



Imatge cedida pel departament de comunicació municipal.

Memòria anual 2017

Bertrand Hallé
Defensor del Ciudadà de Palafrugell

INDEX	pàg.
1. INTRODUCCIÓ.	3-4
2. ACTIVITATS DE FORMACIÓ DEL FÒRUMSD.	5-6
2.1 REVISTA.	7
2.2 NOVA UBICACIÓ OFICINA DEFENSOR DEL CIUTADÀ.	8
3. ACTUACIONS.	
3.1 ACTUACIÓ PENDENT DE L'ANY 2015 I SENSE RESOLDRE.	9-10
3.2 ACTUACIONS PENDENTS DE L'ANY 2016 I SENSE RESOLDRE.	11-15
3.3 ACTUACIÓ ANY 2016 I FINALITZADA ANY 2017.	16-17
4. QUEIXES.	18-46
5. ACTUACIÓ ESPECIAL AMB TRAMITACIÓ.	47-49
6. ACTUACIONS RÀPIDES.	
6.1 ACTUACIONS D'OFICI.	50
7. CONSULTES.	
7.1 RELACIONADES AMB L'AJUNTAMENT.	
7.2 AMB ALTRES ORGANISMES.	51
7.3 DERIVACIONS SERVEI DE MEDIACIÓ.	
8. GRÀFIQUES.	52-53
9. INFORME INTERVENCIÓ SOBRE EL COST OF. DEFENSOR ANY 2017.	54
10. CONCLUSIONS.	55-56

INTRODUCCIÓ

L'article 20.8 del *Reglament de participació ciutadana* que es refereix al defensor del ciutadà de Palafrugell especifica que "el defensor del ciutadà de Palafrugell informará de les seves actuacions als òrgans col·legiats de l'Ajuntament que ho sol·licitin i anualment al Ple de la Corporació, presentant l'informe corresponent" i l'article 20.4 diu que "el càrrec de defensor del ciutadà de Palafrugell té una durada de 5 anys".

Doncs bé, aquest és l'últim any del meu mandat i tal com especifica el *Reglament de participació ciutadana*, avui presento la memòria anual de l'any 2017, que en aquest cas recull totes les actuacions fetes per la nostra oficina durant tot aquest període. Aquest últim any, actuant com a defensor del ciutadà en funcions, ja que el nomenament és de 5 anys i s'esgotava al gener de 2017, ha estat complicat per dos motius principals; d'una banda, pel canvi de govern que ens ha obligat a reconstruir relacions o nous ponts de comunicació amb les regidores i els regidors actuals, i de l'altra pel canvi d'ubicació de la nostra oficina, motivat per una reestructuració, que ha ocasionat un desconeixement per part de la ciutadania de la nova ubicació.

Vull recordar que la feina de defensor es basa en el tracte directe i personalitzat amb els ciutadans que demanen la seva intervenció quan es consideren agreujats per l'actuació de l'administració municipal, i que els ciutadans tenen dret a una bona administració, propera, que els escolti, que els entengui, que els raoni i fonamenti les decisions; una administració que actuï de forma transparent i que en les seves resolucions tingui molt en compte el factor humà i no solament la lletra literal de la llei.

La figura del defensor és la part més visible d'una institució independent que, per la proximitat, el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la pròpia relació amb l'Ajuntament, facilita al ciutadà la possibilitat de resoldre les seves queixes.

La memòria que avui presento es divideix en 3 parts:

En la primera, trobaran els cursos i tallers de formació i conferències organitzats per altres entitats i per ForumSD (la nostra associació de defensors i síndics municipals) al quals, com a Oficina del Defensor del Ciutadà, hem participat i col·laborat; així com entrevistes i articles a diferents mitjans locals.

En la segona part detallem totes les actuacions, tramitacions, queixes i suggeriments tractats, sense fer-hi constar, naturalment, les dades personals de les persones afectades.

Finalment presento les meves conclusions i recomanacions.

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

Bertrand Hallé
Defensor del ciutadà de Palafrugell

27 de març de 2018

ACTIVITATS DE FORMACIÓ DE FORUMSD

29 de maig de 2017

Barcelona.- XIV Taller de Formació – Habitatge
Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge



PROGRAMA TALLER "INSTRUMENTS PER A GARANTIR EL DRET A L'HABITATGE" AMB EL FORUM DE SINDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

Data: Dilluns 29 de maig de 2017

Lloc: Departament de Governació, administracions Públiques i habitatge
Sala d'Actes del Departament, Via Laietana 26

09:30 Acreditacions i lliurament d'informació

10:00 Salutació de l'Hble. Sra. Meritxell Borràs i Solé, consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge i del Sr. Joan Barrera Riba, president del ForumSD.

10:15 Instruments al servei dels ens locals per a garantir el dret de l'habitatge.

10:15-10:45 **Sílvia Grau i Fontanals**, directora operativa d'Actuacions d'Urgència en Matèria d'Habitatge

Prestacions econòmiques d'especial urgència
Intermediació per a una segona oportunitat (Ofideute, Chase, Sidh)
Meses d'emergència

10:45-11:15 **Joan Baptista Batlle Bastardas**, director de Programes Socials de l'Habitatge

Ajuts ordinaris al lloguer
Habitatges de inclusió per a col·lectius específics d'entitats del tercer sector
Borsa de mediació
Sensellarisme

11:15 -11:30 **Jaume Fornt Paradell**, director de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

Altres instruments legals vigents

11:30 –12:00 Pausa

22 i 23 de novembre de 2017

XI Jornades de Formació.

Facultat de Dret, Universitat Autònoma de Barcelona: Renda garantida de ciutadania i l'habitatge.

INScripcIONS
Membre del FòrumSD: Cal enviar un correu a Muntac@forumad.cat amb els noms dels assistents i el nòm. del DNI si es vol un certificat.

Alumne de la UAB: La inscripció és gratuïta però necessària per a poder assistir. Per a formalitzar la inscripció cal enviar un correu a Muntac@forumad.cat amb el nom, el nòm. de DNI i el grau o postgrau al que s'entà matriculat. Es lliurarà un certificat d'assistència als alumnes que segueixin el curs (com a mínim tres de les cinc sessions).

Professors de la UAB: Entrada lliure, sense necessitat d'inscripció prèvia.

EL FÒRUMSD
És una associació sense ànim de lucre formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya. Agroupa a un total de 43 sindicatures (30 a Catalunya i 13 de la resta de l'estat) que preten assolir o més de la meitat de la població del país.

Es objectius del FòrumSD són: promoure el creixement i el desenvolupament de la indústria, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'activitat conjunta, així com disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i acompanyament entre les sindicatures.

JORNADA DE FORMACIÓ

**Drets socials:
la renda garantida
de ciutadania
i l'habitatge**

22 i 23 de novembre de 2017
Facultat de Dret, Universitat Autònoma de Barcelona

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona

SECU
Servei d'Estudis i Drets dels Juristes

Diputació de Barcelona **Diputació de Lleida** **Dip. local de Llívia** **Palafrugell**

Plaça de la Vila, 1
08001 Colònia de Gramenet
99 492 48 12
forum@forumad.cat
forumad@forumad.cat
www.forumad.cat



REVISTA

El dret a l'habitatge, una reflexió de les sindicatures locals.



L'edició d'aquesta revista recull les necessitats en forma de habitatge, el dret a l'habitatge i el paper dels municipis.

Aquest estudi ha comptat amb la col·laboració del ClinHab, un grup experts i professors adscrits a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Nova ubicació de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Palafrugell.

BUTLLETÍ MUNICIPAL
CAN BECH

EDITA
ajuntament de
palafrugell

CONSELL EDITORIAL:
Rui Fernández
Guillem Caspary
Victor Dalal
Albert Gómez
Josep Planes

CONSELL DE REDACCIÓ:
Marta Aguiló
Rui Azeiteiro
Alex González
Oriola Durado
Jordi Espadani
Sergi Ferrer
Núria Ferrer
Lidia González
Marta González
Jordi Masot
Núria Mir
Marta Pardo
Rui Palomares
Teresa Pardo
Jordi Riera
M. Concepció Sureda
Sergi Soler
Gemma Soler
Ariadna Verdugo
Marta Villaró
Núria Villos

PORTADA
Disseny: d'Ink comunicació creativa

CONTINGUTS
Foto de Gal
Disseny: comitè: Ariadna Verdugo

FOTOGRAFIES
Ajuntament de Palafrugell

DISENY
D'ink Comunicació

IMPRESSIÓ
Gràfics Agut - Palafrugell
2.000 exemplars de tirada gratuita
Dipòsit legal: D/199/2004

REDACCIÓ
Institut de Mitjans de Comunicació
Oficina de Palafrugell
Botines, 26, 2º
17200 Palafrugell
Tel: 972 011222
A/c: premsa@palafrugell.cat
www.comunicaciopalafrugell.cat

www.palafrugell.cat

Can Bech 3

L'Oficina del Defensor del Ciutadà de Palafrugell es trasllada al carrer Botines núm. 26 de la vila

El Defensor del Ciutadà de Palafrugell ha canviat aquesta setmana la seva ubicació, deixant les oficines del carrer Josep Pla per traslladar-se a unes noves instal·lacions, situades al carrer Botines núm. 26 (edifici de Ràdio Palafrugell).

L'Oficina del Defensor del Ciutadà seguirà oferint els mateixos serveis en el nou emplaçament amb l'objectiu de garantir el dret de totes les persones a una bona administració. Amb independència i objectivitat, atén les queixes i consultes de qualsevol persona o col·lectiu de Palafrugell en relació a les actuacions i decisions preses per l'administració local, i quan els ciutadans vegin vulnerats els seus drets.

També es pot contactar amb l'Oficina del Defensor del Ciutadà a través del telèfon 972011642 o el correu electrònic defensor@palafrugell.cat.

L'actual Defensor del Ciutadà, Bertand Hallé, destaca que "com a Defensor del Ciutadà de Palafrugell la meua tasca primordial és la de vetllar perquè els procediments administratius que afecten els ciutadans s'avinguin a les normes establertes per la llei i al principi de bona administració".



Avis:
Des del passat 2 d'octubre, l'Ajuntament NO presta els serveis de registre i caixa en dissabte. Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú, els dissabtes passen a ser dies inhàbils i, en conseqüència, les oficines de Can Bech resten tancades al públic.

ACTUACIÓ PENDENT DE L'ANY 2015 I SENSE RESOLDRE

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	-----	En tràmit

Se'ns adreça una veïna, com a representant de la comunitat de propietaris, amb tota la documentació relacionada amb la queixa que fa temps va presentar a l'Ajuntament. El problema és el següent: a la vorera de davant de l'edifici hi ha clavat un pal de formigó, amb cablejat elèctric que obstaculitza el pas a persones amb cadira de rodes, amb cotxets...

Des de fa molt temps, aquests veïns mantenen converses amb l'Ajuntament per tal que es retiri aquest pal.

Tràmits seguits:

Entrevista amb el regidor de Serveis Municipals i els veïns.

Resolució:

Després de les gestions fetes amb el regidor de Serveis, i vist que la queixa d'aquests veïns té un procés llarg i amb uns costos importants, perquè per solucionar el problema primer s'han de soterrar el cables elèctrics i després retirar el pal de formigó.

Vist que aquesta casuística es troba en algun altre lloc del municipi, l'Ajuntament està negociant amb l'empresa Fecsa, per arribar a un acord beneficiós per a totes les parts.

Estat:

En tràmit.

Abril 2016

A data d'avui encara no se sap quan es faran els treballs de retirada del pal de formigó.
Quedo en espera que des de l'Àrea de Serveis Municipals, m'informin de la resolució de la queixa.

Maig 2017

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

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

ACTUACIONS PENDENT DE L'ANY 2016 I SENSE RESOLDRE

Q20/07/2016

Tema: instal·lació d'un comptador de llum

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
31/07/2016	31/07/2016	02/08/2016	-----	<i>Sense resoldre</i>

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

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

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

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

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

Tràmits seguits:

Reunió amb l'alcalde.

Resolució:

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

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

Estat:

Sense resoldre.

Gener 2018

Encara està tot igual.

Activitats

Q23/08/2016

Tema: queixa per molèsties provocades per un establiment de Llafranc

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
19/08/2016	19/08/2016	23/08/2016	12/08/2017	Sense resoldre

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

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

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

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

Tràmits seguits:

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

Resolució:

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

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

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

Estat:

Sense resoldre

Juny 2017

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

A partir del 15/06/2017 es tornem a succeir una sèrie de queixes a causa de l'activitat d'aquest establiment, l'afectada presenta una instància acompanyada d'unes fotos amb la sobreocupació de la terrassa, i demana una sonometria, així com la regulació dels horaris nocturns.

Com a defensor faig diverses gestions amb el regidor d'Activitats, per agilitzar el màxim la realització de la sonometria.

El dissabte 12/08/2017 a la nit es realitza la sonometria i l'enginyer a través del seu informe amb data 16/08/2017 corrobora que el nivell d'immissió acústica exterior de l'habitatge de la senyora C. P., *NO ES COMPLEIX* d'acord amb el límit establert per l'ordenança reguladora del soroll i les vibracions en el municipi.

Un cop comprovat que l'establiment no compleix amb els nivells permesos en l'ordenança reguladora del soroll i les vibracions del municipi, *ara la decisió és política i jo ja no puc intervenir més, però considero que s'haurien d'establir nous criteris per a l'autorització d'ocupació de via pública per a la temporada 2018.*

Març 2018

Rebo un email de la interessada, insistint en trobar una solució.

El dia 15/03/2018, reviso el requeriment realitzat 06/10/2018 i demano al secretari si s'han presentat les mesures correctores per solucionar el problema de contaminació acústica.

Quedo a l'espera de rebre resposta.

ACTUACIÓ DE L'ANY 2016 I FINALITZADA L'ANY 2017

Serveis Jurídics

A13/11/2016

Tema: desestimació d'un recurs de responsabilitat patrimonial

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
03/11/2016	03/11/2016	10/11/2016	13/07/2017	Resolt-Tancat

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

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

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

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

Tràmits seguits:

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

Resolució:

Un cop revisat l'expedient i vist l'informe de la Policia Local, el qual va acompanyat d'unes fotos, i l'altre informe del tècnic de l'Àrea de Serveis, on diu que "...la tanca no estava trencada, sinó que s'havia després part del cargolam que colla els ferratges..." Vista també la notificació del recurs de data 18/10/2016 en què en un paràgraf textualment diu: "Atès que de la documentació que obra a l'expedient i dels fonaments de dret, no se'n desprèn cap mena de responsabilitat per part d'aquest Ajuntament, ja que en cap moment ha quedat acreditat que els fets que varen servir de base per a fonamentar aquesta reclamació, es produïssin de la manera com s'indica i, en tot cas, la responsabilitat derivaria de la manca d'atenció o diligència exigible al reclamant, que es **repenja sobre la tanca amb tot el cos i cau sense que s'acrediti que el fet causant de la caiguda fos provocat pel mal estat de conservació de la tanca**"

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

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

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

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

Juliol 2017

L'interessat, juntament amb el defensor, es reuneix amb l'alcalde, que li explica que el recurs està fora de termini i que no pot fer-hi res, però que li sap molt greu l'incident que va patir.

Estat:

Resolt - Tancat

QUEIXES

Policia Local

Q4/02/2017

Tema: sanció i retirada vehicle grua aparcament minusvàlids

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
16/02/2017	23/02/2017	23/03/2017	22/06/2017	Result-Favorable

Rebo la queixa d'un veí sobre la no acceptació del recurs presentat per una sanció i retirada del seu vehicle en una zona senyalitzada per a l'ús exclusiu de minusvàlids.

Exposició del cas:

En primer lloc, i per tal de recuperar el seu vehicle, abona la quantitat de 98,80 €, seguidament presenta una instància a l'Ajuntament per no estar conforme amb les dues sancions imposades.

Posteriorment, i en data 06/02/2017 i amb número de sortida 2017001301, l'interessat rep la notificació de resolució de Gerència de Xaloc, ratificant la sanció de 200 €.

L'interessat aporta la targeta d'autorització d'aparcament en zona de minusvàlids de titular no conductor i certificat de grau de discapacitat d'un 75% a nom del seu pare i reconeix que potser es va distreure en acompanyar el seu pare.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques i per correu electrònic amb el secretari.

Resolució:

Un cop revisada tota la documentació aportada, el defensor en data 24/03/2017 presenta la següent **recomanació** a l'Ajuntament:

“...

- 1) *Crec que tot i que el senyor J. P. B. ha reconegut la seva distracció en no comprovar que la targeta de minusvàlid estava a la vista, segurament massa ocupat en acompanyar el seu pare a casa, ha demostrat a la policia municipal que disposava de la documentació que l'autoritza a aparcar en zona de minusvàlids.*

- 2) *Fa temps que el senyor J. P. B. es cuida del seu pare, amb un greu problema d'Alzheimer, i des de fa més de dos anys quan necessita acompanyar-lo, utilitza la plaça de minusvàlid del carrer Murillo, i mai havia tingut un incident similar.*
- 3) *Entenc que aquesta situació és diferent a la de ciutadans que no respecten aquestes zones de minusvàlids i que són sancionats amb raó, però crec que quan un ciutadà presenta a la policia local la documentació justificativa de minusvàlid, davant d'un cas similar s'hauria de suspendre l'expedient sancionador.*

Per aquests motius:

RECOMANO:

Estimar la meva proposta de anul·lar la sanció econòmica i tornar les despeses de la grua municipal el senyor J. P. B.”

En data 14/06/2017 s'estima el recurs presentat per l'interessat juntament amb la recomanació del defensor i s'anul·la la denúncia de 200 € i es fa la devolució de la taxa de la grua de 98,80 €

L'interessat ens comunica que sense la intervenció del defensor no hauria estat possible la resolució d'aquest cas.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q9/08/2017

Tema: sanció i retirada vehicle grua aparcament minusvàlids

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
03/08/2017	03/08/2017	31/08/2017	18/10/2017	Resolt-Favorable

Rebo la queixa d'una ciutadana que no està conforme amb la sanció imposada per haver aparcad en una zona de càrrega i descàrrega.

Exposició del cas:

La ciutadana afectada va estacionar el seu vehicle al carrer del Pirroig 34, de Calella, en una zona senyalitzada de càrrega i descàrrega, i va col·locar la targeta de minusvàlid titular no conductor, ja que el seu marit pateix una discapacitat important. En tornar al seu vehicle es troba amb una denúncia per un import de 80 €, per haver estacionat en zona de càrrega i descàrrega. Ella no hi està conforme i així ho manifesta a la Policia Local, que li respon que presenti un recurs. Posteriorment ella paga la sanció, en el termini previst per poder gaudir del descompte del 50%.

Passats uns dies visita l'Oficina del Defensor per exposar la seva queixa i expressar la seva disconformitat amb la sanció imposada.

Tràmits seguits:

Consulta amb la *Normativa de la Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Família.*

Reunió amb el secretari.

Reunió amb el regidor de la Policia Local.

Diverses gestions telefòniques amb Xaloc.

Resolució:

Un cop revisada tota la documentació aportada i vistes les reunions mantingudes tant amb el regidor de la Policia Local, com amb el secretari, el defensor en data 03/08/2017 presenta la següent **recomanació** a l'Ajuntament:

“ ...

1. Que estic habilitat per l'Ajuntament de Palafrugell per atendre les reclamacions dels ciutadans i intentar trobar solucions a les seves queixes, fora dels recursos de reposició o contenciós administratiu.

2. Que considero que d'acord amb *Normativa del Departament de Treball, Afers Socials i Família*, de la Generalitat de Catalunya, que regula les targetes d'aparcament de vehicle per a persones amb discapacitat i mobilitat, la senyora A.S. tenia tot el dret d'estacionar el seu vehicle en zona de càrrega i descàrrega com especifica la normativa vigent.
3. Que l'agent que ha sancionat el vehicle de la senyora A. S., reconeix en la butlleta de denúncia que el vehicle estava estacionat en una zona de càrrega i descàrrega, i que la targeta de minusvàlid no conductor estava col·locada i visible.
4. Que la normativa sobre la utilització d'aquestes targetes d'aparcament reconeix 3 modalitats de targetes:
 - Targeta per al conductor/a.
 - Targeta per al no conductor/a.
 - Targeta per al transport col·lectiu.
5. Quant als beneficis dels usuaris d'aquestes targetes, destaquem els punts que s'hi especifiquen:
 - **“Estacionar el vehicle sense limitació de temps i sense obtenir comprovant, en els estacionaments amb horari limitat i zones de càrrega i descàrrega”.**
 - **“Utilitzar la targeta a tots el municipis de Catalunya, la resta de l'Estat i els estats membres de la Unió Europea”.**

I per aquesta raó,

RECOMANO:

1. ESTIMAR la meva proposta de anul·lació de la sanció per aparcament a la senyora A. S.
2. RETORNAR l'import pagat de la sanció, d'acord amb normativa del Departament d'Afers Socials i Família, de la Generalitat de Catalunya.

En data 26/10/2017 la interessada ens comunica que ja li han retornat 40 € al seu compte bancari i per tant ha quedat la sanció sense efecte.

La interessada ens comunica que sense la intervenció del defensor no hauria estat possible la resolució d'aquest cas.

Estat:

Resolt favorable a la ciutadana.

Q07/06/2017

Tema: queixa per 14 sancions càmera c/ de la Concòrdia

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
08/06/2017	08/06/2017	18/07/2017	-----	Pendent resposta

Rebo la visita d'un resident estranger a la meua oficina que m'explica que en data 14/04/2017 va rebre 11 sancions de la càmera que hi ha instal·lada en el carrer de la Concòrdia, pel període comprès entre el 24/02/2017 i el 12/04/2017 i posteriorment el dia 04/05/2017, 3 sancions més pel mateix motiu.

Aquest ciutadà m'explica que és propietari d'una finca al carrer de la Font núm. 5 i que utilitzava el carrer de la Concòrdia per accedir a casa seva, que creia que com a veí hi tenia dret. El ciutadà liquida la sancions, però demana la meua intervenció, ja que considera excessiu tardar 2 mesos en ser notificades les infraccions.

Tràmits seguits:

Visita inspecció in situ, per comprovar l'alçada del rètol del carrer de la Concòrdia i comprovar l'alçada del senyal situat a la plaça del Tambor (c. Independència/ c. Concòrdia), i reportatge fotogràfic.

Presentació de recomanació 18/07/2017.

Visita del defensor a l'alcalde, el dia 22/08/2017, per tractar aquest i altres temes.

Visita del defensor al secretari, el 21/09/2017.

Enviada còpia de l'expedient al regidor de la Policia Local el 28/09/2017.

Gestions telefòniques diverses amb Xaloc, senyor Arroyo.

Resolució:

En data i amb número de registre d'entrada 2017007561, com a defensor presento la següent recomanació:

Jo, Bertrand Hallé, amb NIE X0168302B i actuant com a defensor del ciutadà de Palafrugell,

EXPOSO:

El cas del senyor J. K., amb domicili al carrer de la Font núm. 5 de Palafrugell i propietari del vehicle turisme, amb matrícula 2174 JWW.

Ha rebut 14 sancions de càmera, per circular pel carrer de la Concòrdia de Palafrugell sense autorització, entre els dies 24/02/2017 al 12/04/2017. (Exp. núm. 2017003874)

FETS:

El senyor J. K., de nacionalitat holandesa, i des de fa poc temps amb domicili al carrer de la Font núm. 5 cantonada carrer Ample, utilitzava el carrer de la Concòrdia per accedir a casa seva, pensant que com a veí, tenia dret a utilitzar aquesta via per anar al seu domicili.

El dia 14/04/2017 va rebre 11 sancions per passar amb el seu vehicle pel carrer esmentat durant el període comprès entre el 24/02/2017 i el 12/04/2017, i posteriorment el dia 04/05/2017, 3 sancions més pel mateix motiu.

El senyor. J. K. va liquidar l'import de les sancions (600€) i em va demanar la meua intervenció com a defensor del ciutadà, considerant que li sembla estrany que tardin 2 mesos a enviar-li les sancions, i que si hagués rebut aquestes notificacions des del primer dia, hauria entès que no tenia dret a utilitzar aquest carrer reservat només a vehicles autoritzats.

Com a defensor del ciutadà de Palafrugell exposo:

- 1. Que estic habilitat per l'Ajuntament de Palafrugell per atendre les reclamacions dels ciutadans i intentar trobar solucions a les seves queixes fora dels recursos de reposició o contenció administratiu.*
- 2. Que no em sembla correcte que l'administració tardi 2 mesos a notificar al Sr. J. K. les 14 sancions, de cop. Està clar que si hagués rebut la primera sanció ràpidament, no hauria comès la resta de infraccions.*
- 3. Demano la justificació fotogràfica que certifiqui aquestes 14 sancions, ja que el Sr. J. K. no ha rebut cap prova que justifiqui les 14 infraccions.*
- 4. Demano el certificat de legalització de la càmera fotogràfica situada a la plaça del Tambor (davant del carrer de la Concòrdia).*
- 5. Considero que el panell de senyalització ubicat al carrer de la Concòrdia cantonada amb el carrer de la Independència no compleix amb la normativa de la Direcció General de Trànsit, quant a alçada i distància de la vorera, motiu que ja vaig exposar en la recomanació del dia 7 de juny de 2016 sobre la queixa Q13/04/2016 on vaig demanar de modificar aquest panell d'acord amb la normativa de la Direcció General de Trànsit.*

I per aquestes raons, especialment pels punts 2 i 5,

RECOMANO:

ESTIMAR la meua proposta de anul·lació de les 14 sancions imposades al Sr. J. K., així com retornar-li el total de l'import pagat.

Després de totes les gestions realitzades com a defensor per mitjà de les diferents reunions, i les diferents gestions telefòniques realitzades a Xaloc, que inicialment havien revisat el recurs, i a través d'una resolució de Presidència s'estimaria la sol·licitud i anul·larien 13 de les 14 sancions.

En data 14/12/2017 el Sr J. K, ens informa que no té cap resposta per part de Xaloc i vol saber com està la situació.

En data 09/01/2018, noves gestions telefòniques amb Xaloc que diuen que han tornat a revisar el cas i ara no procedeix la devolució, perquè el ciutadà no estava autoritzat a passar per aquell carrer.

En data 24/01/2017, com a defensor demano explicacions d'aquest canvi i encara no hem rebut cap tipus de resposta, ni jo ni el ciutadà afectat.

Estat:

Sense resposta.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

*Quan et trobes amb un cas com aquest, on un ciutadà demana la teua intervenció, ja que considera que hi ha errors en la notificació de les 14 sancions, 11 de les quals varen arribar el mateix dia i les altres tres en dies posteriors, la reflexió és la següent: **Si la notificació es fa de manera correcta i arriba la primera sanció, el ciutadà hauria passat 13 vegades més?***

Q16/10/2017

Tema: queixa per sanció i retirada de vehicle

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
10/10/2017	10/10/2017	10/10/2017	10/11/2017	<i>Resolt-desfavorable</i>

Rebo la visita d'una ciutadana que m'explica que ella treballa a l'IES Baix Empordà i que habitualment aparca just davant de l'institut i el 5 d'octubre passat també va fer-ho i el seu vehicle va ésser retirat amb la grua i sancionat. Aquell dia sembla que l'aparcament estava senyalitzat per a una prova esportiva que s'havia de fer l'endemà. Segons ella m'explica, la senyalització no quedava ben delimitada i per això va aparcar en una zona on creia que ho podia fer. En sortir a les 20 h, el seu vehicle ja no hi era.

Un cop a les dependències de la Policia Local, demana informació sobre el que ha passat, no hi està conforme, paga el servei de grua per recuperar el seu vehicle i és quan demana la meua intervenció.

Tràmits seguits:

Revisió expedient.
Trucada telefònica Policia Local.

Resolució:

Després d'analitzar la situació, com a defensor informo la ciutadana que pot presentar recurs a les sancions per mitjà d'una instància i esperar la seva resolució, però que pagui el 50% abans no acabi el termini per pagar bonificat, i si ho considera després ja treballaré el cas amb una recomanació.

El 24/10/2017, la interessada ens informa que pagarà bonificat i no ha demanat la meua intervenció.

Estat:

Resolt desfavorable a la ciutadana.

Intervenció

Q1/01/2017

Tema: manca resposta instància per reclamació del rebut de Sorea 2015/04

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
10/01/2017	12/12/2017	31/01/2017	21/02/2017	<i>Resolt-Favorable</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que és propietari d'una finca al carrer de la Font, 14, que m'explica que el 02/03/2016 va presentar la instància número 3472, demanant una revisió del rebut de 5.801,03 € ja que havia patit una fuita al seu comptador, que ho justifica a través d'una factura de reparació del seu instal·lador.

El dia 09/01/2017 torna a presentar la instància 2017000090, demanat una resposta, i el dia 10/01/2017 demana la meua intervenció amb aportació de documentació.

Tràmits seguits:

El dia 06/02/2017 el defensor té una reunió amb l'interventor per tractar el tema.

Resolució:

Després de la revisió de la documentació aportada i la reunió amb l'interventor, s'estimarà la reclamació, ja que s'ha comprovat que el comptador estava espatllat, s'anul·larà el rebut de 5.801,03 € i es generarà una nova liquidació per un import més reduït.

La proposta passa per Junta de Govern Local el dia 09/02/2017 i s'aprova donar de baixa la liquidació de 5.801,03 i generar una nova liquidació pel mateix període 2015/04 per un import total de 1.537,65 €

L'interventor també m'informa que aquest ciutadà ja és la segona vegada que en menys de dos anys ha tingut unes fuites importats d'aigua. Que el reglament diu que quan hi ha una fuita en 2 anys no és procedent estimar la reclamació, però en aquest cas s'ha comprovat que el veí afectat tenia el comptador malmès, s'ha de tenir en compte que aquest ciutadà té un bloc de pisos, però només amb un comptador.

En data 21/02/2017 l'interessat rep la notificació amb l'acord de Junta de Govern Local adoptat.

L'interessat m'informa que hi està d'acord i que demana hora amb el servei de Recaptació Municipal per demanar un fraccionament.

Com a defensor recomano al ciutadà la instal·lació d'un comptador per a cada habitatge.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q5/04/2017

Tema: reclamació de l'IBI de l'antic propietari de l'habitatge

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
05/04/2017	05/04/2017	20/04/2017	19/05/2017	<i>Resolt-Favorable</i>

Rebo la queixa d'un ciutadà de Palafrugell que m'explica que inicialment va rebre la liquidació de pagament de l'Impost de Béns Immobles de l'habitatge del carrer de Mestre Sagrera 41, esc. 2 02 1, pels anys 2011 i 2012 (actualment de la seva propietat).

Exposició del cas:

En data 26 de juliol de 2016, rep l'acord d'Audiència, per derivació de responsabilitat tributària, reclamant-li els rebuts de l'IBI, dels any 2011, 2012 i 2013 per un import de 1.447,74 €.

El ciutadà presenta la instància número 2016010045, de data 09/08/2016, presentant les seves al·legacions, indicant que ell va comprar la finca a una empresa i no al titular del deute (adjunta còpia simple de l'escriptura de compravenda, en què diu que està lliure de càrregues).

En data 31/03/2017 rep la notificació desestimant les seves al·legacions i aprovant la seva responsabilitat, és a dir la liquidació de 1.447,74 €, per l'IBI dels anys 2011, 2012 i 2013.

Tràmits seguits:

Reunió del defensor amb l'interventor.

Resolució:

Un cop revisada tota la documentació i després de la reunió amb l'interventor, analitzat el cas i comprovat que el ciutadà va comprar l'habitatge a una empresa i no al particular que és el deutor dels tributs.

El ciutadà afectat està fent gestions amb l'empresa a qui va comprar l'habitatge, perquè es responsabilitzi de pagar el deute.

Per altre part l'Ajuntament farà una nova liquidació reclamant el deute a l'entitat bancària que va vendre el pis.

En data 19/05/2017 l'interessat ens informa que l'empresa venedora es fa càrrec del pagament d'aquest deute.

Agraeix la meua intervenció i em diu que sense aquesta no hauria estat possible la resolució satisfactòria del cas.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

Q15/04/2017

Tema: reclamació del rebut de Sorea del període 2016/03

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
05/10/2017	05/10/2017	16/11/2017	11/12/2017	Resolt-Desfavorable

Rebo la visita d'un ciutadà que no està conforme amb la resposta rebuda a la instància número 2017007084 presentada en data 06/07/2017 per la reclamació del l'import del rebut de l'aigua corresponent al període 2016/03.

Exposició del cas:

El ciutadà ens aporta el certificat de l'instal·lador conforme no hi ha cap fuga d'aigua ni taca d'humitat a l'habitatge i els rebuts pagats de tot l'any 2015 i 2016 i els 2 primers trimestres del 2017. A més demana a Sorea una verificació del comptador, que és realitzada per la Delegació d'Indústria de la Generalitat.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb la cap de clients de Sorea.

Resolució:

Un cop revisada tota la documentació aportada, el defensor en data 16/11/2017 presenta la següent **recomanació** a l'Ajuntament:

"..... En data 06/07/2017, el senyor J. B. S. presenta una instància a l'Ajuntament amb el número de registre d'entrada 2017007084.

En aquesta instància fa una reclamació per una factura de la companyia Sorea, del 3r trimestre del 2016, per un import de 518,67 € i un consum de 111 m³.

Davant d'aquesta situació avisa el seu lampista habitual que comprova que la instal·lació d'aigua no té cap pèrdua i que tampoc l'habitatge presenta cap humitat, i adjunta un informe amb certificació de la inspecció realitzada.

L'interessat, a més, demana a Sorea una verificació del comptador, realitzada per la Delegació d'Indústria de la Generalitat.

Tot i que de la verificació oficial del comptador d'aigua efectuada per la Generalitat, resulta que l'esmentat aparell acusa un error dins els marges de tolerància de les

disposicions reglamentàries vigents, la companyia Sorea comunica que procedeix a tancar la queixa.

Finalment el ciutadà rep la notificació de l'Ajuntament de Palafrugell desestimant la seva reclamació.

EXPOSOS:

Primer.- Ha quedat clar que el resultat de la verificació del comptador esmentat dona un error no comprès dins dels marges de tolerància de les disposicions reglamentàries vigents, i per tant podem considerar que en aquest segon trimestre de 2016 no va funcionar correctament.

Segon.- Després d'analitzar deu factures (anteriors i posteriors a la factura del 2016/03), d'acord amb el quadre de consum adjuntat, considero que el consum de la factura del trimestre 2016/03 de 111 m³ per un import de 518,67 € és desproporcionat comparat amb el consum mitjà dels altres 10 mesos, que donen un resultat de 34 m³ de mitjana trimestral, i una mitjana de factura de 92,76 €.

QUADRE DE CONSUM CONTRACTE : 4.472.087		
Data	consum/m3	import/€
2015/01	24	73,25
2015/02	34	90,53
2015/03	47	122,27
2015/04	27	76,71
2016/01	27	76,90
2016/02	36	95,68
2016/03	111	518,67
2016/04	42	108,75
2017/01	29	80,97
2017/02	42	109,85
Mitjana de consum (sense 2016/03)		34,22 m ³
Mitjana de facturació (sense 2016/03)		92,76 €

I per aquest motiu,

RECOMANO:

Que es torni a revisar la reclamació presentada calculant una nova factura per a aquest trimestre 2016/03, sobre la base del quadre adjuntat, donat que d'una banda el ciutadà que presenta aquesta queixa té un consum d'aigua molt regular, com demostra el quadre de consum adjunt i de l'altra disposa d'un document d'un instal·lador que certifica que no s'ha detectat cap fuga d'aigua en la instal·lació."

Resolució:

En data 11 de desembre, rebo el certificat de la Junta de Govern Local celebrada el 07/12/2017, en què es desestima la recomanació presentada pel defensor del ciutadà i així es comunica al ciutadà interessat.

Estat:

Resolt desfavorable per al ciutadà.

Q30/12/2016

Tema: liquidació de rebuts de subministrament d'aigua

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
04/10/2016	04/10/2016	16/01/2017	24/11/2017	Resolt favorable ciutadà

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

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

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

Tràmits seguits:

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

Resolució:

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

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

Novembre 2017

En data 23/11/2017 la Junta de Govern Local adopta l'acord de donar de baixa les liquidacions pendents de pagament dels anys 2014/04, 2015/01-02-03-04, 2016/01-02-03-04, 2017/01,02, per un import total de 1.621,46 € i aprovar unes noves liquidacions amb el consum correcte pels períodes esmentats d'import 524,59 €.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

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

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
28/07/2016	01/08/2016	16/08/2016	21/12/2017	<i>Tancat</i>

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

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

Tràmits seguits:

Visita del defensor i reportatge fotogràfic.

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

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

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

Resolució:

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

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

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

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

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

En data 08/05/2015, des de l'Àrea de Medi Ambient es demana pressupost per a desinsectació de centpeus.

Desembre 2017

A data d'avui no s'ha tornat a tenir cap més queixa sobre el problema.

Estat:

Tancat

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

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

Serveis jurídics

Q06/06/2017

Tema: revisió condonació deute costes judicials, concurs taxis adaptats

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
06/06/2017	06/06/2017	20/06/2017	06/07/2017	<i>No acceptació</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que m'explica que ha presentat un recurs de reposició contra la liquidació número 873551, en concepte de costes i per procediments judicials per un import de 23.469,69 €, per un litigi del concurs de taxis adaptats de 9 places.

Com a defensor demano a l'interessat que m'aporti documentació per revisar el cas i també li explico en quins casos puc intervenir en defensa del ciutadà que ho sol·licita.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb serveis jurídics.

Resolució:

Després de revisar una part de l'extensa documentació juntament amb la informació rebuda per part dels serveis jurídics municipals, com a defensor del ciutadà no puc acceptar el cas, ja que encara es troba en procediment judicial, i així ho comunico a l'interessat el dia 06/07/2017.

Estat:

No acceptació, està en procés judicial.

Activitats

Q12/08/2017

Tema: queixa per molèsties ambientals activitat veïna

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1ª resposta	Data resol.	Estat
24/08/2017	31/08/2017	28/09/2017	24/01/2017	<i>Resolt favorable</i>

Rebo la queixa d'un ciutadà que m'explica que al costat de casa seva hi ha un forn de pa que disposa de diverses sortides de fum ubicades al terrat de l'edifici confrontat al seu. Que a causa de la mala combustió alguna d'aquestes xemeneies, dins el pati d'aquest veí es poden observar partícules de sutge que provenen d'aquestes sortides de fum. Que aquestes partícules es troben per tot el pati, tant en el mobiliari com en la resta del pati. El ciutadà també m'explica, preocupat, que en moltes ocasions les seves netes petites queden brutes de mans i peus quan juguen fora el pati, i és el que no es veu però que es respira: les partícules de sutge a l'aire.

Aquest ciutadà, a part d'adreçar-se a l'Oficina del Defensor, ha presentat la instància 2017009145 de data 23/08/2017, així com a l'Agència de Salut Pública de la Generalitat.

En demana la intervenció per agilitzar la intervenció dels responsables municipals i solucionar com més aviat millor aquesta contaminació.

Tràmits seguits:

- Reunió del defensor amb el regidor d'Activitats.
- Reunió del defensor amb l'alcalde.
- Gestions telefòniques diverses amb el secretari.
- Presentació de la recomanació amb núm. de registre d'entrada 2017009213.

Resolució:

Un cop revisat el cas i vista la urgència demano reunions tant amb l'alcalde com amb el regidor delegat d'Activitats, per accelerar la visita in situ, tant de l'inspector de la via pública com de l'enginyer municipal, i agilitzar el màxim algun tipus de solució. Com a defensor, i vista la urgència d'aquest cas, presento la següent recomanació:

Assumpte: Q12/08/2017

Jo Bertrand Hallé, amb NIE X0168302B i actuant com a defensor del ciutadà de Palafrugell,

RELACIÓ DELS FETS:

Que el senyor X. O. amb DNI XXXXX i domiciliat en el carrer del Raval Superior, 22 de Palafrugell, pateix una contaminació de sutge al pati interior de casa seva provinent de la panificadora veïna situada entre els carrers Raval Superior, 20 i Pi i Margall, 55. La Policia Local està assabentada del problema, ja ha visitat en tres ocasions el Sr. X.O., i ha constatat el sutge a mobiliari de la terrassa, plantes, terra, etc.

Aquesta situació és un fet reincident, ja que fa un any el senyor X. O. es va trobar amb el mateix problema.

El senyor X. O. ens ha informat que ha intentat contactar amb els serveis tècnics de Sant Feliu de Guíxols i Girona de l'Agència Catalana de Salut Pública, per demanar una inspecció de les instal·lacions de la panificadora (caldera i xemeneies), sense resultat a data d'avui.

El senyor X. O. està molt preocupat per aquestes taques de sutge, pel perill que pot representar per a la salut de la seva família.

Com a defensor del ciutadà de Palafrugell **exposo:**

Que estic habilitat per l'Ajuntament de Palafrugell per atendre les reclamacions dels ciutadans i intentar trobar solucions a les seves queixes.

Que la preocupació manifestada per part del senyor X. O. davant de la possible nocivitat del sutge que cau sobre el pati interior de casa seva m'obliga a prendre en consideració amb la màxima urgència la seva reclamació.

Per a aquest motiu **RECOMANO:**

Que l'Ajuntament intervingui amb la màxima urgència davant dels Serveis Tècnics de l'Agència Catalana de Salut Pública, per inspeccionar i avaluar l'estat i el funcionament de la caldera i de les xemeneies de la panificadora situada entre els carrers de Raval Superior, 22 i Pi i Margall, 55 de Palafrugell.

En el cas que aquestes instal·lacions no compleixin amb els estàndards establerts per a aquest tipus de maquinària, fer aplicar la normativa quant a requeriments i sancions.

Després de diverses gestions amb les diferents àrees implicades, les visites tant del inspector d'activitats com de l'enginyer i dels informes emesos per tots dos i les insistents reclamacions del veí afectat, en data 26/10/2017 rebo còpia de la resolució d'alcaldia d'ordenació de mesures cautelars i requeriment a l'empresa que en el **termini d'UN MES adopti les mesures necessàries i justifiqui el correcte funcionament dels cremadors de les instal·lacions tèrmiques de l'activitat.**

Després de diferents trucades telefòniques amb el veí afectat, per conèixer de primera mà com evoluciona la queixa, i saber que ha notat milloria però encara puntualment es troba partícules de sutge al pati, en data 09/01/2018 es precinta la caldera causant de la mala combustió fins que el titular de l'activitat no justifiqui el correcte funcionament de les instal·lacions tèrmiques mitjançant un certificat emès per un tècnic competent.

En data 24/01/2018, em reuneixo amb l'alcalde per tractar diversos temes i m'informa que per a ell aquest tema és tancat i resolt.

15/02/2018 a data d'avui no he tingut cap més queixa sobre aquest tema.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

Quan es tracta d'una intervenció ràpida per part d'una o més àrees implicades en un cas, és fonamental la comunicació entre elles. Quan aquesta és coordinada i conjunta es transforma en una actuació ràpida i efectiva que dona resposta a la queixa del ciutadà afectat, per tant és molt importat seguir treballant en la coordinació i proximitat envers el ciutadà de Palafrugell.

Secretaria

Q14/08/2017

Tema: queixa tarifa aplicada taxi

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
29/08/2017	29/08/2017	31/08/2017	05/10/2017	<i>Resolt-tancat</i>

Rebo una queixa per correu electrònic sobre un incident d'un viatger amb un taxista amb llicència municipal, pel preu excessiu en la baixada de bandera. L'incident passa un dissabte a la nit, el viatger considera que el preu de la baixada de bandera és abusiu i així ho manifesta al taxista. Consulta els preus al web municipal i veu que no és correcte.

Tràmits seguits:

Consulta telefònica amb l'Àrea de Secretaria.

Resolució:

Després de la informació rebuda per part de l'Àrea de Secretaria comunicant que les tarifes urbanes són les mateixes de l'any 2016, que el trajecte que estava fent aquest visitant era un trajecte interurbà (Llafranc-Palamós) i que els preus interurbans estan regulats per la Generalitat de Catalunya.

En data 22/09/2017 de l'àrea de Secretaria demana a la titular que identifiqui el conductor adscrit a la llicència del taxi número 4.

En data 05/10/2017 la titular de la llicència dona les dades del conductor i aporta el contracte de treball, comprès entre el 23/06/2017 fins al 15/09/2017.

Estat:

Resolt-tancat

Medi Ambient - Serveis Municipals

Q18/12/2017

Tema: molèsties per una colònia de gats al c/ Punta d'en Blanc de Llafranc

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	1 ^a resposta	Data resol.	Estat
14/12/2017	14/12/2017	19/12/2017		<i>En tràmit</i>

Rebo la visita d'un veí de Palafrugell que m'explica que és propietari d'un bloc de pisos al carrer de la Punta d'en Blanc de Llafranc, i just al davant d'aquest edifici hi ha una pineda, (que a l'estiu es converteix en pàrquing). Als laterals s'hi ha instal·lat una colònia de gats que es passegen lliurement per la zona, ja que hi ha una o més persones alimentadores. Aquest senyor ja havia fet una primera reclamació en data 02/03/2017 i número de registre d'entrada 2017002253 a l'àrea de medi ambient, explicant el cas i demanat una solució.

Tràmits seguits:

Trucades diverses a l'Àrea de Medi Ambient.

El 23/01/2018 visita in situ i reportatge fotogràfic.

Petició d'un informe a l'Àrea de Medi Ambient, sobre les diferents actuacions realitzades.

Resolució:

Un cop revisat l'informe emès per l'Àrea de Medi Ambient, on queden paleses les diferents actuacions realitzades a través de Rodamón: localització, esterilització i després els gats es retornen el seu lloc d'origen, així com que hi ha una o més persones alimentadores d'aquests gats, i després de la meva visita al lloc, de parlar amb algun veí de la zona i vist que l'espai que ocupen aquets animals és als dos laterals de la pineda, que són bruts, plens de deixalles i amb alguna resta d'escombraries, degut a l'existència d'una illa de contenidors molt propera, **en data 08/06/2018 presento la següent recomanació:**

Estat:

En tràmit

Assumpte: Queixes per colònia de gats al carrer Punta d'en Blanc

Jo Bertrand Hallé, amb NIE X0168302B i actuant com a defensor del ciutadà de Palafrugell dic:

Que en data 14/12/2018 rebo una queixa del senyor J. P. A. sobre l'existència d'una colònia de gats al carrer Punta d'en Blanc de Llafranc.

SITUACIÓ:

Un ciutadà es queixa sobre la colònia de gats localitzats a la pineda del carrer Punta d'en Blanc de Llafranc, aquests es trobem just al costat de l'illa de contenidors.

Aquesta queixa inicialment ha estat tractada per l'Àrea de Medi Ambient amb col·laboració i intervenció de Rodamón, que ha actuat amb el tractament de malalties i esterilització dels gats, per evitar la proliferació de més gats en aquesta zona.

ACTUACIÓ DE L'OFICINA DEL DEFENSOR:

1. He realitzat una visita in situ per comprovar que aquests animals estan alimentats per persones de la zona.
2. He intentat localitzar sense èxit les persones alimentadores.
3. Aquesta pineda està bastant bruta i deixada, sobretot als laterals, lloc on es localitzen els gats i això fa imprescindible una neteja de l'entorn per evitar possibles focus d'infecció.

RECOMANO:

Primer.- Que la brigada municipal netegi la pineda de davant del carrer de la Punta d'en Blanc de Llafranc.

Segon.- Que es retirin els punts d'alimentació instal·lats a la pineda, així com reforçar la prohibició de donar menjar als gats amb un rètol indicatiu.

Adjunto fotografies recents de la colònia de gats esmentada.

Visita inspecció realitzada el dia 23/01/2018



Urbanisme - Mediació

Q17/11/2017

Tema: queixa per molèsties per fums de la casa del veí

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
30/11/2017	30/11/2017	12/12/2017	19/12/2017	Tancat

Rebo la visita d'un ciutadà que m'exposa la seva queixa referent a les molèsties per una sortida de fums de la casa del seu veí. Inicialment aquesta sortida no hi era i el seu veí va fer unes obres i va instal·lar-la. Aquest ciutadà presenta diverses instàncies de queixa a l'Ajuntament que tenen resposta amb la Resolució de l'alcaldia 2012/2056.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques diverses i per correu electrònic amb Urbanisme.

Resolució:

Després d'analitzar la queixa i d'acord amb la informació rebuda des de l'Àrea d'Urbanisme, i vist que es va fer una inspecció de les obres realitzades pel veí, i que aquestes complien amb la normativa, considero que aquest cas és més un problema entre veïns i per això necessita una medicació.

Per aquest motiu, dono la meva intervenció per tancada i informo aquest ciutadà de la possibilitat d'una medicació entre veïns, un servei que ofereix també l'Ajuntament de Palafrugell i pot demanar de manera gratuïta per intentar arribar a un acord amb el seu veí.

Estat:

Tancat

ACTUACIONS ESPECIALS EN TRAMITACIÓ

Serveis Socials – Mediació - Habitatge

A14/06/2016

Tema: desnonament del pis d'un matrimoni de gent molt gran

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
30/06/2017	30/06/2017	30/06/2017	10/07/2017	Resolt favorable ciutadà

Rebo la visita d'un matrimoni de 90 anys cadascun que estan molt nerviosos i angoixats perquè els fan fora, abans del dia 11 de juliol, del pis que tenen llogat i que segons ells paguen cada mes. També em diuen que des de fa més d'un mes no tenen llum perquè el propietari ha donat de baixa el comptador. Expliquen que des de Creu Roja reben l'ajut alimentari i que hi ha una voluntària que els està acompanyant a veure algun pis.

Tràmits seguits:

Com que és un assumpte molt urgent primer demano informació a Serveis Socials. Parlo amb la voluntària de Creu Roja. També amb Mediació i Habitatge.

Resolució:

Després de conèixer les diferents gestions realitzades per Serveis Socials, que ja han impedit un primer llançament, ja que la parella són molt grans però autònoms i coneixedors de tot, i vist que no es pot gestionar un pis a través de la Mesa d'Emergència per la pensió que reben tots dos junts, a través de l'Oficina d'Habitatge es busca un pis al mercat lliure.

Paral·lelament, des del Servei de Mediació s'està treballant en parlar amb el propietari i assessorant-los a nivell jurídic.

Creu Roja col·labora a través de la responsable de la gent gran que està acompanyant-los a visitar els pisos que s'adaptin tant a les seves necessitats físiques com econòmiques i que es compromet a ajudar-los a fer el trasllat d'habitatge.

Com que totes les gestions són molt ràpides i coordinades, ràpidament es troben diversos pisos per visitar i un d'ells s'adapta a les seves necessitats. El dia 10 de juliol, la parella ja està instal·lada en el seu nou habitatge i així ho notifiquen a l'Oficina del Defensor del Ciutadà.

Estat:

Resolt favorable al ciutadà.

CONSIDERACIÓ DEL DEFENSOR:

En casos com aquest, és molt gratificant trobar tant la col·laboració de diferents àrees de l'Ajuntament com en aquest cas de Creu Roja, que amb la voluntat i l'eficiència de tots plegats, fan que una qüestió com aquesta es resolgui en pocs dies. Això em demostra que la col·laboració, la informació i la gestió entre àrees és fonamental en molts casos i quan aquesta existeix es converteix en eficiència de cara al ciutadà.

Oficina d'Atenció Ciutadà – Empadronament

A13/06/2016

Tema: empadronament pis ocupa

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
22/06/2017	22/06/2017	27/06/2017	27/06/2017	<i>Resolt tancat</i>

Rebo la visita d'un ciutadà que porta còpia de la seva sol·licitud d'empadronament en un pis ocupat de la plaça d'Anna Frank. La seva sol·licitud està registrada el dia 07/02/2017 amb el número 2017001224 i quan ens visita el 22 de juny encara no està empadronat.

Tràmits seguits:

Gestions telefòniques amb OAC.

Gestions telefòniques amb Serveis Socials.

Resolució:

D'acord amb la informació facilitada per l'OAC, s'estan realitzant empadronaments de les sol·licituds presentades entre els mesos de novembre i desembre del 2016. El procediment per empadronar una persona o família en un pis ocupat, és llarg i requereix la visita de la Policia Local i un informe posterior, i des de Serveis Socials només es pot demanar d'accelerar la petició si és per qüestió de malaltia.

Em poso en contacte amb l'interessat i li explico les informacions rebudes i que com a defensor no puc intervenir més, perquè la tramitació requereix uns processos i informes i va per ordre de sol·licitud. Per tant la meva intervenció queda resolta i tancada.

Estat:

Resolt – Tancat.

ACTUACIONS RÀPIDES

A1	17/01/2017	Rebut missatge electrònic per demanar ajut per tall de subministrament elèctric (gestió pobresa energètica)	Serveis Socials
A3	19/01/2017	Consulta per uns rebuts impagats SOREA, gestió PIRMI, pobresa energètica	Serveis Socials
A4	16/02/2017	Consulta per tancament finca carrer del Serrà, 53	Urbanisme
A5	16/02/2017	Gestions amb ENDESA-GAS NATURAL per rebuts reclamats Sra. Z. E.	Serv. Soc. - Hassan
A6	10/02/2017	Gestions amb la Policia Local, sobre les diligències d'un incident	Policia Local
A7	14/02/2017	Gestions amb ENDESA-GAS NATURAL per rebuts reclamats Sra. T. S.	Serv. Socials - OCU
A8	30/03/2017	Queixes per tallar arbres « glicines » obres passeig de Llafranc (primer presentar queixa Ajuntament)	Ajuntament
A9	06/04/2017	Consulta per escrit rebut Ajuntament sobre dades rebut IBI 2016	Intervenció
A10	06/04/2017	Consulta – gestió per intentar accelerar empadronament pis ocupa	Serveis Socials-OAC
A11	10/04/2017	Rebut missatge electrònic amb queixa per no deixar accedir interior recinte far (sense prendre consumició)	Gerent establiment
A12	26/04/2017	Queixa per manca resposta instància 2017/003411 (rebut resposta 28/04/2017)	Urbanisme-Tancat
A15	03/08/2017	Gestions amb Llar Nostra Sra. Montserrat per agilitzar concessió plaça residència	Serv. S – Llar N.S.M
A16	22/08/2017	Gestions Sarfa i Gencat transport animal de companyia	Gencat-Sarfa
A17	29/08/2017	Queixa per residència gent gran (Palafrugell Gent Gran)	Gent Gran Palafrugell

ACTUACIONS D'OFICI

AO1	09/05/2017	Avís risc de caiguda teulada antic Can Batlle	Serveis Municipals-TANCAT
-----	------------	---	---------------------------

CONSULTES 2017
RELACIONADES AMB AJUNTAMENT
DERIVAT

1	16/02/2017	Sobre sanció vehicle càmera centre de la vila -presentació recurs-	Polícia Local-Xaloc
2	04/04/2017	Obres Llafranc –tallar uns arbres davant restaurant la Sirena (presentar primer una instància de queixa)	Ajuntament
3	16/05/2017	Empadronament pis ocupa (sol·licitud presentada 30/11/2016) gestions	OAC- Serveis Socials
4	20/06/2017	Queixa per rebut aigua (no lectura de comptador)	Gestions SOREA
5	22/06/2017	Queixa per termini llarg d'empadronament pis ocupa (sol·licitud 07/02/2017)	Gestions OAC
6	10/08/2017	Molèsties sorolls establiment c/ Torres i Jonama (abans Alter Ego) (presentarà instància queixes)	Instància OAC
7	16/11/2017	Rebut aigua molt elevat D.C.	Instància OAC
8	19/12/2017	Queixa per molèsties arbre c/ Vicens Bou (C.T.)	Instància OAC
9	21/12/2017	Queixa per no concessió ajut econòmic escombraries gent gran	OAC- Serveis Socials
10	21/12/2017	Queixa sobre gestió urbanisme – urbanització Coll de Morena	Urbanisme

ALTRES ORGANISMES
DERIVAT

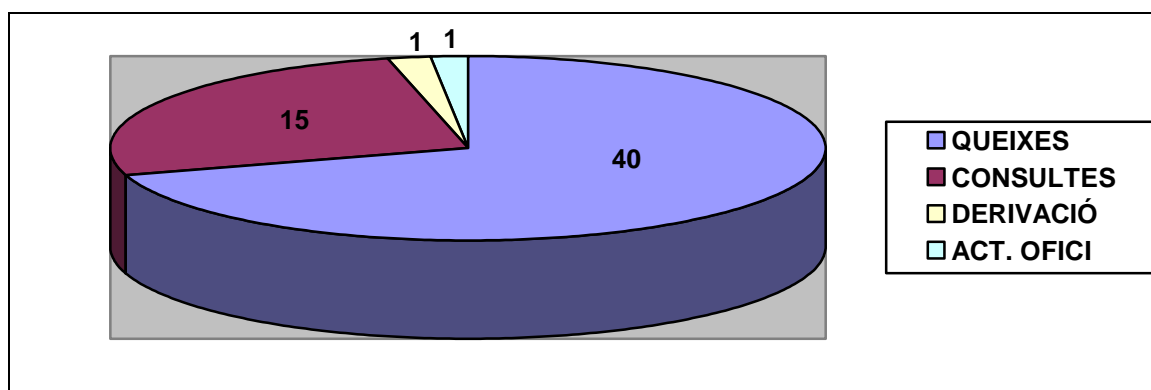
C1	28/03/2017	Consulta per una denúncia per robatori diners targeta de crèdit	OCU-C.COMARCAL
C2	04/04/2017	Consulta sobre el rebut de la llum –per la potència contractada-	OCU-C.COMARCAL
C3	03/08/2017	Consulta per molèsties entre veïns (familiars)	MEDIACIÓ
C4	03/08/2017	Consulta per retirada cables telefonia façana	TELEFÒNICA
C5	30/11/2017	Consulta per embargament de béns, reclamació deute jutjat 1a Instància de la Bisbal	JUTJAT DE PAU

DERIVACIONS MEDIACIÓ

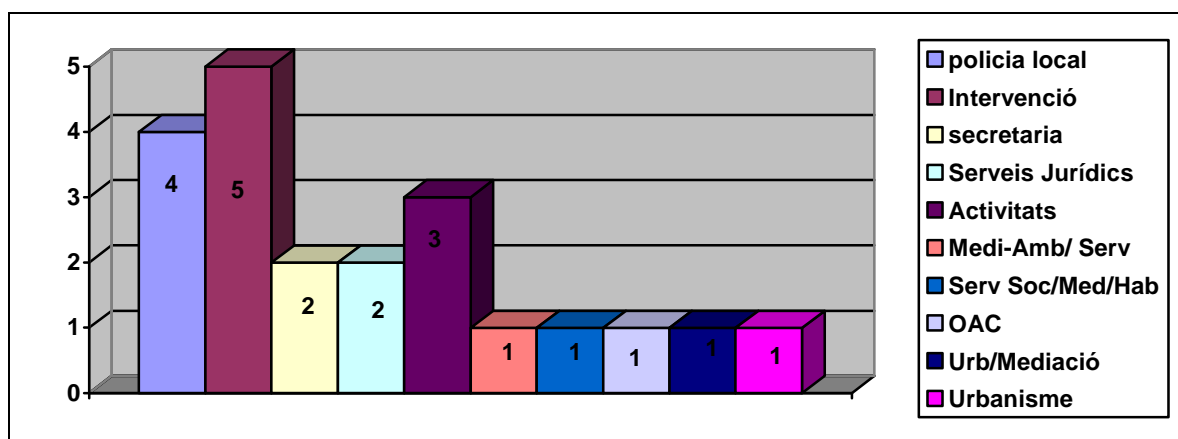
1	17/01/2017	Conflicte entre veïns per molèsties d'un gos	Servei Mediació
---	------------	--	-----------------

GRÀFIQUES

ACTUACIONS TOTALES DE L'ANY 2017.

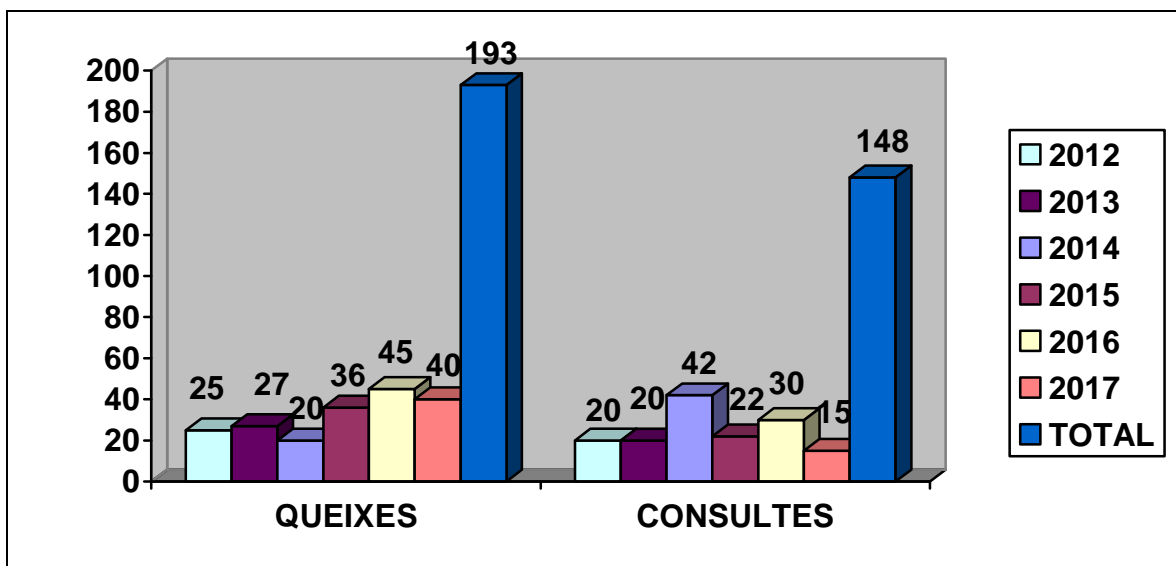
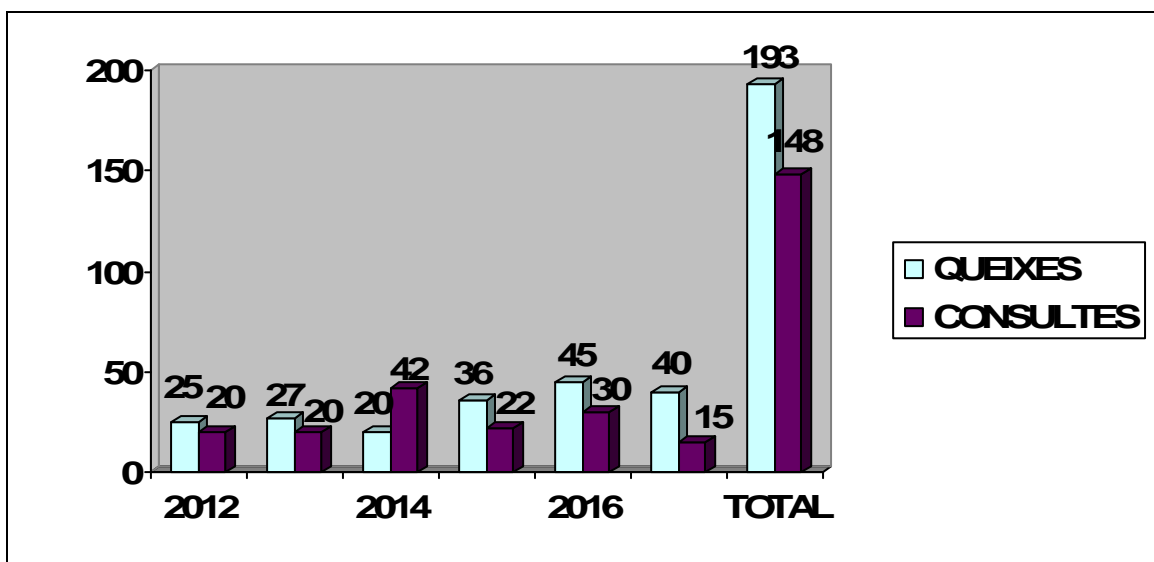


QUEIXES RELACIONADES PER ÀREES, QUE S'HA OBERT EXPEDIENT I QUE S'HAN TRAMITAT DURANT L'ANY 2017.




Dins aquesta gràfica hi han comptabilitzades quatre queixes corresponents **una** a l'any 2015 i les altres **tres** a l'any 2016. Hi falten les 19 queixes que es varen resoldre amb actuacions ràpides, amb presentacions o derivacions a les àrees corresponents i que comptem també com a queixes.

ACTUACIONS REALITZADES DURANT ELS ANYS 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 I 2017.



INFORME INTERVENCIÓ SOBRE EL COST DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ PER L'ANY 2017.



ajuntament de
palafrugell

INFORME D'INTERVENCIÓ

Vista la petició d'informe emesa pel Defensor del Ciudadà de Palafrugell referent al cost suportat per l'Ajuntament durant l'exercici 2017 pel servei municipal de l'Oficina del Defensor del ciudadà.


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

PROVEÏDOR	CONCEPTE	IMPORT
FÒRUM DE SÍNDICS	QUOTA ASSOCIAT	1.031,00
BERTRANS HALLE	DIETES DESPLAÇAMENT I DESPESES FORMACIÓ	237,22
EULEN SA	NETEJA	1.632,00
	RETRIBUCIONS PERSONAL 2017	11.121,68
	SEGURETAT SOCIAL AJUNT. 2017	3.241,72
	TOTAL	17.263,62

En relació a l'anterior relació cal senyalar que el cost corresponent a la neteja no consta individualitzat atès que la modificació del contracte aprovada per acord de Junta de Govern Local en data 15 de febrer de 2012 correspon a diferents espais municipals i la afectació a l'Oficina de Defensor del ciudadà l'he fet de manera proporcional.


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

Palafrugell a 28 de febrer de 2018



ajuntament de
palafrugell

informació



© Carreres, 16 - 17200 Palafrugell (Girona) • Tel. 972 61 31 00 • Fax 972 10 28 84
a/c: ajuntament@palafrugell.cat • http://www.palafrugell.cat

CONCLUSIONS

L'any 2017 hem efectuat **57 actuacions**, de les quals **40** han estat **queixes**, **15 consultes**, **1 derivacions** a altres institucions o al síndic de greuges de Catalunya i **1 actuació d'ofici**. D'aquestes **40 queixes**, **5 han tingut una recomanació explícita**.

D'aquestes **57**, hi ha *dues queixes sense resoldre: una de l'any 2015 i l'altra del 2016* i **dues més de l'any 2016 i resoltes el 2017**.

Les xifres d'aquest any han estat lleugerament inferiors als anys anteriors, pels motius exposats anteriorment.

Al marge d'aquestes dades de l'informe, voldria demanar que es millorés la relació en la gestió de les queixes, atès que en la descripció de cada cas hi figura el temps que dura la gestió per part de l'oficina i el temps que triga l'Ajuntament a donar resposta a les propostes plantejades.

Feta aquesta anàlisi, vull transmetre la satisfacció a l'hora de confeccionar l'informe, perquè una cosa és fer una resolució aïllada amb tota la dedicació per part de l'Oficina del Defensor durant la seva gestió, i una altra és llegir-les totes seguides i adonar-me de la feina feta, amb la contraposició d'algunes respostes que l'Ajuntament ha donat a les meves propostes, les quals considero que han estat contradictòries o amb una minsa motivació, per la qual cosa us animo a llegir les queixes reflectides a la memòria.

Al marge de les dades presentades en el meu informe anual, voldria demanar, com els anys anteriors, una resposta més ràpida tant en la sol·licitud d'informació dels casos presentats com en la resposta a les propostes plantejades per resoldre les queixes dels ciutadans. Encara que la mitjana de temps en les respostes ha millorat, m'he trobat encara amb casos en què l'administració local ha trigat molt en lliurar-me una resposta. La imatge de transparència i bon govern depèn molt de la rapidesa en la resposta a la reclamació dels ciutadans.

Finalment per acomiadar-me, vull donar les gràcies:

En primer lloc als més de 350 conciutadanes i conciutadans que durant aquests 6 anys han confiat en la institució que represento i m'han fet arribar les seves queixes o consultes. He intentat resoldre aquestes demandes, a vegades amb èxit, altres no, però he procurat sempre explicar al ciutadà les raons de l'administració envers la seva queixa, recordant-li que el defensor del ciutadà solament pot recomanar una proposta de resolució d'un litigi entre la ciutadania i l'administració municipal, i que sempre des de l'Oficina del Defensor hem procurat donar resposta i trobar una solució al conflicte amb equitat.

Vull agrair igualment als alcaldes, a tots els regidors i regidores, tècnics i treballadors d'aquest Ajuntament la col·laboració i l'ajuda que m'han dispensat per desenvolupar la tasca de defensor del ciutadà de Palafrugell, durant aquests 6 anys.

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

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

Bertrand Hallé
Defensor del ciutadà de Palafrugell

27 de març de 2018