

Los vecinos de Sant Fost recuperan lo pagado con sus impuestos cuando los servicios municipales no cumplen con su compromiso

Un alcalde premiado en el Congreso por devolver dinero a los vecinos

JORDI ABAYÀ

Las buenas iniciativas tienen premio. Ha quedado demostrado en el caso de Sant Fost de Campsentelles. El pasado jueves el alcalde de esta población, **Joan Gassó**, recibió en un acto presidido por el presidente del Congreso de los Diputados, **Manuel Marín**, el premio "Trámite Parlamentario y Municipal". Se trata de un premio, convocado por la revista del mismo nombre que quiere reconocer las mejores iniciativas en cualquier ámbito de la administración, desde los eurodiputados hasta los concejales. La iniciativa premiada, por unanimidad del jurado y ante la competencia de trescientas propuestas procedentes de toda España, fue el "Programa de Satisfacción Garantizada" que aplica la corporación desde hace unos meses. Gassó, que nos dijo, estar muy satisfecho con este premio lo valoró como reconocimiento "a la labor de excelencia en la administración" realizada en los últimos años.

DEVOLUCIÓN DE DINERO

El programa de Satisfacción Garantizada que aplica esta corporación se traduce en que los vecinos de Sant Fost de Campsentelles reciben de su Ayuntamiento la devolución de sus impuestos cuando los servicios municipales no cumplen correctamente sus funciones.

La medida se aplica a cuatro servicios locales: la red de saneamiento, el del suministro del agua, el de recaudación y la concesión de las licencias de obras. Se espera que en el futuro se irá extendiendo al resto de servicios municipales.

El programa se ha traducido durante estos últimos meses en un efecto práctico para los vecinos. El primer vecino que se benefició de esta nueva política de calidad en el servicio fue protagonista de un hecho inusual en las administraciones locales: recibió de manos del alcalde Joan Gassó un cheque por importe de 143.88e. equivalente al importe del recibo del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de su nuevo utilitario. La razón es que por error se le cobró también



El alcalde Joan Gassó en el momento de recibir el premio en el Congreso de los Diputados.

el vehículo que había dado de baja.

El vecino, y aquí está lo sorprendente, no recibió la cantidad que pagaba por su coche viejo sino la cantidad que debía pagar por un año por su vehículo nuevo. Es decir, salió ganando con el error administrativo. La nueva normativa municipal prevé que los vecinos que padecen una disfunción en el servicio, un corte de agua, una rotura en la red de saneamiento... percibirán siempre una contraprestación económica proporcional al pago que ellos han efectuado por ese servicio.

Otro ejemplo aún más significativo de las ventajas que presenta para los ciudadanos el sistema. Si un vecino sufre un corte de agua de tres horas, en el recibo del mes siguiente tendrá una bonificación igual a la cuota de servicio de un mes.

La iniciativa, dada la labor previa realizada, no ha resultado muy cara para las arcas municipales de Sant Fost. Al iniciar el proyecto, explica el alcalde, pensaban que serían de 10 a 12 casos de errores administrativos como el del doble cobro del recibo y a los que habría que compensar a lo largo del año. Al final, sólo se ha producido este único caso. Distinto es el compromiso sobre el suministro de agua en que se han contabilizado 1800 casos en que se ha tenido que bonificar a los afectados por cortes en el suministro. "Parecen muchos- explica el alcalde- pero no son tantos. Hay que pensar que un corte en una ur-

banización puede afectar a unas 500 personas"

Además en los servicios en que se aplica esta medida, la compensación económica es de oficio, es decir el vecino no tiene que reclamarla, ya que el Ayuntamiento tiene instrumentos para valorar la disfunción y aplica la compensación de forma automática.

La medida, señalan desde el Ayuntamiento de Sant Fost, "tiene una indudable relevancia para los usuarios o vecinos, pero es especialmente importante para la propia administración municipal que convierte sus compromisos con el ciudadano en un motor para mantener un servicio de calidad permanente". Así, esta iniciativa completa otras que ya tienen solera en esta administración, como el funcionamiento por "Consejo de Administración", o el "programa Nouvinguts" entre otros.

La medida, que ahora ha sido premiada en Madrid, fue dada a conocer hace unos meses en las Jornadas de Excelencia en los Servicios Públicos, celebradas en Málaga. La iniciativa del Ayuntamiento de Sant Fost, que es única por el momento en las administraciones públicas de toda España, está respaldada por la Sociedad Española de Calidad y el Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos y ha despertado una cierta expectación en el mundo local. A raíz del premio ya son varios los municipios que se han interesado por conocer de cerca la experiencia de mejora de la administración local de esta localidad vallesana.

POR LA BOCA MUERE EL PEZ...

El precio de la vivienda

En las últimas semanas estamos dedicando especial interés a la aprobación del Plan de Ordenación Urbanística Municipal (POUM) de Granollers —por cierto: ¿a quién se le habrá ocurrido un nombre con esas resonancias históricas que nos retrotraen gratuitamente a los terribles años de la guerra civil?— y le hemos puesto énfasis a un asunto que despierta el mayor interés para los ciudadanos: la oferta pública de vivienda por ser un bien tan escaso, y una de las causas del desorbitado precio de la oferta existente. Pues bien, se trata de un tema que da mucho juego desde el punto de vista de la información y cómo no para esta sección de 'Por la boca...'. Hace catorce años, sí, sí, catorce, el entonces alcalde de Granollers, **Josep Pujadas**, contestaba con estas palabras a la pregunta de esta Revista sobre la conveniencia de promover este tipo de viviendas: "Nosotros estamos trabajando en esto; primero en la línea de moderar los precios ofertando suelo público; en segundo lugar, fomentando la construcción de viviendas de protección oficial, promocionar la construcción de viviendas públicas a través de la Generalitat. Apoyar un plan integral de vivienda para la gente joven y también la rehabilitación de las viviendas, un trabajo que se ha dejado a un lado durante estos últimos...". Ya entonces se reconocía explícitamente que existía un problema fruto de la dejación de las administraciones en los últimos años... Cuatro años después en el programa electoral del PSC de 1995 esta promesa figuraba enunciada de forma tan explícita como: "Promocionar viviendas sociales y el acceso de los jóvenes a las viviendas". Si no la historia, sí al menos el resultado de esta 'historia' se conoce en exceso, en exceso de dinero...

HEMEROTECARIO