



Foto cedida per Miquel Esteba Zurbrügg

Memòria 2021



Josep Esteba Gelpí



INDEX

1. Presentació	2
2. Activitat Oficina	3 - 4
3. Resolucions i expedients	5 - 11
4. Difusió	12
5. Despeses Oficina	13
6. Conclusions	14 - 15

1. Presentació



Després de quatre anys al càrrec com a defensor del ciutadà de Palafrugell, i havent passat els últims dos anys envoltats per la COVID, que ha sigut la causa de canvis estructurals i de comportament a nivell mundial, avui vull fer una petita anàlisi de com veig i com percebo la figura del defensor a Palafrugell.

A nivell institucional la figura que jo ara represento serveix com a nexa entre el ciutadà i l'administració, aquesta és la seva funció bàsica: apropar, fer més entenedor, més àgil, més fàcil, el contacte del ciutadà amb l'Ajuntament. Certament aquests conceptes són els que intento posar en pràctica en el meu dia a dia a l'Oficina, i a l'altre costat trobar un interlocutor, ja sigui un càrrec polític o tècnic, que escolti els arguments que exposo i que actuï en conseqüència.

La figura del defensor o síndic és un càrrec que l'Ajuntament decideix si vol tenir o no. En el cas de Palafrugell, el desembre del 2011 es va aprovar en el Ple disposar d'aquesta figura a la nostra vila. S'ha de tenir clar que en cap cas el defensor és el fiscalitzador, ni de l'Ajuntament a nivell polític, ni de l'Ajuntament a nivell tècnic, ans el contrari, el defensor és el col·laborador, el mediador, entre el ciutadà i l'administració, el que té ulls al carrer, el que té temps per escoltar la ciutadania, el que té un llenguatge més planer, el que aconsella o guia el ciutadà quan no sap cap on ha de dirigir-se. En resum, aquesta figura pretén humanitzar l'administració, posar-li cara, donar una mà estesa a qui en té necessitat. Crec fermament que cal tornar a apropar l'administració a la ciutadania, la COVID ha provocat un gran distanciament entre nosaltres, i ha donat un caràcter més digital a tot el que està relacionat amb la tramitació i la gestió de les instàncies que arriben a l'Ajuntament.

Hem de ser conscients que la nostra societat està formada per tot tipus de col·lectius, i no tots tenen la capacitat ni el coneixement per arribar a fer tràmits amb l'Ajuntament. La gent gran, la gent sense recursos econòmics o digitals, es troben davant d'una sèrie d'obstacles administratius, ja sigui en la tramitació o en la capacitat d'entendre el llenguatge administratiu, la gestió d'una sanció de qualsevol tipus, etc. És l'anomenada "bretxa digital". Tot i que soc coneixedor que l'Ajuntament de Palafrugell disposa d'un agent digital, penso que entre tots hem de fer més fàcil el coneixement i l'accés administratiu a la ciutadania de la nostra vila.

Josep Esteba i Gelpí
 Defensor del ciutadà de Palafrugell

2. Activitat de l'Oficina

Resum de l'activitat

Expedients de queixa	35
Expedients de consulta	7
Expedients d'actuació	12
Expedients totals	54

Recepció de queixes o consultes

Presencial	33
Telemàtica	18
Telefònica	3
Per correu postal	0
D'ofici	0
Total	54

Expedients per àrea

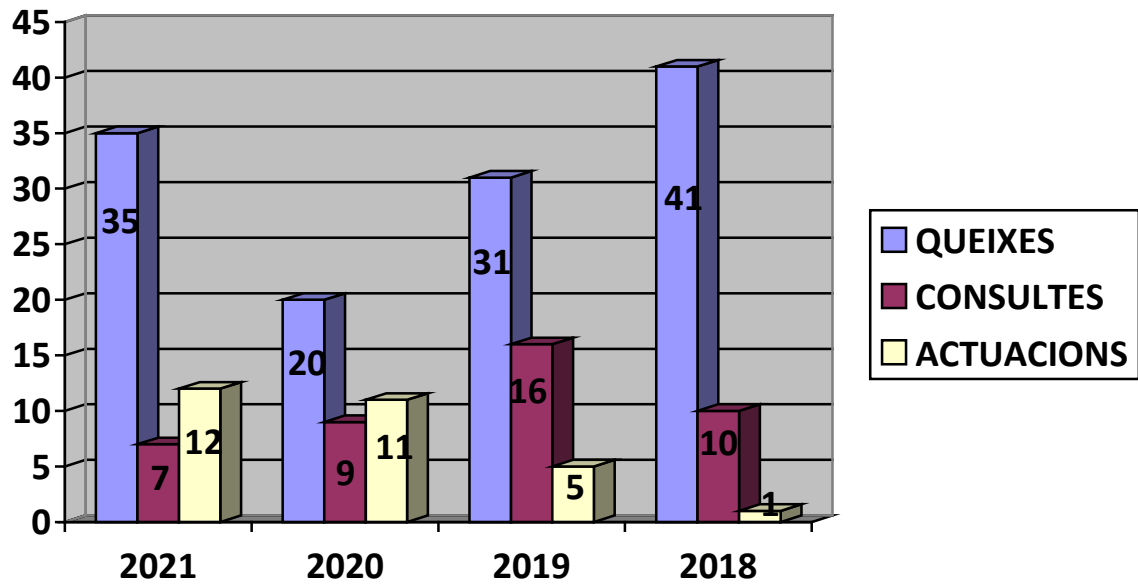
Policia Local	13
Urbanisme	7
Qualitat Urbana	3
Intervenció	7
Serveis Municipals	3
Medi Ambient	1
Alcaldia	1
Actuacions	12
Consultes	7
Total	54

Queixes admeses

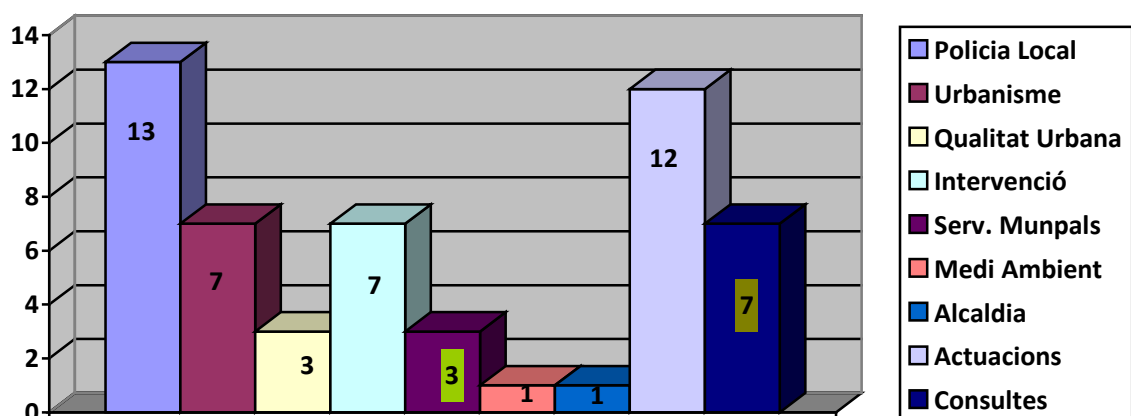
Arxiu	30
No admesa per falta de competències	4
Desistides	5
Estimades amb recomanació	0
Desestimades	10
En tràmit	5
Derivades al síndic de greuges	0
Total	54

Gràfiques

Queixes, consultes i actuacions, tramitades pel defensor durant els anys 2018, 2019, 2020 i 2021



Queixes relacionades per àrees, durant l'any 2021



3. Resolucions i expedients

Urbanisme

Q07/03 /2021

Tema: devolució aval llicència d'obres

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
25/03/2021	02/07/2021	Result favorable

Rebo un correu electrònic amb la còpia de la instància 2020017398 presentada el 23/10/2020, en la qual s'exposa que s'ha reclamat en dues ocasions (2019013868 i 2020003062 de 26/07/2019 i 14/02/2020, respectivament) la devolució d'una part de l'import de la llicència d'obres demanada a nom de la comunitat de propietaris. En data 25/03/2021 encara no s'ha ni contestat les instàncies ni efectuat la devolució de l'aval.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Urbanisme.
 Gestions amb Intervenció.

Resolució:

En data 02/07/2021 i a través de transferència bancària s'ingressen 745,72€ en concepte de devolució de la fiança.

La comunitat de propietaris no rep cap altra comunicació al respecte.

Estat:

Result favorable.

Q08/07/2021**Tema: devolució aval llicència d'obres**

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
25/03/2021		pendent

Rebo un correu electrònic amb còpia de la instància 2020017401 presentada el 23/10/2019, en la qual s'exposa que s'ha reclamat en dues ocasions (2019019021 de 24/10/2019 i 2020003089 de 14/02/2020) la devolució d'una part de l'import de la llicència d'obres demanada a nom de la comunitat de propietaris. En data 25/03/2021 encara no s'ha efectuat la devolució de l'aval.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Urbanisme.
 Gestions amb Intervenció.

Resolució:

A dia d'avui encara no s'ha donat resposta a les instàncies i tampoc s'han retornat els diners de la fiança.

Estat:

Pendent

Policia Local

Q05/03/2021

Tema: sancions càmera c/ Chopitea

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
23/03/2021	30/03/2021	Result favorable

Una veïna de Calella m'exposa el seu cas: ha rebut la notificació d'una sanció de càmera (2020/00123173), per passar pel carrer de Chopitea el dia 25/11/2020.

La veïna afectada, que resideix el mateix carrer de Chopitea, presenta un recurs en data 25/03/2021 exposant:

1. Que no tenia alternativa per sortir del seu carrer, ja que els carrers Lepanto i Pintor Joan Serra estaven tallats per dos camions d'obra, i l'única alternativa era passar per davant la càmera i trencar pel carrer de Pirroig.
2. Que no s'ha informat els veïns afectats que la càmera a l'hivern funcionava.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Xaloc.

Resolució:

Informen el defensor que la sanció serà retirada i donaran l'autorització per passar per aquest carrer a la veïna afectada.

Estat

Result favorable a la ciutadana.

Q19/06/2021

Tema: sancions càmera c/ Botines

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
10/06/2021	24/08/2021	Result favorable

Rebo la visita d'una ciutadana exposant que ha rebut cinc sancions, a nom del seu marit, de la càmera del carrer Botines. Ells són residents del carrer del Consell. En data 29/03/2021 presenta al·legacions a Xaloc, i adjunta un informe mèdic del seu marit on, entre d'altres patologies, s'especifica que pateix un deteriorament cognitiu lleu.

El 8 de juny de 2021, rep la notificació de Xaloc on desestimen les al·legacions i per aquest motiu demana la intervenció del defensor.

Tràmits seguits:

Gestions amb la Policia Local
 Gestions diverses amb Xaloc.
 Gestions amb el servei jurídic de FòrumSD.

Resolució:

En aquest cas en concret, haig de fer esment que en moltes ocasions les al·legacions que presenta un ciutadà no s'argumenten d'acord amb el seu recurs, sinó que és una resposta tipus i en alguna ocasió, com aquest cas, hi ha un informe mèdic que no s'ha pres en consideració.

Dit això, la intervenció del defensor s'ha basat en primer lloc en el problema mèdic del ciutadà i, en segon lloc, en el fet que és resident del carrer del Consell.

Fetes aquestes al·legacions a la Policia Local, en data 21/06/2021 m'informen que s'ha fet una proposta d'anul·lació de les sancions a Xaloc.

En data 24/08/2021 m'informen que s'han anul·lat les sancions i tancat els expedients.

Estat:

Result favorable al ciutadà.

Intervenció

Q09/04/2021

Tema: reclamació interessos regularització cadastre - IBI

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
22/04/2021	06/07/2021	Result favorable

Rebo la consulta d'una ciutadana, exposant que no va rebre les quatre liquidacions de regularització d'IBI a la seva adreça fiscal, sinó que es varen enviar a una altra que no és la seva habitual, cosa que li ha comportat haver de pagar recàrrecs i interessos.

En data 24/04/2021, presenta la instància 2021007875 demanant la devolució dels interessos i recàrrecs, i també sol·licita la intervenció del defensor.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Intervenció i cadastre, per comprovar a quina adreça es va notificar.

Resolució:

Després d'haver vist amb l'Àrea d'Intervenció que tres de les quatre liquidacions es varen notificar el primer cop a l'adreça del seu fill i que posteriorment l'Ajuntament, en data 18/07/2019, va emetre novament els rebuts amb recàrrecs i interessos, que sí que es varen notificar a l'adreça correcta del Paratge Bruguerol.

Vist que tot el procediment ha ocasionat unes despeses de recàrrecs i interessos, en data 24/04/2021 la interessada presenta la instància 2021007875 demanant la devolució dels interessos i recàrrecs.

En data 03/06/2021 la Junta de Govern Local pren l'acord d'estimar parcialment la sol·licitud de la senyora D. B. A., de tres de les quatre liquidacions, i li retornen **430,55€** d'ingressos indeguts.

Desestimen la sol·licitud de la liquidació 1025015, per haver estat degudament notificada.

En data 06/07/2021 la interessada comunica al defensor que ha rebut l'ingrés de 430,55€

Estat:

Resolt parcial a favor de la ciutadana.

Serveis Municipals/Qualitat Urbana

Q27/10/2021

Tema: queixes per inundació per aigües plujanes, neteja d'embornals

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
14/10/2021	26/10/2021	Resolt favorable

Rebo la queixa d'una ciutadana exposant que el 03/09/2021 va haver-hi un episodi de pluges torrencials, que li varen ocasionar una inundació de la part baixa del seu habitatge, situat al carrer Sant Pere, 43.

Aquesta ciutadana ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament, (2021018274 de data 08/09/2021 i 2021019091, de data 21/09/2021), referents al problema d'inundació del seu habitatge, on hi ha una reixa embornal, sense capacitat suficient per engolir l'aigua quan es produeixen pluges torrencials, com les que varen tenir lloc el 03/09/2021, i demana que a part de la neteja del embornal, es prenguin les mesures correctores necessàries perquè no torni a succeir.

En data 14/10/2021 demana la intervenció del defensor, perquè no s'han respost les seves instàncies.

Tràmits seguits:

Gestions amb Serveis Municipals.
 Gestions amb Qualitat Urbana.

Resolució:

En data 21/10/2021 des de l'Àrea de Serveis li responen que *“s’han iniciat les obres de drenatge de l’avinguda d’Espanya que serviran per augmentar la capacitat de desguàs de la xarxa existent i millorar els col·lapses i inundacions, que es produeixen a la part baixa del poble, quan ocorren pluges torrencials, com la del 03/09/2021.”*

En data 22/10/2021 des de l'Àrea de Qualitat Urbana li responen que *“en breu es procedirà a fer una neteja completa”*.

La senyora M. L. J., vistes les respostes de les dues àrees, demana al defensor que hi intervingui per demanar una visita amb els regidors responsables in situ, perquè vegin realment l'abast del problema.

El defensor gestiona una visita per al dia 25/10/2021 amb els dos regidors i la senyora M. L. J., davant el seu domicili.

En data 26/10/2021, la senyora M. L. J., informa el defensor que una vegada vist el problema amb els responsables, ara queda a l'espera que es facin els treballs, amb la major brevetat, per ampliar i netejar bé l'embornal que hi ha situat al costat de casa seva.

Estat:

Result favorable a la ciutadana.

4. Difusió

BULLETI MUNICIPAL
CAN BECH

EDICIÓ



CONSELL EDITORIAL:
Juli Ferrando
Joan Ferré
Joaquim Ferrer
Albert Rius
Eduard Salvatella
Joan Vinyà

CONSELL DE REDACCIÓ:
Oscar Argente
Rafael Arce
Lúcia Dorado
Jordi Espadell
Silvia Esteva
Lola González
Josep Masas
Rafael Mar
Marta Pardo
Rafael Palermos
Gerard Pichot
Jordi Rambla
Josep Rovins
Sergi Sureda
Gemma Tausi
Núria Vilas

PORTADA:
Ajuntament de Palafrugell

CONTRO-PORTADA:
Ajuntament de Palafrugell

FOTOGRAFIES:
Ajuntament de Palafrugell

IMPRESSIÓ I DISENY:
Grafiques Agutí - Palafrugell
2.000 exemplars de difusió gratuïta
Disseny: mar... 01 199-2004

REDACCIÓ:
Ajuntament de Palafrugell
Cervantes, 15
17200 Palafrugell
Tel: 972 011 11 00
A/e: comissari@defensorciutadapalafrugell.cat
www.defensorciutadapalafrugell.cat




www.palafrugell.cat

DEFENSOR DEL CIUTADÀ 3



La temporada turística

Palafrugell és una població eminentment turística a causa de tres platges, Calella, Llafranc i Tamariu, pel seu magnífic entorn, que és el reclam de molts turistes i visitants. Aquesta temporada, que inicialment no sabíem com aniria, ha estat en general bona tot i alguns alts i baixos, segons opinions d'alguns empresaris del sector.

Com a municipi turístic, durant aquest curt període s'incrementen una sèrie de problemes degut a la gran afluència de visitants i residents, un dels primers, i més greu, és l'incivisme en general, incomplint normes, provocant sorolls, abocant incontroladament trastos, deixalles i selectiva en punts no autoritzats, en resum la nostra vila s'emportaria una nota molt baixa si la puntuessin els visitants.

Per intentar minimitzar aquests efectes, que són la cara visible del nostre municipi,

em permeto donar-vos unes recomanacions o suggeriments:

- Més personal al carrer advertint de fets punibles i sancionables.
- Control més acurat del compliment de les obligacions de les empreses responsables.
- Tractar aquests temes amb responsables del sector turístic.
- Fer un estudi el final de la temporada i mirar que es pot millorar en la propera.

Crec fermament que disposem de les suficients eines com per intentar millorar any rere any, només cal la voluntat política i la implicació del sector i de la ciutadania en general, per anar polint i esmerçar-nos en fer del nostre municipi un referent a nivell turístic, tant pels atractius innats de la zona, com per la bona gestió dels serveis implicats, la seguretat i l'acolliment que fem de tots els visitats que ens arriben cada any.

Josep Esteba
Defensor del Ciutadà de Palafrugell



OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

C/ de les Botines núm. 26
Contacte: 972 011 642 - defensorciutadapalafrugell.cat
Horari dimarts i dijous de 9h a 13h

5. Despeses de l'Oficina

PROVEÏDOR	CONCEPTE	IMPORT
FÒRUM DE SÍNDICS	QUOTA D'ASSOCIAT	1.062,00
LA BRUIXA, Neteja general, SL	NETEJA DEL LOCAL	1.873,08
JOSEP ESTEBA	INDEMNITZACIONS PER ASSISTÈNCIA A REUNIONS	4.763,00
	RETRIBUCIONS DE PERSONAL 2020	12.454,47
	SEGURETAT SOCIAL AJUNT. 2020	3.691,88
	TOTAL	23.844,35

En relació amb l'anterior quadre cal assenyalar que el cost corresponent a la neteja no consta individualitzat, atès que l'adjudicació del contracte aprovada per acord del Ple de data 27 de març de 2018, correspon a diferents espais municipals i l'afectació a l'Oficina de Defensor del Ciutadà l'he fet de manera proporcional.

També cal assenyalar 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 es va realitzar mitjançant mobilitat interna i que aquesta treballadora ja prestava els seus serveis a jornada completa a l'Ajuntament amb anterioritat.

6. Conclusions

La valoració que faig d'aquest any 2021 no és gaire diferent de la resta dels anys, continuo insistint que l'administració ha de prendre consciència dels seus errors i esmenar-los, si cal. Sé que el procediment administratiu és complex i que tot està regit per lleis o estipulat en les diferents normatives.

La funció que faig com a defensor del ciutadà de Palafrugell, no està capacitada per modificar res, sinó que el que fa és fer veure on l'administració ha de rectificar o canviar. A mesura que passen els anys, la nostra societat experimenta molts canvis, i l'administració ha d'anar d'acord amb aquest canvis. No podem continuar repetint errors de fa temps, s'ha de ser més curós a donar respostes al ciutadà.

En la memòria d'aquest any hi ha sis casos que són una petita representació dels diferents àmbits que arriben a l'Oficina per ser atesos pel defensor, i us hi he exposat, també dos exemples d'instàncies presentades l'octubre del 2019, una solucionada el juliol del 2021 i l'altra a dia d'avui encara està per respondre.

Crec que aquest és un dels grans problemes que té l'administració, en general, la lentitud en la resposta, retornar allò que el ciutadà li reclama. Si ho mirem des de l'altre costat, com podem exigir al ciutadà que compleixi uns terminis, de pagament, de presentació de documents o de tràmits, quan l'administració, en alguns casos, tarda anys en respondre el que el ciutadà li reclama? Per què no es pot aprendre d'aquest errors?

Potser soc massa directe, però durant aquests quatre anys que fa que soc el defensor del ciutadà de Palafrugell és un problema repetitiu, i no s'avança.

Vull pensar que l'Ajuntament creu en la institució a la qual represento, que pensa que aquesta figura pot ajudar la ciutadania d'aquesta vila, i que el defensor és una altra eina que té el ciutadà de Palafrugell, que les gestions que fa a tots nivells són escoltades i es prenen en consideració com a model per a futurs canvis d'interpretació.

També vull fer palès que sempre que demano consulta o visita, tant a nivell tècnic com polític, tinc una bona predisposició d'ambdues parts, soc rebut, escoltat i en ocasions les meves recomanacions o consideracions, acceptades.

Sé que no és fàcil, a dia d'avui, gestionar els diferents serveis que dona un ajuntament, els recursos que són necessaris per assolir les diferents competències, per portar a terme tot aquest treball, però aquest és el repte que ha de tenir l'administració propera: ser àgil, ser dinàmica, ser planera, escoltar la veu de la ciutadania amb les diferents necessitats que té una vila com la de Palafrugell, amb persones, col·lectius i cultures diverses i amb una gran aflluència de turisme, que la fan una vila única i icònica.



Finalitzo aquestes conclusions amb els agraïments: a l'alcalde i a tots els polítics per la seva paciència, a tot el personal tècnic i administratiu, així com a la meva secretària, Núria Negra, per la seva feina i col·laboració, i sobretot vull agrair a la ciutadania de Palafrugell la confiança i el suport cap a aquesta institució i la figura del defensor del ciutadà.

Josep Esteba Gelpí
Defensor del ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, març 2022