

MEMÒRIA ANUAL 2015



Imatge cedida pel departament de comunicació

Bertrand Hallé

Defensor del Ciutadà de Palafrugell



INDEX	pàg.
1. INTRODUCCIÓ	1-2
2. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ DE L'OFICINA DEL DEFENSOR	
2.1 XERRADES INSTITUS I ESCOLES	3-4
3. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ DEL FÒRUMSD	5-7
3.1 ARTICLES DESTACTS	8-12
4.1 ACTUACIONS TRAMITADES PENDENTS DE L'ANY 2013 SENSE RESOLDRE	13-15
4.2 ACTUACIONS TRAMITADES PENDENTS DE L'ANY 2014 I RESOLTES L'ANY 2015	16-21
4.3 ACTUACIONS TRAMITADES DURANT L'ANY 2015	22-46
4.4 EXPEDIENT ENVIAT EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA	47
5. RECOMANACIONS	48-50
6. GRÀFIQUES	
6.1 ACTUACIONS TOTALS 2015	
6.2 ACTUACIONS DURANT ELS ANYS 2012, 2013, 2014 I 2015	51
6.3 QUEIXES TOTALS TRAMITADES 2015	
6.4 QUEIXES RELACIONADES PER ÀREES	52
7. CONSULTES	
7.1 RELACIONADES AMB L'AJUNTAMENT	53
7.2 ALTRES ORGANISMES	54
8. VALORACIÓ TOTAL	55
9. CONCLUSIONS	56-57
10. INFORME D'INTERVENCIÓ SOBRE EL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ 2015	58

1. INTRODUCCIÓ

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

Per tant, avui presento l'informe de les activitats que al llarg de l'any 2015 ha desenvolupat l'Oficina del Defensor.

Aquest és el quart any que com a defensor del ciutadà de Palafrugell presento la memòria anual, que en aquest cas recull totes les actuacions fetes al 2015 per la nostra oficina.

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

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

A la presentació de la memòria del any 2014, fa una mica més d'un any, estàvem a les portes d'unes noves eleccions municipals. Al nou consistori, fruit de les eleccions del maig 2015, s'han incorporat nous regidors, i crec que és el moment de recordar quin és el paper del defensor del ciutadà més enllà del que especifica el reglament.

L'Oficina del Defensor no és cap instància jurídica ni un element annex més de la burocràcia municipal sotmès als principis i rigors jeràrquics. El defensor no és ni jutge ni fiscal, però en les recomanacions en què es pronuncia, que no són sentències, acata el dret i les normes, aplicant els criteris de legalitat i equitat.

La figura del defensor és la part més visible d'una institució independent que, per la proximitat, el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la pròpia relació amb l'Ajuntament, facilita al ciutadà la possibilitat de resoldre les queixes.

És, a la vegada, un instrument més per a garantir el *bon govern* i la *bona administració*, al mateix temps que col·labora amb l'administració per fer-la més transparent, més àgil, flexible i eficient, amb l'objectiu que es respectin els drets de tots els ciutadans i ciutadanes.

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

La memòria que avui presento es divideix en diverses parts:

En la primera part, trobaran totes les actuacions, cursos, tallers de formació i 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, així com les xerrades als diversos centres escolars.

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

Finalment presento les meves conclusions i recomanacions.

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

Bertrand Hallé
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 31 de maig de 2016

2. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ.

2.1 XERRADES A ESCOLES I INSTITUTS:

Donant continuïtat a la campanya divulgativa iniciada l'any 2013, el defensor del ciutadà ha realitzat diverses xerrades a alumnes de secundària de diferents centres de Palafrugell, on amb el suport de casos pràctics i acompanyat d'un *Power Point* il·lustratiu, els explica les funcions que realitza i de quina manera ha gestionat els diferents casos exposats pels ciutadans.

20 i 22 de gener - Escola Sant Jordi (3r i 4t ESO)



2 i 3 de març - IES Baix Empordà (4t ESO)



8 de maig - Escola Prats de la Carrera (4t ESO)



El grau d'implicació i la resposta dels alumnes dels diferents centres ha sigut del tot satisfactòria i enriquidora i ha fet possible comunicar, a través de casos pràctics, les funcions que realitza el defensor, així com les resolucions de casos gestionats per l'Oficina.

16 de març - Consell dels Infants



Amb motiu de la celebració del Consell dels Infants, des de l'Àrea d'Educació es va convidar a participar-hi el defensor del ciutadà, que va donar a conèixer la institució que representa, els seus objectius i responsabilitats.

3. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ FORMACIÓ DE FORUMSD

25 i 26 de Febrer de 2015

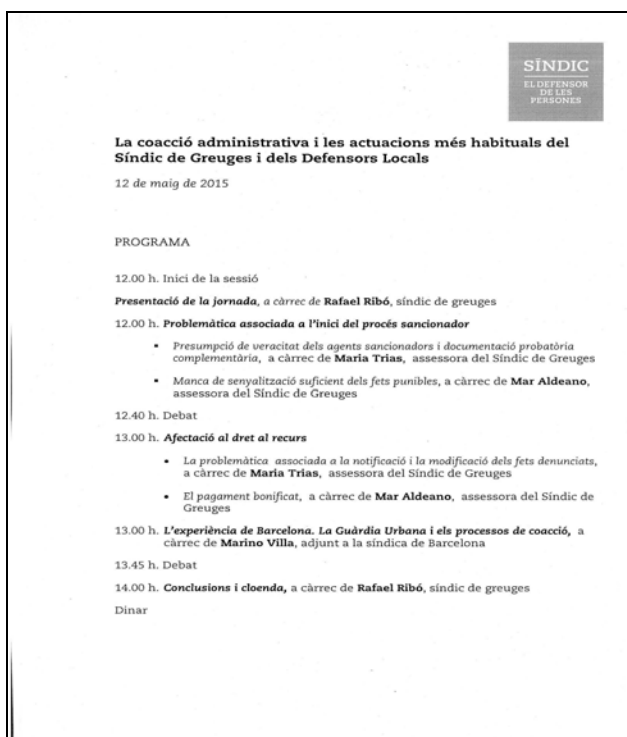
25 anys de FÒRUMSD



Dins el marc de la celebració dels 25 anys de les sindicatures locals a Catalunya, que va tenir lloc a Lleida, van tenir lloc les conferències sobre:

- La sindicatura local, el seus inicis.
- Ajuntaments, transparència i sindicatures locals.
- Sindicatures locals, drets de la ciutadania i democràcia de proximitat.
- Present i futur de les sindicatures locals.

12 de maig de 2015
SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA



- 1) Dins el marc de la jornada, es va tractar el següent:
- procés sancionador.
 - presumpció de veracitat.
 - ratificació dels agents.
- 2) Dret de recurs:
- notificacions.
 - pagament bonificat.

Del 13 al 16 d'octubre
MUNICIPALIA



Aquest any 2015, FòrumSD va estar present dins el actes i Municipàlia convidats per la Federació de Municipis de Catalunya (FMC), amb una participació activa en les conferències.

25 i 26 de novembre
JORNADA DE FORMACIÓ

INSCRIPCIONS

Membres del FòrumSD: Cal enviar un correu a MuntsaC@forumsd.cat amb els noms dels assistents i el núm. del DNI si es vol un certificat.

Alumnat de la UAB: La inscripció és gratuïta però necessària per a poder assistir. Per a formalitzar la inscripció cal enviar un correu a MuntsaC@forumsd.cat amb el nom, el núm. de DNI i el grau o postgrau al que s'està matriculat. Es lliurarà un certificat d'assistència als alumnes que segueixin el curs (com a mínim tres de les cinc sessions).

Professorat de la UAB: Entrada lliure, sense necessitat d'inscripció prèvia.

Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya

És una associació sense ànim de lucre formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya. Agrupa a un total de 43 sindicatures (38 a Catalunya i 5 de la resta de l'estat) que presten servei a més de la meitat de la població del país.

Els objectius del FòrumSD són: promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

X Jornades de Formació

Transparència i bon Govern
La crisi dels refugiats



Facultat de Dret (Sala d'actes)
Universitat Autònoma de Barcelona, Bellaterra
25 i 26 de novembre de 2015



Universitat Autònoma de Barcelona

SEDIJ

Servei d'Estudis i Dictàmens Jurídics

3.1 ARTICLES DESTACATS

Article publicat Can Bech núm 46 .

Can Bech 12



El Defensor del Ciudadà

El defensor del ciudadà municipal, és una institució que, des de la proximitat de l'àmbit local vetlla per la protecció i defensa dels drets constitucionals, estatutaris i legals dels veïns, amb independència i objectivitat. Vetlla especialment perquè es compleixin els principis de transparència, accés a la informació, bona administració i participació ciutadana, tot aplicant el principi d'equitat.

Els més de 40 síndics i defensors locals, estan agrupats en una associació anomenada Fòrum SD. Actualment, el seu president és el defensor de la ciutadania de Girona, Ramon Llorente.

En un article recent, Ramon Llorente exposa els motius i les responsabilitats que emmarca aquesta figura i que tot seguit es transcriu textualment:

"Avui dia, com mai s'havia produït, hi ha una voluntat majoritària de reivindicar, enfront de totes les instàncies de poder i administracions diverses, màxima transparència, màxima eficàcia i diligència i activa participació. L'accent principal ha basculat i s'ha de desplaçar de les administracions a les persones, de les institucions a la ciutadania, del poder al servei. Corren aires nous, en tots els àmbits, i ja no n'hi ha prou amb reformes parcials ni canvis superficials. Sembla que estem albirant una nova etapa que necessàriament ha de partir d'un enfortiment de la democràcia participativa,

d'un compromís ineludible per la defensa de la dignitat humana i dels drets humans proclamats en declaracions i tractats internacionals.

Però no podem perdre de vista que la base i el nucli essencial de la convivència està constituït pels municipis, on s'han d'exercir els drets i on s'han de complir els deures, on es viuen els problemes reals i on es desenvolupen els projectes personals i col·lectius. Per això cal reivindicar per als municipis més capacitat política i una millor dotació econòmica, per facilitar la convivència, la solució de problemes i garantir la cohesió social. Cal fer efectiu el principi de subsidiarietat: els recursos s'han de posar a l'abast de qui té més proximitat i facilitat per fer-los rendir més eficientment, contribuint al bé de les persones, de la ciutadania. L'excessiva burocratització de totes les instàncies de poder resten possibilitats, transparència i eficiència.

Un element dinamitzador de la participació ciutadana, de la transparència, de la humanització de la burocràcia i de la recerca de solucions justes per a les persones que en un moment determinat se senten agreujades o perjudicades en els seus drets, per part de l'administració municipal, és, sense dubte, especialment a Catalunya, la valuosa institució del Defensor municipal o Síndic local. Des de la proximitat, des de la seva independència i autonomia, i des del compromís en la defensa dels drets i llibertats de les persones, però també des de la preocupació per promoure un civisme integrador, que importa exigir drets però també complir deures; la institució del Defensor o Síndic local beneficia la ciutadania i també la mateixa administració municipal, incloent-hi funcionariat i grups polítics, ja siguin govern o oposició.

I en temps difícils i problemàtics com els que estem vivint, una institució com aquesta, representa un valor inestimable, i sovint, una última esperança per a moltes persones, que volen ser escoltades, compreses, orientades, i si és el cas defensades. Això implica que cada municipi i els seus responsables encertin la designació de la persona adequada per dirigir aquesta institució i facilitin la seva tasca, amb els mínims mitjans imprescindibles. La defensa de la dignitat humana i dels drets humans ho justifiquen".



Oficina del Defensor de Ciudadà de Palafrugell

Av. de Josep Pla, número 9 (Annex edifici Ajuntament) - Telèfon 972 01 16 42
Horari de visita: Dimarts i dijous, de 9 a 13 h. - defensorciutada@palafrugell.cat



10 desembre: Dia dels Drets Humans De les proclames als fets.

L'èxode massiu i el dolor de milers i milers de persones que anhelan la pau i el reconeixement de la seva dignitat, qüestiona les nostres consciències i reclama actuacions i fets.

El Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals, davant l'anomenada crisi dels refugiats, originada fonamentalment per la manca de respecte, en els seus països d'origen, als drets humans més bàsics i indispensables com és el dret a la vida i a la integritat física, volem aportar la nostra reflexió i el nostre compromís per tal d'exigir que de les proclames nacionals i internacionals a favor dels drets humans es passi als fets, fent visible la defensa de la dignitat humana, tot superant les barreres polítiques, socials, jurídiques o religioses.

Europa, i especialment la Unió Europea, com a societat capdavantera en la defensa de la pau, la llibertat, la seguretat, el progrés i la democràcia, cal que continuï fomentant polítiques comunes que tendeixin a fer realitat la protecció de la dignitat humana, i els drets que li son inherents, de totes les persones que fugint de l'horror de la guerra i de la persecució en els seus països arriben a les nostres fronteres.

Lamentablement, quan les organitzacions internacionals i les diverses instàncies polítiques dels estats, sigui a nivell mundial o regional, no han estat capaços d'impedir els conflictes bèl·lics, ni han promogut un eficaç sistema de cooperació solidària que enforteixi la seguretat internacional, ni els ciutadans, ni les administracions podem, des del foment de la justícia i dels drets humans, restar impassibles o indiferents. Cal que deixem les nostres petites seguretats i que obrim les nostres fronteres, les nostres cases i els nostres braços, solidàriament, a aquelles persones que intenten fugir de la repressió, la intolerància, la fam i la guerra.

L'èxode massiu i el dolor de milers i milers de persones que anhelan la pau i el reconeixement de la seva dignitat, qüestiona les nostres consciències i reclama actuacions i fets, urgentment, sense diplomàcies ni falses prudències, malgrat l'alarma que creen en la nostra societat occidental el fanatisme terrorista d'algunes persones i organitzacions que menyspreen la dignitat humana i odien la llibertat.

Problemes extraordinaris, requereixen mitjans i solucions extraordinàries, i la veu dels síndics i defensors municipals, posada en comú des del FòrumSD, es vol fer sentir, en aquests dolorosos moments, per demanar humilment a les nostres administracions i a totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, l'adopció de mesures urgents i la dedicació de mitjans necessaris per minorar el dolor dels que arriben fugint de la guerra i la intolerància i acollir-los solidàriament.

Al mateix temps, també volem posar de relleu i destacar totes les iniciatives solidàries que des de diferents sectors, organitzacions i d'altres àmbits de la societat civil aporten idees i recursos, i ofereixen mitjans per dignificar la difícil vida dels refugiats en aspectes imprescindibles com l'alimentació, la sanitat o l'habitatge.

Cal, ara que commemorarem el 67 aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, que, als nostres pobles i ciutats, el respecte a aquests drets, que són inherents a la dignitat humana, siguin una realitat i que, entre tots, fem possible que el que proclamen les grans normes i tractats internacionals esdevinguin fets, i es facin realitat, sense oblidar la nostra necessària contribució perquè això sigui possible entre tota la família humana, prescindint d'ideologies, fronteres, cultures, llengües, colors o religions.

Signant per tots els síndics i defensors:

Ramón Llorente, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i defensor de la ciutadania de Girona i Joan Barrera, síndic de greuges de Cornellà de Llobregat. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escalera, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, i Vilassar de Dalt, i síndics agregats de: Gandia, Palma de Mallorca, Paterna, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

10 de desembre de 2015



21 de maig: Dia Mundial de la Diversitat Cultural pel Diàleg i Desenvolupament

El dia 21 de maig ha estat declarat per l' Assemblea General de les Nacions Unides el dia mundial del títol que encapçala aquest escrit.

Només cal passejar pels carrers de qualsevol de les nostres ciutats per adonar-nos de la idoneïtat del tema sobre el que ens proposa reflexionar aquest dia.

El seu objectiu és clar i ha de servir per adonar-nos que tal com diu el missatge de la Directora General de la UNESCO: "La nostra diversitat cultural és patrimoni comú de la humanitat. És una font de renovació de les idees i les societats que ens permeten obrir-nos als altres i concebre noves formes de pensar". És evident doncs que aquest dia està pensat per considerar com elements que ens uneixen i no que ens separen les diferents cultures que conviuen en cada una de les nostres ciutats.

Malgrat, però, la intencionalitat que s'evidencia en el títol Dia Mundial de la Diversitat Cultural pel Diàleg i el Desenvolupament, trairé aquest sentit primigeni per aprofitar les paraules que el componen fent-les servir per tractar un altre tema que aquest any pot afectar el nostre país.

Totes les enquestes parlen de fragmentació del vot en qualsevol de les futures eleccions, ja siguin municipals o autonòmiques, que durant aquest any es portaran a terme. També es parla que aquesta fragmentació pot dur a la ingovernabilitat de les institucions. És per això que considero adient fer els següents comentaris sobre les paraules que componen el títol de l' esmentat dia mundial dirigits a les persones que sortiran elegides per regir el nostre país des de les diferents institucions.

DIVERSITAT CULTURAL:

Hauran de tenir en compte les diverses sensibilitats, tipus de formació, maneres de pensar, etc. dels seus companys de govern.

DIÀLEG:

Serà absolutament necessari, entès com a conversa entre dues o més persones. Vull fer ressaltar el sentit bidireccional que tot diàleg comporta.

DESENVOLUPAMENT:

El respecte a la manera de ser i de pensar de cadascú i el diàleg entre tots ha de comportar el desenvolupament de les polítiques necessàries per tal que els drets fonamentals de totes les persones siguin una realitat i s'aconsegueixi l'estabilitat necessària per a tot bon govern.

Penso que un treball de govern basat en els tres anteriors conceptes és el que espera tot ciutadà, sigui quin sigui el resultat de les urnes.

Article redactat per:

*Pere Pagès Serrano
Síndic Municipal de Greuges de Reus*

4.1 ACTUACIONS TRAMITADES PENDENTS DE L'ANY 2013 SENSE RESOLDRE

Activitats

Q4/01/2013

Tema: molèsties sorolls bar

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

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

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

Tràmits seguits:

Consultes diverses amb el departament d'activitats.

Consultes diverses amb la Policia Local sobre les queixes de 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 al pati 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 al pati 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 aixecat 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 en espera de rebre l'informe sobre els resultats de la sonometria i de les accions que portarà a terme l'Ajuntament per fer complir la normativa.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR

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

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

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

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, el 16/04/2015 em reuneixo amb el secretari que m'informa que hi ha oberts 4 expedients sancionadors (amb una sanció de 1.000€ cada un) i l'últim és del mes de juliol de 2014.

Febrer 2016

A data d'avui, continuo sense poder donar per tancat aquest cas.

4.2 ACTUACIONS TRAMITADES PENDENTS DE L'ANY 2014 i RESOLTES EL 2015

Policia Local

Q9/08/2014

Tema: sanció aparcament zona minusvàlids

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
14/08/2014	14/08/2014	10/01/2015	16/07/2015	<i>Resolt-favorable</i>

Rebem una instància per correu ordinari amb la queixa d'una ciutadana belga que l'11 de juliol de 2014 va ser sancionada 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.

Tràmits seguits:

Diverses gestions telefòniques amb Policia Local.
Tramès un correu 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:

Resolt favorable a la ciutadana

Abril 2015

Rebo resposta de la Policia Local, a través de correu electrònic, informant que en data 13/11/2014 es va estimar el recurs, i que s'ha de fer la devolució de l'import de la sanció.

En data **16/07/2015**, rebo un correu electrònic de la interessada informant que el 29/06/2015, s'ha ingressat al seu compte bancari la devolució de l'import abonat com a sanció.

Q13/11/2014

Tema: sanció aparcament

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
18/11/2014	18/11/2014	19/02/2015	24/03/2015	<i>Resolt - parcial</i>

Una ciutadana s'adreça a l'Oficina del Defensor per presentar-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 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 19 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:

Resolt -parcial

Març 2015

Es comunica a la ciutadana la resposta rebuda per part de la Policia Local i se li explica que la presentació del recurs esgota la via administrativa i que pot acudir al tribunal contenciós administratiu.

Però a la petició formulada pel defensor en data 19/02/2015, en la qual demana textualment: “Com a defensor del ciutadà de Palafrugell, una resposta a l’escrit presentat per la ciutadana, ja que ella necessita aquest document, per motius personals, per justificar aquesta sanció.” no s’ha donat cap tipus de resposta.

Intervenció

Q1/02/2014

Tema: factures excessives consum aigua

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
04/02/2014	06/02/2014	24/02/2014	16/10/2014	Resolt - Tancat

Visita d'una ciutadana que exposa una 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, el 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 60m³ 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 anàlisis, 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 l'habitatge, 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

Desembre 2015

S'adreça novament la ciutadana per comunicar que encara li arriben factures molt elevades de consum d'aigua, però que ha esbrinat que la propietat de davant de casa seva no té comptador i antigament formava part de la mateixa finca.

El defensor li demana si ha fet algun tipus d'actuació de les que li va recomanar en el seu moment. La interessada diu que no.

El defensor s'ofereix a anar personalment amb un lampista per ajudar-la a trobar la solució.

Un cop realitzada la inspecció per part del lampista i el defensor, aquest li torna a recomanar de fer una inspecció exhaustiva de tota la instal·lació de la xarxa d'aigua potable i si convé descalçar el tub fins a veure si aquest està connectat amb el pati de la propietat veïna. De ser així, que talli aquesta connexió i llavors demani a l'Ajuntament una revisió de tot el seu cas.

4.3 ACTUACIONS TRAMITADES DURANT L'ANY 2015

Policia Local

Q1/02/2015

Tema: sanció trànsit, notificació errònia

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
24/02/2015	05/03/2015	17/03/2015	21/05/2015	<i>Resolt – Favorable</i>

Rebem la queixa d'una ciutadana sobre la tramitació d'un expedient sancionador (d'una multa de trànsit), en què es van cometre diversos errors en la notificació. Aquest expedient s'inicia el 5/11/2014, amb un recurs de reposició contra la resolució, en què demanaven que es notifiqués correctament.

Tràmits seguits:

Visita del defensor al secretari per exposició del cas.
Trucada per part del secretari a Xaloc per demanar resposta al recurs.

Resolució:

Un cop revisat el cas amb el secretari municipal i vist el recurs presentat per la ciutadana en data 11/11/2014, on hi ha un defecte de forma en la notificació de la sanció, en data 14/05/15 Xaloc estima el recurs presentat.

En data 21/05/2015, la ciutadana ens fa arribar una còpia de la resolució d'Alcaldia 2015/1115, amb l'anul·lació i revocació de la sanció.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Q3/04/2015

Tema: sanció trànsit càmera Caritat

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
07/04/2015	07/04/2015	09/04/2015	14/04/2015	<i>Result-Favorable</i>

Un ciutadà ens presenta la seva queixa per la sanció de trànsit que ha rebut per passar pel carrer de la Caritat. Segons ens explica, el dia 23/02/2015, en el carrer de la Font es realitzaven unes obres, i aquest senyor és veí del carrer Ample i el seu carrer de sortida habitual és pel carrer de la Font.

Aquest dia, i seguint les indicacions d'un agent, va passar pel carrer de la Caritat.

A primers d'abril de 2015, el ciutadà rep una sanció de trànsit per haver passat pel carrer de la Caritat.

Tràmits seguits:

Trucada a la Policia Local per demanar informe dels fets.

Resolució:

Un cop rebut l'informe per part de la Policia Local, on diu que hi va haver un error en la programació de la càmera i per aquest motiu, quan es va detectar l'error (el 17/03/2015) ja s'havien cursat 49 expedients.

En no ser a temps de solucionar-ho, es van anul·lar els expedients en grup, en la seva totalitat i sense excepció de cap cas.

Estat:

Result favorable al ciutadà.

Q4/04/2015

Tema: sanció trànsit càmera Caritat

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
09/04/2015	09/04/2015	09/04/2015	14/04/2015	<i>Resolt-Desfavorable</i>

Una ciutadana presenta la seva queixa sobre tres sancions rebudes per passar pel carrer de la Caritat.

Tràmits seguits:

Petició a la Policia Local dels dies en que la càmera no estava operativa.

Resolució:

La Policia Local informa que aquesta ciutadana té tres expedients oberts, amb data 6, 9 i 13 de març. Els dies en què hi havia obres al carrer de la Font, varen ser el 23, 24 i 25 de febrer.

Per tant, en cap cas es pot acollir a l'anul·lació de les sancions i haurà de liquidar-les.

Estat:

Resolt desfavorable a la ciutadana.

Q5/04/2015

Tema: sanció trànsit

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
23/04/2015	07/05/2015	14/05/2015	11/08/2015	<i>Result-Desfavorable</i>

Una ciutadana presenta una queixa davant el defensor per una sanció imposada i la manca d'atenció per part del regidor delegat d'aquest departament.

La ciutadana es queixa sobretot per no haver estat atesa a la visita demanada del 17/04/2015, en què després d'esperar uns 20 minuts, demana una nova cita, que no li donen, i una explicació dels fets.

Tràmits seguits:

Trucada a Alcaldia per informar del cas.
Visita del defensor a l'alcalde i tinent alcalde.

Resolució:

El defensor deixa una còpia de la queixa de la ciutadana a Alcaldia i recomana que es demanin disculpes a la ciutadana.

El 29/05/2015, la ciutadana rep una trucada del regidor explicant els motius de la seva absència.

El 11/08/2015, s'adreça a l'oficina del defensor per explicar que el recurs presentat s'ha desestimat i per tant pagarà la multa.

Estat:

Resultat desfavorable a la ciutadana.

Q7/06/2015
Tema: instal·lació pilones

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
26/05/2015	30/06/2015	30/06/2015	01/09/2015	<i>Result-Favorable</i>

Rebem la visita d'un ciutadà que es queixa dels problemes amb què es troba cada dia a l'hora d'entrar i sortir amb el seu vehicle de casa seva. Aquest senyor té dues entrades de garatge amb la vorada pintada de groc, però al costat de casa seva hi ha una pizzeria i es troba molt sovint que els clients no respecten els 6 m que té pintats i hi aparquen, obstaculitzant el pas, amb mala visibilitat per maniobrar i ocasionant-li problemes tant per entrar com per sortir del seu garatge.

Aquest veí voldria posar un parell de fites metàl·liques al paviment que delimitessin l'espai d'entrada i sortida del seu garatge.

Des de l'Oficina del Defensor se l'informa que aquesta petició inicialment s'ha de fer a l'Ajuntament i un cop tingui la resposta, si aquesta és negativa, el defensor pot iniciar els tràmits d'actuació.

El 26/05/15 el ciutadà presenta una instància demanant permís per instal·lar dues fites metàl·liques que delimitin l'espai d'entrada i sortida del seu garatge.

Tràmits seguits:

El 30/06/2015, com que el ciutadà no ha rebut resposta, s'envia correu electrònic a la Policia Local per demanar informació sobre l'estat d'aquesta instància.

Resolució:

El dia 10/07/2015, rebem correu electrònic de la Policia Local, juntament amb la còpia de la resolució de l'Alcaldia 2015/1730, en què s'autoritza el ciutadà a instal·lar dues fites, se l'informa que les despeses aniran a càrrec seu i se li indica que ha concretar les condicions de la instal·lació amb l'Àrea de Serveis Municipals, previ marcatge de la Policia Local.

S'intenta contactar en diverses ocasions amb el ciutadà per informar-lo de la resolució, però no se'l localitza.

El 20/08/2015, l'interessat ens comenta que el tipus de fites que li deixen instal·lar és la balisa de plàstic reflectant i que això a ell li durarà dos dies, i que si s'ha de gastar diners vol alguna cosa més consistent.

El dia 01/09/2015, el defensor es reuneix amb el regidor i la cap de Serveis municipals per demanar algun altre tipus de fita que s'adapti a les necessitats d'aquest ciutadà. Els responsables de Serveis Municipals indiquen que un altre tipus són les de cautxú.

El mateix dia, el defensor es posa en contacte amb el ciutadà informant-lo de la possibilitat de col·locar les fites de cautxú.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q6/05/2015
Tema: instal·lació pilones

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
28/05/2015	28/05/2015	02/06/2015	17/12/2015	<i>Result-Favorable</i>

Una ciutadana s'adreça a l'Oficina del Defensor per exposar la seva queixa: ha presentat dues instàncies (07/05/2014 i 02/10/2014) i l'Ajuntament no ha actuat en conseqüència. El problema que es troba cada dia, durant el curs escolar, a l'entrada i sortida de l'escola, és que els vehicles aparquen i obstaculitzen el pas per les voreres del seu carrer. Això provoca molèsties a tots els veïns d'aquest tram de carrer, i impedeix que tant nens com adults puguin caminar lliurement per la vorera amb el risc que comporta i la consegüent inseguretats per a tots els vianants.

Després de la presentació de les dues instàncies, en data 10/01/2015, la interessada rep una ofi de la Policia Local, on textualment se li diu el següent:

"Vist l'informe emès pel sergent amb TIP 1013, cap de la secció de trànsit de l'Ajuntament de Palafrugell, un cop efectuat el corresponent estudi, us comunico que es considera adient, per tal de garantir la seguretat dels vianants, especialment nens, col·locar algun element físic que impedeixi l'estacionament de vehicles damunt la vorera.

És per això que s'han donat instruccions a l'Àrea de Serveis Municipals d'aquest Ajuntament perquè col·loquin fites a la via pública, de forma que evitin l'accés dels vehicles a la vorera".

En data 28/04/2015, la ciutadana torna a presentar una altra instància (núm. reg. d'entrada 5641), comunicant que a la data de la seva presentació encara no s'havia fet res respecte a això.

Tràmits seguits:

Diverses visites *in situ* amb inspecció i fotografies.

Trucades a la Policia Local demanant informació.

Visita a la cap de l'Àrea de Serveis Municipals.

Resolució:

Després de diverses visites al lloc i de fer un seguiment sobre la casuística, el defensor demana tant a la Policia Local, com a l'Àrea de Serveis Municipals

D'agilitzar al màxim tant la senyalització de la calçada com la instal·lació de les fites en aquell tram de carrer.

En data 01/09/2015 rebem un correu electrònic per part de la interessada informant de la senyalització tant vertical com horitzontal i de la col·locació de fites en un tram del carrer, concretament fins al núm. 8.

Com que el problema persisteix en l'altre tram de carrer, el defensor demana una valoració a la Policia (15/10/2015) sobre la instal·lació tant dels rètols de franges horàries com d'una part de les pilones.

Com que no hi ha resposta, la interessada torna a presentar una instància (12/11/2015 núm. reg. d'entrada 14187) demanat la instal·lació de les fites que falten fins arribar al tram final del carrer.

En data 17/12/2015, la interessada ens informa que s'han col·locat 6 balises més, en el tram de carrer que faltava. A partir d'aquesta data el problema queda resolt.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

En cap de les gestions, peticions i reunions que he fet com a defensor, tant via correu electrònic com personalment, se m'ha comunicat el procés de la queixa i cada vegada que l'Ajuntament ha fet una actuació de senyalització i col·locació d'elements a la via pública, ha estat la interessada qui m'ho ha comunicat. Cap dels departaments implicats m'han notificat per escrit si s'ha resolt la queixa.

Crec que les gestions que faig com a defensor tant si són resoltes a favor o en contra del ciutadà, se m'han de comunicar, ja que si no és a través del ciutadà, jo no sóc coneixedor de la seva resolució.

Q12/10/2015

Tema: sanció aparcament zona de càrrega i descàrrega

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
20/10/2015	27/10/2015	29/10/2015	26/11/2015	<i>Resolt - Favorable</i>

Ens visita un ciutadà per exposar-nos la seva queixa, ja que ha rebut una multa per aparcar el seu vehicle en una zona de càrrega i descàrrega. El ciutadà ens aporta la seva targeta de discapacitat i ens informa que aquesta estava col·locada a l'interior del vehicle en un lloc visible.

La llei autoritza les persones discapacitades a aparcar en aquestes zones.

Aquest senyor ha presentat una instància a l'Ajuntament reclamant l'anul·lació d'aquesta sanció, però demana la col·laboració del defensor per tal de supervisar aquest tema.

Tràmits seguits:

Consulta a la Policia Local.

Petició d'una còpia de la sanció amb la fotografia del vehicle sancionat.

Entrevista amb el cap de la Policia Local.

Resolució:

Després de les diferents gestions fetes amb la Policia Local i un cop estudiada i verificada tota la documentació aportada, s'ha procedit de la següent manera amb aquest expedient:

1. L'agent que va imposar la sanció ha procedit a la seva *rectificació*.
2. Encara que hagi arribat l'avís, aquest no es tramitarà per haver demanat la nul·litat de la sanció.
3. La sanció queda anul·lada i sense efecte.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q14/10/2015

Tema: pintar zona minusvàlids

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
27/10/2015	27/10/2015	29/10/2015	10/11/2015	<i>Resolt-Favorable</i>

Rebem la visita de l'esposa del ciutadà afectat, explicant-nos que el seu marit pateix una llarga malaltia que li ha ocasionat problemes de mobilitat i que condiciona la seva vida viària; per aquest motiu, en data 22/09/2015 i núm. reg. d'entrada 11894, ha presentat una instància a l'Ajuntament, demanat de rebaixar la vorera i pintar un zona d'aparcament de minusvàlids.

Tràmits seguits:

Visita del defensor a l'alcalde.
Visita *in situ* per prendre fotos del lloc en qüestió.

Resolució:

El defensor demana una actuació ràpida a l'hora de pintar la zona de minusvàlids, ja que el sol·licitant necessita poder ser traslladat molt regularment a l'hospital i aquest espai facilitaria molt el seu trasllat.

En data 10/11/2015, el defensor informa l'interessat que ja s'ha senyalitzat la zona de minusvàlids, molt a prop del seu domicili.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q11/10/2015

Tema: queixa per instal·lació rètol indicatiu davant domicili

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
01/10/2015	01/10/2015	06/10/2015	-----	Pendent

Rebo la queixa d'una veïna sobre la instal·lació d'un rètol indicatiu just al davant del balcó del seu habitatge, ella ens explica que la seva balconada és d'un tipus de material transparent, sembla vidre, i quan fa molt vent el rètol colpeja el seu balcó. Ella no entén com s'ha col·locat allà, ja que és l'únic habitatge d'aquell tram de carrer que té balconada, la resta són cases.

Aquesta ciutadana també m'ensenya còpia de la instància que va presentar el mes de febrer, i de la qual no ha tingut resposta.

Tràmits seguits:

Visita *in situ* per inspecció i fotos.

Tramesa de correu electrònic a la Policia Local i Serveis Municipals.

Consulta del *Manual de senyalització urbana d'orientació* art. 5.2.

Visita conjunta *in situ* del defensor amb la Policia Local.

Resolució:

Un cop estudiat l'expedient, i vistes les dues comprovacions fetes sobre el terreny, una possible ubicació que considero factible és la següent:

- Desplaçar el rètol just a la cruïlla amb el carrer del Doctor Fleming, ja que és igual de visible i no molesta cap veí.

Per altra part, la Policia Local creu més adient podar els arbres del seu voltant i baixar les lames fins a 2,30 m d'alçada.

Estat:

Pendent

Abril 2016

A data d'avui encara estic en espera que per part de la Policia Local es reconsideri la meua proposta i es traslladi el rètol uns metres.

Secretaria

A1/04/2015

Tema: empadronament pis ocupat

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
24/04/2015	24/04/2015	29/04/2015	05/05/2015	<i>Resolt-Favorable</i>

Ens visita un ciutadà que està vivint com a *ocupa* i que necessita urgentment empadronar-se, ja que té una cama trencada i necessita assistència mèdica.

El problema d'aquest senyor s'inicia quan es trenca una cama, al seu país, l'evolució no és la correcta i en arribar aquí l'atenen a urgències a Palamós i li diuen que s'ha d'intervenir d'urgència, però en no tenir TSI (targeta sanitària) no li fan aquesta intervenció.

Tràmits seguits:

1. Presentació instància a l'Ajuntament, demanant empadronament al pis ocupat.
2. Trucada a Creu Roja Palafrugell i enviament de correu electrònic explicant la situació.
3. Contactes amb els responsables d'integració d'immigrants, de Creu Roja.
4. Contactes amb la Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació, Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà.

Resolució:

En primer lloc, es demana a l'Ajuntament l'empadronament del ciutadà al pis ocupat. Paral·lelament es contacta amb Creu Roja Palafrugell i membres d'integració d'immigrants, demanant la seva intervenció per agilitzar al màxim l'atenció mèdica al ciutadà.

Des d'integració d'immigrants de Creu Roja Palafrugell, es posen en contacte amb la Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació, Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà, que estudien el cas i verifiquen que aquesta persona està en situació de trasllat, però li poden continuar donant assistència mentre continua els tràmits per obtenir TSI, d'acord amb el conveni de CatSalut.

En data 05/05/2015, aquest ciutadà ens aporta el seu certificat d'empadronament en un altre habitatge i ens informa que ja li han donat hora per a la visita mèdica i posterior intervenció.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Recaptació

Q2/04/2015

Tema: expedient constrenyiment responsabilitat tributària

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
02/04/2015	16/04/2015	16/04/2015	19/05/2015	Resolt - favorable

Una veïna de Palafrugell s'adreça a la nostra oficina per exposar la seva queixa. Aquesta ciutadana ha rebut un expedient de constrenyiment de responsabilitat tributària, per un deute d'IBI, comprès entre els anys 2006 a 2009, de l'immoble del carrer de Pi i Margall, 67-85 esc A 02.

Aquesta ciutadana aporta l'escriptura de compra de l'immoble esmentat amb data 16/06/2011.

Tràmits seguits:

Visita a l'interventor.
 Trucada al servei de recaptació.
 Visita amb l'assessora jurídica.

Resolució:

Després de les diferents entrevistes tant amb l'interventor com amb l'assessora jurídica i vist que en l'expedient hi ha un defecte de forma, *“es considera procedent NO continuar amb els tràmits administratius corresponents, atès que s'ha detectat en l'expedient l'omissió del requisit previst en l'article 52.2.4.6 de l'ordenança fiscal reguladora de la gestió i recaptació de tributs i altres ingressos del dret públic”*.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

L'administració pública utilitza un llenguatge que en moltes ocasions el ciutadà és incapaç d'entendre, amb molts tecnicismes, lleis, articles que dificulten la comprensió de la persona qui ho rep, i a voltes es dirigeixen a l'Oficina del Defensor per demanar el seu significat.

Molts ciutadans en rebre aquests tipus d'escrit primer s'espanten i llavors són incapaços d'entendre'n el significat. Si volem una administració més propera al ciutadà, és bàsic i fonamental utilitzar un llenguatge entenedor i planer, que no per això ha de deixar de ser legal.

Intervenció

Q8/08/2015

Tema: factura consum aigua (2n trimestre 2015)

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
25/08/2015	25/08/2015	26/08/2015	31/08/2015	<i>Resolt - favorable</i>

Visita d'una ciutadana resident a Calella, que ha rebut la factura del 2n trimestre de 2015, amb un consum molt elevat, comparat amb els trimestres anteriors. Ella ens explica que només utilitzen aquest habitatge els mesos d'estiu i durant el període esmentat ha estat tancat i sense ocupar.

En data 06/07/2015 la interessada ha rebut un escrit de Sorea informant-la que s'ha detectat un consum elevat del seu comptador i possiblement aquest augment sigui causat per una fuga d'aigua a l'immoble.

Aquesta senyora ens aporta còpia dels rebuts anteriors per verificar l'augment de la factura.

Tràmits seguits:

Trucada a Sorea.
Sol·licitud d'informe a la cap de clients de Sorea.
Trucada a Intervenció.

Resolució:

Una cop rebut l'informe de Sorea, juntament amb l'historial de consum del comptador, es constata que en aquest període s'ha produït un consum desmesurat. Preguntat a la interessada si és possible que tingués alguna petita fuga, vist que l'habitatge només s'ocupa a l'estiu, respon que no ha vist cap avaria. La senyora explica que possiblement sigui cert, ja que ha detectat una petita fuga a la cisterna del wc.

Com a defensor del ciutadà demano quins tràmits pot fer l'afectada per regularitzar aquesta situació, i tinc la següent informació:

1. Reparar la possible fuga d'aigua canviant la goma, per part del lampista.
2. Factura del lampista (pagada i amb el segell d'empresa) especificant que la reparació és deguda a una possible fuga d'aigua.
3. Fer instància a l'Ajuntament, demanant reducció del rebut núm. 14032015A100040691 del període 2015/02, adjuntant el document elaborat pel lampista i sol·licitant el fraccionament del rebut de l'aigua d'aquest trimestre.

En data 31/08/2015, des de l'Oficina del Defensor, s'informa a la interessada del procés a seguir per regularitzar la situació.

Posteriorment la interessada ens explica que el seu tècnic ha realitzat les feines de reparació de la fuga, i ella ha presentat una instància a l'Ajuntament amb la factura del tècnic per reclamar la regularització del rebut de l'aigua del 2n trimestre de 2015 i la devolució de la resta del pagament efectuat en el seu moment.

Estat:

Result favorable a la ciutadana.

Q12/10/2015

Tema: queixa cobrament taxa escombraries industrials

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
08/10/2015	27/10/2015	12/11/2015	17/12/2015	NO acceptació queixa

Rebem la queixa d'una ciutadana que ha rebut la liquidació de la taxa de recollida d'escombraries industrials, corresponent els anys 2012, 2013 i 2014, sobre un local de la seva propietat situat a Calella. La ciutadana no està conforme a assumir aquesta despesa, ja que durant aquests anys el local estava llogat i des de finals del 2014 els llogaters varen deixar el local.

Tràmits seguits:

Visita a l'interventor municipal.
 Anàlisi de la situació i de la llei reguladora.
 Consulta de la Llei 30/1992 – article 105.2
 Consulta de l'article 66 Llei 58/2003.

Resolució:

Un cop revisada i estudiada la queixa que ha presentat la ciutadana i un cop consultades les diferents lleis i reglamentacions que regulen aquest impost, el defensor considera que no pot acceptar la queixa, ja que una de les funcions i atribucions que té el defensor del ciutadà és la de recomanar a l'Ajuntament una modificació o una resolució a un conflicte, **però en cap cas pot proposar una solució que vagi en contra de la legalitat vigent.**

Estat:

NO acceptació de la queixa.

Q17/11/2015

Tema: queixa per import rebut Sorea

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
17/11/2015	24/11/2015	24/11/2015	03/03/2016	<i>Resolt-parcial-fav.</i>

Un ciutadà ens presenta la seva queixa referent a l'import del rebut del 3r trimestre de 2015. Segons ens explica, viu de lloguer en una finca on hi ha dos habitatges, que donen per una banda al carrer de Palamós i per l'altra al carrer del Vilar. Com que és un habitatge antic, la bateria de comptadors està situada dins el pati particular del veí pel carrer del Vilar, i habitualment quan els tècnics van a fer la lectura dels comptadors està tancat i no s'hi pot accedir. Ell tampoc hi té accés i per tant es fan lectures estimades. Aquest 3r trimestre s'ha fet una lectura real, cosa que ha ocasionat una factura de 612,39 €.

Aquest veí ha presentat instància a l'Ajuntament, per demanar la revisió i el fraccionament d'aquest rebut, però demana la col·laboració del defensor per supervisar la seva petició.

Tràmits seguits:

Comprovació dels rebuts dels trimestres anteriors.
Entrevista entre el defensor i el cap de distribució de Sorea.

Resolució:

Vist tot l'expedient i després de la reunió del defensor amb el cap de distribució, on informa que s'estan instal·lant nous comptadors electrònics que simplificaran les lectures i evitaran aquests desfasaments amb els rebuts.
El tècnic de Sorea també és coneixedor d'aquest cas i explica que en breu està previst de fer el canvi de comptadors al sector dels carrers del Vilar i de Palamós.

En data 03/03/2016, des de Sorea informen el defensor que el canvi ja s'ha efectuat i que aquests habitatges ja disposen de comptadors electrònics, cosa que simplificarà la lectura real del comptador.

El defensor informa el ciutadà d'aquest fet i queda en espera de rebre l'acord sobre el fraccionament del rebut del 3r trimestre de 2015.

Estat:

Resolt – parcialment favorable al ciutadà

Q16/10/2015

Tema: queixa per import rebut Sorea

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
29/10/2015	29/10/2015	12/11/2015	11/02/2016	<i>Result - desfavorable</i>

S'adreça un ciutadà a l'Oficina del Defensor per exposar la seva queixa i disconformitat a la petició que va formular a l'Ajuntament en data 05/08/2015 i que va ser desestimada, segons l'acord de Junta de Govern Local de 03/09/2015.

La petició formulada per aquest ciutadà era poder donar d'alta un subministrament d'aigua potable al garatge de la seva propietat.

Segons la documentació que em va fer arribar, hi ha algun altre veí d'aquest immoble que té connexió d'aigua al seu garatge.

Tràmits seguits:

Entrevista amb l'interventor municipal.

Consulta del *Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua* (art. 20.7è).

Resolució:

Després d'analitzar tot l'expedient i vist que l'article 20.7è del *Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua potable* deixa la possibilitat d'interpretació a favor de la demanda del ciutadà, el defensor del ciutadà, en data 15 de desembre de 2015, presenta una **recomanació** davant l'Ajuntament, demanant una revisió del cas d'acord amb l'article 20.7è del Reglament.

En data 17/02/2016, vaig rebre una notificació *de ratificació de l'acord de la Junta de Govern Local de data 03/09/2015*, que va desestimar la petició formulada per aquest ciutadà.

Estat:

Result desfavorable al ciutadà.

Q19/11/2015

Tema: queixa per import rebut Sorea 2n. trimestre 2013

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
24/11/2015	24/11/2015	26/11/2015	-----	<i>Pendent resposta</i>

Rebo la queixa d'un ciutadà referent a l'import de 1.139,96 € del rebut de l'aigua del 2n. trimestre de 2013.

Prèviament aquest ciutadà, en data 21/08/2015, va presentar una reclamació a l'Ajuntament, a nom de la seva esposa i titular d'aquest comptador, acompanyada d'un certificat del seu lampista habitual que verifica que la seva instal·lació d'aigua no té cap fuita i tampoc l'habitatge presenta cap humitat. Però per corroborar aquest informe del lampista, també demana la intervenció del pèrit de la seva assegurança, i una verificació de comptador per part de la Delegació d'Indústria de la Generalitat.

Tot i que del resultat de la verificació oficial del comptador d'aigua per la Generalitat, resulta que l'esmentat aparell acusa un error dins el marges de tolerància de les disposicions reglamentàries vigents, la companyia Sorea li comunica que procedeix a tancar la seva queixa.

Una cop realitzada tota aquesta gestió i reclamació, la ciutadana rep un acord de la Junta de Govern Local, (amb data 05/11/2015 i núm. registre de sortida 12346), en el qual es modifica la factura 2013/02, disminuint el consum facturat en un 14% i passant de 1.139,26 € a 954,08 €.

Vist tot aquest procés, continua sense estar conforme amb l'import d'aquest nou rebut i demana la meua intervenció.

Tràmits seguits:

Visita a l'interventor.

Entrevista amb el cap de distribució de Sorea.

Petició de còpia dels rebuts dels anys 2012, 2013, 2014 i part del 2015.

Resolució:

Després d'analitzar tot l'expedient i vist que la titular ha fet pel seu compte verificacions per diferents tècnics privats i comprovat a través d'una comparativa dels consums habituals d'aquest comptador que la mitjana de despesa d'aigua és de 41,75 m³ i uns 107,71 €, en comptes dels 221 m³ i 1.139,96 €, com a defensor demano el següent:

Primer.- Ha quedat clar que el resultat de la verificació del comptador esmentat dona un error no comprès dins dels marges de tolerància de les disposicions reglamentàries vigents i per tant podem considerar que en aquest segon trimestre de 2013 no va funcionar correctament.

Segon.- Després d'analitzar dotze factures (anteriors i posteriors a la factura del 2013/02), d'acord amb el quadre de consum adjuntat, considero que aquest consum de la factura del trimestre 2013/02 de 221 m³ per un import de 1.139,96 € és desproporcionat comparat amb el consum mitjà dels altres 12 mesos que donen un resultat de 41,75 m³ de mitjana trimestral, i una mitjana de factura de 107,71 €.

Tercer.- No entenc que Sorea proposi una reducció del 14% en el consum que passaria de 221 m³ a 190 m³, quan la mitjana esmentada en el punt segon és de 41,75 m³ (5 vegades menys).

I RECOMANO:

Que es torni a revisar la reclamació de la ciutadana Carme F. P., calculant una nova factura per a aquest trimestre 2013/02, sobre la base del quadre adjuntat, donat que la revisió del comptador no ens dona cap garantia d'un funcionament correcte.

Estat:

Pendent de resposta.

Abril 2016

A data d'avui, encara no he obtingut cap resposta a la meva recomanació.
--

Serveis Municipals

Q15/10/2015

Tema: retirada fils enllumenat públic façana

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
22/10/2015	22/10/2015	03/11/2015	19/01/2016	Resolt -Tancat

S'adreça una ciutadana a la nostra oficina per demanar una resposta a la instància presentada en data 18/09/2015 i número de registre 11771, on reclama una inspecció a la façana de casa seva, ja que hi passa un munt de cablejat i també hi ha instal·lat un bàcul d'enllumenat públic i ella vol pintar la seva façana.

Tràmits seguits:

Entrevista amb el regidor de Serveis Municipals.
Petició del defensor al regidor d'una resposta a la ciutadana.

Resolució:

Després de les gestions fetes amb el regidor de Serveis Municipals es constata que el cablejat existent a la façana és de titularitat privada, de les empreses de llum i telèfon, però el bàcul és d'enllumenat públic.

Vista la petició formulada per la interessada, des de l'àrea de Serveis Municipals, se l'informarà que ha de posar-se en contacte amb les empreses privades de llum i telèfon per arribar a un acord privat, i referent al bàcul, s'ha de posar en contacte amb l'empresa concessionària del servei de manteniment de l'enllumenat públic municipal per gestionar-ne el trasllat.

Estat:

En data 19/01/2016, la ciutadana ens informa que ha fet gestions amb les empreses pertinents.

Resolt - tancat.

Q18/11/2015

Tema: queixa per problemes de proliferació de mosquits

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
03/11/2015	03/11/2015	03/11/2015	09/11/2015	<i>Resolt - favorable</i>

En data 03/11/2015, rebo una còpia de la instància (entrada el 10/09/2015 i amb número 11536) que va presentar un veí d'aquest municipi a causa del problema que li ocasiona la instal·lació d'unes rodes neumàtiques de grans dimensions al pati de l'escola veïna a la seva propietat i que quan plou s'omplen d'aigua que queda estancada, fet que ocasiona la proliferació de mosquits a la zona.

Tràmits seguits:

Visita del defensor al regidor de Serveis Municipals.

Resolució:

Després de l'entrevista amb el regidor de Serveis, i un cop estudiada i consensuada la situació tant amb el centre escolar com amb l'Àrea d' Educació, es considera de fer una actuació amb la brigada municipal de manteniment durant el període de vacances nadalenques, que consistirà a col·locar en vertical i semienterrats els neumàtics, per tal que no s'hi acumuli l'aigua i evitar així aquesta problemàtica.

Estat:

Resolt - favorable

Q09/08/2015

Tema: sanció requeriment treballs connexió xarxa clavegueram

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
18/08/2015	18/05/2015	25/08/2015	17/08/2015	Resolt-Tancat

Rebo la queixa d'una ciutadana que exposa el següent: el seu marit i titular de la finca rep un requeriment que textualment diu:

"...en un termini de 15 dies des de la recepció d'aquest requeriment procedeixi a fer les gestions necessàries per evitar que surti aigua a la via pública des de la seva finca, connectant aquesta fuita a la seva escomesa de clavegueram...", o bé "si no ho fa en el termini establert, l'Ajuntament procedirà a l'execució subsidiària a les seves expenses".

En no estar conforme, ni amb la liquidació pels treballs realitzats per la brigada ni amb la sanció imposada, demana la meua intervenció.

Tràmits seguits:

Sol·licitud de còpia de tot l'expedient a Secretaria.
 Visita *in situ* i reportatge fotogràfic.
 Entrevista amb el regidor de Serveis Municipals.

Resolució:

Un cop estudiat tot l'expedient i després de l'entrevista mantinguda amb el regidor de Serveis i la comprovació sobre el terreny per intentar trobar la solució més beneficiosa per a ambdues parts, com a defensor recomano a l'interessat de seguir el següent procediment:

1. Demanar un permís d'obres per realitzar els treballs de connexió (dels tubs de desguàs) a la xarxa de clavegueram.
2. Realitzar les obres de connexió de la xarxa.
3. Liquidar tant la sanció (300 €) com la despesa de valoració de tancar els forats (203,55 €), que va realitzar la brigada (per incompliment de requeriment) el 14 de juny de 2014.
4. Un cop finalitzades les obres de connexió i liquidat el deute, pot fer una instància (acompanyada de les fotos i dels justificants de pagament) per demanar la devolució d'aquests ingressos.

En data 17/09/2015 la interessada ens aporta la documentació conforme ha efectuat el pagament de les dues liquidacions pendents.

Estat:

Resolt - tancat

Q10/08/2015

Tema: queixes per pal elèctric de formigó a la vorera

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
25/08/2015	25/08/2015	01/09/2015	-----	<i>En tràmit</i>

Se'ns adreça una veïna, com a representant de la comunitat de propietaris, amb tota la documentació relacionada de la queixa que fa temps va presentar a l'Ajuntament. El problema és el següent: a la vorera de davant l'edifici, hi ha clavat un pal de formigó, amb cablejat elèctric que envaeix i obstaculitza el pas a persones amb cadira de rodes, amb cotxets...

Des de fa molt temps, aquests veïns mantenen converses amb l'Ajuntament per tal que es retiri aquest pal.

Tràmits seguits:

Entrevista amb el regidor de Serveis Municipals i els veïns.

Resolució:

Després de les gestions fetes amb el regidor de Serveis, i vist que la queixa d'aquests veïns té un procés llarg i amb uns costos importants, perquè per solucionar el problema primer s'han de soterrar el cables elèctrics i després retirar el pal de formigó.

Vist que aquesta casuística es troba en algun altre lloc del municipi, des de l'Ajuntament està negociant amb l'empresa Fecsa, per arribar a un acord beneficiós per a totes les parts.

Estat:

En tràmit.

Abril 2016

A data d'avui encara no se sap quan es faran els treballs de retirada del pal de formigó.
Quedo en espera que des de l'Àrea de Serveis Municipals, m'informin de la resolució de la queixa.

Serveis Tècnics

Q13/10/2015

Tema: obertura finestra finca veïna

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
20/10/2015	22/10/2015	29/10/2015	29/10/2015	<i>Derivat a Mediació</i>

Una ciutadana ens presenta la seva queixa referent a l'obertura d'una finestra a la finca del seu veí, que dona a la terrassa de casa seva.

Aquesta senyora és propietària d'un local amb una terrassa superior que dona a dos carrers i el seu veí ha obert una finestra cantonera de PVC, que dona directament a la seva terrassa. La interessada ens explica que té uns possibles compradors i ells consideren que aquesta obertura els donaria problemes a l'hora d'edificar.

Tràmits seguits:

Petició de la documentació de l'expedient a Serveis Tècnics.
 Visita de l'inspector d'obres per informar sobre les gestions realitzades.
 Consulta a la normativa urbanística.

Resolució:

Després d'estudiar l'expedient i les diferents actuacions i intervencions per part de l'inspector d'obres i vist que s'ha respost a la ciutadana amb l'escrit núm. 8195 (registre de sortida) i notificat el 13/08/2015, que textualment diu: *“L'inspector d'obres d'aquest Ajuntament ha realitzat les comprovacions oportunes i s'ha donat trasllat de la seva queixa al propietari de la finca veïna, perquè el més ràpid possible faci les actuacions que cregui oportunes per tal de solucionar la problemàtica sorgida, retirant la finestra o bé augmentant l'alçada de la tanca de forma opaca.”*

Vist que la ciutadana no està conforme amb la solució adoptada i considera que la perjudica, com a defensor del ciutadà de Palafrugell, no tinc atribucions per actuar en un conflicte entre veïns, i des de la meua oficina es deriva a la ciutadana al Centre de Mediació i Convivència

Estat:

Derivat al Centre de Mediació i Convivència.

4.4 EXPEDIENT ENVIAT AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

SGC01/02/2015

Tema: sanció per pèrdua d'un mes prestació atur

Data entrada	Data accept.	Gestió	Estat
18/02/2015	18/02/2015	18/02/2015	Derivat SGC

Un veí del municipi s'adreça a l'Oficina del Defensor per demanar ajut en la resolució del seu cas. Explica que ha rebut una sanció del Ministerio de Empleo i Seguridad Social amb la corresponent pèrdua d'un mes de prestació, per no haver presentat una documentació que se li demanava.

Resolució:

El defensor explica al ciutadà, que ell **NO** pot intervenir en aquests casos, només ho pot fer en temes relacionats amb l'administració local, però des de l'Oficina enviarem tota la documentació del seu cas al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat:

Derivat al Síndic de Greuges de Catalunya.

5. RECOMANACIONS

R01/11/2015

Tema: reclamació consum excessiu amb factura de SOREA

Data entrada	Data accept.	Gestió	Estat
24/11/2015	24/11/2015	26/11/2015	Pendent resposta

En data 21/08/2015, una ciutadana de Palafrugell presenta una instància amb el número de registre d'entrada 10805.

En aquesta instància fa una reclamació per una factura de la companyia Sorea, del 2n. Trimestres del 2013, per un import de 1.139,96€, per un consum de 221m3.

Davant d'aquesta situació avisa el seu lampista habitual qui comprova que la instal·lació d'aigua no té cap pèrdua i que tampoc la vivenda presenta cap humitat, adjuntant un informe amb certificació de la inspecció realitzada.

Per corroborar aquest informe realitzat pel lampista, es demana la intervenció de la companyia d'assegurança i el seu pèrit, certifica també que la instal·lació d'aigua no pateix cap fuga.

Davant aquesta situació l'interessada demana a Sorea una verificació del comptador realitzada per la Delegació d'Indústria de la Generalitat.

Tot i que el resultat de la verificació oficial del comptador d'aigua per la Generalitat, resulta que l'esmentat aparell acusa un error dins el marges de tolerància de les disposicions reglamentàries vigents, la companyia Sorea comunica que procedeix a tancar la queixa.

Finalment la ciutadana rep una acord de la Junta de Govern Local, celebrada el passat 5 de novembre de 2015 (núm. registre de sortida 12346), en el que es modifica la factura 2013/02, disminuint el consum facturat en un 14%, passant de 1.139,26€ a 954,08€.

EXPOSO:

Primer.- Ha quedat clar que el resultat de la verificació del comptador esmentat dona un error no compres dins dels marges de tolerància de les disposicions reglamentàries vigents i per tant podem considerar que en aquest segon trimestre de 2013 no va funcionar correctament .

Segon.- Després d'analitzar dotze factures (anteriors i posteriors a la factura del 2013/02), d'acord amb el quadre de consum adjuntat, considero que aquest consum de la factura del trimestre 2013/02 de 221m³ per un import de 1.139,96 es desproporcionat comparat amb el consum mitja dels altres 12 mesos que donen un resultat de 41,75m³ de promig trimestral, i un promig de factura de 107,71€.

Tercer.- No entenc que Sorea proposi una reducció del 14% en el consum que passaria de 221m³ a 190m³, quan el promig esmentat en el punt segon es de 41,75m³ (5 vegades menys).

RECOMANO:

Que es torni a revisar la reclamació de la ciutadana Carme FP, calculant una nova factura per aquest trimestre 2013/02, sobre la base del quadre adjuntat, donat que la revisió del comptador no ens dona cap garantia de un funcionament correcte.

Estat:

Recomanació pendent resposta.

A data d'avui encara no tinc cap resposta a aquesta recomanació.
--

R02/11/2015

Tema: instal·lació subministrament aigua en un garatge

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
29/10/2015	29/10/2015	12/11/2015	11/02/2016	NO ACCEPTADA

Que el senyor C. B. en data 05/08/2015 amb número de registre d'entrada 10137, va sol·licitar l'alta de subministrament d'aigua pel seu garatge ubicat al carrer del Terme, 11 (N1 A escala 1- edifici Bòbila) d'aquest municipi.

Que en data 15/09/2015 amb número de registre de sortida 10016, es va comunicar al senyor C. B. l'acord de Junta de Govern Local de data (03/09/2015) desestimant l'alta de subministrament d'aigua.

CONSIDERO:

Que l'article 20 del Reglament de servei municipal d'abastament d'aigua potable diu textualment el seu article 7è " *Els subministraments en casos especials. Es consideren casos especials els no enumerats en els apartats anteriors. A títol merament enunciatiu, es poden citar els usos circumstancials o esporàdics per raó de fires, contracte d'aforament per a una finalitat específica, convenis a tant alçat i/o subministraments per a abonats sense ànim de lucre que tingui per activitat un servei gratuït a la societat general, **i tots aquells no inclosos en els apartats anteriors** o que es puguin determinar en corresponent ordenança fiscal".*

Que l'article 20 del reglament esmentat anteriorment deixa la possibilitat d'interpretació a favor de la demanda del ciutadà.

Que en el mateix edifici hi ha un altre garatge, d'un altre propietari, que disposa d'un comptador d'aigua per a ús particular.

RECOMANO:

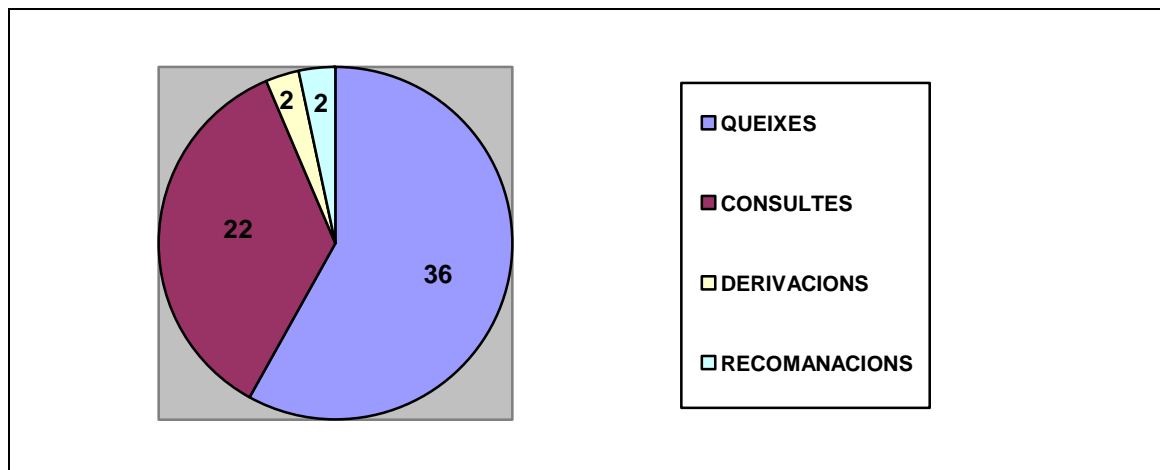
Que davant la possibilitat d'interpretació de l'article 20.7è del Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua i donat que un altre propietari d'un garatge, en el mateix edifici, disposa de comptador d'aigua, s'accepti la reclamació del senyor C. B. s'autoritzi la contractació d'un subministrament d'aigua.

Estat:

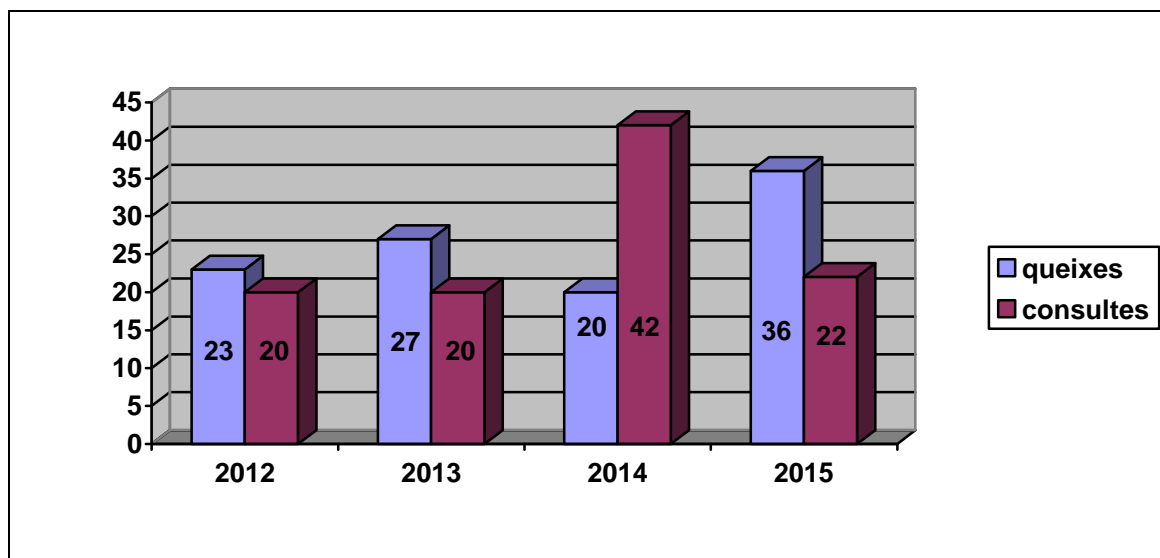
Recomanació NO acceptada.

6. GRÀFIQUES

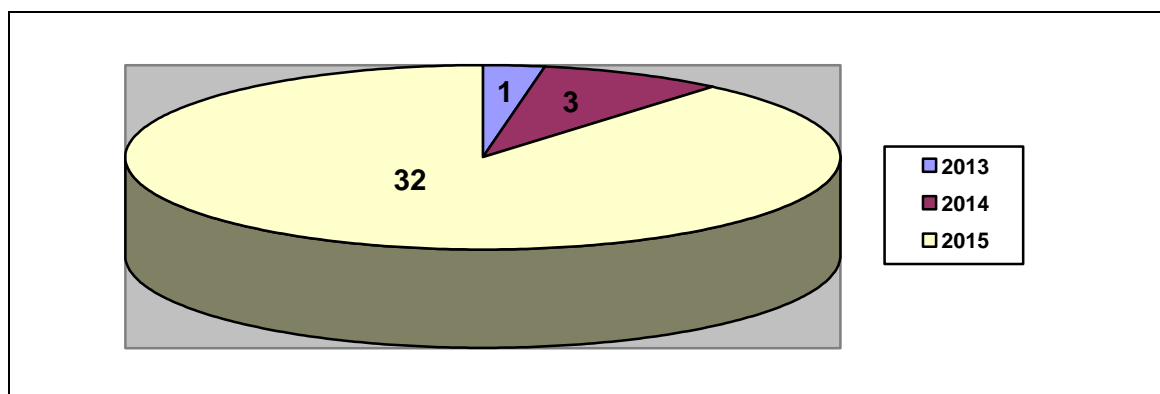
6.1 ACTUACIONS TOTALS 2015



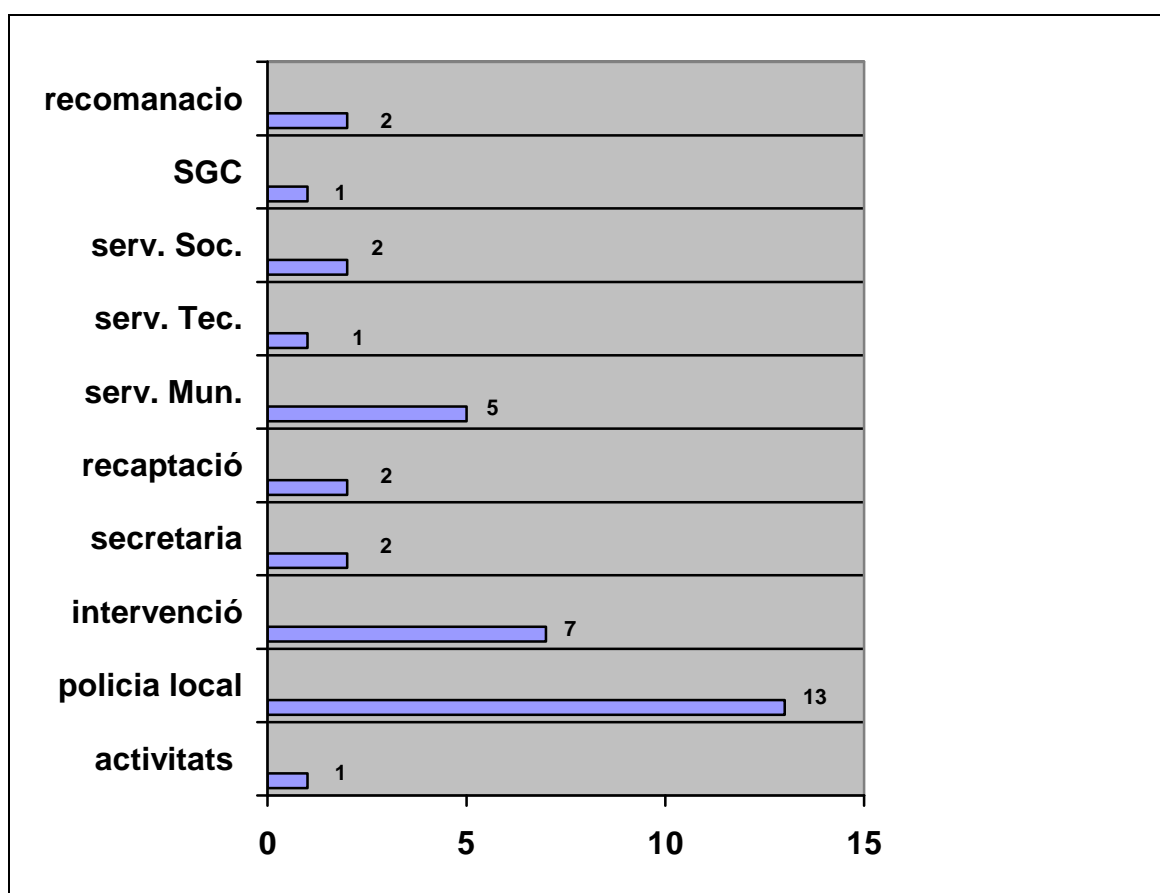
6.2 ACTUACIONS REALITZADES DURANT ELS ANYS 2012-2013-2014-2015



6.3 QUEIXES TOTALS TRAMITADES 2015



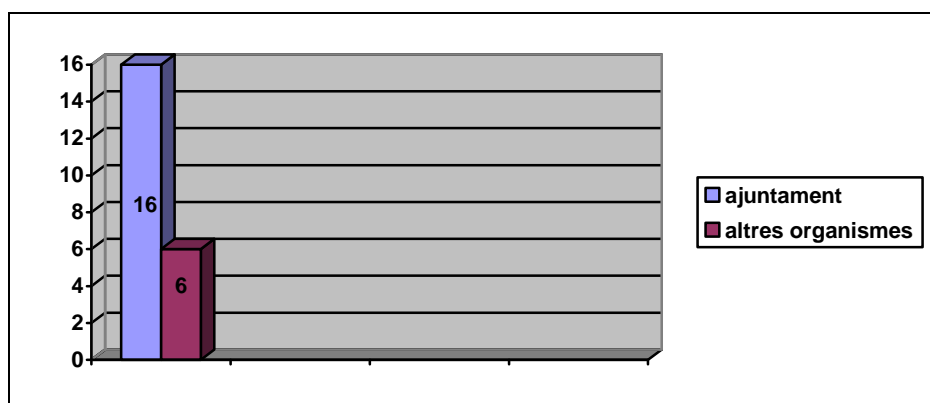
6.4 QUEIXES RELACIONADES PER ÀREA



7. CONSULTES

7.1 RELACIONADES AMB L'AJUNTAMENT

C1	13/01/2015	Queixa debuts pendent aigua inquilins--- reclamats propietaris	Gestions Sorea - Recaptació
C2	27/01/2015	Consulta per estat exp. PIRMI + Ajut Lloguer	Gestions S. Socials- Habitatge
C3	05/02/2015	Consulta per gestions fraccionament factures aigua	Gestions Recaptació
C4	24/02/2015	Consulta sol·licitud concessió HPO	Gestions S. Socials- Habitatge
C5	14/04/2015	Consulta per temes familiars, IBI, instal. comptadors (Miquel Sabrià)	Gestions Serveis Socials
C6	28/04/2015	Deute Ajuntament per IBI	Gestions Intervenció- Recap
C7	28/04/2015	Empadronament pis ocupa	Presentació instància
C8	07/05/2015	Consulta pagament impostos	Gestions recaptació
C9	07/05/2015	Consulta per incompliment assistència escola d'un menor	Gestions Assistent Social
C10	19/05/2015	Per molèsties veïnals per animals domèstics	Mediació
C11	21/05/2015	Consulta per baixa del padró d'una familiar	Gestions OAC
C12	14/07/2015	Establiment Plaça Nova queixes molèsties obres	Gestions Serv. Municip.
C13	11/08/2015	Queixes obres casa veïna	Gestions urbanisme
C14	27/08/2015	Queixes per tall arbres Com. Propietaris	Gestions Medi Ambient
C15	24/09/2015	Queixes entre veïns per molèsties planta enfiladissa	Gestions Mediació
C16	19/11/2015	Consulta sobre consum rebut Sorea	Gestions Sorea



7.2 CONSULTES ALTRES ORGANISMES

1	17/02/2015	Consulta gestions INEM prestació 426€	Derivat GESTIONS INEM
2	19/05/2015	Al·legacions nomenament president taula electoral	Junta electoral Síndic Greuges Cat.
3	02/06/2015	Consulta per conflicte companyia telefònica	Derivat OCU Con. Comarcal
4	09/07/2015	Consulta renovació permis conduir caducat	Derivat DGT Girona
5	13/08/2015	Queixa connexió ORANGE	Derivat OCU
6	11/08/2015	Queixa comptador ENDESA	Derivat OCU

(*3) 02/06/2015 trucada a OCU Consell Comarcal per demanar hora – cita prèvia pel dia 05/06/2015

8. VALORACIÓ TOTAL

El volum total de les queixes d'aquest any 2015, ha estat lleugerament superior a diferència de les consultes que han disminuït.

Vistos aquets quatre 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.

En quan a les consultes, tant la gestió com la tramitació de cadascuna d'elles és molt dispar, algunes comporten gestions, altres només informació i la resta són per desconeixement de la tramitació davant de l'Ajuntament.

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.

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.

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. 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.

9. CONCLUSIONS

Si bé hem tingut una quantitat d'actuacions molt similar a l'any anterior, a causa potser de la falta de coneixement de la nostra institució per part de la ciutadania, hem plantejat des de l'Oficina del Defensor del Ciutadà un pla de comunicació més actiu per a l'any 2015, ampliant les visites i xerrades a centres docents de Palafrugell i amb un intent d'aproximació a les AMPA de les diverses escoles del municipi.

Aquest any 2015 hem realitzat **62** actuacions, quantitat aproximadament igual a l'any 2014, tot i que no hem comptabilitzat les actuacions fetes per la nostra oficina arran del problema del semàfor de Llofriu, com la intervenció amb el secretari de l'Ajuntament per a la devolució de l'import de les sancions a les persones que havien reclamat.

De les **62** actuacions d'aquest any 2015, **36** eren queixes i **22** consultes, a part de **2** queixes més que han estat derivades a altres síndics o defensors i **2** recomanacions més dirigides a l'Ajuntament, de les quals 1 no ha estat acceptada i l'altre està pendent de resposta.

S'han resolt un total de **31** queixes, que han tingut propostes dirigides a l'Ajuntament amb recordatoris, recomanacions i suggeriments, i queden pendent de resposta **4** queixes d'aquest any 2015 i **1** de l'any 2013.

Al marge d'aquestes dades de l'informe, voldria demanar que es millorés la relació en la gestió de les queixes, atès que des de fa dos anys he introduït a l'informe de cada cas el temps que dura la gestió i el temps que triga l'Ajuntament a donar resposta a les propostes plantejades.

En aquest sentit, per part de l'Ajuntament cal esmerçar esforços a donar resposta tant en la gestió del tràmit com en la resposta definitiva a les propostes plantejades. Encara que la mitjana ha millorat molt, ja que moltes queixes s'han resolt en un breu termini, per contra m'he trobat amb altres casos en què l'Ajuntament ha trigat molts mesos a lliurar-me la resposta, i algunes encara estan pendents.

Feta aquesta anàlisi, vull transmetre la satisfacció a l'hora de confeccionar l'informe, perquè una cosa és fer una resolució aïllada amb tota la dedicació per part de l'Oficina del Defensor durant la seva gestió, i una altra és llegir-les totes seguides i adonar-me de la feina feta, amb la contraposició d'algunes respostes que l'Ajuntament ha donat a les meves propostes, les quals considero que han estat contradictòries o amb una minsa motivació, per la qual cosa us animo a llegir les queixes reflectides a la memòria.

Finalment, per acomiadar-me, vull donar-vos les gràcies per la confiança que fa gairebé quatre anys se'm va atorgar i que m'heu mantingut aquests anys, com a defensor del ciutadà.

També vull concloure mostrant el meu agraïment a l'alcalde, als polítics i a tots el funcionaris i tècnics que m'han facilitat la gestió en les queixes dels ciutadans.

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

I per 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.

Bertrand Hallé
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 31 de maig de 2016

10. INFORME INTERVENCIÓ SOBRE AL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ 2015

INFORME D'INTERVENCIÓ

Vista la petició d'informe emesa pel Defensor del Ciudadà de Palafrugell referent al cost suportat per l'Ajuntament durant l'exercici 2015 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
FÓRUM DE SÍNDICS	QUOTA ASSOCIAT	982,00 €
BERTRANS HALLE	DIETES DESPLAÇAMENT I DESPESES FORMACIÓ	926,89 €
EULEN SA	NETEJA	1.605,08 €
	RETRIBUCIONS PERSONAL 2015	10.308,35 €
	SEGURETAT SOCIAL AJUNT. 2015	2.987,42 €
	TOTAL	16.809,74 €

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 17 de maig de 2016



Ajuntament de Palafrugell
Intervenció