del ROF, per a la vàlida constitució del Ple, el Sr. Alcalde obre la sessió, i es passa tot seguit al debat i consideració dels assumptes inclosos a l'ordre del dia que acompanya a la convocatòria d'aquesta sessió, número 13/2023 de data 25 de setembre de 2023.

ORDRE DEL DIA

1.- Donar compte al Ple de l'Informe Anual del Síndic de Greuges de Catalunya en referència a Molins de Rei de l'any 2022. (expedient núm. 12/2023/DCADC).-

DONAR COMPTE

Donar compte al Ple de l'Informe anual 2022 del Síndic de Greuges de Catalunya que fa referència a Molins de Rei (exp. 12/2023/DCADC)

El Síndic de Greuges de Catalunya té com a missió general la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques dels ciutadans, i amb aquesta finalitat supervisa l'actuació de les administracions públiques de Catalunya i del personal que en depèn o està vinculat a un servei públic.

L'Ajuntament de Molins de Rei té la voluntat de facilitar i promoure l'accés dels molinencs i de les molinenques al Síndic de Greuges de Catalunya, i avançar en la millora de la gestió i de l'atenció ciutadana.

Ambdues parts tenen la voluntat d'establir i mantenir vies de col·laboració per garantir els drets de les persones a l'àmbit local, amb la màxima eficiència, experiència i estalvi de la despesa pública, combinant proximitat amb seguretat.

El 8 de juny de 2012 es va signar un conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Molins de Rei. El primer acord d'aquest conveni preveu la possibilitat que el Síndic de Greuges de Catalunya assisteixi al Ple municipal per exposar del seu informe anual allò que s'hi recull de la situació de les queixes tramitades pel Síndic que fan referència a Molins de Rei. Així s'ha fet de manera consecutiva a les sessions plenàries de:

- × 21 de març de 2013, Informe de l'any 2012
- × 24 d'abril de 2014, Informe de l'any 2013
- × 26 de març de 2015, Informe de l'any 2014
- × 31 de març de 2016, Informe de l'any 2015
- × 29 de març de 2017, Informe de l'any 2016
- × 26 d'abril de 2018, Informe de l'any 2017
- × 25 d'abril de 2019, Informe de l'any 2018
- × 29 d'octubre de 2020, Informe de l'any 2019
- × 29 d'abril de 2021, Informe de l'any 2020
- × 20 de juliol de 2022, Informe de l'any 2021

És per tot el que s'ha exposat que es proposa al Ple municipal:

ÚNIC.- Donar compte de l'Informe anual 2022 del Síndic de Greuges de Catalunya que fa referència a Molins de Rei.

L'òrgan competent esmentat més amunt, al qual es realitza aquesta proposta, resoldrà no obstant, amb el seu millor criteri, el que estimi procedent.



PRESENTACIÓ I DELIBERACIONS

Sr. Alcalde:

Primer de tot, regidors i regidores. També als veïns i veïnes que ens acompanyeu, mitjans de comunicació. Permeteu-me també donar la més sincera enhorabona al Jaume Saura de nou a Molins de Rei com a adjunt a la Sindicatura de Greuges, a la Síndica de Greuges, i que tot just ara, quan ens saludàvem, em deia: «Escolta, de nou Molins de Rei sou els primers», perquè aquest any 2023 que, com saben, aquest Ple s'acostuma a fer al mes de març, al mes de març no es va poder retre compte, però després es va entrar en dinàmica i en període electoral que va continuar amb la convocatòria de les eleccions, doncs, pràcticament podríem dir que això, que el Ple ordinari del setembre és el primer Ple de la primera vila en què donem compte d'aquest informe anual que, com saben, a Molins de Rei es fa ja des de l'any 2012 com a producte d'un conveni que es va signar el 2011 amb el llavors síndic Rafael Ribó, pel qual, doncs, la decisió que vàrem prendre, precisament, és ajuntar els esforços de les dues institucions i, en comptes de tenir un síndic de poble, doncs, fer servir la institució de la Sindicatura de Greuges de Catalunya per tal de fer aquest informe o aquesta recepció de cara a Molins de Rei.

Per tant, des d'aquest punt de vista, com saben, avui faríem ara el Ple extraordinari en què es rendirien comptes d'aquests dos punts que són habituals del mes de març, que enguany és aquest mes de setembre. I, per tant, com saben, primer de tot acostumem a fer jo diria que primer faríem el del Síndic, si no li sap greu regidor. I, per tant, donaré la paraula al senyor Jaume Saura per retre comptes d'aquest informe de la Sindicatura de Greuges respecte a l'any 2022.

Sr. Saura (Síndic de Greuges):

Moltes gràcies, alcalde. Sí, efectivament, retem comptes d'aquest informe de l'any 2022. Arribem una mica tard, són dades, per tant, una mica antigues per aquest motiu que explicava l'alcalde. Normalment l'informe el lliurem cap al mes d'abril i se sol debatre al maig. I aquest any, per motius de la dinàmica electoral, composició dels nous consistoris, etcètera, doncs, aquesta és la primer ocasió que tenim de presentar l'informe. Però, com li deia a l'alcalde, en altres municipis que tenim conveni encara més endarrerits i anirem presentant-los a l'octubre i, fins i tot, al novembre. És el primer informe que elaborem sota el mandat de la nova síndica, Esther Giménez-Salinas. L'any passat, quan vaig venir, ja teníem nova síndica, però encara les dades corresponents a 2021, doncs, eren dades del mandat anterior. Aquí hem volgut, a més a més, fer una presentació personalitzada d'ella. Si teniu l'informe d'enguany, ha volgut fer això en els informes. També hem fet una presentació que hem cregut que és més visual, hi ha alguns canvis estètics que fan més fàcil de veure, de copsar amb un cop d'ull quantes persones s'han adreçat, quantes persones de Molins de Rei han vingut a la institució del Síndic, han estat 78 –75 persones i 3 entitats o plataformes–, quantes actuacions s'han generat arran d'això, 95. I després dades més tradicionals del que fem com a síndic aquí a Molins de Rei.

El resultat és semblant al d'anys anteriors, han baixat una mica tant les queixes i consultes que els veïns i veïnes de Molins han posat al Síndic respecte de qualsevol administració, han baixat de 50 a 43, i les queixes i consultes que s'han posat respecte de l'Ajuntament de Molins de Rei han baixat de 20 a 18. Per tant, són xifres semblants, amb una lleugera tendència a la baixa. També és cert que el 2022 a nivell de Catalunya també ha tingut



aquesta tendència a la baixa a tot el país. Veníem d'un any 2021 i d'un l'any 2020 que, arran de la pandèmia, havíem tingut una gran crescuda de queixes i consultes a la institució. L'any 2021 vam arribar a prop de 12.000 queixes i l'any 2022 a prop de 10.000, o sigui, hem baixat 2.000 queixes d'un any per l'altre, no? I crec que és una xifra molt gran, però que en realitat és una xifra semblant a la que teníem el 2019, 18, 17, 15. És a dir, hem tornat després, d'aquests dos anys 20 i 21, a xifres normals, diguem, de la institució. I això fa que no sigui estrany o que entri dintre de la normalitat que també aquí les queixes provinents de Molins de Rei tinguin aquesta lleugera davallada.

Pel que fa a les temàtiques, sí que hi ha alguna nota curiosa, que tampoc tinc una explicació, però sí que no vull deixar de destacar-la, i és que a nivell de Catalunya, si veieu la introducció que fem a l'informe, clarament el 2022 –i, bé, ja puc avançar que el 2023 serà tres quarts del mateix– ha predominat la queixa de l'àmbit social. A educació, salut... Hem tingut dues mil queixes en l'àmbit de la salut, dues mil més de l'àmbit de serveis socials, moltes queixes de l'àmbit de la salut. Són queixes que afecten sobretot a la Generalitat, a administracions superiors a la local, eh? En total, unes xifres molt importants. Infància també, vulnerabilitat, habitatge. Habitatge ha crescut un 30 % –ara parlo de xifres generals del Síndic. De 2021 a 22 ha caigut un 30 % el nombre de queixes que hem rebut, no?

I, en canvi, si anem concretament a Molins de Rei, no dic només queixes a l'Ajuntament, sinó queixes provinents de Molins de Rei, aquestes 43 queixes, doncs, la majoria són de l'àmbit de l'administració i de polítiques territorials. Administració són queixes de tributs, sancions, aquest tipus de coses. De política territorial, sobretot, medi ambient, no?, hi ha queixes de sorolls... Que m'han dit l'alcalde, doncs, que és un tema que també el 23 continua tenint un cert protagonisme aquí a la vila. Bé, són queixes que a nivell de Catalunya potser no són rellevants, a nivell de Molins tenen una certa major incidència. També consum, tenim nou queixes de l'àmbit de consum, sobre el total de 43 és un 20 %. És una xifra prou rellevant, quan a nivell de Catalunya és més o menys la meitat. Hi ha un parell de... Això també és empremta de la nova síndica, que el que vol destacar són les actuacions transformadores. Volem... I cada any hem destacat alguna cosa a nivell de Catalunya i també volem veure-ho a nivell de Molins. Aquest any hem destacat dues coses, la cita prèvia i la transparència. Més que la transparència, l'accés a la informació pública. Pel que fa a la cita prèvia, a finals del 2022 vam emetre una resolució adreçada a totes les administracions de Catalunya, tots els ajuntaments, la Generalitat, totes les diputacions, etcètera, una mica criticant la cita prèvia obligatòria, primer que no té base legal i segon que implica un seguit de dificultats i de bretxes per a les persones usuàries que fan de l'Administració un mur inaccessible per a la ciutadania. Això ho hem trobat en moltes administracions. Ens referim a serveis d'oficina d'atenció ciutadana, no a serveis especialitzats que, evidentment, si només hi ha una persona que pot atendre... un arquitecte municipal, posem per cas, òbviament, s'ha d'anar amb cita prèvia en les hores que pugui aquella persona. Ara, per empadronar-se o per a serveis d'atenció al públic que qualsevol funcionari pot atendre, doncs, per a això no hauria de ser obligatòria la cita prèvia. Una altra cosa és que hi hagi cita prèvia com a gestió del temps, evitar cues al carrer i altres coses, però no cita prèvia obligatòria.

Bé, això és una cosa en què estem insistint molt a les administracions. Pel que veig a l'informe, a Molins això no és un problema i hem vist que no hi ha cita prèvia obligatòria en els serveis municipals, no? I, per tant, des d'aquest punt de vista destaquem aquesta bona pràctica. L'altra qüestió que examinem a l'informe, també com a qüestió general, amb especial incidència a Molins, és el tema de l'accés a la informació pública. Sabeu que també fem un informe anual de transparència que presentem al Parlament i d'aquest



informe, una part de l'informe, és l'anàlisi del que anomenem el ciutadà ocult, qüestionaris sense identificar-nos com a Síndic adreçats a algunes administracions, no?, prop de tres-centes. Una d'elles el vostre Ajuntament. Ja ho vam fer l'any anterior i aquest any ho hem tornat a fer. Examinem un seguit d'ítems, d'atributs, no?, si la informació és accessible, si és eficaç, si és comprensible, si inclou les garanties o els preus de recursos, etcètera, i si és actualitzada i reutilitzable. A partir d'aquí fem una sèrie d'avaluacions i destaquem els punts forts i febles i fem recomanacions. En el cas de Molins, tres dels cinc punts tenen una alta qualificació, el que són accessibilitat, comprensibilitat i garanties. Fèiem alguna recomanació quant a eficàcia i interoperabilitat, en la reutilització de les dades. Tingueu en compte que això són dades de 2022, però ni tan sols a 31 de desembre, perquè com que l'informe el vam presentar a principis d'aquest any, les dades són inclús de mitjans d'any. Pel que em consta, alguna de les coses que recomanàvem en aquest informe que teniu a les vostres mans ja s'han corregit. En concret, el tema de la interoperabilitat, que el ciutadà quan demana informació, pugui demanar en quin format la vol, perquè després la pugui reutilitzar de forma més senzilla. Això a l'informe que tenim escrit diu que encara és una mancança, però la informació posterior que tenim és que això s'ha corregit. De tota manera, també hi ha alguna altra recomanació que amb l'informe d'enguany 2023, que sortirà l'any que ve, doncs, anirem veient si això es compleix o no.

Destacar, finalment, doncs, el grau de compliment de les resolucions que fem com a Síndic a l'Ajuntament de Molins. També ho teniu per algun lloc, ho he vist abans. De més de 20 recomanacions o resolucions amb recomanacions no hi ha hagut cap resolució rebutjada, totes han estat o plenament acceptades o n'hi ha un parell que estan parcialment acceptades. Per tant, és una ràtio d'acceptació de les nostres recomanacions, que és més que acceptable, és francament bo i que demostra això que deia l'alcalde, aquest esperit de col·laboració que té l'Ajuntament i que també volem tenir nosaltres. Nosaltres tenim aquest paper de supervisió de l'administració, però que en realitat volem que se'ns vegi com a col·laborador amb l'administració i que les nostres recomanacions no s'entenguin com que renyem, sinó que volem millorar o donar idees per millorar el servei que es dona des de Molins de Rei, en aquest cas, o des de les administracions a la ciutadania, no?

I res més per part meva i a la vostra disposició per a qualsevol pregunta que tingueu.

Sr. Alcalde:

Doncs, moltes gràcies, Jaume. Si us sembla, portaveus, faríem intervencions. Si volen que la fem de menor a major o directament demanar la paraula, com vulgueu. Intervens, Meritxell? No? Així, doncs, Joan Albert, Marta, o Marta i Joan Albert. Vosaltres mateixos. No, no, no, com vulgueu. Joan Albert... Marta, endavant.

Sra. Espona:

Doncs, finalment, bona tarda a tothom. Primer de tot, el nostre grup d'Esquerra Republicana voldríem que d'alguna manera féssiu arribar, doncs, la nostra... encara que sigui amb molts dies de pilota passada del nomenament de la Síndica i la nostra satisfacció perquè sigui una dona també qui compleixi o qui dugui a terme la feina d'aquest càrrec, perquè creiem que també té a veure amb la comprensió i la manera –ara ho deia– amb les innovacions que ella vol fer. I, sobretot, tenint en compte el grau de comprensió amb totes les situacions que es plantegen, no? En segon lloc, voldríem ressaltar el nostre agraïment per la informació que ens heu facilitat i per l'oportunitat que la ciutadania pugui realment fer-vos arribar totes les seves queixes o consultes. I deia abans la satisfacció que una dona ocupi aquest càrrec, perquè novament són les dones les qui més interposen o

queixes o consultes. De les 78 persones que comentaves, 43 són dones, 31 són homes, 1 persona es declara no binària i 3 entitats o empreses jurídiques que comentaves, no? Per tant, creiem que també té una certa correlació, doncs, aquest interès, aquest pas endavant que fem les dones amb el fet que una dona ocupi aquest càrrec.

Pel que fa a les actuacions, centrant-nos en tot cas en els aspectes que corresponen a Molins de Rei, que serien 18 instàncies o consultes presentades, és un percentatge baix respecte de tota la resta d'actuacions, però hi apareixen qüestions com l'accessibilitat d'algun lloc concret –una llar d'infants, si no ho recordo malament– o problemes amb coloms, per exemple, no? Són qüestions que, d'una manera o d'una altra, alguns regidors i regidores també hem plantejat en diferents situacions. Per tant, concorda també aquesta percepció nostra amb la percepció que la ciutadania té, no? I, a part d'això, voldria centrar-me en el tema de la transparència per no tornar a repetir, en tot cas, el que has comentat. I després ho comentarem també pel que fa a la memòria de queixes que presenta l'Ajuntament. Creiem que el que és important és aquesta recomanació que feu perquè s'inclogui la data màxima de resposta en una instància o el tipus de documentació que s'hagi utilitzat, perquè són moltes les instàncies que s'entren, precisament, com a queixa, perquè no s'han respost, no? Després en parlarem. Però, bé, creiem que també coincidim en aquest aspecte. En tot cas, una necessitat que nosaltres veiem en la detecció que la síndica mateix ha fet. Després també creiem que són interessants aquestes consideracions que feu sobre que el web municipal incorpori la facilitat per accedir a la informació pública, com també que no s'ofereix, en tot cas, de manera visible, ni assistència ni assessorament per accedir, doncs, a aquesta informació. Per tant, suposo que se'n prendrà nota i, per tant... O potser està ja solucionat, eh?, que deies que hi havia qüestions... En tot cas, això no ho sabem. I, per tant, en tot cas, en el proper informe ja veurem quin resultat ha tingut.

I fora de l'informe. En tot cas, doncs, ens agradaria saber si seria possible... l'alcalde ha parlat de Sindicatura, però, de fet, la memòria ens ha arribat com la memòria del Síndic de Greuges. Jo crec que en aquest moment que tenim una síndica de greuges potser seria el moment de plantejar-se, potser és molt agosarat el que vaig a dir, eh?, però de plantejar-se el canvi de nom de la institució i passar a anomenar-se Sindicatura de Greuges, per exemple, o un altre nom similar que englobi les dues possibilitats i més, doncs, avui en dia amb tota la reivindicació que tenim, però amb una realitat com aquesta, que és que hi ha una síndica i, en canvi, és la memòria del Síndic de Greuges, no? Però, ja dic, això, en tot cas, és fora de tota la resta. I gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, senyora Marta Espona. Ara tindria el torn el senyor Joan Albert Fabra en representació d'Ara Molins. Endavant.

Sr. Fabra:

Bona tarda, regidors, regidores i els veïns i veïnes que ens segueixen a la sala de plens i des de la ràdio o qualsevol altre mitjà. Nosaltres ens hem llegit atentament aquest informe i, primer de tot, evidentment, ens agradaria agrair al senyor Saura per haver vingut avui a la casa gran, a l'Ajuntament, a explicar-nos-ho i a respondre qualsevol dubte que tinguis, és d'agrair. I jo, a diferència, però, de la meva companya, de la Marta Espona, que ha fet reflexions i consideracions que també compartim i, per tant, no em repetiré, m'agradaria interpel·lar directament al Govern amb relació a algunes de les recomanacions i a algunes



de les qüestions que es plantegen en aquest informe per veure com tenen previst donar-li resposta, no?, i demanar, si de cas, informació addicional.

Primer hi ha una recomanació que, com bé s'ha dit, té a veure amb la informació que s'hauria d'adjuntar en la notificació de la recepció de documentació, si són conscients que això s'ha de resoldre i com i quan ho pensen fer. Perquè crec que és relativament senzill de resoldre aquest problema i, efectivament, dona més garanties als ciutadans que en la major part dels casos, quan es dirigeixen a l'administració per fer un tràmit, no tenen gaire informació i no tenen l'expertesa que potser podem tenir persones que, com jo mateix, treballem a l'Administració pública o que ens dediquem, ni que sigui parcialment, a la política. I, per tant, si pensen explicar quin és el sentit del silenci administratiu, la persona responsable de tramitar la resolució, els terminis, etc.

Bé, després sobre el greuge per a les escoles concertades de la campanya «Vine a l'escola pública». Es demana que es garanteixi l'equanimitat en el sistema i les campanyes d'informació per part del Síndic de Greuges i l'Ajuntament manifesta voluntat d'aplicar les recomanacions que va formular en un futur. Això s'ha produït? Perquè això és de l'any 2021 i, segons tinc entès, aquestes campanyes se segueixen portant a terme cada any. És a dir, que aquesta manifestació de voluntat de l'Ajuntament, en qualsevol cas, si era una, ara no ho és. O potser es va dir que es faria i no s'ha fet, no?

Després una queixa també molt gran i molt recurrent per part de molts veïns, que és amb relació a l'aplicació del tribut metropolità. I això ja sabem que és competència de l'Àrea Metropolitana, no és directament de l'Ajuntament de Molins de Rei, però tenim dos representants a l'Àrea Metropolitana, que són el senyor alcalde Xavi Paz i el senyor Lucas Ferro. I aquí es fan unes recomanacions per part del Síndic de Greuges molt extenses i molt interessants, buscar un sistema de finançament més just, valorar la tributació sobre la propietat immobiliària, ara excessives. El Síndic de Greuges valora que la tributació sobre la propietat immobiliària ara mateix és excessiva. Això ho diu el Síndic de Greuges, no ho diu cap think tank liberal ni cap... No, ho diu el Síndic de Greuges, no? I que s'ha de disminuir la pressió fiscal sobre l'habitatge habitual. Jo, perquè els hi trec això a col·lació? Perquè els interpel·lo a que vostès... també es parla d'actitud proactiva per donar solucions. Els interpel·lo perquè vostès, que són els representants a l'AMB de Molins de Rei, intentin impulsar un canvi en la tributació pel tribut metropolità que sigui més equànim i més just. I també els hi trec això a col·lació perquè ens preocupa, però això ja ho veurem suposo al Ple del mes que ve o als que estiguin per venir d'ordenances fiscals, que s'incrementi aquesta pressió tributària, pressió fiscal sobre la propietat immobiliària que, ho repeteixo, el Síndic diu que és excessiva.

Per últim, hi ha una qüestió que m'agradaria un aclariment, perquè no ho he entès gaire bé i m'agradaria saber exactament en què va consistir això, però és sobre la família vulnerable que no podia donar d'alta el subministrament d'aigua perquè no disposava de títol habilitant. Entenc que no disposar de títol habilitant vol dir que estava residint en aquell habitatge d'una manera il·legal, l'estava ocupant, no? Això és no disposar de títol habilitant. I que es va fer un decret d'alcaldia pel qual s'autoritzava el subministrament d'aigua amb caràcter provisional i excepcional d'aquests ocupes. Dues reflexions, la primera és si realment la línia d'aquest Ajuntament és que cada família vulnerable ocupa no tingui aigua, cosa que és una línia, potser s'hauria de buscar una fórmula que no sigui el decret d'alcaldia excepcional i provisional per donar sortida a aquestes famílies. I aquí es diu que no podien donar d'alta el subministrament d'aigua i que es va haver de fer així. Jo els hi dic, si aquesta és la seva línia, si habilitaran altres fórmules o estaran a sobre d'altres casos que hi puguin haver en aquest sentit. I, en qualsevol cas... Miren amb estranyesa, no



és tan difícil d'entendre, diu: «Hi ha una família vulnerable que no podia donar d'alta el subministrament d'aigua perquè no disposava de títol habilitant». Vostè, senyor alcalde, mitjançant decret d'alcaldia, va autoritzar el subministrament d'aigua amb caràcter provisional i excepcional a aquesta família. Jo li dic si pensen impulsar un mecanisme per si hi ha altres famílies en aquesta situació poder també donar-los resposta i que no hagin de recórrer al Síndic de Greuges. I, en qualsevol cas, fer una reflexió de caràcter més general sobre si aquesta no és una mesura que pugui incentivar l'ocupació il·legal d'habitatges a Molins de Rei.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. Li recordo un tema la forma, qui fa l'exposició d'aquest punt és l'adjunt al Síndic i qui respon sobre aquest punt és l'adjunt al Síndic i ha fet tota una sèrie d'asseveracions al Govern sobre un informe del 22 en què qui hauria d'estar al meu costat és el llavors primer tinent d'alcalde que formava part del Govern. Per tant, com pot entendre, ara estant aquí l'adjunt del Síndic no entrarem en aquestes qüestions que acaba de plantejar. Segurament tindrem altres àmbits en què entrar, perquè ha trencat una línia del que representa donar compte d'un informe del Síndic de Greuges al Ple de l'Ajuntament de Molins de Rei. Normalment, aquest punt s'utilitzava per explicar la repercussió dels veïns respecte a les demandes i expedients que trametia el Síndic de Greuges i no pas per començar a censurar o no les actituds que podia tenir el Govern, que segur que tindrem un altre àmbit i uns altres moments per respondre i no serà ara. Per tant, endavant, senyor Saura. Lucas Ferro, també per posicionar-se al respecte.

Sr. Ferro:

No us donarem resposta ara, perquè segurament entrariem en una discussió que desplaçaríem avui el protagonisme de l'adjunt, però tenim després un altre Ple, de fets, on es poden formular precís i preguntes. I, per tant, jo només volia fer dues reflexions de caràcter general sobre l'informe. Primer, felicitar-lo pel seu nomenament. Crec que ja ens havíem trobat al Parlament i havia tingut oportunitat de fer-ho, però, en tot cas, reiterar-ho avui des de l'Ajuntament de Molins de Rei i agrair aquest rendiment de comptes als municipis, perquè creiem que són molt positives. I, de fet, només fent una llegida de les diferents qüestions que han acabat presentant queixa al Síndic de Greuges, podem veure que, pel seu àmbit i pel seu abast, són molt diverses, molt particulars, algunes d'elles que tenen a veure amb problemes molt concrets d'accés al servei públic o de l'estat d'un servei públic municipal determinat. I jo crec que això també evidencia que aquesta política de retiment de comptes municipals apropa la institució a la gent i que no només la veiem, diguem, com una institució a què anar quan patim una greu vulneració de drets civils o de drets davant de l'Administració, sinó que la sentim propera també per a aquelles petites coses. I que aquestes visites quotidianes o anuals i aquests retiments de comptes el que ens permeten també és apropar la Sindicatura al conjunt de la ciutadania. I agrair-vos, per tant, i per la part que ens toca, l'acompanyament que feu la ciutadania de Molins de Rei i a l'Ajuntament de Molins de Rei en la resolució de les queixes i dels casos que heu tingut. I, per tant, agrair-vos avui també la vostra presència.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Lucas Ferro. Ara sí, senyor Jaume Saura, endavant.

Sr. Saura (Síndic de Greuges):

Moltes gràcies. Bé, jo, en tot cas, agraeixo a tots els portaveus dels grups la seva intervenció i, en fi, l'agraïment és recíproc, perquè per a nosaltres també és important trepitjar territori i no quedar-nos només a la seu de Barcelona, sinó anar als llocs i conèixer les problemàtiques. I, en aquest sentit, doncs, aquests convenis i aquestes visites als plenis, com les visites que fem també de recollir queixes, no?, un o dos cops l'any, són molt útils.

Respondré a algunes de les coses que heu plantejat i, en particular, a la senyora Espona. El tema de la Sindicatura és la cosa... ho hem intentat des del primer dia que va arribar la Síndica. De fet, hem plantejat als grups parlamentaris un projecte de llei per reformar la llei i canviar el nom. Tenim un problema, i és que el nom de la institució està a l'Estatut i, per tant, canviar l'Estatut no el canviarem, no hi entrarem amb el que implica això. Podem canviar la llei dient que el nom de la institució és Síndic de Greuges, però que s'habilita el canvi de nom, fer una mica de trampa... Bé, hem inventat alguna fórmula que, en tot cas, l'hem passat als grups parlamentaris perquè ho moguïn ells, perquè qui ha de canviar el nom de la institució són ells a través dels processos legislatius corresponents. Però sí que és una cosa que la síndica és la primera que se li fa estrany dir-se síndica quan és ella persona i síndic quan és la institució en masculí, no? I, per tant, sí, estem en aquesta tessitura.

I pel que fa al senyor Fabra, doncs, sí, alguna de les coses que planteja sí que li puc respondre. És a dir, nosaltres hem fet unes observacions al tribut metropolità. Efectivament, l'interlocutor és l'AMB, als ajuntaments, als 18 ajuntaments els hi apliquem una segona instància. Nosaltres no som... Això vull deixar-ho molt clar, nosaltres no som contraris al tribut com a tal. Nosaltres no farem una esmena a la totalitat. Sí que en el seu desenvolupament vam ser crítics en un seguit de punts i hem trobat una certa dificultat amb l'AMB a corregir aquests punts més enllà de situacions individuals de falta de notificació. Però en el disseny no han estat molt receptius, no? I una de les coses que dèiem no és tant propietat privada... És dir, home, aquest tribut es calcula en funció de l'IBI. I, clar, hi ha moltes coses que es calculen en funció de l'IBI i que potser no hi ha una relació causa-efecte entre... Jo tinc uns terrenys o una casa de determinada mida i no vol dir que utilitzi més els serveis de l'AMB. Aquí es fa una translació directa que creiem que no s'ajusta als principis tributaris, no? I això li ho hem traslladat. Clar, ens diuen: «Sí, i llavors com ho fem? Des del punt de vista pràctic, ens és molt útil aquesta via de calcular-ho.» Bé.

I pel que fa a la família vulnerable, home, no li puc entrar en el cas, tampoc el conec amb detall, però sí que li diré que com a regla de principi... Jo no entraré si la via és un decret o quina és, però sí que nosaltres, qualsevol persona que visqui en qualsevol lloc, sigui quin sigui el títol o no el tingui, ha de tenir aigua. I, llavors, si l'Ajuntament ho fa d'una manera o d'una altra, això ja... l'important és que ho faci, per a nosaltres. Nosaltres creiem que això no és ni efecte crida ni res. Hi ha una gent que viu en un determinat lloc i, per tant, ha de tenir aigua. Et diré més, ha de tenir llum, ha de tenir accés a serveis, etcètera. I, evidentment, se l'ha d'empadronar, això és la primera, sigui quin sigui el títol habilitant. Una altra cosa són qüestions de dret privat del propietari legítim de l'immoble, de les accions legals que hagi d'emprendre per desnonar aquelles persones o el que sigui, però mentre visquin efectivament a un lloc. I això no ho diem nosaltres, ho diu la normativa de l'Estat, és que han d'estar empadronats i tenir drets com qualsevol persona que visqui al municipi. I això inclou el dret a l'aigua. Entenem nosaltres que sí. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. No sé si algun... Recordo que històricament sempre hem fet un torn d'intervencions en aquest punt, però si volen... Endavant, senyor Ramon Sánchez.

Sr. Sánchez:

Gràcies. Bona tarda. bona tarda a totes les persones que ens estan escoltant a través de les xarxes, també a les persones que ens acompanyen avui aquí a la sala de plens, que també hi ha representants d'Stop Tribut Metropolità i, per tant, donar-los també la benvinguda. Jo només un aclariment perquè igual ho he escoltat malament i possiblement dec estar equivocada, eh?, però m'ha semblat... bé, evidentment, donar-li la benvinguda al senyor Saura que, bé, si ho haguéssim fet abans, ho haguéssim fet d'una altra manera. I, per tant, sempre és d'agrair que el Síndic vingui a Molins de Rei, perquè, en definitiva, és un procés de bona salut de cara no només a la ciutadania, sinó també a les institucions. Però m'ha semblat escoltar, no sé si erròniament, que crec que sí, que el 2022 no s'havia de demanar cita prèvia a l'Administració?

Sr. Saura (Síndic de Greuges):

No sé la data exacta, sé que a l'informe corresponent al 2022, les dades que tenim de Molins... Les dades són posteriors, són de principis del 23, eh? Perquè aquesta resolució la vam fer a finals de novembre i la petició d'informació la devíem fer al novembre-desembre. I, per tant, devia estar a cavall entre desembre i gener. Les dades que tenim és que no es demanava cita prèvia per accedir als serveis que he esmentat, eh?, d'OAC, per entendre'ns.

Sr. Alcalde:

Segurament tots tenen part de raó, però el que es diu és... Per endreçar el servei, sí que era preferible fer una sol·licitud de cita prèvia, fet que no significava que si algú anava se l'atengués sense cita prèvia.

Sr. Saura (Síndic de Greuges):

Cita prèvia obligatòria. Per a nosaltres quan el segurata et fa fora dels serveis administratius si no tens cita prèvia. Nosaltres tenim cita prèvia el Síndic per ordenar el servei. Evidentment, qualsevol persona que vingui entre les vuit i mitja del matí i quarts de sis de la tarda l'atendrem, encara que no tingui cita prèvia. I això és el que critiquem de les administracions que posen cita prèvia obligatòria i que expulsen la gent i els diuen: «Això s'ha de fer per internet, faci-ho vostè a casa». Això és el que no...

Sr. Sánchez:

Si em permets, discrepo d'aquesta conclusió. Perquè jo crec que una de les coses que la ciutadania més es va queixar, precisament, és d'anar a l'OAC i en molts casos no poder atendre'ls, tot i que no hi havia ningú. I això va ser una cosa que es va reclamar reiteradament i a vegades al final, parlant també amb la directora, depèn de la persona que hi hagi a la consergeria, doncs, tenia una actitud o una altra, eh? Per tant, això va ser quelcom que va succeir. I per això quan ho he escoltat m'ha grinyolat una miqueta. Perquè dic, home, aquelles coses que són gent gran i havia passat. I, per tant, la gent et troba al carrer, t'ho diu, es queixa. I això era quelcom que era vox populi, que realment hi havia un

problema que, afortunadament, ja s'ha solucionat. I ara, efectivament, ja no cal tenir cita prèvia.

El Ple de la Corporació en resta assabentat.

2.- Donar compte al Ple municipal de la Memòria del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments 2022. (expedient núm. 13/2023/DCADC).-

DONAR COMPTE

Donar compte de la Memòria del Projecte de Queixes i Suggeriments de l'any 2022 (exp.13/2023/DCADC)

El *Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments (Q/S/P/A)* és un espai de participació ciutadana que l'Ajuntament posa a l'abast per tal de recollir totes aquelles opinions

que les persones de la vila ens facin arribar en relació a la gestió municipal, amb l'objectiu d'implicar-les en la resolució dels problemes que es donin a l'espai públic, fomentar la cooperació entre els diferents agents que intervenen al municipi i millorar els serveis públics.

L'Ajuntament ha fixat com un dels seus objectius donar resposta a les Q/S/P/A en menys de 15 dies i contestar-ne més del 90%. Continua obert com a canal d'entrada per tal de facilitarne l'accés de la ciutadania, l'aplicatiu "APP –Cuidem Molins-". En tots els casos l'Ajuntament s'exigeix respondre de manera entenedora, rigorosa i respectuosa, així com demana a la ciutadania que correspongui similarment.

Atès que un dels elements bàsics per a la millora permanent dels serveis públics és avaluar els seus resultats, des de l'any 2012 s'ha establert una metodologia que ha permès donar compte de les memòries anuals d'aquest projecte participatiu. Per això se n'ha donat compte a cada una de les sessions plenàries de l'Ajuntament següents:

- 31 de maig del 2012 Memòria 2011
- 21 de març del 2013 Memòria 2012
- 24 d'abril del 2014 Memòria 2013
- 26 de març del 2015 Memòria 2014
- 31 de març del 2016 Memòria 2015
- 29 de març del 2017 Memòria 2016
- 26 d'abril del 2018 Memòria 2017
- 25 d'abril del 2019 Memòria 2018
- 29 d'octubre del 2020 Memòria 2019
- 29 d'abril de 2021 Memòria 2020
- 20 de juliol de 2022 Memòria 2021

És per tot el que s'ha exposat que es proposa al Ple Municipal:

ÚNIC.- DONAR COMPTE de la Memòria del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments 2022.

L'òrgan competent esmentat més amunt, al qual es realitza aquesta proposta, resoldrà no obstant, amb el seu millor criteri, el que estimi procedent.

PRESENTACIÓ I DELIBERACIONS

Sr. Alcalde:

Molt bé. Doncs, finalitzat aquest punt, passàrem al segon punt de l'ordre del dia d'aquest Ple, que és «Donar compte al Ple municipal de la memòria dels projectes de queixes, suggeriments, peticions i agraïments respecte de l'any 2022». I fa la presentació d'aquest punt el senyor Àlex Herrero. Endavant.

Sr. Herrero:

Bona tarda. Gràcies, alcalde. Regidores, regidors i públic que esteu aquí a la sala plens i tothom que ens estigui escoltant. Abans de res, si em permeteu, jo faria un agraïment especial a l'Eva Torregrossa, la nostra tècnica, i molt especial, si em permeten, a la Núria Caelles, que és l'alma mater de tot aquest document que teniu al vostre abast, de tot aquest projecte, de tot aquest resum que jo a continuació passaré a, res, en 5 minuts o 10 minuts a explicar-vos ràpidament les quatre idees clares perquè tingueu al cap, doncs, com ha anat aquest any 2022. També dir-vos que és ja, si no m'equivoco, l'onzè any que estem amb aquest document de queixes i suggeriments que, certament, són queixes, suggeriments, peticions i agraïments.

Presenta el punt 2

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. Obriríem el torn d'intervencions. Senyora Marta Espona, endavant.

Sra. Espona:

Gràcies. Bé, en tot cas, em sumo els agraïments del regidor Àlex Herrero, però, sobretot, perquè és un document clar, fàcil de consultar, cosa que és molt d'agrair, sobretot quan hi ha molta dada i àrees diferents i que t'hagis de situar molt. Per tant, en tot cas, gràcies per facilitar la feina també als que ho hem de llegir després. Com a dades generals, ja ho remarcaves, l'augment del nombre d'entrades i la baixa en la mitjana en el nombre de dies de resposta. Per tant, totes dues coses positives, una perquè, en tot cas, la ciutadania ve més a queixar-se o a dir el que cregui que ha de dir, i la baixa, perquè vol dir que s'accelera la cosa. Igualment, continuem amb l'àrea estrella de sostenibilitat i territori, que creiem que, en tot cas, té la seva lògica, perquè també són les necessitats, potser, més primeres o que veiem o patim més i, per tant, més fàcil també de posar-ho sobre el paper, no? Tot i que totes les àrees creixen, fins i tot, Alcaldia, llevat de Desenvolupament estratègic, que aquesta sembla que no. Hi ha una àrea o una temàtica que també creiem que ressalta que és Sanitat i Salut pública. Jo abans ja he fet esment dels coloms, amb el regidor ja hem parlat també d'altres qüestions relacionades amb la salut pública, però, realment és un àmbit que també puja molt i, per tant, també, d'alguna manera, reforça el comentari que fèiem abans de la preocupació per la salubritat, per exemple, per una banda. O en el cas de les instal·lacions tècniques, desconeixem quines són les queixes concretes que es fan o les demandes concretes que es fan, però, entenem per



instal·lacions tècniques, potser, també el cablejat que nosaltres mateixos hem tret reiteradament. Potser és un tema que en què també coincidiríem.

A banda d'això, el que ens preocupa més, en tot cas, és el que ja he començat a esmentar en el punt anterior, que és el temps de resposta. D'acord? Aquí comenteu que en les enquestes de valoració –que dissortadament són molt poques proporcionalment respecte de les enquestes que envieu, només hi ha 108 respostes, si no m'equivoco– 63 aproven el temps d'espera, però 43 diuen que no, no? És a dir, que es queixen del temps de resposta en la documentació o en la tramitació que hagin fet. Clar, si això ho extrapolem, doncs, a les 678, en tot cas, doncs, bé, acabaria donant-nos una proporció que un 40 % –si totes haguessin contestat–, podríem entreveure un 40 % d'insatisfacció pel que fa al temps de resposta.

Nosaltres no ho hem comptabilitzat, però sí que, doncs, passant revista, una mica llegint les instàncies que s'entren, hem observat que realment hi ha molta queixa pel que fa al temps de resposta o a la no resposta, cosa que també es verbalitza molt a nivell de carrer, per dir-ho d'alguna manera. Però, en tot cas, veiem, ni que sigui amb aquestes poques respostes, que coincideix en tot cas també aquesta percepció, no?

De tota manera, la mateixa memòria ja conclou què s'ha de fer, no? Diu: «una organització millor i una implicació més gran en el projecte per part de tots els que hi intervenen.» Per tant, doncs, ja no cal dir res més, no?, ja ho tenim aquí, en tot cas, després és com fer-ho, no? El que sí que, en tot cas, és un dubte que ens queda és què passa amb aquestes entrades pendents, perquè hi ha aquest 11,5 % d'entrades pendents que no sabem què vol dir ben bé això, si és que no se'ls acaba de contestar, o si és que posteriorment se'ls contesta i, per tant, doncs, aquesta xifra també acabaria canviant, no?

I, de tota manera, hi ha un... Clar, no sabem ben bé per què passa aquest pendent que queda, però la mateixa memòria recull una queixa dintre de la seva conclusió que diu que entrar moltes instàncies per un mateix tema o per si la resposta no agrada, consumeix temps i recursos de manera estèril. Clar, doncs, si això també ho entorpeix molt, doncs, potser també caldrà veure què es pot fer perquè això no perjudiqui tant la feina, no? En resum, cal una revisió de tot el procés, ja ho dieu vosaltres. Per tant, ens sumem aquí.

Pel que fa a l'aplicació Cuidem Molins, la mateixa memòria reconeix que no acaba de quallar, no acaba d'arrelar perquè té el mateix nombre de descàrregues que l'any anterior i només ha crescut en 75 incidències plantejades, no? Llavors, aquí es presenta una conclusió amb què discrepem una mica, que diu que aquesta baixa utilització pot ser, per una banda, perquè la població la desconeix o perquè la mateixa ciutadania creu que les demandes no seran escoltades perquè l'aplicació és més impersonal. Pot ser. Però en el que no estem d'acord és que la mateixa conclusió qualifica d'equivocada, tot i que entre parèntesi, aquesta idea de la ciutadania de no utilitzar un mitjà pel fet de no sentir-se escoltat. Però, clar, si això ho lliguem amb la quantitat de persones que diuen que no estan satisfetes, perquè el temps no ha estat el que tocava, doncs, potser tot plegat també s'ajunta i fa que creixi aquesta insatisfacció.

En resum, tots dos informes, tant l'aplicació com la resta, diuen que progressa adequadament –com l'escola–, però, en tot cas, que cal millorar també com diu l'escola, no? Per tant, esperem a veure l'any vinent com ha anat la feina d'aquest any. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Senyor Joan Albert Fabra, endavant.

Sr. Fabra:

Moltes gràcies. Bé, suposo que ara sí que podré posar deures al Govern, no com abans. Espero que no defugin d'estudi, tot i que comença a ser costum.

Sr. Alcalde:

Vostè ens els posa sempre, nosaltres també podem escollir quan el fem.

Sr. Fabra:

No, sense cap mena de dubte, ja ho ha demostrat. En qualsevol cas, li agrairia que no m'interrompi mentre faig la meva explicació. Aquest informe està molt bé, com ja ha comentat la senyora Espona i també el senyor regidor Àlex Herrero, tot i que he trobat a faltar en l'exposició del senyor Herrero la vessant més qualitativa de l'informe, que també és la més interessant, no? Perquè ens ha explicat quines són les dades per barris i per àrees de queixes, però jo crec que el més interessant és el que diu l'informe, sobretot entre línies, perquè deixa entendre que hi ha un problema organitzatiu de fàcil solució que podria fer que aquesta eina de queixes, suggeriments, peticions i agraïments funcionés molt millor. I en aquest sentit, interpel·lo al Govern, no? Es refereix al projecte del programa de queixes com un projecte consolidat perquè les persones fan ús del servei i, a més, han augmentat les entrades. Això és de celebrar, perquè no vol dir, segurament, que hi hagi més problemes que l'any passat, sinó que més gent coneix aquestes eines i, com que està satisfet amb el seu ús, les fa servir. Tot i que diu que el problema és, com bé ha comentat la senyora Espona, el temps que es triga en contestar. Però el que és més interessant és que aquesta millora, segons l'informe, es pot aconseguir fàcilment, fàcilment. Poques coses es poden resoldre fàcilment a l'Administració. I segons aquest informe, aquesta n'és una, amb una millor organització i implicació en el projecte de diverses parts. Doncs, bé, els convidem i els interpel·lem perquè aquesta millor organització i aquesta major implicació es doni i, per tant, aquesta fàcil solució per reduir el temps d'espera es produeixi.

També el protocol per a la gent que no és educada i per a la gent que repeteix una i altra vegada la mateixa incidència i consumeix temps i recursos de manera estèril. S'ha d'elaborar aquest protocol. Tot això són tasques senzilles i que poden millorar molt aquest temps d'espera, segons l'informe. Amb relació a l'aplicació, com també ha dit la senyora Espona, i això de parlar darrere d'ella a vegades es fa difícil, perquè és molt exhaustiva amb els seus anàlisis, però ja li vaig dir a la comissió informativa el senyor Herrero que caldria segurament tornar a fer una campanya per donar a conèixer aquesta eina a la ciutadania, perquè l'última campanya va ser ja fa molts anys i el que està passant aquí clarament és que hi ha molta gent que no coneix aquesta eina. És una eina que sembla ser que està ben muntada, que funciona molt bé perquè envia directament als departaments les queixes i suggeriments de la ciutadania sense haver d'anar al departament d'incidències, sinó que va directament als departaments que han de respondre, però que a aquests departaments no hi ha encara la cultura d'anar comprovant en l'aplicatiu si hi ha queixes. És a dir, cal constància, diu l'informe, perquè els tècnics entrin a l'aplicatiu si hi ha queixes i responguin. És a dir, està tot muntat perquè això sigui una eina molt àgil, molt ràpida, però cal aquest canvi de cultura perquè funcioni i cal també donar a conèixer la pròpia eina. Per tant, jo coincideixo amb l'informe que realment hi ha marge de millora i que és relativament senzill pels estàndards de l'Administració corregir i millorar això. I convido el regidor, que estic segur que ho farà i ho farà bé, a que apliqui aquestes mesures i a l'informe de l'any que ve puguem celebrar la seva bona feina en aquest sentit.

Sr. Alcalde:

Moltíssimes gràcies. Més intervencions? No? Doncs, si vol afegir alguna cosa. Doncs, endavant, senyor Lucas.

Sr. Ferro:

Moltes gràcies. En primer lloc, agrair la feina que hi ha darrere de l'informe. És veritat que és un informe, diguem-ne, d'una obra de Govern que no és nostra i, per tant, des d'un punt de vista és una mica llaminer, però crec que el repte avui segurament és molt semblant al que plasma aquest informe i, per tant, no en trauríem molt de treure-li punta a l'informe perquè tenim reptes que són compartits i que, a pesar que a vegades es diu que és fàcil fer les coses, jo entenc que al que es refereix és que és fàcil administrativament, però que després hi ha una sèrie de complicacions associades a l'eina. La primera, evidentment, i ho diu molt bé l'informe, és l'arrelament de l'eina, és evident. Jo crec que cal tornar-li a donar un reimpuls a l'eina. Jo tinc un problema particular amb l'eina, és que jo no em puc descarregar l'eina perquè el Google Play em diu que la meva versió d'Android ja no és compatible. Per tant, un reimpuls, una actualització, una mica tornar a fer aquesta aplicació, que és molt útil i que pot arribar no només a ser molt dinàmica a l'hora de facilitar a l'Ajuntament, diguem, una gestió eficient de les queixes i un tracte més immediat, sinó també molt dinàmica per a la ciutadania. Perquè a vegades vas pel carrer, et trobes una llamborda que està malament i penses, home, si he d'arribar a casa, fer una instància, o anar a l'oficina... Però el periple que he de fer se'm fa molt més llarg que si puc fer una foto i enviar-la a través d'un aplicatiu. Jo crec que això pot arribar a engrescar molta gent.

És veritat que darrere d'aquesta facilitat telemàtica de faig una foto i poso una queixa. Tot això acaba en un embut on hi ha una persona darrere de l'ordinador o una persona a cada àrea rebent les queixes i havent-les de gestionar. Jo crec que aquí també tenim el repte – en una administració que, evidentment, té els recursos humans limitats i el temps i la feina és la que és– de mirar com canalitzem això. I també amb una situació on, diguem-ne, no hi ha un canal únic d'entrada de queixes. I això també a vegades fa que hi hagi molts circuits, tant formals com informals, per canalitzar les queixes i que això segurament també genera complicacions. Però, com deia, aquest informe ens remet a un any on nosaltres no teníem responsabilitat de Govern. Jo crec que podem tenir tots, tot el Govern, jo parlo en nom d'En Comú Podem, però ho podem fer extensiu, que necessitem un reimpuls de l'eina i necessitem agilitzar també com gestionem la informació i com impliquem els recursos humans que tenim disponibles en una tramitació més eficient de les queixes i dels suggeriments. I, per tant, consti també el nostre compromís.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. Em sembla que ha demanat la paraula el senyor Miguel Zaragoza. Endavant.

Sr. Zaragoza:

Gràcies alcalde. Ràpidament, perquè jo crec que coincidim en la majoria dels comentaris que fem, però fem, potser, petits aclariments. Jo crec que sí que és veritat que hi ha molt de marge de millora. Els polítics hem d'assumir la nostra responsabilitat a l'hora de liderar com organitzes la feina dins de cada una de les àrees i analitzar exactament què és el que passa, Perquè moltes vegades ens trobem amb casuístiques que si no es contesten no és perquè no vulguem contestar, sinó perquè la informació no és prou suficient per poder contestar o actuar i el ciutadà que ha enviat aquella pregunta, doncs, no l'ha tornat. O, com

comentàvem nosaltres, que a vegades s'eternitzen debats que, com diu l'informe, no ajuden a la resolució del problema de veritat. I ni els tècnics ni els polítics estan per fer... És a dir, és problema, és solució. Jo, com a president de l'àrea de SC, habitualment rebia els informes de totes les preguntes que mancaven per respondre i parlava amb tots els meus tècnics per accelerar i veure exactament què és exactament el que passava. I aquesta era la responsabilitat que els que estàvem al Govern abans, tots els presidents d'àrea, traslladaven, en teoria, als responsables tècnics de cada departament. Perquè, jo hi insisteixo, jo habitualment rebia aquests informes per part del departament amb un Excel on se'm deia: «Això no està contestat».

Moltes vegades un dels problemes és que hi ha departaments que tenen menys queixes i que tenen més capacitat de respondre, però que aquella mateixa queixa afecta a dos o tres departaments. Llavors, pot haver-hi departaments que responen perquè al millor la seva resposta és molt més ràpida o molt més fàcil, n'hi ha una que no es pot respondre per falta d'informació o passa el que passa, amb la qual cosa, què fas? No respons res. I això es va acumulant. Bé, jo crec que tenim marge de millora, és evident. Jo crec que el regidor ho ha dit, però, evidentment, els que estàvem el 2022 en tenim una responsabilitat evident. I jo, hi insisteixo, tots els presidents d'àrea rebíem aquesta informació a l'hora de veure com podíem corregir aquestes mancances que teníem, tenint en compte els recursos que tenim, eh?, i les possibilitats que tenen els tècnics, que a vegades feien la feina i el que no feien era dir: «s'ha fet». Bé, falta una mica de cultura en aquest sentit.

Sr. Alcalde:

Molt bé, doncs. Senyor Àlex Herrero, si vol tancar el punt?

Sr. Herrero:

Gràcies, alcalde. Sí, per tancar jo diria primer gràcies Marta, gràcies senyor Fabra, també gràcies a tots per les vostres aportacions. Millorarem. És el nostre compromís com a Govern millorar amb aquesta eina que tenim. No només la de queixes i suggeriments, sinó també de l'aplicació Cuidem Molins. Perquè, a tall d'exemple, com ha dit el senyor regidor Zaragoza, és cert, moltes vegades pot ser que estigui resposta, però al tècnic li falta fer el clic i ningú rep, el vilatà no rep la informació que ja està resolta aquesta incidència. Fins i tot també ens podem trobar –jo vaig ser la prova només entrar com a regidor de transparència– que pot arribar la mateixa queixa per diferents canals, instància, Cuidem Molins, com deia ell, oralment, correu electrònic. Llavors, potser d'aquestes 1.300 que he dit en total, moltes segurament són repetides. Però, evidentment, teniu el compromís que millorarem, farem una revisió de tot el procediment i us portarem algunes propostes per millorar tot el sistema, especialment de l'aplicació de Cuidem Molins i també de queixes i suggeriments. Perquè crec que és molt important que quan un ciutadà pugui entrar a l'aplicació via internet ja d'entrada puguem saber si el que vol fer és una queixa, un suggeriment, una petició o què. Actualment no ho tenim fàcil, no ho posem fàcil. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Doncs, moltes gràcies. Si no hi ha cap intervenció més tancaríem aquí el Ple extraordinari, estem ja sobre el temps del que hauria de ser el Ple ordinari. Agraïm de nou la presència i l'explicació, Jaume, d'aquest punt. I esperar que en menys d'un any ens tornem a veure. Per tant, moltes gràcies. Aixequem la sessió.

El Ple de la Corporació en resta assabentat.



I no havent-hi més assumptes a tractar, s'aixeca la sessió a indicació de la Presidència, quan son les dinou hores i dos minuts, de la qual s'estén la present acta.

Xavi Paz Penche

Sandra Castelltort Claramunt

L'Alcalde
09/01/2024 16:43:53

La Secretària
11/01/2024 11:14:45