

A C T A

NÚM. 6/2021 - SESSIÓ EXTRAORDINÀRIA DE L'AJUNTAMENT EN PLE QUE TINGUÉ LLOC EL DIA 29 D'ABRIL DE 2021.

A la casa de la vila de Molins de Rei, quan són les divuit hores i cinc minuts del **vint-i-nou d'abril de dos mil vint-i-u**, 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
Sr. Joaquin Llort i Grau
Sra. Núria Garriga i Pujol
Sra. Marta Espona Burgués
Sr. Marc Vives Solé
Sra. Estefania Castillo Márquez
Sra. Ana M. Aroca de Maya
Sr. Gerard Corredera Rebulà
Sra. Laia Cassaubà-Tircazot Rosiña

Assisteix l'Interventor accidental, Sr. Eusebi Valldaura Domenech i el Secretari accidental de la Corporació, Sr. Joan Montserrat Olivella, que dóna fe de l'acte.

Excusa la seva absència la regidora Sra. Laia Juarros Menéndez i el regidor Sr. Josep Raventós Fornós.

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 6/2021 de data 26 d'abril de 2021.

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 2020.

DONAR COMPTE

DONAR COMPTE AL PLE DE L'INFORME ANUAL DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA EN REFERÈNCIA A MOLINS DE REI DE L'ANY 2020

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
29 d'octubre de 2020, Informe de l'any 2019

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

ÚNIC.- Donar compte de l'Informe anual 2020 del Síndic de Greuges de Catalunya que fa referència a Molins de Rei.

PRESENTACIÓ I DELIBERACIONS

Sr. Alcalde:

...que ens estigui veient per les plataformes. Avui i excepcionalment, comencem un ple, seria el ple que és extraordinari, en sessió extraordinària del mes d'abril per donar compte



dels informes, tant del projecte del Síndic de Greuges que té amb Molins de Rei com el projecte de queixes, suggeriments, peticions i agraïments de l'Ajuntament de Molins de Rei del...perdoneu, és que veig que entra algú, Marta Corredera? Ah! deu ser...perdó, deu ser el Gerard que... Doncs, com deia, aquest ple... Com saben, encara que sembli que, saben que habitualment aquest ple sempre el fèiem el mes de març, normalment, que és quan podíem començar a tenir l'informe. L'any passat és veritat que va quedar afectat el temps que vam fer aquest ple, el vam fer el mes d'octubre, si no vaig errat, i, evidentment, en aquesta recuperació de la quotidianitat i, en aquest sentit, amb el mes de març que vam fer una reunió amb l'adjunt del Síndic, el senyor Jaume Saura, que vam exposar, més enllà de parlar i tractar del conveni que uneix el Síndic de Greuges, la institució del Síndic de Greuges amb l'Ajuntament de Molins de Rei des del 2011, doncs, també vam abordar, en aquest cas, si teníem apunt els informes respectius, donat els temps que vivim, i si podíem fer aquest ple. En el seu moment ja ens van respondre que sí, que som dels ajuntaments, en aquest sentit, actius, que ens creiem, perquè ens entenguem, aquest conveni, i que ja és pràctica habitual i no és pas el primer any que fem aquest ple. Per tant, des d'aquest punt de vista, agrair el senyor Jaume Saura que, una vegada més, ens acompanya en aquest ple i, també, una vegada més, virtual, malauradament. Esperem poder comptar amb ell...ben aviat serà signe que recuperem cert grau de normalitat però, mentrestant, mantenim l'activitat quotidiana amb aquesta sala virtual del ple de l'Ajuntament de Molins de Rei. I és per això que, primer de tot, li donaria la veu per donar compte al ple de l'informe anual del Síndic de Greuges de Catalunya en referència a Molins de Rei respecte l'any 2020. Endavant, senyor Jaume.

Sr. Saura:

Moltes gràcies. Se'm veu? Moltes gràcies, alcalde, per aquesta presentació. Se'm sent bé?

Sr. Alcalde:

Perfecte.

Sr. Saura:

Molt agraït per aquesta presentació i per la invitació que em fa cada any, que ens fa a la institució del Síndic l'Ajuntament de Molins de Rei per a presentar aquest informe anual fruit del conveni que es va signar fa pràcticament 10 anys. Per tant, són tots aquests anys consecutius de presentació per part meva, del Síndic o del Jordi Sánchez, el meu predecessor, d'aquest informe anual que, com he dit cada any, l'ajuntament, una altra vegada, malgrat no hagi pogut ser al març sinó a l'abril, continua sent Molins de Rei el primer ajuntament que utilitza aquesta possibilitat aquest any de passar comptes de l'informe fruit del conveni. A més a més, a títol anecdòtic, dir-vos que tot just ara, fa una estoneta, vinc del Parlament de Catalunya on el Síndic ha presentant l'informe anual de 2019. Per tant, no us podeu queixar d'anar endarrerits, aneu molt al dia, quan al Parlament encara estem debatent coses de fa més d'un any i mig pràcticament. Recordar, també, a títol introductor, que la funció del Síndic és supervisar l'Administració i garantir els drets però amb un ànim de col·laboració. Volem fugir de l'etiqueta de fiscalitzadors de l'Administració, el que volem, evidentment, és supervisar però amb un afany d'ajudar l'Administració a fer les coses millor, fer-ho des de la perspectiva d'una institució de defensa i garantia de drets que no és o que no té potestat executiva ni tan sols jurisdiccional, no pot emetre sentències vinculants, sinó que el que vol és fer recomanacions per fer les coses millor. L'informe que presentem enguany té una part de contingut que és el tradicional, que és el que hem anat presentant cada any, bàsicament, tres grans capítols: les actuacions, ho explico cada any, les actuacions que ha rebut el Síndic l'any 2020 relatives a l'Ajuntament de Molins de Rei, provinguin d'on provinguin, la



majoria provenen de veïns i veïnes de Molins però no necessàriament; en segon lloc, les actuacions que rep el Síndic provinents de Molins de Rei, vagin cap a on vagin, amb independència de quina administració han anat adreçades, segon bloc; i, el tercer bloc, exemples d'algunes resolucions que hem emès durant aquest any a títol de resolucions acceptades i, fins i tot, resolucions complertes. Haig de dir-vos, no sé si us ha arribat a temps, però ahir, repassant l'informe, vaig veure que hi havia un error en l'informe que s'vaig enviar inicialment i l'últim punt de l'informe deia "resolucions no acceptades per Molins de Rei" i és erroni, les tres resolucions a les que es fa esment a l'informe són resolucions acceptades. Per tant, aquí hi ha un error que vull aclarir perquè, a més a més, en el text de l'informe es diu clarament que no hi ha hagut cap resolució no acceptada per part de Molins al llarg del 2020. Ahir vam enviar una nova versió però és possible que no us hagi arribat. En tot cas, només és aquest detall que no és menor, que les resolucions que posem com a exemple són resolucions acceptades per l'Ajuntament i que estan pendents d'execució. A banda d'aquest contingut tradicional de cada any, volem anar, cada any, millorant l'informe i aquest és un dels temes que, com deia l'alcalde, aquesta comissió de seguiment que hem anat posant en marxa i que ens vam reunir fa poques setmanes vam tractar, quins més temes podem anar posant en aquest informe o en els informes que presentem a tots els ajuntaments del conveni. Hi ha un primer capítol que jo crec que és interessant, que ja apareixia l'any passat, que és les línies generals de l'informe de Síndic corresponent a 2020, és a dir, no només de Molins sinó fer una mica el context de quines han estat les queixes rebudes al Síndic de caràcter general. Jo crec que això és útil per cada municipi amb conveni per posar una mica en context quins són els problemes que hem rebut al Síndic, que hem tractat any. Evidentment, el 2020 ha estat molt marcat per la pandèmia, no només en temes de salut que, evidentment, sinó en temes de residències, de llibertats, temes de salut però no directament vinculades a la pandèmia sinó a les llistes d'espera incrementades, etc. I això, a les dues o tres primeres pàgines, es fa aquest context. I, després, també hem volgut introduir coses que hem tractat a la institució del Síndic al llarg del 2020 en forma d'informes monogràfics, s'han tractat en el seu moment, s'han enviat al Parlament, alguns, inclús, s'han discutit al Parlament, però que tenen una vessant municipal molt important i, des d'aquest punt de vista, hem volgut extreure les dades d'aquests informes i posar-los al vostre informe. Per exemple, hem fet un informe presentat el gener d'aquest any 2021 però que les dades són de l'any passat sobre les pistoles Taser i, des d'aquest punt de vista, hem preguntat a tots els ajuntaments si la seva Policia Local té o no Taser i, si en té, en quines condicions. En el cas de Molins, no en té i ens sembla bé que no n'hi hagi perquè creiem que és un tipus d'equipament que s'ha de prendre amb molta cautela. També el tema de la transparència, això també ho havíem introduït altres anys. És un informe que fem cada any sobre la llei de transparència, l'avaluació de la transparència i que sabeu que fem, no només un qüestionari a tots els ajuntaments, que Molins de Rei va contestar en temps i forma, sinó que també fem el test del ciutadà ocult i en algunes administracions, de forma aleatòria, no sempre són les mateixes, un ciutadà anònim fa una pregunta i, d'acord amb la llei de transparència, si se li contesta o no. En el cas de Molins se li va contestar, també, en temps i forma, sense cap problema. Sí que, aquí, fem alguna reflexió sobre, i no és ben bé de la llei, és més general, sobre la necessitat de millorar el llenguatge inclusiu de l'Administració vers els veïns i veïnes, tenir més en compte la possibilitat, per exemple, a l'hora d'identificar-se, de fer-ho com a no binari, no només home-dona, també si ens hem d'identificar per raó de gènere i altres qüestions de llenguatge inclusiu que són importants. I hem fet un capítol sobre el pacte sobre la segregació escolar. Molins és un dels municipis signataris i aquest any hem treballat molt i estem treballant, no només amb la Generalitat, que hi ha una part molt important, però també hi ha una part molt important que és dels ajuntaments i creiem que aquestes reflexions que es fan a l'informe, doncs, encara que no hi hagi cap recomanació

específica, sí que són importants perquè es tinguin en compte. Això són algunes novetats que crec que enriqueixen l'aportació que fa el Síndic vers Molins de Rei. Respecte les queixes rebudes, com deia, no han sigut gaires. Han estat 19 queixes respecte de l'Ajuntament, són les queixes que es rebien habitualment. És cert que l'any passat, el 2019, se'n van rebre moltes més perquè hi havia una queixa acumulada, però potser distorsionava una mica la mitjana, i 19 queixes entra dintre del normal. Moltes són queixes mediambientals, de gestió de l'arbrat, de jardineria. Això pel que fa a les queixes a l'Ajuntament. Les queixes provinents de Molins de Rei han sigut moltes més, han sigut 44 queixes i 42 consultes. Són 86 actuacions del Síndic en relació a la ciutadania de Molins. El tema estrella ha estat els tributs i, en particular, el tribut metropolità que ha estat un tema molt, que ha generat molt moviment veïnal, no només a Molins, sinó també a altres ciutats de l'Àrea Metropolitana, i que va adreçat, essencialment, a l'AMB però també, evidentment, hi ha una vessant que interessa a l'Ajuntament. També temes de consum, de les factures elèctriques, de l'electricitat, de telefonia, transport públic, temes de sorolls...hi ha hagut temes d'aquests. En tot cas, 86 actuacions, queixes i consultes provinents de Molins. Per acabar, deixar-vos a vosaltres, als membres dels grups, les vostres observacions i la que pugui contestar jo. Respecte a les queixes tancades, aquest any 2020, d'aquí la correcció que feia abans, el 50%, a grosso modo, de les queixes rebudes i que hem tancat aquest any han resultat en no irregularitat per part de l'Administració, per part de l'Ajuntament, per tant, creiem que l'actuació era correcta. L'altre 50% que creiem que hi havia una actuació millorable per part de l'Ajuntament o bé s'han resolt en el sentit que proposava el Síndic en el curs de la tramitació de la queixa o bé, si ja s'ha arribat a una resolució final per part del Síndic, aquesta resolució ha estat acceptada, per això deia abans que aquesta part de l'informe final era errònia. Per tant, podem dir que estem satisfets amb la resposta de l'Ajuntament. No estem tan satisfets i mea culpa, no només l'Ajuntament sinó també el Síndic, en el temps de resposta per part de Molins i per part del Síndic en la tramitació de les queixes. Hem empitjorat tots dos i, per tant, és veritat que, en la pandèmia, totes les administracions i nosaltres també, en els mesos que vam estar tancats o passant de la nit al dia a fer teletreball, quasi de forma improvisada, doncs, s'han demorat molt els expedients i això dona una pitjor nota a l'any 2020 respecte del 2019 i crec que tots dos, Síndic i Molins, hem de fer que el 2021 això millori. I, finalment, també fer la referència, que ja vam parlar-ne a la sessió d'octubre respecte de l'any 2019, malauradament el 2020 l'atenció personalitzada que fem al nostre SAP itinerant ha hagut de ser telemàtica, també ho ha estat al primer viatge, el primer desplaçament que hem fet aquest mes de març a Molins. La veritat és que està funcionant molt bé en termes quantitatius, molta gent utilitza aquests servei telemàtic, videoconferència, trucada i aquesta atenció personalitzada continua funcionant bé en aquesta versió telemàtica però, tal i com em vaig comprometre a la sessió de l'octubre, se'm va reclamar per part d'algun grup, i per descompte és voluntat del Síndic que sigui així, tan bon punt sigui possible i sigui segur i recomanable que les visites es puguin fer presencials, és evident que és voluntat de la institució del Síndic tornar a la presencialitat perquè, per molt que els números no siguin tan bons, és evident que ens estem deixant gent pel camí que segurament no està tan avesada al contacte telemàtic i que, en canvi, aquest contacte humà, personal de tocar el tècnic i explicar-li cara a cara les qüestions que el preocupen, al ciutadà o ciutadana, doncs, s'han de fer de forma presencial i, per tant, és voluntat de la institució tornar a la presencialitat, a poder ser, la segona visita que farem aquest any — sabeu que a Molins hi anem dues vegades— i ja fer-ho de forma presencial, sense renunciar a la fórmula telemàtica que està funcionant, és a dir, potser fer alguna fórmula mixta. Res més per part meua. Moltíssimes gràcies a l'alcalde i, per descomptat, a la disposició de tots els grups per a qualsevol aclariment que necessitin.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Jaume. Ara sí que obriríem el torn d'intervencions de tots els grups municipals. Marta Espona per part d'Esquerra Republicana, endavant.

Sra. Espona:

Bona tarda. No sé si és el meu ordinador...em sentiu bé?

Sr. Alcalde:

Sí, sí.

Sra. Espona:

Ah! És que jo sentia un soroll. Disculpeu aquesta entrada, doncs, bona tarda a tothom [Inintel·ligible, 15:50] Perdó?

Sra. Aroca:

És l'alcalde al que se sent molt malament.

Sr. Alcalde:

A mi se'm sent malament?

Sra. Aroca:

Molt, molt. Com si fossis un robot.

Veu:

[Inintel·ligible, 16:06] Teleñecos, eh!

Sra. Espona:

En tot cas, continuo, doncs, [Inintel·ligible, 16:14]. Bé, en tot cas, torno a començar...

Sr. Alcalde:

Continua, Marta, continua.

Sra. Espona:

Tot i que ara l'alcalde no hi és, li anava a dir bona tarda. Bona tarda, senyor Saura, bona tarda, regidors i regidores i a tothom que ens està escoltant o seguint. Primer de tot, moltes gràcies pel fet de facilitar que la ciutadania pugui fer arribar també a una altra institució les seves queixes, suggeriments o tot allò que li pugui preocupar i, per tant, en definitiva, que pugui acabant essent una millor per la nostra població, també. És de lloar aquesta sinceritat que expressava ara dient que s'han alentit també en el temps de resposta, tal com també li ha passat a l'Ajuntament, però segurament és comprensible tenint en compte, també, la situació de la pandèmia com també tots plegats hem hagut de treballar i, en tot cas, el futur ens demostrarà que el canvi sigui possible. Nosaltres voldríem ressaltar tres qüestions de l'informe que ens heu presentat. Primer de tot, ho heu comentat, aquestes cinc queixes o documents entrats en relació al tribut metropolità. Nosaltres, com a grup municipal, hem coincidit, també, en la preocupació per aquest impost i per això vam presentar una pregunta al Ple per saber si l'Ajuntament iniciaria alguna gestió un cop es va presentar l'informe per part del Síndic amb unes recomanacions de canvis en el replantejament d'aquest tribut. En segon lloc, el que ens ha cridat l'atenció i creiem que és important és la recomanació que feu a l'Ajuntament d'utilitzar el llenguatge inclusiu en la documentació, tant pel que fa a la visibilització de dones i homes com per a garantir els drets de les persones que pertanyen al col·lectiu LGTBI. En concret, proposeu que

s'adoptin pautes comunes en el conjunt d'eines corporatives i, especialment per les persones transgènere, la incorporació de noms sentits en substitució dels noms que apareixen en els seus documents. Darrerament, precisament, vam aprovar una moció també que anava en la línia dels drets d'aquest col·lectiu. Però el mes de juny, el Ple del nostre Ajuntament va aprovar el primer Pla municipal LGTBI a Molins de Rei que també incloïa un apartat relacionat amb el llenguatge. Per tant, voldríem saber si ja està en marxa alguna actuació en aquesta línia que coincideix una proposta del Pla amb una recomanació que feu. I, per últim, la Memòria també exposa que, el 12 de març passat, l'Ajuntament va rebre l'informe titulat "El paper dels ajuntaments en la lluita contra la segregació escolar" i insisteix en la lluita d'impulsar accions en benefici d'un repartiment d'alumnat equilibrat, igualitari i amb una atenció especial a l'alumnat de necessitats educatives específiques i un èmfasi en la planificació educativa, amb el suport del Departament d'Educació de la Generalitat, i la conveniència de tenir una Oficina Municipal d'Escolarització. Aquesta també és una demanda que s'ha plantejat reiteradament des de l'Oposició, per tant, esperem que durant aquest any es tinguin en compte aquestes recomanacions que es fan i es puguin tirar endavant aquestes modificacions que proposeu. Gràcies.

Veu:

No se't sent, Xavi.

Sr. Alcalde:

Ara se'm sent?

Veu:

Però se't sent malament.

Sr. Alcalde:

Doncs, això ja no té solució fins al final d'aquest ple. Per tant, no hi ha cap paraula demanada més, entenc que no hi ha cap grup més que intervingui o sí? Hi ha algun grup més que intervingui? Se'm sent?

Veu:

Sí.

Sr. Alcalde:

D'acord. Doncs, si no hi ha cap paraula més, jo respondria aquesta tercera qüestió que planteja la portaveu d'Esquerra Republicana. És veritat que aquest apartat, respecte el que significava [Intel·ligible, 20:51] els informes i les consideracions i la voluntat d'aquest Govern en la subscripció d'aquest pacte contra la segregació escolar i, alhora també, les recomanacions que ens feien, ho vam estar tractant, evidentment, en aquesta reunió, des de la perspectiva, primer, de considerar que estem engegant tota una sèrie d'accions que podem anar explicant des d'un punt de vista, evidentment, de l'Oficina Municipal d'Escolarització, com ja hem explicat reiteradament, però també, alhora, del que ha de ser l'informe de la Fundació Bofill que vam explicar al senyor Saura en el sentit que consideràvem i ens havíem reunit amb ells pel fet de que consideràvem que no recollia totes les accions que havia fet l'Ajuntament de Molins de Rei i, per tant, estem convençuts que en properes diagnosis de la Fundació Bofill, un cop parlat amb ells, evidentment, perquè ens entenguem, l'anàlisi i la diagnosi de l'Ajuntament de Molins de Rei, en aquest sentit, serà molt més acurat. I, per tant, segur que d'això en podem anar parlant en les properes setmanes i mesos. Respecte la primera consideració que feia la portaveu

d'Esquerra Republicana, és evident que jo crec que tots som, estem...que si algun marge de confiança han de tenir aquests informes és aquest any i a ningú agrada que ens hagin endarrerit els temps de resposta però, segurament, aquest any hi ha hagut moments que l'Administració ha hagut de focalitzar els seus esforços en altres prioritats i també ha vist alterat en excés el seu normal funcionament. I, respecte la segona percepció, evidentment, això jo estic convençut que, a la propera Informativa, la regidora també informará dels passos que estem fent en tant en quant acceptar, evidentment, aquest...acceptar incorporar i aprofundir en la millora d'aquest llenguatge, evidentment, no sexista i més inclusiu, evidentment, també en termes de gènere. No sé si... Gerard, és evident que, després, hi ha una altra sessió, sé que no podem fer-ho. Si no es resolgués, aniria al despatx, que tindrà un altre sistema. Estic intentant salvar aquest ple que [Intel·ligible, 23:10] amb dos punts i que no he de parlar gaire, a més a més. Per tant, agraeixo el comentari.

El Ple de la Corporació en resta assabentat.

2.- Donar compte al Ple municipal de la Memòria del Projecte de Queixes, Sugeriments, Peticions i Agraïments 2020.

DONAR COMPTE

DONAR COMPTE AL PLE MUNICIPAL DE LA MEMÒRIA DEL PROJECTE DE QUEIXES, SUGGERIMENTS, PETICIONS I AGRAÏMENTS 2020

Antecedents:

El *Projecte de Queixes, Sugeriments, 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 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

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 2020.

PRESENTACIÓ I DELIBERACIONS

Sr. Alcalde:

Si no hi ha cap intervenció més, com no n'hi ha, passaríem al punt dos d'aquest ordre del dia que és donar compte al Ple municipal de la Memòria del projecte de queixes, suggeriments, peticions i agraïments i faria l'explicació d'aquest punt la senyora Ainoa García, la regidora. Endavant.

Sra. García:

Bona tarda a tots i tots. Se m'escolta bé? Sí? És el novè any que, de forma consecutiva, elaborem una Memòria comparativa amb l'any anterior per retre compte de manera interna i també per la ciutadania. Amb aquesta Memòria intentem treure conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per aquest 2021. El Programa queixes, suggeriments, peticions i agraïments i l'app 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 és implicar les persones en la resolució dels problemes i millorar els serveis públics. Es tracta d'un projecte de cooperació entre els diferents agents que intervenen en la millora de Molins de Rei. Les incidències que ens comuniquen les persones arriben per mitjà d'instàncies presencials, correu electrònic, e-TRAM, telèfon i Ràdio Molins de Rei. Enguany, han entrat al Programa queixes, suggeriments, peticions i agraïments 756 incidències, cosa que suposa un decrement de 159 respecte l'any 2019. Aquesta baixada del 17,37% s'ha contextualitzat en el marc de la crisi sanitària provocada per la Covid-19 i que ha esdevingut un any atípic, també, pel que es refereix a la participació activa de la ciutadania molinenca en aquest projecte. El percentatge de respostes enviades durant el 2020 també ha disminuït fins el 87,04%. D'altra banda, s'ha aconseguit baixar quasi dos dies el temps de resposta a la ciutadania. Així doncs, el temps de resposta ha disminuït lleugerament en l'exercici 2020 que ha passat de 24,45 dies a 22,7. Durant el 2020, el canal on s'han registrat el nombre més gran d'entrades ha estat e-TRAM. Aquesta dada suposa un augment molt significatiu respecte l'any 2019, ja que de 276 s'ha passat a 404 l'any 2020. Aquest increment és degut, principalment, al canvi de relació existent durant aquest temps de pandèmia entre la ciutadania i les administracions públiques, quan la comunicació telemàtica ha guanyat molt terreny. De la resta de mitjans, cal destacar la baixada molt significativa de les instàncies pel fet de que l'atenció presencial no va existir durant els mesos més forts de la pandèmia. Al detall de la Memòria també podeu trobar els resultats dividits per àrees, per tipologia, per temàtica i per barris. Com cada any, aquesta Memòria ja la teniu tots els grups municipals i els molinencs i molinenques la podem consultar al web municipal. Si passem a analitzar l'app Cuidem Molins, podem dir que, segons l'aplicació Play Store, aquesta aplicació ha tingut més de 1.000 descàrregues durant l'any 2020, s'han registrat un total de 463 incidències, se n'han pogut respondre 298, que suposen un 64,4%, se n'han rebutjat 24 per manca de dades, corresponents a un 5,8%. En relació al 2019, hem passat de 638 a 463, això suposa un decrement significatiu de 175 incidències, que suposen un 27% menys respecte l'any



2020, d'aquest 2020, perdó. Tal com hem fet referència també en el Programa de queixes, suggeriments, peticions i agraïments, aquesta davallada de les incidències entrades per aquest circuit té molt a veure amb les circumstàncies viscudes durant la pandèmia, en concret, amb el confinament domiciliari, que ha propiciat, en aquest cas, la manca d'observació directa dels vilatans i les vilatanes en la via pública sobre les diferents problemàtiques existents a la nostra vila. Per acabar i a mode de resum, en total, el Projecte de queixes, suggeriments, peticions i agraïments, hi ha hagut cent, perdó, 1.219 mirades diverses relacionades amb l'espai públic i els serveis. Cal remarcar el to respectuós i de proposta de la majoria de les comunicacions. Les nostres convilatanes i convilatans han exercit el seu dret de la ciutadania a reclamar i contribuir en la millora de l'entorn, dels serveis i de la convivència. Finalment, continuem amb la ferma aposta per a situar aquests espais de relació amb la ciutadania com a 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 opinions de les persones. Cal avançar en el camí d'una democràcia més participada, en la que enforteixen els drets socials, polítics, econòmics i també deures de tots i totes per garantir una vila més cívica i més cohesionada.

Sr. Alcalde:

Gràcies. Entenc que no he resolt el problema, no, encara? No, val, doncs, veurem com ho resollem. En qualsevol cas, obrim torn d'intervencions. Si no m'equivoco, Marta Espona, de nou, per part d'Esquerra Republicana. Endavant.

Sra. Espona:

Gràcies. Em sentiu bé a mi? No ressona? En la línia del que comentàvem abans, creiem que és lògic que, tenint en compte l'època que estem vivint i d'on venim, tot plegat també hagi tingut aquesta disminució però, en tot cas, sembla ser que sí que són unes eines que s'estan consolidant perquè, en tot cas, la ciutadania faci arribar el tipus de petició, suggeriment o queixa que consideri que cal tenir en compte. Per tant, celebrem que realment es puguin tirar endavant aquestes eines que serveixin, sobretot, és el que voldríem, i esperem que aviat es pugui arribar a aquest objectiu dels 15 dies que plantejava la regidora Ainoa per ser encara una resposta molt més àgil i que la ciutadania tingui aquesta percepció d'eficiència. De tota manera, amb el que no estem d'acord és amb la valoració aquesta, una mica optimista, de considerar que les queixes han baixat. És veritat, han disminuït perquè hi ha hagut 90 queixes menys que l'any passat, el que passa és que la proporció és molt més gran de queixes aquest any que no en l'any anterior. Aquest any, el 92% de la documentació que s'ha entrat són queixes, mentre que han disminuït altra tipologia de document. Suposo que també és normal, si donem els canals perquè la gent expressi la queixa, evidentment és lògic també que vagin entrant més incidències d'aquest tipus que no pas potser d'un altre tipus. De tota manera, creiem que cal prendre nota que, de les 756 demandes registrades o instàncies entrades, 569 corresponen a l'Àrea de Sostenibilitat i Territori amb una incidència especial en la via pública i la mobilitat, com també passa amb les incidències que han arribat a través de l'aplicació Cuidem Molins, on 381 de les 463 presentades pertanyen a via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat. Segurament, això és producte del fet que són els aspectes que primer veiem com a ciutadania i, per tant, que és més fàcil de queixar-te o d'evidenciar-los, però està clar que, en tot cas, són temes que preocupen a la ciutadania, de manera que el que ens agradaria, sobretot, és que aquestes eines servissin, ja no solament perquè se'ls doni una resposta ràpida, sinó perquè els problemes que plantegen es resolguin d'una manera el més ràpidament possible. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Senyora Ana Aroca, endavant.

Sra. Aroca:

Gràcies. Bona tarda. Jo volia fer una intervenció única en aquest ple. Primer, agrair al Síndic, com sempre, a l'adjunt del Síndic, com sempre, poder fer aquest ple, aquest conveni que sempre hem celebrat i hem valorat positivament perquè creiem que és una eina que és positiva per Molins de Rei, pels vilatans i vilatanes de la nostra vila. És obvi i això també ja ho dic...ara la intervenció és una mica en general pel tema queixes i suggeriments tant de Sindicatura com de l'Ajuntament, que ha estat un any especial, un any diferent i un any en què tothom hem hagut d'anar aprenent pel camí i prenent decisions complicades i d'una manera molt diferent a com veníem prenent les decisions a les administracions públiques. Tot i així, jo crec que, tot i haver aquest marge, que sí que el donarem, hem d'estar més preparats, hem d'estar més preparats perquè aquestes situacions no es puguin repetir en el futur i hem tingut, se'ns va ajuntar tot el tema de la pandèmia i de la problemàtica sanitària amb el tema, també, de tenir a la gent confinada a casa seva, tancada, sense tenir cap resposta per part de ningú i tampoc per part de l'Administració d'una manera tan àgil com tothom hagués volgut. Per tant, jo crec que aquí hem fallat una mica tots plegats i crec que és bo fer l'exercici d'entornar el mea culpa i, sobretot, comprometre'ns davant la ciutadania que estarem més preparats pel futur, que serem més àgils i que els donarem resposta d'una manera molt més ràpida perquè s'ho mereixen. I jo també volia dir que igual no totes les incidències es poden emmarcar dins de l'entorn de pandèmia. Jo crec que hi ha diferents tipologies, diferents tractaments i sembla fàcil, en aquests moments, posar-ho tot al mateix sac però potser hi ha un altre percentatge d'incidències que es podrien haver resolt d'una manera més normal i més àgil, que tampoc s'ha resolt, i que potser tampoc tenien tanta afectació via pandèmia. Per tant, en aquest sentit, aquest marge l'hem tingut, però jo crec que aquí s'acaba, sobretot perquè les eines electròniques i el tema de respondre àgilment amb les eines que tenim ara mateix a les administracions i amb les més que ens hem de dotar ens han de servir per agilitzar molt més els temps de resposta perquè els ciutadans i ciutadanes s'ho mereixen. Gràcies.

Sr. Alcalde:

Moltes gràcies, Ana. No hi hauria cap més intervenció demanada, com a mínim. Si volgués cloure aquest punt, senyora Ainoa García.

Sra. García:

En primer lloc, agrair tant a la Marta com a l'Ana la comprensió respecte aquesta situació que hem tingut i els resultats que hem tingut aquest any. Jo crec que estem d'acord o estic d'acord amb vosaltres que hem fet un passat endavant reduint de 24 a 22 dies el temps de resposta però continuem dient que l'objectiu d'aquest Govern és arribar als 15 dies, per tant, continuarem treballant per poder assolir aquesta fita. Una mica més contretament, el que comentava la Marta del tema de les queixes i de les incidències que han entrat pel tema de via pública, jardineria i enllumenat, jo crec que aquí s'ajunten dues coses. Per una banda, el que tu comentes, és una de les coses que més preocupa la ciutadania; però, per una altra banda, és la facilitat que, en aquest cas, dona l'aplicació, que tu veus un tros de vorera trencat i una llum trencada i és molt fàcil fer la fotografia i entrar-la per l'aplicació, molt més que si has d'entrar una queixa d'un tema de cultura o un tema d'animals. Per tant, jo crec que això, aquest fet també fa que les incidències entrades de via pública, enllumenat, de jardineria, també siguin més elevades, sobretot en el marc de l'aplicació. Quant el que comentava l'Ana, jo, Ana, si em permetes, utilitzaré una frase que has dit tu que és "hem hagut d'aprendre pel camí" i, sí, segur que hem fet coses dolentes o coses que podríem haver millorat aquest any 2020. Segur que podríem haver sigut més àgils o



podríem haver sigut més ràpids, però jo crec que, com tu dius, hem d'aprendre pel camí, hem après i si, segurament...no volem però, si hem de tornar a viure una situació com la que hem viscut, podem respondre d'una manera molt millor a la ciutadania. Ja està. Només agrair, abans d'acabar, a la Rocío que és la que s'encarrega de portar aquest projecte i de respondre totes aquestes queixes i suggeriments, agrair la seva feina que, sens dubte, aquest projecte sense ella no podria tirar endavant.

Sr. Alcalde:

Molt bé. Moltes gràcies. Gràcies, també, evidentment, als que han intervingut per la comprensió. Senyor Saura, moltes gràcies. No sé si vol afegir alguna cosa.

Sr. Saura:

No, res més. Moltíssimes gràcies per la invitació per presentar l'informe i, si encara som aquí l'any que ve, —que, en principi, no hi hauríem de ser perquè el Síndic, com sabeu, està en funcions i, per tant, el Parlament n'ha de nomenar un de nou o nova— amb molt de gust, si estem encara aquí, acudiré a la cita anual amb Molins de Rei.

Sr. Alcalde:

En qualsevol cas, moltíssimes gràcies per aquesta relació que hem conreat durant aquests anys i per la dedicació, també, de part de la tasca de Molins de Rei. Si em permeten, amb aquest tema, acabaríem aquest ple. Ens emplacem a les set, a veure si tinc temps de resoldre els problemes de so també, que és l'hora convocada del ple, a les set, i, per tant, gràcies a tots i a totes per aquest ple en motiu de l'Informe del Síndic de Greuges. Moltes gràcies.

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.

Joan Montserrat Olivella
El Secretari accidental,

