

2022



Foto cedida per Miquel Esteba Zurbrügg

MEMÒRIA ANUAL

Josep Esteba Gelpí

Defensor del Ciutadà de
Palafrugell

INDEX

1. Presentació
2. Activitat de l'Oficina
3. Resolucions i expedients
4. Difusió
5. Conclusions

1. Presentació



Aquest és el meu darrer any com a defensor del ciutadà de Palafrugell, i durant aquests cinc anys de durada del meu mandat he intentat fer més propera aquesta figura als ciutadans de 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.

Durant aquests cinc anys la meua voluntat ha estat servir la ciutadania de Palafrugell, tot essent coneixedor que la nostra vila està formada per diferents col·lectius, que són el reflex de la societat en què estem vivint. La meua tasca ha estat donar veu a tothom que ve a demanar-ho, però soc conscient que hi ha un sector de la població que té més difícil accedir-hi i entendre les formes, les normes, les lleis i, sobretot, la digitalització que a dia d'avui demana l'Administració.

Crec fermament en aquesta institució, que és la veu del poble, crec que els ajuntaments que disposen d'aquesta figura l'han de potenciar i creure-hi, i donar-la a conèixer a la resta d'ajuntaments perquè la creïn i busquin qui la pot desenvolupar. Quants més som, més forts ens tornem i els ciutadans i ciutadanes de les nostres viles i ciutats necessiten sentir-se escoltats, sentir que reben el nostre suport i que poden confiar en la nostra gestió.

Per últim, vull dir que ha estat un plaer formar part durant aquests cinc anys d'aquest projecte, el projecte de servir els vilatans de Palafrugell, de poder-los ajudar en alguns casos, escoltar-los i aconsellar-los en d'altres. Penso que la tasca que fem tots els síndics/sindiques, defensors/defensores és de gran qualitat humana, però encara ens queda molt de camp per recórrer. Espero i confio que ho puguin fer els nostres successors.

Bona feina per a tothom!

Josep Esteba i Gelpí
Defensor del ciutadà de Palafrugell

2. Activitat de l'Oficina

Resum de l'activitat

Expedients de queixa	21
Expedients de consulta	10
Expedients d'actuació	5
Expedients totals	36

Recepció de queixes o consultes

Presencial	25
Telemàtica	6
Telefònica	5
Per correu postal	0
D'ofici	0
Total	36

Expedients per àrea

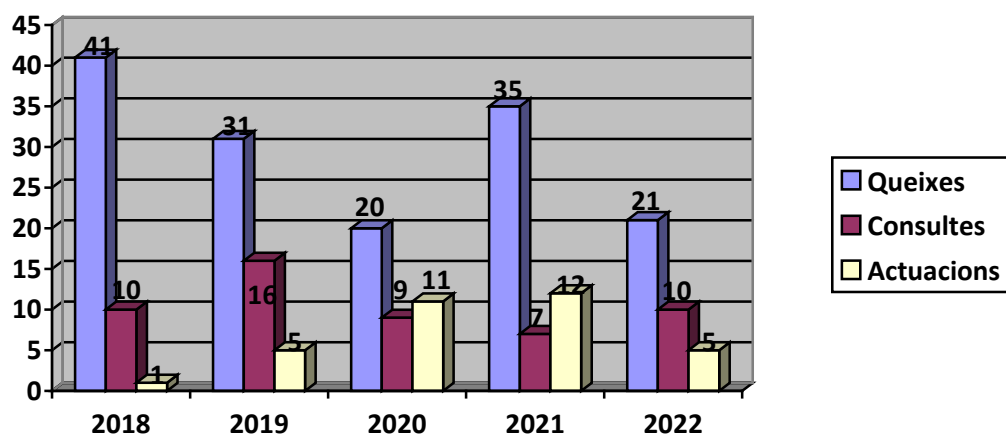
Policia Local	9
Urbanisme	3
Qualitat Urbana	3
Intervenció	1
Serveis Municipals	2
Activitats	3
Actuacions	5
Consultes	10
Total	36

Queixes admeses

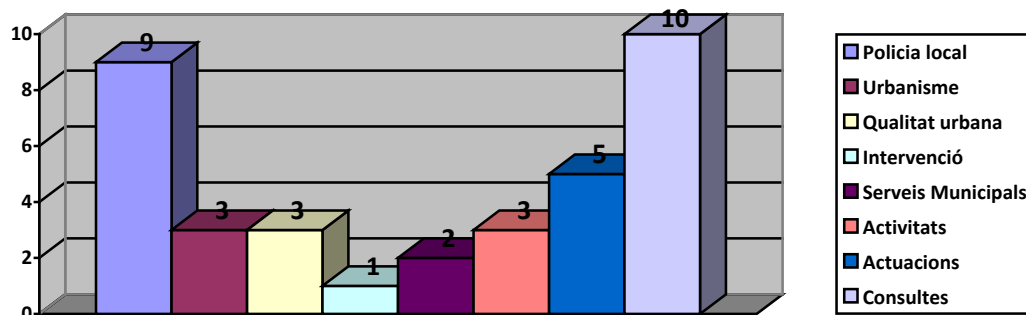
Arxiu	18
No admesa per falta de competències	3
Desistides	4
Estimades amb recomanació	0
Desestimades	5
En tràmit	6
Derivades al síndic de greuges	0
Total	36

Gràfiques

Queixes, consultes i actuacions tramitades pel defensor durant els anys 2018, 2019, 2020, 2021 i 2022



Queixes relacionades per àrees, durant l'any 2022



3. Resolucions i expedients

Policia Local

Q03/05/2022

Tema: sanció càmera passeig Llafranc

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
12/04/2022	16/06/2022	Resultat desfavorable

Rebo la visita de la senyora G. H. F., que m'exposa que se li ha imposat una sanció de 200 € més 45,98 € d'interessos per passar pel passeig Cipsela de Llafranc el dia 19/04/2021.

Explica que va anar-hi amb la seva mare, que té una dependència alta i que necessita cadira de rodes, i que per carregar-la va baixar el cotxe fins al passeig, pensant que la càmera només funcionava durant la temporada d'estiu.

En data 22/06/2021 la senyora G. H. F. presenta recurs a Xaloc, acceptant com a extraordinari el fet i demanant la retirada del recàrrec de la sanció.

Tràmits seguits:

Gestions amb la Policia Local
Gestions diverses amb el secretari
Consulta a Xaloc

Resolució:

Després de les diferents gestions fetes per part del defensor exposant el motiu de la queixa i vist que la senyora G. H. F. va presentar un recurs a Xaloc, acceptant aquest fet com a extraordinari i, per tant, reconeixent la sanció però demanant que es retirés el recàrrec de la denúncia, en data 27/04/2022, des de Xaloc es dicta resolució desestimant el recurs interposat i per tant confirmant la sanció imposada amb el recàrrec inclòs.

Estat:

Resultat desfavorable

Polícia Local

Q14/08/2022

Tema: queixa per aparcament de caravanes zona verda carrers Homer i Virgili

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
30/08/2022		Pendent resolució

Rebo la queixa d'uns veïns de Llafranc exposant que durant l'estiu els voltants de la zona verda situada entre els carrers Homer i Virgili s'han convertit en un aparcament de caravanes, cosa que comporta més sorolls, incivisme, més escombraries i manca de tranquil·litat, i aporten un seguit de fotografies que corroboren la queixa.

Tràmits seguits:

Gestions amb la Policia Local
Gestions amb Alcaldia

Resolució:

Després de les diferents gestions realitzades amb la Policia Local i l'Alcaldia, s'informa al defensor que per la primavera de l'any 2023 s'instal·larà un gàlib a l'entrada del carrer, per tal que les caravanes no s'hi puguin aparcar.

El defensor comunica aquesta informació als interessats.

A data de 31/01/2023, encara no s'ha instal·lat el gàlib.

Estat:

Pendent de resolució

Urbanisme

Q07/06/2022

Tema: retard devolució taxes ICIO llicència obra major

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
28/06/2022	04/10/2022	Pendent resolució

Rebo la queixa d'un veí de Llafranc que ha presentat dues instàncies, una amb número 2020005010 de data 18/03/2020, i la segona 2021006291 de data 30/03/2021 demanant la devolució de les taxes ICIO d'un permís d'obra major. Aquest ciutadà explica que cap de les dues instàncies ha tingut resposta i que per tant la devolució de la fiança no s'ha fet efectiva.

Tràmits seguits:

Gestions amb OAC
Gestions amb Urbanisme
Gestions amb Alcaldia

Resolució:

Després de les diferents gestions realitzades, des de l'OAC agilitzen la resposta a totes dues instàncies. Per part de l'Àrea d'Urbanisme es redacta l'informe per iniciar la devolució el 07/07/2022, on s'indica que l'interessat ha de aportar una sèrie de documents per poder fer la inspecció definitiva del cost de les obres que permeti fer la devolució de la fiança.

En data 01/09/2022 la Junta de Govern Local desestima la petició de devolució al senyor M. B. G. fins que no porti la documentació sol·licitada.

Com a defensor, informo l'interessat que no puc intervenir-hi més fins que la documentació sol·licitada sigui entrada a l'Ajuntament.

A data 31/01/2023 no s'ha presentat la documentació requerida.

Estat:

Pendent de resolució

Activitats

Q11/08/2022

Tema: molèsties per sorolls activitats no autoritzades

Of. Defensor del Ciutadà	Administració	
Data entrada	Data resolució	Estat
10/08/2022	24/11/2022	Result favorable veïns

El 10 d'agost rebo la queixa d'un grup de veïns de Llofriu que m'exposen la situació que estan patint des de fa temps amb les activitats sorolloses que es desenvolupen als masos Haritza i Espígul, on s'organitzen festes a l'aire lliure de casaments amb afluència de molts convidats i amb música fins altes hores de la nit. Aquests episodis ja fa temps que duren, però s'han vist molt agreujats des de la primavera i sobretot a l'estiu.

Aquests veïns van presentar una instància l'any anterior (21/06/2021) amb número E2021013084 i aquest any en data 10/08/2022 i registre d'entrada 2022016672, una altra amb un recull de fotografies, àudios i informació de les xarxes sobre les activitats que s'hi desenvolupen i demanen si l'Ajuntament ha donat llicència per a aquestes activitats

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Alcaldia
Gestions amb activitats
Gestions amb Policia Local

Resolució:

Després de les diverses gestions fetes amb Alcaldia i vista la quantitat de queixes rebudes a la Policia Local, sobre la música i sorolls que ocasionen aquestes activitats, que afecten la convivència dels veïns, insisteixo amb Alcaldia que s'ha de fer alguna actuació.

En pocs dies m'informen que s'han obert dos expedients sancionadors a Mas Haritza i Mas Espígul, que comporten una sanció greu que va de 10.000 fins a 20.000 € i si hi ha risc per a les persones es considera molt greu i pot comportar una sanció de 100.000 fins a 200.000 €. També m'informen que no tenen cap tipus de llicència per a aquestes activitats recreatives i de pública concurrència, que no són compatibles urbanísticament i per tant no poden ser autoritzades.

El 25/08/2022 rebo un correu d'un dels veïns afectats que m'informa que el mes d'agost ha estat força més tranquil i s'ha de veure més endavant com evolucionarà.

El 24/10/2022 rebo un altre correu, informant que des de l'Ajuntament s'han denegat el permisos per fer casaments, ja que es necessita disposar de llicència de restaurant o hotel i que no la tenen i tampoc l'obtindran. També em fan saber que els infractors han sigut multats i que les activitats estan tancades.

Estat:

Resolt favorable als veïns

4. Difusió

Article *Can Bech* (71): febrer-març 2022



DEFENSOR DEL CIUTADÀ 3



L'activitat del Defensor del Ciutadà

Pot acudir al Defensor del Ciutadà qual-sevol palafrugellenc que cregui que l'Ajuntament no l'ha atès com calia, sigui no contestant a les seves instàncies, o bé donant respostes inconcretes, o no argumentant el motiu pel qual se li ha denegat quelcom.

El procediment consisteix en comprovar primer en què es fonamenta la queixa, i si entenem que existeixen motius que justifiquin la nostra intervenció, contactar a continuació amb els funcionaris que coneixen el problema per parlar-ne i intentar resoldre'l.

Aquestes són les queixes més freqüents que rebem:

- 1.- Sancions a vehicles. Gairebé totes corresponen a càmeres de vigilància. Cal presentar arguments clars i sòlids, ja que els escrits de reclamació atesos son pocs, el més normal és que es desestimïn emparant-se en què no s'ha fet cas de determinada senyalització. Tot i això, s'han acceptat mitja dotzena de reclamacions i les sancions corresponents van ser anul·lades.
- 2.- Errors en les notificacions. Tampoc és fàcil que aquest defecte sigui acceptat, però ha estat un motiu per arribar a resoldre casos importants.
- 3.- Retard en contestar les instàncies. Tenim sort que actualment no se'n perd cap, com a màxim es traspapereu, però acaben apareixent. De vegades, qui rep la instància espera una resposta d'un altre departament, i l'un per l'altre, el tema queda oblidat. Quan aconseguim localitzar la instància, sovint a base d'insistència, s'ha de dir que es contesta ràpid.

Cal remarcar que el nostre treball constitueix una ajuda necessària per a molts ciutadans, sobretot quan es tracta de gent gran. En nombrosos casos fins i tot hem hagut de redactar les instàncies de persones que no haguessin sabut fer-ho.

Per acabar, volem deixar constància de la rapidesa i l'eficàcia amb què hem estat atesos per diverses empreses concessionàries, especialment Agbar i Xaloc, quan ens ha fet falta la seva col·laboració.

Josep Esteba
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ
C/ de les Botines núm. 26
Contacte: 972 011 642 - defensorciutada@palafrugell.cat
Horari dimarts i dijous de 9h a 13h

BULETÍ MUNICIPAL
CAN BECH

EDITA
Ajuntament de Palafrugell

CONSELL D'EDICIONS
Josep Esteba
David Morán
Alvaro Ruiz
Pablo Salazar
Rafael Valls

CONSELL DE REDACCIÓ
Óscar Aspalet
Nora Arola
Lluís Escudé
Jordi Escudé
David Esteva
Lluís Escudé
Jordi Escudé
Rafael Valls
Marta Pinyan
Rafael Pinyan
Lluís Escudé
Jordi Escudé
David Esteva
Alvaro Ruiz
Pablo Salazar
Rafael Valls

PORTADA
Ajuntament de Palafrugell

COORDINADORA
Ajuntament de Palafrugell

FOTOGRAFIES
Ajuntament de Palafrugell

IMPRESSIÓ I DISTRIBUCIÓ
Ajuntament de Palafrugell
2.000 exemplars de 1000 gràfica
Lluís Escudé 02/19/2024

REDACCIÓ
Ajuntament de Palafrugell
C/ Botines, 16
17200 Palafrugell
Tel: 972 01 11 00
defensorciutada@palafrugell.cat
www.defensorciutada.cat

Diputació de Girona



www.palafrugell.cat

Article *Can Bech* (73): juliol-agost 2022

4 DEFENSOR DEL CIUTADÀ I OAC

Vehicles de **dues rodes**, cada cop més **habituals...!**



En aquest article exposaré el que el meu entendre últimament incideix més en la ciutadania.

Començaré per un fet que no serà fàcil de controlar i que va en augment dia a dia, l'increment del mal ús de patinets i bicicletes per part de la gent jove.

Fa pocs dies vaig tenir una reunió amb un dels sergents de la Policia Local i m'explicava que s'ha aprovat un reglament que regula l'ús d'aquests vehicles i com a tal permet sancionar les infraccions que es comenten.

No cal moure's molt pels carrers de la vila, per trobar-nos en situacions on ens cal reaccionar ràpid per evitar ensurts. No solament utilitzen la vorera, sinó que ho fan en totes les direccions, el vianant ha d'estar atent els que venen de cara pujant i baixant de les voreres, però n'hi ha que sobtadament apareixen

del no res, sense fer cap tipus de soroll i a velocitats exagerades.

És important ja disposar d'un reglament, però d'altra banda em preocupa veure com s'actuarà i s'aplicarà. Sóc coneixedor de la manca d'efectius policials, sobre tot a l'estiu, tot i que es reforça amb una la plantilla d'interins, però és indispensable un control exhaustiu sobre aquests vehicles i aplicar i fer complir el reglament.

Una recomanació final que em permeto fer, és incidir en que la via pública afecta tant els vianants com els vehicles de tots tipus, si tots ens respectem i respectem les normes tots hi tenim cabuda, per tant la bona disposició de tots és la clau del bon funcionament.

Josep Esteba
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

OAC a domicili, un nou servei **destinat a la** gent que no es pot **desplaçar fins l'Ajuntament**



L'objectiu és ajudar a fer tràmits des de casa amb el suport de personal de l'OAC.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) en col·laboració amb l'àrea de Benestar Social posa en marxa un nou servei d'atenció domiciliària per tal que les persones amb mobilitat reduïda, persones grans o que per qualsevol altra circumstància no es poden

desplaçar fins l'Ajuntament puguin fer tràmits des de casa amb el suport del personal de l'OAC.

Per accedir al servei cal trucar al 972 613 100 per tal de concretar el dia i l'hora de la visita. Serà l'àrea de Benestar Social qui valorarà, atenent al grau de dependència i altres circumstàncies que puguin afectar a la persona sol·licitant, l'admissió al servei.

Article *Can Bech* (74): setembre-octubre 2022

Ajuntament de Palafrugell

IMPRESSIÓ I DISENY
Walter Aguiló i Palafrugell
7.000 exemplars en divisió gratuïta
Tipografia: CA 199-2004

REDACCIÓ
Ajuntament de Palafrugell
Carrerons, 10
17200 Palafrugell
Tel: 922 61 31 00
M'informa@palafrugell.cat
www.comunicapalafrugell.cat



www.palafrugell.cat

Límits de convivència..!

Anys enrere, l'Ajuntament va repartir un fulletó, elaborat conjuntament amb la Policia Local, amb el lema + civisme + ciutat. S'hi relacionaven tretze fets que es consideraven perjudicials per a la gran majoria de ciutadans i s'advertia que es castigaven amb multes de 300 a 900 euros. No tenim informació de la quantitat recaptada per aquests fets punibles, però segur que està molt per sota del que es recapta, per exemple, quan les càmeres filmen vehicles circulant per on no poden fer-ho.

Aquest mes hem tingut tres queixes per un dels fets que el fulletó deia que es volia garantir: la tranquil·litat ciutadana. Els veïns afectats han recorregut a instàncies que no han tingut resposta, a visites a la policia, a les àrees corresponents i a la mateixa Alcaldia. Estem a l'equador de

la temporada i cap de les infraccions s'ha resolt. S'estan revisant. Mentrestant, els infractors són tolerats sense que els denunciants vegin reconegut aquest dret a la tranquil·litat ciutadana.

Si bé hem aconseguit que es revisessin casos i s'anul·lessin sancions que estaven mal imposades, sovint per motius evidents, hem de reconèixer que no hem estat capaços de col·laborar a evitar les molèsties veïnals que es contemplaven entre els tretze fets a castigar l'incompliment.



El ciutadà al centre de la funció del Defensor



La funció principal del Defensor del Ciutadà consisteix en atendre les queixes que li presenta qualsevol persona o col·lectiu de Palafrugell que considera que s'ha vist perjudicat per les actuacions i les decisions preses per l'Ajuntament.

Primer de tot, cal analitzar la queixa i saber en què es basa. Si creiem que pot estar justificada, cal obtenir seguidament la informació que aclareixi la situació i els arguments de qui reclama. És molt important tenir accés sense demora a la documentació relativa al cas, per això està previst que tots els organismes

dependents de l'Ajuntament han d'ajudar al Defensor del Ciutadà amb caràcter preferent i urgent. Si no és així, la nostra feina es complica. Els retards i les respostes poc clares o incompletes, que ens trobem sovint, ens impedeixen actuar, ajudar a qui creu que s'han vulnerat els seus drets, i molt especialment intentar que no es repeteixin els motius que han ocasionat la queixa.

Crec que hem d'insistir molt en què resoldre les situacions que poden perjudicar als administrats és també un benefici per als qui governen.



5. Conclusions

Com a tancament d'aquests cinc anys del meu nomenament com a defensor del ciutadà de Palafrugell, vull fer una sèrie de reflexions i donar una visió més empàtica sobre com tractar les queixes que arriben, des de tots els àmbits i com l'administració es blinda amb normatives, lleis i poca sensibilitat cap a la ciutadania.

Quan vaig prendre possessió del meu càrrec, l'any 2018, portava la il·lusió per servir els ciutadans i ciutadanes, intentar ajudar-los en les situacions que ho requerissin i donar més protagonisme a la institució que vetlla pels drets de la ciutadania de la vila. A mesura que han anat passant els mesos i els anys he sigut conscient de la realitat i de les mancances que tenia al davant. M'he trobat amb casos complexos, alguns, després de molts intents i de donar-hi moltes voltes, s'han tancat sense el resultat esperat, tot i que amb voluntat política i sense deixar de banda la legalitat, els haguéssim pogut solucionar. Val a dir que en la majoria dels casos he demanat informació a l'Ajuntament i la resposta ha tardat molt més del desitjat, aquest és un dels aspectes més reiterats que em trobo des de l'inici del meu mandat: el retard en la resposta a les queixes que se'm formulen.

Un altre aspecte que vull deixar palès és que la figura del defensor és la d'un col·laborador que busca trobar una solució ajustada, legal i equitativa a aquell problema que té el ciutadà. La legalitat no està renyida amb l'equitat. Al meu bon entendre, sempre que he fet una crítica constructiva a l'Ajuntament, aquesta no s'ha tingut en compte i s'ha continuat amb la mateixa dinàmica.

Quant a les queixes formulades pels vilatans de Palafrugell, es poden incloure en tres grans àmbits, les relacionades amb sancions de mobilitat i convivència ciutadana, les relacionades amb pagament de taxes i impostos i les relacionades amb via pública, neteja viària i escombraries. Aquests tres grans blocs són la major part de les queixes rebudes durant aquests 5 anys.

No vull deixar d'esmentar la part que correspon a Serveis Socials, que tot i que des d'aquesta oficina no s'hi han tractat gaires temes, sí que puntualment s'ha col·laborat en algun cas i que l'any 2020, l'any de la pandèmia, tot el personal implicat en aquesta àrea, juntament amb la Policia Local, va col·laborar de forma coordinada i entregada per a la població de tot el municipi.

El meu recorregut a l'Administració ja ve des de molt temps, primer en l'àmbit polític i ara com a defensor del ciutadà i ser-hi aquestes dues vessants m'ha fet adonar que l'Administració en la qual jo crec és una Administració més propera, més àgil, més dinàmica, i sobretot més entenedora, perquè el ciutadà de peu necessita poder comptar amb el suport del seu Ajuntament i perquè això sigui factible s'ha de treballar en la rapidesa de les respostes, i en utilitzar mecanismes més senzills que aportin confiança i resultats.

Per tancar aquesta etapa i donar per finalitzada la meva tasca de cinc anys com a defensor del ciutadà de Palafrugell, no vull deixar de donar les gràcies als dos alcaldes que han passat durant aquest període, a tots els tècnics i personal administratiu de l'Ajuntament per la seva col·laboració, a l'associació FòrumSD per l'acompanyament i suport que n'he rebut quan ho he necessitat, a la meva secretària, Núria Negra, per la seva feina i compromís i, sobretot, a tots els vilatans i vilatanes de Palafrugell, per la seva confiança en la institució i, tot i que moltes vegades els resultats obtinguts no han sigut els esperats, per entendre que la meva motivació ha estat poder ajudar tots els ciutadans i ciutadanes de Palafrugell.

Finalment, vull donar la benvinguda al proper defensor del ciutadà de Palafrugell, nomenat recentment, el senyor Francesc Almagro, desitjant-li una gran tasca en favor de la ciutadania de Palafrugell.

Josep Esteba Gelpí
Defensor del Ciutadà de Palafrugell

Febrer de 2023