



Imatge Arxiu Municipal, foto Josep Granés Hostench

MEMÒRIA ANUAL 2016



Bertrand Hallé
Defensor del Ciudadà de Palafrugell



Imatges cedides departament de comunicació.

INDEX	pàg.
1. INTRODUCCIÓ.	3-4
2. ACTIVITATS ASSISTÈNCIA, COL·LABORACIÓ I REPRESENTACIÓ DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ.	5
3. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ DEL FÒRUMSD.	6-19
3.1 ARTICLES DESTACATS.	20-23
3.2 ENTREVISTES.	24
3.3 PALAFRUGELLENC DE L'ANY.	25
4. REUNIONS.	
4.1 REUNIONS AMB ALCALDE I REGIDORS.	
4.2 REUNIONS AMB SECRETARI I INTERVENTOR.	26
4.3 REUNIONS AMB ALTRES ENTITATS.	
5. ACTUACIONS.	
5.1 ACTUACIÓ PENDENT ANY 2015 I RESOLTA L'ANY 2017.	27-28
5.2 ACTUACIÓ PENDENT ANY 2015 I SENSE RESOLDRE.	29-30
5.3 ACTUACIONS TRAMITADES ANY 2016.	31-68
5.4 ACTUACIONS ESPECIALS.	69-74
5.5 CONSULTES.	75-76
6. EXPEDIENTS ENVIATS SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA.	77-78
7. GRÀFIQUES.	
7.1 ACTUACIONS TOTALS DE L'ANY 2016.	
7.2 ACTUACIONS DELS ANYS 2012, 2013, 2014, 2015 I 2016	79
7.3 QUEIXES RELACIONADES PER ÀREES DE L'ANY 2016.	80
8. VALORACIÓ TOTAL.	81
9. CONCLUSIONS.	82-83
10. INFORME D'INTERVENCIÓ SOBRE EL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ 2016.	84

1. INTRODUCCIÓ.

L'article 20.8 del Reglament de participació ciutadana que es refereix al defensor del ciutadà de Palafrugell especifica que: *"el defensor del ciutadà de Palafrugell 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"* i l'article 20.4 diu que: *"el càrrec de defensor del ciutadà de Palafrugell té una durada de 5 anys"*.

Doncs bé, aquest és el cinquè i últim any del meu mandat i tal com especifica el Reglament de participació ciutadana, avui presento la memòria anual de l'any 2016, que en aquest cas recull totes les actuacions fetes per la nostra oficina durant tot aquest període.

El mes de gener passat es va complir el meu mandat de 5 anys i, en el transcurs d'aquests anys, vull deixar clar que per a mi ha estat un honor exercir el càrrec de defensor del ciutadà de Palafrugell, col·laborant al mateix temps, en la defensa dels drets de la ciutadania davant de l'Ajuntament i participant des d'una posició prudent però activa en l'enfortiment de la democràcia municipal.

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

La feina de defensor es basa en el tracte directe i personalitzat amb els ciutadans que li demanen la seva intervenció quan es consideren agreujats per l'actuació de l'administració municipal.

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 actuï de forma transparent i que en les seves resolucions tingui molt en compte el factor humà i no solament la lletra literal de la llei.

La memòria que avui presento es divideix en 3 parts:

En la primera, trobaran els cursos i tallers de formació i conferències organitzats per altres entitats i per ForumSD (la nostra associació de defensors i síndics municipals) al quals com a Oficina del Defensor del Ciutadà hem participat i col·laborat, així com entrevistes i articles a diferents mitjans locals, com *Revista de Palafrugell*, el *Can Bech*, *Crònica d'un Any*, Ràdio Palafrugell i el reconeixement com a Palafrugellenc de l'Any.

En la segona part detallem 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.

I, per últim, vull donar les gràcies per la confiança dipositada en mi durant aquests cinc anys a tota la ciutadania de Palafrugell i a cada un dels membres que formen l'Ajuntament, per l'oportunitat que m'han donat de ser el primer defensor del ciutadà de Palafrugell, i donar a conèixer tant la figura com la institució davant els ciutadans de vila.

Bertrand Hallé
Defensor del ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 27 de juny de 2017

2. ACTIVITATS ASSISTÈNCIA, COL-LABORACIÓ I REPRESENTACIÓ DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ.

30 de juny de 2016

Palamós.- Jornada tècnica comarcal sobre subministraments bàsics.

El defensor del ciutadà de Palafrugell, com a membre destacat va inaugurar aquesta jornada juntament amb el senyor Lluís Puig i Martorell, alcalde de Palamós.

L'assistència i col·laboració per part del defensor del ciutadà, senyor Bertrand Hallé, a aquesta jornada estava adreçada a les empreses subministradores i comercialitzadores de subministraments bàsics, a les Àrees bàsiques de Serveis Socials de la comarca, a les entitats del tercer sector i als regidors i regidores de Serveis Socials, amb els següents objectius:

- Explicar, per part de les empreses subministradores, quines són les seves polítiques al respecte.
- Fer arribar a les empreses, Serveis Socials i entitats que treballen el tema, les seves preguntes i reflexions.
- Compartir experiències i establir mecanismes de bones pràctiques.

10 de novembre de 2016

Palafrugell.- Sala d'Actes Teatre Municipal – Taller participatiu Pla d'Igualtat



Primers passos per a la renovació del Pla d'Igualtat a Palafrugell, amb la col·laboració i participació del Defensor del Ciutadà i varies entitats de la Vila.

3. ACTIVITATS DE COMUNICACIÓ I FORMACIÓ DE FORUMSD.

18 de gener de 2016

Barcelona.- Visita a la Presidenta del Parlament de Catalunya



Per tal de donar més visibilitat a l'associació FòrumSD, el passat 18 de gener de 2016, la junta directiva va fer entrega d'una còpia de l'últim recull d'informes 2015, on queden reflectides totes les actuacions realitzades pels diferents Síndic/Síndiques, Defensors/Defensores, que hi ha repartits pels diversos punts del territori català i va aprofitar per presentar-se i donar a conèixer més aquesta Institució, davant la nova Presidenta del Parlament de Catalunya, la senyora Carme Forcadell.

13 d'abril de 2016

Sabadell.- XIII taller de formació



XIII EDICIÓ TALLER DE FORMACIÓ

"Les recomanacions del síndic/a: equitat i seguretat jurídica"

09:30-09:45h Acol·lida Casa Duran

09:45-10:00h Salutació
Josep Escarín, Síndic de Sabadell
Ramón Lorenzo, President del FòrumSD

10:00-11:30h Sessió 1: Exposició del problema, anàlisi de la normativa i possibles alternatives des del marc normatiu
Introducció: Ramón Lorenzo, Defensor de la Ciutadania de Girona
Forat: Juli Forns, Catedràtic acreditat en Dret Administratiu, Universitat de Barcelona
Forat: Laura Díez, Catedràtica acreditada en Dret Constitucional, Universitat de Barcelona, Beadajunta al Síndic de Greuges de Catalunya
Forat: David Cabezas, Secretari de l'Ajuntament de Sabadell
Moderador: Pere Pagès, Síndic de Greuges de Reus, Membre de la Junta del FòrumSD

11:30-12:00h pausa - cafè

12:00- 13:30h Sessió 2: Debat obert i propostes d'actuació

14:00-15:30h Dinar

15:30-17:00h Sessió 3: La tasca de Transparència Internacional
Forat: Josefa Sánchez Lombá, membre de Transparència Internacional
Moderador: Josep Escarín, Síndic de Sabadell

**SABADELL,
13 D'ABRIL DE 2016
CASA DURAN, 10-17 HORES**

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA



Per tal de garantir que les recomanacions dels Síndics i Defensors, disposin d'una equitat i seguretat jurídica, el FòrumSD organitza a Sabadell un taller de formació per donar les pautes i ajudar en la redacció de les recomanacions dels síndics i defensors locals.

23, 24 i 25 de novembre de 2016

**Girona.- Congrés Internacional de defensors locals - Local Ombudsman
Internacional Congres - LOIC16**



CONGRÉS
INTERNACIONAL
DEFENSORS
LOCALS



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

NOTA DE PREMSA 18/11/2016

**Defensors locals d'arreu del món es reuniran a
Girona per reivindicar el paper de les ciutats en la
defensa dels Drets Humans**

- El Congrés Internacional de Defensors Locals té lloc els propers 23, 24 i 25 de novembre al Palau de Congressos de Girona
- Posar en valor les defensories locals, impulsar-ne la creació i afavorir una xarxa internacional, objectius de la trobada.
- El Congrés reunirà més de 200 persones d'onze nacionalitats entre les quals més de 60 síndics de diferents ciutats internacionals.

La seu de la Síndica de Greuges de Barcelona ha acollit aquest matí la presentació del primer Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC), que tindrà lloc la propera setmana a Girona organitzat pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD). La trobada, la primera d'aquestes característiques que es desenvolupa a Catalunya, reunirà prop 200 persones d'onze nacionalitats amb l'objectiu principal de consolidar el compromís dels municipis en la defensa i promoció dels Drets Humans, tal i com estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Entre els assistents hi haurà més de 60 defensors o síndics de diferents ciutats internacionals, a més de membres de defensories, municipis i institucions.

A la roda de premsa, que ha comptat amb la presència de la síndica de greuges de Barcelona, M. Assumpció Vilà; el president del FòrumSD, Ramon Llorente, i el vice-president de l'associació, Joan Barrera, s'ha presentat el programa del congrés. Sota el lema, 'Pensem globalment, defensem localment', la trobada constarà de sis sessions en les quals es discutiran com interrelacionar millor la tasca que realitzen les diferents sindicatures,quina interpretació cal fer de Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat avui en dia i quines són les línies vermelles dels Drets Humans en l'actualitat, entre d'altres temes. La darrera part del Congrés es dedicarà, principalment, a debatre sobre el paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen.

Programa Congrés Internacional - LOIC16

23 de novembre de 2016

PROGRAMA

DIMECRES, 23 DE NOVEMBRE
MIÉRCOLES, 23 DE NOVIEMBRE
WEDNESDAY, NOVEMBER 23
MERCREDI, 23 NOVEMBRE

10.00h-11.00h	<p>Inauguració Inauguración Opening Inauguration</p> <p>M.H. Sr. Carles Puigdemont, president de la Generalitat de Catalunya Il·lma. Sra. Marta Madrenas, alcaldessa de Girona Sr. Ramon Llorente, president del FòrumSD i defensor de la ciutadania de Girona Il·lm. Sr. Pere Vila, president de la Diputació de Girona Sr. Joan Barrera, vicepresident del FòrumSD i síndic de greuges de Cornellà de Llobregat</p>
11.00h-11.30h	<p>Pausa cafè Pausa café Coffee Break Pause café</p>
11.30h-12.15h	<p>Conferència inaugural: Defensors/es en xarxa Conferencia inaugural: Defensores en red Opening conference: Ombudsmen Nets Conférence inaugurale: Médiateurs en Réseau</p> <p>Moderador Sr. Ramón Llorente, president del FòrumSD i defensor de la ciutadania de Girona Ponent Il·ltre. Sr. Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya</p>
12.15h-13.30h	<p>Sessió 1: La Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) al segle XXI Sesión 1: La Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (CESDHC) en el siglo XXI Session 1: European Charter for the Safeguarding of Human Rights in the City in 21st Century Session 1: La Charte Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme dans la Ville au XXIème siècle</p> <p>Moderadora: Sra Maria Glòria Valeri, síndica de Vilafranca del Penedès Ponents: Excm. Sr. José Manuel Bandrés, magistrat del Tribunal Suprem Sr. Joan Canimos, professor d'Ètica Aplicada a la Universitat de Girona (UdG)</p>
13.30h-14.30h	<p>Dinar Almuerzo Lunch Déjeuner</p>
15.00h-16.30h	<p>Sessió 2: Desenvolupament dels DDHH i de la CESDHC a les ciutats Sesión 2: Desarrollo de los DDHH i de la CESDHC en las ciudades Session 2: HHRR and ECSDHC development in the cities Développement des Droits de l'Homme et de la Charte (CESDHC)</p> <p>Moderador Sr. Joan Manel del Pozo, síndic i professor de Filosofia de la Universitat de Girona (UdG) Ponents: Il·lm. Sr. Xavier Amor, president de la Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i alcalde de Pineda de Mar Il·lm. Sr. Miquel Buch, president de l'Associació Catalana de Municipis (ACM) i alcalde de Premià de Mar Il·lma. Sra. Núria Parlón, alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet Sr. Álvaro Gil Robles, ex-defensor del pueblo, ex-comissari de Drets Humans del Consell d'Europa i director de la Fundació Volsain</p>
17.00h	<p>Visita cultural per Girona: Recorregut pel Call Jueu Visita cultural por Girona: Recorrido por el barrio judío Cultural Visit: Jewish Quarter walkaround Visite culturelle du Girona: Quartier juif et la Cathédrale</p>
20.30h	<p>Sopar Cena Dinner Diner</p>

WWW.SINDICSDCATALUNYA.CAT
#LOIC16

23 de novembre de 2016

Inauguració per part del Molt Honorable President de la Generalitat de Catalunya, senyor Carles Puigdemont.



Quan en nom de la llei es trepitgen drets fonamentals, és obligatori fer canvis profunds!
Va dir en l'acte de inauguració el President Carles Puigdemont.



Assistència del senyor Juli Fernandez i Iruela, alcalde de Palafrugell.



24 de novembre de 2016

PROGRAMA

DIJOUS, 24 DE NOVEMBRE
JUEVES, 24 DE NOVIEMBRE
 THURSDAY, NOVEMBER 24
 JEUDI, 24 NOVEMBRE

09.00h-11.00h **Sessió 3: Les línies vermelles dels DDHH**
Sesión 3: Las líneas rojas de los DDHH
 Session 3: Human Rights red lines
 Session 3: Les Droits de l'Homme: limites à ne pas dépasser

Moderadora
 Sra. Rosa M. Sánchez, síndica de greuges d'Igualada

ponents
 Sr. Raúl Leopoldo Canosa Usera, membre del Comitè Europeu de Drets Socials del Consell d'Europa
 Sra. Teresa Crespo, presidenta d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS)
 Sr. Frederic Prieto, ex-síndic de Cornellà de Llobregat
 Sr. Carlos Constenla, president de l'Institut Latinoamericano de Ombudman (ILO)

11.00h-11.30h **Pausa cafè**
Pausa cafè
 Coffee Break
 Pause café

11.30h-13.00h **Sessió 4: Models i experiències d'aplicació de la CESDHC**
Sesión 4: Modelos y experiencias de aplicación de la CESDHC
 Session 4: ECSRHC application models and experiences
 Session 4: Modèles et expériences dans l'application de la CESDHC

Moderadora
 Sra. Rita Passemiers, ambudsvrouw de Gant (Bèlgica)

Ponents
 Sra. Assumpció Vilà, síndica de Barcelona
 Sr. Joan Barrera, síndic de Cornellà
 Sr. Hervé Carré, médiateur de la Ville d'Angers
 Sr. Héctor Hugo Montoya Cano, personero de Cali (Colòmbia)

13.30h-14.30h **Dinar**
Almuerzo
 Lunch
 Déjeuner

15.00h-16:30h **Sessió 5: Conclusions i propostes de futur: La Declaració de Girona**
Sesión 5: Conclusiones y propuestas de futuro: La Declaración de Girona
 Session 5: Drawing conclusions: Proposals for the future. Declaration of Girona
 Session 5: Élaboration de conclusions et propositions de futur: Déclaration de Girona

17.00h **Visita cultural: Museu Dalí (Figueres)**
Visita cultural: Museo Dalí (Figueres)
 Cultural Visit: Dalí Theatre-Museum (Figueres)
 Visite culturelle: Musée Dalí (Figueres)

20.30h **Sopar**
Cena
 Dinner
 Diner

WWW.SINDICSDCATALUNYA.CAT

#LOIC16

24 de novembre de 2016

Participació del Defensor del Ciudadà de Palafrugell, senyor Bertrand Hallé, en el grup internacional per a la redacció de la Declaració de Girona.



Col·laboració per part del defensor del ciudadà de Palafrugell, en la redacció dels continguts de la Declaració de Girona, amb els diferents assistents i participants internacionals, vinguts d'arreu del món.

25 de novembre de 2016

PROGRAMA

DIVENDRES, 25 DE NOVEMBRE
VIERNES, 25 DE NOVIEMBRE
FRIDAY, NOVEMBER 25
VENDREDI, 25 NOVEMBRE

09.00h-11.00h **Sessió 6: Ciutats Refugi i DD.HH**
Sesión 6: Ciudades Refugio y DDHH
Session 6: Shelter Cities and Human Rights
Session 6: Villes refuge et Droits de l'Homme

Moderador
Sr. David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC)

Participants
Excm. Sr. Ignacio Sánchez Amor, diputat i president de la Comissió General de Democràcia, Drets Humans i Qüestions Humanitàries de l'OSCE - PA
Sra. Arantxa Díaz, experta en projectes de cooperació internacional de Drets Humans
Sra. Katarina Zezelj, ombudswoman de Belgrad (Sèrbia)
Sr. Oriol Amorós, secretari d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya
Sr. Miquel Pajores, president de la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat

11.00h-11.30h **Pausa cafè**
Pausa café
Coffee Break
Pause café

11.45h-12.30h **Conferència de Cloenda: Drets Humans, els ombudsman i les xarxes de Drets**
Conferencia de Clausura: Derechos Humanos, los ombudsman y las redes de Derechos
Closing Conference: Human Rights, Ombudsman and Right Nets
Conférence de clôture: Droits de l'Homme: Ombudsmen et réseau de médiateurs

Moderador
Sr. Ramón Llorente, president del FòrumSD i defensor de la ciutadania de Girona

Participant
Sr. Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau.
Premi Nobel de la Pau 2015

12.30h-13.00h **Declaració de Girona**
Declaración de Girona
Declaration of Girona
Déclaration de Girona

13.00h-14.00h **Clausura**
Clausura
Closing 2
Clôture du Congrès

I. Sr. Lluís M. Caromina, vicepresident primer del Parlament de Catalunya
I.Hm. Sra. Marta Madrenas, alcaldessa de Girona
Sr. Ramón Llorente, president del FòrumSD i defensor de la ciutadania de Girona
I.Hm. Sra. Meritxell Borràs, consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge
I.Hm. Sr. Pere Vila, president de la Diputació de Girona

14:30h **Dinar de clausura**
Almuerzo de clausura
Closing Dinner
Déjeuner de clôture

WWW.SINDICSDECATALUNYA.CAT
#LOIC16

25 de novembre de 2016

Lectura de la Declaració de Girona.



DECLARACIÓ DE GIRONA
DECLARACIÓN DE GIRONA
DECLARATION OF GIRONA
DÉCLARATION DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

DECLARACIÓ

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: ***pensem globalment, defensem localment.***

I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta

proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible **recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia**. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per rebaixar i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, **afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets**.

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- **Supervisar** l'activitat de l'administració, **mediant** entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.
- **Formular recomanacions** que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- **Promoure, informar i orientar la ciutadania** sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local **és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones** en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, **és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat**.

En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:

- 1.- Mandat democràtic.
- 2.- Independència, objectivitat i equitat.
- 3.- Mitjans suficients.
- 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.
- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.
- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI **és fonamental implantar la institució de la defensoria local**, en coherència amb el **principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments** a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsman, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, **la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit** que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un **compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució per tal de promoure el seu desenvolupament i generalització.**

IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.

Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

1.- **Impulsar la xarxa de defensors locals.** Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO) la **reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals.** Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions

3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal **treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats**, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Governos Locals i Regionals i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans.

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights
think globally, defend locally

Droits de l'Homme
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016

3.1 ARTICLES DESTACATS

CAN BECH - Desembre 2015 / Gener 2016

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, Ramón Llorente.

En un article recent, Ramón 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 funcionariats 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

PARLEM AMB...



BERTRAND HALLÉ
DEFENSOR DEL CIUDADÀ

Palafrugell té, des de l'any 2012, qui s'ocupa de vetllar pels drets dels seus vilatans davant l'Administració pública local. L'Oficina del Defensor del Ciudadà, ubicada al complex de Can Bech, atén les consultes i queixes de qualsevol persona, entitat o col·lectiu que se senti perjudicat per l'actuació de l'Ajuntament o dels seus organismes. Catalunya és, amb diferència, el territori de l'Estat espanyol amb més municipis que tenen síndic o defensor del ciudadà. Tanmateix, pel fet de ser una figura de recent creació i sense poder efectiu (pot recomanar o suggerir, però no resoldre), continua sent poc coneguda entre la població. Per això, quan des de l'Ajuntament es decideix crear el càrrec, es va tenir clar que calia encomanar-lo a algú capaç de donar-li credibilitat i prestigi. No va ser casualitat que els ulls es fixessin en Bertrand Hallé, hotelier jubilat i ciudadà actiu i compromès, a més de bon coneixedor de l'Administració tant per seva faceta empresarial com per haver estat durant vuit anys (2000-2008) president de l'AVAC. Quan han passat quatre anys del nomenament i es disposa a encarar el cinquè i darrer de mandat com a defensor del ciudadà, Bertrand Hallé ens rep al seu despatx disposat a fer balanç i a respondre les preguntes del nostre mitjà.

Qui i quan hem de recórrer al defensor?
Ho pot fer tothom qui no estigui d'acord amb una decisió o actuació de l'Ajuntament o dels seus organismes i que l'afecte personalment. Poden ser també foraster persones jurídiques, com ara associació i col·lectius. L'única condició és que persona, prèviament, ha d'haver intentat resoldre el problema per la via administrativa ordinària. Es pot recórrer al defensor per diversos motius: retards en la tramitació d'expedients o en l'execució de resolucions, errors administratius, tractament arbitrari o indegut i, en general, sempre que es vulnerin els drets de la persona.

La gent coneix la figura del defensor sap per a què li pot ser útil?
Crec que no. Som una institució molt nova encara i ens falta arrelament, si

NÚM. 268 FEBRER DE 2016
12 Revista de Palafrugell

OFICINA DEL DEFENSOR

DEL CIUDADÀ:

Horari: dimarts i dijous de 9 a 13 h. Avinguda Josep Pla, 7 (annex edifici de Can Bech).

972 011 642
defensorciutada@
palafrugell.cat

la tendència és positiva: cada cop hi ha més gent informada que em ve a veure. Això és fruit d'un treball. Des de l'Oficina del Defensor hem dedicat, al llarg d'aquests quatre anys, temps i esforços a divulgar la figura del defensor entre la ciutadania i, en particular, entre els més joves. En aquest sentit, hem organitzat diverses xerrades als centres educatius de la Vila perquè els estudiants coneguin el defensor i la funció que realitza.

Com funciona el tràmit?

És ben senzill. Les queixes s'han de formular per escrit, directament a l'Oficina del Defensor o bé per correu. L'escrit ha de contenir les dades personals del reclamant i els fets i les circumstàncies que motiven la queixa. També s'hi han d'acompanyar els documents que puguin servir per aclarir el cas. Les queixes, com ja he dit, han d'haver estat prèviament plantejades davant la instància administrativa corresponent. Només faig excepció, per raons humanitàries, amb les urgències socials. Quan m'arriben aquests casos que no són infreqüents, els atenc i inicio el procediment encara que no hi hagi instància prèvia.

Quants casos has atès aquests anys i quina valoració en fas?

Des del 2012, a l'Oficina del Defen-

sor hem realitzat vora 250 actuacions, de les quals 120 eren queixes i 130 consultes. També he actuat d'ofici, és a dir, per iniciativa pròpia, sempre que ho he considerat oportú alertant sobre qüestions d'interès general que ningú no havia denunciat directament. La valoració és positiva quant a feina feta i penso que el grau de satisfacció de les persones ateses és elevat.

Parla'm dels casos.

Què et porta la gent?

De casos, en veig de tots colors: reclamació de multes i sancions, problemes de sorolls ocasionats per establiments, queixes pel mal estat de la via pública, demores en el tràmit administratiu..., i moltes peticions de caire social, principalment per no poder pagar les factures de serveis bàsics, com ara l'aigua, o els tributs municipals, les quals són el reflex de la situació de precarietat que viuen moltes persones i famílies del nostre entorn.

El ciutadà sempre té raó?

No, sempre no. Hi ha vegades que sí i altres que no, i hi ha vegades que la raó és a mitges. Això passa perquè les lleis i les normatives no sempre estan prou afinades: són ambigües, tenen forats o es presten a interpretacions diverses. De manera que el ciutadà pot tenir raó i l'Ajuntament també. En aquests casos intento que s'estimi la petició del ciutadà. Hi ha també força reclamacions degudes a malentesos, que busquen una explicació més que la raó; aleshores, miro d'explicar el perquè de l'actuació administrativa i, normalment, quan la persona ho entén, ho dona per bo. També hi ha qui confon la raó moral amb la raó jurídica: les normes, agraïm o no, són les que són i s'han de complir, i naturalment no poden preveure totes les circumstàncies i atenuants que poden arribar a concórrer. En aquests casos, com a defensor, no puc donar la raó al ciutadà encara

que compregui les seves raons. I, finalment, en algunes ocasions el ciutadà no només no té raó sinó que intenta anar de llest i enganyar-me. És una actitud pueril, ja que, al final, la veritat acaba sortint i la persona queda en evidència. Quan això passa, no m'estic d'estirar-los les orelles...

Se l'escolten gaire al defensor els polítics i els funcionaris?

Sí, Déu n'hi do! [riu]. Procuero, això sí, documentar-me bé i que el que dig estigui ben fonamentat jurídicament. El resultat és que la majoria de propostes que faig són acceptades. Per tant, no em queixo del cas que em fan. Del que sí que m'he queixat alguna vegada és de certa falta de diligència per part d'alguns departaments a l'hora de facilitar-me la informació que els demano. Convé recordar que l'Administració municipal i, en general, tots els organismes dependents de l'Ajuntament, tenen el deure d'auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el defensor en les seves tasques. Per millorar-ho, des de l'any 2013 i d'acord amb l'Ajuntament, apliquem un codi de bones pràctiques per tal de respondre el ciutadà dins de termini, però, encara així, de vegades la cosa s'encalla...

A qui recorre Bertrand Hallé, com a ciutadà, si té algun problema amb l'Ajuntament?

[Riu]. Intento no tenir-ne cap... Penso que la majoria de problemes es poden solucionar escoltant i posant-hi de la nostra part. Sovint, ens preocupa tant tenir raó que no escoltem i aquesta és l'arrel de molts malentesos i desacords que, després, arriben en forma de queixa al defensor. Val a dir que l'experiència d'aquests quatre anys m'ha servit per tenir una visió més ajustada de l'Administració local. Penso que, de vegades, des de fora, es critica sense gaire coneixement ni justícia l'Ajuntament i la gent qui hi treballa. Puc donar fe que hi predomina el bon fer i que hi ha treballadors exemplars, que viuen la seva feina amb veritable vocació de servei al ciutadà. ●

JOSEP SALVATELLA



ras I curt

Un fet històric: la Revolució francesa de 1789.

Una virtut humana: la sinceritat.

Un paisatge: El de Calella vist des del barri de Sant Roc.

Una pel·lícula: *Casablanca*.

Una obra literària: la de Domíngue Lapière i, recentment, *Victus*, de Sánchez Piñol.

Un músic o grup: els Rollings.

Un artista: Kandinsky.

Un animal: el pastor alemany.

Un arbre o planta: l'ametller.

Un àpat: una xucrut en una *brasserie* de Montparnasse.

Un lloc per viure: Calella de Palafrugell.

El millor i el pitjor de Palafrugell: la seva gent i l'urbanisme. ●

CRONICA D'UN ANY - Octubre 2016

121

Bertrand Hallé

Defensor del Ciudadà de Palafrugell

Des de primers de 2012, Bertrand Hallé és el Defensor del Ciudadà de Palafrugell, mandat que exercirà cinc anys, fins al gener del 2017. En aquest temps al capdavant de l'Oficina del Defensor del Ciudadà, ha dut a terme 320 actuacions, de les quals la meitat han estat queixes i l'altra meitat consultes. El seus esforços han anat també encaminats a divulgar la tasca del Defensor del Ciudadà, poc coneguda per gran part de la ciutadania

Des de l'any 2012, a Palafrugell, l'Oficina del Defensor del Ciudadà, situada al complex de Can Bech, atén les consultes i queixes de qualsevol persona, entitat o col·lectiu que se senti perjudicat per l'actuació de l'Ajuntament o dels seus organismes. Tanmateix, pel fet de ser una figura de recent creació i sense poder efectiu (pot recomanar o suggerir, però no resoldre), encara és poc coneguda entre la població, tot i que cada any atén més vilatans. Per exercir aquest mandat, l'Ajuntament va tenir l'encert d'escollir, fa cinc anys, en el moment de crear la figura del defensor del ciudadà, Bertrand Hallé. Qui, millor sinó, que un hotelier retirat que domina l'art d'escoltar la gent; que alhora és expresident de l'AVAC (2000-2008) i membre de la junta actual, càrrec que li garanteix un tarannà dialogant; i, a més, com a *hobby* fa teatre, cosa que vol dir que ha de saber-se posar a la pell de l'altre. Val a dir també que l'hem vist encarnar una figura d'autoritat com un cardenal, amb molta solvència. Bertrand Hallé precisa que les queixes que atén són les que afecten actuacions i decisions de l'Ajuntament o dels seus organismes que no s'hagin pogut resoldre per la via administrativa ordinària. Un requisit per presentar una queixa és que cal fer-ho per escrit, amb l'excepció de situacions socials d'emergència, per raons d'humanitat. El Defensor del Ciudadà també pot actuar d'ofici, com, efectivament, en Bertrand Hallé ha fet, sempre que ho ha considerat oportú, alertant sobre qüestions d'interès general que ningú no havia denunciat. Durant el seu mandat s'ha proposat de divulgar al màxim la figura del defensor. Així, i amb molt bon criteri, ha dedicat esforços especials cap als més joves, per sembrar pel futur. Des de l'Oficina del Defensor del Ciudadà s'han organitzat diverses xerrades als centres educatius de la Vila perquè els estudiants coneguin el defensor i la funció que realitza.

Dels 320 casos que ha atès aquests prop de cinc anys (unes 160 queixes i 160 consultes), diu que n'ha vist de tots colors: reclamació de multes i sancions, problemes de sorolls ocasionats per establiments, queixes pel mal estat de la via pública, demores en el tràmit administratiu..., i moltes peticions de caire social, reflex de la situació de precarietat en què viuen moltes persones i famílies del nostre entorn. Ara, en Bertrand Hallé s'aproxima a la fi del seu mandat amb la satisfacció que els usuaris de l'Oficina del Ciudadà han valorat positivament la seva tasca.

Concep Iribarren



Foto: JF Quirós

OCTUBRE 2016

3.2 ENTREVISTES

El 16 de febrer de 2016, alguns alumnes de 4t d'ESO del col·legi Prats de la Carrera, que estaven realitzant el treball de recerca sobre "*les funcions i serveis que dona l'Ajuntament de Palafrugell*", varen realitzar una entrevista telefònica al defensor del ciutadà per conèixer de primera mà quines són les actuacions que pot desenvolupar i en quines no pot intervenir.

- **RADIO PALAFRUGELL**



[Rafel Vicenç](#)

[Data i hora: 9 febrer 12:47](#) ·

El passat 9 de febrer de 2017, el defensor del ciutadà de Palafrugell, senyor Bertrand Hallé, va ésser entrevistat per Ràdio Palafrugell, amb motiu del final del seu mandat. Un resum dels 5 anys com a síndic local.

link: http://comunicaciopalafrugell.cat/radio-palafrugell/programes/informatius/item/entrevistes?category_id=3

3.3 PALAFRUGELLENC DE L'ANY

El diumenge dia 18 de desembre de 2016, el senyor Bertrand Hallé va rebre un dels premis de **PALAFRUGELLENC DE L'ANY**, per la seva tasca com a Defensor del Ciudadà de Palafrugell.



4. REUNIONS

4.1 REUNIONS AMB ALCALDE I REGIDORS

Per tal d'establir un diàleg i consensuar postures en diferents casos que arriben al Defensor del Ciutadà de Palafrugell, aquest ha mantingut diverses reunions tant amb l'alcalde com amb diferents regidors de l'equip de govern. Sempre per ambdues parts s'ha intentat oferir el màxim de diàleg i col·laboració.

ALCALDE	REGIDORES / REGIDORS
Sr. Juli Fernández 18/02/2016	12/04/2016 Sr. Lluís Ros
Sr. Juli Fernández 06/09/2016	24/05/2016 Sra. Margarita Mauri
Sr. Juli Fernández 26/10/2016	28/07/2016 Sr. Lluís Pujol
	02/08/2016 Sra. Judit Zaragoza
	11/08/2016 Sra. Marta Baserba i Sr. Lluís Ros
	04/10/2016 Sra. Judit Zaragoza
	13/12/2016 Sra. Margarita Mauri

4.2 REUNIONS AMB SECRETARI I INTERVENTOR

En diverses ocasions, el defensor també ha tingut reunions amb el secretari per tractar, entre altres, el tema de les sancions del semàfor de Llofriu, quant a l'anul·lació dels expedients i la devolució dels imports pagats, així com diversos expedients de requeriment de neteja de solars i finques.

Amb l'interventor també ha mantingut altres reunions sobretot en temes de reclamacions de rebuts per consum abusiu d'aigua, ocasionats per fuites o per mal funcionament del comptador.

En totes les ocasions sempre ha trobat una bona resposta de col·laboració per intentar resoldre la queixa.

4.3 REUNIONS AMB ALTRES ENTITATS

Algunes empreses que tenen concessió de serveis amb l'Ajuntament com *Sorea*, *Dornier*, també han mantingut reunions diverses per tractar temes relacionats amb ells i establir més canals de diàleg amb l'administració, utilitzant com a mecanisme la figura del defensor.

També ha participat en diverses de les reunions celebrades per la *Taula d'Habitatge* i en alguna reunió de la *PAH*, per conèixer de primera mà les necessitats de les persones que es troben en situació de perdre l'habitatge, o en problemes de pobresa energètica, oferint el seu ajut i suport per intentar agilitzar algun tipus de solució.

5. ACTUACIONS

5.1 ACTUACIÓ PENDENT DE L'ANY 2015 I RESOLTA L'ANY 2017.

Intervenció

Q19/11/2015

Tema: queixa per un import d'un rebut de Sorea del 2n trimestre de 2013

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
24/11/2015	24/11/2015	26/11/2015	27/04/2017	<i>Resolt favorable</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 fuga 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 meva 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:

Després de més d'un any s'ha resolt de manera favorable per a la ciutadana.

Abril 2016

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

Febrer 2017

El dia 23 de febrer em comuniquen des de l'Àrea de Intervenció que han rebut un informe de Sorea on estimen la reclamació de la interessada i es generarà un nou rebut de 86,69€ per aquest període. De totes formes, primer ha de passar per l'interventor i després hi ha d'haver un acord de la Junta de Govern Local, que estimi aquesta reclamació.

Quedo pendent de la resolució de la Junta de Govern Local.

Abril 2017

El dia 27/04/2017 la Junta de Govern Local de l'Ajuntament adopta l'acord de donar de la baixa la liquidació de 954,08€ pel període 2013/02 i aprovar una nova liquidació de 86,69€ pel mateix període.

5.2 ACTUACIÓ PENDENT DE L'ANY 2015 I SENSE RESOLDRE

Serveis Municipals

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 amb la queixa que fa temps va presentar a l'Ajuntament. El problema és el següent: a la vorera de davant de l'edifici hi ha clavat un pal de formigó, amb cablejat elèctric que 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, 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.

Maig 2017

Després de molt temps i de demanar en diverses ocasions per què encara no s'ha efectuat la retirada d'aquest pal, el dia 02/05/2017 tinc una reunió amb el regidor de Serveis Municipals on m'informa que des de finals de 2016 hi ha aprovat un pressupost per efectuar aquests treballs, que la companyia FECSA ha canviat d'empresa instal·ladora des de principis d'aquest any 2017 i que ara estan negociant amb la nova empresa per mantenir el mateix pressupost aprovat per l'Ajuntament.

Continua pendent d'executar els treballs de retirada del pal de formigó del carrer de Sant Pere, 19.

5.3 ACTUACIONS TRAMITADES L'ANY 2016

Secretaria

Q1/01/2016

Tema: queixa per mal estat de la finca del costat del seu domicili

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
12/01/2016	12/01/2016	19/01/2016	18/02/2016	<i>Resolt favorable</i>

S'adreça una ciutadana a l'Oficina del Defensor referent a la queixa formulada davant l'Ajuntament pel mal estat de la finca veïna a la seva propietat. Aquesta ciutadana ha rebut una resposta per part de l'administració i considera que no s'ajusta a la seva petició i és per aquest motiu que demana la intervenció del defensor.

Segons la informació que facilita aquesta ciutadana, la finca veïna actualment és propietat d'una entitat bancària.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb la responsable immobiliària de l'entitat bancària.

Resolució:

El defensor fa una gestió amb la responsable immobiliària de l'entitat, i aquesta li comunica que són coneixedors de l'estat la finca i que estan disposats a netejar-la i a demanar permís per tancar-la.

El 18 de febrer la ciutadana afectada informa el defensor que la finca ha estat netejada i tancada i que per ella la queixa ja està resolta. Agraeix la ràpida intervenció del defensor i la seva predisposició a resoldre-la.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Q07/02/2016

Tema: queixa per mal estat del pati del costat de casa seva

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
09/02/2016	09/02/2016	11/02/2016	05/10/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'una ciutadana resident a Palafrugell, però de nacionalitat anglesa. M'explica que té una casa al carrer de l'Hortal d'en Pou, 13 i que el pati del costat de casa seva es troba en molt mal estat, ple de matolls, deixat i brut, amb un palmera morta i amb dos dipòsits d'aigua plens, que són cultiu de mosquits.

Aquesta senyora em demana que l'ajudi a fer els tràmits per demanar a l'Ajuntament que iniciï les actuacions adients per resoldre el seu problema.

Explico a la interessada que la tramitació d'un expedient de requeriment de neteja d'una finca de propietat privada és llarga i a vegades complexa, i que per tant no és una execució ràpida.

Tràmits seguits:

Presentació per part de la ciutadana de la instància núm. 2321 amb data 09/02/2016. Passat el termini d'un mes el defensor manté una entrevista amb l'inspector de la via pública per tractar el cas.

Resolució:

Després de notificar als propietaris de la finca la neteja del patí, amb el desbrossament d'herbes, tractament de la palmera i tancar els dipòsits d'aigua i de comunicar-ho a la interessada, a finals d'agost rebo un correu electrònic de l'inspector de la via pública informant que el 31/08/2016 s'iniciaran els treballs de neteja del pati i posteriorment es realitzarà el tractament de la palmera i taparan els dipòsits d'aigua.

El dia 24/10/2016 rebo un escrit d'agraïment de la ciutadana i em comunica que els treballs de neteja i condicionament del pati varen quedar del tot finalitzats el dia 05/10/2016.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Q19/07/2016
Tema: queixa per estat d'abandonament d'una finca al carrer Quatre Cases cant. Caritat

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
28/07/2016	01/08/2016	16/08/2016	-----	<i>En tràmit</i>

Rebo la visita d'una ciutadana que m'explica que al costat de casa seva hi ha la finca "antic Las Heras", en un estat d'abandonament considerable, amb el pati totalment descobert, ple d'herbes i matolls que ocasionen la proliferació d'algunes plagues de rates, cucs, etc. i provoquen molèsties a alguns veïns d'aquell carrer.

També m'explica que per part de l'Ajuntament es va fer una actuació de control de plagues, per les molèsties ocasionades per la presència de cucs, que afecten diverses cases del carrer.

Tràmits seguits:

Visita del defensor i reportatge fotogràfic.

Presentació d'una nova instància de queixa per part dels veïns afectats.

Inici d'un expedient de requeriment de neteja de la finca.

Sol·licitud de documentació a l'inspector de la via pública i al Departament de Medi Ambient.

Resolució:

Després de la visita in situ i de les fotografies realitzades des del 1r pis de la fonda *L'Estrella*, comprovo que:

L'estat d'abandonament de la finca és considerable, amb un pati amb gran quantitat de matolls, i on la part que hauria d'ésser tancada està encara més malament, amb unes herbes d'altura considerable que es poden veure des del mateix carrer.

El col·lectiu de veïns afectats, en data 28/09/2016 i núm. de registre d'entrada 2016011572, demana una actuació per part de l'Ajuntament i el 06/10/2016, la representant dels veïns rep un ofici comunicant que "s'ha iniciat un expedient de requeriment de neteja del solar al propietari."

El dia 06/04/2017 els veïns es tornen a queixar, ja que es veuen afectats per una nova plaga de cucs, que s'enfilen per les parets i alguns surten pels desguassos de la dutxa.

El dia 11/04/2017 tinc una reunió amb la tècnica de Medi Ambient, per exposar-li el cas i demanar si l'Ajuntament pot fer alguna actuació per al control d'aquesta plaga.

Estat:

En tràmit - pendent de resoldre

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

Sóc conscient que el procés administratiu de requeriment de neteja i manteniment d'una finca particular és llarg i feixuc i més si la propietat va a nom d'alguna promotora, que moltes vegades són difícils de localitzar, però crec que s'hauria d'establir un protocol entre els departaments afectats, secretaria (requeriments), medi ambient (control de plagues) i jo mateix com a defensor, per desencallar i agilitzar aquests temes i donar una resposta més ràpida als veïns que es troben en aquestes situacions.

Q12/03/2016

Tema: neteja del solar al costat del seu domicili

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
15/03/2016	15/03/2016	24/03/2016	04/05/2017	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'una veïna que m'informa que en data 18/02/2016 i amb número de registre d'entrada 2881, ha presentat una instància a l'Ajuntament per demanar la neteja del solar del costat de casa seva.

El tema és l'estat d'abandonament d'aquest solar, ple de matolls, herbes i brutícia i a més com a tancament hi ha instal·lades unes tanques d'obra metàl·liques amb peus de formigó, que en dies de fort vent més d'un cop han caigut, amb el risc que comporta per als vianants.

Aquesta queixa ja és recurrent, és una queixa que aquesta oficina ja va gestionar l'any 2014 (Q12/11/2014) i la veïna afectada torna a demanar la intervenció del defensor.

Tràmits seguits:

Visita in situ i reportatge fotogràfic del solar.
 Gestions amb l'inspector de la via pública.
 Reunió amb el secretari municipal.

Resolució

Després de les diferents reunions tant amb el secretari com amb l'inspector de la via pública i vist que aquest tipus de queixes requereix una tramitació emmarcada dins un procediment administratiu i que aquest sempre és llarg, com a defensor demano intentar agilitzar el màxim tot el procediment i fer netejar el solar encara que sigui subsidiàriament.

El defensor també insisteix molt que la tanca metàl·lica sigui retirada i es faci un muret d'obra, ja que a la finca de l'altre costat hi ha un espai lúdic per a nens i a l'altra banda del carrer hi ha el camp de futbol del Gregal, cosa que implica un moviment de persones adultes amb nens i per a més seguretat seria millor que quedés ben tancat.

En data 04/05/2017 el solar és netejat per la brigada i les tanques retirades, però ara resta obert i sense cap protecció de tancament.

Estat

Resolt parcialment favorable a la ciutadana.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

Durant aquests 5 anys com a defensor del ciutadà de Palafrugell, m'he trobat que els temes més difícils de gestionar són els referits a neteja de solars o finques. Soc conscient que, d'acord amb la legislació, no es pot entrar en un lloc de titularitat privada sense el procediment administratiu previ, però al ciutadà afectat per un cas d'aquests li costa molt d'entendre i acceptar el llarg procés fins arribar a la seva resolució.

Crec que l'administració ha de trobar una fórmula d'actuació més ràpida, sense deixar de banda la legalitat, que faci que el ciutadà es trobi més recolzat i simplifiqui tota la burocràcia del procés.

Secretaria / Policia Local

Q10/03/2016

Tema: resposta a un recurs per sanció d'aparcament en zona blava

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
25/02/2016	01/03/2016	10/03/2016	02/08/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que es queixa de la manca de resposta a un recurs presentat per una sanció d'aparcament en la zona blava del carrer de Lluís Marquès Carbó de Llafranc.

Segons la seva versió, el dia 23/08/2015 en anar a treure el tiquet el parquímetre d'aquesta zona no funcionava i ell deixa una nota ben visible explicant-ho amb l'hora d'arribada. En tornar a recollir el vehicle es troba la denúncia i fa diversos intents per localitzar el vigilant, sense èxit.

Presenta un primer recurs el 01/09/2015 per no estar conforme amb la sanció i demana una verificació del aparell.

Rep la notificació de resolució desestimant les al·legacions *“atès que els fets denunciats no han quedat desvirtuats”*.

Presenta un nou recurs el 07/12/2015, insistint que no han verificat la màquina i que no han respost a les seves al·legacions.

Com que no rep resposta, el dia 25/02/2016 demana la meua intervenció com a defensor del ciutadà de Palafrugell.

Tràmits seguits:

Visita in situ a l'aparcament de la zona blava del carrer Lluís Marquès Carbó.

Reportatge fotogràfic del sector.

Reunió amb el responsable de Dornier.

Reunió amb el secretari.

Resolució:

Un cop revisada tota la documentació aportada pel ciutadà, la visita i el reportatge fotogràfic del lloc i les diferents reunions, primer amb el responsable de Dornier i després amb el secretari, en data 14/04/2016 i amb número de registre d'entrada 5456, faig la següent *recomanació* a l'Ajuntament sobre aquest cas:

Que estudiat el cas del ciutadà GMI, sobre una sanció rebuda per aparcament en una zona blava de Llafranc, ja que va ser impossible d'obtenir el corresponent tiquet per trobar-se avariada la màquina, i no tenir cap altre dispensador en el mateix carrer.

Que després de contactar directament amb l'empresa gestora de zona blava per saber quins parquímetres hi ha a prop i, constatar que en el mateix carrer de Lluís Marquès i Carbó no n'hi ha cap més; el més proper és a l'aparcament de la sureda de Llafranc, a certa distància del parquímetre esmentat.

Que el titular va presentar recurs a la sanció en data 07/12/2015.

Que en la notificació de Resolució de Gerència de Xaloc (núm. sortida: 2015010500), que va rebre el senyor GMI, en el punt de fonaments de dret textualment diu:

"El recurrent afirma que li va ser impossible procedir a l'obtenció del corresponent tiquet autoritzant per l'estacionament en zona limitada i controlada, per trobar-se avariada la màquina expenedora de tiquet a la qual primerament es va dirigir. Cadascuna de les zones d'estacionament limitat i controlat està dotada de diverses màquines expenedores de tiquets. En aquest sentit, si el recurrent va observar que la màquina a la qual primerament es va dirigir estava avariada, podia haver procedit a l'obtenció del corresponent tiquet en qualsevol de les altres màquines de la zona".

Vist que no hi ha cap tipus d' indicació o planell d'ubicació dels altres parquímetres més propers, considero que l'argument esmentat anteriorment en la resolució de notificació de Xaloc no té sentit a l'hora de denegar la demanda del ciutadà.

Vist que aquest senyor en el recurs que va presentar en data 07/12/2015 amb número de registre d'entrada 15442 va reclamar "que no li han facilitat la verificació de recaptació del parquímetre, sol·licitat en el recurs anterior", i no se li ha contestat .

Per aquests motius i a fi d' evitar que es repeteixi una situació similar

RECOMANO:

- *Anul·lar la sanció imposada al ciutadà GMI pels arguments anteriorment esmentats.*
- *A l' Ajuntament, demanar a l'empresa concessionària d'aquest servei que posi de forma visible, en el mateix aparell, la ubicació i senyalització dels parquímetres de l'entorn més proper.*

Després de la meva recomanació i de diverses gestions més, fetes amb els diferents departaments implicats per verificar la petició d'aquest senyor i demanar un informe al responsable de la concessionària sobre aquest fet, el 12/07/2016 es dicta una notificació de resolució de presidència estimant el recurs de reposició interposat pel senyor GMI i es revoca i anul·la la sanció.

El dia 02/08/2016 l'interessat ens comunica que ha rebut aquesta notificació i que sense la intervenció del defensor no hauria estat possible resoldre aquest cas.

Estat:

Result favorable al ciutadà

Recaptació

Q8/02/2016

Tema: embargament de deutes per plusvàlua d'un pis en dació

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
16/02/2016	16/02/2016	18/02/2016	23/02/2016	<i>Resolt desfavorable</i>

S'adreça a l'Oficina del Defensor un ciutadà que ha rebut una diligència d'embargament de devolucions tributàries amb un llenguatge administratiu molt complex per entendre'l una persona que no té coneixements de l'administració, i perquè li expliquem exactament què significa. Aquest senyor explica que no té recursos i que només està cobrant la prestació de la PIRMI.

Tràmits seguits:

Gestions amb Serveis Socials per demanar la situació de la família.
 Gestions amb Recaptació per demanar antecedents de la reclamació a l'interessat.

Resolució:

Després de les gestions fetes amb Serveis Socials que ens informem que la família viu de la prestació d'una PIRMI i que desconeixien que l'interessat tingués una altra prestació de 100€ per un fill menor, que és la quantitat que li embarguen.

Atès que la llei diu que no es pot embargar a persones que només cobren aquesta prestació, però si disposen d'algun altre ingrés aquest sí que es pot embargar per anar eixugant el deute per diversos impostos impagats, s'informa l'interessat de totes les gestions fetes i del deute que té amb l'Ajuntament i que l'embargament és per la prestació del fill. També s'explica que pot adreçar-se a Recaptació per demanar un fraccionament del deute.

Estat:

Resolt desfavorable al ciutadà.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR

El llenguatge administratiu utilitzat en molts casos és tan complex per a una persona que no conegui l'argot de l'administració tributària que provoca una indefensió i un sentiment de manca de recursos que fa que moltes vegades el ciutadà arribi a l'Oficina del Defensor espantat i sense saber qui el pot ajudar.

El llenguatge que s'ha d'utilitzar ha de ser més planer, sense tants formulismes i amb un vocabulari més entenedor.

La legalitat es pot dir de moltes maneres i no per això deixa de ser legal.

Q6/02/2016

Tema: embargament compte per deutes de diverses multes d'aparcament

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
09/02/2016	09/02/2016	09/02/2016	28/07/2016	<i>Tancat manca doc.</i>

S'adreça un ciutadà a l'Oficina del Defensor perquè ha rebut una diligència d'embargament a nom de la seva companya, per un deute per diverses sancions d'aparcament. Aquest senyor ens explica que té una discapacitat reconeguda del 65% (té el carnet de discapacitat) i que era ell qui circulava amb el vehicle.

El dia 10/03/2016, aquest ciutadà ens informa que ha rebut una altra diligència d'embargament.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb Recaptació per conèixer tot el deute.

Resolució:

Després de conèixer el cas i de les gestions fetes amb el Servei de Recaptació, el defensor demana a l'interessat que porti més documentació per estudiar-la i orientar-lo.

Estat:

Tancat.

Després de més de tres mesos, el 28/07/2016, el defensor, en no tenir cap més informació ni més documentació per part del ciutadà, dona el cas per tancat.
--

Policia Local

Q3/02/2016

Tema: queixa per l'atestat dels vehicles implicats en un accident

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
02/02/2016	02/02/2016	09/02/2016	31/03/2016	<i>Resolt desfavorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'explica el següent:

El 20/06/2015 a la 1.15 h va patir un accident amb un altre vehicle a la rotonda de la plaça Floreal del municipi de Palafrugell i s'hi va presentar una patrulla de la policia local. A la vista de la inspecció ocular del lloc dels fets, dels danys observats, de les manifestacions dels implicats en el lloc del accident i de la resta de circumstàncies, en opinió dels agents actuants, aquest ciutadà va ser el causant de l'accident i per aquest motiu va perdre punts i la seva companyia d'assegurances li va incrementar el rebut de la pòlissa.

El ciutadà afectat no està conforme amb aquest atestat i demana que el defensor intervingui en la petició d'un segon informe a la Policia Local.

Tràmits seguits:

Inspecció ocular per part del defensor, del lloc del fets.

Resolució:

Després de la inspecció del lloc, el defensor demana una revisió de l'atestat a la Policia Local.

En data 31/03/2016 rebo una notificació per part de la Policia Local, en què textualment diu: *"Des de la Prefectura us faig saber que no es pot rectificar ni modificar un informe emès per un agent. En cas que algun dels implicats en l'accident no estigui conforme amb l'informe de la policia, haurà de comunicar-ho a la companyia d'assegurances. Tot i així, en aquest cas, entenem que fins i tot la seva companyia ha reconegut la culpa."*

Es comunica al ciutadà el resultat d'aquest nou informe policial i aquest no hi està conforme i marxa molt enfadat.

Estat:

Resolt desfavorable al ciutadà.

Q9/02/2016

Tema: sanció per estacionament indegut

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
18/02/2016	18/02/2016	23/02/2016	23/02/2016	<i>Resolt desfavorable</i>

S'adreça un ciutadà a l'Oficina del Defensor perquè no està conforme amb la resposta rebuda al recurs que va presentar per una sanció per aparcament indegut el 22/10/2015.

Segons la seva versió, els fets ocorreguts són els següents:

El denunciat portava una senyora que es va trobar indisposada. Va recular fins a casa seva i en no haver-hi lloc per aparcar va deixar el vehicle estacionat amb tots quatre intermitents posats. La senyora estava indisposada i, quan va tornar, el vehicle ja tenia la sanció.

El senyor denunciat s'adreça a la Policia Local, explica el cas i li diuen que presenti recurs.

Aquest ciutadà presenta un recurs el dia 29/10/2015 i rep la notificació desestimant el recurs i ratificant la sanció de 200€ el dia 01/02/2016.

Tràmits seguits:

El defensor fa una gestió directa amb el senyor alcalde, donat que té una reunió programada per a altres assumptes i exposa el cas.

Resolució:

Després de la gestió feta, el defensor informa a l'interessat que, com que va assumir i reconèixer els fets, l'únic tràmit que pot fer és un recurs de revisió del cas, aportant nova documentació i un informe mèdic de la senyora gran, i després es tornarà a revisar el cas.

El ciutadà diu que no ho vol fer, que ja ha fet un recurs i ha adjuntat documentació i no ha servit per a res, ni tan sols han contestat per les al·legacions exposades sinó que es dona una resposta tipus, que està cansat i per deixar el tema tancat ja pagarà la multa, però no ho considera gens just.

Estat:

Resolt desfavorable al ciutadà.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR

Com a defensor, soc coneixedor que molts ciutadans presenten recurs a sancions que rebem, molts d'ells perden temps en fer gestions prèvies a la Policia Local o altres departaments demanant quin tràmit han de fer perquè no estan conformes amb la sanció rebuda.

Un cop presenten les seves al·legacions, la resposta que com a mínim esperen és que tingui fonament a la seva reclamació i no una resposta tipus que es dona igual per a tothom.

Crec que s'ha de trobar una manera per personalitzar més les respostes a les al·legacions que formula cada ciutadà, fer-les amb un llenguatge més senzill i entenedor que en cap cas deixarà de banda la seva legalitat.

Policia Local - Mobilitat

Q25/09/2016

Tema: reclamació per sol·licitud de personalització d'un aparcament per a minusvàlids

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
15/09/2016	15/09/2016	15/09/2016	15/11/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que en data 25/02/2016 i amb número de registre d'entrada 3219, va presentar una sol·licitud a l'Ajuntament per tenir un aparcament de minusvàlid personalitzat davant del seu domicili. Aquest senyor té una discapacitat reconeguda d'un 67% i aporta la documentació que ho justifica.

Tràmits seguits:

Trucada a la Policia Local.

Trucada al regidor de Protecció Civil, Mobilitat, Via Pública i Civisme.

Visita in situ al lloc.

Resolució:

Després de les diferents gestions telefòniques amb els departaments implicats i comprovat que el lloc està senyalitzat i pintat com a aparcament de minusvàlids, però que hi falta el senyal amb el número de matrícula que indica la reserva específica de l'aparcament a aquell titular, demano que es col·loqui l'esmentada senyalització com més aviat millor.

En data 15/11/2016 es col·loca el senyal de reserva de zona de minusvàlids per al titular i es dona el cas per tancat.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q26/09/2016

Tema: sanció i retirada de remolc de la via pública

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
27/09/2016	27/09/2016	29/09/2016	29/09/2016	<i>Resolt desfavorable</i>

Rebo un correu electrònic d'un visitant estranger que té llogat un pis a Calella i que va deixar estacionat un remolc al carrer de la Julivia, i l'endemà es va trobar que la grua municipal l'havia retirat, i en anar a recollir-lo va haver de pagar la sanció de 98,80€.

Aquest senyor presenta el dia 26/09/2016 un escrit d'al·legacions amb número de registre d'entrada 2016011471 i demana la meua intervenció per intentar que li retornin els diners abans de que marxi al seu país.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb la Policia Local.

Petició d'un informe a la policia amb les fotos de la ubicació del remolc.

Resolució:

Un cop vist l'informe i les fotos que l'acompanyen, on es veu clarament la situació del remolc, que està al damunt de la vorera, ocupant-ne la meitat i a més està lligat amb un cademat a un fanal de l'enllumenat públic just davant el número 28 del carrer de la Julivia, i segons es desprèn en l'informe de la Policia Local, que textualment diu: *"la retirada del remolc es va fer a requeriment d'una veïna de la finca, la qual no podia accedir a l'interior amb cadira de rodes. Normalment, aquestes retirades les fem quan hi ha un requeriment d'un ciutadà, ja que d'ofici a priori, en primera instància mirem de localitzar el titular.*

En aquest cas es pot comprovar com dificultava el pas de persones a la finca amb l'agreujant que la persona que requereix el servei va en cadira de rodes..

Vist tot plegat, em poso en contacte amb aquest senyor, li explico els motius i li ensenyo les fotos. Ho entén perfectament i veu la dificultat que ocasiona el remolc estacionat en aquell lloc i d'aquella manera, i dono el cas per tancat.

Estat:

Resolt tancat – desfavorable al ciutadà.

Q27/10/2016

Tema: sanció per aparcament de vehicle al c/ del Nero de Llafranc

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
18/10/2016	18/10/2016	20/10/2016	15/12/2016	<i>Resolt favorable</i>

El dia 18/10/2016 rebo la visita d'un ciutadà que està molt molestat en no haver rebut resposta a la instància d'al·legacions presentada l'01/07/2016 sobre una sanció d'aparcament (2016/00170417) imposada el passat 30/06/2016 en el carrer del Nero de Llafranc.

Tràmits seguits:

Visita in situ del lloc de la sanció.
Gestions telefòniques amb el secretari.

Resolució:

En primer lloc i a través de les gestions realitzades pel secretari amb Xaloc, l'interessat rep la notificació de la denúncia amb la foto, on es pot apreciar que no hi ha el vehicle estacionat, no hi ha senyal de prohibit estacionar i tampoc està marcat com a zona blava.

Seguidament demanem a l'interessat que torni a presentar un altre recurs demanant l'anul·lació de la sanció pels motius següents:

1. No hi ha el vehicle estacionat.
2. No hi ha senyal de prohibit estacionar al lloc de la infracció.
3. No està assenyalat com a zona blava.

En data 17/11/2016 i amb número de registre d'entrada 2016013158, l'interessat presenta les al·legacions.

En data 30/11/2016 l'interessat rep la notificació de resolució de gerència (registre de sortida 2016011876), *estimant* les al·legacions, *declarant* conclòs el procediment sancionador i *arxivant* les actuacions.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Serveis Municipals

Q11/03/2016

Tema: queixa per arbre a la via pública

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
15/03/2016	15/03/2016	24/03/2016	07/04/2016	<i>Resolt desfavorable</i>

Rebem la visita d'aquest ciutadà que demana la intervenció del defensor per no estar conforme amb la resposta rebuda per part de l'Ajuntament.

El cas és el següent: l'interessat presenta una instància a l'ajuntament demanant la neteja i desbrossament d'un arbre que hi ha a la via pública. L'arbre en qüestió és un pi de grans dimensions situat en un passatge de titularitat pública entre els números 20 i 22 del carrer del Cadí de Tamariu i les branques sobrevolen la seva propietat i això ocasiona la caiguda de pinyes i pinassa a la pista de tennis que hi ha a la finca.

Tràmits seguits:

Visita in situ per part del defensor i reportatge fotogràfic.
 Gestions amb l'Àrea de Serveis Municipals.
 Gestions amb l'Àrea de Medi Ambient.

Resolució:

Després de la visita a la finca i de la inspecció visual del pi, i un cop valorats els informes tant de l'Àrea de Medi Ambient, com de l'Àrea de Serveis Municipals, el defensor subscriu:

Que el pi està en molt bon estat i considera correcta la valoració que en fa tant l'Àrea de Serveis com l'Àrea de Medi Ambient, i l'interessat haurà de cenyir-se a l'informe emès per l'Àrea de Serveis, on se li indica la manera d'actuar, d'acord amb la *Llei 5/2006 de 10 de maig del Codi Civil de Catalunya, article 546.6, sobre l'actuació generalment acceptada en l'exercici de la jardineria, la pagesia o explotació forestal.*

Estat:

Resolt desfavorable al ciutadà.

Q24/08/2016

Tema: queixa sobre l'enjardinament a la zona verda de la plaça de les Palmeres

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
25/08/2016	25/08/2016	25/08/2016	30/08/2016	<i>No acceptació</i>

Rebo la visita d'una ciutadana que no està conforme amb la resposta rebuda a la seva queixa sobre la neteja i manteniment de la zona enjardinada de la plaça de les Palmeres i perquè, segons la seva visió, l'espai es troba molt deixat.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb l'Àrea de Serveis Municipals.
Visita in situ per part del defensor.

Resolució:

Un cop valorada tant la informació rebuda per part de l'Àrea de Serveis com la visita al lloc, com a defensor no puc acceptar la queixa pels motius següents:

1. Segons informació rebuda, tres dies a la setmana es realitzen els treballs de neteja i manteniment de la zona esmentada.
2. He fet una visita al lloc i és correcte l'estat de conservació.
3. En la majoria de les ocasions el problema ve ocasionat per l'incivisme d'alguns, i és molt difícil de controlar.

Per aquestes raons, com a defensor no puc acceptar la queixa i considero correcta la resposta que ha donat l'Ajuntament.

Estat:

No acceptació de la queixa.

Intervenció

Q05/02/2016

Tema: queixa per desestimació de reclamació sobre un pis en dació

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
04/02/2016	04/02/2016	09/02/2016	09/02/2016	<i>Resolt desfav. ciutadà</i>

S'apropa un ciutadà que ens explica la seva queixa referent a la desestimació d'una sol·licitud d'anul·lació de l'expedient número 15/361/01 en concepte de l'impost sobre l'increment del valor d'uns terrenys de naturalesa urbana, al·legant que es tracta d'una dació en pagament.

Aquest ciutadà ens aporta una còpia de la resolució en què diu que està empadronat en un altre domicili des del novembre de 2007.

Tràmits seguits:

Trucada telefònica a Intervenció per demanar informació sobre aquest cas.

Resolució:

Vista la informació facilitada per l'Àrea d'Intervenció i vista la resolució de l'alcaldia núm. 2015/2192 en què clarament es diu que es desestima la sol·licitud per no complir els requisits, ja que ha de constar empadronat en el domicili com a mínim dos anys anteriors a la transmissió, el defensor no pot fer res més que explicar al ciutadà el següent:

1. Que hi ha una llei que regula la exempció de l'IBI a causa de la dació en pagament de l'habitatge habitual i que en no complir els requisits no queda exempt de pagar aquest impost.
2. Que l'Ajuntament està sotmès a complir la llei reguladora d'hisendes locals, i per tant desestima la seva sol·licitud.

Estat:

Resolt desfavorable al ciutadà.

Q14/04/2016

Tema: queixa per tall en el subministrament d'aigua

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
07/04/2016	07/04/2016	08/04/2016	13/04/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebem la visita d'una ciutadana que no té aigua des de fa un dia i que ens explica el següent:

El dia anterior (06/04/2016) tallen l'aigua a aquesta senyora i ella s'adreça a les oficines de Sorea per demanar què ha passat, i li diuen que hi ha un deute a nom del l'antic inquilí del pis. Ella en cap moment és coneixedora d'aquest fet quan lloga el pis a través de l'agència. Ha intentat durant tot aquell mateix dia de posar-se en contacte amb el responsable de l'agència però no ho ha aconseguit i demana al defensor la seva intervenció per intentar resoldre el problema al més aviat possible.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques diverses amb Sorea per conèixer el cas.

Resolució:

Després de la informació rebuda per part de Sorea, el defensor informa a la interessada que cal fer el següent:

1. Pagament dels 191,99€ de deute a nom de l'antic inquilí.
2. Pagament de 63,00€ per la connexió del comptador d'aigua.
3. Si vol fer canvi de nom ha de portar: contracte de lloguer, DNI i permís del propietari.
4. Demanar a l'agència el compromís, per escrit que si ella paga el deute, aquest serà descomptat del rebut del lloguer.

El dia 13/04/2016, la interessada ens informa que ja ha pagat el deute, ja torna a tenir restablert el subministrament d'aigua i ja té el compromís per escrit de l'agència immobiliària per pagar la diferència del rebut d'aquest mes.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Q30/12/2016
Tema: factura liquidació de rebuts per subministrament d'aigua del període 2014/01-2016/02

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
04/10/2016	04/10/2016	16/01/2016	-----	<i>En tràmit</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'explica en la situació en què es troba a causa d'unes factures d'aigua pendents, del seu habitatge del carrer del Raval Sant Ponç, 5 de Palafrugell. El problema s'inicia quan a l'habitatge s'instal·len uns ocupes i s'agreuja amb una fuga d'aigua del comptador, que aquest senyor desconeix.

Aquest ciutadà s'assabenta del problema quan s'adreça a les oficines de Sorea per una altra gestió i l'informen que té un deute important sobre el comptador de l'aigua d'aquest finca.

Aquest senyor també es queixa que la companyia podia haver-lo avisat abans, a més les lectures que s'han fet han estat estimades i sempre s'hi ha aplicat el tram més alt.

Tràmits seguits:

Presentació d'una denúncia per ocupes davant els Mossos d'Esquadra.
 Presentació d'una instància de reclamació a l'Ajuntament per revisar el seu cas.
 Reunió amb les tècniques d'atenció als clients de Sorea.
 Gestions diverses amb l'Interventor.
 Sol·licitud d'un certificat d'un tècnic instal·lador conforme la fuga ha estat reparada.
 Presentació d'una nova instància de revisió de la situació.

Resolució:

Després dels diferents tràmits que aquest ciutadà ha realitzat, i vista la notificació de l'acord de la Junta de Govern Local del 29/12/2016, en què desestimen la sol·licitud per al·legar que no li corresponen el pagament d'aquests rebuts, i també pel consum excessiu i els errors de la lectura, en el punt 6 d'aquesta notificació, que textualment diu: *"es demanarà un certificat o factura emès per un tècnic homologat respecte a l'estat de les instal·lacions, amb la descripció de la reparació i l'avaria soferta."*

En data 30/03/2017 i amb número de registre d'entrada 2017003478, aquest ciutadà presenta una nova instància amb el certificat del tècnic instal·lador perquè es torni a revisar el seu cas i les liquidacions reclamades corresponents als períodes 2014/01 al 2016/02.

Estat:

En tràmit

Urbanisme / Serveis Socials

Q15/04/2016

Tema: problemes d'accessibilitat de les persones discapacitades

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
03/04/2016	03/04/2016	12/04/2016	24/05/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebem el correu electrònic d'una senyora discapacitada, per una esclerosi múltiple en grau 6, que demana dues coses:

1. Que s'adeqüin més els carrers del municipi, ja que es troba amb molts problemes de mobilitat per poder desplaçar-se i fer les rutines diàries, com portar la seva filla a l'escola, anar al mercat, a la farmàcia, a passejar..., ja que moltes voreres no tenen cap tipus de rampa i algunes són molt estretes, i convida algun responsable de l'Ajuntament a acompanyar-la a fer una ruta per comprovar en primera persona aquestes dificultats.
2. Algun ajut per poder traslladar-se amb un vehicle adaptat al centre de rehabilitació de Salt.

Tràmits seguits:

Trucada a la interessada per concretar dia i hora per a una visita del regidor d'Urbanisme.

Gestions amb la regidora de serveis socials.

Resolució:

1. El dia 12/04/2016, el regidor d'Urbanisme realitza un recorregut amb la interessada i el seu vehicle adaptat (scooter), i comprova in situ els problemes amb què es troba diàriament aquesta ciutadana.
Després d'aquest recorregut i valorats els diferents llocs on hi ha dificultats d'accessibilitat, el regidor es compromet a fer les modificacions necessàries a les voreres i carrers utilitzats habitualment per la interessada, per tal que pugui realitzar les seves tasques diàries amb la màxima normalitat possible.
2. La regidora de Serveis Socials estudia la situació d'aquesta senyora i des de Serveis Socials es tramitarà algun ajut econòmic per facilitar el seu desplaçament al centre de rehabilitació de Salt.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Urbanisme

Q17/06/2016

Tema: instal·lació d'una pèrgola

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
16/06/2016	16/06/2016	21/06/2016	28/06/2016	No acceptació queixa

Rebo la visita d'un ciutadà que no està conforme amb la resposta que ha rebut per part de l'Ajuntament a la reclamació que va presentar sobre una pèrgola instal·lada pel seu veí, tocant a la seva propietat, que segons ell li ocasiona molèsties perquè hi cauen les fulles i quan fa vent li embruten l'aigua de la piscina.

Tràmits seguits:

Visita in situ i reportatge fotogràfic.

Resolució:

Un cop estudiada la documentació aportada pel ciutadà i després de la inspecció ocular realitzada a la finca del seu veí, i de comprovar com és i de quins materials està realitzada la pèrgola, el defensor subscriu els següent:

1. Que la pèrgola està instal·lada per sota del nivell del mur de la finca veïna.
2. Que no és una instal·lació fixa, i per tant, es pot treure i posar fàcilment i sense problemes.
3. La pèrgola consta d'aquest material: 4 troncs de fusta (suports) i el sostre de (tela de ràfia).
4. Que no es veuen arbres gaire propers, sinó a l'altre costat del carrer i per tant les fulles que poden caure al sostre de ràfia són poques.

Per tots aquests motius el defensor considera:

- Que no pot acceptar aquesta queixa per falta de fonament.
- Que és correcta la resposta que l'Ajuntament ha donat al ciutadà.

Estat:

No acceptació de la queixa.

Q20/07/2016

Tema: instal·lació d'un comptador de llum

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
31/07/2016	31/07/2016	02/08/2016	-----	<i>Sense resoldre</i>

El defensor s'interessa per la notícia que surt a la premsa El PuntAvui, sobre una ciutadana de Palafrugell que té molt problemes per contractar el subministrament de la llum.

Segons explica el fill d'aquesta veïna, que és qui porta tot el tràmit, el problema greu s'inicia després de la permuta i la construcció de l'edifici amb diferents canvis de propietari i la fallida final de la promotora. Finalment l'edifici passar a ser de SAREB.

Durant tot aquest procés la veïna s'instal·la al seu habitatge, té contractat el subministrament d'aigua, paga el rebut de l'IBI i disposa encara del comptador de llum d'obres. Posteriorment, en no pagar-se els rebuts del comptador provisional d'obres, Fecsa-Endesa el retira i aquesta ciutadana disposa de llum perquè el veí del costat n'hi dona.

S'intenta iniciar els tràmits per contractar el subministrament bàsic de la llum (disposa de la llicència de primera utilització d'edificis (Res. Alc. 325/2011) i de la cèdula habitabilitat (CHG8170008005) de data 10/12/2008) sense èxit.

També tenen una advocada particular que intenta ajudar a desencallar tot el tema.

Tràmits seguits:

Reunió amb l'alcalde.

Resolució:

Un cop revisada tota la documentació, analitzat tot l'expedient i vista la reunió que el defensor va mantenir amb l'alcalde, s'aconsella de demanar una llicència d'obres per així instal·lar novament un comptador provisional.

La Junta de Govern Local, en data 02/09/2016, aprova la concessió de la llicència. El fill d'aquesta ciutadana ens diu que anirà a demanar la seva instal·lació i així guanyar temps per solucionar-ho i poder tenir un comptador definitiu.

Estat:

Sense resoldre.

Q29/12/2016

Tema: manca de resposta a una queixa per l'aixecament d'una paret a la finca veïna

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
22/12/2016	22/12/2016	17/01/2017	14/03/2017	Resolt desfavorable

Rebo la visita d'un senyor que m'explica que al costat de casa, el seu veí ha aixecat uns metres el mur d'obra i a més hi ha instal·lat al damunt un tram de tanca de fusta tractada que separa els jardins de la part del darrere, cosa que ha provocat la pèrdua de sol (els mesos d'hivern) a la part més alta del jardí, ja que hi ha un desnivell ocasionat pel terreny.

Aquest senyor aporta fotografies de com era abans el mur i de com ha quedat en l'actualitat, on es veu clarament l'aixecament d'aquesta paret.

El ciutadà afectat, el setembre de l'any 2014 va presentar una instància demanant que els serveis tècnics realitzessin una inspecció i la resposta va ser:

“que les obres s'ajustaven a la llicència d'obres concedida, si bé la coberta executada era diferent a la llicència, l'impacte era menor i s'ajustava al planejament”.

El ciutadà torna a presentar instància número 2016011254 en data 19/09/2016 i insisteix novament que els serveis tècnics tornin a revisar el mur; en no obtenir resposta, el 22 de desembre de 2016 demana la meua intervenció.

Tràmits seguits:

Gestions amb Serveis Tècnics.

En data 24/01/2017 tinc una reunió amb la regidora de Règim Interior i entre altres coses se li demana d'agilitzar una resposta.

Resolució:

El dia 25/01/2017 rebo una còpia per correu electrònic de l'ofici que s'enviarà a l'interessat, automàticament informo el ciutadà que en breu rebrà, a través de la notificació electrònica, la resposta per part de l'Ajuntament.

El dia 09/03/2017 l'esposa del ciutadà afectat s'acosta a l'Oficina del Defensor per informar que no ha rebut cap resposta.

Des d'aquesta oficina es fan les gestions telefòniques pertinents amb Serveis Tècnics que no entenen com no han rebut resposta i seguidament es fan altres gestions amb el registre general, per demanar si la notificació electrònica s'ha enviat.

Un cop comprovat que no s'ha notificat electrònicament, es notifica en paper aquell mateix dia 09/03/2017 a la senyora.

La resposta rebuda per part de l'Ajuntament no satisfà els ciutadans i se'ls informa que poden acudir al Centre de Mediació i Convivència Municipal si no hi estan d'acord.

Per part de l'Oficina del Defensor es demana una visita al Centre de Mediació per atendre els ciutadans afectats.

El dia 10/03/2017 rebem un correu electrònic del Centre de Mediació i Convivència que ens informem que el veí afectat no vol cap servei de mediació i que acudirà a un servei jurídic particular.

El dia 14/03/2017 el defensor dona el cas per tancat.

Estat:

Resolt – Tancat desfavorable al ciutadà.

Habitatge

Q02/01/2016

Tema: tràmits per legalització d'un pis ocupa i connexió de subministraments bàsics

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
28/01/2016	28/01/2016	04/02/2016	02/08/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'una ciutadana que m'explica el seu cas: es troba d'ocupa a l'habitatge del carrer de Mestre Sagrera, 48 esc. A 4t-8a, amb aigua i llum connectades il·legalment i demana la intervenció del defensor per legalitzar i agilitzar al màxim la seva situació, ja que els veïns han fet una denúncia davant els Mossos d'Esquadra.

Tràmits seguits:

Gestions amb l'Agència de l'Habitatge de Barcelona.

Gestions amb l'Oficina d'Habitatge de Palafrugell.

Gestions amb Sorea.

Gestions amb el padró municipal.

Resolució:

En primer lloc el defensor fa diverses gestions amb l'Agència de l'Habitatge de Barcelona, propietària actualment del pis, abans era un habitatge de SAREB, per tal que agilitzin el contracte d'un lloguer social.

Paral·lelament es demana informació a l'Oficina d'Habitatge de Palafrugell, que tenen la sol·licitud actualitzada del *Registre de sol·licitants d'habitatge de protecció oficial RSHPO*, a nom de la ciutadana.

Seguidament el defensor ajuda la interessada a iniciar els tràmits per empadronar-se en aquest pis, i li explica que el procés dura uns tres mesos, ja que requereix uns informes específics.

Posteriorment s'entrevista amb el cap de distribució de Sorea, per tal d'exposar-li aquest i altres casos que tenim de ciutadans del municipi en situació precària i que no renuncien a legalitzar la situació, però primer han de disposar legalment d'un habitatge.

El defensor aconsella a la interessada que busqui feina, que és molt important per poder regularitzar la seva situació.

El dia 10/05/2016 rebem la visita de la interessada que ens informa que ha rebut de l'Agència de l'Habitatge la concessió de l'habitatge a partir del dia 02/05/2016 i que a partir d'ara ja podrà iniciar els tràmits de legalització dels subministraments bàsics.

El dia 2 d'agost rebem una trucada de la interessada informant-nos que té una feina, que està molt contenta, i que ara ja ho té tot legalitzat.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

Moltes vegades no som conscients de les dificultats en què es troben les persones que en un moment donat de les seves vides i moltes vegades sense quasi adonar-se'n, ja sigui per pèrdua de la feina, per problemes familiars, etc. es troben en una situació il·legal, sense habitatge, sense recursos, sense aspiracions.... i immersos dins una roda de la qual és molt difícil de sortir.

També sóc realista i sé que no tothom té la voluntat de lluita que cal per sortir-se'n, ja que no és una situació ni gens fàcil ni gens agradable, però quan t'arriba una persona que té ganes de tirar endavant i que el que necessita només és trobar una mà oberta que l'ajudi, llavors t'adones que és molt gratificant veure que ho ha aconseguit i que aquesta és una de les raons per les quals val molt la pena fer aquesta tasca.

Q04/02/2016

Tema: queixa per agilitzar els tràmits de concessió d'una cèdula d'habitabilitat d'un pis de Servihabitat.

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
04/02/2016	04/02/2016	04/02/2016	09/02/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'un senyor que ens porta un contracte de lloguer d'un pis a l'avinguda Garcia Lorca, 10, de Palafrugell, propietat de Servihabitat, i que el tenen llogat a nom de la seva senyora des del dia 02/09/2015 i que el problema que té és que el propietari del pis no els fa arribar la cèdula d'habitabilitat i en no tenir-la (fa més de 5 mesos) no pot contractar el servei de l'aigua. Ha trucat en moltes ocasions a Servihabitat, però no aconsegueix tenir aquesta cèdula.

Aquest senyor demana la intervenció del defensor per intentar agilitzar el tràmit i poder demanar la instal·lació d'un comptador d'aigua.

Tràmits seguits:

El defensor fa diverses gestions telefòniques amb Servihabitat.

Resolució:

Després de la conversa mantinguda entre un dels responsables de la zona i el defensor s'acorda el següent:

Enviar una petició per correu electrònic explicant la situació, el temps que fa que aquests ciutadans estan reclamant aquest document, i demanant una ràpida solució.

El dia 09/02/2016 s'informa de totes les gestions que ha fet el defensor per intentar agilitzar al màxim la concessió d'aquesta cèdula.

El ciutadà dona les gràcies al defensor per la seva ràpida intervenció.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Serveis Jurídics

A13/11/2016

Tema: Desestimació de reclamació per responsabilitat patrimonial

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
03/11/2016	03/11/2016	10/11/2016	-----	<i>Pendent de resposta</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que demana la meua intervenció per fer de pont entre ell i algun responsable de l'administració. La seva queixa és perquè ha rebut la notificació de l'acord de Junta de Govern Local, desestimant la reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys i perjudicis patits com a conseqüència d'una caiguda a l'interior de la riera situada davant del Centre Municipal d'Educació de Palafrugell.

L'accident va tenir lloc la tarda del dia 10/08/2015 a la riera de davant del Centre Municipal d'Educació. Segons m'explica, i també consta en l'informe de la Policia Local, ell va caure dins la riera perquè es va recolzar a la tanca de fusta per fer una trucada, i aquesta va cedir. La Policia Local va ésser avisada per un grup de joves. Els agents varen comprovar que el senyor estava conscient però adolorit i varen requerir els serveis d'una ambulància que el va traslladar a l'Hospital de Palamós per a un reconeixement.

La reclamació d'aquest ciutadà és per la manca de reconeixement de mala conservació de la tanca, ja que en l'informe emès pel tècnic de l'Àrea de Serveis municipals, de data 09/08/2016 textualment deia: "*... aquesta tanca estava trencada, en concret s'havia després part del cargolam que colla els farratges que uneixen el muntant amb els travessers d'un dels trams*".

Tràmits seguits:

Reunió amb la regidora de Serveis Jurídics.
 Petició d'informació a Serveis Municipals.
 Presentació d'una nova instància d'al·legacions amb núm. de registre d'entrada 2017000379.

Resolució:

Vist que en data 09/02/2017 la Junta de Govern Local va tornar a desestimar el recurs de reposició per extemporani.

Vist que com a defensor del ciutadà una de les meves atribucions és la d'ajudar el ciutadà en la defensa dels seus drets i ell considera que aquests han estat vulnerats.

He estudiat els dos informes, les dues reclamacions presentades pel ciutadà i un cop revisat tot, he redactat una recomanació adreçada el senyor alcalde que textualment diu: *“Recomano que l’Ajuntament, representat pel seu alcalde, tingui una reunió amb el senyor F. F. J. per intentar arribar a un acord no solament econòmic, sinó també de reconeixement de la falta de manteniment de la tanca que ha provocat la caiguda d’aquest senyor a la riera.”*

Estat:

Pendent de resposta

Activitats

Q23/08/2016

Tema: queixa per molèsties provocades per un establiment de Llafranc

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
19/08/2016	19/08/2016	23/08/2016	-----	<i>Pendent</i>

Rebo un correu electrònic d'una ciutadana que es queixa de les molèsties que li ocasiona l'establiment situat en els baixos del seu l'edifici, aquest correu va acompanyat d'unes fotografies on es veu l'aflluència de clients el carrer, sobretot durant la nit, que fa impossible el descans dels veïns.

Tant aquesta ciutadana com la resta de veïns pateixen aquestes molèsties des de la temporada 2013. Han presentat diverses instàncies a l'Ajuntament i han fet unes quantes trucades a la Policia Local, per informar de les molèsties.

L'any 2014, com a defensor del ciutadà ja vaig obrir un expedient de queixa sobre aquest problema (Q04/06/2014). Novament aquesta ciutadana demana la meua intervenció per intentar ajudar-la a trobar una solució, i m'informa que properament ho publicarà als diaris.

Torna a presentar una instància de queixa amb la signatura de tots els veïns i adjunta els articles publicats a la premsa *El PuntAvui* (23/08/2016), *Diari de Girona* (28/08/2016) i *El Periódico* (foto denúncia 07/09/2016).

Tràmits seguits:

Reunió amb la regidora d'Activitats.
Consulta a l'*Ordenança de convivència i civisme*.

Resolució:

Després de tornar a revisar el cas i de la reunió amb la regidora d'Activitats per buscar una solució al conflicte, aquesta m'informa que en breu hi haurà una modificació de l'*Ordenança de Civisme i Convivència*, concretament sobre els articles que regulen les sancions generals i que aquest serà un dels punts d'actuació. També és importat trucar a la Policia Local, en el mateix moment que hi ha les molèsties per fer-ne un seguiment més acurat.

En data 13/10/2016, la ciutadana rep un ofici de l'Ajuntament informant-la del següent: *"... s'ha requerit al titular de l'activitat per tal que prengui les mesures oportunes per minimitzar les molèsties en l'entorn de l'establiment de referència, i concretament pel que fa als usuaris del l'establiment"*.

La interessada em comunica que de moment queda en espera de veure com anirà la propera temporada.

Estat:

Pendent.

Juny 2017

El dia 09/06/2017, rebo un correu electrònic de la veïna afectada, demanat novament la meua intervenció, perquè la seva queixa encara no s'ha solucionat, i ara comença el nou estiu i les molèsties encara persisteixen.

Joventut / Serveis Municipals

Q18/06/2016

Tema: queixa d'una assoc. de veïns per l'estat del local, la pista i el parc infantil. I demanda de subvenció

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
21/06/2016	21/06/2016	05/07/2016	-----	En tràmit

Rebo la visita d'una part dels membres d'una associació de veïns que em presenten el seu cas. Des de no fa gaire temps hi ha una nova junta i estan molt molestos per l'estat de deixadesa del local de l'associació, els horaris de la pista esportiva i el tancament de fusta del parc infantil. També reclamen rebre la subvenció per fer la Festa Major del barri.

Tràmits seguits:

21/06/2016 – Visita in situ per part del defensor i reportatge fotogràfic de la pista, el parc infantil i del local (des de l'exterior).

05/07/2016 - Reunió amb l'alcalde.

02/08/2016 - Reunió amb la regidora de Règim Interior.

11/08/2016 - Reunió amb la regidora de Joventut i el regidor de Serveis Municipals.

Revisió de les condicions específiques del conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i l'associació.

Resolució:

Després de les diferents reunions tant amb l'alcalde com amb els regidors delegats i vist que des del Consistori es vol que aquesta associació tingui continuïtat, però també vol que presenti un projecte d'activitats que avaluï el treball d'implicació de l'associació, que és la base per obtenir la subvenció per als actes previstos de la festa de barri.

Per altra part des de l'Àrea de Serveis Municipals es faran els treballs de condicionament tant del local com de la tanca del parc infantil. I quant a la pista s'intentarà posar-hi un horari d'accés.

En data 02/05/2017 la presidenta de l'associació m'informa que continuen les converses amb l'Ajuntament, que hi ha una bona predisposició per part de l'administració, per tal que l'associació tingui continuïtat i pugui realitzar les activitats i els actes que tenen previstos per a aquest any.

Estat:

En tràmit.

Mobilitat i senyalització de la via pública

Q13/04/2016

Tema: instal·lació senyalització vertical a la cruïlla dels carrers Concòrdia/Independència.

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
26/05/2016	26/05/2016	07/06/2016	28/07/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'exposa la seva queixa i demana la meua intervenció sobre la instal·lació d'un senyal vertical de prohibit passar i avís d'existència de control fotogràfic, a la cantonada dels carrers Concòrdia/Independència, que obstaculitza el pas dels vianants per la vorera per l'alçada.

Tràmits seguits:

Visita in situ i reportatge fotogràfic.
Consulta a la normativa del Servei Català de Trànsit.
Reunió amb el regidor de mobilitat.

Resolució:

Després de la visita a la cruïlla dels carrers Concòrdia/Independència i la inspecció ocular sobre la situació i l'alçada de la senyalització i vist que la normativa del Servei Català de Trànsit especifica que, quant a alçada, el punt més baix del senyal ha d'estar situat a 210 cm del nivell de la vorera i, quant a amplada, els suports dels senyals s'han de situar a 60 cm de la part exterior de la vorera, deixant una amplada mínima lliure de vorera de 90 cm. Si no hi ha prou amplada cal situar el senyal adossat a la façana.

Com a defensor del ciutadà de Palafrugell el dia 07/06/2016 presento la següent recomanació davant l'Ajuntament:

Que un ciutadà va presentar el 28/10/2015, una instància amb registre d'entrada 13516, informant que la senyalització vertical instal·lada a la cantonada dels carrers Concòrdia i Independència està obstaculitzant el pas dels vianants per la vorera i no compleix la normativa del Servei Català de Trànsit, en l'apartat de senyalització vertical, i que s'hauria de modificar la seva instal·lació.

La resposta de la Policia Local de Palafrugell, amb registre de sortida 12519 del 24/11/2015, va ser denegar la petició del ciutadà.

Davant d'aquesta situació el ciutadà demana la intervenció del defensor del ciutadà.

Després de visualitzar la situació i la posició d'aquesta senyalització motiu de la reclamació del ciudadà, i d'analitzar la normativa de senyalització del Servei Català de Trànsit, quant a l'apartat de senyalització vertical urbana.

CONSIDERO:

Que aquesta senyalització ubicada a la cantonada dels carrers Concòrdia i Independència no compleix amb la normativa que el Servei Català de Trànsit especifica:

- 1) *Quant a alçades “ el punt més baix del senyal ha d'estar situat a 210 cm del nivell de la vorera”.*
- 2) *Quant a amplada lliure a les voreres “els suports dels senyals s'han de situar a 60 cm de la part exterior de la vorera, deixant una amplada mínima lliure de vorera de 90 cm. Si no hi ha prou amplada cal situar el senyal adossat a la façana”.*

Davant aquesta situació i per complir amb la normativa del Servei Català de Trànsit,

RECOMANO:

Modificar la ubicació de la senyalització esmentada, complint amb la normativa de senyalització del Servei Català de Trànsit, quant als apartats esmentats a dalt.



En data 28/07/2016, rebo un ofici acompanyat d'un informe tècnic del Departament de Mobilitat i Via Pública on textualment diu: “... que en la data de confecció d'aquest informe s'ha comprovat que la senyal ha estat col·locat per l'Àrea de Serveis complint els requisits d'alçada.”

Estat:

Resolt favorable al ciudadà.

5.4 ACTUACIONS ESPECIALS

A05/06/2016

Tema: retirada de l'ajut implícit per a habitatge dotacional

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
09/06/2016	14/06/2016	16/06/2016	-----	<i>En tràmit</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'explica el següent:

Tenia concedit un ajut de la Generalitat en matèria d'habitatge i fa 2 anys que ha perdut aquesta prestació. Aquest veí és titular d'un habitatge dotacional de l'edifici de gent gran del carrer de Pompeu Fabra. Aquests habitatges són propietat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i disposen de l'ajut implícit. Aquest ajut està vinculat a uns ingressos i uns barems que marquen si es concedeix o no la prestació a cadascun dels inquilins.

Aquest ciutadà també m'explica que no és l'únic, ja que hi ha altres veïns de l'edifici que es troben en la mateixa situació, i per a molts d'ells és un greu perjudici, perquè disposen només dels ingressos de la seva pensió de jubilació i tota la resta de despeses és al seu càrrec.

Tràmits seguits:

Trucada a l'Agència de l'Habitatge de Girona.

Reunió amb l'assessora en matèria habitatge del Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge.

Resolució:

En primer lloc informo al ciutadà que aquest cas s'escapa de les meves competències, que la meva gestió només servirà de canal entre el ciutadà i el Departament d'Habitatge i aprofito la visita que la assessora en matèria d'habitatge ens ha demanat des de Barcelona.

D'altra banda, com a defensor del ciutadà de Palafrugell, i a través de l'associació FòrumSD faré una consulta per esbrinar si altres municipis que disposen de defensor o síndic han tingut alguna reclamació similar, per així fer un escrit col·lectiu a través de l'associació i demanar la revisió a tot Catalunya dels barems de càlcul d'aquesta prestació.

En data 01/12/2016 faig una trucada a l'assessora d'habitatge de la Generalitat que m'informa que des de serveis jurídics hi estan treballant, però que és un procediment lent.

Estat:

En tràmit.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

Hi ha temes que requereixen una especial atenció i que demanen la col·laboració de moltes institucions. Jo com a defensor tinc unes funcions molt concretes, però quan em trobo amb una queixa que afecta un col·lectiu, com és el de les persones grans, que molts únicament depenen de la pensió de jubilació, i que alguns han vist com se'ls ha retallat o anul·lat la prestació per l'habitatge, crec que la comunicació entre les diferents administracions i l'agilització de la burocràcia ha de marcar el camí per intentar minimitzar al màxim aquesta pèrdua de recursos.

Crec en les persones i en les administracions i honestament considero que s'han d'establir més ponts de comunicació entre tots els implicats per garantir una societat més justa i més transparent a tota la ciutadania.

Habitatge

A2/05/2016

Tema: reclamació per desinsectació d'habitatge HPO

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
19/05/2016	19/05/2016	20/05/2016	21/06/2016	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'una ciutadana que m'explica que té concedit un habitatge de protecció oficial (HPO) i que des de fa uns dies a molts dels habitatges d'aquell edifici hi ha una plaga de paneroles. Que ha presentat un escrit de queixa a l'Oficina Municipal d'Habitatge, però em demana de fer una intervenció directa amb delegació territorial de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a Girona, per intentar agilitzar una actuació per eradicar el problema.

Tràmits seguits:

Trucada a l'Oficina Municipal d'Habitatge.

Trucada a l'Agència de l'Habitatge de Girona.

Enviat correu electrònic al cap de servei de l'Agència de l'Habitatge de Girona.

Resolució:

Després de les diferents gestions telefòniques tant amb l'Oficina Municipal d'Habitatge, com amb l'Agència de l'Habitatge de Girona, i la petició per correu electrònic del defensor per intentar agilitzar una actuació amb un tractament de desinsectació,

el 26/05/2016 des de l'Agència de l'Habitatge de Girona m'informen que s'ha demanat un pressupost a una empresa especialitzada per fer un tractament a tot l'edifici, que té un cost importat i que s'ha de valorar.

En data 21/06/2016 accepten el pressupost i seguidament una empresa de desinsectació farà una actuació especialitzada.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Educació

A6/07/2016

Tema: denegació d'un recurs d'alçada per canvi d'escola dels fills

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
05/07/2016	05/07/2016	07/07/2016	29/11/2016	<i>Resolt desfavorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'explica que ha presentat un recurs d'alçada contra la llista d'alumnes admesos per cursar 2n de primària i P5 el proper curs escolar 2016-2017, als col·legis Torres i Jonama o Carrilet, i m'aporta la documentació que ho justifica, però que li han desestimat el recurs i per tant els seus fills han de continuar a l'escola Pi Verd. Aquest senyor està empadronat al carrer Ample, 130 i els quatre trajectes d'anada i tornada els fa la mare a peu. També m'explica que la seva dona es cansa molt de fer tants viatges i que té problemes de salut.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb la tècnica de l'Àrea d'Educació.

Gestions telefòniques amb Serveis Socials.

Gestions amb el regidor d'Educació.

Resolució:

Després de les diferents gestions amb les àrees implicades i un cop conegut tot l'historial de la família, i vist l'informe que rebo, a través del regidor, de la inspectora d'Ensenyament, com a defensor informo el titular del següent:

1. La família té un seguiment a través de Serveis Socials.
2. L'assignació del fill gran a l'escola Pi Verd des de l'inici de l'escolarització es fa per repartiment equilibrat dels NEE (necessitats educatives especials).
3. No s'han canviat els seus fills d'escola, encara que ja fa temps que ho demana, perquè no hi ha vacants als centres sol·licitats.
4. Segons la història mèdica del 29/08/2016 no s'aprecia cap causa rellevant de salut a la mare.
5. El recurs es va presentar fora de termini.
6. Es proposa a l'interessat de gestionar per a aquest curs la beca menjador per a cada fill i alleugerir la mare de fer 4 viatges.

L'interessat em diu que farà els tràmits per sol·licitar la beca menjador, però que de cares al curs vinent, 2017-2018, tornarà a demanar el trasllat dels seus dos fills.

Estat:

Resolt desfavorable al ciutadà.

Serveis Jurídics

A13/11/2016

Tema: desestimació d'un recurs de responsabilitat patrimonial

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
03/11/2016	03/11/2016	10/11/2016	-----	<i>Pendent</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'explica que el dia 10/08/2015, va patir un accident en recolzar-se a la tanca de fusta que hi ha davant de la riera del Centre Municipal d'Educació, per fer una trucada, quan de sobte la tanca va cedir i ell va caure d'esquena dins la riera des d'una alçada de 3 metres. La Policia Local va ésser avisada per uns vianants i posteriorment va ser traslladat a l'Hospital de Palamós.

Davant aquest fet, F. F. J. presenta una primera reclamació el 27/08/2015 amb número de registre d'entrada 10966 i es desestima en la Junta de Govern 13/10/2016.

Presenta una nova reclamació en data 16/01/2017 i torna a ésser desestimada per la Junta de Govern Local 09/02/2017.

Per aquests motius, com a defensor del ciutadà demana la meua intervenció en no estar d'acord amb la resolució de les dues reclamacions.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb la regidora del Departament Jurídic.
Gestions amb el secretari.

Resolució:

Un cop revisat l'expedient i vist l'informe de la Policia Local, el qual va acompanyat d'unes fotos, i l'altre informe del tècnic de l'Àrea de Serveis, on diu que *"...la tanca no estava trencada, sinó que s'havia després part del cargolam que colla els farratges..."*

Vista també la notificació del recurs de data 18/10/2016 en què en un paràgraf textualment diu: *"Atès que de la documentació que obra a l'expedient i dels fonaments de dret, no se'n desprèn cap mena de responsabilitat per part d'aquest Ajuntament, ja que en cap moment ha quedat acreditat que els fets que varen servir de base per a fonamentar aquesta reclamació, es produïssin de la manera com s'indica i, en tot cas, la responsabilitat derivaria de la manca d'atenció o diligència exigible al reclamant, que es **repenja sobre la tanca amb tot el cos i cau sense que s'acrediti que el fet causant de la caiguda fos provocat pel mal estat de conservació de la tanca**"*

Crec que d'una banda, a l'informe de la policia no consta que el senyor F. F. J. *"s'hagi repenjat sobre la tanca amb tot el cos"*, sinó que s'havia recolzat a la tanca per fer una trucada amb el seu telèfon mòbil, i de l'altra, l'informe de l'Àrea de Serveis deixa clar que la tanca no estava segura, ja que s'havia després part del cargolam que colla els farratges.

Crec que aquesta part de la notificació al senyor F. F. J. és ofensiva per a l'honor i la paraula d'un ciutadà de certa edat i respectabilitat en el poble. Està clar que en el moment de l'accident no estava present cap funcionari per testificar sobre els fets, i, per tant hem d'acceptar la versió del ciutadà i reconèixer els arguments presentats en el recurs de reposició.

Per aquest fet com a defensor del ciutadà **recomano**:

Que l'Ajuntament, representat pel seu alcalde, tingui una reunió amb el senyor F. F. J. per intentar arribar a un acord no solament econòmic, sinó també de reconeixement de la falta de manteniment de la tanca que ha provocat la caiguda d'aquest senyor a la riera.

Estat:

Pendent de resposta.

CONSULTES

Q21/08/2016

Tema: reclamació de cànon de l'aigua ACA

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
23/08/2016	23/08/2016	25/08/2016	25/08/2016	<i>Resolt-tancat</i>

Rebo la visita d'una ciutadana que aporta una documentació de l'Agència Tributària de Catalunya (notificació de provisió de constrenyiment i carta de pagament de provisió de constrenyiment), on li reclamen el cànon de l'aigua d'una finca a nom del seu marit (difunt des de l'any 2000), dels períodes següents:

- 12/03/2008 al 05/12/2008
- 01/01/2011 al 31/03/2011

Aquesta senyora també ens explica que l'edifici va ésser venut l'any 2003 i l'oficina de finques que va realitzar els tràmits de compra venda ja no existeix.

Resolució:

El defensor comunica a la senyora que en aquest tema ell no hi pot intervenir, que si vol es pot enviar la documentació al Síndic de Greuges de Catalunya. La ciutadana diu que no vol fer res més i que tampoc pagarà ja que ni va en nom seu, ni és de la seva propietat.

Estat:

Resolt - tancat.

CONSULTES SOBRE EL SEMÀFOR DE LLOFRIU

A l'Oficina del Defensor hem rebut uns quants ciutadans que reclamaven sobre les sancions del semàfor de Llofriú, perquè no estaven d'acord amb la sanció deguda al detector de velocitat instal·lat, a la pèrdua de punts i a l'elevat nombre de multes que molts ciutadans rebien.

Com a defensor he demanat explicacions a l'Ajuntament de com els ciutadans afectats podien recórrer les sancions. També he demanat informació al secretari municipal, que en tot moment ha col·laborat amb informacions de com es trobava la resolució dels casos. Un cop l'Ajuntament va decidir que s'anul·lessin totes les multes, algunes persones afectades varen passar per aquesta oficina i se'ls va informar de quina era la tramitació per demanar l'anul·lació o el retorn dels diners pagats.

El volum de consultes no ha estat comptabilitzat, però sí que durant el període en què estava el semàfor funcionant i quan els sancionats realitzaven els tràmits de reclamació, l'Oficina del Defensor va tenir moltes visites i consultes al respecte, que expressaven la seva disconformitat amb el sistema d'instal·lació utilitzat per a aquest semàfor.

6 ESPEDIENTS ENVIATS SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

SGC01/05/2016

Tema: alta de subministrament d'aigua per al garatge del carrer Terme, 11

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
19/05/2016	19/05/2016	02/06/2016	20/10/2016	<i>Resolt-Tancat</i>

Torno a rebre la visita del senyor CBP, que em demana de reobrir el seu cas, sobre la instal·lació d'un comptador d'aigua en el garatge de la seva propietat del carrer del Terme, 11 i que l'Ajuntament l'hi va denegar, i sol·licita la meva intervenció per derivar tot l'expedient al síndic de greuges de Catalunya.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb l'adjunta al síndic de greuges de Catalunya.
 Enviat correu electrònic amb tot la documentació a l'oficina del SGC.
 En data 02/06/2016, s'obre una queixa el SGC amb número Q-03561/2016.

Resolució:

En data 20/10/2016 rebo un ofici del síndic de greuges de Catalunya que comunica que no pot intervenir en la queixa ja que: "el defensor del ciutadà de Palafrugell ja es va pronunciar i va emetre una *recomanació*, malgrat que aquesta no va ésser acceptada per l'Ajuntament, i per tant no correspon intervenir per raons de competència territorial".

Estat:

Resolt – tancat.

SGC02/06/2016

Tema: custòdia d'una menor

Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
16/06/2016	16/06/2016	21/06/2016	25/04/2017	<i>Resolt - Tancat</i>

Rebo un correu electrònic d'una ciutadana que té un problema amb la custòdia de la seva filla i em demana ajut i col·laboració per intentar agilitzar una intervenció del síndic de greuges de Catalunya, davant la DGAIA (Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència).

Per part d'ella rebo una documentació que em demana d'enviar amb la màxima urgència a la responsable adjunta al síndic de greuges de Catalunya per a la defensa dels drets dels infants.

Tràmits seguits:

Trucades diverses a l'oficina del SGC.

Resolució:

En data 25/04/2017 rebo un correu electrònic de la interessada informant-me que ha rebut un escrit de la DGAIA on li comuniquen que no intervindran més en el tema de la retirada de la custòdia de la seva filla i que donen el cas per tancat.

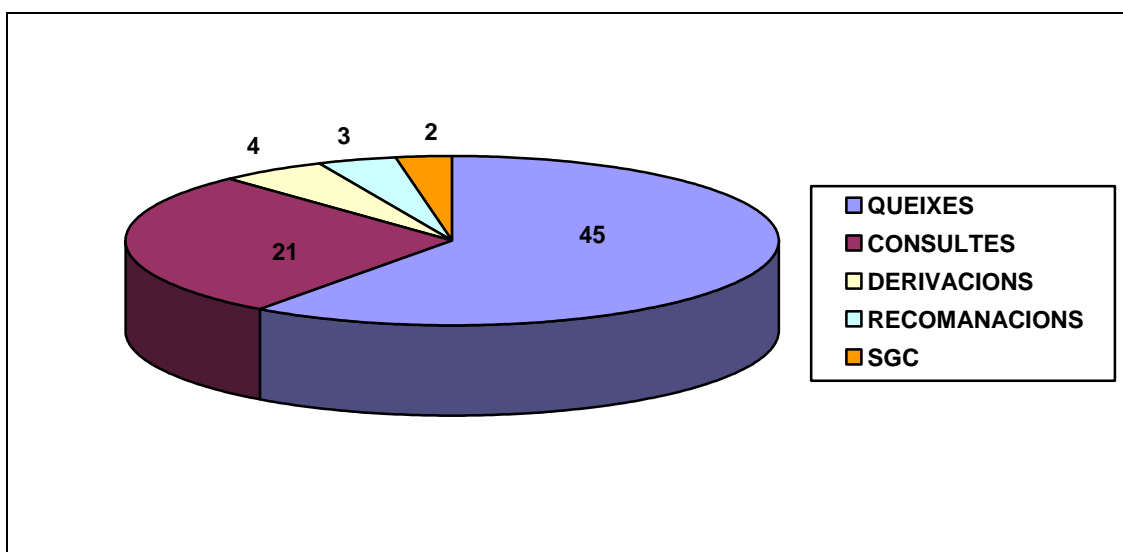
La interessada també m'informa que ha enviat còpia d'aquest mateix escrit el SGC, agraïnt també la seva intervenció.

Estat:

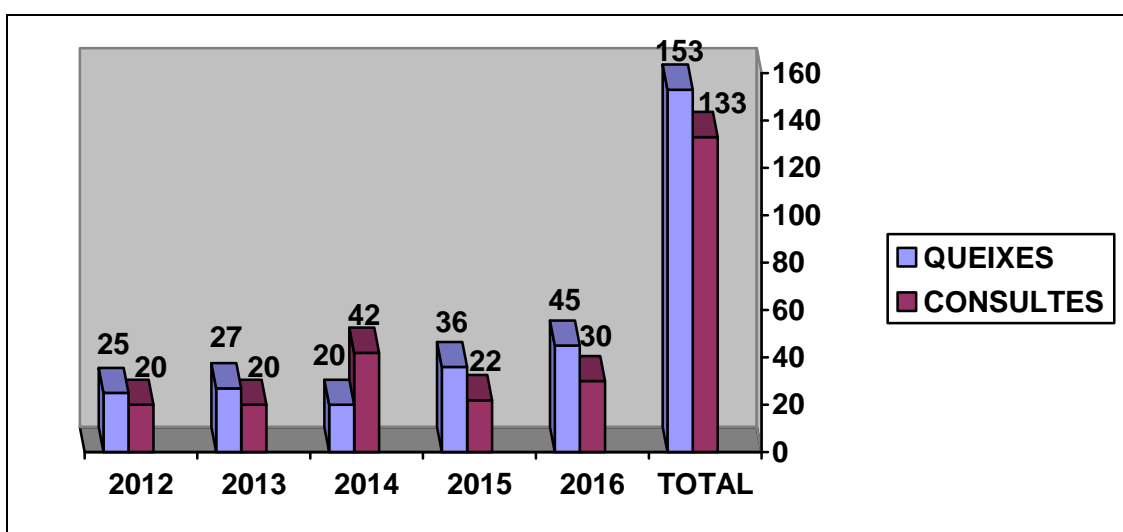
Resolt tancat favorable a la ciutadana.

7 GRÀFIQUES

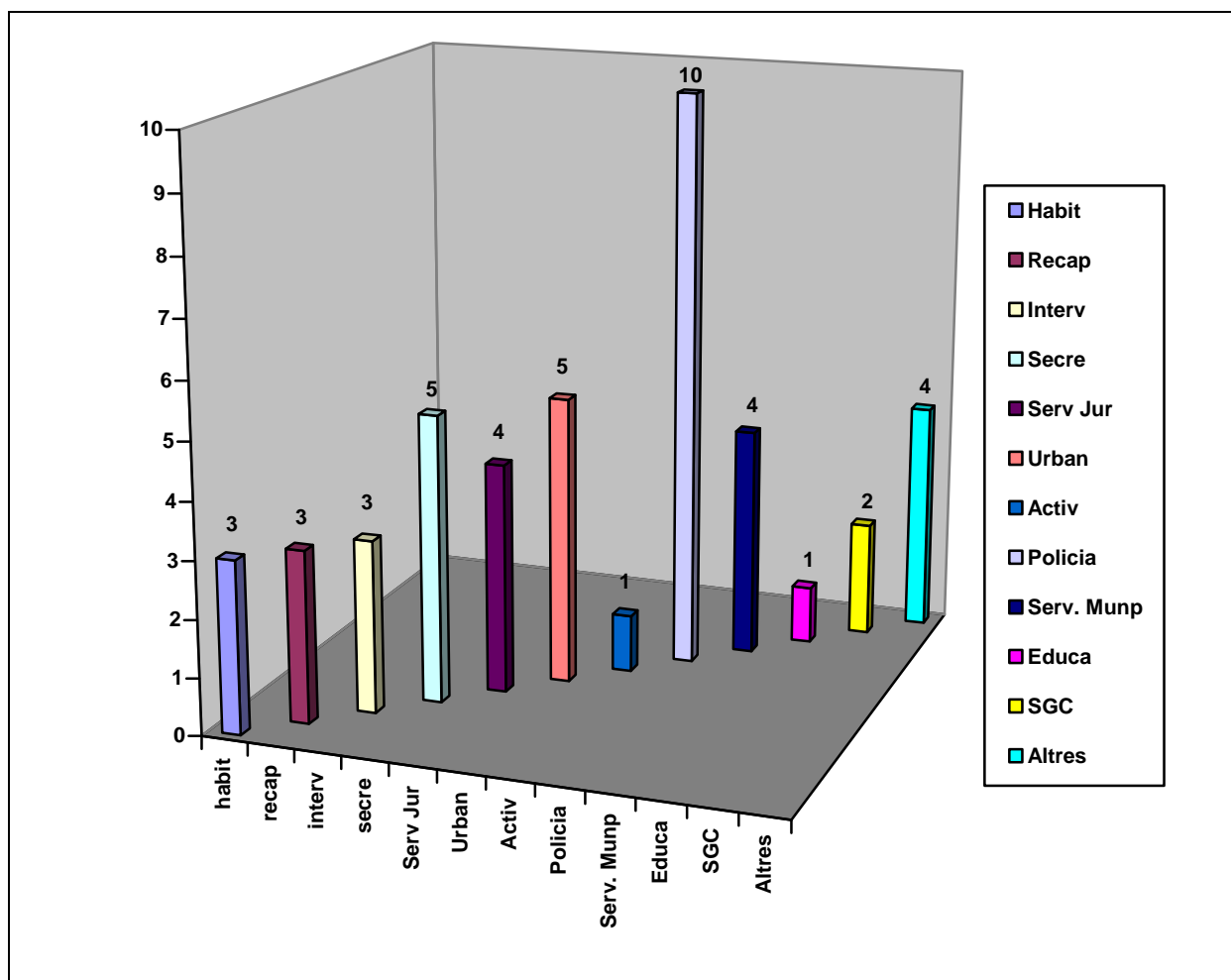
7.1 ACTUACIONS TOTALS DE L'ANY 2016.



7.2 ACTUACIONS REALITZADES DURANT ELS ANYS 2012, 2013, 2014, 2015 I 2016.



7.3 QUEIXES RELACIONADES PER AREES DE L'ANY 2016.



8 VALORACIÓ TOTAL.

El volum total d'actuacions d'aquest any 2016, ha estat molt superior tant en queixes (45) com en consultes (30), és per això que la valoració que en faig és molt positiva, en quan el treball en la defensa del ciutadà davant l'administració.

Durant aquest cinc anys del meu mandat la oficina del defensor ha passat a ser de totalment desconeguda a formar part dels serveis que dona aquest Ajuntament.

Vaig començar de zero i una de les meves primeres tasques va ser fer pedagogia a les escoles de la vila, explicant les funcions i les intervencions que pot fer el defensor amb casos reals, i les diferents resolucions tant favor del ciutadà com a favor de l'administració o amb un acord consensuat.

La figura del defensor del ciutadà 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 el 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.

Per això, com a Defensor del Ciutadà de Palafrugell, demano 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

L'any 2016 hem efectuat **75 actuacions**, de les quals **45** han estat **queixes**, **21 consultes**, **6 derivacions** a altres institucions o síndic de greuges de Catalunya i **3 recomanacions**, xifra molt superior als anys anteriors.

Dintre d'aquestes xifres no hem comptabilitzat les queixes i reclamacions que ens han arribat a l'Oficina del Defensor sobre el semàfor de Llofriu i que hem gestionat, recomanant les actuacions a seguir per recuperar l'import de la sancions i/o la seva anulació.

S'han resolt un total de **40 queixes** que han tingut propostes dirigides a l'Ajuntament amb recordatoris, recomanacions i suggeriments, i **queden pendents** de resposta **5 queixes d'aquest any 2016** i **1 de l'any 2015**.

Durant el meu mandat de 5 anys, he pogut atendre més de 300 persones o entitats de les quals més de la meitat van presentar alguna queixa contra l'Ajuntament per considerar-se agreujats en alguna decisió de l'administració municipal.

La practica totalitat d'aquestes queixes estan resoltes tant a favor del ciutadà com de l'administració; en alguns casos s'ha arribat a un acord entre les dues parts, però sempre m'he reunit amb el ciutadà per explicar-li la resolució definitiva de l'administració i fer-li entendre l'esperit de la llei o de les normatives.

Com deia l'any passat, 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 mateixa relació amb l'Ajuntament, facilita al ciutadà la possibilitat de resoldre les queixes.

És a la vegada un instrument 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.

Avui presento la meva cinquena i ultima memòria com a defensor del ciutadà de Palafrugell, ja que, d'acord amb el mandat del Plenari del desembre 2011, se'm va nomenar per un període de cinc anys. Com que se m'ha acabat el mandat vull agrair a tots els grups municipals el suport que m'han donat per desenvolupar aquesta institució a Palafrugell amb l'esperança que ben aviat es nomenarà un nou defensor o defensora per continuar aquesta **magnífica missió** de defensar dels drets dels ciutadans.

Han estat cinc anys que m'han permès, d'una banda conèixer millor la gran feina que estan fent tots els treballadors i treballadores de l'Ajuntament al servei del ciutadà, i de l'altra, copsar problemes que tenen alguns ciutadans davant de l'administració, i comprendre millor la distància que moltes vegades existeix entre una administració

que segueix uns reglaments i una persona que té un problema que per a ella és el més important del món.

Durant aquests anys, he après a escoltar la gent, a buscar una solució equitativa, a enraonar amb l'administració i a reconèixer i acceptar la decisió final, ja que com a defensor només puc recomanar i no sempre està al meu abast poder solucionar la reclamació presentada per un ciutadà o ciutadana.

Per acabar, haig de començar a donar les gràcies. En primer lloc als més de 300 conciutadans i conciutadanes que durant aquests cinc anys han confiat en la institució que represento i m'han fet arribar les seves queixes o consultes. He intentat resoldre aquestes demandes, a vegades amb èxit, altres no, però he procurat sempre explicar al ciutadà les raons de l'administració envers la seva queixa, recordant-li que el defensor solament pot recomanar una proposta de resolució d'un litigi entre la ciutadania i l'administració municipal, i que sempre des de l'Oficina del Defensor hem procurat donar propostes i trobar una solució al conflicte amb equitat.

Igualment vull agrair als alcaldes, a tots els regidors, tècnics i treballadors d'aquest Ajuntament la col·laboració i l'ajuda que m'han dispensat per desenvolupar la tasca de defensor del ciutadà de Palafrugell, durant aquests cinc anys.

Especialment vull agrair tant l'ajuda com tot el suport rebut per part de tots els amics defensors o síndics locals de Catalunya que han estat sempre presents en les meves demandes d'ajuda per tractar algun tema complicat.

I finalment vull agrair molt especialment l'ajuda de la meva secretària Nuri Negra, puntal d'aquesta Oficina del Defensor del Ciutadà, que amb el seus coneixements de l'organització municipal i els seus criteris de justícia i equitat m'ha ajudat molt en el desenvolupament de la tasca de defensor del ciutadà de Palafrugell.

Bertrand Hallé
Defensor del ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 27 de juny de 2017

10 INFORME INTERVENCIÓ SOBRE AL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ PER L'ANY 2016.



ajuntament de palafrugell

INFORME D'INTERVENCIÓ

Vista la petició d'informe emesa pel Defensor del Ciutadà de Palafrugell referent al cost suportat per l'Ajuntament durant l'exercici 2016 pel servei municipal de l'Oficina del Defensor del ciutadà.

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

PROVEÏDOR	CONCEPTE	IMPORT
FÒRUM DE SÍNDICS	QUOTA ASSOCIAT	982,00 €
BERTRANS HALLE	DIETES DESPLAÇAMENT I DESPESES FORMACIÓ	468,90 €
EULEN SA	NETEJA	1.632,00 €
	RETRIBUCIONS PERSONAL 2016	10.874,74 €
	SEGURETAT SOCIAL AJUNT. 2016	3.162,72
	TOTAL	17.120,36 €

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

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

Palafrugell a 28 de febrer de 2017



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