

## **INFORME QUE EL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES PRESENTA AL PLENARI DE L'AJUNTAMENT DE PALAMÓS**

Amb aquest acte donem compliment a l'article 21 de l'ordenança municipal del Síndic de Greuges on es preveu que, anualment, i al llarg del primer semestre, el Síndic informará al Ple de la seva activitat.

Siguin les primeres paraules per agrair a tots els grups municipals la confiança en designar-me per aquesta responsabilitat. Igualment, per felicitar-los per aquesta iniciativa que reforça la participació ciutadana i la transparència en l'administració. També per manifestar públicament la voluntat de dedicar-hi tot l'esforç que la seva confiança i la responsabilitat encomanada es mereixen.

Explico el que ha estat aquest segon any, tot resumint-ho en els punts següents:

### **1.- Incorporació de la Institució del Síndic de Greuges a la seu web de l'Ajuntament de Palamós, amb l'objectiu de fer més evident i transparent la informació.**

Des de principis del 2006 qui visita la pàgina web d'inici pot entrar a l'apartat *Síndic de Greuges* on s'explica l'objecte i finalitat d'aquesta Institució: com intervé, com actua, com es pot presentar una queixa, i quina és l'ordenança municipal que regula la seva activitat. A més, qui n'estigui interessat, pot trobar-hi les memòries anuals, les recomanacions, el dietari de les actuacions i totes les notícies que ha generat l'activitat del Síndic als diferents mitjans de comunicació. Des d'aquest mateix portal es pot enllaçar amb la web del Síndic de Greuges de

Catalunya i amb la del Fòrum de Síndics de Catalunya que, a la vegada, remet a qualsevol síndic local.

En la mateixa línia hem d'esmentar les intervencions mensuals a Ràdio Palamós o, més esporàdicament, a Canal 12 TV Baix Empordà (antiga Televisió de Palamós). Aquestes iniciatives pretenen fomentar la comunicació, incentivar la transparència, promoure la participació.

## **2.- Institucionalització de la comunicació amb l'equip de govern.**

La comunicació institucional ha quedat pautada en una reunió mensual amb l'alcaldeessa amb qui es repassen les queixes rebudes i es segueixen els temes pendents. A més, quan cal, s'efectuen reunions amb els regidors responsables de les àrees afectades per alguna de les queixes, consultes o peticions.

## **3.- Resum del dia a dia.**

Al llarg d'aquest segon any, el Síndic ha tingut 73 actuacions. D'aquestes, 27 no han estat admeses. El motiu d'aquesta no admissió ha estat, principalment, per presentar la queixa al Síndic sense haver-se dirigit prèviament al regidor o àrea corresponent, o simplement per plantejar temes que no afectaven l'àmbit d'actuació de l'administració municipal, o es tractava de conflictes entre veïns, o de situacions en les quals el ciutadà es dirigeix al Síndic, a vegades, com a últim recurs. Tanmateix, en tots els casos, s'hi ha col·laborat. I aquesta col·laboració ens ha permès entreveure, en el cas de les queixes no admeses, la distància que hi ha entre realitat i legalitat, una realitat complexa que difícilment encaixa dintre de la legalitat vigent. Estem parlant de la problemàtica dels ocupes, de la difícil resposta de l'escola a la realitat dels adolescents, de la dificultat en fer front al

cost de la Residència d'avis, de la problemàtica de la convivència entre veïns o de la indefensió de molts ciutadans davant de les grans operadores de telefonia, entre d'altres temes que s'escapaven de la competència municipal.

Pel que fa a la resta d'actuacions, 34 han estat queixes admeses, 9 consultes i 3 actuacions d'ofici, és a dir, *Recomanacions*.

Tal com comentava l'any passat, el nombre de queixes, certament petit, obliga a ser prudent a l'hora de treure conclusions. El que els indico, significatiu o no, és el que ens consta i, a grans trets, els apunto els 4 blocs amb què agrupo les queixes que els ciutadans i ciutadanes de Palamós han fet arribar a aquest Síndic:

a) Via pública:

Que es converteix en l'exponent de la gestió municipal i indicador del nivell cívic. Com exponent de la gestió municipal se li exigeix un manteniment més acurat, una ordenació dels vehicles que respecti el pas dels vianants, o més netedat. Hi ha queixes de caràcter estacional, que es repeteixen en arribar l'estiu, quan la presència més llarga dels residents no habituals, fa aflorar situacions que resten dissimulades la resta de l'any: la Fosca n'és un bon exemple d'això.

b) Sorolls:

Aquest any han baixat el nombre de queixes focalitzades en llocs i locals molt determinats. Entenc que aquesta disminució és el resultat de l'esforç dels responsables municipals, del qual en sóc testimoni. És més, a vegades hem actuat conjuntament de mediadors entre parts afectades. Penso que cal seguir en aquesta direcció: la d'intentar compaginar l'esbarjo i el descans,

fugint de concepcions simplistes d'aquell turisme que s'identifica amb el soroll irresponsable, molest pels veïns més febles -els infants, la gent gran o els malalts, a més dels qui han de treballar l'endemà-. També penso que cedir als que fan soroll, als establiments que el provoquen argumentant han de fer la temporada és defugir de la responsabilitat municipal.

c) Neteja – Salut:

Agrupo aquí un seguit de queixes que incideixen en aquest àmbit, bé sigui exigint a l'Ajuntament més neteja, o bé queixant-se dels veïns incívics que embruten. Novament ens trobem amb el carrer com indicador de la gestió municipal i del nivell de civisme ciutadà. Però vull esmentar, especialment, un seguit de queixes contra la presència d'animals al carrer o als teulats: rates, gats, gossos, estornells, coloms o gavians són l'objecte de moltes queixes. Lluitar contra aquests fet és tan senzill i difícil –permetin-me la contradicció- com poder destinar partides pressupostàries per iniciar campanyes de sensibilització ciutadana, d'atac directe, o de mesures pal·liatives contra aquestes invasions. Estem davant d'un tema emergent que de ben segur en el futur ens n'hauem d'ocupar.

d) Administratius:

Dintre d'aquest apartat, calaix de sastre, hi col·loquem un seguit de queixes i actuacions que van des del qui demana a l'Ajuntament que contesti les preguntes del ciutadà, que sigui més ràpid en l'execució de les seves decisions, fins a qui consulta l'import de les taxes, o expressa la seva disconformitat contra sancions de trànsit.

Aquest resum engloba 34 variadíssimes queixes admeses. D'elles n'han sortit 6 *Recomanacions* que evidencien com moltes vegades la resolució de problemes

individuals repercuteixen en el bé comú, i ens confirmen la convicció de la importància de la participació ciutadana.

Permetin-me que les repassi ràpidament:

1. El 6 de febrer es demanava que l'Ajuntament accelerés l'execució subsidiària d'unes obres en un habitatge.
2. El 12 del mateix mes que es fos més exigent a l'hora de controlar les antenes de telefonia del nostre municipi i que el nou POUM ordenés millor la seva instal·lació.
3. El 17 de juliol, que l'Ajuntament arreglés uns desperfectes que una obra municipal havia provocat en una comunitat de propietaris.
4. El 2 d'agost, que es modifiqués la senyalització del carrer Josep Pla.
5. El 27 de setembre, que es modifiqués l'estructura del rebut de l'aigua, que s'apliquessin bonificacions econòmiques i s'iniciés una política que fomentés una vertadera consciència d'estalvi d'aigua. Aquesta recomanació ve d'un expedient obert el mes de març de l'any 2005.
6. El 9 d'octubre es recomanava que, aprofitant l'aprovació del nou POUM, es donés solució a un problema d'evacuació d'aigües plujanes que enfrontava alguns veïns.

N'hi han algunes més en les que demanava que es respongués alguna instància oficial que ara no considerem.

A banda d'aquestes, resultat d'algunes queixes admeses, n'hi ha hagut tres que han estat recomanacions d'ofici:

1. El 18 de maig es recomanava que l'equip redactor del POUM, a instàncies de l'Ajuntament, estudiés la possibilitat d'augmentar el percentatge previst per habitatges de protecció pública i preu assequible. La raó era proporcionar els conseqüents avantatges a un nombre més elevat de veïns, atès l'alt preu que el mercat immobiliari "imposa" a la nostra població.

2. El 8 de juny recomanava l'adopció de mesures que fomentessin la contractació, per part de l'Ajuntament, d'empreses per a discapacitats.

3. El 31 de juliol recomanava que l'Ajuntament contractés alguna empresa que executés l'adaptació de qualsevol obra a la via pública, garantint així el compliment de les mesures previstes per a persones amb mobilitat reduïda. Evidentment el cost d'aquesta adaptació hauria d'anar a càrrec del promotor de l'obra. El motiu d'aquesta recomanació era la pobre resposta que havia rebut una recomanació de l'any anterior relativa a la supressió d'unes barreres arquitectòniques molt concretes.

Completo les dades sobre les actuacions del Síndic amb la informació sobre les que han obtingut un resultat favorable per al ciutadà: de les 34 queixes admeses, 13 s'han resolt a favor del ciutadà. Pel que fa a les 6 recomanacions sorgides de queixes, dues han estat acceptades en tota la seva amplitud, una parcialment, una altra ha estat desestimada, i dues queden a l'espera de resposta. I, respecte a les tres recomanacions d'ofici, totes 3 esperen resposta.

Tanquem l'any 2006 amb quatre expedients oberts (33-37-38-41).

#### **4.- Consideracions.**

Començo per algunes de tipus general:

1. La primera és l'afirmació del valor d'aquesta Institució perquè fomenta la participació ciutadana i pretén millorar la gestió pública.
2. La figura del Síndic encara és poc coneguda i menys utilitzada a la nostra població.
3. Cal reforçar i millorar la comunicació entre els diferents responsables municipals i el Síndic. Sabem, i en som conscients, que la nostra relació institucional surt del conflicte, que hem de saber conviure així i que hem de intentar resoldre'ls sabent que després d'un en vindrà un altre. Això ens obliga a augmentar la nostra capacitat d'empatia perquè els ciutadans als quals representen es mereixen uns interlocutors dialogants.
4. Com qualsevol altra institució la del Síndic serà ben valorada segons els seus resultats. En aquest cas els resultats depenen del treball del mateix Síndic i del cas que li faci l'equip de govern. Vostès, senyors de l'equip de govern van voler aquest figura, vostès van aprovar la seva ordenança i vostès, amb la seva actuació posterior, la validaran o no.
- 5.- Perdonin si els semblo pedant però m'agradaria fer una referència a la mitologia clàssica per aplicar-la a la gestió pública, al seu caràcter mai acabat i a la possible sensació de frustració que pot patir qualsevol

persona com el regidor amb responsabilitat o el síndic que dedica el seu temps al comú.

Hi ha dos personatges molt interessants: un és Sísif, condemnat a pujar una immensa pedra fins dalt d'un cim, i que, quan té l'objectiu a tocar, li manquen les forces i la pedra rodola muntanya avall, des d'on torna a començar, i així per sempre més.

L'altre és Tàntal, castigat pels deus a morir de fam i set, tot i estar rodejat d'aigua i abundosos arbres fruiters, amb unes suculentas fruites que gairebé toca amb els dits però que mai les aconsegueix perquè sempre se li allunyen i, una aigua, que tampoc mai beurà perquè, també sempre, se li en va quan acosta la boca.

Però, si és veritat que la gestió pública sempre tindrà un horitzó llunyà i impossible, també ho és que qualsevol gestor, quan mira enrere, pot contemplar i admirar ben satisfet el camí recorregut.

Permeti'm algunes consideracions molt més personals i concretes:

1. Agrair a tot el personal de la casa, del nostre Ajuntament, la seva generosa disponibilitat amb qualsevol petició que els ha fet aquest Síndic. Gràcies a tots i molt especialment els qui directament han dedicat el seu esforç i, sobretot, el temps a la Institució del Síndic.
2. Constatar que no ha arribat a aquest Síndic cap queixa relativa al tracte rebut pel personal d'atenció al públic d'aquesta casa.



3. Compartir amb tots vostès, regidors, funcionaris i treballadors de la casa el sentiment angoixant de veure la distància que separa la *voluntat* de *l'efectivitat*, perquè tots hem comprovat que, malgrat les ganes de resoldre els problemes, ens és molt difícil fer-ho.

I encara concretant més, i amb un to més crític, m'agradaria dir-los que solament des de la convicció de que podem fer millor les coses, de que ens podem equivocar, i que rectificar qualsevol decisió diu molt de qui ho pensa i de qui ho fa, solament així podrem millorar el nostre servei al ciutadà, que tolera molt, però no admet l'arrogància en un servidor públic. Amb aquesta actitud sí podrem afrontar qualsevol reclamació que ens puguin presentar. Amb aquest esperit em permeto suggerir-los el següent:

- L'Ajuntament hauria de comprometre's a contestar, en un temps raonable, tots els escrits que els dirigeixi el ciutadà a través de qualsevol mitjà. Aconseguir això significaria que la comunicació i l'organització interna haurien millorat molt, que qualsevol departament es comunica transversalment amb els altres, i que tots els departaments tenen un mecanisme ràpid, homogeni o estàndard de resposta. Crec que protocol·litzar els mecanismes de resposta al ciutadà és el millor repte, i objectiu a la vegada, per a la propera legislatura.
- La llei de procediment administratiu en el seu Article 3, "Principis generals" descriu els criteris que han de regir qualsevol actuació. Són tots molt engrescadors i seria bo que els llegíssim cada dia, abans de començar, la feina. En vull destacar un que diu textualment: (Les administracions)... "Han de respectar, igualment, en la seva actuació els principis de bona fe i de confiança legítima". I ho recordo ara perquè afortunadament vivim en una

població de "dimensions" molt humanes, on gairebé tots som, com diria Josep Pla, "*coneguts i saludats*" o fins i tot entreparents, si no amics. Entenc que aquesta realitat obliga a una modulació en algunes respostes de administració que, sense renunciar a l'objectivitat necessària, es podria enriquir amb la dosi d'humanitat i comprensió que emana de la relació humana. Demanar-ho no es somniat perquè tots sabem que quan l'interessa la mateixa administració té cintura i sap trobar a greus problemes solucions imaginatives que no casen amb el rigor que a vegades exhibeix davant del ciutadà.

- El carrer, ja ho hem dit, és un gran indicador de la gestió municipal que viu, és veritat, de grans projectes de futur, però també del petit benestar que rep el ciutadà quan surt de casa seva i passeja pel seu poble que espera trobar net, ordenat i perquè no dir-ho: ben endreçat.
- Vull referir-me ara a la Policia Local. El primer comentari és per a valorar molt positivament la relació amb els comandaments i amb el regidor responsable. Al llarg de l'any hem tractat moltes vegades, i hem evidenciat sovint les nostres diferències i discrepàncies, que, malgrat tot, hem sigut capaços de superar de manera ràpida i cordial.

Igualment, vull reconèixer la dificultat de la seva tasca en la que una quotidianitat sorprenent els demana reflexos ràpids per a respondre-hi. Des de lluny sóc testimoni del seu esforç. Però centrant-nos en les queixes d'aquest servei voldria fer tres reflexions:

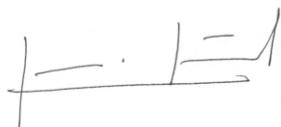
1. Han estat escassíssimes.

2. El principi de presumpció de veracitat pel qual, en cas de discrepància entre l'agent i el ciutadà, es dóna sempre la raó a l'agent, hauria de dosificar-se amb cura exquisida, en cap cas com un as a la màniga per utilitzar-se quan la jugada és difícil.
  
3. Voldria encoratjar-los a compatibilitzar l'energia irrenunciable de qualsevol autoritat amb una bona dosi de sentit comú i bona fe des del convenciment de que en la seva feina és millor l'acompanyament social i la prevenció més que no pas la repressió.

Aquestes són les consideracions que se m'acudeixen en repassar l'any 2006 i quan penso en el futur em sembla veure clar que la figura del Síndic a més d'intentar resoldre les possibles disfuncions que l'administració local, com qualsevol actuació humana, generi podria ser més utilitzada com a possible via de mediació davant dels conflictes que el dia a dia provoca.

Acabo agraint, tal com ho he fet al començament, la confiança que en el seu moment em va manifestar tots vostès, reiterant les ganes de no decebre'ls en el futur i felicitant-los perquè vivim en un poble on volem que la paraula, el diàleg i la mediació siguin l'única eina per resoldre diferències: l'única manera d'enfrontar-nos. I és bo que ho diguem alt i clar, perquè comprovem, espantats, com no gaire lluny d'aquí n'hi ha que en fan de la política i de la gestió pública una exhibició impúdica de crispació personal i confrontació social. Això de cap manera ho volem ni per Palamós ni pel nostre país que estimem, Catalunya.

Gràcies per la seva atenció. Gràcies pel seu temps.



Jordi Sistach i Roura  
Síndic municipal de greuges

Palamós, 10 d'abril de 2007

## Annex 1: Mitjans de comunicació

### El Síndic a Ràdio Palamós:

- ✚ [Petició del Síndic de Greuges sobre l'aparcament al carrer de Josep Pla](#) [14/12/2006]
- ✚ [El Síndic insta a l'Ajuntament a evitar les inundacions al carrer Pere Joan](#)  
[13/12/2006]
- ✚ [El Síndic de Greuges afirma que el sistema de tarifes mínimes de l'aigua no és prou clar](#) [5/10/2006]
- ✚ [La companyia d'aigües de Palamós factura més del que es consumeix](#) [27/09/2006]
- ✚ [Sistach insisteix en que les antenes de telefonia no compleixen la llei](#) [10/08/2006]
- ✚ [El Síndic de Greuges, al web municipal](#) [9/08/2006]
- ✚ [Els Síndics de Greuges es coordinen](#) [6/07/2006]
- ✚ [Reunió del Fòrum de Síndics](#) [4/07/2006]
- ✚ [El Síndic podria tenir nou local a final d'any](#) [28/06/2006]
- ✚ [Cessió del nou local per al Síndic de Greuges](#) [27/06/2006]
- ✚ [Proposta del Síndic de Greuges per a integrar discapacitats](#) [9/06/2006]
- ✚ [Recomanacions del Síndic a la Policia Local](#) [26/05/2006]
- ✚ [El Síndic diu que cal promoure més habitatge social](#) [25/05/2006]
- ✚ [El Síndic alerta de la situació de les antenes de telefonia a Palamós](#) [17/05/2006]
- ✚ [Elogis per al Síndic de Greuges](#) [15/03/2006]
- ✚ [El Síndic de Greuges de Palamós presenta la seva memòria anual](#) [14/03/2006]
- ✚ [Memòria anual del Síndic de Greuges de Palamós](#) [08/03/2006]
- ✚ [Primer any del Síndic de Greuges](#) [22/02/2006]
- ✚ [El Síndic de Greuges, contra els sorolls](#) [18/01/2006]

## El Síndic a la premsa:

- ✚ [Un 80% dels palamosins paguen més aigua de la que consumeixen](#) [El Punt Digital, 28/09/2006]
- ✚ [El síndic de Palamós denuncia que l'empresa d'aigües cobra més del que es consumeix](#) [Diari de Girona, 28/09/2006]
- ✚ [El síndic de Palamós detecta que no n'hi ha cap de legal en tot el terme](#) [El Punt Digital, 25/09/2006]
- ✚ [Els defensors del ciutadà volen coordinar la seva feina](#) [El Periódico de Catalunya, 5/07/2006. pdf]
- ✚ [Objectius socials de la contractació](#) [La Proa, diari del Baix Empordà, 639. pdf]
- ✚ [El Síndic de Palamós tindrà oficina pròpia a finals d'any](#) [Diari de Girona, 28/06/2006]
- ✚ [L'Ajuntament de Palamós i la Generalitat signen un conveni per a la cessió del nou local del Síndic Municipal de Greuges](#) [Àrea de premsa, 27/06/2006 ]
- ✚ [El Síndic de Palamós insta el govern a promoure més habitatges socials aprofitant la revisió del pla general](#) [El Punt Digital, 27/05/2006]
- ✚ [El Síndic vol que la Policia faci fotografies als cotxes quan la grua els retiri](#) [Diari de Girona, 26/05/2006]
- ✚ [El síndic de greuges vol que el nou Pla General compti amb més habitatges protegits](#) [Diari de Girona, 24/05/2006 ]
- ✚ [Els veïns del Pla demanen al Síndic que faci de mediador amb Ferrés](#) [Diari de Girona, 21/05/2006]
- ✚ [El govern palamosí vol ordenar la telefonica mòbil amb el pla general](#) [El Punt Digital, 12/05/2006]
- ✚ [El síndic de Palamós detecta que no hi ha cap antena de telefonia mòbil legal al terme](#) [El Punt digital, 11/05/2006]
- ✚ [El síndic de Palamós exigeix una sentència que permet accedir a Bell-lloc](#) [Diari de Girona, 31/03/06]

- ✚ [El Síndic Municipal de Greuges de Palamós fa balanç del primer anys d'activitat](#) [La Proa, diari del Baix Empordà, 625. pdf]
- ✚ [Castell-Platja d'Aro és l'Ajuntament gironí més denunciat davant el Síndic de Greuges](#) [Diari de Girona, 19/03/2006]
- ✚ [El síndic de Palamós critica els regidors per respondre amb lentitud i ser poc accessibles](#) [Diari de Girona, 15/03/2006]
- ✚ [El Síndic de Palamós acusa l'equip de govern de no atendre les seves peticions amb rapidesa](#) [El Punt Digital, 15/03/2006]
- ✚ [El Síndic de Palamós exigeix agilitat municipal](#) [El Periódico de Catalunya, 15/03/2006. pdf]
- ✚ [La contaminació acústica i el medi ambient centren les queixes al síndic](#) [Diari de Girona, 31/01/2006]
- ✚ [La convivència entre els móns laboral i turístic és la principal queixa detectada pel síndic de Palamós](#) [La Proa, diari del Baix Empordà, 615. pdf]

Annex 2: Gràfics

1.- Total actuacions 2006: 73

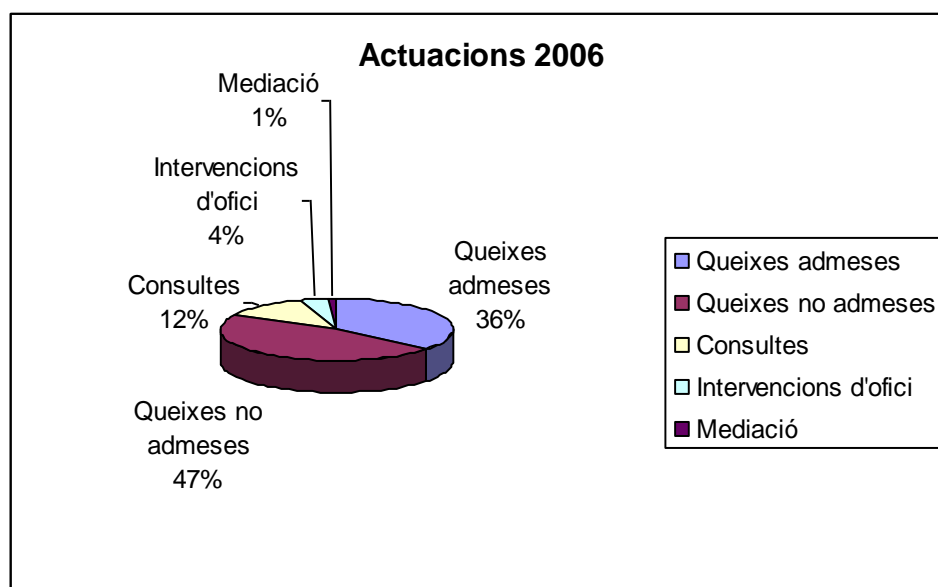
Admeses: 34

No admeses: 26

Consultes: 9

Intervencions d'ofici: 3

Mediació: 1





## 2.- Queixes no admeses 26

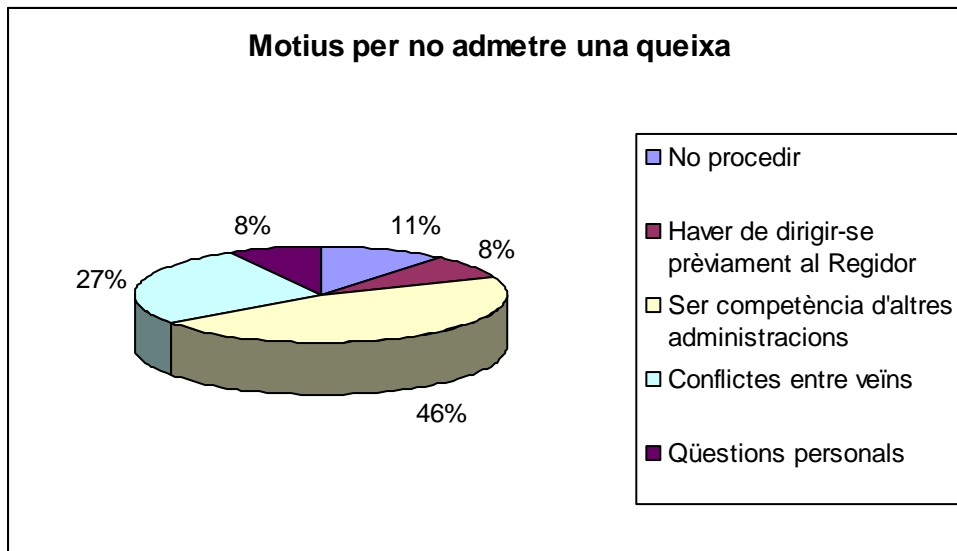
Per no procedir, 3

Per haver de dirigir-se prèviament al regidor, 2

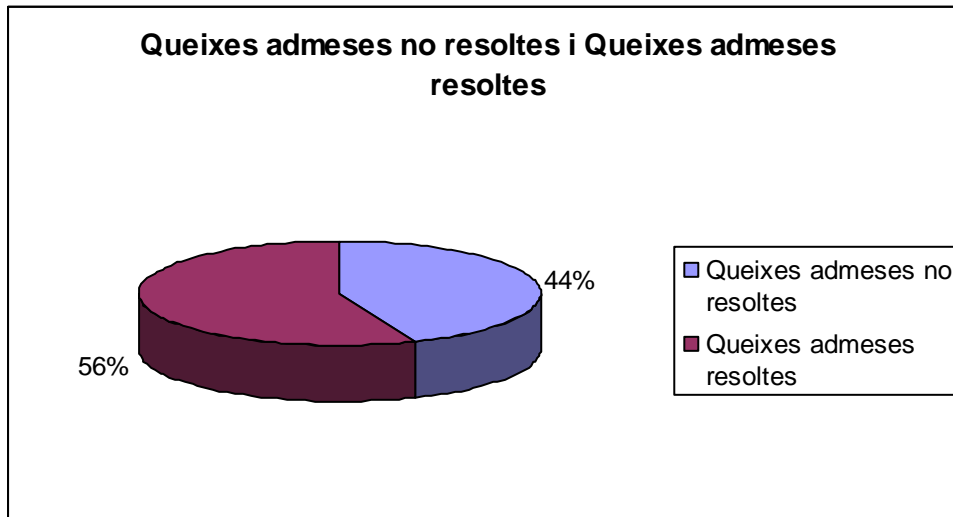
Per ser competència d'altres administracions, 12

Per tractar-se de conflictes entre veïns, 7

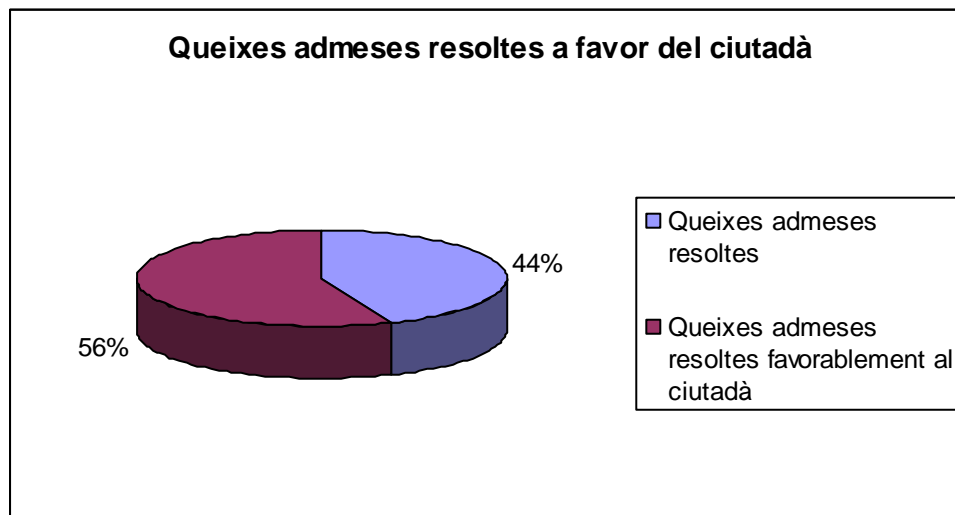
Per tractar-se de qüestions personals, 2



- 3.- Queixes admeses: 34  
Queixes resoltes: 19



- 4.- Queixes resoltes: 19  
Queixes resoltes favorablement al ciutadà



## 5.- Motiu de les actuacions

Via pública: 12

Sorolls: 7

Neteja: 5

Administració: 38

Altres: 9

