



ESBORRANY

A C T A

NÚM. 10/2020 - SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DE L'AJUNTAMENT EN PLE QUE TINGUÉ LLOC EL DIA 29 D'OCTUBRE DE 2020.

A la casa de la vila de Molins de Rei, quan són les divuit hores i tres minuts del **vint-i-nou d'octubre de dos mil vint**, es reuneixen mitjançant videoconferència, 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. Alex Herrero Basangé
Sra. Ainoa García Ballestín
Sr. Miguel Zaragoza Alonso
Sr. Josep M^a Puiggarí Troyano
Sra. Esther Espinosa García
Sr. Ramon Sánchez Gil
Sra. Carme Madorell Colomina
Sr. Jordi Pradell Obiols
Sr. Jordi Enseñat García
Sra. Laia Juarros i Menéndez
Sr. Joaquin Llorca i Grau
Sra. Núria Garriga i Pujol
Sr. Carles Ros Figueras
Sra. Estefania Castillo Márquez
Sr. Josep Raventós Fornós
Sra. Ana M. Aroca de Maya
Sr. Gerard Corredera Rebulà
Sra. Laia Cassaubà-Tircazot Rosiña

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

Excusa la seva absència la regidora Sra. Marta Espona i Burguès.

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 10/2020 de data 23 d'octubre de 2020.

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 2019

DONAR COMPTE

Antecedents:

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 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

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

ÚNIC.- Donar compte de l'Informe anual 2019 del Síndic de Greuges de Catalunya que fa referència a Molins de Rei.

PRESENTACIÓ I DELIBERACIONS

Sr. Alcalde:

Donariem inici d'aquest ple extraordinari del mes d'octubre, del 29 d'octubre, amb un primer punt, i no abans de fer aquest primer punt, permeteu-me també excusar a la portaveu d'Esquerra Republicana, la Sra. Marta Espona, que per qüestions de salut avui mateix no ens pot acompanyar. En qualsevol cas, des d'aquí mateix, li desitgem una prompta i ràpida recuperació per tal que pugui estar el més aviat possible amb nosaltres.



En aquest sentit, donaríem...passaríem al primer punt de l'ordre del dia que és donar compte al Ple de l'Informe Anual del Síndic de Greuges de Catalunya en referència a Molins de Rei i és l'informe de l'any 2019 i, tal com hem explicat, ara seria el moment d'explicar aquest informe per part del representant de la Sindicatura, del Síndic de Greuges. Sr. Saura, sí...no sé si ara ha tingut algun problema, crec que sí perquè, fins ara, estava... Sr. Jaume Saura? Ara. Jaume, ara seria l'ocasió de poder...que expliquéssiu el primer punt de l'ordre del dia. Endavant.

Sr. Saura:

Se'm sent, no? Se'm sent? Jo us veig a tots congelats.

Veü:

Sí, sí, se't sent.

Sr. Saura:

Doncs, moltes gràcies, Xavier, per la presentació i per la invitació a fer aquesta presentació de l'Informe Anual del Síndic corresponent a Molins de Rei de l'any 2019. Un agraïment especialment sentit perquè entenc que és un esforç addicional mantenir aquest compromís que teníeu cada any de convidar-nos a que participem encara que sigui en aquestes circumstàncies tan especials en un Plenari de l'Ajuntament. Haig de dir-vos que, sempre ho comento, Molins sempre és el primer ajuntament que demana al síndic o al seu adjunt que vagin al Plenari a presentar l'informe, sempre ho fem a l'abril, aquest any torneu a ser els primers, malgrat totes les dificultats i que vam haver de suspendre...

Veü:

Em sembla que no té cobertura.

Sr. Saura:

[Tall de comunicació 02:30]

Sr. Alcalde:

Jaume, Jaume, una qüestió, estem tenint algun problema de connexió. El que acostumem a fer en aquests casos, si pots treure la imatge que se t'ha congelat i deixar el so només segurament ens permetrà escoltar-te millor perquè, ara mateix, no t'escoltem.

Sr. Saura:

Així, no se'm sent? Hola?

Sr. Alcalde:

Jaume, no, el que dèiem...Jaume, Jaume, bona tarda, fins ara, hi ha hagut una part [Inintel·ligible 03:14] i, per això, t'hem demanat que millor que et quedis sense imatge i, si poguessis començar des de "l'ajuntament de Molins de Rei ha estat el primer en demanar-te, també, aquest any 2019 la presència", perquè des de llavors no t'hem pogut escoltar la continuació.

Sr. Saura:

Jo he tret la imatge ja, se'm sent ara? Se'm sent millor?

Sr. Alcalde:

Ara sí, ara sí.



Sr. Saura:

És que estic movent-me per la casa a veure si trobo un lloc on hi hagi millor cobertura. Se'm sent millor aquí, no?

Sr. Alcalde:

Ara sí, ara sí.

Sr. Saura:

Hola? Perfecte. Us deia, que cada any ho comento, que Molins és l'ajuntament que primer demana que el síndic o el seu adjunt vagin al Plenari a explicar l'informe i, aquest any, que ha sigut tan especial i hem hagut d'esperar-nos a l'octubre, torneu a ser els primers perquè hi ha hagut altres ajuntaments que ho han demanat però farem el [Inintel·ligible 04:10] novembre i, per tant, Molins torna a tenir aquest mèrit de ser l'ajuntament que demostra potser més interès en què el síndic expliqui les dades de queixes i consultes de l'any anterior. També volia dir, en aquesta presentació inicial, que hem de tenir un record per les persones que han perdut la vida o que han estat malaltes per aquesta Covid-19 que, malauradament, ara torna a créixer i, no només per les persones malaltes i els familiars, sinó també per tot el greuge i el dany econòmic que aquesta pandèmia està causant i que, evidentment, cap de nosaltres no és aliè a aquesta situació. L'informe que presento és l'informe d'un any normal, resulta una mica xocant parlar de coses normals en un any tan especial com aquest. L'informe de l'any 2019 té la mateixa estructura que han tingut altres anys els nostres informes. Fem referència, era una novetat de l'any passat i aquest any hem repetit, a les obligacions respecte a la transparència que és una de les matèries monogràfiques del Síndic. En aquest cas, Molins compleix correctament tant l'obligació de respondre al qüestionari que passem cada any com aquella fórmula que coneixeu de ciutadà o ciutadana oculta que adreça una pregunta d'accés a la informació pública de l'ajuntament, evidentment, sense identificar que és part del Síndic o part d'un estudi i aquí, l'Ajuntament va respondre dintre d'un termini més que suficient la pregunta que se li va formular. Fem, també, novetat de l'any passat, una anàlisi amb perspectiva de gènere, quin tipus d'homes o dones presenten les queixes al Síndic provinents de Molins de Rei. En aquest cas, sorprenentment, perquè les dades de Catalunya són inverses, hi ha més homes que no pas dones de Molins que presenten queixes, inclús en l'àmbit de polítiques socials on, a nivell de Catalunya, el 60% de les queixes les presenten dones, en aquest cas, hi ha més homes que dones. També en aquest informe fem esment a coses que s'han aconseguit. Jo crec que, més enllà de les xifres, és important tenir una visió de resultats tangibles com que una persona amb discapacitat hagi pogut tenir accés a un recurs arran de la queixa del Síndic i la resposta positiva de l'Ajuntament o que s'hagi contestat a persones que havien fet instàncies i no se les havia respost, doncs, que hi hagi una resposta; i potser el tema estrella de l'any 2019 va ser la queixa col·lectiva que hi va haver de veïns i veïnes de la plaça de la Llibertat respecte de sorolls i de brutícia i que va tenir una resolució positiva. Les recomanacions que va fer el Síndic van ser recollides favorablement per part de l'Ajuntament. Aquest tema de la plaça de la Llibertat genera, en la part numèrica o quantitativa de l'informe, genera una distorsió molt important perquè cada any teníem 10, 12, 15 queixes provinents de o adreçades a l'Ajuntament i aquest any en tenim 90, 92. Clar, això es deu a que 80 eren una queixa col·lectiva, és un únic tema però es presenta la queixa de forma col·lectiva i fa que la xifra sigui tan elevada. Per tant, fora d'aquesta distorsió, no és que hagi sigut o que fos un any especialment diferent a la resta. A l'informe teniu no només les adreçades a l'Ajuntament sinó també les queixes provinents de veïns i veïnes de Molins adreçades a qualsevol administració, n'hi ha a l'Ajuntament de Barcelona, n'hi ha, evidentment, a diversos departaments de la Generalitat i a altres administracions, i també un resum de les actuacions, de les principals resolucions



i recomanacions, la majoria no només acceptades per l'Ajuntament, en el cas que anessin adreçades a l'Ajuntament, sinó també hi ha executades o completes. Hi ha un cas que, durant molts anys no hem tingut cap queixa no acceptada per part de l'Ajuntament, i l'any 2019 sí que vam tenir una queixa no acceptada. És un cas que hem discrepat el Síndic i l'Ajuntament. Nosaltres defensàvem que una determinada sanció a un vehicle mal estacionat s'havia de...l'Ajuntament havia de reconèixer que no havia estat prou informat el ciutadà del canvi de prohibició temporal que hi havia en un determinat carrer i l'Ajuntament va considerar que estava ben notificat o ben informat i, per tant, ha mantingut la sanció contra el criteri del Síndic. Sabeu que les resolucions del Síndic són recomanacions. Nosaltres defensem a capa i espasa les nostres recomanacions i creiem que estan ben fonamentades però, en última instància, evidentment, l'administració, l'Ajuntament, en aquest cas, té el dret de no acceptar la nostra recomanació. Com a dada positiva, també, assenyalaria que hem baixat els temps de tramitació, una cosa que m'agrada veure cada vegada. És veritat que els hem baixat perquè l'any anterior, el 2018, van ser molt alts i, per tant, jo encara em dono per satisfet i crec que, tant nosaltres, el Síndic, quan la queixa està a la nostra taula, com l'Ajuntament, quan està a la seva taula, encara tenim marge per millorar i per rebaixar aquests temps d'espera que, al final, repercuteixen en el ciutadà o ciutadana que s'adreça a nosaltres i que espera, se li doni la raó o no se li doni la raó, com a mínim, una resposta per part de l'administració. I, també, finalment, destacar la bona acollida que, com cada any, han tingut les visites que fem presencialment a Molins. El 2019 en vam poder fer dues que és el que diu el conveni i el que volem mantenir els propers anys i vam tenir un total de 20 visites, amb 15 queixes i cinc consultes. Aquest any 2020, ja veureu que, per ara, només hem fet una visita presencial. Vam haver de suspendre totes les visites a partir del 14 de març i l'únic que hem fet és, a partir d'ara, fa poques setmanes, hem començat unes visites virtuals, segurament, molt em temo que hauré de mantenir aquesta fórmula els primers mesos de l'any que ve i, per tant, la propera visita del nostre servei d'atenció a les persones itinerant haurà de ser virtual. Farem una bustiada, com fem sempre, amb un fulletó del Síndic, el Síndic visita Molins de Rei, ni que sigui simbòlicament això és important, però, al final, és tal dia a tal hora atenem especialment als veïns i veïnes de Molins i esperem les vostres trucades, videoconferència de la millor manera que pugui ser. Ho deixo aquí, espero que molt aviat, l'abril de l'any que ve puguem presentar l'informe del 2020, que tornem a recuperar els tempos habituals i, per descomptat, lo ideal seria que ho poguéssim fer presencialment, que em pugui desplaçar a Molins i veure' us a totes i a tots i parlar del Síndic, de Molins i d'aquest informe. Moltes gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Jaume. Esperem que així sigui i, si pot ser físic, millor. És veritat que tot plegat té un aprenentatge que és que ara, com a mínim, quan de seguida hem de tornar a la dinàmica dels plens virtuals ja estem bastant més preparats que el mes de març d'aquest any. Si els hi sembla, tots els grups municipals tenen ara el torn, la possibilitat d'intervenir. Si no diem el contrari, si els sembla, fem una ronda de menys a més representació a la Sala de Plens. Per tant, en aquest cas, Sra. Laia Cassauba, no sé si voldria intervenir.

Sra. Cassauba-Tircazot:

Hola, bona nit, bona tarda. Hola a tothom que ens estigui escoltant i, òbviament, hola a tots els regidors i regidores. Donar les gràcies per la intervenció, per la feina feta, al final, esperem que el treball sigui anar millorant. És positiu per nosaltres sentir les bones coses que ens dieu i el bon balanç que s'ha fet i, al final, esperem que això sigui així durant molts

anys, que anem millorant i que el pròxim cop que es pugui fer sigui, òbviament, presencial. Moltes gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sra. Cassaubà. Ara seria el torn del Sr. Gerard Corredera, endavant.

Sr. Corredera:

Bona tarda a tots i a totes. Gràcies per la presentació. Evidentment, a nosaltres la informació que ens aporta el Síndic de Greuges ens serveix una mica per posar el balanç de com s'estan fent les coses a Molins de Rei, de quina és la sensació de la població de les actuacions municipals i del funcionament del municipi. Ens serveix una mica, també, per valorar si es dona o no resposta realment a les queixes que es formulen a l'Ajuntament i una mica tenir aquesta sensació de si les coses s'estan fent bé o no tan bé. També ens serveix una mica per veure la població com percep el funcionament i com està la vila en general perquè les queixes són diverses i en molts àmbits i, al final, és un servei i és una prestació i és un organisme que permet fer una...no volia dir "crítica", una valoració externa i sense la intervenció directa dels partits polítics, que també és molt important. I, per tant, agraiem l'anàlisi aquest, agraiem que realment les dades siguin les que són, tot i que s'han incrementat molt les queixes respecte a anys anteriors, i res, seguim treballant per intentar que continuem millorant i que realment les queixes que arribin al Síndic siguin les menys possibles que voldrà dir que realment s'està fent una bona feina en el nostre municipi. Així que gràcies per tot.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. Sr. Corredera. Ara seria el torn de la Sra. Aroca, endavant.

Sra. Aroca:

Hola, bona tarda a tothom, especialment al Jaume que ja és no sé si el cinquè o sisè any que ja coincidim en aquest Plenari i, com sempre, agrair-li que vingui, que expliqui aquest informe, un informe que nosaltres trobem important perquè és una bona manera de saber, com ha dit el company, de quines coses també és queixen els nostres vilatans, els nostres veïns i veïnes. I nosaltres pensem que és bo queixar-se i és bo que la gent faci servir aquesta figura del síndic que és molt important i jo crec que això denota que és un poble que està viu, que té ganes d'expressar-se i també té ganes que les coses es facin bé i rebre serveis de qualitat i també implica que som exigents a l'hora de saber què es fa amb els nostres impostos i en què es gasten els governants els diners dels seus impostos. Per tant, nosaltres creiem que és un bon exercici. El que sí que sap greu és aquesta, ja no que el Plenari sigui o no presencial, sinó que la visita del Síndic no pugui ser presencial perquè creiem que encara hi ha una esclatxa tecnològica important en la població i que hi haurà moltíssima gent que perdrà aquesta oportunitat de queixar-se davant del Síndic per aquesta qüestió. A mi m'agradaria saber, i aquí ja li poso una mica la pilota a la teulada del Sr. Saura, què estan fent des de la Sindicatura, des de l'oficina del Síndic per intentar reduir aquesta esclatxa i que tothom, malgrat l'edat, al seva condició, la seva, diguem, nivell de renda i de posició d'aparells electrònics, de quina manera pot accedir al Síndic de la manera més fàcil possible malgrat la no presencialitat. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sra. Aroca. Ara, si no m'equivoco, seria el torn del Sr. Ros. Endavant.



Sr. Ros:

Bona tarda a totes i a tots els que ens escolteu avui aquí i, especialment, al Síndic que ens acompanya un any més. No em vull allargar especialment més que els companys, crec que ja han dit els agraïments que fem cada any per la tasca que feu de fer aquesta tasca important que és defensar al ciutadà davant de la institució des d'una altra institució que és el Síndic de Greuges que teniu l'autoritat, en certa manera, per picar-nos una mica el crostó a l'Ajuntament. Poca cosa més, agrair-vos la feina que feu, per fer uns informes tan clars i per estar sempre disposats a apropar-vos a Molins de Rei i fer aquesta explicació de com de bé o com de malament ho fem una mica a la nostra part d'ajuntament i us agraim molt la feina. Moltes gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sr. Ros. Ara no sé si...no sé si Sra. Garriga, Sr. Llorç? Qui parlarà?

Sra. Garriga:

Jo mateixa, Xavi.

Sr. Alcalde:

Endavant.

Sra. Garriga:

Hola, bona tarda a tothom. Des d'Esquerra, donem les gràcies per la feina del Síndic a Molins de Rei i per l'informe. És una feina que valorem molt. Animem als veïns i veïnes a participar d'aquest instrument per fer arribar totes aquelles queixes, totes aquelles demandes de l'ajuntament o d'alguna altra institució. Participar és important, la democràcia ens deixa participar i animem a tothom a aprofitar aquestes ocasions. Jo li voldria demanar al Síndic, una mica en la línia que han fet altres regidors de la Sala de Plens, d'altres grups polítics, que en la mesura del possible la segona visita es pugui fer presencial per facilitar la participació de tothom. El fet d'utilitzar tecnologia encara és una barrera per algunes persones i, si hi ha alguna manera de poder fer-ho presencial, doncs, des d'Esquerra demanariem que fos presencial. Gràcies. Moltes gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sra. Garriga. Ara, per part de Junts per Molins, Sr. Ramon Sánchez, entenc, endavant.

Sr. Sánchez:

Gràcies, alcalde. Bona tarda a totes les persones que ens escolten. Bé, primer de tot, agrair-li al Síndic que sigui un cop més entre nosaltres. Nosaltres, i ho ha dit molt bé vostè mateix, crec que aquest projecte ens el creiem i, per tant, per això sempre demanem i som dels primers a demanar cita per tal d'explicar aquest resum del que ha tingut a veure amb l'any anterior. Jo crec que, per tant, primer de tot, aquest agraïment al Síndic i a tot l'equip per tota la feina que fan. Jo crec que això és un exercici de transparència, en definitiva. Està clar que nosaltres de vegades no som capaços de donar les respostes que toquen als veïns i a les veïnes però està clar que per això està una altra administració com és la Sindicatura de Comptes perquè tinguin aquesta altra possibilitat de que aquelles respostes que, possiblement, no són les més adients, doncs, puguin a través del Síndic exercir el seu dret a continuar reivindicant els drets dels veïns i les veïnes que, com vostè molt bé ha dit, en el cas de la plaça de la Llibertat del 2018 va ser un clar exemple de coses que, possiblement, i això ens serveix pel següent, anar millorant i a veure com podem solucionar els problemes que s'han generat durant un any. Per tant, en aquest sentit, ens



serveix a nosaltres, com a representants dels ciutadans davant de l'administració, veure realment com podem millorar el nostre escenari en el que el dia a dia, a vegades, no ens permet tenir aquella visió més del ciutadà [Inintel·ligible, 21:33] entrem en la dinàmica de l'Ajuntament i sembla que no en sortim. I una mica, tenint en compte el que han dit els meus companys, jo en comptes de dir-li un, de demanar-li alguna cosa, al contrari, seria oferir-nos, compti amb nosaltres per si en aquestes reunions virtuals vostè creu que l'Ajuntament ha de fer qualsevol esforç per tal de posar al servei de la Sindicatura que hi hagi gent que no pugui accedir i des de l'Ajuntament puguem fer quelcom per ajudar-los a vostès i que hi hagi més gent que pugui connectar-se, escolti, nosaltres per això estem, per ajudar a la ciutadania i, per tant, aquí sí que ens posem a les seves mans per tot allò que nosaltres o vostès puguin necessitar de l'Ajuntament de Molins de Rei. Nosaltres sempre hi serem com hi hem estat sempre, per tant, gràcies i l'esperem l'any que ve un altre cop.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sr. Ramon Sánchez. Ara sí que acabaria jo, també, com a recull d'aquestes expressions dels diferents grups i també transmetent al Sr. Saura el que ja en el seu moment vam transmetre i que és una gran satisfacció, que m'alegra i ens alegra moltíssim que sigui compartida pel conjunt de regidors i regidores i grups municipals de la Sala de Plens de Molins de Rei, en el sentit que ara sí que podem dir que té una certa història aquest conveni, que es va signar el 2011, que em congratula aquell pas que vàrem fer en aquell moment, al 2011, signant aquest conveni quan el debat, i veníem de tot un projecte de participació, era si havíem de tenir Síndic local o no i en aquell moment aquell el debat el vam avançar fent eficiència administrativa i, en aquest sentit, demanant i "convenient" amb el Síndic de Greuges que són especialistes en donar drets a la ciutadania, en aquest sentit, que tal com s'ha destacat, també, algú independent, evidentment, fora del que era l'estructura de l'ajuntament, poguéu recollir la queixa i, en algun moment, tenir un altre punt de vista d'alguna queixa o una "suggerència" ciutadana, evidentment, i que, com ha passat aquest any passat, que en algun punt potser no ens posem d'acord i veiem les coses diferents però, com a mínim, garantim aquest dret de la ciutadania i ho fem amb eficiència, reclamant, diguéssim, i "convenient" amb qui té experiència llargament demostrada en recollir les queixes i els drets dels veïns i veïnes, en aquest cas, de Molins de Rei. Per tant, agraim la feina que fa la Sindicatura de Greuges, en aquest cas, a Molins de Rei i personificada avui en el Sr. Jaume Saura, agrair-li tota aquesta feina, agrair-li sempre la predisposició, sempre, davant la demanda de l'Ajuntament de Molins de Rei i esperant, també, poder tractar, inclús físicament, el que podria ser la millora i l'aprofundiment d'aquest conveni que ara ja té història i a veure si l'any que ve que començarà, a punt de complir els 10 anys d'aquest conveni, li podem donar encara més contingut i més [Inintel·ligible, 24:38]. I, en aquest sentit, evidentment, tal com també han recollit la diversitat de grups municipals, agafin Molins de Rei com a exemple, agafin Molins de Rei, també, com a poble reivindicatiu i alhora disposat a fer-se servir en benefici de la ciutadania i, amb aquest punt de vista també, des de la perspectiva de l'eficiència administrativa. Per tant, moltíssimes gràcies, Sr. Jaume Saura, ara si vol tancar també o fer un torn de resposta, com hem dit abans, seria la seva oportunitat.

Sr. Saura:

Moltes gràcies, Xavi. Doncs, moltíssimes gràcies a totes i a tots per les vostres paraules i agafo el guant del que han demanat la Sra. Aroca, la Sra. Garriga en el sentit de que tan bon punt sigui possible, això no ho dubteu, tornarem presencialment a Molins, al servei del que anomenem SAP itinerant [Inintel·ligible, 25:37] ja va començar el meu predecessor, en Jordi Sánchez, a impulsar-lo i és una manera realment d'aproximar-se a la ciutadania que no té comparació amb qualsevol altra, que el Síndic, la institució estigui físicament als



pobles i ciutats, més enllà de si un any reculls 12 queixes o 14 i un any punxes i només en reculls 3, és una manera d'aproximar-se a tothom, donar-nos a conèixer i que la gent sàpiga que hi ha una institució independent que vetlla pels seus drets que no podem perdre. Per tant, tan bon punt la situació epidemiològica ho permeti, us asseguro que hi serem i, mentrestant, el que farem també és, i ho estem fent, és evidentment, amb aquestes visites virtuals, facilitar al màxim la participació de la gent, és a dir, oferim la videoconferència però la majoria de la gent ho està fent per telèfon, un telèfon gratuït. Per tant, no hi ha cap dificultat més enllà de tenir una línia de telèfon per poder trucar al Síndic. A banda, també us ho dic a títol informatiu, tot i que vam estar tancats físicament, la institució no va tancar mai però l'edifici va tancar durant els mesos més durs de la primavera, ara estem oberts amb horari de matí només, quan normalment havíem fet matí i tarda, per tant, qualsevol persona es pot aproximar a la seu del Síndic. Aporto també la paraula del Sr. Sánchez i, per descomptat, una cosa que farem quan ens toqui la visita a Molins, si encara no pot ser presencial, és posar-nos en contacte amb vosaltres per veure de quina manera podríeu facilitar si alguna persona voldria fer videoconferència però no té els mitjans a casa, doncs, que potser ho pugui fer en alguna instal·lació vostra i ho pugui fer des de casa vostra garantint la confidencialitat i tota la...en fi, la garantia de que no se n'assabentarà ningú que no sigui el tècnic. I, per descomptat, també aporto el guant del que proposa l'alcalde i, tan aviat com sigui possible, per què no, revisem el conveni que té 10 anys i intentem millorar-lo, aprofundir-lo i veure de quina manera podem col·laborar de forma més intensa.

Sr. Alcalde:

Doncs, moltíssimes gràcies, Jaume. Recordo al conjunt de regidors i regidores que és un donar compte, per tant, no hem de fer, en aquest cas, cap votació.

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 2019

DONAR COMPTE

Antecedents:

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 facilitar-ne 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 similarmet.



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

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 2019.

PRESENTACIÓ I DELIBERACIONS

Sr. Alcalde:

I, sí que, se els sembla, anem bé de temps, també havíem convidat al Sr. Saura que també pogués escoltar el segon punt d'aquest ple extraordinari que és donar compte al Ple municipal de la Memòria del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments del 2019 i, en aquest cas, tindria l'explicació del punt la regidora de Participació, la Sra. Ainoa García. Endavant.

Sra. García:

Bona tarda a tots i a totes. És el vuitè any que, de forma consecutiva, elaborem una memòria acumulativa amb l'any anterior per retre comptes de manera interna i també de cara a la ciutadania. Intentem treure conclusions que ens permetin aplicar millores de cara a aquest any 2020 i els propers anys que vinguin d'ara endavant. Igual que a l'any 2018, s'incorpora en aquesta memòria el balanç del canal de comunicació ciutadana a través de l'aplicatiu Cuidem Molins dedicat a afers de la via pública, neteja, parcs i jardins i com un resum de les entrades del Síndic de Greuges que ja ens ha explicat el Jaume. Així doncs, el programa de queixes, suggeriments, peticions i agraïments i l'aplicació Cuidem Molins configuren un projecte que dona pas a un espai de participació ciutadana que l'Ajuntament posa a l'abast de tothom per tal de recollir totes aquelles opinions que la ciutadania ens faci arribar en relació a la gestió municipal. L'objectiu principal és implicar les persones en la resolució dels problemes i millorar els serveis públics, es tracta d'un projecte de [Inintel·ligible, 29:31] entre els diferents agents que intervenen en la millora de Molins de Rei. Si ens fixem en les dades concretes, durant aquest any, les dades concretes del programa de queixes, suggeriments, peticions i agraïments, durant aquest 2019 s'han registrat un total de 915 queixes, suggeriments, peticions d'informació o de servei que suposen un augment de 99 respecte l'any 2018 on es van registrar 816. El temps en donar resposta s'ha



mantingut igual que l'any 2018, deixant la mitjana de resposta pràcticament a 24 dies. Tot i això, des del Govern, continuem fent autocrítica perquè estem fora del termini desitjat des de l'inici d'aquest projecte que és donar resposta en 15 dies. Durant el 2019, el canal on s'ha registrat el major nombre d'entrades ha estat les instàncies, aquesta dada suposa un augment molt significatiu respecte de l'any passat ja que hem passat de 345 a 445. Si parlem de temàtiques, la temàtica que més instàncies o més queixes i suggeriments ha rebut ha sigut via pública. Aquesta és la temàtica que continua amb el nombre més elevat d'incidències, on s'inclou aquest 2017-19 la queixa massiva per les [Intel·ligible, 30:49] originades a l'associació de veïns de Les Conserves. La temàtica que augmenta de manera excepcional és la cultura, passant de 20 a l'any 2018 a 106 l'any 2019. Com bé comentava el Jaume, va haver-hi un moviment veïnal al voltant de la plaça de la Llibertat, també, aquestes queixes també anaven dirigides a Cultura i, per tant, aquest nombre de queixes al voltant d'aquesta temàtica també ha [Intel·ligible, 31:16] a Ajuntament de Molins de Rei. Per tant, podem concloure dient que la conciliació del programa de queixes, suggeriments, peticions i agraïments es deu al rigor i a la qualitat del contingut de les respostes dels serveis municipals en resolucions d'assumptes que han permès mantenir alhora la credibilitat en aquest. Ho demostra l'increment de les dades quantitatives, fet que mostra la confiança en la ciutadania en aquest servei. Si parlem de l'aplicació Cuidem Molins, en relació al 2018, hem passat de 628 a 638 incidències en aquest any 2019. Això suposa un petit increment de 10 incidències que suposen només l'1,60€ més d'aquestes anotades aquest any. Existeix una mínima davallada en el percentatge de respostes, ja que durant l'any 2018 es van respondre el 83%, mentre que el 2019 ha sigut del 81%. Aquesta davallada està relacionada, tant amb l'augment d'incidències pendent de resposta com en les rebutjades per manca de dades i les que s'han quedat en estat de tràmit, pendents de que el ciutadà acabés d'enviar la informació necessària per elaborar la resposta. Com a principal conclusió, continuem destacant la utilitat i la immediatesa d'aquesta eina de cara a un manteniment i millora de l'espai públic. Es pot afirmar que cada persona a la vila pot [Intel·ligible, 32:39] amb la col·laboració dels nostres serveis públics. Finalment, només comentar que el balanç del projecte de queixes, suggeriments, peticions i agraïments de l'any 2019 i l'aplicació Cuidem Molins té en compte la ferma aposta per situar aquests espais de relació ciutadana com un dels eixos bàsics de la política municipal. Volem contribuir a fomentar la coresponsabilitat en els afers públics i, per això, en primer lloc, escoltem i recollim les opinions de les persones. Cal avançar en el camí fins la democràcia més participada, [Intel·ligible, 33:09] drets socials, polítics i econòmics i també els deures de tots i totes per garantir una vila més cívica i cohesionada socialment i territorialment.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. Ara, si els hi sembla, faríem el mateix torn, si no em diuen el contrari. Per tant, també seria ara el moment de la Sra. Laia Cassaubà.

Sra. Cassaubà-Tircazot:

Hola otra vez. Nosotros queremos...nos sentimos muy orgullosos de que en Molins de Rei podamos acercarnos a la ciudadanía, de tener este proyecto, estamos



orgullosos de una ciudadanía que participa, que quiere ayudarnos y realmente transmitirnos sus quejas. Es verdad que sigue habiendo mucho trabajo, que habría que contestar, tal vez, más rápido, estar dentro de lo que querríamos estar, de estos 15 días. Aun así, estamos contentos, queremos animar a la gente a que siga diciéndonos qué les preocupa, qué necesitan, que nos transmitan sus quejas. Animar a que cada vez haya más gente porque que haya más quejas no tiene por qué significar que el municipio va peor sino que la gente se involucra más i, al final, es superimportante para nosotros que todo el mundo participe porque es lo que nos ayuda a mejorar como municipio. Muchas gracias.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sra. Cassaubà. Ara és el moment del Sr. Corredera, endavant.

Sr. Corredera:

Una mica en la línia que comentava la Laia, en el fons, això, intentar...al final, és un reflex de que el temps de resposta que dona l'Ajuntament de les queixes i, després, també, una mica la informació del que rep el Síndic se li dona resposta o no l'hauríem de millorar i, per tant, hauríem de posar algun tipus de recurs més en aquest sentit i poca cosa més a afegir del que ja he explicat abans. Ja està. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sr. Gerard. Sra. Aroca, endavant.

Sra. Aroca:

Al final, els temps de resposta, que siguem àgils a l'hora de donar resposta als ciutadans, doncs, és un indicatiu dels més importants que tenim pel que fa a la qualitat dels nostres serveis que, a vegades, ens és difícil poder mesurar el nivell de qualitat dels serveis que prestem. Però el fet de que, ja no que hi hagi més o menys queixes, sinó que, a més, les puguem respondre i arreglar i solucionar d'una manera àgil, jo crec que és indicatiu de que els serveis s'estan prestant bé i, en aquest sentit, jo crec que ens hem de felicitar. El que cal és seguir en aquesta línia i anar cada cop millorant, ja no només baixant les queixes perquè, al final, això voldrà dir que la gent té menys problemes a l'hora de rebre ja no els nostres serveis només, que també agafem queixes d'altres administracions i d'altres serveis que presten i, fins i tot, d'operadores privades...i jo crec que això ho hem de tenir en compte i que, per tant, és anar en aquesta línia. Jo crec que ho estem fent bé i, a partir d'aquí, doncs, a millorar.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Sra. Aroca. Entenc que ara, senyora...perdó, Sr. Ros, endavant.

Sr. Ros:

Bona tarda un altre cop. En nom de la CUP, també, agrair que es faci aquest procés d'explicar o passar compte de quantes queixes i suggeriments s'han rebut però sí que creiem que hi ha un paràmetre que manca en aquest estudi o en aquest resum que es fa i del propi procés que té Molins de Rei que és la valoració



del ciutadà de la resolució d'aquestes queixes i suggeriments. Creiem que, sense saber si el ciutadà queda content o queda disgustat de la resposta que es dona, la quantificació de les queixes i suggeriments és poca informació comparada amb l'altra que seria la capacitat de resposta que té l'Ajuntament a les demandes dels ciutadans. Sabem que no és tan fàcil perquè és un paràmetre que requereix una valoració posterior a tot el procediment però per totes les queixes i suggeriments que són digitals no és tan difícil quan acaba el procés rebre un link electrònic en el qual poder acabar posant una puntuació, ni que sigui, o un altre apartat de valoració. Crec que és un mecanisme que té...que queda pendent encara, crec que és un repte que hauria d'afrontar en algun moment aquest procediment i, bé, en tot cas, emplacem al Govern a veure si pot agafar-ho. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. I, ara sí, Sra. Garriga, no? Endavant.

Sra. Garriga:

Sí, gràcies, alcalde. Poca cosa a afegir, només reiterar, des d'Esquerra, reiterar que esperem que es millori en el temps de resposta, tal com ja ha manifestat la regidora. Jo crec que tenim marge de millora i estem ben encaminats però encara tenim una mica de marge de millora i esperem que [Inintel·ligible, 38:12] haguem aconseguit l'objectiu aquest que dèieu de 15 dies. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies. Feta la intervenció dels grups, entenc, Sra. Ainoa, que és el moment de tancar aquesta ronda d'intervencions.

Sra. García:

Sí, agrair tots els vostres comentaris. Tal com ja havíem parlat amb el Carles, agafo o agafem des del Govern aquest quant de buscar la fórmula per tal de poder trobar aquesta forma perquè la ciutadania també pugui valorar les nostres respostes i, sense més, animar, com deia la companya Laia, animar a la ciutadania a que continuï participant en aquest projecte i agrair, sobretot, la feina que fa la Rocío, com a...és la que elabora aquesta Memòria i dona resposta a les diferents queixes, i a tots els tècnics que també estan darrere responnent totes aquestes instàncies o incidències que van arribant.

Sr. Alcalde:

Doncs, moltes gràcies. Si em permeten, només afegir, i ho han dit, jo crec que és un sentiment generalitzat que és evident que aquest projecte necessita també de recursos humans per portar-lo a terme. Agraïm les "suggerències" també per part dels regidors per fer millores en aquest propi projecte i, des d'aquest punt de vista, un agraïment molt especial a tots els tècnics de la casa que, a vegades, també, amb tot el volum de treball que tenen, a més a més, també escolten com hi ha una feina més, important, molt important, que és donar resposta a totes aquestes instàncies, "suggerències" dels veïns i veïnes i, per tant, formar part d'un projecte de rendició de comptes, com s'ha dit. Moltes gràcies a tots, com dic, no s'ha de votar. Sr. Saura, [Inintel·ligible, 40:10] no sé si ara, ara seria el moment, ens



quedaria un quart d'hora per fer un petit break abans de començar el ple de les 19 h i, per tant, no sé si es vol acomiadar de tots nosaltres i, per tant, donaríem per conclòs amb les seves paraules aquest primer ple extraordinari, el ple extraordinari del mes d'octubre, que ha tingut aquests dos punts.

Sr. Saura:

Res més. Gràcies a totes i tots per la invitació i per les observacions que s'han fet a la meva presentació i moltes ganes de tornar-vos a veure ben aviat.

Sr. Alcalde:

Molt bé. Doncs, moltes gràcies a tots i a totes. Si els sembla al conjunt de regidors i regidores, com també s'ha d'incorporar algun altre tècnic municipal com l'interventor, ens donaríem un petit recés de 15 minuts per començar puntuals el ple ordinari del mes d'octubre a les set de la tarda. Moltes gràcies a tots i a totes i ens veiem en...

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 divuit hores i quaranta-cinc minuts, de la qual s'estén la present acta.

Sandra Castelltort i Claramunt
La Secretària,

Molins de Rei, 29 d'octubre de 2020