

# MEMÒRIA ANUAL 2013



**Bertrand Hallé**

**Defensor del Ciutadà de Palafrugell**



**INDEX**

|  | pàg.  |
|--|-------|
| 1. INTRODUCCIÓ .....   | 2-3   |
| 2. PROCÉS DEL TRÀMIT DE LA QUEIXA .....  | 4-5   |
| 3. ACTIVITATS DEL FÒRUMSD DURANT L'ANY 2013 .....  | 6-14  |
| 4. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ DE L'OFICINA DEL DEFENSOR .....                               | 15-16 |
| 5.1. ACTUACIONS TRAMITADES, PENDENTS DE L' ANY 2012 .....                                  | 17-20 |
| 5.2. ACTUACIONS DEL DEFENSOR DURANT L'ANY 2013 .....                                       | 21-42 |
| 5.3. ACTUACIONS DERIVADES SÍNDIC GREUGES CATALUNYA .....                                   | 43-44 |
| 6. RECOMANACIONS D'OFICI .....   | 45-46 |
| 7. CONCLUSIONS .....   | 47-50 |
| 8. GRÀFIQUES .....   | 51-52 |
| 9. INFORME D'INTERVENCIÓ SOBRE AL COST DE<br>L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ 2013 ..... | 53    |

## **1. INTRODUCCIÓ.**

L'article 20, punt 8, del Reglament de participació ciutadana que es refereix al defensor del ciutadà de Palafrugell, diu: *"El defensor del ciutadà informará de les seves actuacions als òrgans col·legiats de l'Ajuntament que ho sol·licitin i anualment al Ple de la Corporació, presentant l'informe corresponent."*

Per tant, avui presento l'informe de les activitats que al llarg de l'any 2013 ha desenvolupat l'Oficina del Defensor.

Aquest és el segon any que com a defensor del ciutadà de Palafrugell presento la memòria anual que en aquest cas recull totes les actuacions fetes al 2013 per la nostra Oficina.

És el moment de donar explicacions, d'avaluar resultats i valorar si la institució que represento ha estat útil a les persones que han presentat les seves reclamacions.

Al defensor del ciutadà li cal la valoració del seu treball, veure si les expectatives posades en aquesta institució s'han complert, i cal que ho facin tant els representants de la ciutat que han posat la seva confiança en ell, com també cal que els ciutadans puguin expressar amb claredat la seva opinió respecte a les seves actuacions.

Aquest any hem introduït dues noves informacions generals, tal i com s'havia demanat en el ple extraordinari de l'any passat, com són el cost suportat per l'Ajuntament, durant l'exercici 2013, pel servei de l'Oficina del Defensor del ciutadà i el temps que ha tardat la nostra Oficina a resoldre d'una manera o altra, cada una de les queixes presentades pels ciutadans. Aquesta graella reflexa el temps d'acceptació de la queixa per part de l'Oficina del Defensor del ciutadà i el termini de resposta de l'administració. Entre la data de la primera gestió i la resolució per part de l'Ajuntament, pot transcorre un cert temps en funció de cada cas i, de les diferents gestions per resoldre cada queixa.

Aquests dos temes estan reflectits en la memòria de manera detallada.

Si bé hem tingut una quantitat d'actuacions lleugerament inferior a l'any anterior, motivat potser per la falta de coneixement de la nostra institució per part de la ciutadania, hem plantejat des de l'Oficina del Defensor del ciutadà un pla de comunicació més actiu per a l'any 2014.

La memòria que avui presento es divideix en diverses parts:

La primera explica el funcionament intern de l'Oficina del Defensor del ciutadà i el procés de tràmit de les actuacions i queixes rebudes durant l'any 2013.

En la segona part, trobarem totes les actuacions, cursos, tallers de formació, conferències organitzats pel ForumSD (la nostra associació de defensors i síndics

municipals) als quals com a Oficina del Defensor del ciutadà hem participat i col·laborat.

En la tercera es detalla totes les actuacions, tramitacions, queixes i suggeriments tractats, sense fer-hi constar, naturalment, les dades personals de les persones afectades.

Finalment presento les meves conclusions i recomanacions.

Des de l'Oficina del Defensor del ciutadà manifestem la nostra plena determinació i il·lusió en el desenvolupament de la tasca que el Ple de l'Ajuntament ens va atorgar fa dos anys.

Encara tenim molta feina per fer!

Bertrand Hallé  
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 29 d'abril de 2014

## 2. PROCÉS DEL TRÀMIT DE LA QUEIXA

### ACTUACIONS

Aquest concepte engloba el conjunt d'atencions al ciutadà i d'accions realitzades des de l'oficina del síndic o defensor local, enteses de forma genèrica, amb l'objectiu de recollir la pluralitat d'actuacions i gestions diverses que el personal realitza en el seu dia a dia.

### CONSULTA / INFORMACIÓ / ASSESORAMENT

Aquesta actuació recull de forma àmplia qualsevol acció del personal tècnic de l'oficina o dels síndics, d'assistència, atenció i informació a la ciutadania que s'adreça a la institució, en les seves diverses formes de presentació (presencial, consultes telefòniques, correus electrònics...)

### DERIVACIONS

Quan les peticions que adrecen els ciutadans als síndics locals es troben fora del seu àmbit competencial material o territorial podran ser derivades a l'organisme o institució corresponent:

- Síndic de greuges de Catalunya
- *Defensor del pueblo*
- Altres síndics municipals o defensors locals
- Altres administracions o entitats (\*)

(\*) *Oficina de Consum, Servei de Mediació Comunitària, Servei d'Orientació Jurídica, Agència Tributària, etc.*

### ACTUACIONS D'OFICI

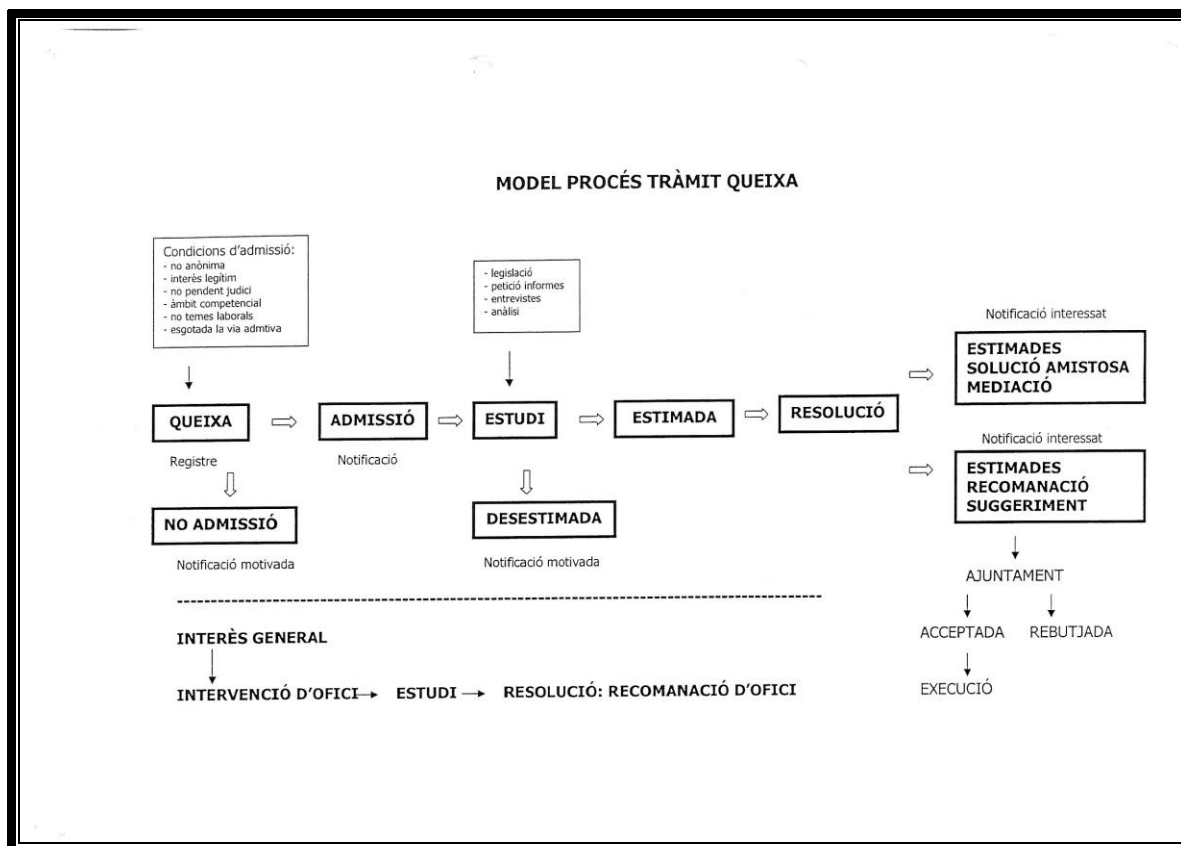
Amb independència de les actuacions que es realitzen derivades d'una petició o queixa de la ciutadania, el defensor inicia una actuació d'ofici si considera que hi ha motivació suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones.

Aquestes actuacions es poden generar a partir del coneixement del mateix defensor sobre casos puntuals on hi pugui haver un possible greuge o també a partir d'una visió més general de la ciutat, de l'observació d'un determinat problema o dificultat.

### QUEIXA

La condició de queixa ve determinada per **la pertinença de la qüestió plantejada a l'àmbit d'actuació competencial del defensor**, és a dir, quan es tracti d'assumptes o matèries de competència de l'ajuntament i de les empreses i organismes que en depenen.

Aquest quadre representa el protocol d'actuació de les queixes presentades a l'Oficina del Defensor del ciutadà de Palafrugell.



### 3. ACTIVITATS DE FÒRUMSD DURANT L'ANY 2013

**22-feb.-2013**

**Els síndics locals de Catalunya escullen el Sr. Josep Giné, com a president del FòrumSD.**



La Junta directiva i els membres de l'equip que presideix el Sr. Giné són: Ramón Llorente (Girona), Pere Pagès (Reus), Vicenç Vilà (Mollet), Bertrand Hallé (Palafrugell), Josep Ibars (Vilanova i la Geltrú), Montserrat Moreno (Vilanova del Vallès), Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet) i M. Glòria Valeri (Vilafranca del Penedès).

Josep Giné Badia, síndic de Lleida, ha estat escollit president del FòrumSD per unanimitat. El Sr. Ramón Llorente, defensor de la ciutadania de Girona, ocuparà la vicepresidència.

El FòrumSD és una associació sense ànim de lucre formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels ajuntaments de Catalunya. Els seus objectius són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

A Catalunya hi ha un total de 42 pobles i ciutats que disposen ja d'un defensor o defensora municipal. En termes de població més d'un 54% de ciutadans poden accedir a aquesta institució de defensa dels drets de les persones, que desenvolupa les seves funcions des de la proximitat i a l'àmbit de l'administració local. Cal destacar que tenim un total de 29 ajuntaments amb més de 40.000 habitants, i que concentren el 57,40 % de la població. D'aquests municipis, 20 ja disposen de la institució del síndic municipal. I dels 20 municipis amb més població a Catalunya, 15 ja disposen d'aquesta institució treballant des de la proximitat a la ciutadania.

**04-abr.- 2013**

### Els síndics i defensors locals de Catalunya presenten el IV Recull d'informes de l'any 2011 al Parlament

*L'avançament del calendari de les darreres eleccions va fer necessari l'endarreriment d'aquesta presentació prevista, en principi, per a finals del darrer exercici.*



Els defensors municipals van atendre 17.005 consultes i assessoraments i han tramitat un total de 3.367 queixes durant l'any 2011. Un 63% han estat tancades amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Els ajuntaments han acceptat un 74% de les recomanacions emeses.

El FòrumSD, l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya han presentat al Parlament de Catalunya el IV Recull d'informes corresponent a l'any 2011 en un acte que ha estat presidit per la M.H. Sra. Núria de Gispert. Es tracta de la quarta edició d'aquest Recull d'informes que aporta una visió global del funcionament, implantació i tasques realitzades per les sindicatures locals durant el darrer exercici.

**23-maig-2013**

### VIII Taller de Formació a Barcelona



La conferència sobre “ La transparència i els mecanismes de prevenció de la corrupció” va anar a càrrec de l'advocat urbanista i doctor en Dret, Sr. Daniel Jiménez Schlegl.

L' assessora del síndic de greuges de Catalunya, Sra. Elisenda Padrós ,va desenvolupar la conferència sobre “Els Processos sancionadors, Trànsit i Policia Local “.



**08- oct.-2013**

**Els síndics i defensors locals catalans amb el projecte Ciutats defensores dels drets humans**



Ciutats defensores dels drets humans, un projecte per a la promoció dels drets humans aquí i arreu.

La ciutat de Santa Coloma ha acollit la trobada entre els defensors i les defensores que participen al projecte "Ciutats defensores dels drets humans" i els representants dels síndics i defensors locals de Catalunya. Es tracta d'un projecte organitzat per diversos ajuntaments catalans, la Comissió Catalana d'Ajuda als Refugiats i l'Institut de Drets Humans de Catalunya amb l'objectiu de donar a conèixer la feina d'aquests defensors i defensores dels drets humans, ajudant a conscienciar a la ciutadania de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels drets humans en la nostra tasca quotidiana.

**13 i 14- nov.-2013**

**"Seguretat, convivència i drets" - els tres eixos de les VIII Jornades de Formació a Reus.**



Els síndics i defensors locals del FòrumSD s'han reunit a Reus per celebrar les VIII Jornades de Formació i debat sobre la seguretat, la convivència i els drets.

Les jornades s'han convocat sota el títol de "Seguretat, convivència i drets" amb la intenció d'analitzar les interrelacions d'aquests tres conceptes que són a l'hora necessitats evidents per a la nostra societat.

Les conferències inicials del primer dia van ser presentades pel professor Miguel Casino Rubio, expert en ordenances de convivència ciutadana, professor titular de Dret Administratiu de la Universitat Carles III de Madrid i lletrat del Tribunal Constitucional que va presentar la seva ponència sota el títol de "Las discutibles nuevas ordenanzas de convivencia ciudadana: un nuevo pulso entre seguridad y libertad".

Seguidament, el professor Manuel Ballbé i Mallol, expert en seguretat i catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat Autònoma de Barcelona va presentar la seva intervenció sota el títol de: "Seguretat Ciutadana: el nou concepte de seguretat i policia".

La sessió de la tarda va anar a càrrec del professor Eduard Sagarra Trias, doctor en Dret, professor titular de Dret Internacional Públic de la Universitat de Barcelona i president de l'Associació per a les Nacions Unides a Espanya que, amb motiu de la declaració de l'Any Europeu de la Ciutadania per part de Comissió Europea, va presentar la seva comunicació sota el títol de "Europa, ciutadania i drets".

La jornada del dijous es va concentrar al voltant de la taula rodona que sota el títol de "Drets i autoritat", va comptar amb la presència el Sr. Santiago Vidal, Jutge magistrat de l'Audiència Provincial de Barcelona i diversos agents socials que varen fer un repàs sobre aspectes relacionats amb les actuacions policials, les relacions amb la ciutadania, la supervisió i la revisió dels casos, la formació dels agents, els drets de la ciutadania i d'altres.

Es van tancar els dos dies amb un gran nivell de debat, crítica i reflexió conjunta.

02-des.-2013

**Els síndics i defensors locals de Catalunya presenten el V Recull d'informes de l'any 2012 al Parlament**



Els defensors municipals van atendre 14.218 consultes i assessoraments i han tramitat un total de 2.724 queixes durant l'any 2012. Un 65% han estat tancades amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Els ajuntaments han acceptat un 67% de les recomanacions emeses.

El FòrumSD, l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya han presentat al Parlament de Catalunya el V Recull d'informes corresponent a les actuacions de l'any 2012 en un acte que ha estat presidit per la M.H. Sra. Núria de Gispert. La V edició d'aquest Recull d'informes vol aportar, més enllà de la les actuacions concretes a cada poble o ciutat, una visió global de les tasques realitzades pels síndics i defensors locals durant el darrer exercici.

Els síndics locals de Catalunya han fet un total de 17.083 actuacions durant l'any 2012-

Els síndics i síndiques locals han fet un total de 17.083 actuacions, entre consultes, queixes de la ciutadania i actuacions d'ofici. Les queixes tramitades han estat un total de 2.724 i 141 expedients han estat fets com a actuacions d'ofici. El 65% de les queixes tramitades s'han tancat amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Cal fer palès que un 67% de les recomanacions emeses han estat acceptades pels ajuntaments i que un 24% de les queixes s'han pogut solucionar amb una resolució amistosa.

Conclusions

El nombre més important d'actuacions que fan els síndics i defensors locals es refereixen a matèries que afecten la qualitat de vida de la ciutadania.

L'increment d'actuacions i queixes en referència als àmbits de l'habitatge, la feina i els serveis socials reflecteix l'impacte de la crisi en les persones que s'adrecen als defensors locals.

Els recursos públics, municipals o no, es demostren insuficients per poder atendre tota aquesta demanda de serveis i prestacions, la qual cosa afecta especialment a col·lectius amb una especial vulnerabilitat: persones grans, dones soles, famílies monoparentals i infants.

10-des,-2013

## Dia dels Drets Humans



La Declaració Universal dels Drets Humans compleix 65 anys, però no es pot jubilar perquè moltes persones encara viuen temoroses i en una situació de precarietat, suportant menyspreus.

Barbàrie, ultratge, temor i misèria són paraules esfereïdores que evocuen actes cruents que ens envolten. Cada dia hi ha dones assassinades pel menyspreu del seu sexe, abusos sexuals a menors i a adults, expulsions de la llar davant la impossibilitat de pagar un lloguer injust, abusos d'autoritat, repressió de les llibertats públiques justificada en un ordre social no sempre just, dèficits d'atenció sanitària, frau, pobresa...

Les quatre paraules apareixen en el primer paràgraf de la Declaració Universal dels Drets Humans. Van ser escrites fa 65 anys per les Nacions Unides per fugir del risc d'una tercera guerra mundial que assolés la Terra. Aquest risc anava i continua anant en relació amb la manca de respecte als drets dels altres: drets polítics, llibertats públiques, drets socials, drets mediambientals. I, malgrat que la Declaració ha arribat a l'edat de la jubilació, no es pot jubilar. Encara som molt lluny de la pau social i el benestar al qual la societat aspira.

La via per assolir la pau i el benestar social és en la mateixa Declaració: creure en la igualtat de drets i de dignitat de totes les persones. I assumir que tots tenim deures envers la comunitat. No hi ha drets sense deures i només vivint en una societat justa és possible el seu lliure i ple desenvolupament.

Però malgrat que coneixem el camí, entre nosaltres encara viuen moltes persones temoroses i en una situació de precarietat, suportant situacions de menyspreu dels seus drets. La persistència de barbàries, ultratges, temor i misèries indica que no tothom es comporta fraternalment amb les persones del seu entorn, que la raó i la consciència de què estan dotats tots els éssers humans no s'utilitzen per trobar vies d'entesa, que encara falta molt per eradicar els impulsos depredadors i que els poders públics no estan a l'alçada dels seus deures.

Des del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, un any més, recordem que tothom ha de ser conscient dels seus deures i ha de lluitar pels drets humans, perquè es tracta dels seus drets individuals i dels de totes les altres persones. I nosaltres, des de les sindicatures municipals de greuges, reafirmem el

nostre ferm compromís a defensar tota persona que se senti menystinguda en aquests drets, sigui per abusos del poder o per una mala administració.

Com a membre de la societat, tota persona té dret a la satisfacció dels seus drets econòmics, socials i culturals, indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la qual cosa vol dir creure, per sobre de tot, en la igualtat com a primer dret humà.

**16-des.-2013**

### **Declaració davant les propostes de reforma de la normativa de regim local**

|   |
|---|
| Els síndics/defensors tenim la percepció que les propostes que inclou aquest projecte de Llei poden suposar per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis, drets i deures fins avui assolits, en àmbits tant sensibles i diversos com l'ensenyament, els serveis socials o la sanitat. |
|---|

En els darrers temps, des de la nostra posició com a síndics municipals, assumint les nostres funcions de protecció i defensa dels drets de la ciutadania en la proximitat de l'àmbit local, observem amb una gran preocupació el projecte de Llei de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local.

Moltes d'aquestes competències han estat assumides pels municipis. La nostra voluntat passa per demanar als responsables polítics un finançament adequat i suficient pels ens locals, a efectes de facilitar i garantir la prestació d'uns serveis imprescindibles per a la ciutadania en exercici de la seva autonomia.

En aquest context, pensem que cap proposta de llei hauria de suposar un greu retrocés pel món local i una vulneració de principis tant cabdals al nostre ordenament jurídic com el de la pròpia autonomia municipal i el de subsidiarietat.

El Parlament de Catalunya es troba igualment immers en un procés de reforma de la Llei Municipal de Règim Local i properament començaran els treballs en comissió del que haurà de ser la futura Llei de governs locals del nostre país.

Ambdues lleis haurien d'aconseguir garantir un model d'administració local eficaç, proper i capaç de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina i ens hi desplaçem. També ens

imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú; cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

És en aquest encaix i definició de ciutat on els síndics i defensors locals ens reconeixem i és l'única forma efectiva que veiem i en la qual creiem que s'han de configurar els governs locals. La ciutadania no vol ni pot acceptar una altra cosa.

Adhesió de:

Josep Giné Badia, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals de Catalunya i síndic municipal de greuges de Lleida i Ramón Llorente, vicepresident i defensor de la ciutadania de Girona. En representació dels síndics, sindiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escala, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Rubí, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guixols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Sant Jordi Desvalls, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú i Vilassar de Dalt.

**18-des.-2013**

**Els síndics gironins alerten que la pobresa s'extrema**



Els onze defensors de municipis de la demarcació certifiquen que cada cop més famílies tenen problemes per pagar serveis bàsics. També subratllen que els serveis socials estan desbordats.

Els onze síndics municipals de les comarques gironines van alertar ahir de l'augment de la pobresa entre la ciutadania i les creixents dificultats de moltes famílies per poder pagar les factures de serveis bàsics com ara la llum, l'aigua o el gas.

El defensor de la ciutadania de Girona, Ramon Llorente, com a portaveu de la resta de síndics gironins, va advertir que “el principal problema és no tenir feina, la carència de feina aboca al camí de la pobresa i la misèria”. Cada cop més ciutadans es dirigeixen a la figura del defensor municipal o síndic per buscar una solució que eviti quedar-se sense algun d'aquests serveis de primera necessitat a l'habitatge. En alguns casos, l'acció és directa amb la companyia d'aigua, per exemple, però en altres han de demanar la intercessió del síndic de greuges per reconduir el cas.

Els síndics gironins també van advertir que els serveis socials dels ajuntaments “estan cada cop més desbordats” i van reconèixer que són la primera administració i la més propera al ciutadà, però que per contra “tenen l'obligació de fer més amb menys recursos”. A nivell català, un terç de les peticions que tracten els defensors fan referència a l'atenció de les persones, i dins d'aquest apartat, un 40% fan referència a necessitats i demandes socials. El president dels síndics de Catalunya, Josep Giner, també recorda que els ajuntaments “atenen els casos perquè viuen el problema de cada família”. Per això s'ha impulsat un manifest de suport als ajuntaments.

La regidora d'Hisenda de Girona, Maria Àngels Planas, també va reconèixer la situació que fa que “signem el pagament de molts talons per ajuts d'urgència de ciutadans que no poden pagar algun servei bàsic”.

#### **4.- ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ DE L' OFICINA DEFENSOR CIUTADÀ**

**07-feb.-2013**

##### **Entrevista TV Costa Brava**

Amb motiu del primer any de funcionament de l'oficina del defensor, i amb col·laboració amb l'Associació de Suport a la Dona, es va gravar una entrevista als estudis de TV Costa Brava, amb l'assistència del síndic de Sant Feliu de Guíxols, Sr. José Luis Mayo, el síndic de Palamós Sr. Jordi Sistach i el defensor del ciutadà de Palafrugell, Sr. Bertrand Hallé.

En primer lloc, es va fer un repàs de què és la figura del síndic o defensor i de la institució que representa. També es va donar a conèixer que a Catalunya hi ha l'associació FòrumSD, que agrupa els diferents síndics i defensors i els dóna cobertura professional i jurídica.

L'entrevista anava encaminada a donar una visió global de les actuacions realitzades tant pels síndics de les dues poblacions veïnes com pel defensor de Palafrugell. Es va fer especialment palès que les actuacions realitzades cada cop més estan relacionades amb temes de tipus social, encara que les que tradicionalment es tramiten a les diferents oficines continuen essent les que afecten temes de sancions, obres i neteja.

Finalment, es va fer un repàs d'algunes actuacions realitzades pels síndics i pel defensor assistents, així com de la seva resolució.

**28-nov.-2013**

##### **Xerrada Institut Frederic Martí i Carreras**

Una de les tasques a desenvolupar pel defensor és la de fer una divulgació tant de la institució com de figura del defensor. Com a eix clau d'aquesta campanya, s'ha desenvolupat un programa educatiu pels alumnes d'ESO, on s'inclou una xerrada explicativa acompanyada per un *power point* il·lustratiu, que descriu tant la funció com el mecanisme que regula la institució del defensor.

Dins aquest marc, aquest any 2013, s'ha realitzat una prova pilot amb els alumnes de 3r. ESO B, per veure tant la seva resposta com la del centre, i incloure-ho dins el programa de conferències de l'Institut Frederic Martí i Carreras.

El desenvolupament de la xerrada ha sigut del tot positiva i s'han programat 3 conferències més els dies 13 i 19 de febrer i el dia 4 de març de 2014.





Xerrada-conferència del defensor als alumnes de 3r. ESO B, de l'Institut Frederic Martí i Carreras.

3r. ESO B

Els alumnes dels diferents cursos de 3r. han respost de manera molt receptiva les explicacions sobre la tasca que porta a terme el defensor. Per tal de fer-les més entenedores, s'han exposat una sèrie de casos de les queixes tramitades pel defensor i la seva resolució.



3r. ESO A



3r. ESO C



3r.ESO D

**5.1- ACTUACIONS TRAMITADES, PENDENTS DE L'ANY 2012-**

**PRESENCIAL**

**Intervenció**

**Q23/023/2012**

**Tema: reclamació factures Sorea.**

| Data entrada | Data resol. | Estat            |
|--------------|-------------|------------------|
| 21/08/2012   | 19/12/2013  | Tancat favorable |

Una ciutadana ens presenta la seva reclamació sobre l'import desmesurat (886,79€) d'una factura d'aigua corresponent al període 2011/4, que per segona vegada i en un curt període li arriba al seu nom. Presenta per escrit a l'Ajuntament una revisió de la factura, la qual es desestima en la JGL de 26/07/2012. (Amb anterioritat la interessada havia rebut una altra factura del període 2011/2 per un import de 306,04€ que liquidà amb un pagament fraccionat.)

Abans de la nostra intervenció la interessada ja havia demanat la verificació i el canvi de comptador.

Demana la intervenció del defensor per aconseguir una revisió del seu cas.

Tràmits seguits

Consulta amb la cap de clients de la zona sud de Girona de Sorea, sol·licitud de la comparativa de comptadors instal·lats en la mateixa bateria i inspecció per part dels tècnics de l'empresa.

Consultes al tècnic particular que va fer la revisió del comptador.

Consulta al president de la comunitat de veïns per possibles fuites o connexions irregulars de comptadors.

Gestions diverses amb l'oficina de Pla de Barris, per demanar on varen connectar els operaris que varen realitzar les obres de millora de la façana de l'edifici.

Visita del defensor a l'alcalde per exposició del cas.

Resolució

Després de les múltiples consultes i atès que des de la instal·lació del nou comptador, no han arribat factures desmesurades de consum d'aigua, sinó dins la línia del consum habitual de la interessada, es demana a Intervenció d'anul·lar el rebut de 886,79€ i generar-ne un de nou per un import corresponent a la mitjana dels dos últims anys.

El 07/11/2013, la interessada rep una reclamació de l'Agència Catalana de l'Aigua (import del cànon) de 522,49€ i torna a presentar reclamació davant l'Ajuntament i el defensor.

El defensor insisteix a demanar una resolució del cas i des de l'àrea d' Intervenció informen que l'Ajuntament redactarà un escrit per demanar l'anul·lació de l'import de

l'ACA i tot seguit s'inclourà en els temes a tractar en la Junta de Govern Local de data 12/11/2013.

Aquesta Junta, entre d'altres, adopta els següents acords:

Primer.- Donar de baixa la liquidació de 886,80€.

Segon.- Aprovar una nova liquidació en concepte de subministrament d'aigua per un import de 68,38€ (import corresponent al promig dels dos últims anys, sense comptar els del 15/06/11 i 22/12/11).

En data 19/12/2013, la interessada rep una factura de Sorea, per aquest període, de 68,38€.

Estat

Expedient resolt *favorable* ciutadana.

**Q21/02/2012**

**Tema: reclamació per sorolls i pudors en un restaurant**

| Data entrada | Data resol. | Estat            |
|--------------|-------------|------------------|
| 07/08/2012   | 01/08/2013  | Tancat favorable |

Una ciutadana presenta una reclamació en no haver obtingut solució a les diferents queixes realitzades els anys 2009, 2010 i 2012, referents als sorolls i les pudors ocasionats per la campana extractora de l'establiment veí al seu habitatge, que, sobretot durant l'època d'estiu, suposen un problema per a la ventilació i el descans nocturn de l'afectada.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb el Departament d'Activitats.

Petició del defensor d'una sonometria i d'un estudi acústic.

Consultes sobre l'ordenança reguladora de sorolls i vibracions.

Petició per part del defensor d'un informe a serveis jurídics sobre les responsabilitats.

Requeriment al titular de l'activitat per esmenar les deficiències.

Visita a la regidora responsable del Departament d'Activitats per exposició del cas.

Comunicació amb el Servei de Mediació de les gestions entre propietari i llogater.

Resolució

Un cop estudiat tot l'expedient amb els informes realitzats pels diferents departaments municipals i després d'un parell de visites per part del defensor als titulars de l'establiment, s'arriba a l'acord entre les dues parts afectades, propietari i llogater, d'assumir la despesa de la reparació de la campana extractora a mitges.

Després d'arribar a un acord per ambdues parts, el dia 15/03/2013, els tècnics de la empresa contractada varen realitzar una visita a la instal·lació per elaborar un pressupost de la reparació.

El 13/06/2013, es demana per escrit a l'Ajuntament de comprovar les mesures correctores per reduir el soroll realitzades a la campana extractora.

Es programa una sonometria pel dia 02/07/2013, en horari nocturn.

En data 25/07/2013, es redacta informe sobre l'estudi d'immissió acústica, del qual es desprèn que les mesures dutes a terme en el dormitori del domicili de l'afectada, estan per sota del límit màxim que estableix l'Ordenança de sorolls i vibracions de Palafrugell.

Estat

Expedient tancat *favorable* per a la ciutadana.

**Q24/024/2012**

**Tema: instal·lació d'una piscina desmuntable en una finca veïna**

| Data entrada | Data resol. | Estat                   |
|--------------|-------------|-------------------------|
| 18/09/2012   | 11/06/2013  | Tancat –Servei Mediació |

Una ciutadana presenta la seva queixa sobre la manca de resposta a les seves instàncies per la instal·lació d'una piscina desmuntable a la finca veïna, la qual no compleix amb la superfície establerta en la normativa del POUM i ocasiona molèsties veïnals. També aporta documentació gràfica que ho demostra.

Tràmits seguits

Consulta de les normatives del POUM.

Consultes al tècnic responsable.

Gestions diverses amb Urbanisme i petició per escrit d'una esmena en la nova redacció del POUM referent a la instal·lació de piscines desmuntables.

Resolució

Després de la redacció d'una recomanació del defensor, en data 27/11/2012, en la qual textualment diu: "donada la gran proliferació de piscines que últimament s'instal·len als jardins de moltes finques del nostre municipi, que l'Ajuntament adopti un acord-normativa, que reguli la instal·lació de les que no es poden considerar com edificació auxiliar."

Penso que aquesta nova normativa, permetria evitar conflictes veïnals sense haver-hi d'intervenir ni el defensor del ciutadà ni el Servei de Mediació”.

I de les diferents entrevistes mantingudes amb els tècnics del departament implicat, així com la redacció d'un informe sobre la interpretació de la normativa urbanística en relació a la instal·lació d'una piscina desmuntable i de la resposta a la recomanació, en data 09/04/2013, que textualment diu: “La millora en el redactat de la normativa és necessària, sobretot en els aspectes que poden ocasionar conflictes veïnals i, per tant, es procurarà que el redactat de la normativa sigui clar i inequívoc.”

Estudiats tots els antecedents i valorades totes les gestions fetes pel defensor amb els diferents tècnics i responsables, i vist que la situació ja desborda les competències del defensor, en data 11/06/2013, es redacta un escrit a la interessada, on s'informa de tots el tràmits seguits i del seu estat i es recomana de mantenir una visita amb el Centre de Mediació, per intentar arribar a un acord entre les dues parts.

Esta:

Expedient tancat *derivat* Centre de Mediació.

**Q27/027/2012**

**Tema: anul·lació de la plusvàlua en un pis en dació**

| Data entrada | Data resol. | Estat            |
|--------------|-------------|------------------|
| 08/11/2012   | 20/12/2013  | Tancat favorable |

Un ciutadà,. que ens ve derivat del Centre de Mediació, ens exposa la seva situació sobre la dació en pagament del seu pis, per manca de pagament de la hipoteca. La queixa ve donada per la tramitació de la plusvàlua fruit d'aquesta dació.

Tràmits seguits

Ens realitzen diverses consultes tant a l'àrea d' Intervenció com al Servei de Recaptació municipal.

Resolució

Des de l'Ajuntament s'està estudiant una proposta per subvencionar la taxa a les persones afectades per aquesta situació complexa.

En data 30/05/2013, l'interessat presenta una instància (núm. reg. entrada 7469), en la qual sol·licita la subvenció prevista pels casos de dació en pagament.

En data 20/12/2013, es dicta una resolució d'alcaldia (núm. 2013/2763), en la qual s'atorga la subvenció prevista pels casos de dació en pagament.

Estat

Expedient tancat *favorable* ciutadà.

**5.2- ACTUACIONS DEL DEFENSOR DURANT L'ANY 2013-**

**PRESENCIAL**

**Policia local**

**Q2/01/2013**

**Tema: sanció trànsit**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració           |             |                     |
|----------------------|--------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1 <sup>a</sup> resposta | Data resol. | Estat               |
| 22/01/2013           | 31/01/2013   | 14/03/2013              | 04/06/2013  | Tancat Desfavorable |

Queixa d'un ciutadà sobre la informació rebuda per part de l'agent de la Policia Local, en motiu de la sanció de trànsit per estacionament indegut el carrer Villaamil de Calella, imposada mentre realitzava unes tasques de reparació, en una zona de vianants.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb la Policia Local.  
Entrevista amb l'agent que ha aplicat la sanció.  
Petició d'un còpia de l'expedient a Xaloc.

Resolució

Un cop revisat tot l'expedient i analitzada la versió tant del ciutadà com l'entrevista amb el policia local, i d'acord amb el que estipula la Llei 18/2009, sempre preval la paraula de l'agent per damunt del que pugui dir i fer el ciutadà "*presumpció iuris tantum*".

Vistos tots els antecedents, el defensor no disposa de mecanismes més contundents per combatre el valor probatori de l'agent de l'autoritat.

Estat

Expedient tancat *desfavorable* per al ciutadà.

**Q9/08/2013**

**Tema: sanció trànsit**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |             |                     |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|---------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol. | Estat               |
| 29/08/2013           | 29/08/2013   | 30/08/2013    | 01/10/2013  | Tancat Desfavorable |

Queixa d'un estiuellant referent a la sanció de trànsit imposada el carrer del Camí Fondo de Palafrugell per un defecte de forma en la manca d'indicació i de raons del fet, així com la indicació errònia de la numeració del carrer del lloc denunciat i la mala senyalització horitzontal existent, que presta a confusió.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb la Policia Local.  
Visita in situ per part del defensor.

Resolució

*Recomanació* escrita del defensor per a l'anul·lació de la sanció per un defecte de forma, i revisió de la senyalització tant vertical com horitzontal, per evitar possibles noves sancions.

Així mateix, per evitar possible noves sancions, ja que és una zona de gran afluència, sobretot en època escolar, és important senyalitzar tant verticalment com horitzontalment aquest sector per així evitar confusió.

NO acceptació per part de la Policia Local.

Esta:

Expedient tancat *desfavorable* per al ciutadà.

**Q10/11/2013**

**Tema: manca de resposta instàncies molèsties veïnals**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |        |
|----------------------|--------------|---------------|------------|--------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat  |
| 21/11/2013           | 28/11/2013   | 10/12/2013    | 28/01/2014 | Tancat |

Queixa d'una ciutadana referent a la manca de resposta a dues instàncies presentades a la Policia Local, per molèsties ocasionades per la presència d'animals domèstics (galls) al pati de la finca veïna.

### Tràmits seguits

Consultes diverses amb la Policia Local.

Reunió amb el regidor, el sotsinspector i el sergent encarregat del cas de la Policia Local.

Reunió amb el Centre de Mediació i Convivència.

Sol·licituds tant a la Policia Local, com a l'Àrea de Medi Ambient, del recull d'actuacions realitzades sobre aquest cas.

Aquesta veïna amb anterioritat ja havia presentat diverses instàncies per molèsties de gats que es varen resoldre amb diferents actuacions tant per part del l'Àrea de Medi Ambient com pel servei Rodamon.

### Resolució

Vist tot el cas, amb els molts antecedents per queixes d'animals domèstics entre aquests dos veïns i constatat amb els diferents departaments afectats el problema existent entre aquestes dues persones.

Atès que des del departament de la Policia s'han fet moltes actuacions, a través del policia de barri, amb la visita in situ al pati, i les sancions imposades per la cria d'aquests animals domèstics sense les condicions pertinents.

Atès que una de les tasques del defensor del ciutadà és la de demanar resposta a les instàncies presentades pels veïns d'aquest municipi.

Atès que en data 12/12/2013 la Policia Local va enviar una resposta a la ciutadana, on se la informava de les moltes actuacions realitzades, així com de les sancions imposades i que es continuaria fent un seguiment sempre que la ciutadana patís les molèsties.

Vist que el problema és un conflicte entre veïns, el defensor del ciutadà va recomanar a la ciutadana afectada el servei de mediació municipal, per tal d'intentar resoldre el conflicte de manera amistosa, o bé emprendre les accions judicials pertinents.

### Estat

Expedient tancat – *Derivat* Centre de mediació.



**CORREU ELECTRÒNIC**

**CE1/01/2013**

**Tema: estacionaments indeguts**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                  |
|----------------------|--------------|---------------|------------|------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat            |
| 03/03/2013           | 03/03/2013   | 19/03/2013    | 01/06/2013 | Tancat Favorable |

En data 03/03/2013, rebem un c/e, acompanyat d'unes fotografies, amb la queixa d'un ciutadà per l'aparcament indegut de diversos vehicles al passeig del Mar de Tamariu.

Tràmits seguits

Entrevista del defensor amb els responsables de la Policia Local.

Resolució

Com que en el període hivernal, per part de la Policia Local, es permetia certa flexibilitat a l'hora d'aparcar en aquesta zona, en la majoria d'ocasions són els mateixos residents els que incompleixen la normativa.

Atès que com a resultat de la queixa, i vist que les platges del nostre municipi gaudeixen de molta anomenada i són molt visitades en època estival, però també durant l'hivern.

Atès que es vol continuar donant una imatge de qualitat, sigui l'època que sigui, el defensor demana de fer actuacions més contundents, per així preservar la zona.

Estat

Expedient tancat *favorable* per al ciutadà.

En data 22/10/2013, l'interessat informa que es tornen a repetir els estacionaments en aquesta zona.  
El defensor torna a demanar de ser més contundents amb aquesta qüestió.

**CE2/02/2013**

**Tema: sanció aparcament**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                  |
|----------------------|--------------|---------------|------------|------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat            |
| 25/04/2013           | 30/04/2013   | 14/05/2013    | 14/05/2013 | Tancat Favorable |

Queixa d'una resident a Calella, sobre la sanció imposada d'aparcament indegut, ja que segons la seva versió, va demanar a l'agent que estava de guàrdia d'estacionar el seu vehicle en un lloc, que sabien que no era correcte, però l'agent els va indicar que en temporada baixa no passava res.

La sanció és imposada i la ciutadana s'adreça a les dependències de la Policia Local. Allà, un cop ella dóna la seva versió dels fets, se li diu que estigui tranquil·la però que no torni a estacionar més en aquell lloc.

El 23 d'abril 2013, arriba la sanció al domicili de la interessada, ella demana a la Policia què ha de fer i se li diu que el millor és posar un recurs.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb la Policia Local.  
Entrevista amb el regidor de la Policia Local.

Resolució

Després d'estudiar l'expedient i de les converses mantingudes tant amb la ciutadana com amb els responsables de la Policia Local, es pren la decisió de retirar la sanció.

Estat:

Expedient tancat *favorable* per a la ciutadana.

**CE5/06/2013**  
**Tema: sanció**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                    |
|----------------------|--------------|---------------|------------|--------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat              |
| 13/06/2013           | 25/06/2013   | 27/06/2013    | 03/10/2013 | Tancat Desestiment |

Queixa d'una veïna de la Bisbal, per la sanció imposada al seu fill a Palafrugell, referent a l'adhesiu CAT.

En data 27/04/2013, uns agents de la Policia Local realitzen un control d'alcoholèmia al seu fill, i aquest dóna positiu. En aquest control i durant la inspecció del vehicle un agent comprova l'existència de l'adhesiu CAT al costat de la matrícula, però en cap moment informa a l'infractor que també el sancionarà per l'adhesiu.

La senyora està totalment d'acord amb la sanció imposada pel positiu d'alcohol del seu fill, i abona la sanció, però la seva sorpresa és quan en data 12/06/2013, rep una

sanció del Servei Català de Trànsit, per import de 200€, que diu: " *per no ajustar-se les plaques de matrícula del vehicle ressenyat a les prescripcions reglamentàries*".

Tràmits seguits

Sol·licitud a la interessada d'unes fotografies de la matrícula del vehicle.  
 Consulta del *Reglamento General de Vehiculos, (cap. VII), Placas de Matrícula*.  
 Consulta amb l'Associació FòrumSD, per altres gestions realitzades en casos similars.  
 Consulta amb la Policia Local.

Resolució

S'informa la interessada de totes les gestions realitzades al respecte i se l'aconsella de presentar un recurs al Servei Català de Trànsit, per a la revisió del seu cas.  
 En data 27/06/2013, aquesta senyora presenta el recurs.  
 En data 26/09/2013 rep la notificació del Servei Català de Trànsit, on desestimen les seves al·legacions i ratifiquen la sanció imposada.  
 La senyora ens comunica que no pagarà la sanció, que abans prefereix que l'embarguin.

Estat

Expedient *tancat per desestiment de la ciutadana*.

**CE7/07/2013**

**Tema: sanció zona blava**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                  |
|----------------------|--------------|---------------|------------|------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat            |
| 22/07/2013           | 23/07/2013   | 30/07/2013    | 06/08/2013 | Tancat Favorable |

Un ciutadà es queixa de la sanció imposada, en dia festiu (festa major), al carrer de Torres i Jonama, quan a la web municipal posava:

*Horari: de dilluns a dissabte, de 9.00 h a 13.00 h i de 16.30 h a 20.00 h*

*Diumenge, de 9.00 h a 13.30 h*

***Dilluns i dies festius gratuït.***

En el calendari oficial de l'Ajuntament de Palafrugell, **el dia 19 de juliol és decretat dia festiu local.**

Tràmits seguits

Consultes diverses amb la Policia Local.  
 Consulta Ordenança de Circulació i Seguretat Vial, art. 15 punt 17.

Resolució

Un cop comprovat l'error al web, aquest es modifica i s'acorda anul·lar la sanció.

Estat

Expedient tancat *favorable* per al ciutadà.

**CE8/10/2013**

**Tema: sancions diverses aparcament zona blava.**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                         |
|----------------------|--------------|---------------|------------|-------------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat                   |
| 03/10/2013           | 23/10/2013   | 12/11/2013    | 20/12/2013 | Tancat <i>favorable</i> |

El representant legal d'una veïna de Palafrugell ens adreça un correu electrònic queixant-se per la lentitud de l'administració de resposta a les seves instàncies.

El motiu és que ha sol·licitat la documentació d'uns expedients sancionadors, necessària per poder presentar el recurs i no ha obtingut resposta per part de l'administració.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb la Policia Local.

Consultes amb Secretaria.

Petició de la documentació a Xaloc.

Resolució

Un cop revisada la queixa i després de les diferents consultes-gestions amb els departaments de la Policia Local i Secretaria i vist que la petició formulada pel representat d'aquesta veïna, d'obtenir la documentació corresponent a aquests expedients sancionadors, té un termini establert de tramitació i procediment. El defensor del ciutadà insisteix en aquesta demanda, ja que l'administració ha d'actuar de manera ràpida i eficient.

En data 20/12/2013, el representant ens informa que ha rebut la documentació.

**CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR**

Una de les funcions del defensor és la de garantir al ciutadà que, en la major brevetat possible, aquest disposi de la documentació que necessita per exercir els seus drets, per això, és clau que tots els departaments de l'administració donin una resposta ràpida al ciutadà.

Estat

Expedient tancat *favorable* a la ciutadana.

**CON7/07/2013**

**Tema: sanció aparcament zona blava**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                    |
|----------------------|--------------|---------------|------------|--------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat              |
| 18/07/2013           | 23/07/2013   | 30/07/2013    | 29/10/2013 | Tancat Desestiment |

Rebem una queixa per correu electrònic d'una resident a Tamariu, sobre la sanció imposada en una aparcament de zona blava a Llafranc i sobretot de l'actuació del vigilant d'aquella zona.

La senyora va abonar la sanció en aquell mateix moment, però considera que el tracte rebut per part del vigilant va ser molt poc professional.

En data 20/07/2013, la ciutadana rep la sanció a casa seva. Fa les al·legacions pertinents i ens ho comunica a aquesta oficina. Seguidament el defensor demana l'anul·lació de la sanció, perquè el pagament va ésser efectiu el mateix dia.

Tràmits seguits

Consulta amb la Policia Local.

Petició d'un informe a l'empresa Dornier sobre l'incident.

Resolució

La sanció és anul·lada un cop es comprova que efectivament va ésser abonada al mateix moment.

Per altre part el defensor valora tant la queixa de la veïna com l'informe que ens remet l'empresa concessionària, sobre el desenvolupament de l'incident, i constata que les dues versions són molt diferents, per tant, és molt difícil el poder esbrinar realment el que va passar.

Estat

Expedient tancat *favorable* a la ciutadana, en quant a la gestió per a la resolució de la sanció.

**PRESENCIAL**

**Serveis Municipals**

**Q6/05/2014**

**Tema: mal estat camí i sorolls paratge Ros Lluny**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |           |
|----------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat     |
| 28/05/2013           | 30/05/2013   | 13/06/2013    | -----      | En tràmit |

Queixa d'un veí referent a la manca de resposta a dues instàncies presentades el 18/05/2012, sobre el mal estat en què es troba un tram del camí d'accés a la seva finca, situada el paratge Ros Lluny, així com les molèsties de sorolls i polseguera, ocasionades pel trànsit de camions provinents de l'activitat comercial desenvolupada a la finca veïna.

Tràmits seguits

Consulta a l'Àrea de Serveis .  
 Consulta a serveis tècnics.

Resolució

Un cop fetes les diferents gestions amb els departaments afectats, primer el defensor demana que es realitzin les tasques d'arranjament del camí i es comprovi l'activitat que es desenvolupa en la finca veïna.

En data 04/06/2013, l'Àrea de Serveis ens comunica que: *"en breu els serveis de manteniment procediran a anivellar i compactar el camí"*.

*Aquests treballs varen ser realitzats el juliol del 2013, per tant, queda pendent de resoldre l'altre part de la queixa.*

Referent a l'activitat desenvolupada a la finca veïna, en 14/06/2013 s'ha enviat petició per escrit a serveis tècnics i el 04/07/2013 a Secretaria i a data d'avui encara no tenim resposta.

Estat

Expedient en tràmit...

**CORREU ELECTRONIC**

**CE3/03/2013**

**Tema: queixes diverses c/ de l'Alguer**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |           |
|----------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat     |
| 27/05/2013           | 31/05/2013   | 13/06/2013    | -----      | En tràmit |

Un propietari de segona residència de Calella ens envia la seva queixa sobre diverses qüestions que tenen a veure amb el sector del carrer de l'Alguer de Calella.

L'escrit fa referència al trasllat d'uns contenidors, a l'amplada de les voreres d'un tram d'aquest carrer, a pintar un pas de vianants, al desplaçament d'un punt de llum, que es troba davant la sortida del garatge i al mal estat del paviment del carrer.

Aquest ciutadà envia còpia d'aquest escrit a diversos regidors de l'Ajuntament i un dels representants del grup d'ERC ens en remet còpia.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb l'Àrea de Serveis .  
 Consulta amb l'Àrea de Secretaria.  
 Consultes diverses amb la Policia Local.

Resolució

Un cop revisada tota la queixa es demana informe a Serveis Municipals sobre les reclamacions fetes per aquest ciutadà.

La seva resposta és:

- 1.- El trasllat dels contenidors s'emmarca en la concentració d'àrees de cinc fraccions, cosa que s'ha fet a molts llocs del municipi, però que dona una millor qualitat urbana i elimina sorolls i pudors.
- 2- S'ha fet una petita actuació de millora de la pavimentació del final del carrer de l'Alguer.
- 3.- En data 13/10/2013, el mateix interessat ens comunica que ja s'ha desplaçat el punt de llum.
- 4.- En data 21/01/2014, el defensor manté una entrevista amb els responsables de la Policia Local per demanar-los de pintar un pas de vianants que faciliti l'accés a l'àrea de contenidors i quina solució alternativa proposen per a l'aparcament en bateria, que envaeix un tram molt estret de vorera d'aquest carrer.
- 5.- En data 06/02/2014, des de la Policia Local ens informem que l'Àrea de Serveis arranjarà la vorera i la farà més ample, abans de l'estiu.

Estat

En tràmit, pendent de la realització dels treballs d'ampliació de la vorera i senyalització del pas de vianants.

**PRESENCIAL**

**Medi Ambient**

**Q5/04/2013**

**Tema: molèsties brutícia coloms**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                  |
|----------------------|--------------|---------------|------------|------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat            |
| 16/04/2013           | 23/04/2013   | 14/05/2013    | 13/06/2013 | Tancat Favorable |

Uns ciutadans es queixen per l'acumulació de brutícia de coloms al pati de la finca veïna.

Aquest problema ja fa temps que dura i, després de diverses gestions amb Urbanisme i Medi Ambient, s'adrecen a aquesta oficina.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb Medi Ambient.

Gestions amb l'Àrea de Secretaria.

Acord de Junta de Govern Local de data 23 d'abril de 2013, amb l'ordre d'execució de neteja, salubritat i ornat de la finca.

Visita in situ dels tècnics de Medi Ambient.

Redacció d'un informe i un reportatge fotogràfic de Medi Ambient.

Resolució

Un cop realitzades totes les consultes, gestions i entrevistes amb els òrgans competents, així com feta la comprovació de la neteja del pati per part del propietari, el defensor recomana a les dues parts afectades el servei de mediació municipal, per tal d'establir algun mecanisme comú i resoldre el problema.

Estat

Expedient tancat *favorable* per als ciutadans.



**PRESENCIAL**

**Intervenció**

**Q8/07/2013**

**Tema: subvencions rehabilitacions**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |        |
|----------------------|--------------|---------------|------------|--------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat  |
| 07/05/2013           | 21/05/2013   | 21/05/2013    | 28/05/2013 | Tancat |

Un ciutadà ens reitera la seva queixa, conforme no s'ha donat resposta a la instància presentada davant l'Ajuntament, referent a la concessió de subvencions per a la rehabilitació o restauració de façanes durant l'exercici 2012.

Tràmits seguits

Consulta amb l'Àrea d'Intervenció.  
Redacció d'un informe per part d' Intervenció.

Resolució

Un cop revisat l'informe, on queda palès que s'ha intentat notificar en tres ocasions a l'interessat, dues a través del funcionari notificador i una altra amb avís de correus; de l'acord de Junta de Govern Local de data 31 de gener de 2013, on s'aprovava que els ajuts per rehabilitar i restaurar façanes serien convocats cada dos anys i que se'n faria publicitat quan s'obrís la corresponent convocatòria.

Estat

El defensor dona l'expedient per tancat.

**Q7/06/2013**

**Tema: subvenció rehabilitació façana**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |           |
|----------------------|--------------|---------------|------------|-----------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª gestió     | Data resol | Estat     |
| 07/05/2013           | 21/05/2013   | 21/05/2013    | 21/05/2013 | No Admesa |

El mateix ciutadà reitera la seva queixa per manca de resposta per part de l'Ajuntament sobre una altra subvenció demanada per rehabilitar la façana.

El defensor del ciutadà NO ha admès aquesta queixa, ja que aquesta reclamació ha sigut tramitada amb anterioritat. En data 13/12/2012 es va trametre un escrit, on

s'informava de les accions realitzades pel defensor i es donava aquest tema per tancat.

Estat

No admesa.

**Q11/11/2013**

**Tema: factura consum aigua**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                     |
|----------------------|--------------|---------------|------------|---------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat               |
| 26/11/2013           | 26/11/2013   | 05/12/2013    | 10/12/2013 | Tancat Desfavorable |

Reclamació d'un ciutadà per l'import abusiu del rebut de l'aigua, del 4t trimestre de 2011.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb l'Àrea d' Intervenció.  
Reunió amb la cap de clients de la companyia Sorea.

Resolució

Un cop esbrinats tots els antecedents del cas amb la informació recollida tant per l'Àrea d' Intervenció com per la cap de l'empresa concessionària del subministrament de l'aigua, i vist que a nivell particular ja s'havia demanat una verificació de comptador al Departament d'Empresa i Ocupació, on es constata un error a favor de l'interessat.

Atès que la Junta de Govern Local de 16 d'abril de 2013, va estimar i modificar aquest rebut.

Atès que l'Ajuntament de Palafrugell va notificar aquest canvi al titular del comptador.

Atès que per la liquidació del deute és necessari primer contactar amb el servei de Recaptació Municipal i eventualment pactar un fraccionament.

Vist que el comptador no figura a nom de l'interessat, sinó que encara consta a nom de l'antic propietari.

El defensor del ciutadà recomana a aquest ciutadà:

1. Regularitzar la situació econòmica amb el servei de Recaptació.
2. Canviar el nom del comptador a favor del nou propietari de l' habitatge.

Estat

Expedient tancat

**Q12/11/2013**

**Tema: reclamació taxa escombraries industrials**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                    |
|----------------------|--------------|---------------|------------|--------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat              |
| 28/11/2013           | 03/12/2013   | 03/12/2013    | 10/12/2013 | Tancat Desestiment |

Un veí de Palafrugell presenta una queixa sobre la rebuda de notificació del deute, corresponent a la taxa de recollida d'escombraries dels anys 2010, 2011, 2012 i 2013, d'un local que té llogat.

Tràmits seguits

Consulta amb l'Àrea d' Intervenció.  
 Consulta amb l'oficina de Recaptació.

Resolució

Un cop realitzades totes les consultes i vist que el deute que es reclama al propietari de l'establiment, va ser notificat al llogater en el període voluntari establert i aquest no en va fer efectiu el pagament. Atès que d'acord amb la Llei d'hisendes locals, es pot reclamar aquest deute al propietari de la finca, i havent transcorregut el període voluntari, en l'actualitat comporta uns interessos de demora i costos que van augmentant en funció dels terminis.

El defensor del ciutadà recomana al propietari de l'establiment de liquidar-ho al més aviat possible, sense el perjudici que ambdues parts puguin arribar a un acord particular per resoldre la situació.

Estat

Expedient *tancat per desestiment del ciutadà*.

**CORREU ELECTRÒNIC**

**CE4/06/2013**

**Tema: factura consum aigua**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |               |
|----------------------|--------------|---------------|------------|---------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat         |
| 29/05/2013           | 29/05/2013   | 04/06/2013    | 04/06/2013 | Derivació OCU |

Una entitat jurídica, amb adreça fiscal a Palafrugell, presenta una queixa davant l'oficina pel consum abusiu d'aigua del 4t. trimestre de 2012.

Els interessats prèviament havien intentat tramitar un fraccionament del deute amb l'empresa Sorea.

Tràmits seguits

Un cop revisada la documentació aportada pels interessats, es constata que la reclamació té a veure amb una finca que aquesta entitat disposa el terme municipal de Begur, concretament Esclanyà.

Resolució

S'informa als interessats que el defensor del ciutadà de Palafrugell no pot gestionar aquesta queixa perquè és d'un altre municipi i havent consultat prèviament amb l'Oficina del Consumidor (OCU) del Consell Comarcal de la Bisbal, s'hi deriva per seguir els tràmits.

Estat

Tancat – *Derivació.*

**CE6/07/2013**

**Tema: increment quota IBI**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                     |
|----------------------|--------------|---------------|------------|---------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat               |
| 11/07/2013           | 23/07/2013   | 25/07/2013    | 30/07/2013 | Tancat Desfavorable |

Aquesta consulta va ésser formulada al defensor del ciutadà, a través de l'*Ajuntament Respon*, el dia 11/07/2013.

Una ciutadana de Palafrugell es queixa sobre la quota de l'IBI que li pertoca de pagar.

Aquesta ciutadana ha construït un habitatge recentment i no considera just que altres habitatges més grans i amb més serveis i millors condicions paguin menys, a més fa tres mesos que s'han convertit en família nombrosa.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb Intervenció.  
Consulta de l'Ordenança Fiscal número 1 de l'Impost sobre Bens Immobles (IBI).

Resolució

Un cop revisada tota la documentació, el defensor informa la ciutadana que aquest impost ve regulat per un coeficient, un valor cadastral (segons l'any de construcció), en funció de l'ús de l'habitatge i la categoria del carrer.

També es constata que les famílies nombroses gaudiran d'una reducció del 50% en la quota íntegra, sempre que l'habitatge tingui un valor igual o inferior a 63.048,24 €.

El defensor finalment conclou que davant aquests casos no pot actuar, ni fer cap tipus de recomanació a l'administració local, en contra les normatives vigents que regulen aquest impost a nivell estatal.

Estat

Tancat *desfavorable* per a la ciutadana.

**PRESENCIAL**

**Recaptació**

**DM01/04/2013**

**Tema: subhasta immoble embargament Ajuntament**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                  |
|----------------------|--------------|---------------|------------|------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol | Estat            |
| 11/04/2013           | 16/04/2013   | 30/04/2013    | 26/09/2013 | Tancat favorable |

Aquesta intervenció ens ve *derivada* pel Centre de mediació.

Una ciutadana s'adreça a aquesta oficina per exposar la seva situació. En data 18/03/2013, rep una notificació d'edicte de subhasta pública del seu immoble pel dia 07/05/2013 a les 10 del matí.

Aquesta ciutadana és coneixedora que té un deute amb l'Ajuntament, però la seva situació actual, sense feina i només percebent l'ajuda de l'atur de 426€, fa impossible que pugui assolir la totalitat del deute de 2.590,97€.

Tràmits seguits

Gestions diverses amb el servei de Recaptació Municipal.  
 Gestions amb l'interventor municipal.

Resolució

En primer lloc, i després de les corresponents visites-reunions tant amb Intervenció com amb la responsable de Recaptació Municipal, exposada la situació de la veïna afectada, i donada la conjuntura actual que pateixen moltes famílies, es demana que s'aturi el procés.

Seguidament s'arriba a un compromís formal amb la interessada pel pagament de 50€ mensuals mentre aquesta posa a la venda el seu habitatge, per així eixugar tant el deute que té amb l'administració com amb una entitat bancària.

En data 06/05/2013, l'Ajuntament redacta la provisió de suspendre el procediment de subhasta, de l'immoble embargat.

El 28 de maig de 2013, l'agència immobiliària ens fa arribar un escrit on ens comunica que l'habitatge està posat a la venda.

El 24/09/2013, la interessada ens informa de la formalització de la venda.

En data 26 de setembre de 2013, tant la interessada com el servei de Recaptació ens comuniquen que el deute ha sigut liquidat.

Estat:

Expedient tancat *favorable* ciutadana.

**Q14/12/2013**

**Tema: rebut IBI 2013**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |             |                  |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|------------------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol. | Estat            |
| 19/12/2013           | 19/12/2013   | 07/01/2014    | 07/01/2014  | Tancat - Derivat |

Rebem un correu del síndic de Palamós, en què ens informa de la visita d'aquest veí. Ens deriva aquesta persona, ja que es tracta d'un assumpte relacionat amb Palafrugell.

Es presenta aquest veí per demanar què ha de fer per sol·licitar un fraccionament del rebut de l'IBI, corresponent a un habitatge que té a Palafrugell.

Tràmits seguits

Trucada a la responsable del servei, per informar-la de la sol·licitud d'aquest ciutadà.

Resolució

Informem aquest senyor que aquest tipus de sol·licituds s'han de fer per escrit a l'Ajuntament i que un cop estudiat cada cas, el departament corresponent és el que resol.

Adrecem a aquesta persona al Servei Municipal de Recaptació.

Estat

Tancat – *Derivat*

**PRESENCIAL**

**Urbanisme**

**Q3/02/2013**

**Tema: edificació existent paratge l'Aixart**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |             | Estat     |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|-----------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol. |           |
| 14/02/2013           | 14/02/2013   | 28/05/2013    | ----        | En Tràmit |

Queixa d'uns veïns sobre la legalitat d'una edificació en un terreny agrícola.

Aquest expedient ja va ésser tramitat l'any 2012, per construir un galliner molt proper a la finca.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb 'Urbanisme.  
 Visita per part del zelador d'obres municipal.  
 Gestions amb l'àrea de Secretaria  
 Reunió amb els veïns, l'Ajuntament i el defensor.  
 Visita al Sr. alcalde.

Resolució

Després de les diferents gestions realitzades, i un cop analitzada la reunió que va tenir lloc el passat 03/10/2013, amb alguns d'aquests veïns, l'Ajuntament i el defensor, s'arriba a les següent conclusions:

1. En el moment en què es va concedir la llicència per construir la barraca, aquesta complia amb les normatives.
2. Hi ha un component social envers el titular de la finca.
3. El procediment per part dels Serveis Tècnics està realitzat amb les normatives actuals.
4. Es continuarà insistint en una visita-inspecció per part del zelador d'obres. De no ser així l'Ajuntament pot fer-ho a través d'un procediment judicial.
5. Tant l'Ajuntament com els mateixos veïns volen evitar que hi hagi proliferació d'aquest tipus de barraques.
6. Les dues parts estan d'acord a buscar solucions que poden ser llargues i costoses.

Estat

A data d'avui estem a l'espera d'algun informe sobre aquest cas.

**Activitats**

**Q4/01/2013**

**Tema: molèsties sorolls bar**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |             |           |
|----------------------|--------------|---------------|-------------|-----------|
| Data entrada         | Data accept. | 1ª resposta   | Data resol. | Estat     |
| 29/01/2013           | 29/01/2013   | 26/02/2013    | ----        | En Tràmit |

Es presenta una persona per explicar les molèsties que pateix per sorolls d'un bar situat molt a prop del seu domicili per falta d'insonorització, la qual cosa ocasiona molèsties de contaminació acústica als habitatges propers.

El problema s'agreuja, sobretot , amb el soroll que prové del pati interior, on hi ha instal·lada una terrassa a l'aire lliure, i on, periòdicament, es realitzen concerts de música en viu.

Tràmits seguits

Consultes diverses amb el departament d'activitats.

Consultes diverses amb la Policia Local sobre les queixes realitzades per la veïna.

Consulta amb Secretaria.

Sol·licitud de documentació als diferents departaments afectats.

Sol·licitud per part del defensor d'un estudi sonomètric.

Resolució

Un cop revisada la documentació tramesa pels diferents departaments afectats i vist



que per part de l'Ajuntament s'ha demanat un informe, amb data 07/03/2013, a l'Òrgan Tècnic Ambiental Comarcal, on textualment diu:

- L'horari de funcionament de la terrassa interior haurà de ser fins a les 23 hores.
- L'activitat haurà de complir els nivells d'immissió sonora a l'exterior de la zona A4 (55/55/45 DbA dia/vespre/nit, a les façanes interiors que donen patí interior) i per una zona B1 (60/60/50 DbA dia /vespre/ nit, a les façanes que donen al carrer de Sant Martí) d'acord amb el mapa de capacitat acústica de Palafrugell.

Vist que la Junta de Govern Local, en data 29/10/2013, atorga la llicència municipal d'activitats, amb les següents condicions singulars:

1. Atès que l'edifici disposa d'un únic accés, no hi podrà haver cap altre ús diferent en les plantes superiors.
2. L'horari de funcionament de la terrassa interior haurà de ser fins a les 23 hores.
3. L'activitat haurà de complir els nivells d'immissió sonora a l'exterior de la zona A4 (55/55/45 DbA dia/vespre/nit, a les façanes interiors que donen patí interior) i per una zona B1 (60/60/50 DbA dia /vespre/ nit, a les façanes que donen al carrer de Sant Martí) d'acord amb el mapa de capacitat acústica de Palafrugell.
4. L'activitat està sotmesa a un control inicial i a controls periòdics, d'acord amb els articles 131 i 132 del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Vist que la titular de l'establiment no compleix ni l'horari ni els nivells d'immissió permesos en las condicions singulars de la llicència.

Vist que per part de la Policia Local, s'han realitzat diverses actes d'infracció a l'ordenança municipal del civisme i la convivència ciutadana, amb les seves corresponents sancions i que no han provocat en cap cas la disminució de les molèsties.

Vistos tots aquests antecedents, i un cop valorats tots els tràmits seguits pels diferents departaments afectats, el defensor del ciutadà demana que es faci un control sonomètric a l'activitat, en divendres o dissabte nit i que en funció dels resultats s'actui

Conforme a la normativa de la llicència atorgada a aquest establiment.

En data 28/01/2013, aquesta sol·licitud és tramesa a la Ponència Tècnica d'Activitats per a la seva valoració.

En data 18/02/2014, es realitza l'esmentada sonometria a l'activitat, en horari nocturn.

### Estat

A data d'avui, estem a l'espera de rebre l'informe sobre els resultats de la sonometria i de les accions que portarà a terme l'Ajuntament per fer complir la normativa.

## CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR

Com a defensor, una de les motivacions principals és la de defensar els drets dels ciutadans i en aquest cas em trobo davant la vulneració d'un dret fonamental, que és el descans nocturn.

En cap cas, ni la persona veïna afectada ni la figura que represento, demanem el tancament de l'activitat, sinó el compliment de les normatives.

Les normatives són les que són i com a tals s'han de fer complir, i aquest és un deure que tenen totes les institucions, així com vetllar pel benestar dels seus veïns.

## CORREU ELECTRÒNIC

### Règim Interior

**CE6/06/2013**

**Tema: canvi nom del carrer**

| Of. Defensor ciutadà |              | Administració |            |                     |
|----------------------|--------------|---------------|------------|---------------------|
| Data entrada         | Data accept. | Gestió        | Data resol | Estat               |
| 20/06/2013           | 25/06/2013   | 04/07/2013    | 25/03/2014 | Tancat desfavorable |

El gerent d'una empresa dedicada a l'hostaleria a Tamariu, després d'haver presentat reclamació a l'Ajuntament en data 04/11/2011 i número de registre d'entrada 10126, sense haver rebut cap tipus de resposta a la seva sol·licitud, es posa en contacte amb aquesta oficina queixant-se pel canvi de nom de carrer on està situat l'establiment.

La ubicació d'aquest hotel dona a dos carrers, carrer de Bella Vista i carrer de Joaquim Mir, i des de l'inici de l'activitat, sempre, la seva adreça ha estat pel carrer de Bella Vista. Sense motiu ni avís previ, l'Ajuntament ha fet el canvi de nom del carrer pel de Joaquim Mir.

### Tràmits seguits

Sol·licitud d'un informe a l'Àrea de Secretaria.

Sol·licitud d'informació amb la tècnica de la Comissió de Nomenclàtor.

Sol·licitud a la regidora delegada de convocar l'esmentada comissió.

### Resolució

Després de celebrar la comissió de nomenclàtor el 07/03/2014 i un cop analitzada la sol·licitud, la comissió resol el següent :

*"La denominació del carrer de Joaquim Mir està aprovada des de l'any 1979 i cal tenir en compte que aquesta és una situació històrica i també significaria l'establiment d'un criteri que després podria portar perjudicis a tercers. Per tant, la coherència de la configuració geogràfica del carrer de Joaquim Mir, exigeix que es mantingui la situació actual i no procedeix acceptar la proposta feta per l'interessat".*

El 25 de març de 2014, el Ple de l'Ajuntament de Palafrugell, va desestimar la sol·licitud.

#### Estat

Tancat *desfavorable* pel ciutadà.

### 5.3 ACTUACIONS DERIVADES EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.-

#### PRESENCIAL

#### Síndic de greuges de Catalunya

**SG01/07/2013**

**Tema: manca pagament Llei de la Dependència**

| Data entrada | Data accept. | Gestió     | Data resol | Estat               |
|--------------|--------------|------------|------------|---------------------|
| 30/07/2013   | 01/08/2013   | 17/10/2013 | 24/10/2013 | Tancat desfavorable |

Un ciutadà s'adreça a aquesta oficina per demanar assessorament sobre el que pot fer per reclamar la prestació econòmica a què té dret la seva mare per la Llei de la Dependència, atorgada des del 11/07/2009. A conseqüència d'aquesta resolució hi ha establerts uns pagaments que afecten la retroactivitat i que havien de ser abonats d'acord amb la relació de dates aprovades en l'esmentada resolució.

El dia que es va dirigir a la nostra oficina, 30/07/2013, només havia percebut el pagament corresponent el febrer de 2012.

#### Tràmits seguits

Trucada a les oficines del síndic de greuges de Catalunya.

En data 01/08/2013, enviament de tot l'expedient a l'adjunt general del síndic de greuges de Catalunya.

Trucada del defensor del ciutadà a la responsable del Departament de Benestar i Família, delegació de Girona.

#### Resolució

Derivació de tot l'expedient al síndic de greuges de Catalunya.

Trucada per part del defensor del ciutadà a la responsable del Departament de Benestar i Família, delegació de Girona, que corrobora, novament, que a causa de la situació econòmica actual, la conselleria, per falta de compliment en la transferència dels recursos per part de l'Estat espanyol, tot i que la Generalitat de Catalunya, garanteix aquest dret, no pot assegurar el pagament ens els terminis establerts.

#### Estat

Tancat *Derivació-desfavorable*

**SG02/09/2013**

**Tema: quotes endarreriments impagades Llei de la Dependència.**

| Data entrada | Data accept. | Gestió     | Data resol | Estat               |
|--------------|--------------|------------|------------|---------------------|
| 19/09/2013   | 26/09/2013   | 17/10/2013 | 24/10/2013 | Tancat desfavorable |

Una ciutadana s'adreça a aquesta oficina per demanar assessorament sobre què pot fer per reclamar les quotes d'endarreriments que té atorgades i reconegudes, d'acord amb la Resolució DP/2009/056589, en la qual es reconeixia i qualificava el grau i nivell de dependència de la seva mare.

Com a conseqüència d'aquesta resolució hi havia uns terminis de pagament que afectaven a la retroactivitat, i en el moment de presentació de la queixa no havia percebut cap quota.

Tràmits seguits

Trucada a les oficines del síndic de greuges de Catalunya.

En data 26/09/2013, enviament de tot l'expedient a l'adjunt general del síndic de greuges de Catalunya.

Trucada del defensor del ciutadà a la responsable del Departament de Benestar i Família, delegació de Girona.

Resolució

Derivació de tot l'expedient al síndic de greuges de Catalunya.

Trucada per part del defensor del ciutadà a la responsable del Departament de Benestar i Família, delegació de Girona, que corrobora, novament, que a causa de la situació econòmica actual, la conselleria, per falta de compliment en la transferència dels recursos per part de l'estat Espanyol, tot i que la Generalitat de Catalunya, garanteix aquest dret, no pot assegurar el pagament ens els terminis establerts.

Estat

Tancat *Derivació-desfavorable*

## **RECOMANACIONS D'OFICI**

### **RO1/06/2013**

#### **Assumpte: contenidors pas vianants C/ Barris i Buixó**

All carrer de Barris i Buixó, cantonada carrer de Marià Fortuny, hi ha ubicats uns contenidors, baixant a la dreta, que tapen la visibilitat dels vianants que utilitzen aquest pas.

Els esmentats contenidors estan situats en una zona de trànsit escolar, amb una gran afluència de nens, que per la seva estatura, no són visibles pels conductors que circulen per la calçada. Aquests contenidors es troben situats dins un encaix específic de la vorera, cosa que fa difícil el seu desplaçament.

### **RECOMANO**

Per evitar possibles accidents de trànsit i millorar la visibilitat tant dels vianants com dels conductors, i a causa de la dificultat de desplaçar els contenidors, que es traslladi el pas de vianants uns metres més amunt.

**Recomanació acceptada**, però el departament afectat creu que la opció més senzilla és moure aquests contenidors al costat sud del pas de vianants, després de traslladar uns metres la paperera.

**Aquest canvi es realitza en data 17/10/2013**

### **RO2/07/2013**

#### **Assumpte: limitació de la velocitat a 30km/h el carrer de Villaamil de Calella de Palafrugell**

A causa d'algunes queixes o suggeriments rebuts en aquesta oficina, us passo a exposar la següent situació.

Pel carrer de Villaamil de Calella de Palafrugell hi circulen tant motocicletes com automòbils a una velocitat que ens sembla del tot excessiva per les característiques d'aquest carrer, amb unes voreres estretes on circulen molts vianants. Aquesta situació pot ocasionar algun accident. Per aquest motiu, demano que es faci un estudi de velocitat del carrer i que s'actui amb sistema de reducció de velocitat, si es comprova que aquesta és excessiva.

Atès l'acta de l'informe d'agents amb data 09/07/2013 dels funcionaris de trànsit 1160 i 1169 sobre l'estudi de velocitat del carrer de Villaamil, amb el control de 53 vehicles amb una velocitat mitjana de 31km/h.

Atès les característiques del carrer del Villaamil amb pendent, revolts i amb una calçada molt estreta i voreres poc amples.

Atès que en aquesta part del municipi la velocitat genèrica és de 40km/h, salvat el carrer de Chopitea que està limitat a 20km/h, i vista la gran afluència de vianants a causa de la proximitat de les platges.

Atès que recentment en altres zones del municipi de Palafrugell (Mas Mascort) s'ha limitat la velocitat a 30km/h amb senyalització vertical i horitzontal, per reduir problemes de circulació i evitar accidents.

## RECOMANO

Que s'apliqui la mateixa reducció de velocitat que en el cas del barri del Mas Mascort (30km/h), amb les seves corresponents senyalitzacions verticals i horitzontals.

**Recomanació acceptada:** En data 09/08/2013, la Policia Local informa que la col·locació de la senyalització vertical ja ha estat traslladada a l'Àrea de Serveis i quant a la senyalització horitzontal, aquesta es portarà a terme quan es disposi de partida pressupostària.

A dia d'avui, solsament s'ha col·locat la senyalització vertical i encara queda pendent de pintar la senyalització horitzontal.

## 7. CONCLUSIONS

Com es pot apreciar en la memòria, hem tingut pràcticament el mateix nombre d'actuacions que l'any anterior. D'entrada podria semblar positiu i donar la sensació que els nostres conciutadans troben millors respostes directes per part de l'administració local i que aquestes els satisfan.

Crec que tant la institució que represento com el servei que pot donar encara no són prou coneguts per gran part de la ciutadania de Palafrugell i també m'adono d'una certa desafecció per part de la ciutadania, en reclamar les justificacions i les respostes dels casos pels quals senten els seus drets vulnerats.

Aquest any 2013 hem començat a aplicar el *Codi de bones pràctiques*, amb l'objectiu de donar un millor servei als ciutadans que ens han presentat les seves queixes i agilitzar el procés de reclamació a l'administració, en el *temps* que marca aquest codi. Tot i l'esforç d'alguns departaments municipals en respondre a les demandes de l'Oficina del Defensor, encara hi ha certa dificultat a obtenir la informació relativa a queixes presentades pels ciutadans.

Aquesta anàlisi del temps d'actuació tant de l'Oficina del Defensor com la resposta de l'administració i la resolució final de la queixa, està reflectit en el quadre inicial de cada intervenció nostra.

És difícil treure'n conclusions, ja que cada cas és diferent i el seu tractament demana a vegades una anàlisi més profunda de la seva situació.

No voldria acabar aquestes conclusions sense esmentar uns problemes generals que afecten cada vegada més la societat civil i que com a defensor del ciutadà no puc obviar.

En la presentació del recull d'informes de ForumSD, (l'Associació de Defensors i Síndics Municipals), que es va fer a Girona a final de l'any passat, els onze síndics de les comarques gironines van alertar de l'augment de la pobresa entre la ciutadania i de les creixents dificultats de moltes famílies per poder pagar les factures de serveis bàsics com ara la llum, l'aigua o el gas.

El defensor de la ciutadania de Girona, com a portaveu de la resta de síndics gironins va advertir que "el principal problema és no tenir feina, i aquesta carència de feina aboca al camí de la pobresa i la misèria".

Cada cop més ciutadans es dirigeixen a la figura del defensor municipal o síndic per buscar una solució que els eviti quedar-se sense algun d'aquests serveis de primera necessitat a l'habitatge. En alguns casos, l'acció és directa amb la companyia d'aigua, però en altres han de demanar la intervenció del síndic de greuges de Catalunya per reconduir el cas.

Els síndics gironins també van advertir que els serveis socials dels ajuntaments estan cada cop més desbordats i van reconèixer que són la primera administració i la més propera al ciutadà, però que per contra tenen l'obligació de fer més amb menys recursos.



A nivell català un terç de les peticions que tracten els defensors fan referència a l'atenció de les persones i, dins d'aquest apartat, un 40% són necessitats i demandes socials.

Els informes de Càritas i de la Conselleria de Benestar Social són demolidors, no solament quant a la pobresa infantil, sinó també per la situació límit, fregant l'exclusió social d'un percentatge elevat de la població catalana. Les dades sobre l'atenció que entitats del tercer sector donen a ciutadans en situació d'extrema dificultat econòmica són d'una extrema gravetat.

Són moltes les famílies que es troben en una situació de manca de recursos per afrontar les mínimes necessitats que la dignitat de les persones exigeix. Davant d'aquesta situació que s'incrementa cada vegada més, les administracions públiques i sobretot l'administració municipal, que és a primera línia i que viu i comprova les urgències i les necessitats de les persones del seu municipi, ha d'exercir la seva responsabilitat.

Davant d'aquesta situació faria la següent:

**RECOMANACIÓ:**

Que l'Ajuntament de Palafrugell garanteixi uns mínims de consum d'aigua a tota persona o unitat familiar que per problemes greus de la seva economia, no tingui possibilitats d'assumir el pagament de les corresponents factures de la companyia d'aigües, i que adopti les mesures pertinents, tant per mantenir l'ús d'aquest dret essencial com per constatar objectivament les circumstàncies de la situació de necessitat per mitjà dels Serveis Socials, per evitar que cap persona o nucli familiar de la nostra ciutat es vegi privat del dret a l'aigua.

Incidiré en el tema de la pobresa:

Davant de les dificultats econòmiques de moltes famílies per raons de desocupació o motivat per la incomprensió o injustícia provocats per entitats financeres amb desnonaments o dació del seu habitatge, l'increment de les desigualtats, la pèrdua de nivell de vida i d'ingressos de persones i famílies, molts ciutadans es troben sense possibilitat d'accedir a un habitatge corresponent a les seves necessitats i la seva economia.

L'article 25 de la Declaració Universal de Drets Humans, que enguany compleix 65 anys, afirma que: *"Tota persona té dret a un nivell de vida que assegurï la seva salut, el seu benestar i el de la seva família especialment quant a alimentació, habitatge, atenció mèdica i als necessaris serveis socials."* Per aquests motius faig aquesta:

**RECOMANACIÓ:**

Insto l'Ajuntament a promoure i crear circumstàncies necessàries per disposar d'un parc suficient d'habitatge social, i donar resposta a la demanda creixent d'aquesta necessitat a través del Serveis Socials.

No voldria acabar les meves conclusions sense esmentar la nova situació provocada pel *Decreto ley 27/2013 de 27 de diciembre de racionalización y sostenibilidad de la Administración local*.

El 16 de desembre passat el ForumSD va fer la següent declaració:

“Els síndics/defensors tenim la percepció que les propostes que inclou aquesta llei, suposaran per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis –drets i deures fins avui assolits– en àmbits tan sensibles i diversos com l’ensenyament, els serveis socials o la sanitat.

Moltes d’aquestes competències han estat assumides pels municipis. La nostra voluntat passa per demanar als responsables polítics un finançament adequat i suficient per als ens locals, a fi de facilitar i garantir la prestació d’uns serveis imprescindibles per a la ciutadania en exercici de la seva autonomia.

En aquest context pensem que cap llei hauria de suposar un greu retrocés per al món local i una vulneració de principis tan cabdals al nostre ordenament jurídic com el de la pròpia autonomia municipal i el de subsidiarietat.

El Parlament de Catalunya es troba igualment immers en un procés de reforma de la Llei municipal i de règim local, i els treballs en comissió del que haurà de ser la futura Llei de governs locals del nostre país estan avançant.

Ambdues lleis haurien d’aconseguir garantir un model d’administració local eficaç, proper i capaç de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

La ciutat és, avui, l’espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills. En l’espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l’atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, els rumors de discriminació positiva; mentre que, alhora, s’esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l’obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi treballem, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets o obligacions: el respecte del medi ambient, la garantia de la tranquil·litat, les possibilitats d’intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi d’identitat que arrasa la democràcia delegada en l’àmbit dels estats i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s’obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se’ns presenta l’ocasió perquè tots els ciutadans participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà lliure i solidari ha de garantir-lo als altres.

És en aquest encaix i definició de ciutat on els síndics i defensors locals ens reconeixem i és l’única forma efectiva en què veiem i creiem que s’han de configurar els governs locals. La ciutadania no vol ni pot acceptar una altra cosa.”

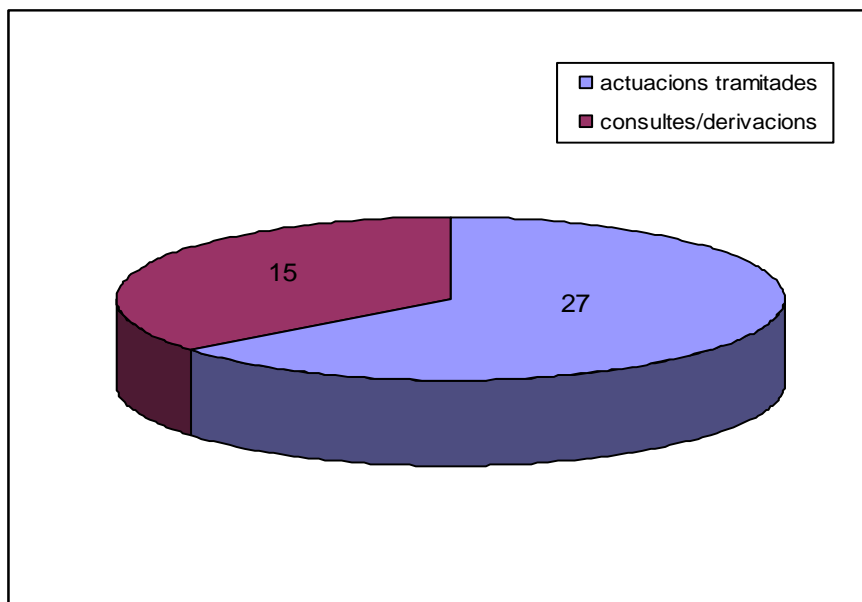
Per aquestes raons, em satisfà com a defensor del ciutadà de Palafrugell que el Ple de l'Ajuntament del 25 de febrer d'enguany s'hagi sumat als més de 850 ajuntaments catalans per presentar un recurs d'inconstitucionalitat davant del Tribunal Constitucional contra una llei que vol buidar de competències, autonomia, personalitat i proximitat els nostres ajuntaments.

Bertrand Hallé  
Defensor del ciutadà de Palafrugell

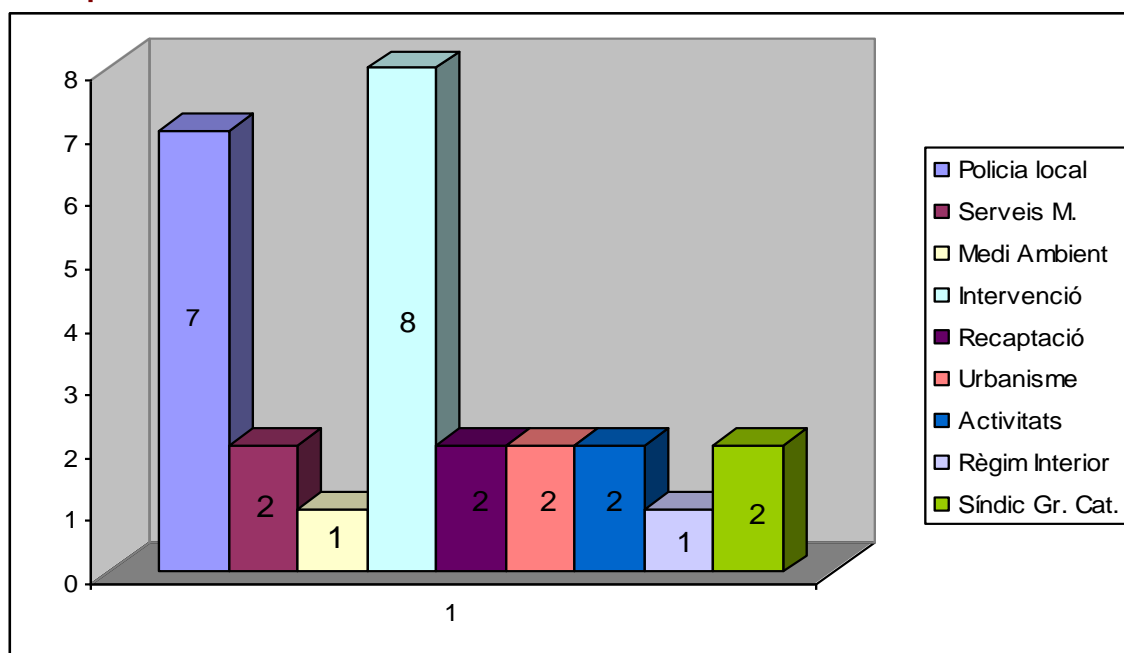
Palafrugell, 29 d'abril de 2014

## 9. GRÀFIQUES.

### Actuacions totals.



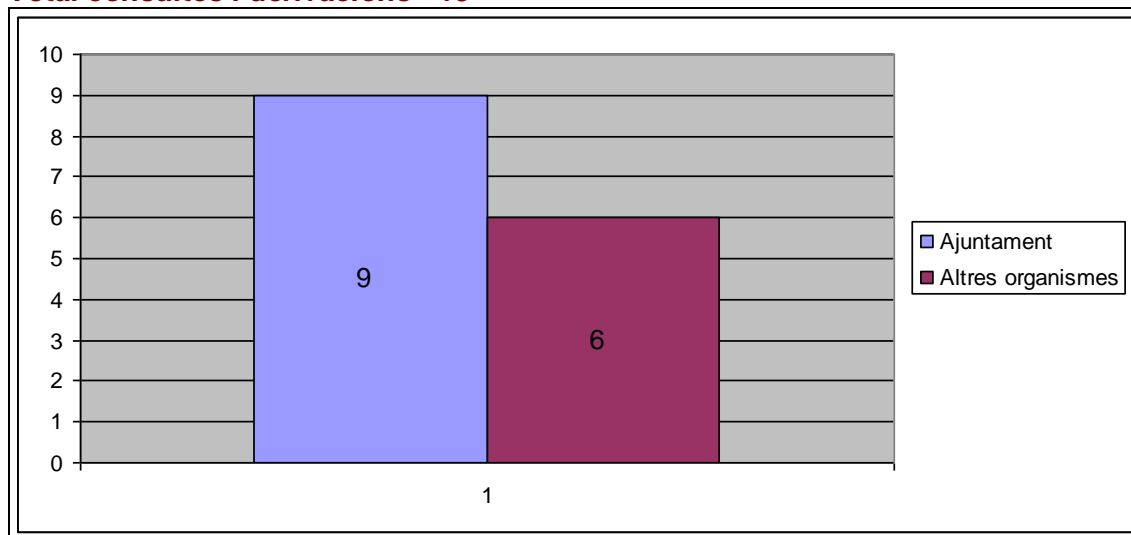
### Total queixes tramitades - 27



**Consultes/Derivacions**

| Núm.       | Motiu                                      | Gestió                                       | Data       | Derivació   |
|------------|--|--|------------|-------------|
| C1/2013    | Incendi vivenda                            | Servei orientació jurídic Girona             | 15/03/2013 | Altres org. |
| C2/2013    | Factura gas natural                        | OCU Consell Comarcal                         | 24/01/2013 | Altres org. |
| C3/2013    | Aplicació asseg. bancària                  | OCU Consell Comarcal                         | 05/03/2013 | Altres org. |
| C4/2013    | Fraccionament rebut IBI                    | Servei Recaptació Municipal                  | 14/05/2013 | Ajuntament  |
| C5/2013    | Problemes veïnals                          | Servei Mediació Municipal                    | 20/06/2013 | Ajuntament  |
| CON7/07/13 | Sanció aparç. zona blava                   | Reclamar resposta Ajuntament                 | 18/07/2013 | Ajuntament  |
| C8/2013    | Dació pis                                  | Servei Mediació Municipal                    | 17/10/2013 | Ajuntament  |
| C9/2013    | Tancament terrassa privada                 | Presentar instància Ajuntament               | 26/11/2013 | Ajuntament  |
| C10/2013   | Deute Hisenda                              | Servei Hisenda La Bisbal                     | 21/11/2013 | Altres org. |
| C11/2013   | Condemna fill                              | Servei atenció familiars, presó de Zaragoza. | 09/01/2014 | Altres org. |
| C12/2013   | Fraccionament impostos                     | Servei Recaptació Municipal                  | 16/01/2014 | Ajuntament  |
| C14/2013   | Factura Endesa                             | OCU Consell Comarcal                         | 16/01/2014 | Altres org. |
| C15/2013   | Informació sobre activ. autoritzada Ajunt. | Serveis tècnics municipals                   | 07/01/2014 | Ajuntament  |
| C16/2013   | Fraccionament impostos                     | Servei Recaptació Municipal                  | 14/01/2014 | Ajuntament  |
| C17/2013   | Sanció zona blava                          | Presentar recurs Ajuntament                  | 14/01/2014 | Ajuntament  |

**Total consultes i derivacions - 15**





INFORME D'INTERVENCIÓ

Vista la petició d'informe emesa pel Defensor del Ciudadà de Palafrugell referent al cost suportat per l'Ajuntament durant l'exercici 2013 pel servei municipal de l'Oficina del Defensor del ciutadà.

Vistes les dades obrants a la comptabilitat municipal corresponent a les factures, justificants de despesa i acords municipals emesos, del qual es conclou que les despeses corresponents a l'Oficina del Defensor del ciutadà han estat les següents:

| PROVEÏDOR              | CONCEPTE                                   | IMPORT      |
|------------------------|--|-------------|
| FÒRUM DE SÍNDICS       | QUOTA ASSOCIAT                             | 982,00 €    |
| BERTRANS HALLE         | DIETES DESPLAÇAMENT I<br>DESPESES FORMACIÓ | 581,41 €    |
| BARRIS BOHERA JOSEFINA | MATERIAL OFICINA                           | 3,70€       |
| EULEN SA               | NETEJA                                     | 1.614,69 €  |
|                        | RETRIBUCIONS PERSONAL<br>2013              | 10.235,01 € |
|                        | SEGURETAT SOCIAL AJUNT.<br>2013            | 3.113,38 €  |
|                        | TOTAL                                      | 16.530,19 € |

CIF P17124001

En relació a l'anterior relació cal senyalar que el cost corresponent a la neteja no consta individualitzat atès que la modificació del contracte aprovada per acord de Junta de Govern Local en data 16 de febrer de 2012 correspon a diferents espais municipals i la afectació a l'Oficina de Defensor del ciutadà l'he fet de manera proporcional.

També cal senyalar que el cost de la treballadora (nivell C2) consta imputada d'acord amb la seva vinculació a l'Oficina del defensor del 40% sobre el total de la seva jornada, que la seva provisió és va realitzar mitjançant mobilitat interna i que aquesta treballadora ja prestava els seus serveis a jornada completa a l'Ajuntament amb anterioritat.

Palafrugell a 17 de març de 2014

ajuntament de  
palafrugell  
intervenció



C/ Cervantes, 16 • 17200 Palafrugell (Girona) • Tel. 972 61 31 00 • Fax 972 30 28 04  
a/e: ajuntament@palafrugell.net • http://www.palafrugell.net