



Memòria 2020

Josep Esteba Gelpí
Defensor del ciutadà de Palafrugell

INDEX	pàg
Introducció	3
Queixes	4 -7
Gràfiques	8
Article Defensor	9
Conclusions	10 -11
Despeses oficina	12

1. INTRODUCCIÓ

Aquest any 2020 sempre serà recordat com l'any de la pandèmia que ens ha acompanyat i encara a dia d'avui és entre nosaltres, i ha ocasionat una sèrie de canvis molt profunds a nivell mundial pel que fa al comportament de les persones i les relacions entre elles, amb un distanciament i un confinament necessaris per combatre'n els efectes.

Aquest distanciament també s'ha vist a l'administració: la *cita prèvia*, necessària per evitar contactes i aglomeracions, ha estat un obstacle molt important entre els sectors més vulnerables de la nostra societat. La gent gran, la gent sense recursos tecnològics, o simplement sense capacitat per gestionar-ho, s'han vist molt afectats i sense saber gaire cap a on dirigir-se ni a on els podrien ajudar.

Tot i que a primers d'any vàrem patir un tancament forçós, les gestions i el seguiment es van continuar fent, a distància, tant dels casos que teníem com dels nous que varen arribar. Alguns ciutadans ens varen visitar, malgrat els inconvenients, i amb la nostra col·laboració varen poder contactar amb estaments externs, cosa que va servir-los d'ajuda i va comportar un cert èxit, especialment amb la gent gran.

Aquesta, majoritàriament, ha estat la tasca que ha fet el defensor del ciutadà de Palafrugell: assessorar, escoltar, esbrinar, dirigir i tenir una porta oberta on anar a fer qualsevol tipus de consulta.

A l'oficina ens han arribat consultes de tots tipus i de qualsevol àmbit: les relacionades amb l'Ajuntament, amb grans empreses (llum, gas, telèfon...), amb altres administracions i de caire privat, a les quals hem intentat donar resposta o assessorament i dirigir a l'estament corresponent.

El Consistori, em consta que ha aportat tot el que ha estat possible, malgrat les queixes per temes imprevistos.

En resum, les nostres accions han anat dirigides bàsicament a guiar qualsevol ciutadà que ens ho requereixi i a col·laborar amb ell.

Josep Esteba Gelpí
Defensor del ciutadà de Palafrugell

Palafrugell, abril 2021

2. QUEIXES 2020

URBANISME

Q03/06/2020

Tema: devolució aval per no realitzar obra

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
11/05/2020	20/05/2020	05/06/2020	09/07/2020	<i>Resolt favorable</i>

Ens arriba per correu electrònic la queixa d'una veïna demanant la intervenció del defensor, per tal que agilitzi la tramitació de la devolució d'un aval, presentat a nom del seu pare, per una llicència d'obra de l'any 2016, que no s'ha realitzat.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb Urbanisme.

Gestions amb Tresoreria.

Resolució:

Després de diferents gestions realitzades pel defensor amb l'Àrea d'Urbanisme i també amb la tesorera, i després de diverses trucades i els tràmits pertinents, en data 05/06/2020 el senyor PJR com a titular de la finca, torna a presentar la sol·licitud 2020008207 de devolució de l'aval per la llicència d'obra amb expedient número 120/2016.

En data 09/07/2020, la Junta de Govern Local acorda acceptar la renúncia efectuada pel senyor PJR, en relació amb la llicència d'obra major, expedient 120/2016 i ESTIMAR la sol·licitud presentada (2020008207) i la devolució de 2.500 €, dipositats a l'Ajuntament.

En data 01/08/2020, l'interessat ens confirma que ja ha rebut l'ingrés de l'aval al seu compte bancari.

Estat:

Resolt favorable per al ciutadà.

URBANISME

Q05/07/2020

Tema: sanció urbanística carrer Pirroig 26

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
06/07/2020	06/07/2020	23/07/2020	11/03/2021	<i>Resolt favorable</i>

M'arriba un correu electrònic d'una veïna de Calella explicant que ha rebut una notificació de l'Ajuntament, amb una sanció de 1.640€ per infracció urbanística lleu, que constitueix la realització d'obres en sòl urbà, sense disposar del corresponent títol habilitant.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb l'Àrea d'Urbanisme.

Resolució:

Després de les diferents gestions realitzades amb l'Àrea d'Urbanisme, m'informen que cal que la senyora LFP aporti un certificat tècnic, conforme les obres que ha fet i estudiaran el cas.

En data 11/03/2021 la titular em comunica que va presentar el certificat tècnic demanat i que l'Ajuntament l'hi ha revisat i acceptat.

Estat:

Resolt favorable per al ciutadà.

MEDI AMBIENT

Q10/08/2020

Tema: exposició amiant teulats finca veïna

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
28/07/2020	30/07/2020	06/08/2020	-----	<i>pendent</i>

Ens arriba per correu electrònic la queixa d'un veí sobre l'existència d'uns teulats amb amiant situats prop de la paret del pati de casa seva. El veí afectat, que és un professional del col·lectiu de la sanitat, ens explica que l'exposició a aquest tipus de material pot donar lloc a càncer pleural i de la cavitat abdominal i que el risc no es limita a l'exposició massiva, sinó també a l'exposició del entorns veïnals.

Tràmits seguits:

Gestions diverses amb l'Àrea de Medi Ambient.

L'Àrea de Medi Ambient localitza el propietari de la finca denunciada i fa un requeriment per a la retirada del amiant.

Resolució:

Tot i que la queixa és d'un problema entre veïns, el defensor considera que s'hi ha d'intervenir, ja que comporta un risc per als veïns d'aquest sector i considera que l'Ajuntament ha de ser l'administració canalitzadora per tal que s'agilitzi el màxim la retirada d'aquest tipus de material.

Estat

En tràmit.

INTERVENCIÓ

Q16/11/2020

Tema: consum aigua

Of. Defensor del Ciutadà		Administració		
Data entrada	Data accept.	Gestió	Data resol.	Estat
10/12/2020	10/12/2020	15/12/2020	04/03/2021	<i>resolt</i>

Ens arriba una còpia de la reclamació efectuada per un veí, per la desestimació de la sol·licitud de revisió del consum facturat, a causa d'un canvi de comptador i que no està d'acord amb les lectures efectuades, per un consum de 66 m³, durant un període de 14 dies.

El veí afectat també es queixa que en cap moment se li va comunicar que hi hauria un canvi de comptador, tal com estableix la normativa municipal, i per aquest motiu no es va donar la possibilitat de comprovar que la lectura fos correcta.

Tràmits seguits:

Gestions amb Intervenció.

Resolució:

Un cop revisat el cas i vist que el ciutadà ja havia presentat una altra reclamació el 27/05/2019, la qual va ser desestimada, com a defensor faig diferents gestions amb Intervenció per tal que es doni curs a la nova instància (núm. 2019021000), presentada el 19/11/2019 i que encara no ha rebut resposta.

En data 05/03/2021 el senyor MEZ rep la notificació a la seva reclamació, on s'estima el seu recurs d'acord amb l'informe de l'empresa AGBAR i en conseqüència s'aprova una devolució d'ingressos per un import de 258,12€.

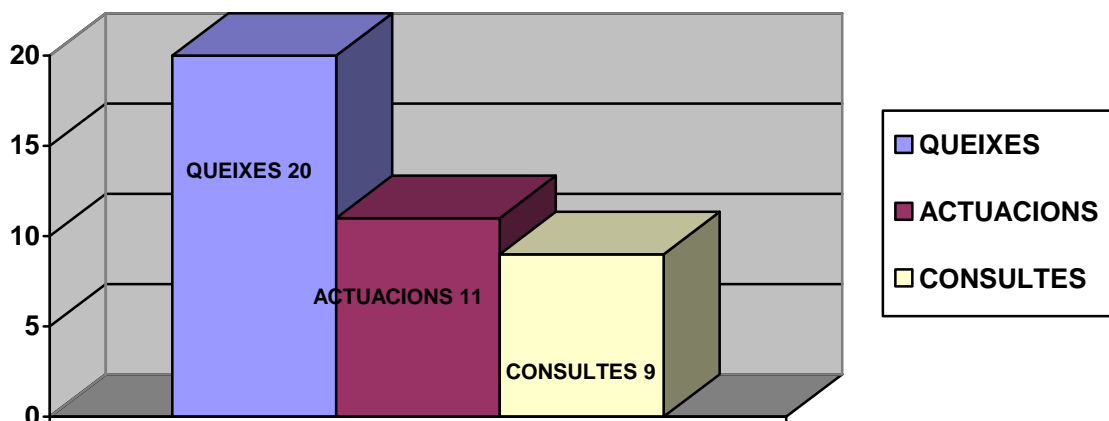
Estat:

Resolt favorable per al ciutadà.

3. GRÀFIQUES

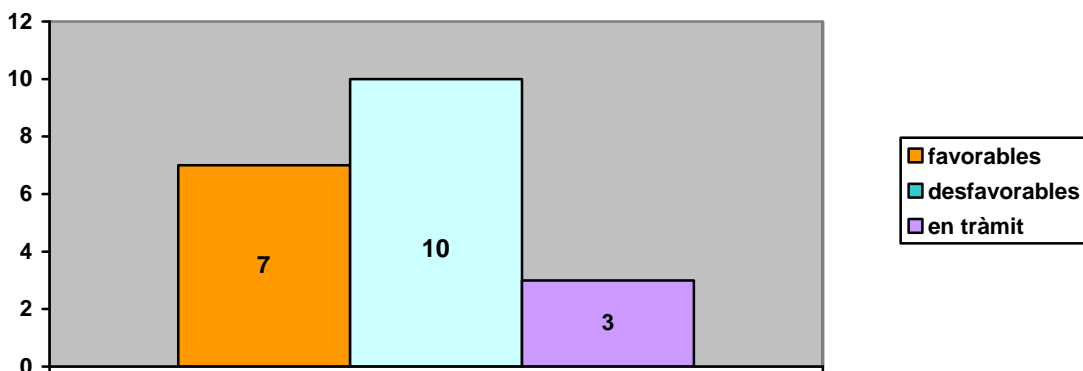
A causa del confinament i l'estat d'alarma que vàrem patir des del 13 de març fins al 24 de maig de 2020, causat per la pandèmia del COVID19, la nostra activitat a l'Oficina del Defensor del Ciutadà es va veure afectada i la atenció directa i personalitzada va quedar reduïda a contactes telefònics i correus electrònics, per aquest motiu hi ha hagut un descens en la nostra activitat davant el ciutadà de Palafrugell. El que sí que ha augmentat, un cop l'Oficina va tornar a funcionar de cara al públic, és un increment de persones consultat temes diversos relacionats amb l'Ajuntament, ja que per les restriccions d'aforament i la *cita prèvia*, no sabien on dirigir-se ni què fer.

Dit això, la relació total de queixes, actuacions, consultes i derivacions realitzades pel defensor durant l'any 2020, ha estat de 40, repartides de la següent manera.



ESTAT DE LES QUEIXES

Les queixes totals entrades durant aquest any 2020, han estat de **20**, de les quals **7** s'han resolt favorables al ciutadà, **10** desfavorables al ciutadà i **3** estan en tràmit.



4. ARTICLE DEFENSOR

Can Bech número 69 febrer-març 2020

DEFENSOR DEL CIUTADÀ



Millorar el dia a dia dels ciutadans

El Defensor pren les seves decisions en forma de recomanacions, recordatoris i proposicions. Les pren de manera totalment lliure, en funció del seu criteri personal.



Tal i com vaig explicar en el número anterior després d'explicar quines són les funcions del Defensor del Ciudadà comentaré algun cas que estic tractant, que pot ser rellevant que pot servir com exemple pels lectors perquè coneixin més de prop la feina que faig.

Primer cas: Existeix responsabilitat de l'Ajuntament?
Una ciutadana camina del braç del seu marit per un carrer de la vila de retorn a casa seva, a les 10 de la nit d'un dia qualsevol. Els fanals del carrer no creuen, posa el peu en un forat que hi ha a la vorada del carrer, en la caiguda es dona un cop al cap, trencant-se les uteres i fent-se una ferida al front que necessita sutura. Però el pitjor per ella és que també es trenca l'espatlla i requereix la assistència d'una ambulància i de la Policia Local que fa l'informe. Tot aquest procés requereix d'uns mesos de rehabilitació.
La interessada reclama a l'Ajuntament l'import de les despeses ocasionades per la

DEFENSOR DEL CIUTADÀ 3



Defensor del Ciudadà
Palafrugell

caiguda i el temps que ha estat de baixa i en rehabilitació.
L'Ajuntament tot i disposar de l'informe de la Policia Local, l'informe merge i el testimoni d'un veí, resol desestimar la reclamació econòmica de la interessada.

Com a defensor del ciutadà de Palafrugell, crec la resolució per part de l'Ajuntament és errònia.

Segon cas: Està prou demostrat que l'infractor sigui el ciutadà afectat?
L'inspector de Medi Ambient localitza una caixa de cartó en un lloc inadequat que porta l'adreça d'un establiment de Palafrugell. Es notifica al ciutadà titular d'aquest establiment que s'el·l declara presumpte infractor per deixar la caixa en un lloc inadequat. El ciutadà presenta un recurs per registre general que s'extreu. Al cap d'un temps rep una notificació amb una sanció de 300€ que amb el recàrrec i els interessos puja a 376,18€. Per tal d'evitar més interessos decideix abonar la sanció, però demana la intervenció del Defensor del Ciudadà per considerar injust i no provat que ell sigui el responsable dels fets, donat el servei de recollida selectiva porta a porta obliga els titulars dels establiments deixar fora el carrer al costat de l'establiment les caixes plegades durant un horari determinat i durant aquest període qualsevol que passi pel carrer pot agafar el que hi ha a positar.

Com a Defensor del ciutadà de Palafrugell, crec que no està suficientment provat que el ciutadà esmentat sigui l'infractor.

Josep Estévez
Defensor del Ciudadà de Palafrugell

OFICINA DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

C/ de les Botines núm. 26

Contacte: 972 011 642 – defensorciutadada@palafrugell.cat

Horari: dimarts – dijous de 9h a 13h

5. CONCLUSIONS

Aquest any 2020 no cal mencionar que la situació viscuda i encara present ha afectat tots els estaments. Aquest fet ha condicionat forçosament el treball de tots nosaltres, i entre tots cal que ens esforcem per retrobar una certa normalitat.

Con ja és habitual, des de fa dos anys, exposem alguns casos que opinem que són significatius, però per la nostra oficina hi passen tot tipus de ciutadans amb consultes ben diverses, que a vegades podem gestionar i d'altres hem de derivar o informar sobre quins tràmits s'han de fer. Aquest any, de manera excepcional, se'ns ha consultat si podíem intervenir en situacions en la residència de Gent Gran, on vàrem declinar entrar en cap tipus de debat i també ens varen arribar queixes d'alguns establiments obligats a tancar, aquí tampoc hem pogut fer-hi res.

En la Memòria del 2019, us vaig fer una recomanació i a dia d'avui tot continua igual, per tant em permeto recordar-vos-la: "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".

La política municipal, des de la meva percepció, segueix mostrant la seva dificultat a reconèixer que calen alguns retocs per millorar el dia a dia de la ciutadania. La figura que jo represento no és la de fiscalitzador sinó, ans el contrari, la de col·laborador, el que mira amb uns altres ulls el problema o queixa que li arriba i el que té clar que la legalitat no està renyida amb l'equitat. Per tant, reitero que la institució que represento és una figura clau per a l'evolució d'una administració més oberta, més planera, més àgil i sense tants tecnicismes, que aporti més eficiència i rapidesa en la resolució de les queixes i trobo a faltar sobretot un aspecte que no vull que passi per alt, que és tan simple com el contacte directe de tots els polítics amb el defensor del ciutadà.

Per concloure en positiu, vull esmentar que dins les meves funcions no rebutjo cap cas. Em satisfà molt comprovar que la gent que per la seva edat o altres circumstàncies, i que necessita ajuda, troba qui l'escolta i li dona suport necessari, fins el punt que en molts casos aconseguim resoldre els seus problemes.

Finalment demano que durant el temps que em queda com a defensor del ciutadà, puguem treballar més junts per aconseguir el que sempre es diu i no acaba de quallar, que és la millora del benestar de la ciutadania de Palafrugell.

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 secretària, 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, abril 2021

6. DESPESES OFICINA

Les despeses de l'oficina de l'any 2020 han estat:

PROVEÏDOR	CONCEPTE	IMPORT
FÒRUM DE SÍNDICS	QUOTA ASSOCIAT	1.062,00
LA BRUIXA neteja General SL	NETEJA	1.873,08
JOSEP ESTEBA	INDEMNITZACIONS ASSISTÈNCIA REUNIÓ	4.763,00
	RETRIBUCIONS PERSONAL 2020	12.189,48
	SEGURETAT SOCIAL AJUNT. 2020	3.652,28
	TOTAL	23.539,84