

PLENO DO EXCMO. CONCELLO.- NUM. 15

SESION EXTRAORDINARIA DO 28 DE XUÑO DE 2010

ASISTENTES

POLO GRUPO MPAL. DO PSdeG-PSOE

Abelairas Rodríguez, Isaura
Caballero Alvarez, Abel Ramón
Calviño Rodríguez, Xulio
Díaz Vázquez, Raquel
Lago Rey, María Jesús
López Atrio, Laura
López Font, Carlos
Rivas González, Angel
Rodríguez Díaz, Santos Héctor

POLO GRUPO MUNICIPAL DO BNG

Alonso Pérez, Fco. Xabier
Domínguez Olveira, Santiago
López Carreira, Xesús
Méndez Piñeiro, María
Velooso Ríos, Iolanda

POLO GRUPO MPAL. DO PARTIDO POPULAR

Beiro Diz, Pablo José
Coello Bufill, Antonio
Comesaña Abalde, Carlos
Conde Gil, Jorge
Fidalgo Iglesias, Miguel
Figueroa Vila, José Manuel
García Míguez, María Angeles
Iglesias Bueno, Marta
Larriba Leira, Elvira
López-Chaves Castro, Ignacio
Martiño Gómez, Antonio
Muñoz Posse, Carlota
Romero Rodríguez, Begoña

No salón de Plenos da Casa do Concello de Vigo, as nove horas e doce minutos do día vinteito de xuño do ano dous mil dez, coa Presidencia do Excmo. Sr. Alcalde, D. Abel Ramón Caballero Álvarez, reúnense os membros dos Grupos Políticos municipais coa asistencia dos concelleiros Sres. e Sras. Abelairas Rodríguez, Alonso Pérez, Beiro Diz, Calviño Rodríguez, Coello Bufill, Comesaña Abalde, Conde Gil, Díaz Vázquez, Domínguez Olveira, Fidalgo Iglesias, Figueroa Vila, García Míguez, Iglesias Bueno, Lago Rey, Larriba Leira, López Atrio, López Carreira, López-Chaves Castro, López Font, Martiño Gómez, Méndez Piñeiro, Muñoz Posse, Rivas González, Rodríguez Díaz, Romero Rodríguez e Velooso Ríos, actuando como Secretaria Xeral do Pleno que asina D^a María Concepción Campos Acuña, constituíuse o Pleno da Excma. Corporación en

sesión EXTRAORDINARIA conforme á convocatoria e segundo a orde do día remitida a todos os Sres. concelleiros coa antelación legalmente requirida. Están tamén presentes os membros da Xunta de Goberno Local Sres. Mariño Mendoza do Grupo municipal do PSdeG-PSOE e o Sr. Álvarez Álvarez do Grupo Municipal do BNG, así como o Interventor Xeral don Juan Ramón González Carnero.

INTERVENCIÓN DA PRESIDENCIA: Iniciamos o Pleno do Concello en sesión extraordinaria convocada por orde do día do 24 de xuño do ano 2010 que obra en poder das señoras e señores concelleiros. Constatase quórum, ábrese sesión pública e iniciamos o punto único da orde do día.

ÚNICO(128). INFORME ANUAL DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS SOBRE O FUNCIONAMENTO DA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL E INFORME DO VALEDOR DO CIADÁN CORRESPONDENTE Ó ANO 2009.

ANTECEDENTES.- En cumprimento do estipulado no artigo 14 do Regulamento orgánico da Comisión especial de Suxestións e Reclamacións e do Valedor do Cidadán, aprobado definitivamente en sesión plenaria do 25.10.04 e publicado no BOP núm. 231 do 31.11.04, preséntase ó Pleno da Corporación o informe anual da devandita Comisión especial e máis do Valedor do Cidadán correspondente ó ano 2009.

A PRESIDENCIA: Imos facer o debate e intervención en dous puntos. En primeiro lugar intervirá o concelleiro responsable do informe da Comisión de Suxestións; logo intervirán os grupos; despois intervirá o Valedor do Cidadán e se lle dirixirán as preguntas que as señoras e señores concelleiros consideren oportunos.

Adicionalmente hoxe iniciamos un proceso de conta de tempos automática e visible por parte das señoras e señores concelleiros e pregaría que nos ativeramos todos ós tempos establecidos nas pantallas.

Se lle parece ben ó Pleno iniciamos coa intervención do concelleiro, D. Angel Rivas, para dar informe da Comisión especial de suxestións e reclamacións por un tempo

máximo de dez minutos. Logo intervirán os grupos tamén caso de que o consideren oportuno, por un tempo máximo de dez minutos.

SR. RIVAS GONZÁLEZ: Sr. Alcalde, concelleiros, concelleiras, Valedor do Cidadán, público en xeral, bos días a todas e a todos. É para min unha gran satisfacción comparecer unha vez máis diante deste Pleno para ofrecer o balance anual do ano 2008 da Comisión de Queixas e Suxestións. Unha comisión que está composta por D. Luís Espada Recarey, Valedor do Cidadán, co que mantemos unha estreita relación no día a día que hoxe lle queremos recoñecer neste Pleno, por D^a Iolanda Veloso en representación do BNG, e por D. Antonio Martiño en representación do Partido Popular.

En primeiro lugar quixera destacar a evolución claramente positiva do traballo desta comisión desde a súa constitución o pasado 17 de xullo do ano 2007. Unha evolución que ven reforzada pola resposta dos veciños e veciñas desta cidade cun incremento importante dos parabéns para a nosa xestión municipal, o cal quere dicir que estamos a xerar confianza nos cidadáns e cidadás vigueses e viguesas.

Durante este último ano temos que incidir especialmente no aumento da participación cidadá na vida municipal resaltando o crecemento da presentación tanto de queixas como de suxestións, así como de felicitacións. Un progreso motivado pola actitude de transparencia e eficacia do goberno municipal. De feito, con respecto ó ano 2008 o incremento medio de parabéns, queixas e suxestións aumentouse en torno ó 20%. Este incremento de participación cidadá reflíctese no maior control e transparencia á hora da toma de decisións do goberno, así como unha maior adecuación destas ó respecto da opinión pública.

Os vigueses e viguesas teñen o desexo e motivación, así como a predisposición de tomar parte, queren colaborar e cren que o deben facer e desde o goberno queremos facelos partícipes. Por iso, dende esta comisión buscamos espazos para o diálogo cidadán. Co noso traballo estamos a mellorar as canles de comunicación dos cidadáns e asociacións, fomentando o intercambio continuo de información entre as institucións e a cidadanía. Á hora de relacionarse co Concello os veciños e veciñas de Vigo seguen a escoller o teléfono 010 como canle preferida, aínda que o emprego de internet cobra protagonismo cun aumento do 17% con respecto ó ano anterior, signo inequívoco da relevancia das novas tecnoloxías na administración local, un ámbito potenciado dende a toma de posesión deste goberno municipal. Como contrapunto

sinalar que o número de queixas presenciais reduciuse á metade.

Neste apartado temos que salientar tamén o excelente funcionamento do servizo de atención cidadá, así como a extensiva e intensiva actividade dos centros cívicos municipais da nosa cidade, sendo estes no Casco Vello, Coruxo, Teis e Saiáns que canalizaron un 80% máis de queixas que no exercicio pasado, froito da administración, da proximidade ó administrado. Todo un logro que non sería posible sen a eficacia do noso goberno en xeral, o esforzo de todos os funcionarios e funcionarias, a aposta do noso alcalde e a colaboración de todos os vigueses e viguesas.

Como presidente desta Comisión de queixas e suxestións comprometinme nos inicios desta nova etapa a reducir o tempo medio de finalización dos expedientes. Un obxectivo que foi acadado con creces posto que en dous anos e medio, despois da miña primeira intervención neste Pleno, os prazos reducíronse á metade, pasamos de 240 días de media de resolución dos expedientes no ano 2007, a 105 no ano 2009, é dicir, de 240 a 105 días.

Os mecanismos de participación son un complemento que permite ó goberno tomar a temperatura e así acurtar a distancia entre o representante e o representado. Participar e traballar na busca dunha mellor calidade de vida e o que sucede no barrio, na cidade aféctanos a todos e dende o goberno municipal procuramos que os resultados se traduzan nunha mellora do día a día. Queremos adecuarnos á realidade, como di o sentir dos vigueses que Vigo sexa unha cidade fermosa.

En canto ás queixas, como mostra da receptividade do labor do noso goberno, temos que destacar un incremento dun 20% no número de queixas presentadas no ano 2009 con respecto ó ano 2008, pasando de preto de 7.000 a cerca de 9.000. Este aumento tradúcese na valoración positiva cun incremento dun 7% na porcentaxe de resolución de expedientes, pasando dun 70% no ano 2008 a un 77% no ano 2009. Acentúase máis aínda a diferenza con anos anteriores nos que a duras penas se alcanzaba o 55%. Nesta gráfica podemos ver a evolución dos distintos anos 2006, 2007, 2008 e 2009. Estamos a falar de máis dun 20% de diferenza con respecto á xestión de anteriores gobernos.

A relevancia destes datos ven avalada polo crecemento tamén do número de parabéns recibidos, sendo estes de máis dun 30% con respecto ó ano 2008. No que levamos de ano a evolución segue a ser espectacular cun 30% máis de expedientes resoltos que no mesmo período do ano anterior. Un feito que fortalece a óptima

xestión do noso goberno dirixido polo noso alcalde, Abel Caballero, que fixo unha aposta pola nosa cidade e que está a saír adiante cuns resultados inmejorables para gran satisfacción de todos os que lle amosamos o noso apoio no día a día.

As áreas que recollen o maior número de queixas son as de Limpeza, Vías e Obras, Seguridade, Circulación e Transportes, así como a Policía Local, departamentos que temos que eloxiar polo seu esforzo cotiá, sempre sinalar que na súa enorme carga de traballo que soportan, tanto o servizo de Limpeza como o de Vías e Obras manteñen a porcentaxe de resolución de queixas en torno ó 75%. Os asuntos que concentran a maior parte das demandas son a colocación de mantemento de colectores, o acondicionamento das rúas, as obras na cidade, a colocación de sinais e o incremento de vixilancia policial.

En canto ós parabéns, como xa sinalai con anterioridade, a satisfacción cidadá queda patente no aumento do número de parabéns recibidos neste último ano, cun incremento dun 30% con respecto ó exercicio do 2008. Os veciños e veciñas da nosa cidade fanse cargo á atención prestada polos departamentos con máis situación de traballo e valoran a extraordinaria redución no tempo de tramitación de expedientes. As áreas que reciben un número de felicitacións son as de Limpeza, Atención Cidadá, Información, Vías e Obras e Parques e Xardíns, como xa indiquei anteriormente.

En canto a suxestións durante o ano 2008 incrementouse o número de suxestións un 7,6% con respecto ó ano 2008, pasando de 551 a 596, un 16,3% máis que no ano 2007, así que estamos a falar dunha doutra liña de ascenso. A área que recolle máis suxestións é a de Seguridade, Circulación e Transportes e quero aquí resaltar que os servizos de Vías e Obras e Limpeza reciben un número de propostas importante.

Para rematar, e como xa expliquei na presentación deste informe, lembrar que a participación promove o desenvolvemento local e a actividade municipal. Como presidente da Comisión de Queixas e Suxestións e parte activa do goberno municipal, non podemos menos que agradecer a especial implicación dos vigueses e viguesas en todos os nosos proxectos, que está marcada na interrelación administración-administrado, que nos permitiu reducir á metade os tempos de resposta e mellorar a calidade de atención cidadá ós 300.000 vigueses da nosa cidade.

En resumo, nesta comparecencia quixera salientar ante todo catro puntos. Primeiro, o aumento de participación veciñal na xestión municipal que se sitúa nun 20%, motivado pola transparencia e eficacia do noso goberno. Segundo, a extraordinaria

redución do tempo medio na resolución de expedientes, pasando de 240 a 105 días. Terceiro, o incremento na porcentaxe de resolución de expedientes nun 7% con respecto ó ano 2007.

A PRESIDENCIA: Sr. Rivas, rematou o seu tempo. Intervención de grupos. Primeiro facemos intervencións sobre a exposición que fai concelleiro, a continuación falará o Valedor e logo, rematado o informe do Valedor, estableceranse preguntas ó informe do Valedor. Isto é para facer dous debates separados a este respecto.

SR. FIGUEROA VILA: Unha explicación da nosa posición. Consideramos que a figura do Valedor debe estar por riba dos debates políticos e polo tanto hoxe non imos facer debate político, imos escoitar ó Valedor, creo que é unha figura importante e sempre o foi dentro deste Concello. O ano pasado houbo unha serie de discrepancias e polémicas que nós non queremos que se volvan repetir porque a figura do Valedor e a súa propia persoa debe estar por riba dos debates e do que poidamos dicir aquí. Polo tanto nós non imos hoxe facer ningún debate, faremos a nosa posición de grupo cando o consideremos oportuno, respectando evidentemente o posicionamento, o discurso e o informe do Valedor. Polo tanto non imos intervir no día de hoxe.

A PRESIDENCIA: Esta é a razón pola que pretendía que o debate se fixera de forma diferente. Sobre a intervención do concelleiro agora e despois a intervención do Valedor para poder formular preguntas en caso necesario, máis que debates. Pero perfectamente atendida a posición do Grupo Popular e non habendo petición de intervencións, queremos dar a benvida a D. Luís Espada, Valedor do Cidadán nesta cidade e darlle a súa quenda para a exposición do seu informe anual sobre a situación deste ámbito sen tempo limitado.

Sr. Valedor, ten a palabra.

SR. ESPADA RECAREY: Excmo. Sr. Alcalde, señores e señoras concelleiros e concelleiras, en relación co informe anual convén lembrar que é preceptivo de acordo coa normativa que rexe o funcionamento do Valedor do Cidadán presentar un informe anual que pormenorizadamente dea conta de toda a casuística relacionada coas queixas presentadas, así como as recomendacións que este órgano levou a cabo ó longo do ano 2009.

Este informe preséntase con absoluta independencia e autonomía perante o Pleno municipal mantendo o que é comunmente aceptado que o perfil de calquera valedor debe incluír tres características peculiares e diferenciadoras: máis autoridade que poder, máis xustiza que dereito, máis humanismo que burocracia.

O obxectivo do Valedor do Cidadán non é fiscalizar senón colaborar coa Administración Local, independentemente da súa ideoloxía, pois o fin supremo das súas funcións reside na consecución dun civismo integrador, para o cal debe dar a coñecer os defectos observados no funcionamento desa Administración co obxectivo de que corrixan sen imposicións senón con Recomendacións ao Pleno, admitindo que, nalgúns ocasións, pode haber diverxencias cos órganos executivos e, por tanto, calquera consenso que non implique a admisión de diferenzas, non ten espazo na nosa sociedade, constatando que é moito máis o que nos une do que nos separa. Todo isto dentro dunha obxectividade que é, ao fin e por último, a capacidade de analizar unha situación desde diferentes ángulos. Vocábulo que nos permite tamén ser conscientes das propias debilidades e avaliar así as virtudes con realismo.

A función principal é a de evitar, tanto como sexa posíbel, o recurso a institucións xudiciais por causa dos conflitos que se producen no ámbito local, utilizando procedementos áxiles e gratuítos, dotados de flexibilidade. O informe anual que todo Valedor ten que presentar diante do órgano de quen depende, constitúe o principal dos mecanismos de que dispón para persuadir ás autoridades administrativas e conseguir así a efectividade necesaria.

Se esta é a miña tarefa, a de vostedes reside en legislar normativas locais, recordando que o principal papel da sociedade futura reside en harmonizar progreso económico con progreso social e formar cidadáns libres, tolerantes e solidarios. Isto é, aberto a todos e a todo, xa que o proxecto de calquera actividade social, ao igual que a que se desenvolve no futuro, é un proceso que implica transmitir á cidadanía que a vida cívica da nosa cidade é e debe ser un equilibrio permanente entre dereitos e deberes. Pregándolle que na narrativa dos textos de ordenanzas legislativas que aproben fosen o máis simples posibles. O simple é sempre o mellor.

No Informe anual que se presenta, teñen vostedes, ao igual que os editados en anos anteriores, un resumo estatístico das actuacións desenvolvidas ao longo do ano pasado. Estas dividíronse en entrevistas, consultas e expedientes. De forma sucinta e en aras de plasmar unha visión fixa de todas estas, descríbense estas actuacións por áreas temáticas mantendo, en todo momento e para unha mellor comparación,

ese necesario punto de obxectividade e de equilibrio. Por outra parte, tamén se describen as actuacións de oficio.

Para un mellor seguimento deste informe, dividiuse en catro partes independentes aínda que, loxicamente, interrelacionadas entre si para constituír así un fin único a modo de observacións e recomendacións.

De acordo con este esquema, nunha primeira parte explícanse sucintamente as actuacións denominadas de oficio, que foron realizadas por seren temas comúns que afectan á cidadanía de Vigo e á súa convivencia, isto é, ao seu desenvolvemento harmónico, equilibrado e, polo tanto, sustentábel.

Sobre as actuacións de oficio realizáronse 2614 entrevistas levadas a cabo por 10 enquisadores. As monografíaas publicadas foron: niveles de satisfacción da cidadanía coa súa comunidade local; a mobilidade local, análise DAFO dos distritos de Vigo e aparcadoiros disuasorios.

Sobre o nivel de satisfacción, aplicación do indicador común europeo de sustentabilidade A1 permite a calquera administración local determinar, de forma concreta, aquelas medidas que deben ser adoptadas co fin de mellorar a calidade de vida dos seus administrados baixo o criterio dun desenvolvemento sustentábel.

Este indicador é unha ferramenta para que os concellos poidan orientar a súa xestión e obxectivos de desenvolvemento sustentábel, avaliando así o seu progreso nesta materia. Os parámetros cuantificados por este indicador son: a accesibilidade e calidade da vivenda, as oportunidades laborais, zonas verdes, ocio e esparexemento, litoral e praias, servizo de limpeza e recollida de lixo, calidade do espazo construído, servizos sociais e de saúde, servizos culturais, recreativos e de lecer, dotación de centros educativos e calidade do ensino, servizos públicos de transporte, mobilidade e tráfico, oportunidades de participación local e seguridade cidadá.

Xa que logo, con este indicador o que se tenta é establecer unha relación entre as liñas de actuación realizadas polos organismos oficiais e as opinións expresadas polos cidadáns sobre a percepción das mesmas, determinando así os parámetros que deben ser mellorados e reorientando, se for necesario, as directrices das súas políticas.

A metodoloxía e técnicas aplicadas no estudo deste indicador son análogas en todas as cidades que asinaron a Carta de Aalborg (Carta das Cidades e Poboacións Europeas para a sustentabilidade) motivo polo cal se poden levar a cabo comparacións entre elas con gran facilidade.

Por todo iso, considérase que este estudo pode ser de utilidade para calquera administración local.

En canto á mobilidade local o obxectivo deste estudo consistiu en poder cuantificar os indicadores comúns europeos de sustentabilidade A-3 (mobilidade local e transporte de pasaxeiros) e B-6 (viaxes dos escolares entre a casa e a escola) que se relacionan coa cidade de Vigo.

As enquisas relacionadas co indicador A-3 refírense a: medio de transporte empregado (non motorizado, privado e público), número de viaxes per capita, tempo de cada viaxe (en minutos), distancia recorrida (en km), viaxes sistemáticas (realizadas para ir ao traballo ou á escola), viaxes non sistemáticas (realizadas para a compra diaria, lecer semanal e de fin de semana).

Os resultados obtidos para cada indicador pormenorízanse de forma global, por zonas e distritos da cidade de Vigo, así como súa comparación cos datos obtidos noutras cidades europeas.

De acordo co contido da Lei 57/2003, do 16 de Decembro, coñecida como a Lei de Grandes Cidades, no seu art. 128 especifica que os municipios deberán crear distritos, como divisións territoriais propias, dotados de órganos de xestión desconcentrada, para promover e desenvolver a participación cidadá na xestión dos asuntos municipais e a súa melloría, sen prexudicar a unidade de goberno e de xestión do municipio.

Por isto, os obxectivos deste traballo centráronse na elaboración dunha análise DAFO aplicada aos actuais nove distritos censuais existentes en Vigo para que a Administración Local poda realizar unha proposta de descentralización administrativa que permita favorecer o equilibrio territorial e social no ámbito da sustentabilidade. Tamén detectar os ámbitos territoriais do municipio con características e necesidades semellantes que aconsellen a implantación de políticas comúns.

Esta análise DAFO é considerada un paso para que a Administración Local poda mellorar a participación cidadán e alcanzar unha maior eficiencia no funcionamento dos servizos públicos no marco do desenvolvemento sustentábel.

En canto ós aparcadoiros disuasorios tentan combinar dunha forma eficiente os beneficios do automóbil e do transporte público, prestando este servizo fora da zona central das cidades e trasladando aos usuarios até o seu destino final mediante o uso do transporte público.

O principal obxectivo deste estudo é servir como guía preliminar para a implantación

dun sistema de aparcadoiros disuasorios en Vigo. Na actualidade este modelo non foi desenvolvido, polo que o propósito é valorar a súa factibilidade. O planeamento final do sistema deberá facerse en estreita colaboración da administración local, autonómica e estatal, así como coa participación dos operadores de transporte e a propia cidadanía. A introdución de sistemas de estacionamento disuasorio é unha das opcións para a consecución da mobilidade sustentábel, de modo que deben ser incorporados no planeamento da rede de transportes das áreas metropolitanas.

Neste estudo realízase unha descrición detallada das principais características dos estacionamentos disuasorios, examinando as experiencias internacionais na utilización destas instalacións e estudando os factores que inflúen no seu suceso ou fracaso. Tamén se analizan as metodoloxías usadas no planeamento, na decisión de localización e modelaxe da demanda.

Para coñecer a demanda social dunha proposta como esta aplicada ao municipio de Vigo, a Oficina do Valedor do Cidadán promoveu, como actuación de oficio, desde febreiro a maio deste ano, a realización dunha enquisa sobre aparcadoiros disuasorios como complemento do traballo realizado no ano 2009 que se presentará dentro de dúas semanas cos datos de Vigo.

Para a elaboración do cuestionario de dez preguntas, tivéronse en conta experiencias de enquisas semellantes realizadas noutras cidades europeas, con preguntas relativas ao motivo polo que se realiza o desprazamento á cidade (traballo, lecer, estudos, compras...), o medio utilizado, a frecuencia das entradas a Vigo, o nivel de identificación con esta proposta, etc.

A tal efecto, varios colaboradores/as da Oficina do Valedor do Cidadán situáronse en seis puntos da cidade para entregar os cuestionarios da enquisa entre os condutores que accedan a Vigo a través das diferentes vías de acceso analizadas.

Este estudo xa está concluído e a análise dos seus resultados está actualmente en imprenta e será publicado de inmediato para o coñecemento xeral de toda a poboación sobre esta iniciativa que contribúe á sustentabilidade da nosa comunidade. Entregarase xuntamente co libro rematado, complementando así o estudo de Vigo.

Recibíronse 982 contestacións que representan un 20% dos formularios entregados. Esta cifra é das máis altas encontradas entre todas as cidades europeas que realizaron estudos e enquisas semellantes para a implantación deste tipo servizo. A enquisa foi elaborada en lingua galega e só 8 foron devoltas por non estar en

castelán. O 20% cubriron o apartado de observacións e suxestións, onde a cidadanía escribiu a súa opinión, facéndoo nun 57% en lingua galega. Foi, por tanto, unha colaboración estimábel que a cidadanía viguesa achegou á súa cidade.

En relación a outros temas participei en relatorios e mesas redondas sobre residuos urbanos, botellón, contaminación acústica, entre outros, onde expuxen temáticas sobre os estudos citados, contribuíndo así a dar a coñecer a forma de abordalos por se fosen útiles para outras cidades.

En todas as miñas actuacións deixei constancia como Valedor da miña pertenza a esta cidade de Vigo, que está servindo, neste temas estudados e publicados, como referencia e exemplo para outras cidades españolas.

Por outra parte, convén tamén referir dentro deste punto a celebración en Vigo do II Encontro Estatal de Defensores Locais o 1-2 de outubro do pasado ano, coa participación de máis de medio centenar de defensores locais pertencentes a diferentes municipios españois. Os temas debatidos foron: o dereito cidadán a unha boa administración; carta europea de salvagarda dos dereitos dos cidadáns; a importancia dos medios de comunicación nas tarefas dos defensores locais; análise das queixas orixinadas polos conflitos entre lecer e convivencia cidadá. Proposta de recomendación; convenios de colaboración e relación cos defensores/síndicos autonómicos. as comisións de suxestións e a figura do Defensor ou Síndico; análise dos puntos de encontro e diverxencias entre as formas de actuación dos defensores. Sobre as actividades relacionadas coas Instancias de parte, teñen vostedes unha monografía que recolle as actuacións levadas a cabo por esta institución do Valedor do Cidadán.

En relación coas consultas, intervencións e avinzas xurdididas como consecuencia de entrevistas persoais solicitadas pola cidadanía así como tamén polos escritos recibidos vía correo electrónico, estas ascenderon a 676 e 84, respectivamente. Con respecto ás primeiras, na súa distribución porcentual, destácanse, en orde de maior a menor e por ámbitos de actuación: Urbanismo (12,9%), Medio ambiente (11,2%), Mobilidade e seguridade (10,5%), Servizos xerais (9,5%), Xestión Municipal (8,1%), Participación cidadá (3,7%), Benestar social (3,6%) e Educación (1,9%).

Nas páxinas 283-284 do informe poden vostedes observar con detalle cada subapartado destes ámbitos de actuación.

Sobre as consultas realizadas vía correo electrónico que deron lugar a actuacións, estas ascenderon a 84, sendo a súa distribución porcentual e por ámbitos a seguinte:

Mobilidade e seguridade (38,1%), Servizos xerais (19,0%), Urbanismo (9,5%), Medio ambiente (7,1%), Xestión municipal (4,8%) e Asuntos sociais (2,4%).

Na páxina 285 do informe poden vostedes constatar cada subapartado correspondente a cada un destes ámbitos.

Os valores absolutos e as principais temáticas expostas pola cidadanía no conxunto destes dous tipos de consultas realizadas (persoais ou por correo electrónico) que deron lugar a intervencións foron: sancións de tráfico (50), contaminación acústica (43), vías e obras (43), infraccións urbanísticas (37), obras ilegais (30), seguridade vial (24) e taxas (21).

En relación coas actuacións a instancia de parte convén lembrar que os Defensores locais en calquera das súas variadas denominacións (síndicos, valedores,...) poden iniciar a pedimento dunha persoa interesada calquera actuación dirixida a esclarecer os actos e as decisións adoptadas polos concellos referentes a: erros ou arbitrariedades na aplicación das normas legais; atrasos indebidos na actuación administrativa.; incumprimento ou non execución das resolucións adoptadas polo Concello; atención desaxeitada e, en xeral, intervir perante aquelas actuacións que impidan ou deteriorenen o lexítimo exercicio dos dereitos da cidadanía nas súas relacións co concello.

Estas actuacións debidas a expedientes divídense en catro partes:

En primeiro lugar actuacións a instancia de parte do ano 2006 con incidencias no ano 2009. En total tramitáronse 22 (6 da área de Medio ambiente, 7 da de Mobilidade e seguridade e 9 de Urbanismo).

Segundo, actuacións a instancia de parte do ano 2007 con incidencias no ano 2009. En total tramitáronse 21, pertencentes ás áreas de Urbanismo (9), Medio ambiente (6), Mobilidade e Seguridade (5) e Participación cidadá (1).

Terceiro, actuacións a instancia de parte do ano 2008 con incidencias no ano 2009. En total tramitáronse 34, distribuíndose por áreas do seguinte xeito: 11 de Urbanismo, 8 de Mobilidade e Seguridade, 7 de Medio ambiente, 3 de Servizos Xerais, 2 de Participación cidadá e 1 de Benestar social, Xestión Municipal e Normalización Lingüística.

Ao longo do ano pasado analizáronse e concluíronse 34 expedientes pertencentes aos anos 2006 (7), 2007 (5) e 2008 (22). Estes expedientes finalizados poñen de manifesto, unha vez máis, a constancia e perseveranza mantidas por esta Oficina do Valedor do Cidadán para conseguir a súa finalización polo ben dos recorrentes/as.

O número de expedientes abertos no ano 2009 foi de 86, pertencentes aos seguintes sectores: Mobilidade e seguridade (26), Urbanismo (12), Medio ambiente (10), Xestión municipal (8), Participación cidadá (5), Gabinete de Alcaldía (4), Cultura e Animación Socio-cultural (4), Educación (4), Servizos xerais (4), Normalización lingüística (1) e Promoción económica e emprego (1).

No momento actual, a porcentaxe de expedientes concluídos é do 83%. Deles, o 62,5% tiveron unha resolución favorábel. No resto, despois das oportunas actuacións, non se considerou que houbo violación dos dereitos da cidadanía recorrente.

Así pois, as actuacións desenvolvidas por esta Valedoría do Cidadán aumentaron, no ano 2009, a 846, que representa un 45,4% máis que as levadas a cabo no ano anterior, que foron 579.

En función destes datos, quérese facer constar o aumento de consultas e entrevistas que deron lugar a intervencións e avinzas con respecto ao pasado ano (de 408 a 646) e que se realizan sen limitación de tempo para que a cidadanía que acode a formular a súa queixa poda expresarse sen presas. Se se teñen en conta os días laborais (incluído o mes de agosto), na Oficina do Valedor do Cidadán leváronse a cabo unha media de 2,7 consultas/día.

Por outra parte, o incremento das actuacións (846) non implicou un aumento no número de expedientes, feito que ven a confirmar que o tempo dedicado ás consultas, entrevistas e avinzas repercute nunha diminución de expedientes, proceso que só se leva a cabo cando se esgotan as vías de consenso ou porque houber unha flagrante violación dos dereitos do cidadán/á perante unha determinada actuación municipal. Sobre as entrevistas realizadas sinalamos que un cento destas están relacionadas con outras administracións (fundamentalmente coa autonómica e tamén en menor grao con concellos limítrofes). Son atendidos igualmente, orientándoos sen redactar ningunha recomendación xa que non é competencia desta Valedoría. E este labor, xunto coa mediación, foron moi satisfactorias, permitíndonos tratar a unha cidadanía viguesa que nos ensinou moito sobre a vida cotiá nesta cidade.

Só se inician expedientes nos casos estritamente necesarios. Desde este punto de vista, o ideal sería que houbo menos expedientes e máis intervencións. Así, a modo de exemplo, na área de Mobilidade e seguridade leváronse a cabo 70 consultas das que só 26 deron lugar a expedientes, mentres que das 87 consultas da

área de Urbanismo só 11 deron lugar á abertura de expedientes.

Neste momento da disertación, quixera facer un alto e darlles a coñecer o resumo global das actuacións desta Valedoría do Cidadán desde o seu inicio en 2002 até 2009.

O número total de expedientes sen resolver é do 12,7% (2 do ano 2002, 3 de 2003, 4 de 2004, 13 de 2005, 14 de 2006 e 21 de 2007). Así pois, foron concluídos e resolvidos o 87,3%, uns 7 puntos menos que a media de Cataluña, onde hai, nestes momentos, cerca de 40 cidades que dispoñen de valedor local.

Non obstante, convén matizar o seguinte: dese 12,7% de expedientes non resoltos, o 63% pertencen á área de Urbanismo. Isto é, se tivese habido unha boa colaboración desta área na resolución dos conflitos formulados, estaríamos hoxe nesa media referida e que se sitúa entre o 94-95%.

Nos dous últimos anos (2008 e 2009 e o transcorrido neste ano 2010) a colaboración da Concellaría de Urbanismo con esta Valedoría é moi deficiente. Véxase senón que dos 16 expedientes iniciados en 2008, aínda 13 deles están á espera de resposta, igualmente 7 de 2009 e os 8 deste mesmo ano.

Non se contesta a temas relacionados con: realización de obras sen licenza (17 peticións de información); obras que están atrancando a calzada (20 peticións); construcións sen licenza, tendo recaído sentenza de ordenamento de demolición (14 peticións); incumprimento no relativo ás alturas de construción (20 peticións); solicitude de inspección técnica a fin de comprobar se existe licenza de actividade (11 peticións); anexión de terreos de zona protexida (23 veces).

Son só estes algúns exemplos que nos mostran a constante violación dos dereitos da cidadanía perante reclamacións presentadas en tempo e forma. Por outra parte, de todas estas casuísticas teñen información pormenorizada e periódica tanto os membros da Comisión de Suxestións e Reclamacións como a propia Concellaría responsábel de Urbanismo. Non é, por tanto, unha falta de información.

Por todo isto, de acordo coa normativa que rexe o funcionamento da Valedoría do Cidadán, considérase a actuación da Concellaría de Urbanismo como hostil e entorpecedora, véndose prexudicada a cidadanía que non é atendida nas súas lexítimas reclamacións.

E a modo de epílogo, e con obxecto de clarificar responsabilidades, maniféstolles que de todas as actuacións levadas a cabo por esta Valedoría do Cidadán, un 85% centráronse en consultas, informacións e avinzas sobre os conflitos formulados. Por

tanto “só” un 15% do total son expedientes que, para a súa resolución, requírese a colaboración das concellarías responsábeis do tema obxecto da queixa presentada. Pode a cidadanía comprender que solicitando á Concellaría de Urbanismo unha media de 1,5 expedientes ao mes (isto é, ao redor de 20 ao ano) non teña nin sequera a deferencia de contestar? Tal actitude e comportamento é unha falta de consideración cara a cidadanía e a este Valedor. Por isto, neste Pleno, solicítolle un cambio de actitude ao verse prexudicada a cidadanía que non é atendida nas súas lexítimas reclamacións. Neste epílogo agradezo especialmente o traballo das concellerías de Medio Ambiente e de Mobilidade e Tráfico polo seu cambio de actitude, resolvendo temas atrancados en anos anteriores. Ese é o camiño a seguir para acadar a media española ou superala. Moitas gracias.

A PRESIDENCIA: Moitas gracias, Sr. Valedor do Cidadán, pola súa intervención e as súas reflexións. Iniciase unha quenda de grupo para aclaracións e posicións.

SRA. VELOSO RÍOS: Moitas gracias ó Valedor do Cidadán por estar hoxe aquí connosco, cumprindo ese labor anual de presentarnos o informe sobre as actuacións que leva a cabo dende este Concello.

Como temos a oportunidade de facer intervencións para pedir aclaracións ou facer preguntas, gustaríame sinalar a importancia dos informes do Valedor do Cidadán, non só polo tema que tratan en si mesmos, polas informacións concretas sobre un tema determinado que nos ofrece nas publicacións que realiza regularmente, senón tamén pola información indirecta que en moitas ocasións podemos atopar e que pode ser tan importante como a información directa e concreta que se busca con cada informe e con cada estudo.

De feito na presentación que fixo o Valedor facía referencia á información relativa ó uso da lingua que se pode obter das enquisas realizadas para o informe sobre os aparcadoiros disuasorios. A min paréceme que ademais neste caso estamos obtendo unha información indirecta que en moitas ocasións pode ser máis valiosa que a directa por estar menos condicionada, por non ser o obxecto propio do estudo, que fai que a xente nos dea unha información dunha maneira moito menos condicionada e sen ningunha intención máis que o propio uso neste caso da lingua.

Pareceume ademais realmente importante que o incluíse neste resume que ten que facer dunha maneira moi sintética realmente, dada toda a información que nos ten

que fornecer neste momento. Infórmanos de que houbo 982 respostas, un 57% das opinións que foron escritas directamente en lingua galega e moi poucas enquisas, só 8 desas 982, devoltas por estar unicamente en galego e non estar tamén en castelán.

Gustaríame aproveitar a ocasión para que nos conte un pouco máis polo miúdo, como xa fixo na Comisión de Queixas e Suxestións, como foi o proceso de elaboración desas enquisas, por que decidiron utilizar nada máis que o galego e cales foron as respostas que puideron atopar nesas enquisas porque creo que nos pode dar unha imaxe quizais moito máis certa de cal é a percepción da cidadanía en Vigo sobre o uso da lingua galega do que ó mellor pode ser unha enquisa directamente relacionada coa lingua galega.

SR. VALEDOR DO CIDADÁN: Cando dentro de dúas semanas se presente o traballo completo poderase explicar todo o que lle interesa a vostede, creo que é máis importante ler o libro porque é longo. En un par de semanas será unha presentación monográfica.

A PRESIDENCIA: Moitas gracias, Sr. Valedor. Agradecemos moi sinceramente a súa intervención.

E sen ter máis asuntos para tratar, o Sr. Presidente deu por rematada a sesión, ás nove horas e cincuenta e dous minutos, da que se redacta a presente acta; como secretario dou fe do seu contido e incorpórase ó libro de actas do Pleno autorizada coa miña sinatura e máis a do Excmo. Sr. Alcalde-Presidente, conforme ó previsto no artigo 110.2 do RD 2568/1986.

kv/rs.

O ALCALDE,

A SECRETARIA XERAL DO PLENO,

Abel Caballero Alvarez

M^a Concepción Campos Acuña.

