



Defensor del Ciudadà
Palafrugell

MARÇ 2026



MEMÒRIA

INFORME ANUAL D'ACTUACIONS
ANY 2025

FRANCESC ALMAGRO MARÍN
DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE PALAFRUGELL

ÍNDEX

| | |
|---|----|
| 1.- Presentació | 3 |
| 2.- Classificació de dades | 7 |
| Queixes_52 | |
| Consultes_11 | |
| Assessoraments_22 | |
| Derivacions_1 | |
| Recomanacions_9 | |
| 3.- Gràfiques | 8 |
| 4.- Recomanacions | 11 |
| 5.- Agenda d'actes, reunions i formació | 14 |
| Conveni amb Agbar | 15 |
| Reunió amb el Delegat Generalitat | 15 |
| Reunió amb el Subdelegat Gobierno | 16 |
| Manifestació en favor de la flotilla a Gaza | 16 |
| Carta al Defensor del Pueblo | 17 |
| Xerrades a Centres Educatius | 17 |
| Comissió el padró del Consell Comarcal | 18 |
| 6.- Fòrum SD | 19 |
| 7.- Premsa i Ràdio | 20 |
| Revista de Palafrugell | 20 |
| El Nou | 22 |
| Ràdio Palafrugell i Ràdio Capital..... | 23 |

PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL D'ACTUACIONS



Aquest informe anual d'actuacions del Defensor del Ciutadà que avui es presenta, dona compliment al que disposa el Reglament de Participació Ciutadana en el seu article 20.7 en el que obliga al Defensor a presentar, davant del Ple de la Corporació, un informe anual de les actuacions que s'han desenvolupat al llarg de tot l'any. En aquest cas de l'any 2025

Com segurament hauran observat tots els regidors del Consistori, aquest any s'ha optat per fer un informe molt més curt, senzill i més visual. L'informe d'aquest any, tipus revista, s'allunya del format anterior on es recollia tota l'activitat del Defensor. I quan es diu tota, vol dir amb tot el detall. Per això es feia una transcripció reduïda o abreviada de totes i cadascuna de les actuacions que s'havien dut a terme.

També s'hi afegia tota una sèrie d'annexos, tots ells interessants però que en el seu conjunt conformaven un informe molt voluminós que convidava poc a la seva lectura, quasi reservada als molt interessats.

En tot cas, rebré les seves opinions o crítiques sobre aquest canvi de format per tal de donar-li continuïtat a aquest nou format o tornar a l'anterior.

L'any 2025 s'han fet 95 actuacions que es detallen en el següents gràfics.

A banda de deixar constància de les actuacions de l'any, exposaré el que són pràctiques i formes de treballar millorables, així com actuacions que es creuen necessàries i que, segons el meu criteri, poden ser beneficioses pels nostres convilatans que sempre són l'objecte final de l'existència de l'Administració.

Aquest Defensor té un mandat de cinc anys i aquest és el tercer informe que presenta, per tant ja s'ha superat l'equador del seu mandat i encara hi ha un ampli recorregut en la millora de la comunicació amb l'equip de govern. S'ha millorat, però encara falta molt per trobar els canals que permetin un trànsit d'informació amb les actuacions que comportin, bidireccional. Les peticions, suggeriments o recomanacions han de tenir resposta sempre. I mentre més ràpida millor. Els ciutadans s'ho mereixen i tenen dret.

Crec que la nostra vila té un repte amb l'accessibilitat. Són moltes i moltes les voreres que no són practicables, que no reuneixen les condicions perquè transiti la gent gran, persones amb discapacitats, amb mobilitat reduïda, caminadors, carrets

de la compra, cotxets... Però no tot són voreres, també hi ha altres barreres arquitectòniques, més complexes i que requereixen inversions més grans, que cal superar. No podem oblidar que l'accessibilitat té a veure amb la igualtat. L'Ajuntament en la seva labor diària ja va treballant en la millora de l'accessibilitat però aquest ritme no és suficient. Són moltes les persones que es veuen afectades per aquesta situació. El seu entorn els hi és hostil i mentre més dies passen pitjor és la seva qualitat de vida. L'envelliment de la població és un fet innegable que cal tenir en compte. Segons el meu criteri, només una acció programada específica, amb prioritats clares, pressupostada i mantinguda en varis exercicis pot alleugerir la situació. Com sempre, tot dependrà dels recursos que s'hi aportin. Per això, aquest Defensor va presentar una recomanació en aquest sentit, al poc temps de ser anomenat, ara fa tres anys, que va ser aprovada però mai executada. Els animo a repensar-ho.

Dels serveis que l'Ajuntament presta als ciutadans, alguns ho fa en règim de concessió. Quan l'Ajuntament concedeix un servei determinat, concedeix la gestió per a un temps concret, però no la competència. La competència continua sent municipal. I per això, crec, que s'han de millorar els controls. Les concessions han de ser efectives des del primer dia fins a l'últim. Així i a modus d'exemple, les línies que delimiten les zones blaves no poden estar desdibuixades els sis darrers mesos de la seva concessió. El color ha de ser viu des del primer dia fins al darrer. Ni el material ni el parc de vehicles del concessionari de la recollida d'escombraries, poden arribar obsolets al darrer tram de la seva concessió, per tot el que comporta. Han d'estar a ple rendiment durant tot el temps de la concessió del servei. No hauríem de conformar-nos amb menys. Aquest any 2025, objecte d'aquest informe, el servei de recollida d'escombraries no va donar el servei que es requeria. Les zones blaves no han estat a l'alçada ni per l'estat de la pintura ni pel servei de les màquines expenedores de tiquets, ni per la informació als usuaris. Xaloc té un ampli recorregut de millora tant en el procés intern de relació amb l'Ajuntament com pel servei que presta als ciutadans. El mercat municipal setmanal que no actua en règim de concessió sinó que és el propi Ajuntament qui en té cura, no passa pels seus millors moments, ni per la qualitat de la seva oferta, ni per la imatge de un bon número de parades, ni per la seva neteja, ni per l'ordenament de les parades que, a hores d'ara, conformen un mercat dispers. Les absències de paradistes són notable i sovinte-

gen. De la recollida d'escombraries, ara, amb una nova concessió, s'espera una millora significativa. També la labor inspectora, al meu entendre, s'hauria de reforçar. Sobre tot en aquelles obertures d'establiments que ho sol·liciten pel procediment de la comunicació. Aquest sistema, sinó porta implicat una inspecció "in situ", a poques setmanes de la concessió, té moltes possibilitats de ser l'inici d'una font de conflictes. Sovint el dret al descans es veu vulnerat bàsicament per les activitats econòmiques, on destaquen l'hostaleria i el turisme. Podríem dir que són un clàssic, cosa que no minimitza el patiment dels perjudicats. També l'activitat dels anomenats gimnasos, que tenen la seva ubicació en locals d'edificis de propietat horitzontal també són font de conflicte amb la vida de la comunitat de veïns fruit dels soroll, cops, vibracions, música, crits, etc. que, com s'ha dit, vulneren el dret al descans.

També s'hi afegeix a aquesta vulneració el soroll dels incívics amb la seva música a tot volum, durant les vint-i-quatre hores del dia, a peu, en bicicleta, en patinet o en cotxe, o els grups que passen les altes hores de la nit, cridant, rient, jugant a diferents indrets de la vila, de forma itinerant. També la vida quotidiana en comunitat es veu afectada per la falta d'un comportament empàtic i de respecte entre veïns.

Quan es parla de la falta de civisme no es pot oblidar parlar de la reiterada presència de les deposicions de gossos a tot arreu. Segurament es pot fer més per pal·liar aquesta situació tant molesta. Els propietaris de les mascotes han de tenir sentit de la responsabilitat, i els poders públics els hi ha d'exigir.

Aquest apartat relatiu als sorolls, l'incivisme, la brutícia és molt important tenir-ho en compte per mantenir la cohesió de la societat. El treball per aconseguir un bon veïnatge, la convivència als espais compartits, la tolerància i el respecte mutu aconsegueix resultats conviviais magnífics.

En l'àmbit de la relació de l'Administració amb l'administrat, al meu entendre, continua havent una gran desproporció entre allò que s'exigeix als ciutadans i la laxitud en el compliment de les normes que s'aplica ella mateixa. L'Administració ha de ser propera, fàcil, ràpida i eficaç. El llenguatge administratiu ha de ser comprensible. Les comunicacions que es traslladen a la població s'han de fer en un format molt més entenedor. Hi ha maneres d'explicar una resolució d'un tràmit deter-

minat, molt més fàcil. En aquesta qüestió els més alts funcionaris de la casa tenen molt a dir. Han de sortir del seu espai de confort i seguretat per innovar altres models més fàcils i entenedors. L'Administració és la suma dels polítics i dels servidors públics. Sovint tot el protagonisme és pels polítics però la importància d'un bon cos de treballadors públics, liderats pels tècnics de més alta qualificació, implicats en la millora dels serveis, és fonamental per afrontar els reptes i aconseguir les fites comentades. La comptabilització del sistema digital per a uns i un sistema més tradicional per a altres, així com sistemes de lectura fàcil, s'haurien de implementar per no fer més gran la bretxa entre ciutadans i administració. No és una quimera, altres Ajuntaments han començat a implantar el que s'anomena "lectura fàcil". No és una quimera ni una pèrdua de temps com algú pot pensar. S'ha de fer el pas, s'ha de començar, s'ha de provar. Exposaré una anècdota que pot il·lustrar la por als canvis i com el futur els ridiculitza: A l'inici de la nova era democràtica tota la comptabilitat de l'Ajuntament es duia a ma i registrada en uns llibres enormes. Se li va plantejar a l'interventor del moment el canvi a un sistema informàtic. La seva resposta va ser taxativa, la llei no ho permetia. Senyors regidors, servidors públics, hi ha canvis que s'han de produir, endarrerir-los no els evitarà. Palafrugell és una molt petita part d'aquest món que habitem i en conseqüència rep els beneficis d'una societat moderna i avançada però també pateix els problemes de la globalització, la geopolítica, la crisi de l'habitatge, la turistificació, la desigualtat, l'envelliment de la població, la crisi climàtica, la pobresa, els desnonaments i molts altres. L'Ajuntament, dins de l'àmbit de les seves competències i amb el clamorós desequilibri entre les necessitats que es detecten i els recursos de que es disposa, ha d'afrontar el dia a dia per donar sortida als problemes de la població.

A Palafrugell, com a la resta del món, tenim un greu problema d'habitatge. No n'hi ha i és car. L'habitatge s'ha convertit en un actiu per guanyar diners i els fons d'inversió estan fent l'agost acompanyats dels especuladors locals que puguen preus a redós d'una situació que els afavoreix. El lloguer és quasi impossible. Aquesta problemàtica és un perfecte caldo de cultiu per accentuar les desigualtats. Apareixen els especuladors i els delinqüents que viuen de les persones més necessitades. Quina vergonya! Una habitació es converteix en tot l'espai per a viure una família a uns preus que haurien d'avergonyar al propietari i rebre el retret de la societat.

Al racisme i al classisme se li afegeix el racisme immobiliari: a les persones racialitzades se li nega un habitatge tan sols pel seu aspecte, sovint, fins i tot, només pel seu nom.

En aquest entorn, gens exagerat, l'Ajuntament ha d'actuar per trobar maneres per revertir, en la mesura del possible, aquests greus problemes. La construcció de nous habitatges, la intervenció en el parc immobiliari amb habitatges buits per diferent motius, els convenis amb grans plataformes tenidores d'habitatges, etc., són actuacions que s'estan duent a terme i que s'espera que doni fruits a mig termini.

També és necessària la persecució contra la delinqüència que afavoreix i fa possible les situacions comentades. No és una feina fàcil. No se si es fa amb tota la intensitat que el moment demana. Espero que sí. Ni tampoc se si amb la rapidesa i decisió adequada. També vull creure que sí. I tot i així i malgrat les dificultats que comporta, l'Oficina d'Habitatge crec que treballa en la bona direcció i els animo a no defallir. No és menys important la intervenció dels diferents cossos policials per erradicar tota la xarxa delictiva que es mou al voltant de l'habitatge.

En aquest entorn de desigualtats l'Àrea de Serveis Socials té molta feina. Els protocols d'actuació, les campanyes o els programes concrets per afrontar les necessitats que es presenten a diari, segur que es poden millorar perquè sempre hi ha un espai de millora, però també s'ha de tenir en compte que en la nostra zona geogràfica, els Serveis Socials d'aquest Ajuntament són referència. Com es va dir l'any passat, en aquest mateix acte de presentació de l'informe, segur que aquesta àrea necessita més pressupost perquè les demandes dels més vulnerables ho requereix, potser cal recordar, per exemple, que a Palafrugell també existeix el sensellarisme. Animo a tot l'àrea de Serveis Socials a continuar en la seva bona labor sempre amb esperit crític i ganes de millorar.

Ajuda molt, en aquest àmbit social, on l'Ajuntament lidera la lluita contra les desigualtats, la presència a la nostra vila de dos institucions fonamentals que desenvolupen la seva tasca bàsicament a través del voluntariat i que treballen dia a dia per fer una mica més amable i fàcil la vida dels més vulnerables. Són Càrites i Creu Roja. Ambdues fan una feina encomiable.

Cal una menció explícita al servei de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). És notícia diària en els mitjans de comunicació la polèmica amb l'ac-

te d'empadronar. A Palafrugell, pel coneixement que tinc, es segueixen les normes existents a tal efecte i amb un bon resultat. Les bones pràctiques de l'OAC s'imposen i el compliment de la llei és una garantia per a la societat. En un ambient enriquit per la dreta i l'extrema dreta i amb circumstàncies tant hostils, aquesta realitat a Palafrugell, reconforta.

A més a més l'oficina d'atenció al ciutadà ha millorat l'espai d'espera dels ciutadans. Eren obres necessàries que han dignificat el servei. Sempre s'ha dit que l'hàbit no fa al monjo, i és veritat, però aquesta millora era necessària.

I per finalitzar aquest informe no es pot evitar fer una referència als canvis geopolítics que s'estan produint i les conseqüències que comporta, també per a la nostra vila.

Mentre es presenta aquest informe anual, la guerra d'Ucraïna continua fruit de les ànsies expansionistes del govern de Rússia; el genocidi de Gaza no s'atura i segueix davant la passivitat de tothom, el genocidi es televisa i el seu horror entra a tots els domicilis del món sense cap conseqüència; Putin, Trump i Netanyahu i els seus amics multimilionaris volen manar el món a través de la força bruta i

obren la porta de bat a bat al gegant xinès perquè actuï de la mateixa manera en el que es considera els seu àmbit geogràfic. La diplomàcia fa aigües i el dret internacional, els drets humans i tots els drets civils, així com totes les conquestes socials aconseguides, mai, des de la segona guerra mundial, havien estat tant amenaçats.

La mentida ja no mereix un retret social i els discurs de l'odi alimenta l'estratègia d'enfrontar les classes populars entre elles. Ens volen fer creure que els més pobres i dèbils tenen la culpa dels nostres mals, quan son els multimilionaris, ebris de poder, els que tenen la capacitat de capgirar el món en benefici d'ells i només d'ells mateixos. Això en ensenya quan fràgil és la democràcia i quan forts són els poders econòmics. Cal plantar cara, cal reivindicar i proclamar de nou i més que mai, els vells valors republicans: llibertat, igualtat i fraternitat.

Francesc Almagro Marín
Defensor del Ciutadà de Palafrugell.



2. CLASSIFICACIÓ DE DADES

ACTUACIONS TOTALS ANY 2025: **95**

Queixes registrades: **52**

| | | | |
|----------------------------|----|----------------------------------|---|
| • Favorables al ciutadà: | 28 | • Desestiments | 1 |
| • Desfavorables al ciutadà | 7 | • Síndic de Greuges de Catalunya | 1 |
| • En tràmit | 5 | • Defensor del Pueblo | 1 |
| • No admeses | 9 | | |

Consultes: **11**

Assessoraments: **22**

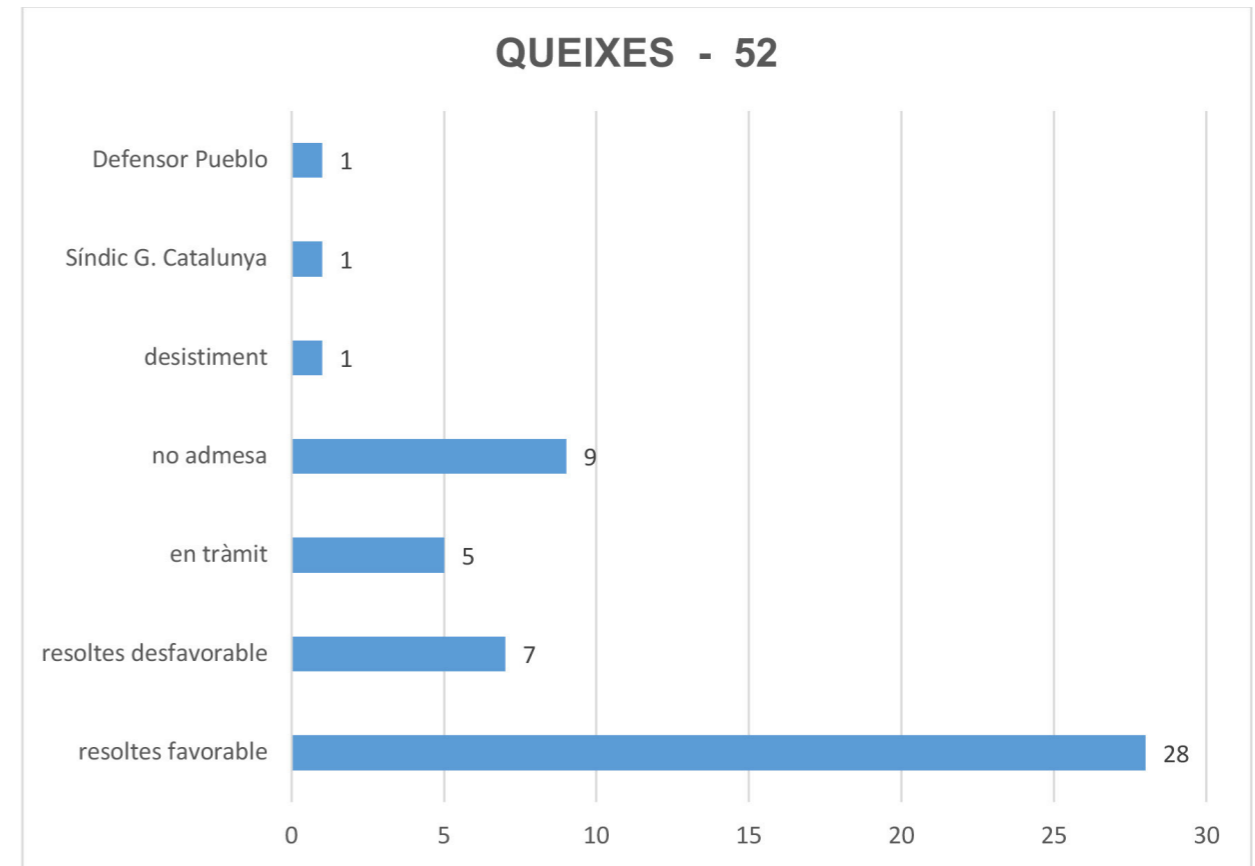
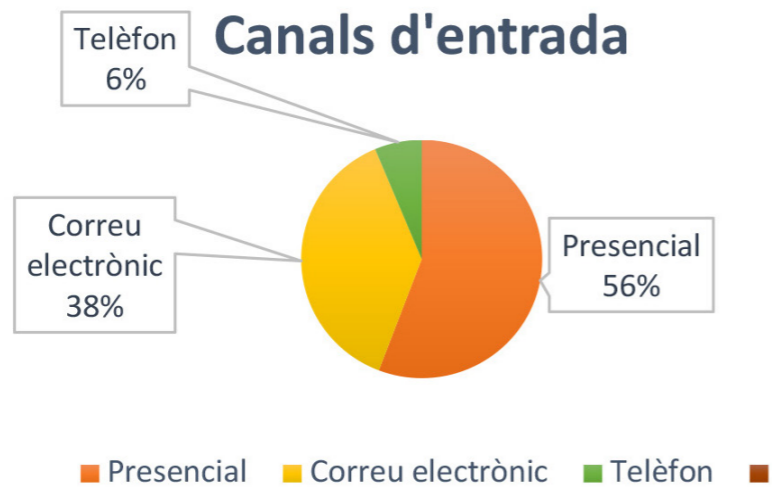
Derivacions Mediació: **1**

Recomanacions presentades: **9**

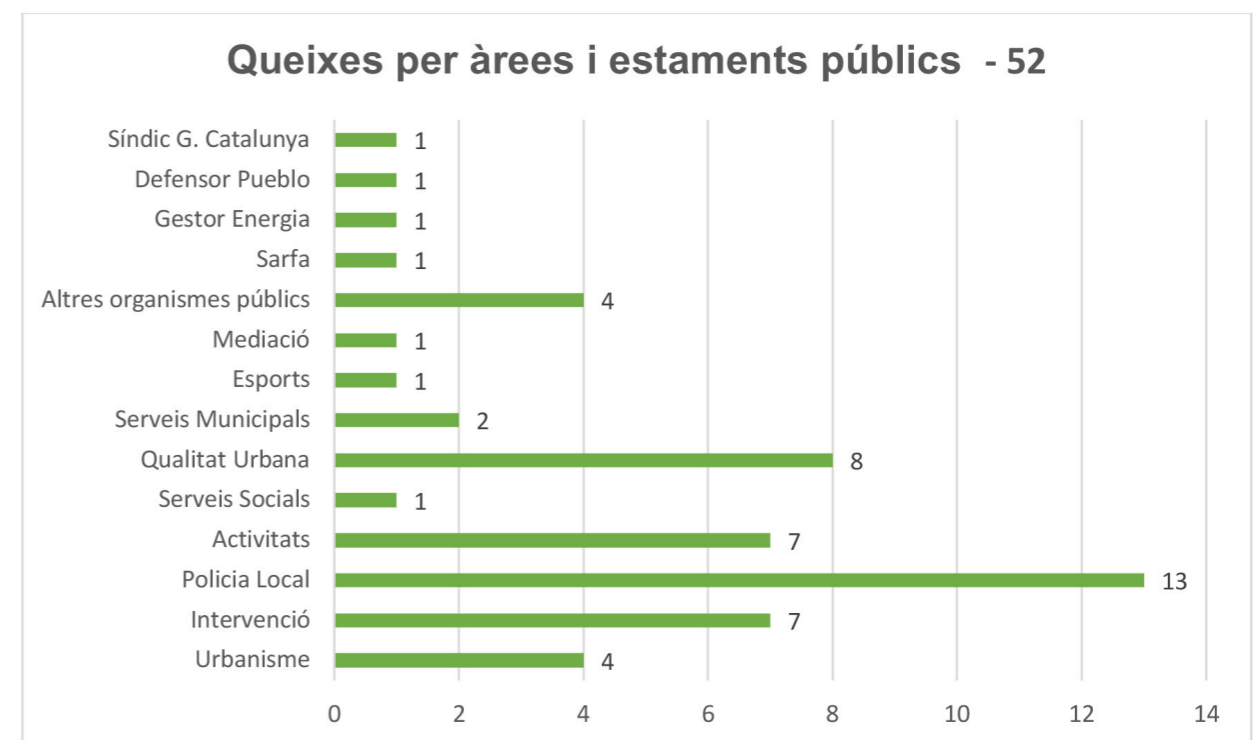
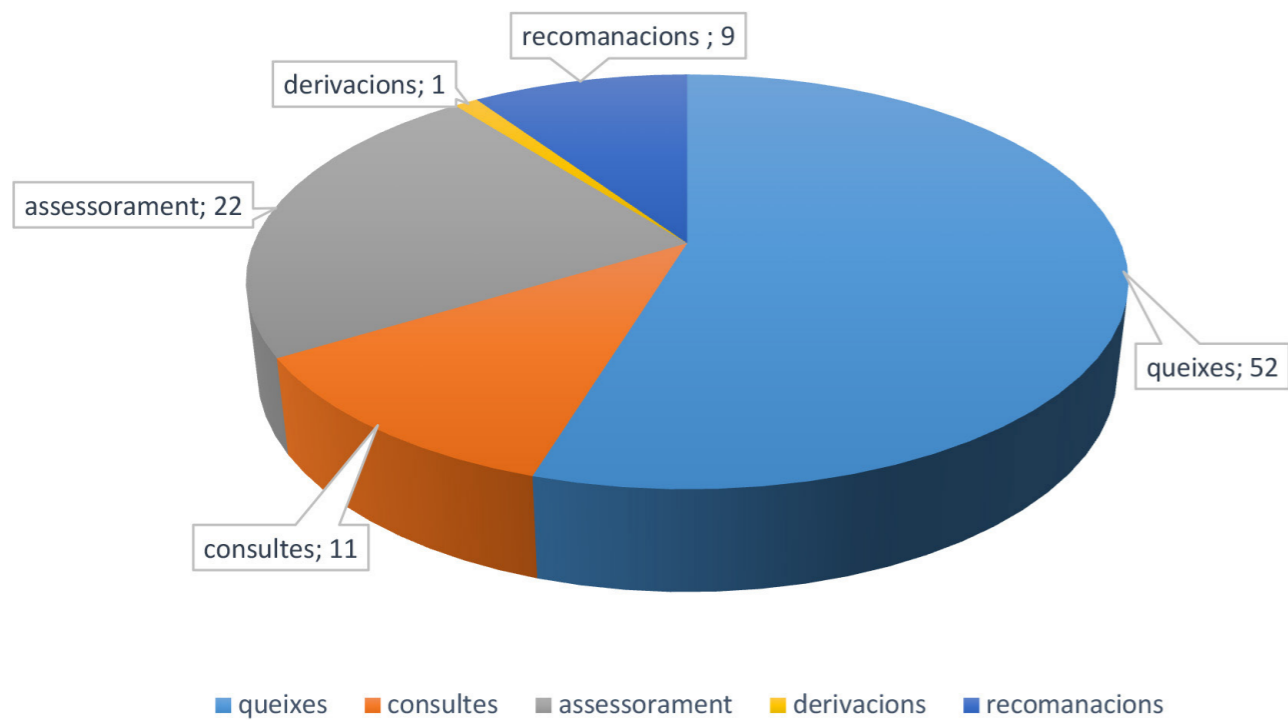
| | |
|--------------------------|---|
| • Acceptades | 6 |
| • No acceptades | 2 |
| • Acceptades parcialment | 1 |

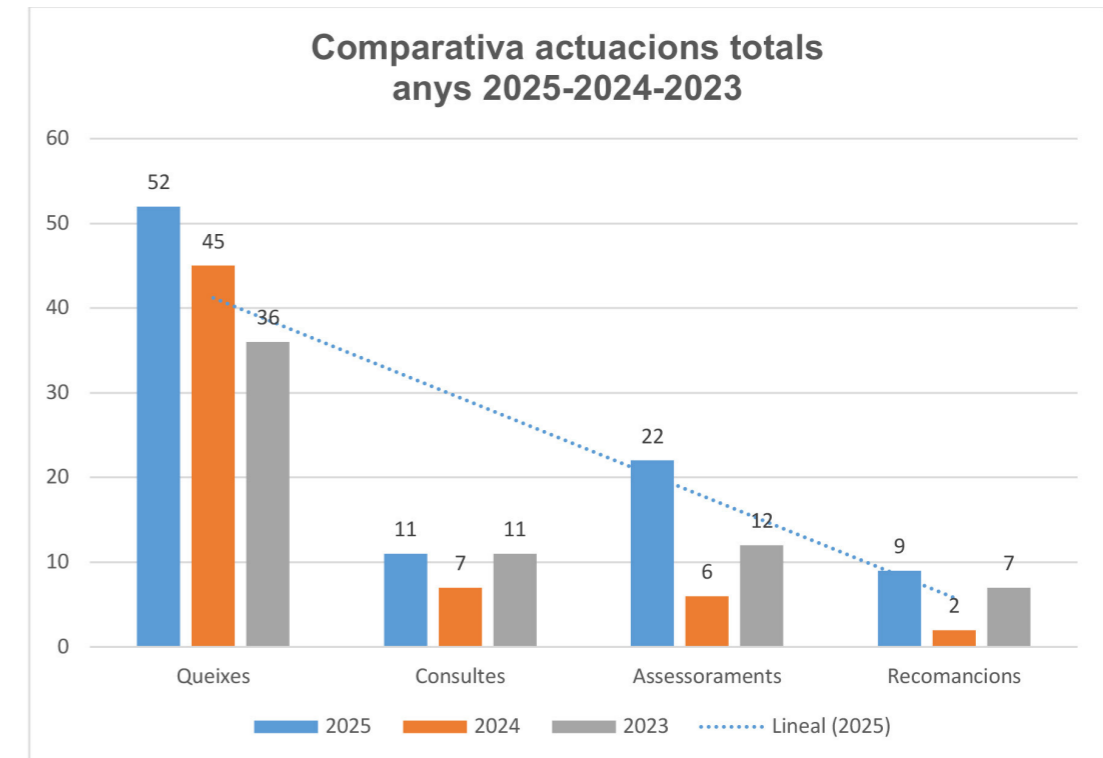
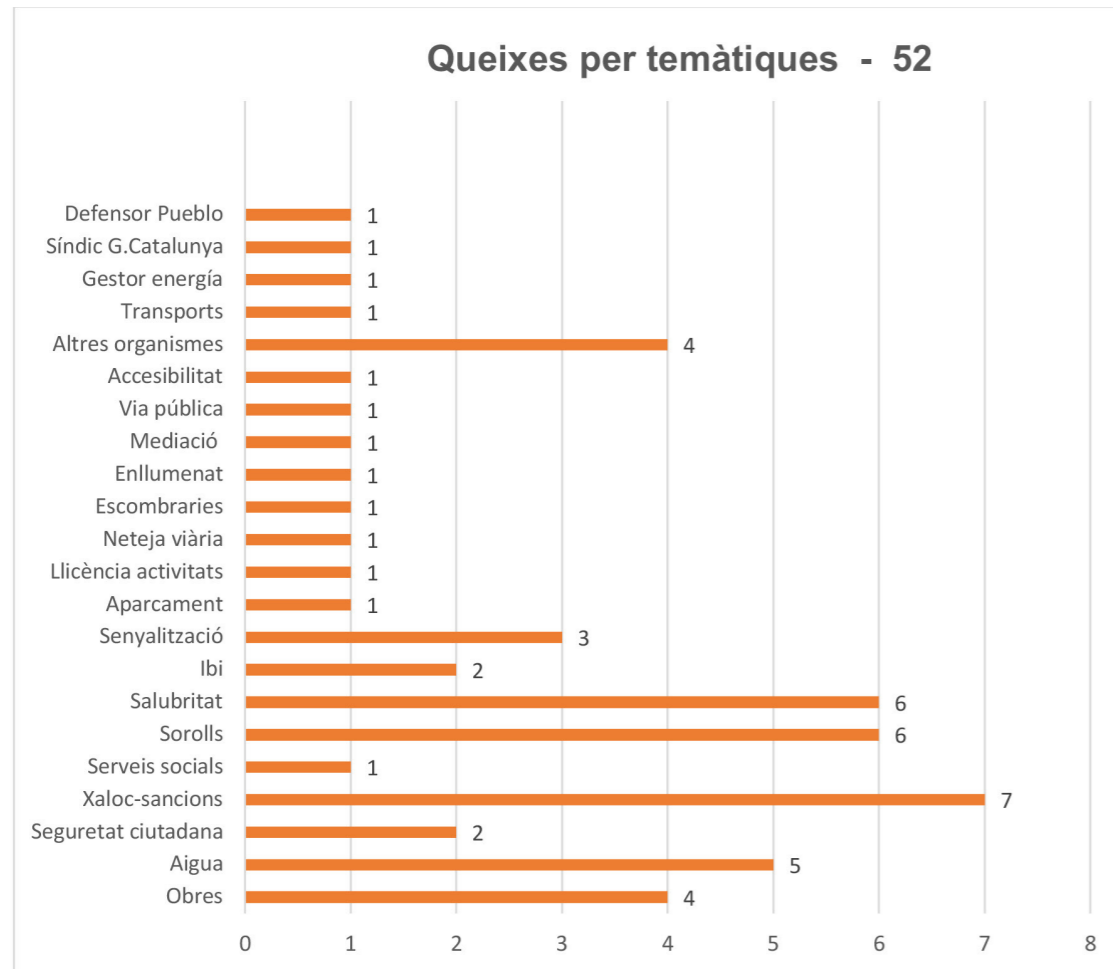
3. GRÀFIQUES

Presencials: 53
Correu: 36
Telèfon: 6

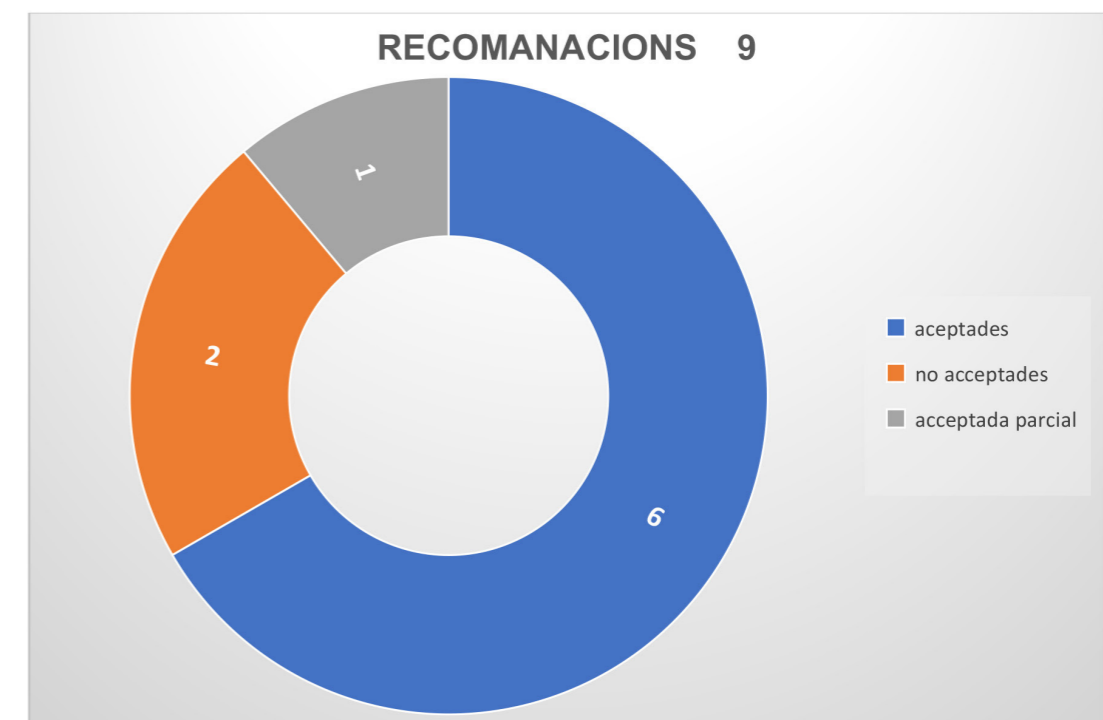
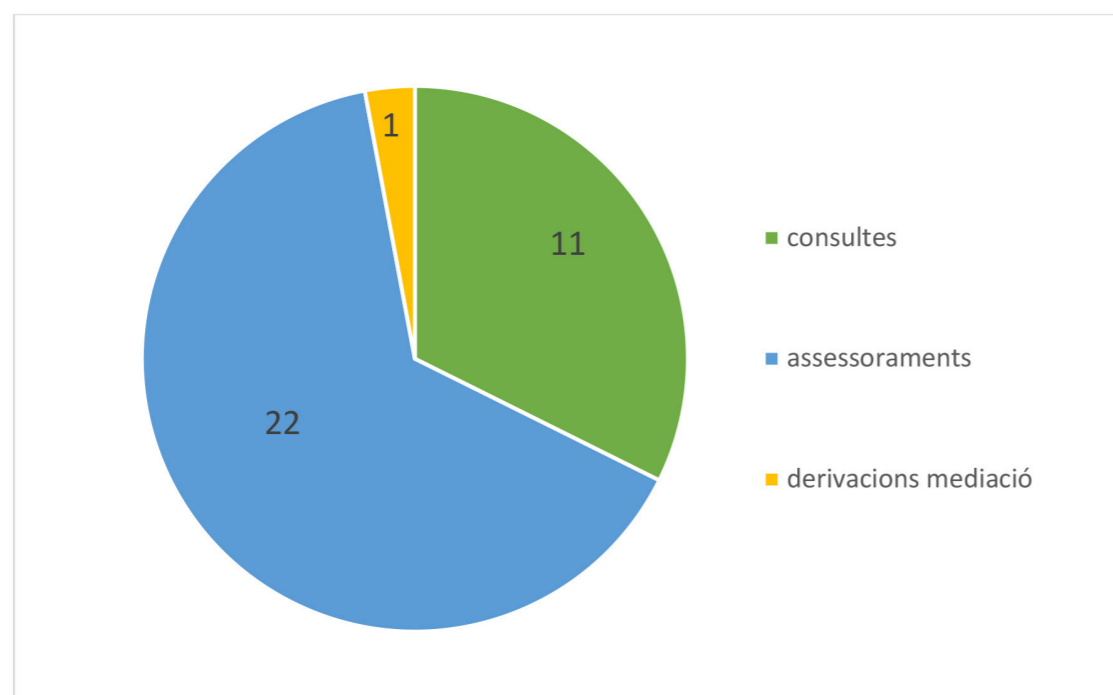


ACTUACIONS TOTALS - 95





4. RECOMANACIONS



EXTRACTE DE LES RECOMANACIONS PRESENTADES DURANT L'ANY 2025

Gener 2025

Recomanació R01/2025 sobre la mobilitat en transport públic a la comarca del Baix Empordà.

S'exposa que el servei a la comarca no dona resposta a les necessitats dels ciutadans, ni pel seus itineraris, ni pels enllaços amb el tren, universitats, ni pels hospitals de referència. Els horaris s'incomplixen sistemàticament.

Es demana que es millorin els serveis a nivell material, de medis, de funcionament, d'informació, d'itineraris, connexions i qualsevol aspecte relacionat. També el respecte pel medi ambient i compliment de l'agenda 2030.

I finalment que l'Ajuntament elevi aquesta recomanació a la Generalitat de Catalunya i aprovi una moció sobre la revisió integral de la mobilitat a la nostra comarca.

ACCEPTADA

Maig 2025

Recomanació R02/05/2025 sobre la senyalització en pàrquing privat

S'exposa que hi ha un pàrquing privat en una cruïlla molt transitada de la vila, que la seva sortida dona a l'inici d'un carrer que es circula en direcció única. A l'estar a la cruïlla, hi ha vehicles que surten en direcció contrària, ocasionant situacions de perill.

Es demana que es posi senyalització de direcció única a la sortida del pàrquing per evitar situacions de perill.

ACCEPTADA

Maig 2025

Recomanació R03/05/2025 sobre el polsador dels semàfor de l'Avinguda d'Espanya.

S'exposa que al semàfor ubicat a l'Avinguda d'Espanya, just al davant del supermercat Mercadona, disposa d'un polsador que permet el pas dels viants d'un costat a l'altra de l'avinguda però que no és accessible a persones que ho hagin de polsar des d'una cadira de rodes.

Es demana que es facin els canvis necessaris per tal de fer accessible el polsador a tothom.

ACCEPTADA

Maig 2025

Recomanació R4/05/2025 sobre l'enllumenat del camí de ronda entre Calella i Llafranc

S'exposa que el camí de ronda entre Calella i Llafranc, en el tram anomenat passeig Xavier Miserachs, havia quedat a les fosques donat que cap dels 32 punts de llum existents estaven encesos, provocant una foscor total en tot el seu tram.

Es demana que es resolgui la incidència amb la màxima celeritat pel que significa el servei que presta aquell enllumenat a tots els efectes.

ACCEPTADA

Maig 2025

Recomanació R5/05/2025 sobre el pàrquing del Casal.

S'exposa que al pàrquing del Casal hi ha dues modalitats d'estacionament i dues senyalitzacions horitzontals de dos colors diferents, un d'ells (el vermell) desdibuixat i incomplet. També hi ha uns panells informatius de difícil interpretació i uns cartells, petits, informatius que degut a la humitat i les pluges són il·legibles.

Es demana, atenent els caràcter cosmopolita, per l'afluència de persones provinents d'arreu del món i també del país, d'aquest pàrquing, al centre de la vila, que les línies es repintin, sobre tot la vermella i es pinti la línia vermella que falta i es millori tota la part informativa a base de més plafons i retirada de la cartelleria pel seu estat lamentable.

NO ACCEPTADA

RESPOSTA: Un informe del servei de mobilitat ens indica que aquest pàrquing està en procés d'una nova licitació i que quan es produeixi repintaran i reforçaran la senyalització vertical.

Agost 2025

Recomanació R6/08/2025 sobre la prevenció de caiguda de branques a l'espai públic.

S'exposa que degut al canvi climàtic, les pluges, els vents, i tots els elements naturals, provoquen danys cada vegada més greus i més sovint. En aquest context, l'arbrat de la vila cada vegada és més vell, més alt i ha de suportar el vent cada vegada més fort.



Es demana, per tal d'evitar situacions de risc per caiguda de branques, que es faci un inventari d'actuacions prioritàries en l'arbrat urbà i un pla d'actuació més urgent.

NO ACCEPTADA

RESPOSTA: Es considera que aquests criteris ja s'apliquen de manera especialment manifesta, habitual i explícita en la gestió de l'arbrat i en la planificació de les actuacions de manteniment.

També s'adjunta un informe de l'Àrea de Serveis Municipals amb un diagnòstic i un resum de l'actuació ordinària, així com un recull de les incidències registrades durant l'any 2024.

Agost 2025

Recomanació R7/08/2025 sobre l'incivisme.

S'exposa com incideixen les actuacions incíviques a la nostra societat i com alteren la vida col·lectiva. S'enumeren les diferents accions més freqüents dels incívics i s'alerta de les conseqüències que comporta o pot comportar entre la població.

Es demana que l'Ajuntament exerceixi el seu lideatge i utilitzi tot els mecanismes que té al seu abast per corregir aquesta situació.

ACCEPTADA

Octubre 2025

Recomanació R8/10/2025 sobre la neteja i tancament d'un solar.

S'exposa que al carrer Clavé hi ha un solar tancat tant sols amb una malla i amb molta vegetació.



Aquesta situació d'abandonament afavoreix l'aparició de rates. A més el cablejat elèctric i de telefonia penja a l'abast de tothom que s'ho proposi. L'aspecte de tot plegat és lamentable.

Es demana que es normalitzi la situació deixant el solar tancat, desbrossat, desratitzat i amb el cablejat elèctric i telefònic en les condicions adequades.

ACCEPTADA PARCIALMENT

RESPOSTA: Pel que fa al solar en general han fet un requeriment al propietari perquè normalitzi la situació del solar. Pel que fa al cablejat, es diu que l'actuació feta en el seu moment va corregir una altra situació anterior encara pitjor i que la competència correspon a la companyia distribuïdora.

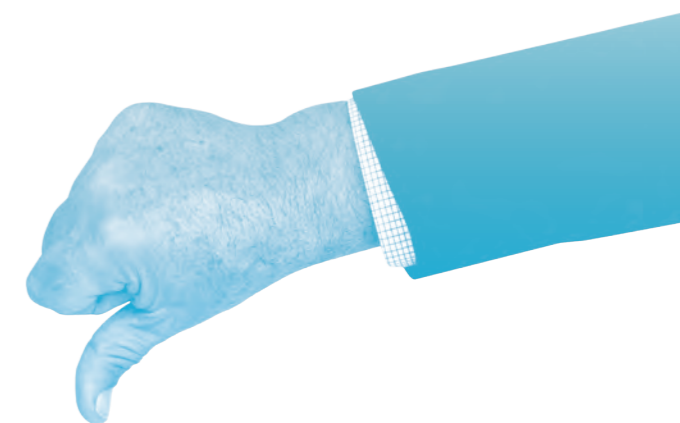
Octubre 2025

Recomanació R9/10/2025 sobre una millora d'accessibilitat a Llafranc

S'exposa que a Llafranc, a la sorra just a l'entrada del mar, hi ha una barana que permet i fa més accessible l'entrada al mar i en conseqüència fa més fàcil el bany a les persones més grans i a aquelles amb mobilitat reduïda. Aquesta barana es va treure a final d'agost.

Es demana que per la propera temporada turística, aquesta barana es deixi instal·lada tot el mes de setembre tota vegada que facilita el bany i encara hi ha banyistes.

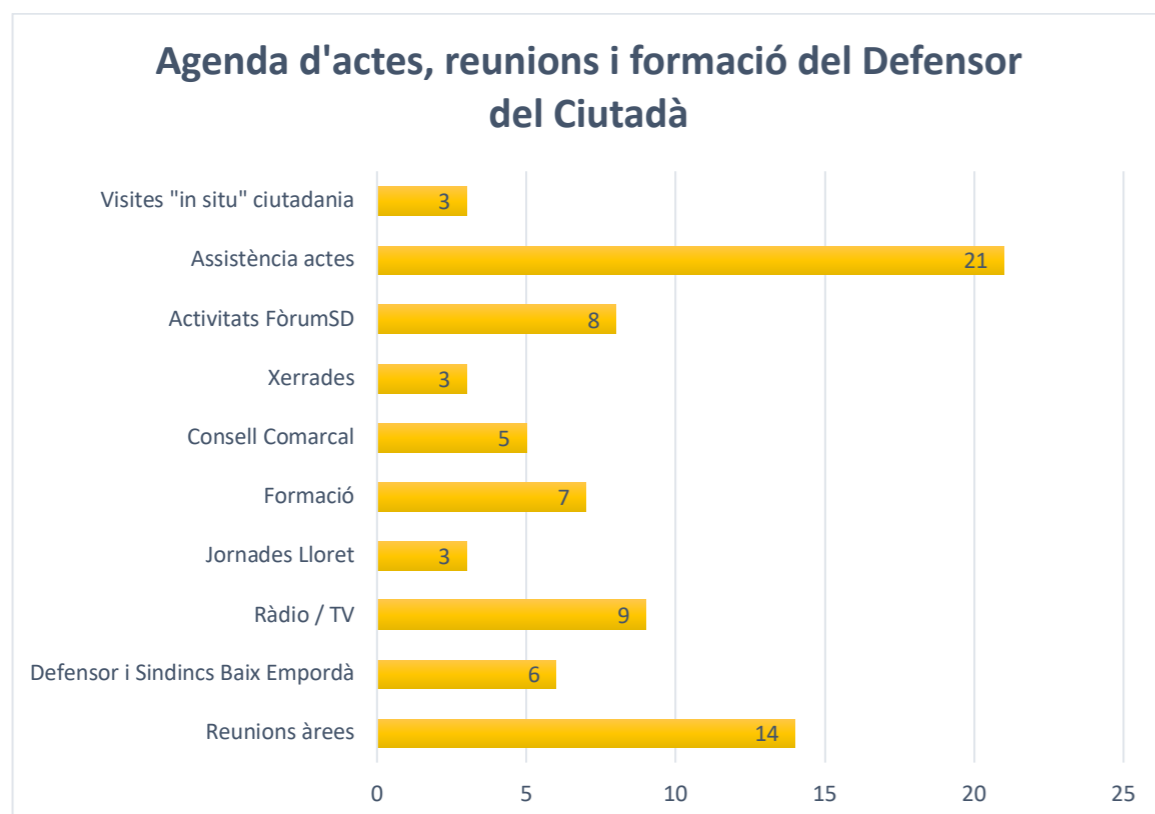
ACCEPTADA



5. AGENDA D'ACTES, REUNIONS I FORMACIÓ DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

ACTUACIONS MÉS DESTACADES

- » CONVENI AMB AGBAR
- » REUNIÓ AMB EL DELEGAT DE LA GENERALITAT A GIRONA
- » REUNIÓ AMB EL SUBDELEGAT DEL GOBIERNO A GIRONA
- » MANIFESTACIÓ A FAVOR DE LA FLOTILLA PER GAZA
- » CARTA AL DEFENSOR DEL PUEBLO
- » XERRADES A CENTRES EDUCATIUS
- » COMISSIÓ DEL PADRÓ CONSELL COMARCAL BAIX EMPORDÀ



CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE PALAFRUGELL I LA CUSTOMER COUNSEL D'AGBAR

El Defensor del Ciutadà de Palafrugell i la Defensora del client d'Agbar signen un conveni per millorar l'atenció a la ciutadania i garantir els seus drets.

El conveni signat el dia 1 d'octubre del 2025 té l'objectiu de millorar l'atenció als usuaris i usuàries del servei municipal d'aigua de Palafrugell, gestionat per Agbar, així com per garantir els seus drets en l'accés a aquest recurs essencial.

El compromís entre el Defensor del Ciutadà i Agbar és atendre les millores del servei proposades pels usuaris i tractar amb la màxima sensibilitat situacions de persones en situació de vulnerabilitat pe assegurar-ne la seva protecció i l'accés a l'aigua.



REUNIÓ AMB EL DELEGAT DEL GOVERN DE LA GENERALITAT A GIRONA, Sr. XAVIER GUITART

Els quatre Síndics i Defensors del Baix Empordà alarmats per les dades que va publicar el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, al maig del 2025, sobre la llei de la Dependència, vam demanar una entrevista amb el Delegat del Govern de la Generalitat a Girona, Sr. Xavier Guitart, per tal de rebre informació de primera mà.

Resulta que les comarques del centre i litoral de Catalunya som a la cua d'espera del Servei de Valoracions a la Dependència (SEVAD). Es a dir, les persones que vivim en aquesta zona geogràfica de Catalunya som les que hem d'esperar més temps perquè s'iniciïn els tràmits per tal que se'ns concedeixi l'ajuda a la dependència.

La diferència del temps d'espera entre els diferents territoris, és tant gran que ens semblava injust. Què hem fet els habitants d'aquesta zona per rebre un tracte tant desigual?

La reunió va tenir lloc el 25 de setembre del 2025 al despatx del Delegat del Govern a la ciutat de Girona.



REUNIÓ AMB EL SUBDELEGAT DEL GOBIERNO A GIRONA, Sr. PERE PARRAMÓN

Els diferents serveis que presta l'Administració General de l'Estat a les comarques gironines i en conseqüència també a la comarca del Baix Empordà són molt deficients. I ho són des de fa molt temps. Anys.

La Dirección General de Tráfico, el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal), la Seguridad Social, el servei de Extranjería, així com les demandes de cites per asil, cites per a renovacions de DNI o del NIE, a la Policia Nacional, Correus,...tots ells pateixen del mateix problema, estan col·lapsats i generen un patiment a tots els ciutadans que requereixen dels seus serveis, del tot immerescut i innecessari.

És per això que els quatre Síndics i Defensors del Baix Empordà van demanar una entrevista amb el responsable polític de tots aquests serveis, el Subdelegat del Gobierno a Girona, Sr. Pere Parramón,

per tal que ens expliqués, directament, la causa d'aquesta situació i els plans, si es que n'hi ha, per revertir aquesta situació tant lamentable. La reunió va tenir lloc el 9 de desembre del 2025 al despatx del Subdelegat a la ciutat de Girona.



MANIFESTACIÓ EN FAVOR DE LA FLOTILLA PER GAZA



El Defensor va participar a la manifestació popular a favor de la flotilla que salpava del port de Barcelona en direcció a Gaza per fer evident al món el genocidi que s'està perpetrant dia darrera dia, encara ara, i a la vista de tothom. El pretext era el gest solidari de portar aliments a una població famèlica, amb tota ajuda humanitària tallada pel govern Israelí.

A la nostra vila, un grup de ciutadans va organitzar una manifestació que es va concentrar davant de Can Bech i després d'un manifest amb diferents lectures de col·lectius i també del Defensor, va fer una comitiva fins a Plaça Nova on es van fer diferents proclames, sempre en favor del poble palestí i contra el genocidi que practica el govern israelià amb en Netanyahu al cap davant i patrocinat pel govern dels Estats Units amb un Triumph desfermat.

CARTA AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Sol·licitud de revisió del funcionament dels serveis estatals a Catalunya (SEPE, DGT, Seguretat Social, Demandes d'asil, Correus, etc.).

Amb aquest encapçalament s'adreçava un escrit al Defensor del Pueblo per expressar la nostra preocupació davant les greus deficiències en el funcionament de diversos serveis públics de l'Administració General de l'Estat a Catalunya, en especial el SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal), Seguridad Social, Extranjería i demandes de cites

per asil, cites per a renovacions de DNI a la Policia Nacional...

Com a Defensor del Ciutadà, la nostra funció és defensar a la ciutadania en l'àmbit de les nostres competències, però, en aquest cas, ens trobem amb la impotència de no poder intervenir en serveis que depenen directament de l'Administración General del Estado. Per això ens dirigim al Defensor del Pueblo per tal que s'interessí per aquesta situació i insti a les autoritats corresponents a adoptar mesures urgents per a garantir un servei digne i eficient a la ciutadania.

XERRADES A CENTRES EDUCATIUS

Com en anys anterior, aquest 2025 també s'ha estat present a Centres Educatius de la vila per tal que els alumnes coneguin la figura del Defensor del Ciutadà. S'aprofita la xerrada per parlar de drets i obligacions, així com de valors, civisme, convivència i ciutadania

Aquest any hem sigut presents a l'Escola d'Adults i també amb les alumnes d'ESO que fan el servei comunitari a través de la Fundació Pallach.

A l'escola d'Adults es va fer una xerrada i amb la Fundació Pallach dues sessions. Estem convençuts que aquestes sessions són molt profitoses pel seu caràcter cívic i descobridor de realitats ignorades que ens envolten sense adonar-nos.



COMISSIÓ DEL CONSELL COMARCAL DEL BAIX EMPORDÀ SOBRE L'EMPADRONAMENT

El Defensor participa a la Comissió sobre l'empadronament que es va crear a iniciativa del Consell Comarcal del Baix Empordà, amb l'objectiu d'unificar criteris per tal que tota la comarca actuï de la mateixa manera, davant un acte tant important pels ciutadans. És sabut que hi ha Ajuntaments que posen traves per empadronar a persones immigrades amb la intenció que, davant dels problemes que hi troben, provin d'empadronar-se en un altre Ajuntament, cosa que dona peu a que emergeixi una xarxa delictiva d'individus que trafiquen amb cites prèvies, empadronaments i, en definitiva falses expectatives i estafes als més vulnerables. Darrerament, no sols hi ha Ajuntaments que hi posen traves sinó que n'hi ha que fan ostentació pel fet de no voler empadronar, incomplint la norma que dona dret a totes les persones que viuen en un municipi a empadronar-se i que al mateix temps obliga a l'Ajuntament a fer-ho.

La comissió fa temps que treballa a base de reunions amb polítics, tècnics i personal adscrit als serveis de l'OAC, en l'àmbit de la comarca,

per tal d'uniformar un model de bones pràctiques, així com subministrar suport legal i ajuda per tal que l'empleat pugui exercir la seva funció amb ple coneixement i amb tot el rigor que mereix la seva actuació en el moment d'empadronar una persona.

Les reunions han tingut dues vessants, una interna on es preparava l'estratègia a seguir per aconseguir la fita comentada anteriorment i que tenia lloc a la seu del Consell Comarcal a La Bisbal, de forma presencial i també amb reunions virtuals. L'altra vessant eren les trobades que es van convocar, en diferents pobles, per tal de facilitar la presència de tots els Ajuntaments. Els pobles de la comarca es van segregar en quatre grups per proximitat geogràfica i influència, per aconseguir reunions amb un número d'intervinents que facilités el diàleg.

Els membres de la comissió pensem que s'ha fet bona feina, que estem en el camí adequat i que encara tenim un bon recorregut al davant per aconseguir que a la comarca del Baix Empordà les bones pràctiques s'imposin en favor de la convivència i la legalitat.



6. FÒRUM SD Associació de Síndics i Defensors de Catalunya

JORNADES DE LLORET DE MAR

És del tot necessari fer referència a aquesta associació un any més. Pels Síndics i Defensors locals de Catalunya, el Fòrum SD és una eina vital. L'ajuda i suport que rebem en diferents formats (formació, assessorament, servei jurídic, representació davant estaments, emeten informes i dictàmens jurídics), són del tot necessaris, imprescindibles per poder desenvolupar la labor diària i resoldre adequadament les situacions que ens planteja la ciutadania.

Aquest any 2025 a més a més, van organitzar, al mes d'octubre, unes jornades a Lloret de Mar sobre habitatge, turisme i convivència. Van ser dos dies de debat que van originar la "Declaració de Lloret", on es recull com a principal conclusió que les sindicatures locals de greuges reclamen a les administracions municipals que incorporin la perspectiva de drets humans per afrontar els reptes derivats del turisme en matèries com la convivència i l'habitatge

La Declaració constata que el model turístic actual, present en molts municipis, genera pressió sobre l'habitatge, tensions de convivència i una pèrdua d'equilibri entre els interessos econòmics i els drets socials. També adverteix que la crisi d'accés a l'habitatge vulnera drets bàsics i agreuja les desigualtats, mentre que els conflictes de convivència s'aborden sovint des d'una mirada reactiva o punitiva.

Les jornades es van clausurar amb la presència del President del Parlament de Catalunya, Josep Rull, que va aprofitat l'ocasió per elogiar la figura dels síndics/ques locals com a garants de la bona administració i, especialment, com a "antídoto de la corrent deshumanitzadora que s'està imposant a Europa".



7.- PREMSA I RÀDIO

REVISTA DE PALAFRUGELL.

NOVEMBRE 2025 núm. 383

Tracte desigual amb la llei de dependència



Francesc Almagro

Defensor del Ciutadà de Palafrugell

El seu nom oficial és: «Llei 39/2006, del 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència», però tothom la coneix com «la llei de la dependència». És tracta d'una normativa espanyola, transferida a les comunitats autònomes, que estableix un marc legal per a la protecció i l'atenció a les persones en situació de dependència. Va entrar en vigor l'any 2007.

És una llei universal a la que es poden acollir totes les persones que disposen de DNI o NIE amb un mínim de temps de residència de cinc anys, dins els quals hi hagin, com a mínim, dos anys de residència consecutius.

Quan dic que tothom la coneix vull dir que moltíssima gent sap de la seva existència perquè han sol·licitat les seves prestacions. I qui no l'ha sol·licitat també està al cas perquè tard o d'hora ho farà donat que totes les famílies han passat, passen o passaran per la difícil situació de tenir persones dependents a casa.

Les ajudes que la llei té establertes, en les seves diferents modalitats, són totes de vital importància pel desenvolupament del dia a dia dels ciutadans que les necessiten.

Les persones que demanen aquest tipus d'ajuda han d'iniciar un llarg camí administratiu abans no se'ls hi atorga. De vegades és tant llarg que l'ajuda arriba

després que el beneficiari hagi mort. Fins aquí crec que no he desvetllat res que no es sàpigues, en més o menys detall.

El sorprenent per a mi, va ser saber que les comarques gironines del centre i litoral som a la cua del temps d'espera del SEVAD (Servei de Valoració a la Dependència). I quan dic a la cua vull dir els últims. No tenim ningú darrere. Per dir-ho d'una altra manera: les persones que vivim a les comarques del centre i litoral gironí som les que hem d'esperar més temps perquè s'iniciïn els tràmits per tal que se'ns concedeixi l'ajuda.

Les diferències en el temps d'espera entre els territoris catalans són molt importants, segons indiquen les pròpies dades del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, que es van publicar el mes de maig d'aquest any. Tant, que em vaig demanar a mi mateix què hem fet els gironins del centre i els que vivim a la costa per rebre aquest tracte tan desigual?

Per obtenir resposta, els quatre síndics i defensors del Baix Empordà, vam demanar una entrevista amb el delegat de la Generalitat de Catalunya a Girona, el Sr. Xavier Guitart, qui ens va rebre ràpida i amablement.

Davant les dades del Departament i l'enuig nostre, va explicar que era coneixedor de la situació, ho va lamentar i la va qualificar d'injustificable. Per això, ens va dir, que el Govern havia fet, d'aquesta situació, una causa, i en conseqüència ja havien començat a treballar per desbloquejar-la.



Els defensors del ciutadà del Baix Empordà reunits amb el delegat de la Generalitat, Xavier Guitart. Foto: Defensor del Ciutadà de Palafrugell

Contractar més personal, reduir els tràmits interns i el seu circuit, aplicar mètodes de darrera generació per eliminar burocràcia i alguna idea que ens va exposar, de manera confidencial, han de servir, segons ell, per sortir de la situació actual.

També ens va pronosticar que treballaven per poder tenir resolt aquest tap de sol·licituds sense atendre, el proper estiu i que dins del proper any volien poder enviar les resolucions als sol·licitants, tal i com marca la llei, en noranta dies, és a dir que des que una persona demani l'ajuda fins a tenir-la concedida, passin només noranta dies. Ara el compàs d'espera, segons les dades de la Generalitat de Catalunya, a les comarques gironines del centre i litoral és de 269 dies.

Els quatre síndics i defensors vam marxar esperançats i expectants. Si realment aquesta promesa es concreta i es fa realitat serà un gran pas per a tots aquells que fa temps que esperen i pels futurs demandants d'ajudes. Si, finalment, tot segueix igual, farem recordatori i insistirem.



EL NOU

FEBRER 2025

Les sindicatures de greuges del Baix Empordà reclamen una millora en el transport públic interurbà a la comarca

REDACCIÓ FRANCESC ALMAGRO · Defensor del Ciutadà

La mobilitat en el transport públic per carretera a la comarca del Baix Empordà té un problema estructural. El servei de transport per carretera que es presta en l'actualitat està actuant amb els mateixos paràmetres des de fa molts anys. Tant els serveis que presta com els seus itineraris; les dificultats d'enllaç amb les estacions de tren, amb la universitat, els hospitals de referència; la connexió entre els diferents pobles tan necessària per anar a treballar amb horaris segurs i raonables, etc.; tot plegat està molt lluny de cobrir les necessitats dels ciutadans que habiten aquesta comarca.



ABRIL 2025

Presentem l'informe anual d'actuacions

REDACCIÓ FRANCESC ALMAGRO · Defensor del Ciutadà

En el Ple Municipal del mes de març passat vaig presentar el meu informe anual d'actuacions. És un acte al que m'obliga el meu càrrec com a Defensor del Ciutadà, cada any. Es tracta de donar a conèixer al Ple de l'Ajuntament i per tant a tota la ciutadania, la feina que hem fet a l'Oficina del Defensor al llarg de l'any 2024.

o demanar serveis i hem dut a terme actuacions d'ofici per causes que afecten a col·lectius i que poden facilitar o millorar la vida de moltes persones.

Es desglossen de la següent manera:

45 queixes:

- 22 favorables al ciutadà/ciutadana
- 15 desfavorables al ciutadà/ciutadana
- 3 en tràmit
- 1 Síndic Greuges Catalunya

- 2 desistiments
- 2 no admeses

7 consultes

6 assessoraments

2 recomanacions

1 suggeriment



El pàrquing del Casal

REDACCIÓ FRANCESC ALMAGRO · Defensor del Ciutadà

El pàrquing del casal presta un servei molt important a la vila, al seu centre comercial i al mercat municipal. Resta obert tot l'any i discrimina el seu ús entre la temporada estiuenca i la resta de l'any.

paga malgrat que sigui pintada, també de blau. Però, quina és la zona vermella, on son els seus límits? Canvio el cotxe de plaça? Molts vilatans ja ho tenim per la ma i no dubten però els nostres visitants, després de mirar i remirar, pregunten i finalment prenen la decisió que els hi sembla, sense gens de convenciment d'haver-ho fet bé.

Els Serveis Socials

REDACCIÓ FRANCESC ALMAGRO · Defensor del Ciutadà

Els Serveis Socials de la nostra vila a banda de gestionar els propis serveis que crea i posa en funcionament l'Ajuntament, també ajuda, informa i canalitza altres serveis que no li son propis però que ho fa per ajudar a la ciutadania a obtenir el beneficis que atorgant.

El SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal), la DGT (Direcció General de Trànsit), la Seguretat Social, tots els temes que tenen a veure amb l'estrangeria com les demandes de cites per asil o per les renovacions de permisos de residència, etc., tot això que és competència de l'Estat i que son uns serveis imprescindibles pel bon funcionament de l'estat del benestar, estan col·lapsats des de fa molt de temps.



Foto: Francesc Almagro

El canvi climàtic és una realitat avalada pels científics més prestigiosos

REDACCIÓ FRANCESC ALMAGRO · Defensor del Ciutadà

El dia a dia ens ho mostra. El tenim aquí es vulgui reconèixer o no i més ual que siguem conscients i ho afrontem o pel contrari ho pagarem molt car. I com sempre, els primers a patir les conseqüències, serán els col·lectius més desfavorits de la nostra societat.

Del Halloween al Merry Christmas

REDACCIÓ FRANCESC ALMAGRO · Defensor del Ciutadà

Se que no estic sol, però també estic convençut que el grup al que pertanyo, de forma anònima i casual, és absolutament minoritari en aquest món en que vivim. Benvolguts lectors, no estan tips de tant anglicisme? Ens adonem que aquests mots anglesos ens han envaït, han colonitzat els nostres idiomes i estan aconseguint modificar algunes de les nostres costum?

RÀDIO PALAFRUGELL

- 21/01/2025 El transport públic al Baix Empordà: "Cal un canvi radical, no fer retocs": <https://podcasts.radiopalafugell.cat/@Entrevistes/episodis/francesc-almagro-sobre-el-transport-public-al-baix-emporda-cal-un-canvi-radical-no-de-fer-retocs>
- 18/03/2025 El defensor del ciutadà de Palafrugell atén 61 casos el 2024, amb queixes per sorolls i multes: <https://podcasts.radiopalafugell.cat/@Entrevistes/episodis/el-defensor-del-ciutada-de-palafugell-aten-61-casos-el-2024-amb-queixes-per-sorolls-i-multes>
- 22/04/2025 Casos d'incivisme a Palafrugell: <https://podcasts.radiopalafugell.cat/@Esmorzar/episodis/lesmorzar-de-radio-palafugell-22-dabril-de-2025>
- 20/05/2025 Les actuacions del Defensor del Ciutadà: <https://podcasts.radiopalafugell.cat/@Esmorzar/episodis/lesmorzar-de-radio-palafugell-20-de-maig-de-2025>
- 23/09/2025 La situació actual de Gaza, les cadires de la Diada i els concerts de plaça: <https://podcasts.radiopalafugell.cat/@Entrevistes/episodis/la-situacio-actual-de-gaza-les-cadires-de-la-diada-i-els-concerts-de-placa-amb-francesc-almagro>
- 15/10/2025 El Defensor del Ciutadà de Palafrugell demana netejar i tancar un solar del carrer d'Anselm Clavé: <https://podcasts.radiopalafugell.cat/@Entrevistes/episodis/el-defensor-del-ciutada-de-palafugell-demana-netejar-i-tancar-un-solar-del-carrer-danselm-clave>

Tres intervencions del Defensor del Ciutadà, el programa "L'esmorzar de Ràdio Palafrugell"

RÀDIO CAPITAL

- 22/01/2025.- Entrevista sobre la mobilitat a la comarca. <https://www.radiocapital.cat/francesc-almagro-cal-crear-un-nou-pla-per-poder-nos-adaptar-a-la-nova-mobilitat-de-la-comarca/>
- 06/10/2025.- Entrevista sobre la Llei de Dependència. <https://www.radiocapital.cat/francesc-almagro-hi-ha-persones-que-moren-sense-haver-rebut-lajuda-per-dependencia/>
- 14/10/2025.- Transport: Un nou model de vertebració del territori. <https://www.radiocapital.cat/emporda-2030-transport-un-nou-model-de-vertebracio-del-territori/>



Defensor del Ciutadà
Palafrugell