

## **PLENO DO EXCMO. CONCELLO.- NUM. 12**

### **SESION EXTRAORDINARIA E URXENTE DO 4 DE SETEMBRO DE 2008**

#### **ASISTENTES**

|                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Excmo. Sr. Alcalde             | Lago Rey, María Jesús         |
| Abelairas Rodríguez, Isaura    | Larriba Leira, Elvira         |
| Alonso Pérez, Fco. Xabier      | López Atrio, Laura            |
| Calviño Rodríguez, Xulio       | López Carreira, Xesús         |
| Coello Bufill, Antonio         | López Font, Carlos            |
| Comesaña Abalde, Carlos        | Martiño Gómez, Antonio        |
| Conde Gil, Jorge               | Méndez Piñeiro, María         |
| Díaz Vázquez, Raquel           | Molares Pérez, Lucía Emilia   |
| Domínguez Olveira, Santiago    | Muñoz Posse, Carlota          |
| Fidalgo Iglesias, Miguel       | Porro Martínez, María Corina  |
| Figueroa Vila, José Manuel     | Rivas González, Angel         |
| García Míguez, María Angeles   | Rodríguez Díaz, Santos Héctor |
| González Sagarra, Javier Pablo | Veloso Ríos, Iolanda          |
| Iglesias Bueno, Marta          |                               |

No salón de Plenos da Casa do Concello de Vigo, as nove horas e nove minutos do día catro de setembro do ano dous mil oito, coa Presidencia do Excmo. Sr. Alcalde, D. Abel Ramón Caballero Álvarez, e asistencia dos concelleiros Sres. e Sras. Abelairas Rodríguez, Alonso Pérez, Calviño Rodríguez, Coello Bufill, Comesaña Abalde, Conde Gil, Díaz Vázquez, Domínguez Olveira, Fidalgo Iglesias, Figueroa Vila, García Míguez, González Sagarra, Iglesias Bueno, Lago Rey, Larriba Leira, López Atrio, López Carreira, López Font, Martiño Gómez, Méndez Piñeiro, Molares Pérez, Muñoz Posse, Porro Martínez, Rivas González, Rodríguez Díaz e Veloso Ríos (con atraso), actuando como secretario xeral do Pleno que asina D. José Riesgo Boluda, constituíuse o Pleno da Excmo. Corporación en sesión EXTRAORDINARIA E URXENTE, 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 Sr. Mariño Mendoza e Sra. Maure Noia e máis o interventor xeral, don Juan Ramón González Carnero.

O Presidente declara aberta a sesión en primeira convocatoria e procédese a tratar os asuntos da orde do día.

1.- (169).- RATIFICACIÓN DA URXENCIA DA SESIÓN.

VOTACIÓN E ACORDO.- Por unanimidade dos vinteseite membros presentes da Corporación, que a constitúen de dereito e de feito, acórdase ratificar a urxencia da sesión.

2.- (170).- INFORME ANUAL DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS SOBRE O FUNCIONAMENTO DA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL E INFORME DO VALEDOR DO CIDADÁN.

INTERVENCIÓN DO PRESIDENTE DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS, DON ANGEL RIVAS GONZÁLEZ: Excmo Sr. alcalde, concelleiros e concelleiras, Valedor do Cidadán e público en xeral, bos días a todos e a todas.

Seguindo o acordo plenario establecido o 25 de outubro de 2004, polo que se aprobou o regulamento da actual “Comisión especial de Suxestións e Reclamacións”, un ano máis comparecemos ante o Pleno municipal para trasladar os resultados da xestión das queixas e suxestións relativas ao ano 2007.

En primeiro lugar quero aproveitar a ocasión que me ofrece a presentación deste breve balance para agradecer a colaboración que permanentemente atopo nos meus compañeiros de Goberno para atender as necesidades que se tramitan por esta “Comisión de Queixas e Suxestións”, á que represento. Quero tamén agradecer a cooperación prestada ao noso equipo que, desde os seus comezos en todo momento, pretendeu dar traslado da súa preocupación diaria por garantir unha maior calidade e servizo á veciñanza da nosa cidade.

Dentro do noso Goberno, existe unha gran concienciación por parte de todos os nosos concelleiros da necesidade de ofrecer un bo trato ao cidadán, de transmitir

proximidade. Un propósito que cada un de nós, en función da nosa área de competencia, soubo trasladar a cada un dos xefes de servizo. Deste xeito e grazas ao esforzo e colaboración de todos os funcionarios deste Concello, podemos ofrecer hoxe un balance positivo da nosa actuación.

Ao longo da intervención que esta mañá vou a realizar a miña intención é cumprir con dous obxectivos:

En primeiro lugar, ofrecerlles un resumo do volume de queixas, avisos e suxestións tramitadas neste Concello de Vigo, os seus organismos autónomos e entidades del dependentes, durante o ano 2007, valorando cales foron os departamentos que máis solicitudes atenderon e os asuntos que máis preocuparon á cidadanía viguesa.

En segundo lugar, propóñome ofrecer unha síntese do que foi o traballo da “Comisión de Queixas e Suxestións” dende a súa constitución no Pleno extraordinario realizado o día 17 de xullo do pasado ano.

Respecto a este informe anual da Comisión relativo ao ano 2007, debo destacar que tanto os avisos, queixas e suxestións tramitados, xunto cos parabéns recibidos pola súa resolución ao longo de todo o ano sumaron 8.109 entradas de rexistro. Cifra da que a totalidade de queixas representa a porcentaxe máis elevada, que se sitúa nun 75,47%, contabilizándose máis de seis mil. Aínda que en relación co balance do pasado ano, relativo ao 2006, podemos dicir que o número de reclamacións presentadas se viu reducido nun 13%. Diminución moi elevada tendo en conta o continuo crecemento e os numerosos cambios que está a experimentar a nosa cidade.

Ademais, contabilizáronse 1404 avisos, entendendo estes como aquelas queixas que non están suficientemente identificadas pero que poñen no noso coñecemento unha deficiencia na cidade, representando un 17%.

As suxestións sitúanse no medio milleiro, superando o 6% do cómputo total, o que supón un incremento dun 40% con respecto ao ano 2006. Así, queremos agradecer aos nosos veciños que nos trasladen a súa preocupación pola procura dunha mellor calidade de vida, recalando perante este Pleno a efectividade da nova orientación levada a cabo por esta Comisión. A rápida captación veciñal da liña de actuación do noso Goberno centrada en fomentar a participación da cidadanía nos nosos proxectos amósanos que a canle de comunicación que estamos a usar é a

adecuada e que a mensaxe é ben recibida.

Dende aquí aproveito tamén para facer un chamamento de colaboración e respecto polos bens e o patrimonio público, algo que ven impulsado polas directrices de Goberno, apelando ao civismo dos nosos veciños.

En canto ás queixas, cabe sinalar que, pese a implantación das novas tecnoloxías, os cidadáns vigueses seguen empregando o teléfono á hora de presentar as súas queixas. De feito, durante o pasado ano, máis do 60% foron recollidas telefonicamente. O emprego do correo electrónico e Internet segue un ritmo ascendente. En 2007, pouco máis de 1.500 queixas, un 20% do cómputo total, entraron a través da web, mentres que un 10% chegaron a través do correo electrónico.

Así, cada vez son menos as persoas que se desprazan ata o Concello exclusivamente para amosar o seu descontento por algunha carencia na súa contorna. De feito, o pasado ano tan só o 7% das reclamacións foron presenciais, mentres que a porcentaxe introducida a través do rexistro xeral se reduce a un 1%, aproximadamente a mesma que se recolleu na caixa de correos colocada na lonxa do Concello a disposición dos cidadáns.

Polo que se refire á temática, ás calzadas e beirarrúas en mal estado, a colocación de colectores, a vixilancia policial, a limpeza e a retirada de maleza na rúa constitúen as principais reclamacións dos cidadáns vigueses. É dicir, son os departamentos de Vías e Obras, Limpeza e a Policía Municipal os encargados de xestionar a maior parte destas peticións.

Atopámonos, pois, ante unha mostra evidente de cambio social que se manifesta na preocupación cidadá pola seguridade viaria, a limpeza e a calidade de vida cunhas boas infraestruturas, valores que ocupan un lugar preeminente no día a día. Unha contorna saudable e de calidade resulta unha aspiración cada vez máis esixida pola cidadanía viguesa, tendo en conta, ademais, que o nivel de agresión diario que cercena a calidade de vida é cada vez máis acentuado.

Dato positivo a destacar é que máis da metade das queixas presentadas foron resoltas antes de finalizar o ano.

Ao comezo dos traballos desta Comisión, as áreas onde nos atopamos con máis demandas pendentes de tramitación eran as mesmas que tiveron máis reclamacións durante o pasado ano. Somos conscientes de que estes

departamentos enfróntanse a unha sobrecarga de traballo e sabemos que, a pesar das súas limitacións, ofrecen un servizo de calidade, salientando a mellora permanente dos seus efectivos.

Por isto, unha vez analizadas as causas que deron lugar á demora na tramitación das queixas e suxestións, puxémonos como obxectivo mellorar o tempo de resposta das reclamacións e dar cumprida información de tal forma, que xa se viu reducido o tempo de tramitación como consecuencia da mellora na eficacia da xestión que estamos levando a cabo e o permanente contacto inter-departamental que sostemos a fin de manter actualizadas as peticións presentadas.

Así, entre as nosas inquietudes se atopa o feito de que as peticións reciban unha primeira contestación nun prazo menor de tempo, achegándonos aos prazos establecidos no Regulamento da Comisión de Suxestións e Reclamacións.

De feito, márcase cada vez máis a distancia con etapas anteriores ao prefixar criterios de actuación que seguimos con exactitude ao mantermos reunións bimensuais e informar puntualmente aos departamentos municipais sobre o estado de tramitación das queixas relativas ás súas áreas de actuación.

Polo que respecta ao funcionamento dos Servizos Exteriores, entendendo como tales non só os servizos municipais externos (auga, lixo, etc...) senón ademais aqueles privados que dan servizos directos e de interese como o subministro de enerxía, o transporte, etc..., cabe destacar que tanto AQUALIA, coma CESP, FCC, IMES, VITRASA teñen os expedientes relativos ao ano 2007 practicamente ao día.

Nesta parte da miña intervención quero destacar que os cambios económicos e sociais experimentados en Vigo nestes últimos tempos conduciron a unha situación caracterizada por unha crecente demanda social, formulada dende a proximidade e, como tal, necesitada de respostas próximas e eficaces. Este feito leva inevitablemente a unha marcada interrelación Administración-administrado, que se transmite na crecente presentación de suxestións veciñais a través das diferentes canles da participación cidadá.

Durante este último ano o Goberno quixo achegarse ao cidadán, non só a través das continuas melloras levadas a cabo no servizo de Atención e Participación Cidadá, senón tamén a través da actividade dunha renovada Concellaría de Distritos, como canalizadora das reclamacións veciñais. Pretendíamos que a xente se puxese en contacto connosco, que nos comunicase as necesidades de cada

lugar. A día de hoxe, podemos dicir que o conseguimos e que mantemos un contacto fluído cos representantes veciñais de todas e cada unha das parroquias de Vigo.

Entendemos tamén que o cidadán percibiu este novo concepto a través dos diferentes sistemas de contacto propostos coas melloras incorporadas das novas tecnoloxías, dende onde habitualmente nos fai partícipes das súas problemáticas diarias.

Feito que se reverte nun balance moi positivo, posto que supón un reforzo á nosa actuación: conseguimos xerar confianza, dando solucións ás necesidades expostas, o que se traduce nun aumento paulatino de peticións.

Esta crecente cadea obrigounos a ultimar todo o proceso loxístico, introducindo melloras na xestión informática e aumentando o persoal das oficinas.

Un arduo traballo que non sería posible sen que se involucrasen os funcionarios de cada servizo, os distintos concelleiros de cada área, e como non, o alcalde, potenciando todos e cada un dos pasos a seguir polo noso equipo de traballo. Desde logo houbo un cambio na cultura do sistema de funcionamento das queixas e sentímonos satisfeitos porque, ademais, os cidadáns chegan transmitirnos as súas satisfaccións.

En canto as suxestións, en 2007, os principais asuntos obxecto de suxestións teñen que ver coa instalación e incremento de servizos e horarios nos centros cívicos municipais do Casco Vello, Coruxo, Teis e Saiáns, a colocación de farois e puntos de luz en diferentes lugares da cidade, a sinalización en vías urbanas e rurais, a localización de espazos de reciclaxe e a conservación e o mantemento do mobiliario urbano.

O duro e constante traballo da “Comisión de Queixas e Suxestións” para se facer presente neste Concello coa vontade de salvagardar a eficacia municipal provocou que se xerara unha canle de diálogo entre os diferentes departamentos, evitando en todo momento a belixerancia. Temos que recalcar o importante papel que posuímos ao encargarnos da supervisión, seguimento e inspección da actividade e as actuacións comprometidas coa Administración municipal.

O noso referente inmediato son os intereses dos veciños e veciñas e para isto contamos coa vantaxe de actuar con autonomía orgánica e funcional, así como con independencia de criterio respecto dos demais órganos de goberno local, non

estando suxeitos a instrución ou mandato imperativo.

Entre os nosos propósitos atopábase tamén divulgar a existencia dun órgano encargado única e exclusivamente do control das queixas. Outro dos nosos logros. Comezamos facendo uso da nosa atribución de elevar aos órganos municipais competentes os informes, propostas e suxestións que ao noso criterio foran necesarios para a mellora do funcionamento da súa actividade e notificamos a comezos do presente ano, tanto aos concelleiros das diferentes áreas de Goberno como ás xefaturas dos distintos servizos, co obxectivo de que os diversos departamentos axilicen a tramitación das queixas e suxestións da súa competencia e axusten a súa actuación á guía aprobada por este mesmo Pleno a fin de garantir a eficacia do procedemento e manter puntualmente informado ao cidadán sobre a situación administrativa das súas solicitudes, mellorando a calidade do servizo prestado e conseguindo que a comunicación administración-administrado sexa áxil, eficaz e sobre todo útil para a cidadanía viguesa.

Despois, continuamos reiterando periodicamente a nosa presenza e o seu compromiso cos cidadáns aos diferentes departamentos municipais. Nesa liña, realizamos un esforzo real, mantendo continuas conversacións, a fin de facer un seguimento das xestións no relativo á tramitación das queixas, avisos e suxestións. De feito, co propósito de facilitarlles o traballo aos diferentes xefes de servizo, remitímoslles listados detallados nos que se especificaban os expedientes que se atopaban aínda pendentes de resolución.

O noso Goberno quixo concederlle tamén a relevancia que realmente lle corresponde á figura do Valedor do Cidadán, don Luís Espada Recarey. A súa presenza constitúe unha valiosa canle de comunicación entre o Concello e o cidadán e, coa súa incorporación a esta Comisión, produciuse un enriquecemento desta con información sobre o funcionamento doutras cidades de España o que permitiu produtivos intercambios de impresións, beneficiosos á hora de adoptar resolucións rápidas e efectivas.

Nun principio, a nosa principal urxencia foi obter toda a información xenérica ao noso alcance coa que poder traballar, para despois ila analizando e perfeccionando aos poucos. Por iso é polo que imos acelerando as actuacións por propia iniciativa a medida que pasan os días.

Somos conscientes da utilidade e necesidade desta Comisión para Vigo e os seus

veciños polo que queremos que isto só sexa un primeiro paso e a nosa intención e seguir na mesma liña. Queremos que estes bos resultados só sexan un punto de partida.

Por último, só me queda reiterar o meu agradecemento aos cidadáns por transmitirnos as súas inquietudes por mellorar a nosa calidade de vida cotiá. Aos funcionarios implicados no proceso de resolver cada unha das queixas. Aos concelleiros das distintas áreas polo esforzo realizado en solucionar con toda a rapidez posible todas as reclamacións recibidas e por impulsar e fomentar dentro de cada departamento que se leve á práctica a nosa guía de actuación. Ao alcalde polo impulso que deu a esta Comisión. E, como non, Aos propios membros da Comisión, que eu presido, pola súa achega, constancia e adicación: Ao Valedor do Cidadán, D. Luís Espada Recarey; a D. Antonio Martiño Gómez, en representación do Partido Popular; a D<sup>a</sup>. Iolanda Veloso Ríos, en representación do BNG.

E termino xa, recalcando de novo a importancia do labor desta Comisión, cuxa misión de eficacia nos métodos de supervisión e control das queixas administrativas, mantendo unha posición de harmonía entre os distintos servizos en defensa dos dereitos da cidadanía, é fundamental no armazón administrativo.

Lembrámoslles, ademais, que as solucións das queixas motivadas non han de chegar porque a Comisión o pida, senón porque non debemos esquecer que xa se establece como unha pauta de actuación dos poderes públicos, máxime cando estes representan a unha administración tan achegada ao cidadán coma é o Concello.

Moitas grazas.

A PRESIDENCIA: Ten a palabra o Valedor do Cidadán, don Luís Espada.

INTERVENCIÓN DO VALEDOR DO CIDADÁN, DON LUIS ESPADA RE CAREY: Sr. Alcalde-Presidente do Pleno, Sras. Concelleiras e Sres. concelleiros, de acordo co Regulamento Orgánico da Comisión especial de suxestións e reclamacións e do Valedor do Cidadán no seu Título II, artigo 8, "Anualmente, mediante informe, dará conta da súa xestión á Comisión, informe que se acompañará ao que preceptivamente eleve a Comisión ao Pleno. Por outra parte, elaborará aqueles outros informes e memorias que estime oportunas".



O Valedor non xorde da desconfianza na xestión municipal, xa que o seu obxectivo é, ao fin e ao cabo, equilibrar as actuacións das distintas instancias, integrando no maior grao posíbel os dereitos de cada individuo coas esixencias colectivas do Concello e do seu ámbito social, mellorando as relacións entre os diferentes colectivos e persoas que forman parte da comunidade viguesa.

Son os propios Valedores Locais existentes en España os que interpretan, en función do alcance real das súas competencias e do tipo de queixas ou reclamacións que lles presentan, se estas deben ser admitidas a trámite, procurando o equilibrio para non caer na resolución sistemática de nimiedades, nin deixar de prestar axuda a quen a necesita e sen esquecer que gran parte do prestixio da institución se reflicte polas actuacións que emprende, que deben ser un modelo de seriedade, obxectividade e racionalidade.

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.

Xa que logo e en función das directrices que se acaban de sinalar, o informe que se presenta artéllase en tres partes diferenciadas. Unha fai referencia a aquelas actuacións por instancia de parte, pendentes de resolución e relacionadas cos primeiros anos de actuación deste Valedor (período 2002-2006). Unha segunda céntrase en actuacións por instancia de parte e en actuacións de oficio, enquisas e monografía publicadas ao longo do ano 2007. E unha terceira, a modo de epílogo, expón a situación actual e a súa proxección futura.

Con esta formulación, pásase a detallar cada unha destas fases. A primeira, tal como se indicou, son actuacións por instancia de parte, expedientes non resoltos e que se corresponden cos anos 2002, 2003, 2004 e 2005.

Teñen vostedes un informe adicional, onde poden observar as peculiaridades deses expedientes; isto é, data de inicio, concellería responsábel, observacións a que deron lugar. Como poden constatar, non se puideron resolver pois non houbo resolución algunha por parte das concellarías correspondentes, feito que leva a considerar que houbo desleixo, ocultismo ou, polo menos, falta interesada de

transparencia para a resolución das queixas ou reclamacións presentadas.

Non sei o que vostedes van facer, pero eu mañá mesmo, unha vez acabado este Pleno, dirixireime a todas estas persoas pedíndolles desculpas, pois confiaron en nós, baixo a firme crenza de que un sistema democrático implica a non violación dos seus dereitos, compatíbel, por suposto, co exercicio dos seus deberes. Son persoas que cumpriron cos seus deberes cívicos e non foron correspondidas nos seus dereitos por parte do Concello.

Se o obxecto último de calquera Corporación Municipal reside na busca dunha mellor calidade de vida, ademais dun civismo integrador e solidariedade dos seus habitantes, nestes casos concretos, tanto os equipos que gobernaron neses períodos como os que se atoparon na oposición, non actuaron de acordo coa confianza que o pobo vigués lles outorgara.

Sobre o ano 2007, este foi, en relación co informe ao pleno, un ano peculiar e diferenciador por varios motivos, entre eles as eleccións municipais, con cambios nos equipos de goberno e, por tanto, cambios nas concellerías, algunhas delas en nome e atribucións. Non obstante, para a oficina do Valedor do Cidadán, este non debería ser un feito que rompese seu normal funcionamento. Pero si o foi, porque incomprendiblemente no ano 2006 cambiáronse os estatutos que rexían as súas atribucións, no que respecta ao período de mandato, ligado ao das convocatorias de eleccións municipais. Ningún dos 60 Defensores locais existentes actualmente en España posúen un articulado similar, pois en todos eles faise constar que non deben coincidir ambos procesos. Afortunadamente, recentemente se corrixiu, volvéndose ás disposicións xa existentes no ano 2002. Este feito condicionou que, na mudanza de Corporación e dado que o persoal administrativo na oficina do Valedor é eventual, non se dispuxese de persoal ningún durante máis de dous meses.

Así pois, houbo unha disfunción ente as entrevistas, consultas e expedientes, feito que se reflicte na tabulación que se presenta a modo de estatísticas (páxinas 307-311 e 327). Tal é así que, actualmente, con só seis meses (xaneiro-xuño) se acade, practicamente, o mesmo número de expedientes analizados en todo 2007. Perante ese parcial paro administrativo e, co obxecto de seguir actuando, leváronse a cabo un importante número de enquisas que conduciron á publicación de 4 monografías, algunha delas de ampla difusión.

Teño que facer constar que non se observou diferenza ningunha no que respecta á colaboración con esta institución do Valedor do Cidadán entre os dous períodos representativos da mudanza de goberno (xaneiro-xullo, xullo-décembro). Xa que logo, estaríamos diante dunha situación similar ás xa expostas dende esta tribuna en anos anteriores. Non obstante, si que se apreciaron cambios no 2008, que se exporán na última parte da programación establecida ao comezo desta intervención.

Na páxina 327 do Informe ao Pleno teñen vostedes pormenorizadamente as actuacións por instancia de parte (entrevistas, consultas por correo electrónico e expedientes) cuxo número ascende a 531 (un 9,7% máis que no ano anterior), onde máis unha vez as temáticas relacionadas con Urbanismo e Mobilidade e Seguridade acaparan practicamente o 50% do total dos casos expostos.

En relación coas actuacións de oficio, estas desenvólvense sobre as seguintes temáticas:

1.- Análise da contribución do municipio de Vigo ao cambio climático/*A Study of the city of Vigo's contribution to climate change* (texto bilingüe galego-inglés). Obra remitida a 400 cidades europeas que participan na programación de cidades sustentábeis.

O cambio climático, proceso favorecido polas emisións de gases á atmosfera procedentes das actividades humanas (principalmente enerxéticas), constitúe un dos problemas ambientais máis importantes da humanidade. As cidades son os principais focos de emisión deses gases ao ser o punto de concentración de poboación e da actividade industrial. Na medida en que é importante que cada localidade vele polos niveis das súas emisións como contribuíntes ao cambio climático global e tente a súa redución, a perspectiva local de cada entidade municipal constitúe parte importante da solución a esta problemática global.

Constitúe este estudo, por tanto, o paso previo á hora de deseñar un plano de mellora coas accións que se deben pór en marcha para a correcta implantación, ao ámbito de Vigo.

2.- Hábitos de consumo sobre enerxía, auga, xeración de residuos e produtos que fomentan a sustentabilidade da cidadanía viguesa.

Trátase de coñecer o grao de implicación e concienciación da cidadanía co medio ambiente no que fai aos consumos citados, mediante unha mostra aleatoria,

estratificada por sexo, idade e distrito, o que permite obter datos comparativos dentro da propia cidade por medio de entrevistas persoais con cuestionario nas vías públicas (1316 enquisas). Cuantifícanse os hábitos que deben mellorarse sobre: o transporte, a recollida selectiva de residuos, o consumo de auga, as compras e os produtos que fomentan a sustentabilidade.

3.- Satisfacción da cidadanía coa súa comunidade local. Tamaño da mostra: 1352 entrevistas persoais con cuestionario.

Co emprego do indicador A1 “Satisfacción dos cidadáns coa comunidade local”, obtense unha medida xeral da cidadanía con respecto a varios aspectos do municipio relacionados co que xeralmente se denomina calidade de vida. É, polo tanto, un indicador que analiza o benestar xeral da cidadanía, informando de diferentes niveis de satisfacción, tanto a nivel xeral como en atención aos 14 temas específicos.

A estrutura metodolóxica para levar a cabo este traballo segue as indicacións e directrices do Grupo de Expertos en Medio Ambiente Urbano da Unión Europea, ao igual que moitas outras cidades europeas.

4.- Mobilidade local e transporte de pasaxeiros no municipio de Vigo. Comparativa 2004-07. Tamaño da mostra: 1306 entrevistas persoais con cuestionario.

Obxectivo: uso racional do transporte en relación a: Desprazamentos non sistemáticos, tempo medio por desprazamento, distancia percorrida e medio de transporte.

En relación á cidade de Vigo, esta atópase integrada dentro da Federación Española de Municipios e Provincias (FEMP), organismo que asinou, en outubro de 2004, un convenio de colaboración co Ministerio de Medio Ambiente co obxectivo de reducir a contaminación das cidades, para o cal se compromete a promulgar ordenanzas municipais tendentes á elaboración de planos de mobilidade que fomenten o transporte público, así como o incremento do consumo de biocombustibles. Por outra parte, o parámetro relacionado coa mobilidade e o tráfico era o que expresaba o maior nivel de preocupación da cidadanía: o 87% dos enquisados daba respostas relacionadas cos termos insatisfeitos ou moi insatisfeitos.

Por todo o referido, a procura dunha mobilidade máis sustentábel, partindo da

cidade que temos na actualidade, deberase acadar, polo menos, en cinco accións:

1. Mellora do transporte público.
2. Planeamento fóra do centro urbano (aparcadoiros disuasorios).
3. Redución das necesidades de acceso.
4. Carsharing.
5. Mesa pola mobilidade.

5. Sobre a monografía “Medidas de actuacións municipais para a redución das emisións de gases de efecto invernadoiro”, o obxectivo principal deste proxecto é realizar un cálculo aproximado da redución de GEI que se pode alcanzar ao aplicar dentro da ámbito municipal de Vigo as principais medidas de carácter europeo, estatal..., encamiñadas a redución das emisións de GEI. (p.e. Novo Código Técnico da Edificación, Cualificación Enerxética de Edificios, A Directiva sobre Biocombustibles, Plan Nacional de Residuos...) así como realizar un compendio das posibles medidas de actuación que a Administración Local pode tomar para impulsar ou complementar estas medidas.

A maioría das medidas dependen da participación cidadá, por este motivo o municipio debe centrar os seus esforzos en campañas de concienciación á vez que proporcionar os medios para que os cidadáns poida participar.

En relación á terceira e última parte, a modo de epílogo, indícanse as seguintes consideracións:

En primeiro lugar o ano 2007 foi relevante no que respecta ao número de enquisas realizadas, algunhas delas deron lugar a publicacións e difusión das súas conclusións. Non o foi tanto no aspecto das actuacións de instancia de parte, salvo no alto número de entrevistas levadas a cabo, que serviron para esclarecer temáticas e que atoparon eco na cidadanía para actuacións futuras ou cambios de comportamento perante o tema exposto.

Segundo, o problema que se expón é coñecer a tendencia de colaboración (concellerías-Valedor do Cidadán) nos últimos meses a partir de xaneiro do presente ano. A contestación ten cara e cruz. A cara reside en que puideron resolver neste ano 2008, vinte expedientes pertencentes aos anos 2006 e 2007 dos que aínda estaban en trámite.

Ademais observouse unha áxil contestación ás solicitudes formuladas por esta Oficina do Valedor ás diferentes concellerías. Pois, no momento actual, practicamente o 50% do total dos expedientes abertos están resoltos. Aquí quero facer un alto para resaltar o troco observado na Concellaría de Mobilidade e

Seguridade que, dun total de 18 expedientes iniciados este ano, xa se resolveron 11. En menor grao atópase Urbanismo, moito mellor coa anterior concelleira que co actual.

A cruz reside na Concellería de Medio Ambiente: os 6 expedientes iniciados no 2007 non tiveron contestación ningunha.

O expediente 2/2007: Contaminación acústica procedente duns estaleiros, cunha medición sonométrica, que indica unha incompatibilidade coa vida normal. Durante 2008, realizáronse cinco requirimentos informativos. Sen reposta.

Expediente 12/2007: Contaminación acústica, así como polución elevada de compostos férricos, nunha área de 100 m. Feito denunciado a finais de 2006. Movements de ferralla. Durante 2008, realizáronse cinco requirimentos informativos. Sen reposta.

Expediente 14/2007: Contaminación de gases e cheiros producidos por un local de hostalería, feito denunciado polo interesado en 2006. Iníciase o expediente o 27/03/2007. Durante 2008, realizáronse cinco pedimentos informativos; sen resposta.

Expediente 18/2007: Contaminación polo botellón, en rúa Joaquín Loriga. Expediente iniciado o 24/04/2007. Durante 2008, realizáronse seis requirimentos informativos. Sen reposta.

19/2007: Contaminación acústica procedente dun local de hostalería. Durante 2008, realizáronse cinco requirimentos informativos. Sen reposta.

59/2007: Instalación dunha estación subterránea transformadora de media tensión; sen ser informada a veciñanza, considerándoa por aquela como perigosa para os veciños e en especial para os alumnos dun Colexio lindeiro. Iniciouse o expediente o 17/12/2007. Durante 2008, realizáronse cinco requirimentos informativos. Sen reposta.

Pero es que en 2008, todo segue exactamente igual:

Contaminación acústica procedente dun local de hostalería; xa denunciado pola interesada o 09/11/2007.

Contaminación acústica dunha vivenda no mesmo edificio. A interesada ten presentado denuncias no Concello.

Contaminación acústica provocada polos ladridos dun can, do piso veciño. Situación que se ven denunciado polo interesado desde o ano 2003.

Contaminación acústica por mor da porta dun garaxe; achega medicións do ano 2005.

Dano no patrimonio municipal na zona do Castro por mor do “botellón”.

Non se ten recibido información ningunha, non obstante os continuos requirimentos efectuados, o que implica unha nula colaboración coa Institución do Valedor do Ciudadán, o que significa que os cidadáns promotores das queixas non verán satisfeito o seu dereito a ser informados.

Ademais, hai un conflito engadido nos temas relacionados co ruído, pois algúns deles se están a xudicializar e, neste caso, o informe que emite o Valedor a petición do recorrente é determinante nos fallos deses xuízos.

Por tanto, o problema fórmulase perante aqueles cidadáns/ás que non teñen capacidade económica para xudicializar o tema obxecto do conflito e que non son atendidas as súas alegacións polo Concello. Hai, por tanto, Sr. Alcalde, unha discriminación social.

O réxime xurídico das administracións públicas debe transcender ás regras de funcionamento interno, para se integrar na sociedade á que serve, como o instrumento que promove as condicións para que os dereitos constitucionais do individuo e dos grupos que integran a sociedade sexan reais e efectivos.

Teño que dicir que recentemente tiveron unha xuntanza coa concellería responsable co obxecto de dar solución a este tema. Esperemos que cambie.

A modo de epílogo e en temas relacionados co Valedor do Ciudadán sobre as súas proxeccións en diversos ámbitos, sinálase o seguinte:

O Defensor Local de Vitoria-Gasteiz levará a cabo estudos semellantes aos realizados en Vigo sobre rutas peonís, a dobre fila, o botellón e a contaminación acústica nocturna, para o cal nos solicitou todo tipo de información.

Os *Sindics de Greuges* de Cataluña solicitaron o envío dun considerábel número de exemplares para a súa análise e proposta de execución sobre algunhas monografías publicadas por esta Oficina do Valedor do Ciudadán.

Participei, por invitación especial, nun encontro sobre novo marco de desenvolvemento organizativo (calidade) na Administración Local, onde desenvolvín as características da valedoría de Vigo.

Participarei en xullo, tamén por invitación específica, nun curso de verán da Universidade de Granada sobre a problemática xuvenil (botellón, entre o lecer e a

convivencia).

Finalmente, conclúo indicando que o I Encontro Estatal de Defensores Locais, celebrado en Málaga, serviu para coñecernos os 60 defensores locais existentes en España (2 deles son provinciais), institución que comezou a funcionar en Lleida hai 16 anos. Actualmente, o número de habitantes, en España que poden optar por presentar reclamacións perante os Defensores Locais aproxímase a 8 millóns.

Co obxectivo de continuar e mellorar as relacións mutuas creouse nese encontro un "Foro Estatal de Defensorías Locais".

O II Encontro Estatal de Defensores Locais celebrarase en Vigo na primavera do próximo ano, evento que servirá para coñecer as características das súas actuacións, motivo polo cal será de grande utilidade para a cidadanía viguesa que coñecerá de primeira man a unha institución útil para garantir a defensa e protección dos dereitos das persoas nas súas relacións coas administracións locais, nun marco de responsabilidade cívica.

Neste punto rematei este informe, pero aproveitando a súa presenza neste Pleno no canto de informar persoalmente por grupos políticos, fágoo de xeito colectivo coa mesma deferencia de tratamento.

Neste punto remataría este informe, mais aproveitando a súa presenza neste pleno e en vez de os informar persoalmente e por grupos políticos, fágoo de forma colectiva coa mesma deferencia e tratamento aproveitando esta circunstancia.

Recentemente, recibiron vostedes un exemplar da monografía "*Gestión de la contaminación acústica. Análisis de la legislación estatal y propuestas de aplicación para la administración local*". Actualmente remitíronse xunto cunha carta explicativa exemplares a todos os concellos de España con máis de 10.000 habitantes, ademais dos 315 concellos galegos, deputacións, institucións públicas... contabilizándose un total de 1600. A acollida está a ser moi favorábel, considerándoo de grande utilidade, axuda e valioso instrumento de traballo. Estamos, por outra parte, contestando a preguntas aclaratorias que se nos formulan. Informareinos a todos vostedes de todo este proceso.

Actualmente estamos a traballar nun tema de palpitante actualidade, que é o do botellón. Vostedes saben que analizamos de forma periódica a evolución desta forma de lecer. Coñecemos o número de asistentes, a súa situación e mobilidade. Pero nada se sabía co rigor necesario, sobre a opinión que o resto da cidadanía ten



sobre o tema. Isto é, os que non frecuentan o botellón, os pais que teñen fillos en idade de asistir, padres con fillos que non asisten e unha longa casuística. Así pois, levouse a cabo un rigoroso estudo sociolóxico, avaliado polo Sr. Alcalde, co obxectivo de coñecer as opinións que a sociedade viguesa ten sobre este tema.

O próximo mes terán vostedes o traballo completo, que servirá para utilizalo nas futuras normativas que teñan pensado levar a cabo sobre esta temática.

Quixera, finalmente, exporlles unha recomendación que lles solicito: hai temas que polas súas características condicionan unha necesaria unión de ideais e intereses a prol da cidadanía. Os relacionados sobre as medidas para a redución dos GEI (Gases de Efecto Invernadoiro) e aqueles que mitigarían o problema do botellón e a ordenanza de ruídos plasmada na monografía citada son tres deles.

Estamos todos nun mesmo barco que debe navegar sen "*vedetismos*" para arribar ao porto desexado. Non existen antibióticos de amplo espectro para resolver calquera destes temas, só un consenso total entre vostedes na toma de decisións e unha real e fundamentada información á cidadanía poderían ser canles para alcanzar os obxectivos propostos, pois, ningún problema relacionado coa convivencia se resolverá sen o coñecemento, comprensión e apoio da cidadanía.

Fico á súa disposición se así o requiren.

A PRESIDENCIA: Moitas gracias, Sr. Valedor. Algunha aclaración a solicitar ó Sr. Valedor?

SR. MARTIÑO GÓMEZ: Ó Sr. Valedor só agradecerlle encarecidamente o servizo que presta ós cidadáns, nada máis. Pero si que hai que falar con referencia ó informe presentado.

De entrada indicar que me sorprende o informe presentado polo noso compañeiro da comisión. Non sei se a miña compañeira tería ese informe pero eu non o teño, o que teño é un informe estatístico que está moi ben feito e coido que o salientei na comisión, paréceme que para ver estatisticamente a existencia deste tipo de queixas, suxestións ou parabéns está moi ben pero coido que iso non foi o fin para o que se creou esta comisión.

O regulamento orgánico da comisión especial de Suxestións, no seu artigo 13, fala textualmente de que "O informe que se elevará será de reclamacións presentadas

e de deficiencias observadas" e non un informe do estado da cidade. Se queren iso sería outro Pleno ou outra situación pero nunca na que nos atopamos.

Na miña situación de membro desta comisión en todo momento reclamei unha información que non se me facilitara o que me fixo pensar na pouca transparencia existente na comisión, non polo feito dos motivos que me daban para non me facilitar esta información, sobre todo un moi típico que era que Informática estaba xestionando determinados apartados. Coido que o departamento de Informática deste Concello xestiona o que se lle pida porque son uns funcionarios con boa aplicación ó seu traballo. Ese foi o motivo que me deron polo que non me querían facilitar todos os avisos, queixas e suxestións que se estaban realizando neste Concello.

Teño que indicar novamente que no Regulamento orgánico desta comisión, no seu artigo 5 fala de que os membros da comisión teñen que ter un coñecemento e un seguimento das reclamacións e suxestións. Eu non o tiven en ningún momento aínda que si obtiven por parte dos funcionarios un informe estatístico, maxino que preciso, porque si é certo que son informes estatísticos moi ben feitos, cos queixos e as estatísticas correspondentes, pero eu como parte desta comisión, aínda que as veces se me dixo que iso é moito traballo e que non o vou facer, gústame nas miñas horas libres lelas e saber cantas son porque o total das entradas no informe que nos facilitaron son 8.105, mentres que o noso compañeiro na súa intervención dixo que son 8.109, non o sei, eu necesito ver para crer. Se tivera esta información dende o primeiro día en que esta comisión se convocou e estiven esperando todas esas queixas e suxestións para saber cantas e cales eran, efectivamente podería dicirlle ó noso compañeiro se estaba errado ou non.

Non o tiven e por conseguinte non teño ese xuízo de valor para saber se isto é o que os cidadáns reclamaron neste Concello ou non. Maxino que os funcionarios que conforman esta comisión aportaron uns datos totalmente reais pero repito que necesito ver para crer.

Con isto quero indicar que efectivamente esta comisión foi creada cun fin de control, de transparencia, para que todos aqueles cidadáns que tivesen a necesidade de se queixar, de dar un aviso, unha suxestión, o fixesen dun xeito total.

Repetir que non tiña coñecemento do informe que presentou, posto que

independentemente de que o que nos presentou o presidente na comisión téño nas miñas mans e coido que nel non aparece nada do que dixo aquí e o artigo 13 do regulamento indica que ese será o informe que se leve ó Pleno e non outro distinto, cambiado ou ampliado. No seu momento eu tamén dixen que non podía facer ningún comentario sobre este informe debido a que non tiña a información precisa para saber se o que estaba rexistrado nel era correcto ou non.

Para rematar indicar que a comisión está seguindo, a través destas estatísticas, non dunha maneira veraz por este concelleiro senón dun xeito crible, os feitos que están a acontecer nesta cidade. Na última xuntanza que tivemos, logo de insistir todo un ano porque en outubro foi cando se reuniu por primeira vez e estamos en setembro, onte por fin, gracias ó noso Valedor do Cidadán e á nosa compañeira do Bloque Nacionalista Galego, ó parecer se me vai facilitar esta información.

O que non entendo é que logo de insistir durante un ano resulta que chega o Pleno relacionado con este tema e agora xa se me pode dar, xa non me poñen pegas de se é moito traballo ou da informática. Se realmente iso se vai producir, que me gustaría velo na próxima xuntanza, quero agradecerlo.

Ó mesmo tempo a comisión debería ter maior control sobre o coñecemento das suxestións e as queixas e por iso en todo momento, como xa saben os meus compañeiros da comisión, solicitei que se reunise con máis frecuencia para ter un maior coñecemento e seguimento que coido que é o que reclamei e é o verdadeiro fin deste regulamento.

Sen máis, cando teña toda a información que solicitei dende hai un ano e coido que é primordial insistir en non botarlle a culpa a ningún funcionario, espero poder realizar o baremo oportuno.

SR. RIVAS GONZÁLEZ: En primeiro lugar quixera facer unha valoración positiva da propia comisión que leva funcionando dende a súa constitución o 8 de outubro, comisión que tiña uns logros importantes e uns obxectivos que levar adiante, logros que realmente están marcha e acadáronse. Logros dos que falamos dende unha loxística, dunha aplicación informática para poder dispoñer de información puntual e real e a propia implicación do persoal.

Síntome orgulloso ademais da presidir porque é unha comisión para o seguimento e transparencia das reclamacións e demandas dos cidadáns. Unha comisión que

está a funcionar dende ese día 8 de outubro ata o día de hoxe; comisión que dispón dunha información limitada porque non dispoñíamos de medios loxísticos para poder levala adiante e dispoñer de inmediato desa información.

Cando nos reunimos nesa primeira comisión do 8 de outubro non dispoñíamos de nada, é dicir, no ano 2004 se aproba o regulamento desta comisión e dende ese ano ata o 2007 que entrou este goberno, atopámonos que non había nada en marcha e tívoo que poñer este goberno porque cre nos cidadáns, cre na transparencia do funcionamento deste Concello.

Por isto Sr. Martiño, coido que o que está a transmitir na súa intervención non é real porque vostede dispón da mesma información que este presidente e o resto dos compañeiros e para iso vimos traballando arreo.

Levamos once meses traballando nesta comisión e nese tampo nos reunimos en oito ocasións, 8 de outubro, 23 de outubro, 29 de outubro, 21 de xaneiro, 12 de febreiro, 15 de abril, 25 de xuño e 2 de setembro. Vostedes dende a creación desta comisión, en dous anos e medio só se reuniron dous veces. Como comprenderá esta comisión tivo que partir de cero, polo tanto, Sr. Martiño, eu lle diría que non faga demagogia política. Este goberno cre no que realmente está a levar adiante e para iso está a traballar arreo para lle trasladar á cidadanía toda a transparencia na propia xestión cotiá.

Vostedes non cren na cidadanía, senón traballarían arreo para que cando nós entramos nesa comisión o 8 de outubro, na nova Corporación, hoxe falaríamos de dispoñer de todos os informes analizados e como quixéramos. Iso non foi posible e hoxe estamos traballando nese liña.

Repito que este Goberno cre nos cidadáns e está a poñer a ferramenta necesaria para lles trasladar e darlles servizo para a calidade de vida de todos os vigueses e viguesas. É máis vostedes veñen a este Pleno criticar a esta comisión; é máis, cando vostedes gobernaban, cun presidente do seu grupo político que era o Sr. López-Chaves, non foron quen de traer a este Pleno e dar resposta desta comisión, dáballes vergoña, non tiñan nada feito, non cumpriran cos seus deberes, Sr. Martiño, polo tanto non esquezan de que vostedes non cren na cidadanía e por iso e porque non tiñan os deberes feitos non quixeron traelos a este Pleno.

Pediríalle que deixe de facer demagogia política e que aporte todo canto crea necesario nas xuntanzas que temos, por certo, oito en once meses e non dúas en

dous anos e medio. Coido que temos que seguir traballando nesa liña, que poidamos resolver o maior número de queixas.

A vostede Sr. Martiño, que dispón de toda a información, pediríalle que teña a coherencia política que lle corresponde. Voulle dicir máis, no seu momento a Sra. Graña tivo unha intervención neste Pleno o día 29.09.06 e voulla ler literalmente:

*"En primeiro lugar debemos lembrar que o regulamento da Comisión de Suxestións e reclamacións aprobouse por este Pleno o 25 de outubro de 2004 e a primeira reunión de traballo realizouse o 20 de xullo de 2006, é dicir, dous anos máis aló da aprobación do Regulamento e pódolles asegurar que non por falla de queixas e reclamacións cidadás porque as medias son de 500 queixas/reclamacións ó mes e por tanto aproximadamente unhas 6.000 ó ano.*

*A Alcaldesa amosou a súa preocupación perante os datos que presentou que ó noso entender son ficticios porque descoñezo ou ignora o volume significativo de queixas cidadás e á súa vez non pon en marcha os mecanismos plenarios creados para a súa resolución ... Sra. Alcaldesa non son cribles as demostracións de preocupación cando o único que agachan é ineficacia e incapacidade para solucionar os problemas.*

*Por tanto atopámonos ante unha máis das probas de paralización municipal por inactividade do Goberno."*

Sr. Martiño, como lle dicía este é un goberno que cre nos cidadáns, que aporta loxística, persoal, para dar eficacia á xestión deste Concello e vostedes non.

A PRESIDENCIA: Non habendo máis intervencións e agradecéndolle ó Sr. Valedor a súa intervención neste Pleno, levantamos a sesión

E sen ter máis asuntos para tratar, o Sr. Presidente deu por rematada a sesión, ás dez horas 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,

O SECRETARIO XERAL DO PLENO,

Abel Caballero Alvarez

José Riesgo Boluda.

**DILIXENCIA:**

Esténdese para facer constar que a presente acta corresponde á sesión extraordinaria e urxente do Pleno do día 4 de setembro de 2008. Consta de once folios da serie A numerados do 2141668 ao 2141678, e números do 561 ao 571. Aprobouse na sesión ordinaria do Pleno do día 27 de outubro de 2008.

Vigo, a 27 de outubro de 2008  
O SECRETARIO XERAL DO PLENO,

José Riesgo Boluda