

# MEMÒRIA ANUAL 2014



**Bertrand Hallé**



**Defensor del Ciutadà de Palafrugell**

<b>INDEX</b>	pàg.
1. INTRODUCCIÓ .....	4-5
2. ENQUESTA .....	6-9
3. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ DE L'OFICINA DEL DEFENSOR	
3.1 XERRADES INSTITUTS I ESCOLES .....	10-12
3.2 CALENDARI ESCOLES .....	13
4. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ DEL FÒRUMSD .....	14-20
4.1 ARTICLES DESTACATS .....	21-24
5. ACTUACIONS TRAMITADES	
5.1 PENDENTS DE L'ANY 2013 SENSE RESOLDRE .....	25-27
5.2 PENDENTS DE L'ANY 2013 I RESOLTES L'ANY 2014 .....	28-31
5.3 DURANT L'ANY 2014 .....	32-45
5.4 PENDENTS DE TANCAR .....	46-47
5.5 TRAMITACIONS .....	48-49
5.6 CONSULTES AMB EXPEDIENT .....	50-51
5.7 DERIVADES EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA .....	52-53
5.8 ALTRES ACTUACIONS I REPRESENTACIÓ DEL DEFENSOR ..	54
6. RECOMANACIONS .....	55-57
6.1 RECOMANACIONS D'OFICI .....	58
7. CONCLUSIONS .....	59-61
8. GRÀFIQUES	
8.1 ACTUACIONS TOTALS .....	62-63
8.2 QUEIXES .....	64-66

8.3 CONSULTES .....	67-71
9. INFORME D'INTERVENCIÓ SOBRE AL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ 2014 .....	72

## **1. INTRODUCCIÓ**

Per tercer any, comparec avui aquí, davant del Ple de la corporació municipal, com a defensor del ciutadà de Palafrugell, per tal de presentar el recull de les activitats i la feina portada a terme per l'Oficina del Defensor del Ciutadà durant l'any 2014, en compliment del que disposa l'article 20.8 del Reglament de participació ciutadana.

Aquesta memòria que presento avui reflecteix totes les activitats portades a terme, tant d'atenció al ciutadà com recomanacions o suggeriments adreçats al govern municipal. En una societat lliure i democràtica, tal com recull la nova llei de transparència i bon govern, donar comptes a la ciutadania més que una obligació legal és un deure moral i ètic, que hem d'assumir totes les persones que tenim alguna responsabilitat pública.

Tot i que a Palafrugell la institució del defensor del ciutadà és relativament recent, aquest any 2015 hem celebrat el 25è aniversari de la recuperació d'aquesta institució, desapareguda el segle XIX.

A l'última jornada de formació del FòrumSD (síndics i defensors locals), celebrada el febrer passat a Lleida, es va homenatjar tots els exsíndics de Catalunya, un moment especialment emotiu on ens varen explicar les seves vivències, d'una època difícil, per la recent democràcia.

A Palafrugell, el nivell d'actuacions de l'Oficina del Defensor del Ciutadà ha crescut lleugerament, això no vol dir que l'administració municipal ho ha fet malament, sinó que la ciutadania està cada vegada més conscienciada dels seus drets, i té més present que la nostra institució pot ajudar a resoldre una reclamació davant de l'Ajuntament. La presentació d'una queixa és un acte de normalitat democràtica i és l'ocasió per rectificar possibles greuges al ciutadà, i també és una magnífica possibilitat per mantenir un contacte excepcional amb l'administrat.

Entre la totalitat de les actuacions de l'Oficina del Defensor del Ciutadà, remarco un creixement important en consultes envers a les queixes. Aquesta situació es pot produir perquè els ciutadans que acudeixen a la nostra Oficina estan desorientats, pel desconeixement tant del procediment com del vocabulari utilitzat per l'administració.

La disponibilitat de la Institució fa que, en ocasions, les persones necessitin exposar les seves preocupacions o angoixes i sentir el suport d'algú que els escolta.

Aquesta memòria que avui presento es divideix en quatre parts:

La primera, presenta l'enquesta de satisfacció que hem elaborat aquest any 2014, per valorar la qualitat del servei tant de l'Ajuntament com de la institució adreçada a tots els ciutadans amb qui hem tingut alguna actuació.

La segona part recull totes les actuacions de comunicació que hem pogut fer tant amb xerrades a escoles i instituts com amb articles en la premsa.

I en la tercera 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.

I finalment presento les meves actuacions, recomanacions i conclusions.

Per últim, vull expressar el meu agraïment a tots els ciutadans de Palafrugell per la confiança dipositada envers la Institució que represento.

Palafrugell, 28 d'abril de 2015

## 2. ENQUESTA DE VALORACIÓ OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

En les valoracions a la presentació de la Memòria de l'any 2013, un dels punts que se'm va demanar per millorar el servei de l'Oficina envers el ciutadà, va ser la realització d'una enquesta de valoració.

Des de l'Oficina es va enviar un formulari als ciutadans i ciutadanes que l'any 2014 varen demanar la intervenció del defensor del ciutadà.

El percentatge de respostes, fins ara poc elevat, no ens permet valorar de manera significativa aquesta enquesta.

Durant aquest any 2015, continuarem realitzant l'enquesta.

*Model tipus de formulari adreçat als ciutadans:*

<p><b>QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT</b></p> <p>Exp. núm. Q.....</p> <p>Marqui amb una creu la seva resposta. Gràcies.</p> <p><b>VALORACIÓ DE L'AJUNTAMENT</b></p> <p>1) La reclamació formulada davant de l'Ajuntament, per quins motius l'ha presentada a l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Palafrugell:</p> <p><input type="checkbox"/> Sense resposta</p> <p><input type="checkbox"/> Error o arbitrarietat en la resolució</p> <p><input type="checkbox"/> Motivació insuficient de la resolució</p> <p><input type="checkbox"/> Tracte incorrecte</p> <p><input type="checkbox"/> Altres.....</p> <p>2) A quin departament ha presentat la reclamació:</p> <table> <tr> <td><input type="checkbox"/> Urbanisme</td> <td><input type="checkbox"/> Alcaldia</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Serveis Municipals</td> <td><input type="checkbox"/> Serveis Socials</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Policia Local</td> <td><input type="checkbox"/> IPEP</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Intervenció</td> <td><input type="checkbox"/> Esports</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Activitats</td> <td><input type="checkbox"/> Educació</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Recaptació</td> <td><input type="checkbox"/> Cultura</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Medi Ambient</td> <td><input type="checkbox"/> Altres .....</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Urbanisme	<input type="checkbox"/> Alcaldia	<input type="checkbox"/> Serveis Municipals	<input type="checkbox"/> Serveis Socials	<input type="checkbox"/> Policia Local	<input type="checkbox"/> IPEP	<input type="checkbox"/> Intervenció	<input type="checkbox"/> Esports	<input type="checkbox"/> Activitats	<input type="checkbox"/> Educació	<input type="checkbox"/> Recaptació	<input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Medi Ambient	<input type="checkbox"/> Altres .....
<input type="checkbox"/> Urbanisme	<input type="checkbox"/> Alcaldia														
<input type="checkbox"/> Serveis Municipals	<input type="checkbox"/> Serveis Socials														
<input type="checkbox"/> Policia Local	<input type="checkbox"/> IPEP														
<input type="checkbox"/> Intervenció	<input type="checkbox"/> Esports														
<input type="checkbox"/> Activitats	<input type="checkbox"/> Educació														
<input type="checkbox"/> Recaptació	<input type="checkbox"/> Cultura														
<input type="checkbox"/> Medi Ambient	<input type="checkbox"/> Altres .....														

3) En cas de resolució negativa de la seva queixa, tot i la intervenció del defensor del ciutadà, la resposta final de l'Ajuntament ha sigut:

Concisa i entenedora.	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
Ha respectat els seus drets i deures.	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No
L'ha convençut.	<input type="checkbox"/>	Sí	<input type="checkbox"/>	No

4) Creu que el procés de tramitació amb l'Ajuntament ha sigut:

- Curt
- Normal
- Llarg

### VALORACIÓ DE LA INSTITUCIÓ DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE PALAFRUGELL

1) Com va conèixer la institució del defensor:

- Pels mitjans de comunicació (TV / ràdio / premsa)
- Per familiars o coneguts
- Pel consell d'alguna administració
- Per les visites del defensor a centres escolars
- Per altres canals (indiqui quins són) .....

2) L'Oficina del Defensor del Ciutadà l'informava puntualment de la tramitació relacionada amb el seu cas:

- Sí
- No

3) Com valoraria el temps transcorregut entre el seu primer contacte i la finalització del procés (sigui informació o resolució).

- Llarg
- Normal
- Curt

4) Creu que l'Oficina del Defensor ha fet tot el possible per orientar-lo i/o per resoldre la seva queixa:

- Han fet tot el possible.
- Podien haver fet més.
- Han estat massa lents.
- No han fet res.

5) Com valora el tracte humà rebut:

- Bo
- Correcte
- Dolent

6) Què és el que valora més en el tracte rebut:

- Que m'han escoltat atentament.
- Les explicacions que m'han donat.
- L'interès per defensar les meves raons.
- La independència davant de l'Ajuntament.
- Altres.....

7) Sabent que el defensor és un instrument mediador entre l'administració i el ciutadà i que en cap cas pot obligar l'Ajuntament a acatar les seves recomanacions, considera que s'ha resolt el problema, la queixa o la demanda d'informació que vostè va exposar:

- S'ha resolt bé.
- S'ha resolt malament.
- No s'ha resolt.

8) Recomanaria a altres persones que es dirigissin al defensor:

- Sí, en tots els casos.
- Sí, en algun cas.
- No, en cap cas.



- 9) Si ho desitja, exposi aquí algun suggeriment, les dificultats que hagi tingut en les relacions amb el defensor, alguna deficiència que hagi pogut detectar o alguna opinió que ens permeti millorar l'actuació d'aquesta institució:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

\* Per retornar l'enquesta pot utilitzar .....

\* No és necessari que signi ni que doni les seves dades.

### 3. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ DE L' OFICINA DEL DEFENSOR CIUTADÀ

#### 3.1 XERRADES INSTITUTS I ESCOLES

Com a continuació de la campanya divulgativa iniciada l'any 2013, el defensor del ciutadà ha realitzat diverses xerrades i conferències als alumnes de secundària i grau mitjà de diferents centres de Palafrugell.

El grau d'implicació i la resposta dels alumnes ha sigut del tot satisfactòria i enriquidora i ha fet possible comunicar, a través de casos pràctics i amb els suport d'un PowerPoint il·lustratiu, les funcions que realitza el defensor així com algunes resolucions de casos gestionats per l'Oficina.

El PowerPoint està format per 33 diapositives, i s'ha elaborat de forma que es pugui adaptar en funció de l'edat dels alumnes. És del tot necessari comptar amb la col·laboració dels centres educatius, que inclouen aquesta xerrada com a activitat complementària.

*Diapositives tipus :*

*Com es nomena el Defensor del Ciudadà?*

- El Govern municipal presenta al Ple les candidatures pel càrrec.
- El Ple elegeix el candidat a Defensor del Ciudadà.
- El Defensor es escollit per 5 anys.

*En que pot intervenir?*

- Retards en la resposta.
- Inexecució de resolucions.
- Tracte indegut als ciutadans.
- Motivació insuficient de les resolucions.

*Qui pot presentar una queixa?*

- Tothom, tant persones físiques com jurídiques.
- Totes les actuacions del Defensor del Ciudadà son gratuïtes.

*Com es tramiten les queixes?*



Amb aquesta tasca pedagògica apropem la figura dels síndics/defensors a les futures generacions i conscienciem els joves de la seva importància de cara a millorar les relacions entre l'administració i el ciutadà.

**13 i 19 de febrer i 4 de març de 2014**

**Xerrada institut Frederic Martí i Carreras**

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

**27 de maig de 2014**

**Xerrada IES Baix Empordà**



Continuant amb la tasca de divulgació i pedagogia iniciada el darrer any, el defensor del ciutadà ha fet una xerrada als alumnes de primer cicle de grau mitjà -a administratiu, per donar a conèixer tant la figura com la institució que representa, exposant-los algun cas i fent una valoració de la tasca realitzada durant aquests dos darrers anys.

**20 i 22 de gener 2015**

**Xerrada escola Sant Jordi**



3r ESO



4t ESO

El defensor del ciutadà ha fet unes xerrades als alumnes de 3r i 4t d'ESO de l'escola Sant Jordi de Palafrugell, on ha explicat les funcions tant dels síndics com de la Institució amb el suport de diversos casos pràctics gestionats a l'Oficina del Defensor.

### 3.2 CALENDARI ESCOLES



Així mateix i per tal de complementar la tasca pedagògica i conscienciar els nostres joves, des de l'associació FòrumSD, s'ha elaborat un **calendari escolar**, que vol ser una eina que permeti conèixer quins són els DRETS i DEURES, que serviran per créixer en el coneixement de les responsabilitats emmarcades a la societat que els envolta.

Aquesta acció de comunicació s'està portant a terme en tots els municipis que disposen d'una sindicatura. Després d'una reunió amb l'Àrea d'Educació i els directors dels centres, a Palafrugell s'han repartit un total de 75 exemplars, en funció de la demanda dels centres i nombre d'alumnes de secundària, batxillerat i grau mitjà. Les diferents escoles n'han treballat el contingut que s'ha reforçat amb la xerrada del defensor.



Mostra d'una part del calendari.

#### **4. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ DE FORUMSD**

**26 de febrer de 2014**

**Igualada**

**XVI Trobada – Assemblea del FòrumSD - Fòrum de síndics i defensors locals de Catalunya**



A l'assemblea s'ha presentat l'Informe de gestió i activitats de l'any 2013 i el Pla de treball previst per a 2014. L'acte ha comptat amb la presència del Sr. Marc Castells, alcalde d'Igualada.

La sala d'actes del Museu de la Pell d'Igualada ha acollit aquest dimecres, 26 de febrer, la XVI Trobada – Assemblea del FòrumSD, l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya.

El president del FòrumSD, Sr. Josep Giné, ha destacat la continuïtat del treball conjunt des de la xarxa de treball i relació que ofereix el FòrumSD. L'intercanvi de consultes, informació, assessorament, suport a les sindicatures i la formació continuada als síndics i defensors locals són els objectius i els eixos claus de la programació i l'actuació del FòrumSD.

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 i facilitar-ne l'extensió i implantació als municipis. A Catalunya ja hi ha un total de 41 pobles i ciutats que han implementat la institució, i disposen d'un defensor o defensora municipal. En termes de població, més d'un 52% 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.

4 d'abril de 2014

Sant Boi de Llobregat.

IX Taller de Formació- Transparència, accés a la informació i bon govern



Organitza:

**fòrum sd**  
SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

**SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES SANT BOI**

Patrocina:

**AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT**

**Diputació Barcelona**

**fòrum sd**  
SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS

**IX Taller de Formació  
Sant Boi de Llobregat**

**Transparència, accés  
a la informació  
i bon govern**

4 d'abril de 2014


Trets fonamentals del IX Taller de Formació:

- Regulació del dret d'accés a la informació per part de l'administració pública.
- Canvi d'orientació de les administracions.
- Criteris d'aplicació en les recomanacions pràctiques i suggeriments per a les sindicatures locals.
- + transparència = participació ciutadana.

3 de juny de 2014

Barcelona

Jornada de treball amb el síndic de greuges de Catalunya i els síndics/defensors locals



**La supervisió del Síndic de Greuges a les empreses privades que presten serveis d'interès general**

- **Presentació Jornada**  
**Rafael Ribó**, síndic de greuges
- **Marc competencial del Síndic de Greuges per a la supervisió d'empreses privades**  
Quins sectors? Quines empreses ?  
Quins procediments de supervisió? Els convenis i la col·laboració  
El paper dels *ombudsman*: la funció dels Síndics Locals i del Síndic de Greuges en la tramitació de les queixes que afecten empreses privades. Mecanismes de col·laboració per a una major efectivitat dels drets dels ciutadans davant accés i gaudi dels serveis d'interès general  
**Francesc Vendrell**, director de Consum i territori del Síndic de Greuges
- **Aportacions dels participants i debat**
- **La pobresa energètica**  
Informe i propostes del Síndic  
Els protocols d'actuació; serveis socials, companyies energètiques, ...  
**Dani Ruiz**, assessor Síndic de Greuges
- **Aportacions dels participants i debat**
- **Conclusions i cloenda**  
**Rafael Ribó**, síndic de greuges

14.00h. - 15.30h. Dinar

Competències :

Els temes tractats es conclouen en més implicació per part de les empreses i sectors afectats i més agilitat en la tramitació de les queixes.

La pobresa energètica:

Més propostes de caràcter operatiu i normatiu, treva hivernal i protecció d'un col·lectiu molt vulnerable.



9 i 10 d'octubre de 2014

Vicente López - Argentina

Seminari Internacional – ILO “Instituto Latinoamericano del Ombudsman”



Roles y nuevos enfoques de las defensorías ante la realidad actual.  
Vicente López Buenos Aires.

Assistents :

Sr. Josep Giné - president Forum SD  
Sr. J. Antoni Martínez - administrador

Respecte l'ILO: L'Instituto Latinoamericano de l'Ombudsman es va fundar l'any 1984 amb l'objectiu de promoure l'expansió de la institució de l'ombudsman a l'Amèrica Llatina. D'aquesta forma ha aconseguit impulsar la creació de la institució a diversos nivells, nacional i regional i en diversos països tot i que, de forma especial, dedica part dels seus esforços als estudis i promoció de les sindicatures a nivell local.

També facilita el contacte i treball en xarxa de totes aquestes defensories per promoure el seu desenvolupament i creixement.

La seu de l'ILO es troba a la ciutat de Buenos Aires. Cal destacar l'especial treball de difusió de les sindicatures i defensories locals que fan els membres de l'ILO dins de la FIO, Federación Iberoamericana del Ombudsman (creada al 1995), pel seu reconeixement institucional.

D'aquesta forma a la FIO hi ha associats un total de 36 defensors locals de ciutats argentines, a part d'altres defensories municipals de Mèxic, Uruguai, Colòmbia (amb una gran xarxa de "personeros" al país) o Brasil, entre d'altres.

Hem obert la possibilitat de formalitzar les relacions entre el mateix FòrumSD i l'ILO, com a dues associacions que impulsen als respectius àmbits d'influència la implantació i la promoció de les sindicatures locals, així com els àmbits més acadèmics de reflexió i estudi al voltant d'aquestes institucions.

26 i 27 de novembre de 2014

La Seu d'Urgell

IX Jornades de Formació- Equitat i Legalitat. Renda bàsica de ciutadania



El tret fonamental de la IX Jornada de Formació:

- L'equitat és el valor interpretatiu que forma part de la legalitat.
- Coordinació i transversalitat = bona administració.
- L'equitat corregeix deficiències de la llei.
- L'administració té l'obligació d'aportar la màxima informació possible per reforçar el concepte de veracitat.
- Renda bàsica ciutadana = renda garantida = renda condicionada.

16 de desembre de 2014

Girona



Presentació territorial a càrrec del defensor de la ciutadania de Girona, el president de FòrumSD, i el síndic municipal de Lleida i la regidora de Girona M. Angels Planas, del VI Recull d'informes dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya corresponent a les actuacions portades a terme durant l'any 2013.

Els síndics i síndiques locals han fet un total de 17.254 actuacions, entre consultes, queixes de la ciutadania i actuacions d'ofici. Les queixes tramitades han estat un total de 2.737 i 139 expedients han estat fets com a actuacions d'ofici

Els síndics i síndiques locals de Catalunya donen avui servei a un 52% de la població catalana (és a dir, 3.928.134 persones) i els podem trobar en un total de 41 pobles i ciutats del país.

### **12 de gener de 2015**

#### **Els síndics i defensors locals de Catalunya presenten el VI Recull d'informes al Parlament**

Els defensors municipals han tramitat un total de 2.737 queixes durant l'any 2013. Un 52% han estat tancades amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania. Els ajuntaments han acceptat un 60% de les recomanacions emeses.



El FòrumSD, l'associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, ha presentat al Parlament de Catalunya el VI Recull d'informes corresponent a les actuacions de l'any 2013 en un acte que ha estat presidit per la M.H. Sra. Núria de Gispert. El recull d'Informes presenta una visió global de les tasques realitzades pels síndics i defensors locals en tot l'any 2013 i pretén mostrar una visió conjunta més enllà de les actuacions que es fan a cada poble o ciutat.

## **Els síndics locals de Catalunya han fet un total de 17.254 actuacions durant l'any 2013**

Els síndics i síndiques locals han fet un total de 17.254 actuacions, entre consultes, queixes de la ciutadania i actuacions d'ofici. Les queixes tramitades han estat un total de 2.737 i 139 expedients han estat fets com actuacions d'ofici. El 52% de les queixes tramitades s'han tancat amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania, entre les resolucions estimades i les que s'han resolt mitjançant una solució amistosa. Cal fer palès que un 60% de les recomanacions emeses han estat acceptades totalment pels ajuntaments i un 22% han rebut una acceptació parcial de la recomanació. Finalment, un 24% de les queixes s'han pogut solucionar directament amb una resolució amistosa.

### **Conclusions**

Les principals actuacions dels síndics/defensors són sobre matèries que afecten la qualitat de vida de les persones, -- la seva felicitat i el benestar econòmic i físic, com poden ser les mancances dels serveis bàsics, demandes de serveis socials, habitatge, impostos, taxes i tributs, entre d'altres i derivats, sens dubte, de la greu situació de crisi econòmica, social en què ens trobem els darrers anys.

Els recursos públics, municipals o no, segueixen sent insuficients per poder atendre tota aquesta demanda de serveis i prestacions que afecta, especialment, a col·lectius amb una especial vulnerabilitat.

### **El síndic/a municipal de greuges: una institució consolidada arreu del territori**

Els síndics i síndiques locals de Catalunya donen avui servei a un 52% de la població catalana (és a dir, 3.928.134 persones) i els podem trobar en un total de 41 pobles i ciutats del país.

### **El valor de la proximitat i la bona administració**

La proximitat i el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la pròpia relació amb l'ajuntament, faciliten als síndics i defensors locals una forma pròpia i singular d'exercir la seva funció i afavoreixen la possibilitat de resoldre amb una solució amistosa un gran nombre de queixes. El defensor és així un instrument més que pot garantir el bon govern i la bona administració. I, especialment, a prop de les persones que pateixen amb més virulència la situació de crisi que seguim patint.

## **4.1 ARTICLES DESTACATS**

**20 de febrer de 2014**

### **Dia Mundial de la Justícia Social**

Parlar en aquests temps de justícia social és una exigència ètica vinculada a la defensa de la dignitat de tota persona humana, al marge de la seva procedència, del seu color, de la seva religió, de la seva ideologia, de la seva llengua o el seu estatus social o cultural, des de la perspectiva d'una societat digna i respectuosa amb els drets humans.

Tristament, la realitat diària ens qüestiona i ens colpeix, posant de relleu desigualtats injustificades, injustícies estructurals que accentuen les desigualtats i que de forma escandalosa incrementen la pobresa i la desesperació de moltes persones i famílies. L'atur desbocat del nostre país i la manca de treball decent és causa i motiu de greus injustícies socials, que trenquen il·lusions i projectes, ensorren vides i incrementen les desigualtats.

La situació límit en què viuen molts dels nostres conciutadans, mancats de treball i, com a conseqüència, abocats a la pèrdua de vincles i relacions socials, patrimoni, habitatge i salut, no ens pot deixar indiferents. I no és un tema de programa polític - electoral d'un o altre partit, és i ha de ser una preocupació i ocupació permanent de tots els que tenim alguna responsabilitat social, en especial dels que des de la política, l'economia o altres instàncies socials i culturals tenim l'oportunitat de contribuir a fer una societat més justa, digna i equitativa.

La proclamació, per part de l'Assemblea General de les Nacions Unides l'any 2007, del 20 de febrer com a DIA MUNDIAL DE LA JUSTÍCIA SOCIAL, era i continua sent una greu necessitat. Sense justícia social difícilment gaudirem d'una convivència pacífica, i difícilment podrem contribuir a fer realitat els drets humans, que tenen com a substrat i fonament la dignitat humana. Com diu la declaració constitutiva de l'OIT (Organització Internacional del Treball) la pau universal i permanent només pot basar-se en la justícia social. I em permeto acabar fent meves les paraules del Papa Pius XI, que en l'encíclica *Quadragesimo anno*, parlant de la diferència escandalosa entre rics i necessitats, diu que la distribució dels béns s'ha d'ajustar a les normes del bé comú o de la justícia social, ja que qualsevol persona sensata veu el gravíssim trastorn que comporta aquesta enorme diferència actual entre uns pocs carregats de fabuloses riqueses i la incomptable multitud dels necessitats. Hi ha molta feina per fer i molt de camí per recórrer, però col·laborativament, solidàriament i fraternalment ho podem fer.

Article de Ramon Llorente, defensor de la ciutadania de Girona.
---

Juny – juliol 2014

## Can Bech- article sobre la presentació de la Memòria Anual 2013

Can Bech 5

### Presentació de la Memòria d'activitats del Defensor del Ciudadà



El passat 29 d'abril, com a Defensor del Ciudadà de Palafrugell, vaig presentar al Ple de l'Ajuntament la Memòria de les actuacions realitzades durant l'any 2013 per l'Oficina del Defensor del Ciudadà. Era 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.

Els eixos fonamentals de les actuacions del Defensor del Ciudadà es basen en el sentit comú i la equitat, que en cap cas estan renyits amb la legalitat; per aquests motius és pel qual estic treballant, així com tots els síndics i defensors locals, per arribar a aconseguir una administració més dinàmica, més propera, més oberta, més transparent i, sobretot, més accessible al ciutadà.

La meua feina es basa en el tracte directe amb la ciutadania, que exposa les seves reclamacions i que demana que se'ls defensi quan es considera agreujat per l'actuació de l'administració municipal. El Defensor del Ciudadà, com a institució independent, és requerit pel ciutadà per estudiar el seu cas a la recerca d'una solució a la seva queixa.

Els ciutadans tenen dret a una bona administració, propera, que els escolti, que els entengui, que els raoni i fonamenti les decisions, una administració que actui de forma transparent i que en algunes resolucions tingui molt en compte el factor humà i no solament la lletra literal de la llei.

Com a Defensor del Ciudadà he de trobar l'equilibri entre els drets individuals o la raó que em reclama el ciutadà i les exigències de les normatives municipals.

Durant l'any 2013 vam atendre 42 persones, entitats o empreses. D'aquestes actuacions, vam derivar 15 reclamacions a departaments de l'Ajuntament com servei de mediació municipal (2), servei de recaptació (3), serveis tècnics i urbanisme (2), i policia local (2) o a diverses administracions de la Generalitat, com servei d'orientació jurídic, OCU del Consell Comarcal, Hisenda de la Bisbal, acompanyant sovint la persona en el contacte amb l'administració i la tramitació de les instàncies de les reclamacions.

Les queixes rebudes dels ciutadans van ser 27; 7 de les quals feien referència a la Policia Local, 2 a Serveis Municipals, 1 a Medi Ambient, 8 a Intervenció, 2 a Recaptació, 2 a Urbanisme, 2 a Activitats i 1 a Règim Interior. Les altres 2 van ser derivades al Síndic de Greuges de Catalunya. De les 25 queixes a departaments de l'Ajuntament, 12 resolucions finals han sigut favorables a les reclamacions del ciutadà, 3 estan encara en tràmit de resolució, 3 ciutadans han desistit en la seva reclamació i 7 queixes han sigut desfavorables a la demanda del ciutadà.

#### Oficina del Defensor del Ciudadà

L'Oficina del Defensor del Ciudadà és una institució imparcial i independent que té com a missió garantir el dret de totes les persones a una bona administració, per això atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu en relació amb les actuacions i decisions preses per l'administració local, així com dels organismes que en depenen (Institut Municipals d'Esports, Institut de Promoció Econòmica, Institut de Comunicació i Museu del Suro). El Defensor pot intervenir a petició de qualsevol persona física o jurídica que li presenti una queixa i també, quan les circumstàncies ho requereixin, pot promoure accions per iniciativa pròpia. Les seves actuacions són confidencials.

Les queixes adreçades al Defensor del Ciudadà contra l'administració municipal han d'haver estat prèviament plantejades a l'Ajuntament, al departament adequat. S'han de presentar a la seu de l'Oficina del Defensor o bé per correu.

---

Oficina del Defensor de Ciudadà de Palafrugell  
Av. de Josep Pla, número 9 (Annex edifici de Can Bech) Telèfon 972 01 16 42  
Horari de visita: Dimarts i dijous, de 9 a 13 h.  
Correu electrònic: defensorciutada@palafrugell.cat

**10 de desembre de 2014**

**Dia dels Drets Humans**



Article de Carles Dalmau, síndic de Sant Boi de Llobregat.

No hi ha drets humans sense conscienciació si no passem de les declaracions als fets. Si no minimitzem els obstacles i les resistències per aconseguir que els drets siguin eficaços, no hi ha drets humans. Seran paraules que la realitat haurà buidat de contingut i de l'esperit que les va inspirar.

Ateses les evidents resistències i les explícites vulneracions dels drets humans en tots els àmbits; també a les ciutats, els subjectes i objectes dels drets humans les persones hem de militar de forma activa i positiva en la pràctica de la seva conscienciació. A aquest fi respon el present article, escrit amb motiu del Dia Internacional dels Drets Humans. La comunicació i l'exigència de tals drets ha de ser constantment i intel·ligentment persuasiva. Per als agents o operadors dels drets, en qualsevol de les instàncies i institucions, és un deure.

Els síndics i les síndiques municipals de greuges així com els defensors i les defensores de la ciutadania som un operador jurídic, una d'aquelles institucions compromeses i obligades a assolir aquest objectiu. El nostre àmbit territorial de treball són les ciutats, i la ciutadania constitueix la raó de ser dels drets que s'exerceixen, es respecten i es defensen al bell mig de les nostres ciutats.

La llibertat, la justícia i la pau són els estats sociopolítics en què se sustenten tots els drets humans. La humanitat ha après, no sense execrables costos, que mantenir aquest estat democràtic enfront de la injustícia, el conflicte, la repressió i la por, ha estat possible gràcies a la conscienciació i al treball ingent de moltes generacions que finalment han modelat un conjunt d'actituds personals i col·lectives amb un alt valor estratègic per a tots.

Aquestes actituds i posicions, personals, col·lectives i institucionals, han estat llargament elaborades amb la tecnologia socialment més preuada, com ho són la cultura i l'educació.

El producte d'aquesta ingent i secular tasca consisteix a haver incorporat a la consciència col·lectiva i individual la idea, la creença, el pensament, el valor i el principi que rau en el fet que la persona ha de ser respectada en si mateixa i que en això es fonamenta la dignitat de tots i totes. La dignitat esdevé la causa eficient de tots els altres drets.

Amb tot, no és fins a la Declaració dels Drets Humans del 10 de desembre de 1948 que els humans resollem declarar solemnement que tenim i ens devem dignitat. Som creditors i deutors de la dignitat pel simple i extraordinari fet de ser persones. I en aquest positiu i permanent reconeixement consisteix l'avenç tecnològic; en el respecte, en un profund i actiu respecte per tots i cadascun dels éssers humans, de les persones, dels distints grups i comunitats, en el respecte a les seves singularitats i cultures. Activar el respecte és dignificar la persona respectada, o el grup de persones, alhora que resulta dignificat qui l'exerceix i actua segons aquell principi. Finalment ho hem entès, respectant-nos, dignificant-nos, tothom hi guanya: *win-win*, malgrat les adversitats.

La justícia, la llibertat i la pau són els tres costats d'un triangle que conté l'essència i causa eficient de ser persona des de les òptiques polítiques, socials i jurídiques. Aquesta essència és la dignitat. Dignitat per se, per ésser en si mateixa i per estar en comunitat.

El mateix succeeix a les ciutats. Aquestes seran més humanes, més dignes dels ciutadans en la mesura que s'hi exerceixen els drets i les obligacions derivades del fet de ser ciutadà, persona que viu a la ciutat, en llibertat, justícia i pau.

Ara i aquí els síndics, ajustant-nos a les realitats de cada municipi, també fem una tasca continuada de conscienciació. Ho fem bo i traslladant a la ciutadania la important idea que són ells, i no els altres, els veritables constructors de la pau. Heus ací la coresponsabilitat social. Ho són en tant que persones dignes, membres d'una família, d'una comunitat de veïns, d'una associació, d'una AMPA, d'un consell de barri, d'una comissió de festes, d'un col·lectiu reivindicatiu, d'un partit polític o d'una plataforma. La qualitat de ciutadà, la ciutadania a la ciutat, s'exerceix vint-i-quatre hores al dia, els tres-cents seixanta-cinc dies l'any, vivint i convivint amb llibertat, justícia i pau. Estimats lectors: que la societat on vius sigui digna, exigeix la teva conscienciació. No miris cap enfora, cap a l'Ajuntament o cap al Parlament; primer mira't a tu mateix. Pren consciència i actua. Actua ja. Altrament, no hi ha drets humans ni pro comú.



## 5. ACTUACIONS TRAMITADES

### 5.1 PENDENTS DE L'ANY 2013 SENSE RESOLDRE

#### Activitats

**Q4/01/2013**

**Tema: molèsties sorolls bar**

Data entrada	Data accept.	Gestió	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 fan concerts de música en viu.

#### Tràmits seguits

Consultes diverses amb el departament d'activitats.

Consultes diverses amb la Policia Local sobre les queixes presentades 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.

### **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.

## **Abril 2015**

Després d'insistir en múltiples ocasions a través de correus electrònics, trucades, oficis, etc. i essent coneixedor que s'ha obert un expedient sancionador amb les corresponents sancions econòmiques, **a data d'avui encara no he rebut l'informe de la resolució final del cas.**

El dia 16/04/2015 amb reuneixo amb el secretari que m'informa que hi ha oberts 4 expedients sancionadors (amb una sanció de 1000€ cada un) i l'últim és del mes de juliol de 2014.

## 5.2 PENDENTS DE L'ANY 2013 I RESOLTES EL 2014

### 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	Des 2014	Tancat

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 al 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 a 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'altra part de la queixa.

Referent a l'activitat desenvolupada a la finca veïna, en data 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 tancat

**Desembre 2014**

1. Des de l'Àrea de Serveis Municipals es faran les actuacions necessàries per al manteniment del camí.
2. Vista l'aprovació del nou POUM, es revisarà l'activitat que s'està portant a terme a la finca veïna.

**CORREU ELECTRÒNIC**

**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	<i>Des 2014</i>	<i>Tancat</i>

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, ja 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.

Estat

Tancat

**Desembre 2014**

Es faran treballs de millora a la vorera per solucionar el pas reduït provocat per l'aparcament en bateria dels vehicles.

**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	<i>Des 2014</i>	<i>Tancat</i>

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 senyor alcalde.

### Resolució

Després de les diferents gestions realitzades, i un cop analitzada la reunió que va tenir lloc el 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

Tancat

### **Desembre 2014**

<p>Amb l'aprovació del nou POUM, queda molt clara la normativa a seguir. Les dues parts estan d'acord a fer un seguiment periòdic.</p>
--

### 5.3 DURANT L'ANY 2014

#### Activitats

**Q4/06/2014**

**Tema: manca resposta instància per molèsties bar musical**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
12/06/2014	17/06/2014	16/07/2014	24/07/2014	Tancat

Queixa d'una resident a Llafranc per la manca de resposta a la instància presentada en data 14/08/2013, referent a les molèsties d'un bar musical i si aquest establiment disposa d'autorització per ocupació de la via pública.

#### Tràmits seguits

Consultes diverses amb el Departament d'activitats i l'Àrea de Secretaria.

Consulta DOG 6030 de 22/11/2011, sobre l'horari general per a les activitats de restauració.

Visita in situ per part del defensor, per comprovar l'ocupació realitzada.

#### Resolució

Un cop revisada la queixa i vist que la interessada no ha rebut resposta a la seva instància per part de l'administració, en primer lloc el defensor del ciutadà demana que es contesti aquesta reclamació.

Un cop rebuda còpia d'aquesta resposta, el defensor explica a la interessada els horaris establerts per a aquest tipus d'activitats i l'espai concedit per ocupar la via pública.

#### Estat

Expedient tancat



**C3/03/2014**

**Tema: molèsties per pudors i sorolls d'un bar**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
20/03/2014	27/03/2014	27/05/2014	26/08/2014	Tancat

S'adreça una ciutadana a l'Oficina del defensor per exposar el seu cas referent a les molèsties de pudors i sorolls provinents de l'establiment instal·lat a la planta baixa de l'edifici. La interessada ens aporta còpia de la documentació tramesa inicialment a l'Ajuntament amb diverses instàncies de queixa, en les quals demana inspeccions del local, tant en tema de pudors com de sorolls. Adjunta també una sèrie de fotografies del tub d'extracció que passa concretament pel rentador de casa seva, i que és el causant de les molèsties. També reclama la revisió de tota la instal·lació de l'activitat.

En data 31 de març de 2014, els interessats tallen el tram de tub que passa per dins la seva terrassa-rentador.

#### Tràmits seguits

Consultes diverses amb el Departament d'activitats.

Reunions amb la regidora d'activitats.

Sol·licitud de l'informe de la inspecció de l'Agència de Salut Pública.

Consulta a serveis jurídics.

Consulta a la Policia Local.

#### Resolució

Un cop revisada la nombrosa documentació i estudiades les conclusions de l'informe de l'Agència de Salut Pública, el defensor del ciutadà recomana:

1. La realització d'una comprovació sobre els defectes detectats en la inspecció del 10/02/2014, si s'han solucionat i si l'establiment està complint amb la normativa de salut pública.
2. Controls de l'activitat, vist que per part de l'Ajuntament s'està seguint un procediment sancionador de tancament i precintat d'elements de la cuina per incompliment de mesures.
3. Davant la denúncia presentada pel titular de l'establiment per haver tallat el tub, el defensor informa a la ciutadana que no hi pot intervenir mentre hi hagi obert un procés judicial i dona el cas per tancat a l'espera de la resolució jurídica pertinent.

#### Estat

Tancat

### Serveis Jurídics

**Q11/11/2014**

**Tema: reclamació responsabilitats administració**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
03/11/2014	06/11/2014	24/11/2014	20/01/2015	Tancat

Rebem la visita d'uns ciutadans que exposen la seva queixa, pels grans perjudicis causats per la gestió municipal referent a la llicència d'activitats del local del carrer de les Voltes, 2 de Calella.

Inicialment aquests ciutadans sol·liciten a l'Ajuntament un certificat (instància 06/11/2014 núm. reg. entrada 14765) sobre l'estat en què es trobava el local (llicència d'activitats), a la data de signatura del contracte de lloguer (01/04/2010).

Posteriorment en data 11/12/2014, presenten reclamació de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament.

#### Tràmits seguits

Anàlisi del cas i valoració sobre l'actuació que pot fer el defensor.

Presentació al registre general d'un ofici en data 13/01/2015 núm. 428, per demanar resposta als ciutadans.

#### Resolució

- 1) En data 24/11/2014, els interessats reben l'informe corresponent a l'estat del local en data 01/04/2010.
- 2) En data 14/01/2015 els interessats reben un ofici, on se'ls demana presentar més documentació i esmenar la seva representació per qualsevol dels mitjans vàlids en dret.
- 3) Davant aquesta situació, el defensor del ciutadà no pot intervenir mentre hi hagi obert un procés judicial i dóna el cas per tancat a l'espera de la resolució jurídica pertinent.

#### Estat

Tancat

**Intervenció**

**Q1/02/2014**

**Tema: factures excessives consum aigua**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
04/02/2014	06/02/2014	24/02/2014	16/10/2014	<i>Resolt / Tancat</i>

Visita d'una ciutadana que exposa la queixa per les factures excessives de consum de l'aigua, del període 2013, que arriben a l'habitatge de la seva mare (pensionista) del carrer de la Unió. La ciutadana ens aporta documentació de les factures del 3r i 4t trimestre del 2013 (878,43€ i 1.004,33€ respectivament).

Aquesta veïna inicialment presenta una instància a l'Ajuntament, amb número de registre d'entrada 16648, amb data 16/12/2013, per tal que es revisi el seu comptador.

En data 21/01/2014 s'adopta l'acord de Junta de Govern Local, on es desestima la seva petició, a causa de l'informe previ emès per Sorea.

Tràmits seguits

Un cop estudiat tot l'expedient, el defensor inicia la gestió de la queixa de la següent manera:

- 1) Visita del defensor a l'interventor municipal.
- 2) Acord amb l'interventor d'enviar un operari de Sorea, durant 20 dies, perquè faci un comprovació diària del comptador. S'informa a la titular sobre aquesta inspecció diària.
- 3) Un cop es torna a verificar que l'aigua surt de comptador i que no hi ha cap fuita i vist l'historial de control realitzat per Sorea, continua un consum molt alt.
- 4) El defensor acorda amb la propietària d'anar a fer una visita in situ, al seu domicili.
- 5) Un cop feta una inspecció ocular per part del defensor, comprova que es tracta d'un habitatge molt senzill, sense cap tipus de luxe que pugui justificar el gran consum d'aigua, cosa que comporta una gran despesa econòmica per a la família.
- 6) El defensor, després de mantenir diverses visites amb la responsable de Sorea i l'interventor, demana la instal·lació d'un equip de mesura via GPRS hora per hora, on es detecta que durant tot el dia hi ha un consum normal d'un habitatge, però entre les 21.00h i les 23.00 hi ha un consum exagerat.
- 7) Proposta a la interessada de la instal·lació d'un comptador reductor 60m<sup>3</sup> màxim trimestre i ampliació dels mínims per tram, per família nombrosa.

Resolució:

Un cop analitzades totes les intervencions pels diferents departament afectats, el defensor del ciutadà **recomana** a la interessada el següent:

1. Davant els resultats de les anàlisi, comprovar si efectivament entre les 21.00h i les 23.00h. existeix un consum en el comptador amb totes les aixetes de la casa tancades.
2. En cas positiu, fer intervenir un tècnic instal·lador per fer una inspecció exhaustiva de tota la instal·lació d'aigua de la vivenda, per detectar possibles fuites o connexions il·legals. De ser així, actuar en conseqüència.
3. Agilitzar al màxim els tràmits necessaris per a la bonificació d'una reducció en la factura de l'aigua, per família nombrosa.
4. Negociar amb Recaptació Municipal un fraccionament de les factures pendents de pagament.

Estat

Resolt / Tancat

**Q5/07/2014**

**Tema: ajornament rebut pendent i tracte rebut pel personal oficina Sorea**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
15/07/2014	15/07/2014	22/07/2014	21/08/2014	<i>Resolt-Favorable</i>

Presentació d'una instància de queixa a l'Ajuntament i posterior reclamació al defensor sobre el tracte que ha rebut pel personal d'atenció a l'oficina de Sorea, i per un error administratiu no ha pogut fer efectiu el pagament ajornat corresponent al mes de juny de 2014.

Tràmits seguits

Trucada a Intervenció per demanar explicacions i corroborar els fets.

Resolució

Un cop s'han verificat els fets, el defensor demana que s'ampliï el termini de pagament del mes ajornat i es demanin disculpes pel greuge ocasionat a la ciutadana.

En data 18/08/2014, el senyor alcalde signa la Resolució de l'alcaldia número 2014/2016, amb l'ampliació del termini de pagament del mes de juny 2014 i lamenta el perjudici que s'hagi causat a la ciutadana.

Estat

Resolt Favorable

**Q6/08/2014**

**Tema: taxa escombraries industrials a pagar per locals tancats**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
05/08/2014	07/08/2014	12/08/2014	12/08/2014	<i>Tancat desfavorable</i>

Reclamació d'un ciutadà referent al pagament de la taxa de recollida d'escombraries industrials per a locals tancats, així com el seu prorrateig quan aquest està donat d'alta.

Tràmits seguits

Consulta a les ordenances fiscals 2014.

Consulta a l'interventor per demanar informació sobre els termes d'aplicació de la taxa.

Resolució

Un cop analitzada l'Ordenança fiscal i vistos els raonaments de la seva aplicació per part de l'Administració, el defensor, davant aquesta situació, no té manera legal de modificar aquestes ordenances, i ha d'acceptar les normatives aprovades pel Ple de l'Ajuntament.

Estat

Tancat desfavorable

**Q10/10/2014**

**Tema: tracte rebut personal oficina Sorea**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
20/10/2014	20/10/2014	28/10/2014	03/11/2014	<i>Resolt-Favorable</i>

Queixa d'una ciutadana per la mala atenció i la poca informació que se li ha donat per part d'una persona de l'oficina de Sorea, a l'hora de voler contractar un comptador nou.

Tràmits seguits

Trucada del defensor a la cap de clients de Sorea per exposar-li la queixa i demanar-li explicacions sobre l'incident.

Resolució

Rebem una trucada a l'Oficina del Defensor de la responsable d'atenció al client de la zona, en la qual ens informa que s'han demanat explicacions sobre l'incident al personal, s'ha advertit que no es pot tornar a repetir i s'ha demanat disculpes a la ciutadana.

Així mateix ens informa que des del dia 30/10/2014, aquesta veïna ja disposa del nou subministrament.

Estat:

Resolt -Favorable

**Secretaria**

**D1/05/2014**

**Tema: empadronament pis ocupat**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
09/05/2014	12/05/2014	12/05/2014	30/05/2014	<i>Resolt Favorable</i>

Aquest ciutadà inicialment es va adreçar a la PAH i és amb un representant de la plataforma amb qui es presenta a fer la seva reclamació.

Queixa d'un ciutadà referent a la impossibilitat d'empadronament en un pis ocupat, fet que li provocant problemes en la tramitació de renovació del permís de residència del seu fill.

Tràmits seguits:

Consulta amb el secretari, que informa sobre el procediment a seguir en el termini establert .

Resolució:

Un cop esbrinat el període que té l'administració per realitzar aquest empadronament i vist que aquest tipus de situacions són adreçades al control del Consell d'empadronament, que regula aquest tipus de casos, el Defensor demana a l'administració que, dins els marges establerts, acceleri el procés.

Estat:

En data 30/05/2014 es formalitza l'empadronament de tota la família a l'habitatge ocupat.

Resolt -Favorable

**Policia Local**

**Q3/04/2014**

**Tema: sancions per aparcament indegut**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
17/04/2014	17/04/2014	24/04/2014	16/04/2015	Tancat

Una ciutadana s'adreça a l'Oficina del Defensor per presentar la següent queixa per unes sancions d'aparcament.

Exposició del fets:

La ciutadana demana una llicència d'obres menors per canvi de banyera a plat de dutxa i tirar un envà de la cuina i és atorgada en data 18/04/2013. Així mateix paga les taxes per ocupar la via pública per un sac de recollida de runa. Per tal de facilitar el treball de recollida de la runa, el seu marit, que és el qui realitzava l'obra de reforma, carregava el sac instal·lat a la part del darrere del seu vehicle.

En data 28 de maig de 2013, es va sancionar el vehicle per estacionar en zona de vianants i el dia 29 de maig per no respectar un senyal d'estacionament prohibit.

La ciutadana presenta al·legacions i el 18/09/2013 es desestimen (resolució d'alcaldia núm. 2013/00018650).

Finalment en data 03/04/2014 la ciutadana rep un requeriment d'assenyalament de bens-avis d'embargament, reclamant liquidar a Xaloc la quantitat de 492,84€ corresponents a les dues sancions, recàrrecs, interessos i costes.

Presentació a Xaloc d'una sol·licitud de fraccionament. En data 15/05/2014 s'accepta el fraccionament per un període de 18 mesos.

Tràmits seguits

Visita i fotos tram del carrer.

Consulta amb el secretari sobre tramitació procediment.

Consultes tramitació fraccionament Xaloc.

Gestions amb el cap de la Policia Local.

Reunió amb regidor Policia Local.

Resolució

Un cop estudiat tot l'expedient i després de les diferents consultes i gestions amb els departaments implicats i la visita in situ, el defensor del ciutadà presenta una revisió d'ofici adreçada a la Policia Local, amb les següents valoracions:



1. Les dues sancions són per motius diferents “una per estacionar en zona de vianants” i l'altra “per no respectar un senyal d'estacionament prohibit”. La Policia Local hauria de tenir més clar els motius de la sanció a imposar.
2. La infracció del dia 29/05/2013: “No respectar un senyal d'estacionament prohibit”, està sancionada amb 80€, segons la normativa i l'import que consta en el resguard de la denuncia, i s'ha aplicat és una sanció de 200€ (defecte de forma).
3. Com a defensor del ciutadà he comprovat la situació del carrer i la senyalització existent, un únic senyal vertical de prohibició de circulació de motocicletes.
4. En data 10/01/2015 el defensor rep un ofici de la Policia Local que textualment diu...”el procediment a seguir és mitjançant la presentació d'un recurs davant de l'Ajuntament de Palafrugell, el qual es traslladarà a la Xarxa Local de Municipis (Xaloc), organisme autònom de la Diputació de Girona que és qui porta tot el procediment de negociat de sancions.”
5. En data 12/05/2014, com a defensor del ciutadà, demano a través d'una revisió d'ofici a la Policia Local l'anul·lació de les sancions tant de la Policia Local com de Xaloc.

Estat

El dia 16 d'abril d'enguany, rebo un correu electrònic de la policia local informant que a data 18/09/2014 es desestima el recurs presentat contra l'expedient. La resposta a la meva revisió d'ofici ha tardat un any.

Tancat

**Q9/08/2014**

**Tema: sanció aparcament zona minusvàlids**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
14/08/2014	14/08/2014	10/01/2015	16/04/2015	<i>Tancat</i>

Rebem una instància per correu ordinari amb la queixa d'una ciutadana belga que l'11 de juliol de 2014 va ser sancionada a Calella, per aparcar en zona de minusvàlids.

La senyora acompanya l'escrit amb una còpia del carnet de discapacitada i explica que el seu pare va col·locar la seva acreditació i que aquesta es va desplaçar en un lloc que no era visible.

El mateix 14/08/2014, des de l'Oficina del Defensor es fa arribar la instància d'aquesta senyora al registre general per seguir el seu tràmit. A la instància es demana fer arribar còpia de la resposta el defensor.

Tràmits seguits

Gestions telefòniques varies amb Policia Local.  
 Peticions varies informació per correu electrònic a la Policia Local.

Resolució

El 19/09/2014, s'adreça un correu electrònic al regidor de la Policia en el qual es demana informació sobre l'estat de la reclamació d'aquesta senyora.  
 El 10 de gener de 2015, el defensor rep un ofici de la Policia Local que textualment diu..."el procediment a seguir és mitjançant la presentació d'un recurs davant de l'Ajuntament de Palafrugell, el qual es traslladarà a la Xarxa Local de Municipis (Xaloc), organisme autònom de la Diputació de Girona que és qui porta tot el procediment de negociat de sancions."

Estat:

El dia 16 d'abril d'enguany, rebo un correu electrònic de la policia local informant que a dada 13/11/2014 es va estimar el recurs presentat i es retorna l'import pagat pel servei de grua. En cap moment he obtingut còpia de la resposta sol·licitada.

Tancat

**Q13/11/2014**

**Tema: sanció aparcament**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
18/11/2014	18/11/2014	19/02/2015	24/03/2015	Tancat

Una ciutadana s'adreça a l'Oficina del Defensor per explicar-nos la seva queixa sobre la sanció de trànsit rebuda per envair una part de la zona de minusvàlids.  
 Els fets descrits per la ciutadana són els següents: el seu company havia de descarregar material i la zona destinada a aquest fi estava ocupada en part, ell s'hi va estacionar però va envair una petita part de la zona de minusvàlids del costat.

### Tràmits seguits

Gestions diverses amb la Policia Local.

### Resolució

Des de l'Oficina del Defensor s'informa la ciutadana del següent:

1. Ha de presentar una instància a l'Ajuntament per recórrer la sanció.
2. Pagar la sanció en el termini establert per gaudir del 50% de bonificació.
3. Pot presentar una queixa davant del defensor.

En data 18/11/2014, la ciutadana presenta una instància dirigida a la Policia Local, al·legant els fets a dalt exposats.

En data 04/12/2014, la ciutadana abona la sanció per poder gaudir del 50% de bonificació.

En data 13/02/2015 s'adreça a les dependències de la Policia Local, sol·licitant una resposta a la seva instància. Es contesta a la ciutadana que com que ha pagat el cas està arxivat i no s'enviarà cap resposta.

Com a últim recurs, la ciutadana té la possibilitat d'utilitzar el contenciós administratiu o d'adreçar-se al defensor del ciutadà.

El 19 de febrer de 2015, el defensor del ciutadà presenta reclamació a la Policia Local, demanant una resposta per escrit a la ciutadana, ja que ella necessita aquest document per justificar la sanció.

El 24 de març de 2015, el defensor del ciutadà rep un informe per part de la Policia Local que conclou de la següent manera: "Aquest procediment esgota qualsevol recurs en la via administrativa i per tant quedaria oberta la via del recurs contenciós administratiu davant l'ordre jurisdiccional corresponent."

### Estat

Considero que no s'ha contestat a la meva petició de data 19/02/2015. Insistiré perquè es doni una resposta a la ciutadana.

Tancat

**Policia Local / Serveis Municipals**

**Q7/08/2014**

**Tema: velocitat dels vehicles camí paratge la Viola**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
24/07/2014	24/07/2014	05/08/2014	14/10/2014	Tancat

Rebem la queixa d'un veí de Palafrugell per la velocitat d'alguns vehicles en un tram del camí del paratge La Viola, i demana la intervenció del defensor per aconseguir més senyalització de velocitat limitada, i la construcció d'un *ressalt invers*. Aquest ciutadà inicialment havia presentat l'any 2013 una instància (28/06/2013 amb número de registre d'entrada 9058) i dues instàncies l'any 2014, concretament el 24/02/2014 (número de registre d'entrada 2722) i el 22/07/2014 (número de registre d'entrada 9866), reclamant aquestes solucions.

Tràmits seguits

Visita in situ del tram del camí.  
 Consulta a la Policia Local.  
 Consulta a l'Àrea de Serveis.  
 Reunió amb el regidor de la Policia Local.  
 Reunió amb regidor de l'Àrea de Serveis.

Resolució

Un cop recollida tota la documentació relacionada amb les diverses reclamacions fetes per aquest ciutadà, així com les dues entrevistes mantingudes amb els regidors tant de Policia Local com de Serveis Municipals, el defensor del ciutadà exposa al ciutadà les següents conclusions:

- 1) La Policia Local és conscient de la problemàtica del camí i aconsella la senyalització vertical corresponent i la construcció d'un *ressalt*.
- 2) Des de Serveis Municipals són coneixedors de la situació general dels camins de tot el terme municipal (147 km en total), en zona no urbanitzable.
- 3) Els recursos econòmics de l'administració local l'obliguen a prioritzar les tasques de manteniment, adequació, anivellament, etc. dels camins de la zona no urbanitzable i resoldre al més aviat possible els casos més urgents.
- 4) El defensor del ciutadà recomana a l'interessat presentar una instància, signada per tots els veïns que utilitzen habitualment aquest camí, demanant la construcció d'un *ressalt invers*, cosa que donaria més pes a la seva reclamació.

L'interessat ens envia un correu electrònic, on agraeix les gestions realitzades pel defensor, i ens comunica que ha demanat assessorament jurídic per continuar la seva reclamació.

Estat

Tancat

## 5.4 PENDENTS DE TANCAR

### Activitats / Policia Local

**Q02/03/2014**

**Tema: manca resposta instàncies i molèsties del bar al costat de casa seva**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
25/03/2014	25/03/2014	15/05/2014		<i>Pendent</i>

En primer lloc, una ciutadana presenta una queixa per la falta de resposta a dues instàncies presentades a l'Ajuntament en data 31/07/2013 i 13/08/2013 amb números de registre d'entrada 10629 i 11244 (respectivament), per les molèsties ocasionades pel bar del carrer Velázquez, situat al costat de casa seva.

Seguidament ens aporta documentació i fotografies que corroboren els fets de la seva queixa.

#### Tràmits seguits

Tramesa correu electrònic al secretari municipal.

Visita al cap de la Policia Local.

Reunió amb la regidora d'Activitats.

Sol·licitud de còpia de les actes i inspeccions realitzades per la policia al local esmentat.

#### Resolució

Un cop revisada tota la documentació i llegides les queixes de la ciutadana (amb la documentació adjunta) i després de revisar els informes de les actes d'inspecció de la Policia Local, sembla que no es parla del mateix lloc, per tant el defensor demana als departaments afectats el següent:

- 1) Un informe a activitats sobre la situació d'aquest establiment amb la notificació de les conclusions, tant a la ciutadana com al defensor.
- 2) Que la policia local faci controls periòdics per evitar les queixes.
- 3) El defensor reclama aquest informe en diverses ocasions, a través de correu electrònic o per escrit i ... *a data d'avui encara està a l'espera de rebre l'informe pertinent.*

#### Estat

Pendent de rebre els informes.

**Secretaria**

**Q12/11/2014**

**Tema: neteja d'un solar**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 <sup>a</sup> resposta	Data resol.	Estat
13/11/2014	18/11/2014	08/01/2015		<i>En Tràmit</i>

Una ciutadana exposa la seva queixa per dues raons:

Primer.- Per la falta de resposta a la seva instància de data 20/11/2012 amb número de registre d'entrada 15521

Segon.- En data 07/11/2014 presenta una nova instància (núm. 14810) per tornar a demanar que es netegi el solar que hi ha al costat de casa seva.

Per aquests motius s'adreça a l'Oficina del Defensor, per tal que es faci un seguiment de la seva reclamació i no quedi un altre cop sense resoldre.

Tràmits seguits

Visita in situ del defensor per comprovar l'estat del solar.

Petició per escrit del defensor demanant l'estat en què es troba la tramitació d'aquesta ciutadana.

Consultes a l'inspector de la via pública.

Reunió amb el secretari municipal.

Resolució

Aquest tipus d'instàncies requereix una tramitació emmarcada dins un procediment administratiu. Actualment s'està gestionant aquesta queixa seguint els terminis establerts per a aquest casos.

Estat

En tràmit

## 5.5 TRAMITACIONS

### **PRESENCIAL**

**TX01/06/2014**

**Tema: fraccionament import sanció**

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
12/06/2014	12/06/2014	26/06/2014	03/07/2014	<i>Resolt- Favorable</i>

S'adreça una ciutadana a l'Oficina del Defensor per demanar quins tràmits ha de fer per poder fraccionar el pagament d'una sanció de trànsit.

Des de l'Oficina del Defensor es recull la documentació aportada.

#### Tràmits seguits:

Trucada a Xaloc de la Bisbal.

Des de l'Oficina del Defensor s'envia còpia de la documentació aportada per la ciutadana i de la seva sol·licitud.

#### Resolució:

Un cop vista la sol·licitud i comprovat que l'import de la sanció (99,95€) és inferior a 150€, des de Xaloc deneguen la petició de fraccionament.

Des de l'Oficina del Defensor s'informa a la ciutadana que pot fer pagaments a compte per aturar el procediment.

La ciutadana efectua diversos pagaments a compte per eixugar el deute.

#### Estat:

Resolt- Favorable



**TX02/07/2014**

**Tema: fraccionament import sanció**

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
03/07/2014	03/07/2014	03/07/2014	04/07/2014	<i>Resolt- Favorable</i>

Un ciutadà s'adreça a l'Oficina del Defensor per demanar quins tràmits ha de fer per poder fraccionar el pagament d'una sanció de trànsit.

Des de l'Oficina del Defensor es recull la documentació aportada.

Tràmits seguits:

Des de l'Oficina del Defensor s'envia còpia de la documentació aportada pel ciutadà i de la seva sol·licitud a Xaloc.

Resolució:

Des de Xaloc ens informen que no es pot considerar com a fraccionament ja que el període voluntari ha finalitzat i els interessos continuen corrent, però pot realitzar un primer pagament a compte i en el termini d'un mes fer el segon més els interessos.

L'Oficina del Defensor comunica a l'interessat el procediment a seguir.

El dia 04/07/2014 el ciutadà fa el primer pagament a compte.

Estat:

Resolt- Favorable

## 5.6 CONSULTES AMB EXPEDIENT

### PRESENCIAL

**C22/08/2014**

**Tema: divisió horitzontal finca i rebuts d'aigua**

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
26/08/2014	26/08/2014	28/08/2014	17/11/2014	Tancat

En primer lloc s'adrecen a l'Oficina del Defensor diversos propietaris d'una comunitat de veïns i exposen la queixa sobre el problema amb què es troben per la proposta de divisió horitzontal de la seva finca i el cost que això genera.

En segon lloc sol·liciten informació sobre les despeses de la seva comunitat pel consum de l'aigua.

#### Tràmits seguits:

Gestió del defensor amb el regidor d'Urbanisme.  
 Visita i consulta del Defensor amb el secretari.  
 Trucada a Sorea.

#### Resolució:

1. Un cop recollida tota la informació sobre les dues qüestions, el defensor recomana a aquest grup de propietaris que inicialment s'adrecin a l'administrador de la seva finca per resoldre els temes pendents i en cas de no arribar a un acord satisfactori, es dirigeixin al servei de Mediació municipal.
2. En data 17/11/2014 rebem còpia de les factures demanades que són trameses els veïns sol·licitants.

#### Estat:

1. Pendent de la gestió de la comunitat de propietaris amb l'Ajuntament.
2. Resolt favorable.

## **CORREU ELECTRÒNIC**

**CE01/11/2014**

**Tema: nomenclàtor web Ajuntament Palafrugell**

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
19/11/2014	19/11/2014	20/11/2014	09/02/2015	<i>Tancat</i>

A través de correu electrònic, arriba la queixa d'una ciutadana sobre la denominació de Palafrugell com a **ciutat** a la pàgina web de l'Ajuntament de Palafrugell.

### Tràmits seguits:

Derivació del correu al Departament d'Administració Electrònica.

Consulta del defensor amb l'arxivera municipal.

Conversa telefònica i tramesa de correu electrònic del defensor al secretari.

### Resolució

1. S'informa a la interessada que el seu correu ha sigut derivat al departament que gestiona la pàgina web municipal.
2. Posteriorment i després de les diferents gestions realitzades pel defensor, es comunica a la ciutadana que el Departament d'Administració Electrònica està estudiant la seva queixa.
3. Des del Departament d'Administració Electrònica, s'envia un correu electrònic amb les explicacions pertinents.
4. La ciutadana les accepta.

### Estat:

Tancat

**5.7 DERIVADES AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.-**

**PRESENCIAL**

*Síndic de greuges de Catalunya*

**SG01/07/2014**

**Tema: renovació permís de residència**

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
03/07/2014	03/07/2014	08/07/2014	22/01/2015	<i>Resolt-Favorable</i>

La reclamació d'aquesta ciutadana arriba a aquesta oficina a través del defensor de la ciutadania de Girona.

Aquesta ciutadana és d'origen rus i resident a Palafrugell i la seva queixa és per la lentitud en la tramitació de renovació del seu permís de residència. La gran preocupació d'aquesta ciutadana esdevé a causa de la malaltia greu que pateix, amb el tractament començat i que si no pot renovar aquest permís es podria interrompre.

Paral·lelament la interessada té contactes amb una advocat d'estrangeria de Caritas, que també intervé en el procés.

Tràmits seguits:

En primer lloc es fa una trucada per demanar assessorament i posteriorment es deriva ràpidament tota la documentació a l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya que estudia la situació.

Des de l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya, deriven part de l'expedient a la *Defensora del Pueblo de España*, com a òrgan competent .

Diverses trucades, enviament de correus electrònics, documentació complementària, etc. amb l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya.

Resolució:

Després d'una llarga tramitació tant per part de l'Oficina de la *Defensora del Pueblo*, com de l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya, i l'advocat de Caritas, la interessada rep una resolució favorable per a la renovació del seu permís de residència per un període de 2 anys.

Estat:

Resolt- Favorable

**SG02/07/2014**

**Tema: reclamació pagament pensió llei dependència de la seva mare**

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol	Estat
15/07/2014	15/07/2014	21/07/2014	12/08/2014	Tancat favorable

Aquesta ciutadana ens arriba adreçada de Serveis Socials.

Aquesta ciutadana ens explica que la seva mare, antiga resident al principat d'Astúries, es trasllada a Palafrugell per problemes de salut. La filla presenta tota la documentació per acollir-se a la Llei de la dependència i des de Serveis Socials es demana trasllat de l'expedient que ja tenia obert al seu municipi d'Astúries.

Es reconeix una pensió a la titular a partir del mes desembre del 2013.

La interessada rep dos ingressos de la Generalitat junts corresponents als mesos de desembre 2013 i gener 2014.

El 12/12/2013 es produeix la defunció de la titular.

La filla comunica aquest fet a Serveis Socials per tal de deixar sense efecte els rebuts posteriors i dóna ordre a la seva entitat bancària perquè retorni el mes de gener cobrat.

El problema s'inicia quan l'entitat retrocedeix el pagament inicial que havia fet la Generalitat de Catalunya (va pagar 2 mesos de cop).

La filla reclama al Departament de Benestar Social de la Generalitat, perquè li retornin el mes de desembre, que l'hi correspon. Li comuniquen que això no és possible perquè com que la mare és difunta no poden fer un nou pagament.

Tràmits seguits:

Consulta a Serveis Socials.

Enviament de tot l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya, per a la seva tramitació amb la Generalitat de Catalunya.

Resolució:

En data 12 d'agost del 2014, la filla de la interessada ens comunica que la Generalitat de Catalunya ha efectuat l'ingrés corresponent al mes de desembre de 2013.

Estat:

Tancat- Favorable

### **5.8 ALTRES ACTUACIONS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ**

Com a membre de la Junta de Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, assisteix a les juntes directives que s'han dut a terme durant l'any 2014.

- 14/01/2014.- Santa Coloma de Gramanet
- 11/02/2014.- Santa Coloma de Gramanet
- 26/02/2014.- Assemblea General Igualada - ratificació del càrrec.
- 07/04/2014.- Vilanova i la Geltrú
- 18/06/2014.- Cornellà de Llobregat
- 18/07/2014.- Arenys de Mar
- 17/09/2014.- Santa Coloma de Gramanet
- 11/11/2014.- Lleida
- 16/12/2014.- Girona

El defensor del ciutadà també és membre de la Taula d'Habitatge.

## 6. RECOMANACIONS

### PRESENCIAL

**R01/06/2014**

**Tema: baixa temporal impost de vehicles municipals**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
27/05/2014	29/05/2014	17/06/2014	20/11/2014	NO ACCEPTADA

Visita d'una ciutadana que ens exposa la seva reclamació, referent al pagament de l'impost de vehicles, a nom del seu marit. Aquest contribuent ha presentat baixa temporal del seu vehicle davant la DGT, que es queda el permís de circulació i la documentació.

Aquesta persona paga les taxes municipals el 25 de març de 2014, presenta a l'Ajuntament aquesta documentació (baixa temporal) i no solament li cobren l'impost municipal de tot l'any (2014), sense tenir en compte que la baixa temporal és del 1r trimestre, sinó que haurà de pagar cada any fins que no tingui una baixa definitiva.

Davant aquesta situació ens presenta la seva reclamació.

#### Tràmits seguits:

Consulta de les Ordenances Fiscals 2014, de Palafrugell.

"Consulta vinculante V0896-05, de mayo de 2005, de la Subdirección General de Tributos Locales".

Consulta "Real Decreto Legislativa 2/2004, de 5 de marzo, texto refundido, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, artículos 92 y 93".

Consulta amb els síndics municipals de Badalona i Sant Boi de Llobregat, on contemplen la baixa temporal.

#### Resolució:

Proposta per part del defensor d'una modificació de l'Ordenança fiscal sobre l'impost de vehicles de tracció mecànica, amb les següents recomanacions:

Primer.- L'acceptació de la interpretació que faig de l'article 5è punt 3, reconeixent els mateixos drets que té un ciutadà en cas de subtracció o robatori pel que presenta una baixa temporal regularitzada davant la DGT.

Segon.- L'acceptació a considerar una baixa temporal de vehicle, amb les mateixes condicions d'exempció del impost, que en el cas de subtracció o robatori; i que es doni

de baixa del padró d'impostos de vehicles de tracció mecànica com en els casos de subtracció o robatori.

Estat:

*Recomanació NO ACCEPTADA.*

**R02/08/2014**

**Tema: retirada de dos pals de telefonia d'una finca particular**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
12/08/2014	14/08/2014	28/08/2014	17/02/2015	Resolt -Acceptada

Aquest ciutadà ens arriba derivat pel Servei de Mediació Municipal.

El ciutadà ens presenta la seva queixa sobre la instal·lació de dos pals de telefonia dins de la seva finca del carrer Maria Zambrano i Alarcón, cantonada amb el carrer Vapor. Inicialment havia presentat la seva reclamació a la companyia telefònica i després, en tres ocasions, a l'Ajuntament (04/10/2013 núm. registre entrada 13354 i 13/12/2013 núm. registre entrada 16572) i finalment el 14/02/2014 amb núm. registre entrada 2214.

A les seves reclamacions l'Ajuntament en data 5 de març, núm. registre sortida 2652, contesta textualment " ...d'acord amb l'article 15 del POUM no es permetran instal·lacions aèries de telecomunicació, pel que únicament es podrà admetre una proposta soterrada." i deriva el ciutadà per tal que s'adreci al Servei de Mediació Municipal.

En data 12/08/2014, el Servei de Mediació Municipal, es posa en contacte amb l'Oficina del Defensor del Ciutadà per exposar el cas i demanar la col·laboració.

Tràmits seguits:

Visita in situ i reportatge fotogràfic.

Consultes varies amb l'Àrea d'Urbanisme i petició de la documentació de l'expedient.  
Recomanació escrita per part del defensor del ciutadà.

Resolució:

Un cop estudiat tot l'expedient i comprovada sobre el terreny la instal·lació dels dos pals de telefonia que no tenen cap utilitat, per no tenir contractat el servei de telefonia



fixa, i a més un d'ells està recolzat sobre la paret de la finca, cosa que podria ocasionar un risc de caiguda de l'esmentada paret.

Vist que l'article 15 del POUM no permet instal·lacions aèries de telecomunicació i únicament es podrà admetre una proposta soterrada.

El defensor recomana que l'Ajuntament obligui a la companyia telefònica a retirar els pals esmentats d'acord amb la normativa de l'article 15 del POUM.

En data 17/02/2015, l'interessat es persona a l'Oficina del Defensor per comunicar que els pals han sigut retirats.

Per part de l'Ajuntament no tenim cap comunicació al respecte.

Estat:

Recomanació ACCEPTADA

## 6.1 RECOMANACIÓ D'OFICI

**R03/10/2014**

**Tema: estacionament carrer Palamós**

Of. Defensor ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
16/10/2014	16/10/2014			-----

### Plantejament:

En el carrer de Palamós, a causa de la seva poca amplada, els vehicles s'estacionen d'un sol costat de manera alternativa cada mes, regulat per una senyalització vertical a principi del carrer.

Aquesta situació provoca que l'últim dia de cada mes o el primer de l'altre, hi hagi vehicles estacionats als dos costats, en una franja horària determinada.

Davant d'aquesta problemàtica, ocasionalment, i per facilitar el trànsit en aquest carrer hi ha d'intervenir la grua municipal i retirar els vehicles que provoquen aquesta situació, amb la corresponent sanció i despesa del servei de grua.

Atesa la reclamació d'alguns veïns preocupats i sabent que en altres carrers del municipi, l'administració local ho ha resolt de manera satisfactòria, autoritzant l'aparcament en un sol costat.

### **RECOMANO:**

1. Que s'estudiï la possibilitat d'aplicar el mateix criteri d'estacionament de vehicles en un sol costat del carrer de Palamós igual que s'ha realitzat en altres carrers de Palafrugell, per facilitar el trànsit i evitar possibles sancions i conflictes.
2. Que una vegada escollit el costat de carrer més adient per estacionar els vehicles, s'hi faci una senyalització horitzontal, marcant els espais destinats a aparcament.

### Estat:

Sense resposta

## **7. CONCLUSIONS**

En una de les últimes jornades de formació que organitza, periòdicament, la nostra associació ForumSD, un dels conferencians ens comentava que des de la transició democràtica l'Administració de l'Estat es va trobar davant de grans reptes :

El primer era posar en ordre l'organització tant de l'Estat com de les autonomies i dels ens locals; es van crear les autonomies amb els seus estatuts, una Constitució, unes lleis de règim local, etc.

El següent pas era dotar el país amb grans infraestructures de mitjans de comunicació (ports/carreteres/aeroports/autopistes/ferrocarrils, etc.) tan necessàries per a una Espanya que entrava a Europa. Per la seva part les ciutats i els pobles van invertir també en infraestructures i en equipaments com pavellons esportius, piscines, etc. per a una societat que veia millorar cada vegada més el seu nivell de benestar.

Ara, ens ha arribat el tercer gran repte que és el de la transparència i el bon govern. En efecte, i ara em centraré més en l'administració local; el ciutadà reclama al seu Ajuntament més compromís, més diàleg, més proximitat, més participació en les decisions del govern local en els temes que l'afecten, i no es conforma a escollir un govern municipal cada quatre anys.

Amb aquest objectiu, el Parlament de Catalunya va aprovar recentment la Llei de transparència i bon govern, molt més respectuosa amb l'administració local i amb el ciutadà que la llei estatal que vol recentralitzar les relacions dels ajuntaments amb els administrats.

En aquesta època de crisi, no solament econòmica, sinó també institucional i de valors, l'Ajuntament, segons una enquesta de la Federació de Municipis de Catalunya, és la institució en què el ciutadà té més confiança. Quan una persona té un problema va al seu Ajuntament i demana ajuda o explicacions, ja que és la institució que coneix més i és la més propera..

Aquesta llei catalana de transparència necessitarà, per part dels funcionaris municipals, una adaptació a nivell de modificació dels protocols d'actuació i de resposta a les demandes del ciutadà.

La transparència no és solament una pàgina web de l'administració local, amb tota la informació referent a l'Ajuntament i a les decisions del govern municipal sobre la gestió de la vila, és també una resposta ràpida i clara sobre reclamacions, informacions o queixes. El cost moral i de confiança pel retard en el tractament de la informació reclamada pel ciutadà és molt elevat. L'ètica en democràcia demana que la transparència sigui efectiva.

La llei de règim local que contempla la creació de la institució del síndic de greuges o defensor del ciutadà, és un instrument de gran qualitat democràtica i dóna un valor important a la proximitat que té aquesta institució.

En efecte, la proximitat i el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la relació amb l'Ajuntament facilita al defensor local una forma pròpia i singular d'exercir la seva funció i afavoreix la possibilitat de resoldre amb una solució amistosa un gran nombre de queixes.

El defensor és així un instrument més que pot garantir el bon govern i la bona administració, i, està especialment a prop de les persones que pateixen amb més virulència la situació de crisi actual.

Encara que des del govern de l'Estat i en alguns mitjans de comunicació ens diuen que estem sortint de la crisi, queden molts ciutadans que estan patint greus problemes econòmics. Les dificultats en què viuen moltes famílies de la nostra vila no albiren solucions immediates i pronostiquen un futur difícil. Per tant, exhorto a l'esforç humà tant dels nostres Serveis Socials com de les nostres entitats d'ajut als necessitats perquè no defalleixin en el seu treball diari. Si volem sortir-nos-en només tenim un camí: el de la solidaritat per la societat civil, i pels qui tenen alguna responsabilitat com és el cas de tots els regidors i responsables de l'administració municipal.

Hem de fer servir la imaginació i hem de ser capaços de trencar motllos adaptant les normatives a la realitat.

Us toca a vosaltres, regidors, afavorir les iniciatives de tipus social que garanteixin els drets retallats amb les retallades, com el dret a l'habitatge, amb més habitatges socials, siguin de propietat o de lloguer; el dret a l'alimentació – en l'últim informe de Creu Roja de Catalunya el seu president, Josep Maria Marquès, declara que a Catalunya 320.000 persones necessiten ajut per alimentar-se-, en fi dret a tenir una vida digna. Hem de tenir molt clar que en temps de crisi, quan les alegries de tipus econòmic són gairebé impossibles, és bo que l'administració local reforci els seus serveis d'atenció a les persones.

D'aquí a pocs dies els ciutadans de Palafrugell i tots els de l'Estat tindran la possibilitat d'exercir el seu dret a escollir nous regidors o regidores en unes eleccions municipals. És important recordar el compromís de servei a la ciutadania que va assumir lliurement quan va ser escollits fa quatre anys. Segur que no ha sigut una tasca fàcil, ni tampoc sempre agraïda o reconeguda, i ha demanat un esforç i una dedicació especials. Per això, i des de la institució que represento us vull donar les gràcies i felicitar-vos pel temps dedicat al servei dels ciutadans de Palafrugell. Vull agrair, també l'ajuda que he tingut per part de tots els regidors i regidores i especialment de l'alcalde, que ha tingut sempre la seva porta oberta per ajudar a resoldre qualsevol problema.

Per tancar les meves conclusions vull fer tres agraïments:

Primer, agrair el suport dels companys i companyes de Fòrum de síndics i defensors locals, per l'intercanvi d'experiències i coneixements que ajuden a millorar les nostres actuacions envers l'administració i la ciutadania.

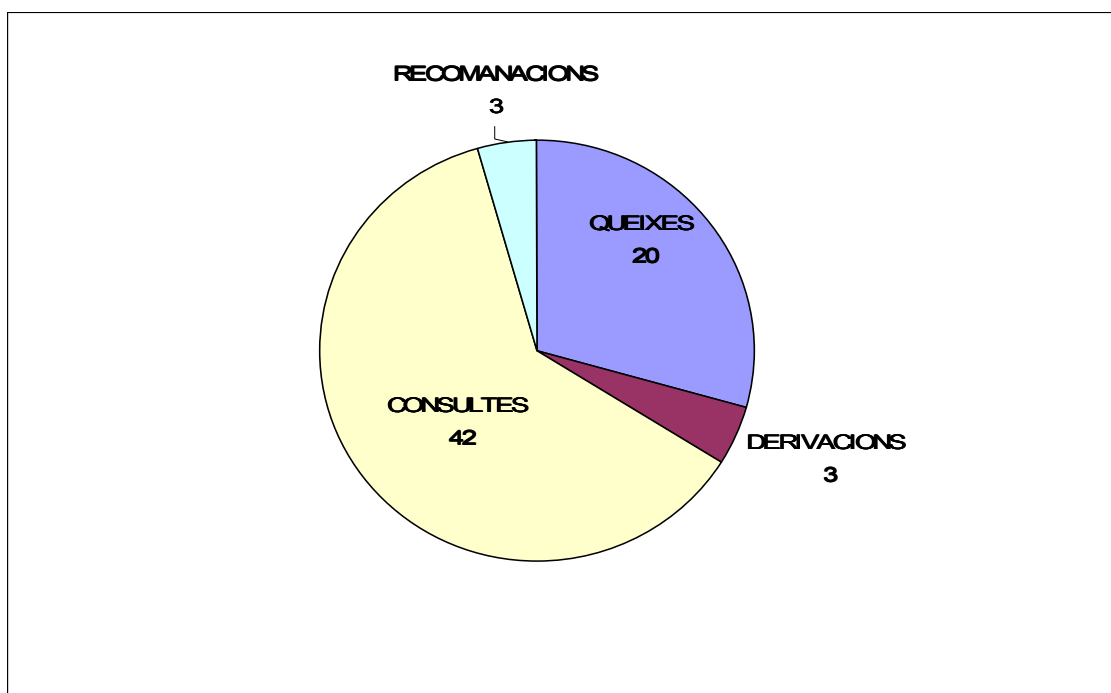
Segon, dedicar un especial agraïment a la meva assistenta, Núria Negra, per la seva col·laboració en la gestió i organització de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Palafrugell, especialment per la sensibilitat que manifesta i per la seva respectuosa i diligent atenció als ciutadans.

I tercer i últim, el meu agraïment a tots els ciutadans de Palafrugell per la confiança que han dipositat en la nostra Oficina del Defensor del Ciutadà, reiterant que com a institució estem al seu servei, per intentar resoldre els problemes que puguin tenir amb l'administració municipal.

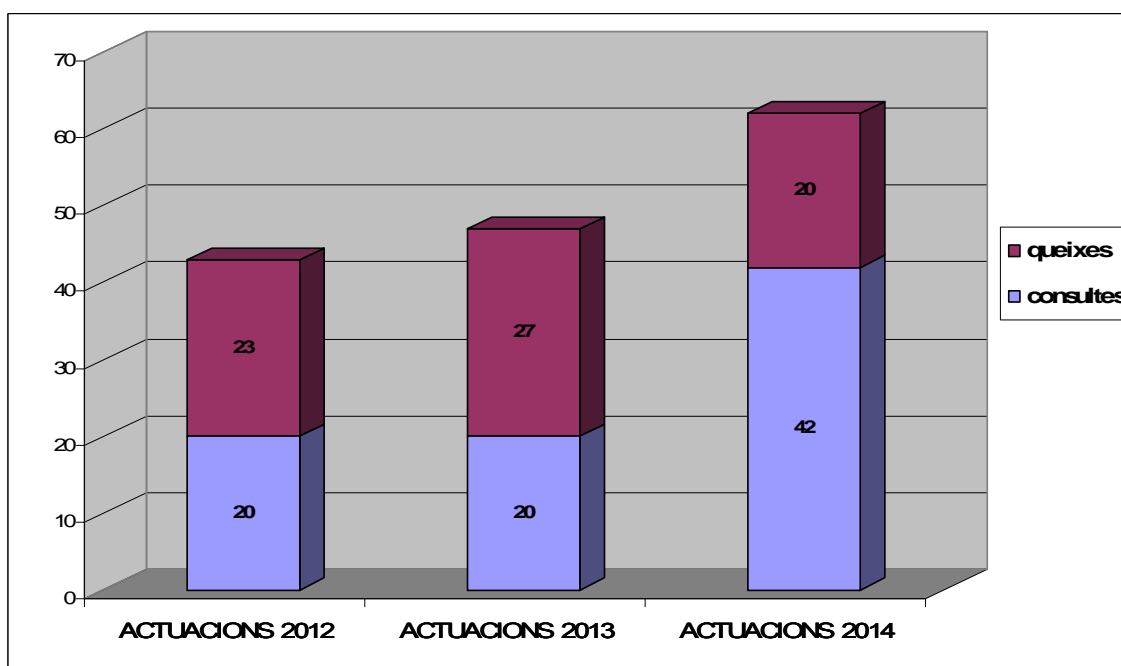
Palafrugell, 28 d'abril de 2015

## 8. GRÀFIQUES

### 8.1 ACTUACIONS TOTALS 2014



### ACTUACIONS REALITZADES DURANT ELS ANYS 2012-2013-2014



## VALORACIÓ

El volum general de actuacions durant el anys 2012, 2013 i 2014 ha anat augmentant, si bé a nivell de queixes hi ha hagut un petit descens.

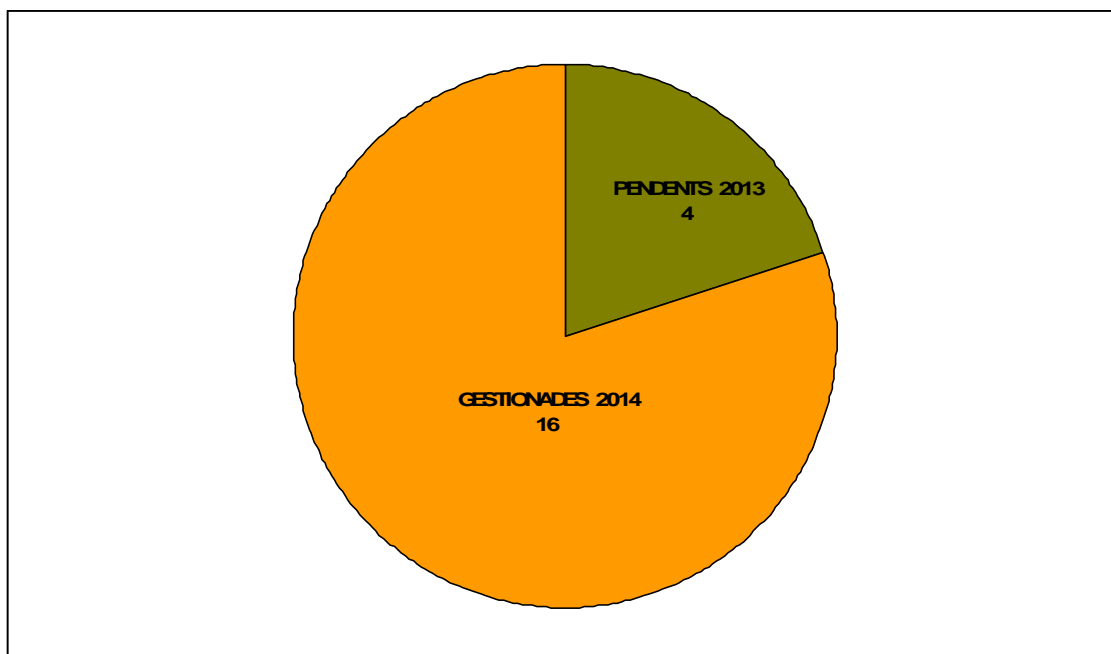
El concepte actuació engloba totes les queixes i les consultes i el desenvolupament de cada una d'elles és totalment diferent. Hi ha queixes que comporten un munt de gestions, de demanar documentació, resolucions, oficis, informes, etc, als diferents departaments implicats, altres són molt més ràpides i a voltes es poden solucionar amb una trucada telefònica o amb una petita gestió que resol el problema.

Tant la Institució com la figura del defensor del ciutadà, en cap cas vol qüestionar la feina que fa l'administració, sinó que té com a objectiu apropar-la el màxim a la ciutadania. Per assolir aquesta fita, són molt importants els següents punts:

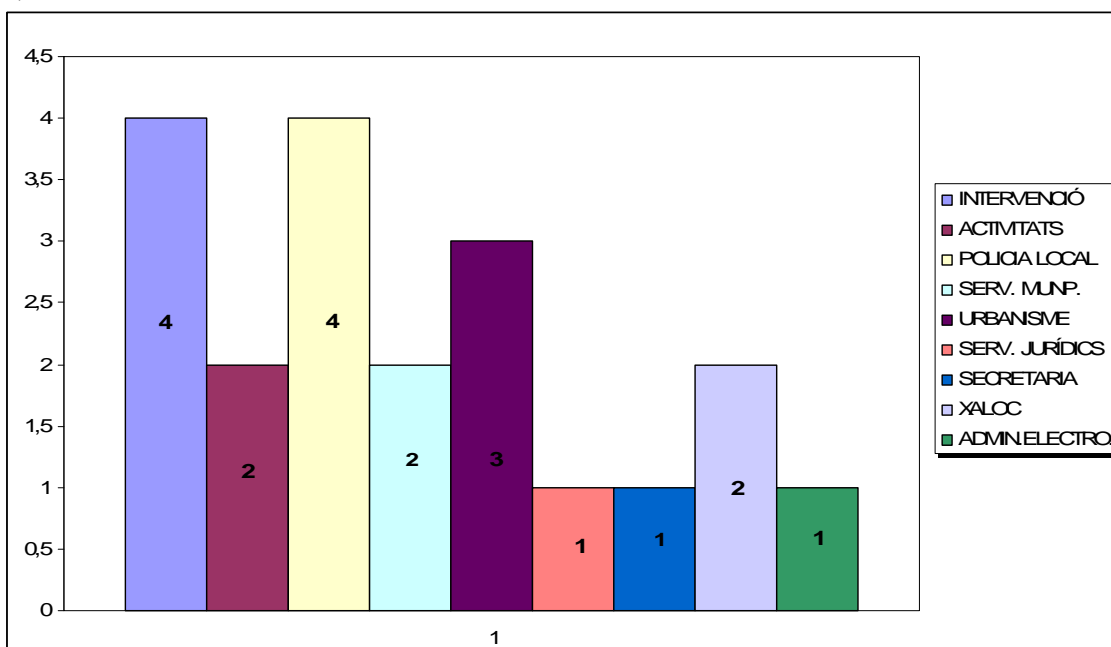
1. La màxima comunicació entre els diferents departaments de l'Ajuntament i l'Oficina del Defensor.
2. Col·laborar en la resolució dels casos, intentant proporcionar tant la informació com la documentació amb la màxima rapidesa.
3. Intentar redactar les resolucions, oficis, informes, amb un llenguatge, més planer, més entenedor, més fàcil d'interpretar.

En definitiva si volem un ajuntament més proper, més implicat amb la transparència i el bon govern, entre tots hem de fer-ho possible i aconseguir que es sentin més identificats, més recolzats, que en són part implicada i que tots treballem per un mateix fi, la atenció a les ciutadanes i els ciutadans de Palafrugell.

## 8.2 QUEIXES TOTALS TRAMITADES 2014

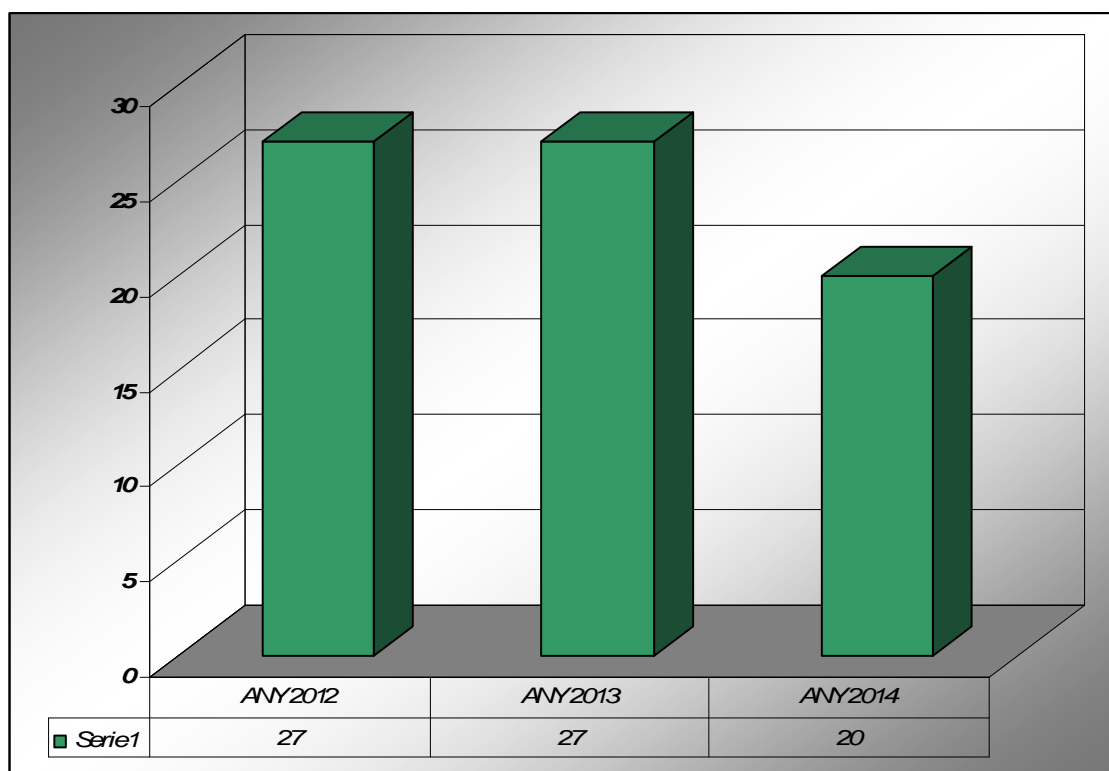


## QUEIXES RELACIONADES PER DEPARTAMENT





### QUEIXES TRAMITADES DELS ANYS 2012-2013-2014



### VALORACIÓ

El volum total de les queixes d'aquest any 2014, ha sigut lleugerament inferior vist l'augment considerable de les consultes.

Vistos aquets tres anys, puc fer una valoració del tipus de queixes que se m'adrecen com a defensor del ciutadà. La majoria de les queixes són resoltes en un període relativament curt, però ni ha d'altres que degut a la seva tramitació, a que hi poden intervenir més d'un departament, que requereixen de tot un procediment administratiu, queden enquistades, això comporta davant el ciutadà una desconfiança envers l'administració.

Una de les tasques que té la Institució del defensor davant de l'administració és intervenir per retards o manca de resposta i això implica donar la informació més ràpida al defensor. En ocasions també em trobo que estic gestionant una queixa i que demano informació pels canals habituals (emails, oficis, etc) o presento alguna recomanació i no tinc cap resposta, i sóc coneixedor de la seva resolució quan el ciutadà afectat s'apropa a l'oficina per informar que la seva queixa ja està resolta.

Aquest fets han de fer-nos reflexionar i intentar resoldre les mancances de comunicació entre departaments i l'oficina del defensor, si aconseguim convertir en pràctica habitual i una major col·laboració entre tots, donarem una imatge d'un Ajuntament més transparent i compromès amb el ciutadans del seu municipi.

Per això, com a Defensor del Ciutadà de Palafrugell, exhorto a tots els membres d'aquest Ajuntament, alcalde, regidors, tècnics i funcionaris a continuar treballant junts per un fi comú, la atenció al ciutadà de Palafrugell.

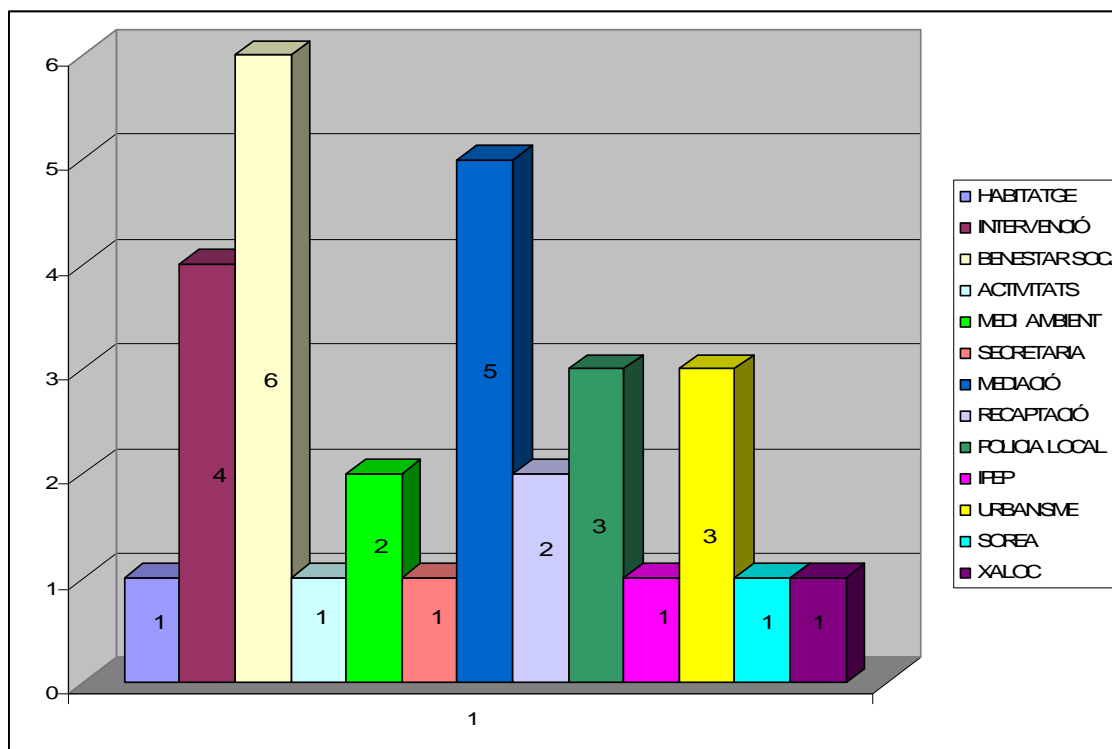
### 8.3 CONSULTES

#### RELACIONADES AMB AJUNTAMENT

Núm	Data	Motiu	Derivació
C/01	20/03/2014	QUEIXA PER DENEGACIÓ AJUT LLOGUER 2013	RECURS HABITATGE
C/02	25/03/2014	CONSULTA SOBRE TRAMITACIÓ IMPOST VEHICLES DISCAPACITAT	SOL.LICITUD INTERVENCIÓ
C/03	25/03/2014	QUEIXA PER PROLIFERACIÓ RATES I PANEROLES C/ VELAZQUEZ	QUEIXA MEDI AMBIENT
C/04	27/03/2014	CONSULTA Pah SOBRE EMPADRONAMENT PIS OCUPAT	GESTIONS SECRETARIA
C/05	27/03/2014	MOLESTIES PER "PIPI" DEL GOS DE LA VEÏNA	GESTIONS MEDIACIÓ
C/06	04/04/2014	SOL. CERTIFICAT CONFORME NO REP CAP TIPUS D'AJUT SOCIAL	GESTIONS B. SOCIAL
C/07	17/04/2014	PROBLEMES PAGAMENT HIPOTECA	GESTIONS MEDIACIÓ
C/08	15/04/2014	DEUTES IMPOSTOS AJUNTAMENT	INSTANCIA RECAPTACIÓ
C/09	08/05/2014	FRACCIONAMENT DEUTE FACTURES SOREA	INSTANCIA INTERVENCIÓ
C/10	08/05/2014	PROBLEMES ENTRE PARTICULAR I PROMOTOR VIVENDA	GESTIONS MEDIACIÓ
C/11	08/05/2014	FRACCIONAMENT DEUTE SOREA / FACTURA INQUILI VIVENDA	INSTANCIA INTERVENCIÓ
C/12	15/05/2014	QUEIXA PER SANCIÓ TRANSIT	INSTANCIA POLICIA LOCAL
C/13	20/05/2014	QUEIXA PER AVIS EMABARGAMENT DEUTE RECAPTACIÓ	INSTANCIA RECAPTACIÓ
C/14	20/05/2014	CONSULTA / GESTIO CONCESSIÓ PIRMI	GESTIONS B. SOCIAL
C/15	27/05/2014	CONSULTA CONCESSIÓ OVP PARADA MERCAT ARTESANAL PLATGES	INSTANCIA IPEP
C/16	05/06/2014	AVANÇAMENT CITA PRÈVIA VISITA ASSISTENT SOCIAL.	GESTIONS B. SOCIAL
C/17	10/06/2014	QUEIXA PER PERIODE ESTABLERT PROHIBIT OBRES PLATGES	INSTANCIA URBANISME
C/18	08/07/2014	CONSULTA PER GESTIONS DOMICILIACIONS SOREA	GESTIONS SOREA
C/19	08/07/2014	CONSULTA PER GESTIONS A FER EMBARGAMENT COMPTE SANCIÓ	GESTIONS XALOC
C/20	21/07/2014	QUEIXA PER NO PODER DONAR DE BAIXA ENTRADA GUAL SEVA FINCA	INSTANCIA INTERVENCIÓ
C/21	04/08/2014	QUEIXA PER PROBLEMES FILTRACIONS AIGUA PROVINENTS FINCA VEÏNA	INSTANCIA URBANISME
C/22	26/08/2014	CONSULTA COM. PROP. x INFORMACIÓ SOBRE DIVISIÓ HORITZONTAL	GESTIONS URBANISME

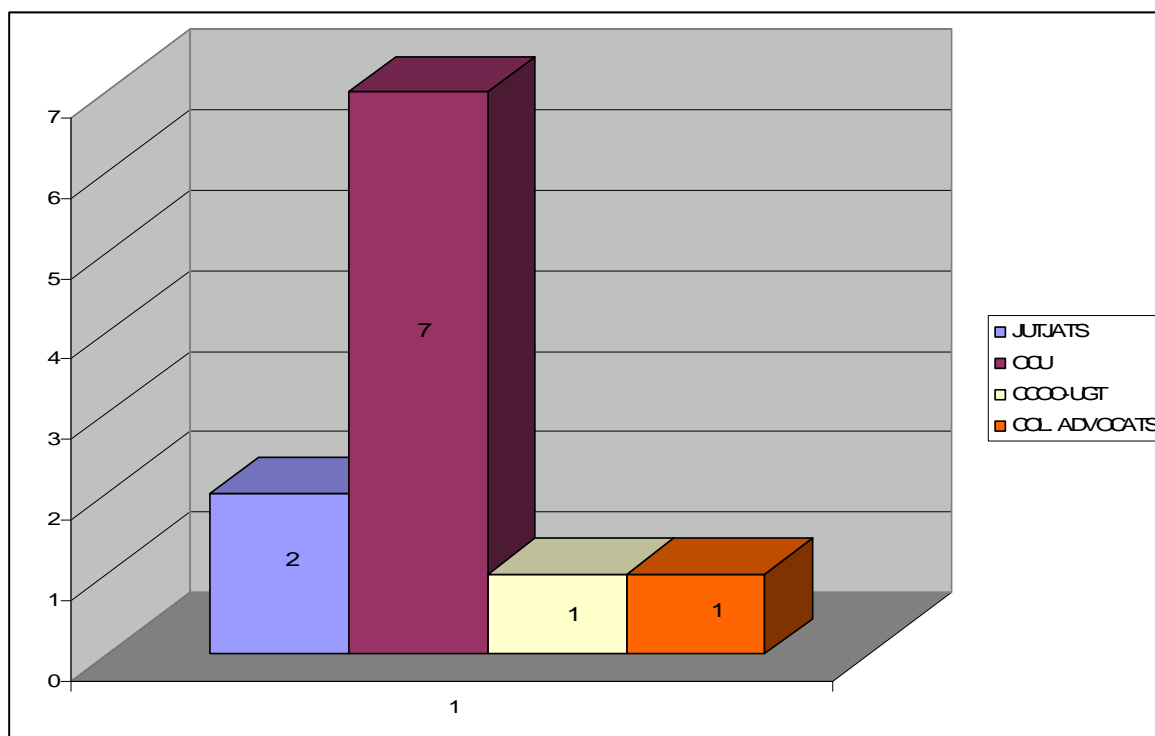
C/23	26/08/2014	CONSULTA PER PIRMI	GESTIONS B. SOCIAL
C/24	01/09/2014	QUEIXA PER DANYS OCACIONATS VEHICLE x RETIRADA GRUA	GESTIONS POLICIA
C/25	16/09/2014	QUEIXA COM. PROP. PER INSTAL.LACIÓ BAR I SOROLLS SOTA FINCA	GESTIONS ACTIVITATS
C/26	23/09/2014	QUEIXA PER PERIODE I HORARIS NORMATIVA PESCA ZONA BANYISTES	GESTIONS MEDI AMBIENT
C/27	07/10/2014	QUEIXA PER PERIDODE CONCESSIÓ HABITATGE (HPO)	GESTIONS B. SOCIAL
C/28	09/10/2014	QUEIXA CANVI SENTIT QUINZENAL COSTAT APARCAMENT C/ PALAMOS	GESTIONS POLICIA
C/29	16/10/2014	CONSULTA PER PLUSVÀLUA PIS DACIÓ + DEUTE COM. PROPIETARIS	GEST. INTERV./ MEDIACIÓ
C/30	18/10/2014	QUEIXA PER SANCIÓ ZONA MINUSVÀLIDS	GESTIONS POLICIA LOCAL
C/31	02/02/2014	ACCÉS EL BANC ALIMENTS	GESTIONS B. SOCIAL

**CONSULTES PER DEPARTAMENT**

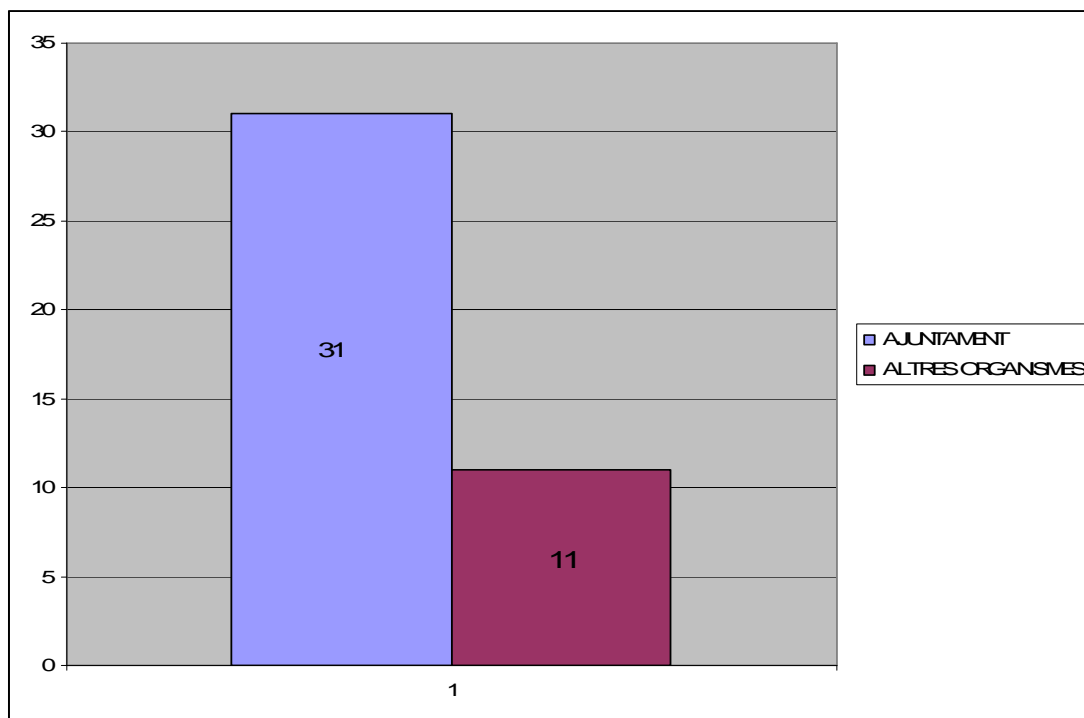


**CONSULTES D'ALTRES ORGANISMES**

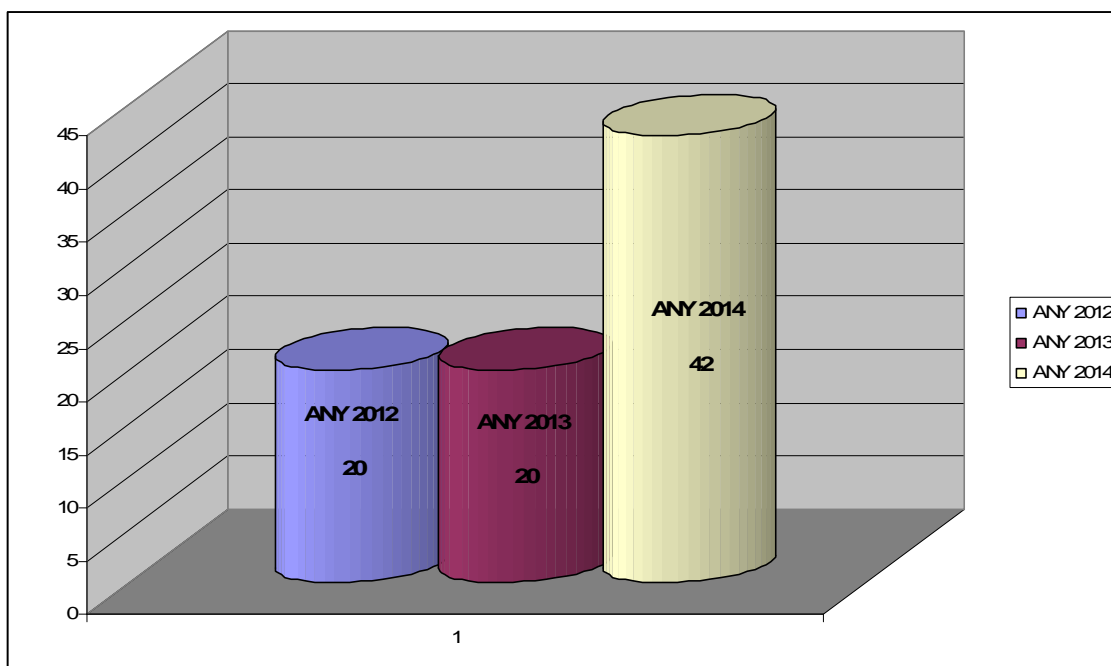
Núm.	Data	Motiu	Derivació
D/01	10/04/2014	QUEIXES PER DESPERFECTES HABITATGE IMPORTANTS LLOGATER	DENUNCIA JUTJAT
D/02	17/07/2014	DENUNCIA EMPRESA EDITORIAL MALA PRAXIS	GESTIONS OCU
D/03	22/07/2014	QUEIXA EMBARGAMENT FACTURA GAS	GESTIONS OCU
D/04	05/08/2014	QUEIXA FACTURA ABUSIVA GAS	GESTIONS OCU
D/05	28/08/2014	CONSULTA QUEIXES TRACTE REBUT EMPRESA ASCENSORS	GESTIONS OCU
D/06	16/09/2014	CONSULTA QUEIXA FACTURA MOVISTAR	GESTIONS OCU
D/07	18/09/2014	CONSULTA -QUEIXA SOBRE GESTIÓ ADVOCAT PARTICULAR	COL.LEGI ADVOCATS
D/08	25/09/2014	CONSULTA PER CASAMENT CIVIL PERSONA ESTRANGERA	JUTJAT PAU
D/09	20/11/2014	QUEIXA PROBLEMES LABORALS	CCOO - UGT
D/10	04/12/2014	QUEIXA DESPESES I TRACTE REBUTS EMPRESA ASCENSORS	GESTIONS OCU
D/11	12/12/2014	QUEIXA PER TALL DE SUBMINISTRE ELÈCTRIC PERSONA DISCAPACITADA	GESTIONS OCU



**TOTAL DE CONSULTES**



**EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES DELS ANYS 2012-2013-2014.**



## VALORACIÓ

Com es pot comprovar l'increment a nivell de consultes és de més del doble envers els anys anteriors. Tant la gestió com la tramitació de cadascuna de les consultes és molt dispar, algunes comporten gestions, altres només informació i la resta són per desconeixement de la tramitació davant de l'Ajuntament.

En ocasions també he detectat que el ciutadà necessita que algú l'escolti, l'assessori i l'indiqui quins tràmits ha de realitzar davant de l'administració. És molt important escoltar-lo i donar-li aquell recolzament que a vegades l'administració pel volum important que té de feina no pot fer.

Entre tots hem d'aconseguir un Ajuntament més planer, més proper, més disposat a atendre a la ciutadania i que aquesta s'hi senti completament identificada.
--

## INFORME INTERVENCIÓ SOBRE AL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ 2014



Vista la petició d'informe emesa pel Defensor del Ciudadà de Palafrugell referent al cost suportat per l'Ajuntament durant l'exercici 2014 pel servei municipal de l'Oficina del Defensor del ciudadà.

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 ciudadà han estat les següents:

PROVEÏDOR	CONCEPTE	IMPORT
FÒRUM DE SÍNDICS	QUOTA ASSOCIAT	982,00 €
BERTRANS HALLE	DIETES DESPLAÇAMENT I DESPESES FORMACIÓ	295,27 €
EULEN SA	NETEJA	1.614,69 €
	RETRIBUCIONS PERSONAL 2014	10.313,00 €
	SEGURETAT SOCIAL AJUNT. 2014	3.119,66 €
	TOTAL	16.324,62 €

CEP/17/2/001

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 ciudadà 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 complerta a l'Ajuntament amb anterioritat.

Palafrugell a 9 d'abril de 2015

ajuntament de  
palafrugell  
intervenció



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