



Defensor del Ciutadà
Palafrugell



Imatge cedida pel departament de comunicació municipal

Memòria anual 2019

Josep Esteba Gelpí
Defensor del ciutadà de Palafrugell

ÍNDEX:	pàg
Introducció	3
Queixa pendent 2015 i resolta 2019	4
Queixa pendent 2018 i resolta 2020	5, 6
Queixes 2019	7- 9
Gràfiques	10
Conclusions	11

1. INTRODUCCIÓ

Primer any complert com a defensor del ciutadà de Palafrugell. En aquest període de temps hem tingut visites de tota mena, algunes no entraven dins les nostres tasques directes, però escoltar qualsevol problema on se'ns pugui demanar ajuda no ho podem defugir.

La majoria de les queixes, a part de concretar els fets personals dels ciutadans que ens ho requereixen, van acompanyades de l'afegit del retard en la resposta en la majoria del casos.

Crec que aquests retards són una constant en molts ajuntaments, i el nostre no ha trobat la solució per, almenys, limitar-los.

Vull fer un afegit directe a aquest fet: remarcar que l'administració municipal ha d'ajudar, amb caràcter preferent i urgent el defensor del ciutadà, ja que per excés de treball, múltiples reunions o absències o baixes sense suplència, no podem gestionar ni tramitar els expedients en un període raonable.

Una altra consideració és la conseqüència, no clara per a tothom, que la meua principal obligació és defensar el ciutadà del que entenc que no ha estat una decisió encertada envers ell. Tenim exemples de queixes de casos tancats, on pels motius que sigui, no existeix cap possibilitat d'intervenir-hi.

Igual que l'any passat, la memòria que avui us presento és un recull de casos que considero més representatius, que ja s'han resolt i que en general han suposat una coordinació entre diferents àrees, i permeten donar al ciutadà una visió més equitativa de la queixa.

Haig d'agrair també la bona predisposició a escoltar-me per part de tots els integrants de l'Ajuntament, tant polítics com treballadors i per part meua, vull assegurar-los que intento correspondre i no ser gaire empipador.

Josep Esteba Gelpi
Defensor del ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 26 de març de 2020

2. 1 QUEIXA PENDENT DE L'ANY 2015 I RESOLTA L'ANY 2019

Serveis Municipals

Q10/08/2015

Tema: queixes per pal elèctric de formigó a la vorera

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
25/08/2015	25/08/2015	01/09/2015	07/05/2019	<i>Resolt favorable</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.

Tant l'antic defensor com l'actual han insistit en moltes ocasions en la solució de la queixa.

Estat:

En data 07/05/2019 la interessada comunica al defensor que ja s'han realitzat els treballs de retirada del pal de formigó.

Expedient tancat i resolt favorable a la ciutadana.

2. 2 QUEIXA PENDENT DE L'ANY 2018 I RESOLTA L'ANY 2020

Intervenció

Q21/11/2018

Tema: anul·lació rebut escombraries – desestimació

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
08/11/2018	21/11/2018	29/11/2018	29/10/2020	<i>Resolt favorable</i>

El ciutadà en qüestió m'exposa el cas i la tramitació feta per ell sobre un rebut d'escombraries de l'exercici 2018 per un import de 148,80€ corresponent al paratge d'Ermedàs.

L'interessat, en data 08/06/2018, presenta la instància núm. 9849, demanant-ne l'anul·lació, ja que no hi ha servei de recollida d'escombraries al paratge d'Ermedàs, i de tots els veïns residents en aquell sector ell és l'únic que ha rebut la notificació de pagament. L'Ajuntament desestima la reclamació en l'acord pres en la Junta de Govern Local del 27/09/2018.

En data 10/10/2018 i amb núm. de registre d'entrada 2018016574 l'interessat presenta un nou recurs i l'Ajuntament el torna a desestimar, en l'acord de Junta de Govern Local de data 31/10/2018.

El senyor FPE en data 08/11/2018 demana la meua intervenció.

Tràmits seguits:

Reunió del defensor amb la cap de l'Àrea de Medi Ambient.
Reunions diverses del defensor amb l'interventor.
Reunió del defensor amb l'alcalde.

Resolució:

Que un cop estudiat tot el cas i vist que en aquest sector del municipi no hi ha el servei regular de recollida d'escombraries, com tampoc connexió a la xarxa de clavegueram i que aquest senyor ha de carregar les escombraries al seu vehicle i dipositar-les al grup de contenidors més proper, que es troben a uns 2,5 km de l'habitatge, recomano que l'Ajuntament revisi l'aplicació d'aquesta taxa donada la situació d'aquest disseminat, per considerar-ho, des del meu punt de vista, arbitrari.

Al Ple celebrat en data 29/10/2019, es van aprovar les ordenances fiscals per a l'any 2020, i l'Ordenança número 13 article 5è, diu "la base de la taxa pel servei de recepció obligatòria de recollida, tractament i eliminació d'escombraries i altres residus urbans domiciliaris serà per la unitat d'habitatge o la unitat de local, amb la quota reduïda per a cada habitatge ubicada en sòl no urbanitzable o en el nucli urbà d'Ermedàs".

Amb aquesta modificació de l'ordenança, queda tipificada la taxa que hauran de pagar tots el veïns i residents al nucli urbà d'Ermedàs.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

3. QUEIXES 2019

Intervenció

Q16/06/2019

Tema: regularització cadastral –revisió IBI

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
28/05/2019	28/05/2019	11/06/2019	11/07/2019	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'una veïna a qui en data 30/01/2019i arriba la notificació d'una liquidació d'IBI urbana, corresponent a la regularització cadastral dels anys 2015 al 2018. La queixa ve donada perquè té establert un termini màxim de pagament, en voluntària, fins al 20/06/2019. Aquesta ciutadana té coneixement que altres ciutadans de la vila amb casos similars tenen un període molt més llarg, també en voluntària, que és fins al 20/03/2020.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb l'interventor.
Gestions amb Tresoreria.

Resolució:

Després de les diferents gestions realitzades tant amb l'interventor com amb la tesorera, i vist que la senyora MCR presenta la instància 2019011538 de data 18/06/2019 demanant la revisió del seu cas i l'atorgament del termini fins al 20/03/2020.

En data 10/07/2019 la senyora MCR rep la Resolució de l'alcaldia núm. 1468/2019 on es dona un nou termini de pagament en voluntària fins al 05/09/2019 i la interessada ja hi està d'acord.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Serveis Jurídics

Q12/05/2019

Tema: reclamació patrimonial

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
14/05/2019	14/05/2019	28/05/2019	23/01/2020	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'exposa l'incident que va patir amb el seu vehicle sortint de l'aparcament del carrer Consolat del Mar, a la plaça Atlàntic, ocasionat per una tapa de claveguera en mal estat i que no encaixava bé amb el marc, que li va provocar la ruptura del càrter del cotxe.

Aquest senyor, en data 08/05/2019, presenta la instància número 2019008437 de reclamació patrimonial, per demanar la devolució de l'import pagat en la reparació del vehicle.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Serveis Jurídics.

Resolució:

Després de diverses gestions realitzades amb Serveis Jurídics i de fer el seguiment a aquest expedient, la Junta de Govern Local de data 19/12/2019, estima la reclamació de responsabilitat patrimonial i com a conseqüència aprova el compromís de pagament de la despesa, prèvia presentació de la factura de reparació del vehicle.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Serveis Jurídics

Q24/09/2019

Tema: reclamació patrimonial desperfectes làpida cementiri

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
04/09/2019	04/09/2019	26/09/2019	20/02/2020	<i>Resolt favorable .</i>

Una veïna del municipi rep la trucada de l'empresa concessionària del manteniment del cementiri informant-la que al nínxol de la seva propietat la làpida s'ha desenganxat, ha caigut i s'ha trencat. L'explicació que li donen és que ha estat un moviment de terres i que l'empresa es farà càrrec de la col·locació, però que ella ha de pagar una nova làpida.

Tràmits seguits:

Gestions amb l'Àrea de Serveis.
Gestions amb responsable de l'empresa concessionària.
Gestions diverses amb Serveis Jurídics.

Resolució:

Després de les diferents gestions tant amb l'empresa concessionària com amb l'Àrea de Serveis i vist que la resta de làpides del voltant de la Via L estan en perfecte estat, el defensor fa gestions directes amb Serveis Jurídics per no estar d'acord amb la resolució que donen a aquesta queixa.

Des de Serveis Jurídics, s'inicia un expedient de reclamació patrimonial, i s'informa a la ciutadana que té un període de resolució de 6 mesos.

El defensor insisteix en la reclamació de la ciutadana i que no està conforme amb la resolució que li donen.

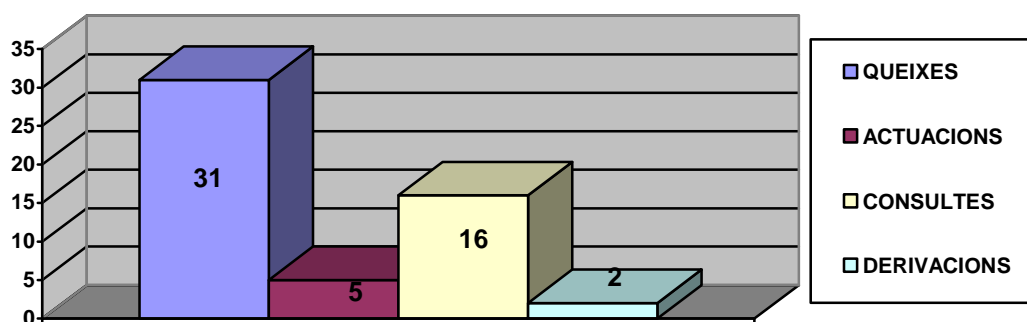
En data 20/02/2020 el defensor rep la visita dels responsables del servei concessionari informant que es faran càrrec del cost total, tant de la reposició com de la instal·lació de la nova làpida.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

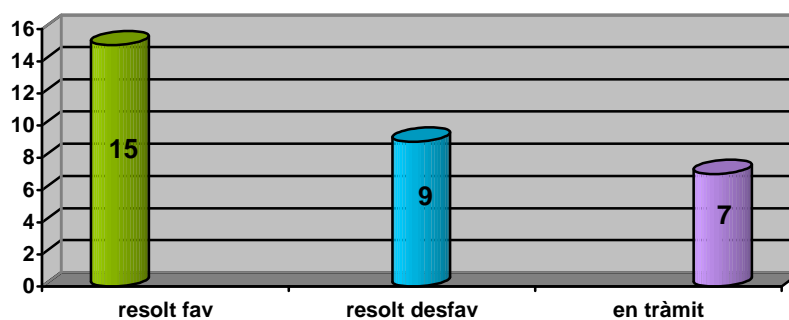
4. GRÀFIQUES

La relació total de **queixes, actuacions, consultes i derivacions** realitzades durant l'any 2019, es de **50**.



ESTAT DE LES QUEIXES

Les **queixes** totals entrades durant aquest any 2019 han estat de **31**, de les quals **15** s'han resolt favorables el ciutadà, **9** desfavorables el ciutadà i **7** que estan en tràmit.



5. CONCLUSIONS

A l'acceptar el càrrec ja vaig manifestar que durant els meus anys de regidor no existia la figura del defensor del ciutadà. Avui, i després de més d'un any al càrrec de la institució, m'adono que aquesta figura és molt necessària de cara a poder donar una visió més humana de la nostra vila al ciutadà. L'administració, d'uns anys cap aquí, s'ha professionalitzat molt a nivell administratiu i s'ha desenvolupat molt a nivell informàtic amb la implantació de manera general de l'administració electrònica, per una part molt útil però per l'altra molt despersonalitzada. L'Oficina del Defensor, la qual ara jo represento, és la figura de la proximitat, és la figura d'escoltar i posar cara i ulls a algun conflicte, queixa o gestió que pugui tenir la ciutadania del nostre municipi.

La majoria del casos que m'arriben són casos que ja porten un temps dins l'Ajuntament i que, per diferents motius, i dins la cadena de la legalitat administrativa queden enquistats i necessiten que algú els desencalli i intenti donar resposta a la reclamació. L'altre vessant de les queixes és el retard o la manca de resposta amb què es troba algun ciutadà, cosa que dona una visió poc encertada del funcionament de l'administració. La clau està en buscar la manera que totes dues parts puguin arribar a un consens, ja que la legalitat no està renyida amb l'equitat, i aquesta és la meva feina: trobar la fórmula a través de voluntat política i tècnica o del raonament amb el ciutadà, perquè es pugui arribar a l'acord per desencallar la queixa i donar una resolució a l'expedient.

Una recomanació que em permeto fer-vos és de fer més àgil i senzill el tràmit d'un expedient, és important donar una resposta més ràpida al ciutadà, una administració propera és aquella que escolta la ciutadania i dona respostes i soluciona problemes amb eficiència i rapidesa.

Tots som coneixedors que la vila de Palafrugell està formada per ciutadans i ciutadanes de diferents orígens, amb diferents necessitats i diferents percepcions de viure i convida i aquest nexa d'unió és el que fa de Palafrugell una vila peculiar en molts aspectes i per aquest motiu l'Ajuntament ha de ser l'eina que ajudi a cohesionar i desenvolupar el futur d'aquesta vila.

Per acabar aquest escrit, només em queda donar les gràcies a l'alcalde i a tots els polítics, a tot el personal tècnic i administratiu, a la meva secretaria, Núria Negra, per la seva feina i col·laboració i sobretot agrair a la ciutadania de Palafrugell la confiança i el suport cap aquesta Institució i la figura del defensor del ciutadà.

Josep Esteba Gelpí
Defensor del ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, 26 de març de 2020