



## 1.- Introducció

Senyora Alcaldessa, senyores i senyors regidors, amb aquest acte donem compliment a l'article 21 de l'ordenança municipal del Síndic de Greuges de Palamós on es preveu la presentació del seu informe davant del Ple de l'Ajuntament.

És la quarta vegada que aquest Síndic presenta la memòria anual de la institució, i ens en podem sentir ben orgullosos d'haver fet aquest camí, sense cap experiència prèvia, a les palpentes, però sempre amb la voluntat d'aprofundir en la democràcia. Palamós ha estat la primera població del Baix Empordà que optà per la creació d'aquesta figura. Ara ja no és l'única, Sant Feliu de Guíxols ha seguit l'exemple i altres poblacions ho estan estudiant també.

El marc normatiu de referència d'aquesta institució unipersonal es troba en la Llei Orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble, que desenvolupa l'article 54 de la Constitució, i la Llei 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges de Catalunya. Les referències al Síndic de Greuges de Catalunya les trobem en els articles 78 i 79 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Els síndics municipals són el desenvolupament, a escala local, d'aquesta figura, ja consolidada, en nivells territorials superiors.

La Carta Europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat és, per als municipis que l'han signada, el text més específic sobre drets humans i la seva aplicació local, i resulta el millor desenvolupament dels drets de la ciutadans que es pot fer servir. Doncs bé, aquest document, concretament el seu article 27, regula la figura de

"l'ombudsman" local.

El funcionament efectiu de la figura del síndic defensor de la ciutadania ve especifica en la Llei 8/1978, modificada pel decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril on preveu, en el seu 48 2d, la creació de la institució del síndic de greuges com a òrgan del municipi, si així ho acorda el Ple de l'Ajuntament.

Finalment la nova llei de govern local en fase d'estudi en el Parlament de Catalunya està perfilant, conjuntament amb el Fòrum de Síndics municipals, el nou marc normatiu d'aquesta institució.

La implantació d'aquesta institució unipersonal a Catalunya comença a ser general: 43 poblacions ja en disposen , això vol dir que el 54 % de la ciutadania catalana ja té síndic local.

A Catalunya els síndics municipals hem constituït el Fòrum de Síndics: espai on compartim les nostres experiències, ens oferim mútuament els serveis i promovem la divulgació de la institució. Divulgació que comença a tenir els seus resultats en altres comunitats autònomes de l'Estat: país valencià, país basc, Galícia o Andalusia. Per acabar aquesta contextualització normativa i d'implantació dir que el Fòrum de Síndics ens permet, també, contactar amb d'altres organitzacions europees similars a la nostra.

Abans d'informar-los sobre les actuacions pròpiament dites intentaré expressar algunes de les sensacions que la funció de Síndic va deixant, de manera imperceptible, mercès al degoteig de les experiències diàries.

Són experiències gairebé sempre senzilles, molt lluny de la transcendència econòmica, urbanística o de convivència que vostès acostumen a tractar en aquesta sala. Són experiències expressades en llenguatge poc tècnic que denuncien la impotència del ciutadà davant d'una administració que no respon a les seves expectatives, no sempre justificades, i que acudeix al Síndic com a darrer recurs. Són experiències que et mostren la persona en la seva i individualitat enfrontada, amb raó o sense, al sistema, i això les converteix en universals, aplicables a qualsevol de nosaltres que en algun moment de la nostra vida també compartim aquest sentiment. La possibilitat d'acompanyar a algú en aquesta situació, d'oferir-li la mà converteix en apassionant cadascuna de les actuacions. I, sincerament, en aquest enfrontament individu – administració prendre partit, almenys inicialment, és fàcil...

I el Síndic, és clar, intentarà ajudar-los, en primer lloc, escoltant sense escatimar temps, i després, utilitzant la transversalitat, la proximitat i la insistència per intentar que el regidor responsable de la queixa entengui les raons del veí.

Utilitzar la proximitat, la transversalitat i la insistència ens introdueix, gairebé sempre, en una zona perillosa on s'han de compaginar la tolerància i el compliment de la normativa, el pressupost i les necessitats, la visió tècnica i l'experiència del veí, la insistència i el respecte a la decisió aliena. Per això sempre la situació plantejada és un repte per la nostra capacitat d'empatia, per la nostra intel·ligència...

A vegades l'ajuda consistirà en fer entendre al ciutadà que no té raó, que l'administració ha actuat correctament i que no pot fer-ho d'altra manera, que la

convivència ens obliga a tots a sotmetre'ns a unes normes pautades pels nostres representants. Normes que tenen els seus mecanismes de participació en el moment de la seva elaboració, i que, encara que ell no hi fos directament, hi havia qui el representava.

Aquesta és la funció del Síndic: buscar solucions amb el regidor o tècnic responsable, o fer entendre al veí que ha d'acceptar per bona l'actuació municipal. Però tractant-se d'un síndic municipal ho haurà de fer sempre amb el valor de la proximitat obligada pel veïnatge. En qualsevol dels dos supòsits: buscar solucions o fer entendre al veí, el resultat hauria de ser la reconciliació amb l'administració que ha resolt el problema o de qui finalment acceptem la seva actuació. En qualsevol dels dos supòsits, també, el resultat hauria de ser una aproximació de l'administració al ciutadà perquè sempre la legalitat pot apropar-se més a la realitat.

## **2.- Actuacions**

El nombre d'actuacions durant l'any 2008 ha estat de 107. D'aquestes 107 n'hi ha 67 que són queixes, 34 consultes i 6 mediacions. De les 67 queixes, 43 han estat admeses de les quals 27 s'han resolt a favor del ciutadà.

Les queixes es referien: dotze a Medi Ambient, tres a Mobilitat, tres a Recursos Humans, sis a Via Pública, quatre a Serveis Econòmics, cinc a Organització i cinc a Policia Local.

En tancar aquesta memòria quedaven deu expedients oberts (9, 14, 15, 39, 44, 50, 57, 77, 94, 105). Alguns potser es podran resoldre amb una mica més d'insistència. Però n'hi ha que trigaran perquè l'administració local no pot suplir la manca de

civisme d'alguns ciutadans, posem com exemple la queixa contra els veïns que passegen el gos sense lligar-lo, o les que van contra els sorolls de l'entrada i sortida dels diferents locals nocturns. Per més ordenances que hi hagin, l'administració ni podrà i, possiblement, tampoc voldria posar un agent darrera de cada ciutadà per recordar-li constantment quina és la conducta apropiada. És un problema d'educació.

Respecte al mitjà d'accés a la institució del Síndic, 78 ho han fet de forma presencial, 19 per correu electrònic i 10 per telèfon. Val a dir que aquestes 19 actuacions que s'han iniciat a través del correu electrònic han tingut una continuïtat al llarg del temps significant una utilització important; això pot ser una dada a tenir en compte per l'Ajuntament a l'hora de comprovar la implantació de les noves tecnologies en el seu municipi.

### **3.- Consideracions**

Exposo a continuació algunes consideracions que surten de la reflexió de les dades anteriors:

La primera recordar que el dia 15 de febrer s'inaugurava la nova seu del Síndic amb la presència de l'Honorable Consellera Sra. Montserrat Tura. És una seu digna, en un lloc cèntric, que ha contribuït, sens dubte, a l'accessibilitat i permeabilitat d'aquesta institució al veïnatge. Aquest nou local escenifica permanentment el compromís de l'Ajuntament de Palamós amb la figura del Síndic.

Aquesta proximitat ha permès, gairebé doblar el nombre d'actuacions respecte l'any passat, dada que volem interpretar com un enfortiment d'aquesta tendre institució

en el nostre poble.

El fet que moltes de les queixes no hagin estat acceptades no vol dir que no hagin estat ateses i orientades cap a on s'havien de resoldre. Igualment l'increment de consultes volem interpretar-lo en sentit de que el Síndic és percebut com un referent a l'hora de resoldre qualsevol tema municipal i un advertiment cap al mateix Ajuntament que no ha sabut donar la resposta adequada al ciutadà o no ha estat vist com el lloc on podrien respondre.

Deixo també constància de la bona relació que ha impregnat el diàleg amb tots els regidors, tant de l'equip de govern com de l'oposició; vull esmentar de manera especial els responsables de les àrees que més directament afecten al ciutadà, el senyor Alfons Bartolomé, de Seguretat Ciutadana i Mobilitat, el senyor Josep Buxeda, d'Urbanisme i Medi Ambient, i el senyor Jordi Ors, de la Brigada i Obres. La seva col·laboració els dignifica i ha dignificat també la figura del Síndic. En aquesta mateixa línia dir que al llarg de l'any moltes vegades he hagut de recórrer a diferents tècnics de la casa en qui sempre he trobat col·laboració exquisida.

#### **4.- Recomanacions**

Una de les possibilitats d'actuació previstes pel Síndic és la recomanació. Al llarg de l'any se n'han fet 7, de les quals 4 han estat ateses, dos no i una queda pendent. Però si els haig de ser sincer confessaré que cada cop m'hi trobo menys a gust fent aquest tipus d'actuacions per la dosi de formalitat que comporten i em decanto més per la conversa amb el regidor afectat per la queixa, potser perquè en una població de les nostres dimensions és millor insistir en la paraula i deixar l'escrit per contexts més oficials.



En aquesta línia aprofito l'ocasió solemne de parlar davant del plenari per fer-ne algunes que surten de l'observació del que ha passat al llarg del 2008, intentant superar les anècdotes, i extraient-ne algunes categories per aportar un seguit de recomanacions que poso a la seva consideració.

Són set recomanacions que molt planerament presenten la situació, l'analitzen i acaben buscant una solució.

En fer-les voldria trobar el to discret, lluny de l'arrogància dels qui acostumen a pontificar petulantment, i alhora exigent en la mesura que defensen els drets dels nostres vilatans.

#### **4.1.- Manca de transparència**

L'administració local és diàfanament correcte en el moment d'informar dels costos de les seves iniciatives urbanístiques: total del cost, percentatges de participació de les administracions i dels particulars afectats, coeficient que correspon a cadascú, etc. Aquesta informació es fa, per prescripció legal, de manera individualitzada, i, moltes vegades, amb convocatòria suplementària de reunions informatives. Un molt bon exemple d'això és l'eficient i generós esforç d'informació als veïns del que vol ser el Pla de Barris.

Tanmateix, a vegades o gairebé sempre, a mitja execució, es modifica el projecte sigui en el seu disseny o en els materials emprats, aleshores la informació als ciutadans es fa de forma genèrica, és a dir: en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament o el B.O.P o el D.O.G, sempre amb el llenguatge tècnic, volgudament críptic, l'habitual



de l'administració. El resultat és que la majoria de ciutadans afectats no se n'enteren i es sorprenen i deceben en veure que el resultat és diferent del que se'ls havia dit.

Això passa perquè el dia a dia imposa reaccions ràpides que no lliguen amb la complexitat de la comunicació inicial que exigeix una comunicació personal certificada.

Però, sense arribar a la minuciositat prevista per a la primera comunicació, l'administració local hauria de tendir, insisteixo en la paraula *tendir*, a utilitzar la mateixa estratègia que la inicial en qualsevol de les informacions que seguissin, al menys, fent saber, utilitzant generosament els mitjans de comunicació a l'abast, per notificar que hi ha una informació penjada al tauler d'anuncis o a la plana web de l'Ajuntament

#### **4.2 L'administració local no respon**

Tots sabem que és una denúncia constant a totes les administracions i deixem-ho així, no vull ni insistir ni posar exemples, que n'hi ha.

Passa que l'escrit circula de despatx en despatx, buscant inútilment qui se'n vulgui fer càrrec, per acabar convertint-se en un element més de la decoració administrativa. Mentre, el ciutadà, fora del despatx, espera inútilment.

Sincerament em pregunto si és tant difícil organitzar la feina de manera que cada departament tingui una persona responsable de fer el seguiment dels escrits. Sabem que les grans empreses són capaces de controlar el moviment detallat dels

seus estocs o de les seves vendes i hem comprovat que la mateixa administració, Hisenda, ens controla gelosament, amb detall. També l'Ajuntament ens notifica les sancions de trànsit, els pagaments dels seus impostos i ens carrega les demora i ara sí, embarga els nostres comptes corrents, si no paguem. Tot això gràcies als nous avenços de la informàtica que semblen no haver arribat al ciutadà quan es tracta de respondre els seus escrits. El dia que tots els responsables polítics i tots els treballadors de l'Administració es conscienciiïn de la importància de respondre els escrits dels ciutadà que vota als responsables polítics i paga als treballadors de l'administració, aquell dia, vull insistir, cadascú s'haurà situat millor en el seu lloc: el ciutadà serà el centre i els responsables polítics i treballadors es sentiran orgullosos de donar un bon servei, perquè si respon és perquè a dintre la casa tot funcionaria com un rellotge.

#### **4.3 la contaminació acústica**

Em costa parlar d'aquesta problemàtica que surt cada estiu, que la provoquen alguns incívics, que molesta al bon ciutadà i que potser supera les possibilitats municipals atrapades entre el discurs dels qui diuen tenir dret a guanyar-se la vida o a gaudir de les seves vacances i els que demanen, amb tota la raó, poder descansar.

Malgrat la dificultat reconeguda, l'administració local ha d'actuar i la preparació de l'estiu s'ha de prendre com un repte per aconseguir que el seu resultat sigui millor que l'estiu passat. Això és possible i en altres llocs s'ha aconseguit.

La millora passa per dotar de mitjans adequats a la policia local, per promoure una campanya entre els responsables dels diferents establiments mitjançant reunions prèvies a l'inici de temporada, per conscienciar els usuaris amb recordatoris ben visibles de que cal respectar el descans del veïns. Entenc que algú dirà que tot això

és fàcil de dir i molt difícil d'aplicar, però s'ha de fer o al menys intentar-ho. No podem acceptar amb estoïcisme un deteriorament de la convivència. Incrementar la consciència col·lectiva passaria també per campanyes en els centres docents, dirigides i impulsades des de l'Ajuntament.

#### **4.4 Ocupació de la via pública**

Ens trobem davant de situacions heretades que venen, de fet, d'una vella tolerància: cadascú fa el que vol en detriment del vianant i del municipi que deixa d'ingressar diners i dóna una mala imatge. Aquesta anarquia crea greuges comparatius entre els complidors i pagadors enfrontats amb els no complidors i no pagadors.

Igual que en el cas anterior és responsabilitat de l'administració local garantir el dret de tots, en aquest cas dels vianants que no tenen perquè veure la seva passejada pel carrer Major convertida en una carrera d'obstacles enmig d'una angoixant munió de gent

L'Ajuntament, l'estiu passat, va iniciar una campanya de marcar en el sòl la ocupació permesa per a cada establiment. Aquesta visualització clara facilitarà la consciència ciutadana tant del propietari de l'establiment, com dels vianants i l'acció de l'agent que hauria de controlar. En aquest cas la nostra recomanació va en el sentit de generalitzar, l'estiu vinent, aquesta mesura a tots els carrers i a tots els establiments, així com fomentar la campanya de mentalització per complir-ho.

#### **4.5. Eliminació de les barreres arquitectòniques**

La majoria de ciutadans experimenten aquestes barreres quan els toca passejar els seus fills en cotxet, això dura una època, després s'obliden. Alguns recuperen aquesta sensibilitat, potser, quan han de passejar els seus avis en cadires de roda. Però hi ha ciutadans que sempre s'han de desplaçar d'aquesta manera i en aquest

moment penso en un d'ells que des del primer any de ser síndic va presentar un seguit de reclamacions que encara no han estat ateses.

En un altre ordre de coses, a vegades comprovem que hi ha establiments que s'han restaurat, que han fet un gran esforç econòmic per millorar la imatge: s'ha renovat de cap a peus, el seu aspecte és magnífic, però ens sorprèn que a l'entrada hi ha un graó impossible de superar per una cadira de rodes.

Cal reconèixer un avenç molt important pel que fa a les obres de nova urbanització que ja contemplen voreres i passos accessibles per a vianants amb dificultat de mobilitat. Tanmateix en zones no sotmeses al procés de rehabilitació hi ha nombrosíssims punts on una petita incomoditat impedeix el pas a persones amb mobilitat reduïda.

L'experiència ensenya que la solució difícilment podrà venir a través de la brigada municipal ocupada en feines més importants i sobreocupada amb les urgències del dia a dia. Sabem que hi ha algun ajuntament que s'ha plantejat externalitzar aquest serveis, contractant intermitentment alguna empresa que els vagi solucionant aquests problemes.

Retornant a l'exemple de l'establiment renovat em pregunto si els serveis tècnics que controlen el detall de tantes activitats classificades, de tantes sortides de fums, de tantes volumetries permeses o de tants i diferents coeficients no podrien, encara que no fos obligatori, indicar que hi ha una barrera arquitectònica a l'entrada, posant a la consideració la possibilitat de suprimir-la, que en el moment de les grans reformes no es cap despesa important. I aquest suggeriment el refereixo ara a aquí, a la casa i en aquest moment de reformes, a les dues entrades i a la

impossible accessibilitat d'alguns despatxos.

#### **4.6 La defensa del Consumidor**

Moltes de les consultes o queixes que rep el Síndic són derivades a l'Oficina de defensa del consumidor

El fet d'haver escoltat tantes denúncies ens ha fet prendre consciència de la indefensió del ciutadà davant de la prepotència de certes companyies que actuen gairebé en règim de monopoli, un ciutadà també indefens davant de l'actuació incorrecte d'alguns establiment que abusen de la bona fe o ignorància de la gent, especialment gran o amb poca formació, que es troben sorpresos havent de pagar el que no pensaven.

Des d'aquesta sensibilitat, adquirida per l'experiència, ens permetem recomanar el reforç d'aquest servei. A vegades ens omplim la boca amb una retòrica grandiloqüent sobre la democràcia i oblidem que també passa per evitar que el ciutadà es senti enganyat per qui no ho pensava i també passa per facilitar-li la seva defensa.

#### **4.7 La crisi**

Com a defensor del ciutadà em sentiria malament si no fes la recomanació de fer un esforç per adaptar l'administració local a les exigències de la crisi que vivim, ha de ser un esforç transversal, de totes les regidories. Evidentment la solució supera les minses possibilitats municipals però l'evidència de l'esforç deixarà al ciutadà amb la sensació de que la seva administració local és sensible a la situació i es mou per

ajudar-lo. En aquest sentit els síndics locals presentarem properament i, de manera conjunta, una iniciativa per tal de contribuir, benvolgut que no ens caldria, a implementar la consciència col·lectiva.

## **Final**

I acabo.

Senyora Alcaldessa, regidores, regidors, agraeixo la seva atenció i reitero la meua disposició a compartir amb vostès la voluntat de servei a tota la ciutadania.

Jordi Sistach i Roura  
Síndic municipal de greuges

Palamós, 21 d'abril de 2009



## ANNEX I

### RECOMANCIIONS FETES AL GOVERN DURANT L'ANY 2008

- ❖ Recomanació sobre unes obres al vial de ronda est
- ❖ Recomanació sobre la devolució de dipòsit de fiança
- ❖ Recomanació sobre les voreres dels carrers Sant Antoni i Santa Marta, entre Orient i Onze de Setembre
- ❖ Recomanació sobre sorolls al nucli antic
- ❖ Recomanació demanant el compliment de l'ordenança de camins
- ❖ Recomanació sobre el servei municipal de transport urbà
- ❖ Recomanació sobre la neteja de restes d'obres del cementiri municipal de Sant Joan

## ANNEX II

### DIETARI GENERAL DEL 2008

1.- Data: 15.01.08

Tipus: Queixa

Descripció: un veí es queixa perquè camions procedents d'una obra pública circulen per determinats camins rurals de la població.

Acceptada: Sí

Actuació: El Síndic fa una recomanació al govern municipal perquè faci complir l'ordenança de camins rurals que prohibeix l'ús denunciat

Resultat: Positiu, va finalitzar el trànsit de camions, possiblement degut a l'acabament de la seva tasca més que per la recomanació del Síndic.

2.- Data: 17.01.08

Tipus: Queixa

Descripció: un veí es queixa perquè la Companyia d'aigües de Palamós ha variat els mínims dels consum d'aigua. Això fa que la seva factura augmenti tot i mantenir-se sempre per sota dels mínims.

Acceptada: Sí.

Actuació: El Síndic adreça de forma oficial a la Companyia d'aigües unes preguntes en el sentit de saber en quin acord de Ple o criteri interpretatiu del Conveni signat amb l'Ajuntament es basen aquestes variacions. A més es deriva la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya..

Resultat: Negatiu.

3.- Data 19.02.08

Tipus: Mediació

Descripció: Un grup de veïns manifesten el seu desacord pel replantejament de la circulació viària que se'ls proposa pel camí Vell de la Fosca, C. Roqueta i altres.

Actuació: Es presenta la queixa al Regidor responsable qui convoca una reunió entre els veïns i els tècnics.

Resultat: S'acorda atendre la petició del veïnat

4.- Data: 21.02.08

Tipus: Queixa

Descripció: un veí es queixa perquè l'Ajuntament no li atorga una llicència municipal.

Acceptada: No, perquè l'administració local és a punt de aprovar l'ordenança que regularà l'atorgament d'aquestes llicències

Actuació: S'informa del calendari previst per aquesta tramitació.

5.- Data: 23.02.08

Tipus: Queixa

Descripció: una veïna es queixa de la perillositat de la circulació a l'Av. Catalunya.

Acceptada: Sí

Actuació: S'informa a la veïna de la reforma viària que està prevista per aquesta Avinguda.

Resultat: es procedirà a l'esmentada reforma al llarg del any 2009. El primer giratori, a la cruïlla amb el carrer Carmel, durant el primer semestre i el segon, a la cruïlla amb el Carrer València el segon. A banda d'aquestes actuacions estan previstos alguns ressaltos dissuasoris en algunes cruïlles.

6.- Data:26.02.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa perquè la deixalleria municipal no accepta tubs de neon trencats.

Acceptada: Sí

Resultat: negatiu, perquè la normativa no preveu aquesta situació.

7.- Data: 04.03.08

Tipus: Queixa

Descripció: un veí es queixa del tracte rebut en una dependència municipal.

Acceptada: Sí.

Actuació: S'informa al veí de com pot actuar en aquestes circumstàncies.

8.- Data: 07.03.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra l'excés de zel en l'aplicació del reglament en una sanció de trànsit.

Acceptada: No perquè formalment la sanció és correcte.

Actuació: S'informa a la veïna de quin és el procediment per fer una al·legació. Es parla amb el responsable de l'àrea.

9.- Data: 13.03.08

Tipus : Queixa

Descripció: contra la contaminació acústica

Acceptada: Sí

Actuació: Es parla amb el responsable de l'àrea perquè faci complir l'ordenança municipal

Resultat: Negatiu. La situació segueix igual malgrat les gestions del Síndic davant dels responsables municipals.

10.- Data: 18.03.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre la possibilitat d'embargament d'una jubilació per part d'Hisenda.

11.- Data: 18. 03.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra els qui no porten els animals lligats.

Acceptada: Sí

Actuació: Es comunica al responsable de l'àrea la situació perquè augmenti la vigilància en aquesta zona per tal de fer complir l'ordenança municipal.

Resultat: Negatiu perquè segons els responsables és impossible fer un seguiment eficaç de tots els veïns que passegen el gos per la via pública.

12.- Data: 25. 03. 08

Tipus: Queixa.

Descripció: Pel retard en retornar una fiança

Acceptada: Sí

Actuació: Urgir davant dels serveis tècnics corresponents l'agilització del tràmit.

Resultat: Positiu.

13.- Data: 25.03.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra el rigor excessiu en l'aplicació del reglament.

Acceptada: No perquè formalment la sanció és correcta.

Actuació: Es parla amb el responsable de l'àrea amb la voluntat de fer compatible un cert equilibri entre el compliment formal del reglament amb d'altres valors.

Resultat:: Negatiu, no li van retirar la sanció.

14.- Data: 31.03.08

Tipus: Queixa

Descripció: Manca de resposta municipal als escrits que denunciaven el mal estat de les voreres.

Actuació: Atès que aquesta queixa ja va ser presentada per un altre veí tres anys abans es fa un nou recordatori als responsables municipals.

Resultat: Negatiu.

15.- 01.04.08

Tipus: Queixa:

Descripció: per la brutícia de gossos al Carrer Enric Vincke. El veí s'ha adreçat ja a l'Ajuntament demanant senyalització vertical amb recordatoris de la normativa sense rebre cap tipus de resposta

Acceptada: Sí

Actuació: Col·laboració amb l'àrea que decideix augmentar la senyalització recordatòria

Resultat:: Positiva pel que fa a la resposta municipal, negativa en tant que alguns veïns no fan cas a la normativa.

16.- 01.04.08

Tipus: Queixa

Descripció: per la manca de resposta d'una instància dirigida a l'Ajuntament fa uns mesos.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea

Resultat: Positiu, l'Ajuntament va contestar l'escrit del ciutadà.

17.- 10.04.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra una entitat bancària.

Acceptada: No per no ser competència del Síndic

Actuació: S'indica a la persona que presenta la queixa on pot adreçar-se per obtenir una bona orientació

18.- 10.04.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra un procediment de constrenyiment i les seves conseqüències com és l'embargament de la targeta de crèdit,

Acceptada: No, per ser correcta l'actuació municipal

Actuació: La col·laboració amb l'àrea permet desbloquejar ràpidament la targeta

19.- 10.04.08

Tipus: Queixa



Descripció: per un problema relacionat amb el desdoblament de Palamós a Palafrugell.

Acceptada: No, per tractar-se d'una finca situada fora del terme municipal.

Actuació: S'orienta a la persona indicant-li què pot fer en aquest cas per defensar els seus interessos.

20.- 15.04.08

Tipus: Queixa.

Descripció: Contra una edificació d'un altre municipi.

Acceptada: No, per tractar-se d'un altre municipi.

Actuació: Atès que en aquell municipi no hi ha Síndic de Greuges, se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya

21.- 18.04.08

Tipus: Queixa

Descripció: en el mateix municipi el temps pagat en una zona blava de competència municipal no val en la zona municipal que pertany a Ports i Costes de Catalunya.

Acceptada: No perquè el conflicte es centre en una administració superior a la local.

Actuació: Es planteja la situació als responsables de l'administració local i de Ports.

22.- 22.04.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre una contracte de lloguer entre particulars.

Actuació: S'informa als veïns de l'organisme que pot respondre la seva consulta.

23.- 22.04.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra una multa d'aparcament.

Acceptada: No perquè formalment la sanció era correcta.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

24.- 25.04.08

Tipus: Consulta

Descripció: Diversos temes

25.- 25.04.08

Tipus: Consulta

Descripció: Sobre diversos temes urbanístics de conflictes entre veïns.

26.- 25.04.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra l'estructura del rebut de l'aigua.

Actuació: S'informa al veí que la mateixa queixa es va presentar fa tres anys, va ser objecte d'una recomanació al govern municipal que en aquest moment l'estava a punt de complir-la atès que es modificava l'estructura del rebut de l'aigua.

27.- 30.04.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre l'anomenada finestreta única de l'administració,

Actuació: S'informa al veí que la llei 30/92 de règim jurídic i administratiu planteja la situació de forma asimètrica, es a dir: qualsevol ciutadà pot adreçar-se a l'administració local des de qualsevol administració però no a l'inrevés, no es pot dirigir a les altres administracions des de la local llevat que tinguin un conveni, situació que no es dona en la nostra població.

28.- 06.05.08

Tipus: Consulta

Descripció: Sobre el cobrament de la pensió.

Actuació: es dirigeix al ciutadà a l'administració responsable del seu problema.

29.- 06.05.08

Tipus: Consulta

Descripció: mal funcionament d'un electrodomèstic nou del que el subministrador no se'n vol fer càrrec.

Actuació: S'adreça el veí a l'oficina del consumidor.

30.- 06.06.08

Tipus: Queixa

Descripció: S'ha denunciat a la Policia Local la presència permanent d'uns indigents a la Platja, sense que aquesta denúncia hagi estat fet cap efecte.

Acceptada: No, perquè aquests indigents estan sotmesos a una acció judicial. Es tracta de dues dones amb el síndrome de Diògenes provinents de Platja d'Aro on el jutge els havia comunicat una ordre d'acolliment residencial en un

Centre de la Generalitat de Catalunya. Per no haver-la de complir es van instal·lar a la Platja Gran de Palamós competència d'un altre partit judicial, el de La Bisbal, però han veure's novament a punt de rebre una nova acció judicial se'n van anar al cap d'uns dies.

31.- 06.05.08

Tipus: Queixa

Descripció: Uns veïns es queixen perquè hi ha una parcel·la bruta..

Acceptada: No perquè la queixa s'ha de dirigir prèviament al regidor corresponent.

Actuació: Es trasllada la queixa al regidor qui comunica immediatament al propietari l'obligació de mantenir neta la parcel·la segons preveu l'ordenança del bon govern.

Resultat. Positiu, es va netejar la parcel·la.

32.- 06.06.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa perquè en el carrer hi ha uns mobles abandonats.

Acceptada: No perquè la queixa s'ha d'adreçar prèviament al regidor corresponent.

Actuació: Es trasllada la queixa al regidor qui informa que setmanalment, i en aquesta zona, els divendres es fa una recollida específica de mobles. Es passa aquesta informació al ciutadà amb l'adreça electrònica del servei on en el futur s'hi pot adreçar directament.

33.- 07.06.08

Tipus: Queixa

Descripció: un veí es queixa per les dificultats que presenta pels vianants el carrer Salvador Albert i Pey en la seva confluència amb el carrer Terç de

Flandes i altres i proposa la seva ordenació. Igualment denuncia que en tota la zona de nova urbanització de sobre Marina Palamós no hi ha cap plaça reservada per a discapacitats.

Acceptada: No perquè la queixa s'ha d'adreçar prèviament al regidor corresponent.

Actuació: Malgrat no ser acceptada es comunica al regidor la queixa qui es compromet a estudiar-la i a resoldre-la. El Síndic per la seva part es compromet a fer-ne un seguiment.

Resultat: Parcialment positiu. S'han ampliat les places reservades per a persones amb discapacitació però no s'han resolt els altres temes que plantejava el veí

34.- 07.06.08

Tipus: Queixa.

Descripció: un veí es queixa per la col·locació dels contenidors que, dificultat el dipòsit dels residus i en suggereix un canvi.

Acceptada: No perquè la queixa s'ha d'adreçar prèviament al regidor corresponent.

Actuació: Malgrat no ser acceptada es comunica al regidor la queixa qui es compromet a estudiar-la i a resoldre-la. El Síndic per la seva part es compromet a fer-ne un seguiment.

Resultat: Positiu.

35.- 08.06.08

Tipus: Mediació

Descripció: un treballador sol·licita la mediació per resoldre un conflicte laboral

36.- 09.06.08

Tipus: Queixa

Descripció: Una multa de trànsit.

Acceptada: No perquè la tramitació de la sanció encara és en curs i el ciutadà té possibilitat d'expressar la seva discrepància utilitzant els mitjans que el mateix procediment contempla.

Actuació: S'informa al ciutadà de quines són aquestes possibilitats oferint la disponibilitat d'ajuda que necessiti.

37.- 19.05.08

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí es queixa per les molèsties del soroll de la campana d'un establiment de restauració que té a casa seva.

Acceptada: No perquè els serveis tècnics municipals en el seu moment comprovaren, mitjançant les proves de sonometria, que estava dintre dels paràmetres permesos.

Actuació: S'informa d'aquesta situació als veïns i també del seu dret a demanar una nova prova per garantir que la situació no s'ha deteriorat.

38.- 19.05.08

Tipus: Queixa

Descripció: Una multa de trànsit.

Acceptada: No perquè la tramitació de la sanció encara és en curs i el ciutadà té possibilitat d'expressar la seva discrepància utilitzant els mitjans que el mateix procediment contempla.

Actuació: S'informa al ciutadà de quines són aquestes possibilitats oferint la disponibilitat d'ajuda que necessiti.

Resultat: positiu

39.- 20.05.08

### Tipus Queixa

Descripció: Contra els sorolls d'un establiment de restauració i l'ocupació que fa de la via pública. El veí ha presentat repetides vegades la mateixa denúncia a l'Ajuntament sense que s'hagi resolt la situació.

Acceptada: Si

Actuació: El Síndic ha fet repetides recomanacions a l'Equip de Govern que recullen el malestar del veí. Per reforçar-ho s'entrevista amb els dos regidors responsables d'aquestes àrees.

Resultat: Negatiu.

40.- 25.05.06

### Tipus: Queixa

Descripció: Una veïna es queixa pel motiu d'una sanció de trànsit i pel procediment de constrenyiment que se li aplica en no haver-la pagat.

Acceptada: No perquè la versió de la veïna es contradiu amb la del agent que la va sancionar i en aquest cas preval la paraula d'aquest. Pel que fa al procediment es comprova que s'ha seguit tot el protocol que garanteix el dret del ciutadà.

41.- 03.06.08

### Tipus: Queixa.

Descripció: Un ciutadà es queixa contra l'import de la factura d'un servei aliè a l'administració local.

Acceptada: No

Actuació: S'informa al ciutadà que el poble té una oficina de defensa del consumidor on pot adreçar-se.



42.- 12.06.08

Tipus:mediació

Descripció: un veí la demana per resoldre uns problemes de convivència provocats per uns altres veïns.

Actuació: el Síndic manifesta la seva disponibilitat a actuar, encara que no sigui la seva competència. Oferiment que finalment no es va sol·licitar.

43.- 17.06.08

Tipus: queixa

Descripció: un veí es queixa per la forma con s'ha decorat una botiga que contrasta amb la resta d'edificis del voltant.

Acceptada. No, perquè la zona on està ubicat l'establiment no té cap restricció que afecti la seva decoració.

44.. 17.06.08

Tipus: queixa

Descripció:un veí es queixa per la presència de gossos sense lligar en el Passeig del Mar de Palamós.

Acceptada: Sí

Actuació: Es parla amb els responsables municipals qui reiteren la dificultat en fer complir l'ordenança municipal.

Resultat: Negatiu.

45.- 17.06.08

Tipus: Queixa.

Descripció: pel rigor excessiu a l'hora d'aplicar el reglament de trànsit i per la quantia de les multes.

Acceptada. No.

46.- 27.96.08

Tipus: mediació.

Descripció: una veïna la demana per resoldre un conflicte administratiu que la perjudica sense que ella tingui cap responsabilitat en el problema.

Actuació: Es contacta amb responsables d'aquesta administració, s'informa a la veïna de la gestió recomanant-li que torni a fer la sol·licitud.

Resultat: S'ignora.

47.- 27.06.08

Tipus: Queixa

Descripció: una veïna es queixa per una retolació ambigua i demana que en la prohibició d'aparcar els dimarts en la zona del mercat setmanal s'indiqui, de manera explícita, que aquesta prohibició també afecta els dies festius.

Acceptada. No, per entendre que la senyalització vertical era prou clara.

48.- 27.06.08

Tipus: Queixa.

Descripció: Contra el volum de la música i l'horari de tancament de les barraques instal·lades a la Platja Gran de Palamós.

Acceptada: No perquè tenien autorització municipal especial en tractar-se de la Festa Major.

49.- 30.06.08

Tipus: Queixa.

Descripció: una veïna es queixa per l'adjudicació al seu fill d'un determinat Centre Escolar. La queixa es fonamenta en motius personals segons la mare perjudicials per el fill.

Acceptada: No, per no ser competència municipal.

Actuació: S'informa a la veïna del procediment a seguir.

Resultat: Positiu.

50.- 01.07.08

Tipus: Queixa.

Descripció: Per la no resposta a una instància del mes de març, que era un recordatori d'una altra enviada el mes d'agost del 2004, on es denunciava una situació perillosa en el subministrament de gas al seu domicili i una ordenació del trànsit rodat que malmenava la seva façana.

Acceptada: Sí

Actuació: Recomanació del Síndic al Govern Municipal.

Resultat: Negatiu.

51.- 01.07.09

Tipus: Consulta

Descripció: sobre un problema urbanístic.

52.- 01.07.08

Tipus: Consulta.

Descripció: orientació sobre un tema laboral.

53.- 01.07.08

Tipus: Consulta

Descripció: Un ciutadà d'un altre municipi presenta una queixa perquè el seu veí incompleix una normativa urbanística i ocasiona problemes en la seva propietat.

Acceptada: no perquè és d'un altre municipi.

Actuació: Se l'informa del Departament i el tècnic responsable del l'altre Ajuntament

54.- 01.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: Es reclama un dipòsit que donava dret a participar en la subhasta d'una concessió que va obtenir i posteriorment hi va renunciar.

Acceptada: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

55.- 02.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: pels nous horaris del bus urbà tan per la seva cadència com per la seva puntualitat:

Acceptada: sí.

Actuació: Recomanació del Síndic al govern municipal.

Resultat: Positiu, els nous horaris contempnen les peticions de la veïna.

56.- 03.07.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre un problema social.

57.- 07.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: per la manca d'aire condicionat en la Llar d'Infants Mn. Gumersind Vilagran.

Acceptada: Sí

Actuació: Col·laboració amb l'àrea.

Resultat: Pendent

58.- 07.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: un veí denuncia l'empresa que executa unes obres de millora en un equipament municipal: l'empresa incompleix la normativa de les ordenances municipals i deixa l'entorn en mal estat.

Acceptada: Sí

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu, s'obliga l'empresa a netejar l'entorn embrutit.

59.- 07.07.08

Tipus: Consulta.

Descripció: Des de l'Argentina, i a través d'Internet una senyora ens demana orientació sobre on i com obtenir a Palamós un Certificat de naixement.

Actuació: Es dona l'orientació sol·licitada i gràcies a la col·laboració del Sr. Pere Trijueque s'aconsegueix aclarir l'embolic en la transcripció del cognom i

així la senyora obté la nacionalitat sol·licitada.

60.- 08.07.08

Tipus: Consulta.

Descripció: Es demana en quina situació es troba una queixa per responsabilitat patrimonial atès que fa molt temps que l'Ajuntament no respon.

Actuació: S'informa al demandant que l'Ajuntament ha tramitat correctament la petició i que el seu representant legal ha deixat passar els terminis tancant-se, d'ofici, l'expedient..

61.- 08.07.08

Tipus: Consulta

Descripció sobre anul·lació de vol i robatori a l'aeroport.

Actuació: D'acord amb el responsable de l'oficina municipal de defensa de consumidor s'acorda proposar al demandant una reunió per tal de vehicular adequadament la seva queixa a través del Síndic de Greuges de Catalunya que és el competent en aquest tipus de queixa.

62.- 10.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: per la indefensió davant d'un procediment administratiu: els tràmits de renovació de la targeta de residència li condicionen la possessió del carnet de família nombrosa. Això li ha provocat algun perjudici en el sentit de perdre els avantatges fiscal de la titularitat del Carnet de Família Nombrosa.

Acceptada: No per tractar-se d'un tema que supera les competències del Síndic de Greuges Municipal.

Actuació: Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya i es contacta amb els serveis de recaptació municipal per intentar trobar una solució puntual a aquesta situació. El Síndic de Greuges de Catalunya ens remet al "Defensor del Pueblo".

63.- 10.07.08

Tipus: Consulta

Descripció: Es pregunta de com esbrinar els criteris municipals a l'hora d'atorgar una concessió.

Actuació: s'informa que els criteris estan en les bases d'adjudicació i que es poden sol·licitar.

64.- 10.07.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre un problema immobiliari.

65.- 17.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: sobre determinats trasllats de malalts. Concretament la manca d'heliport a Palamós la qual cosa obliga a fer el trasllat a Platja d'Aro.

Admesa: No per ser assumpte relacionat amb el Departament de Salut de la Generalitat.

Actuació: es contacta amb els responsables del CABE i els serveis tècnics de l'Ajuntament. Els primers informen que el trasllat a Platja d'Aro no significa cap pèrdua de temps atès que quan l'helicòpter surt de l'origen també surt l'ambulància medicalitzada de l'Hospital i els segons expliquen que el nou pla general deixa les portes obertes a la ubicació d'un heliport en el municipi.

66.- 21.07.08



Tipus: Consulta

Descripció: Vàries.

67.- 24.07.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra el tractament i el drenatge de la Platja Gran de Palamós.

Acceptada: No per no ser competència municipal sinó de Ports i Costes de la Generalitat.

Actuació: Els serveis tècnics municipals informen que efectivament hi ha hagut una disfunció que ha provocat aquesta situació i que en el futur es procurarà vetllar per tal que els responsables de l'actuació rectifiquin.

68.- 28.07.08

Tipus: Queixa

Acceptada: No per no ser competència municipal sinó de Ports i Costes de la Generalitat.

Actuació: Els serveis tècnics municipals informen que efectivament hi ha hagut una disfunció que ha provocat aquesta situació i que en el futur es procurarà vetllar per tal que els responsables de l'actuació rectifiquin.

Descripció: Contra el tractament i drenatge de la Platja Gran de Palamós

69.- 29.07.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre una qualificació urbanística.

70.- 02.09.08

Tipus: Consulta

Descripció: Tramitació d'un recurs contra una sanció de trànsit.

Actuació: Es dóna la informació sol·licitada

71.- 02.09.08

Tipus: Queixa

Descripció: contra els sorolls nocturns provocats pels diferents serveis de neteja.

Acceptada: Sí.

Actuació: Recomanació al govern municipal.

Resultat: Negatiu, no es varia l'horari ni es silencia l'avisador de marxa enrere de la màquina que tant molesta els veïns.

72.- 09.09.08

Tipus: Consulta

Descripció: sobre determinats criteris aplicats a l'hora d'administrar una comunitat de propietaris.

Actuació: S'informa al sol·licitant que aquest tema no és de la competència del Síndic i d'on s'ha de dirigir per resoldre'l.

73.- 09.09.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra la polseguera produïda per la càrrega i descàrrega efectuada en el moll comercial.

Acceptada: Sí perquè el municipi i l'autoritat portuària han pactat un protocol per evitar aquestes molèsties.

Actuació: Es demana informació al Departament de Turisme qui ens informa que efectivament el protocol vigent presenta algunes mancances que es

resoldran en el futur amb la nova versió del mateix que previsiblement entrarà en vigor l'estiu vinent.

74.- 09.09.08

Tipus: Queixa

Descripció: contra els sorolls nocturns provocats pels diferents serveis de neteja.

Acceptada: Sí.

Actuació: Recomanació al govern municipal.

Resultat: Negatiu, no es varia l'horari ni es silencia l'avisador de marxa enrere de la màquina que tant molesta els veïns.

75.- 19.09.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra la manera d'informar sobre la modificació del Projecte de Rehabilitació Casc Antic ( 2<sup>a</sup> Fase).

Acceptada: No perquè la informació municipal respon a la normativa que preveu únicament la publicació de la modificació en el B.O.P. no la informació personal preceptiva en la fase inicial.

Actuació: Es recomana a l'Ajuntament que implementi aquests tipus d'informacions superant els termes legals per tendir a la informació personal

76.- 23.09.09

Tipus: Queixa

Descripció: Per l'exposició en les finestres d'una casa particular d'imatges que poden ferir determinades sensibilitats.

Acceptada: Si, interpretant que l'ordenança de policia i bon govern podria

donar cobertura a aquesta queixa..

Actuació: Es mantenen varies reunions amb l'expositora sense cap resultat.

Resultat: Negatiu, les imatges segueixen exposades.

77.- 25.09.08

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa contra el pendent excessiu d'una vorera, perillós per les persones que com la seva mare van en cadira de rodes.

Acceptada: Sí.

Actuació: Recomanació al govern municipal.

Resultat:: Pendent de resoldre.

78.- 02.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí presenta una queixa per què l'administració no li reconeix uns drets derivats de la guerra civil

Acceptada: No, perquè supera les competències del Síndic municipal

Actuació: Se l'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya

79.- 06.10.08

Tipus: Mediació

Descripció: Un veí demana la mediació per què els serveis de recaptació del Consell Comarcal modulin un pagament pendent

Acceptada: Si

Actuació: Es parla amb els serveis de recaptació del Consell Comarcal

Resultat: Positiu  
80.- 08.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Per l'increment de l'import de la taxa de recollida d'escombraries i per la manca de contenidors de recollida selectiva.

Acceptada: Si pel que fa a la segona queixa

Actuació: S'informa que ja hi ha contenidors de tot tipus ben a la vora del seu domicili, deixant la possibilitat de posar-ne, si hi està disposada a la porta de casa seva.

81.- 07.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Una veïna es queixa per què l'Ajuntament no respon a un escrit en el que reclamava la devolució d'un dipòsit de garantia provisional.

Acceptada: Si

Actuació: Recomanació govern municipal

Resultat: Positiu, es retorna la garantia

82.- 09.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un administrador de finques es queixa perquè l'Ajuntament no respon un escrit en el que denunciava la possibilitat de que en un habitatge s'hi desenvolupés una activitat industrial sense la corresponent llicència d'activitats.

Acceptada: Si

Actuació: Col·laboració amb l'àrea

Resultat: el dia 24/10/08 l'Ajuntament contesta i la Inspecció Sanitària visita el domicili denunciat.

83.- 09.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa perquè els serveis de recaptació li cobren una multa que havia estat retirada.

Acceptada: Sí

Actuació: Col·laboració amb l'àrea

Resultat: Positiu.

84.- 10.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa del tracte rebut per part de la Policia Local i quan sol·licitava una prova de sonometria.

Acceptada: Si

Actuació: Col·laboració amb l'àrea

Resultat: Positiu.

85.- 14.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Contra la mala actuació d'un administrador de finques.

Acceptada: No perquè no és competència del Síndic municipal

Actuació: S'informa al veí d'on hauria de dirigir-se per sol·licitar ajuda

86.- 14.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí presenta una queixa contra l'ajuntament d'un altre municipi perquè li embargaven indegudament un compte.

Acceptada: No per ser una queixa d'un altre municipi

Actuació: Se l'informa que es pot adreçar al Síndic de Greuges de Catalunya o insistir en la seva queixa davant l'ajuntament responsable

87.- 21.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: L'Ajuntament no contesta un escrit en el que es demanava que es considerés un IBI, ateses les condicions urbanístiques del terreny a tributar

Acceptada: Sí

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Pendent perquè un cop efectuada l'actuació municipal haurà de resoldre el Cadastre.

88.- 21.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa perquè el Departament de Sanitat ha incomplert un contracte de lloguer.

Acceptada: No per no ser competència del municipi.

Actuació: S'informa al ciutadà que podria dirigir-se al Síndic de Greuges de Catalunya.

89.- 23.10.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa perquè l'Ajuntament manifesta que li ha fet una comunicació oficial mostrant-li una certificació de rebut amb una signatura que no és la seva.

Acceptada: No perquè havia de presentar prèviament la mateixa queixa a l'Ajuntament.

Actuació: S'informa al veí don i com s'ha de dirigir per plantejar aquesta queixa.

90.- 24.10.08

Tipus: Consulta

Descripció: Una veïna es queixa perquè en una superfície comercial no li varen retornar bé el canvi de l'import a abonar, la van maltractar de paraula i li van dificultar molt el lliurament d'un full de reclamació.

Acceptada: No per no ser competència del Síndic municipal

Actuació: Se l'informa que pot adreçar-se al servei municipal de defensa al consumidor.

91.- 04.11.08

Tipus: Consulta

Descripció: Una veïna consulta com procedir davant d'una factura



desproporcionada, des del seu punt de vista, que li presenta la Companyia subministradora d'energia elèctrica per la reparació de l'escomesa exterior del seu domicili.

Actuació: es posa en contacte la veïna amb l'oficina de defensa del consumidor municipal.

92.- 04.11.08

Tipus: Queixa

Descripció: Queixa per la instal·lació d'una planta formigonera a l'entrada del poble, venint de Palafrugell.

Acceptada: No perquè l'Ajuntament ja havia iniciat tota la tramitació del desmantellament d'aquesta infraestructura.

Actuació: Es posa en contacte el veí amb els Serveis Tècnics municipals que l'informen que aquesta formigonera està vinculada a les obres de desdoblament de la Carretera Palamós – Palafrugell que depenen del Departament de Política Territorial i Obres Públiques i que l'Ajuntament ja ha iniciat els tràmits administratius per urgir-ne el seu desmantellament.

93.- 06.11.08

Tipus: Consulta

Descripció: Una veïna demana orientació per fer una reclamació patrimonial.

Actuació: Es proporciona tota la informació sol·licitada.

94.- 13.11.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí del carrer Pitarra presenta una queixa perquè des de fa molt de temps denuncia davant dels responsables municipals diferents problemes del seu entorn, concretament la manca de baranes a les escales que comuniquen aquest carrer amb el Carrer Ample, la manca de passos per a vianants en aquest carrer i també en el carrer Salvador Albert i Pey i el mal

estat de les voreres del Carrer Pitarra que van ser malmeses per les obres de la Companyia de Gas.

Acceptada: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat:: Positiu pel que fa a la instal·lació de la barana, pendent de resoldre la queixa per la mala senyalització i escassetat dels passos per a vianants

95.- 19.11.08

Tipus: Queixa

Descripció: Una veïna es queixa pel tracte rebut en una dependència municipal.

Acceptada: Si

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

96.- 18.11.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí es queixa pel traçat del futur desdoblament i accessos d'entrada a Palamós venint de Palafrugell.

Acceptada: No, perquè aquest traçat ja ha superat tota la tramitació de l'aprovació inicial i definitiva que contemplava la possibilitat de presentar al·legacions.

Actuació: Es posa en contacte el veí amb el Regidor i Serveis Tècnics municipals per tal de rebre més informació i de contemplar la possibilitat de que alguns dels seus suggeriments, relatius a la conducció d'aigües plujanes, es tinguin en compte en el moment d'execució de l'obra.

97.- 18.11.08.

Tipus: Consulta

Descripció: Un veí demana orientació davant del seu desacord amb l'IBI que l'administració local atribueix a una parcel·la de la seva propietat.

Actuació: Es proporciona al veí informació del possible contingut de la seva al·legació i de la forma com presentar-la.

98.- 24.11.08  
Tipus: Queixa

Descripció: una veïna de Sant Joan presenta una queixa perquè l'Ajuntament ha ordenat el Carrer el Carrer Puigpedró de Sant Joan eliminant els pocs llocs d'aparcament que hi havia.

Acceptada: Sí

Actuació: S'està treballant amb l'Àrea.

Resultat: Pendent

99.- 25.11.08

Tipus: Consulta

Descripció: una veïna ha presentat una al·legació davant de l'Ajuntament que no li admet per no ser ella persona competent en el tema.

Actuació: S'informa a la veïna que l'actuació municipal és correcta i de qui pot adreçar-se, en aquest cas, a l'Ajuntament per rebre resposta adequada.

100.- 26.11.08

Tipus: Consulta.

Descripció: sobre com procedir per al·legar una denúncia.

Actuació: Consulta resolta.

101.- 01.12.08

Tipus: Queixa

Descripció: un diumenge de bon matí ciutadà va aparcar el seu vehicle en la zona blava portuària, quan volia treure el tiquet per fer l'abonament comprova que tots el parquímetres estan coberts, fora de servei. Pensant que els diumenges no s'hauria de pagar, marxa. Havent dinat comprova que té la butlleta de la sanció.

Admesa: No, perquè aquesta zona d'aparcament és competència de Ports i Costes de la Generalitat

Actuació: S'informa al ciutadà que la zona marítima terrestre no és de competència municipal, que la butlleta no és la sanció pròpiament dita sinó un avís que posteriorment haurà de ser sancionat per una autoritat competent, en aquest cas Ports i Costes de la Generalitat de Catalunya i que aleshores podrà presentar l'al·legació corresponent. S'informa a més al ciutadà de possibles defectes de forma en l'esmentat avís.

102.- 04.12.08

Tipus : Queixa

Descripció: Contra la "Oficina de prestaciones del Servicio pública de empleo", de Palamós, per una informació incompleta, des del punt de vista del ciutadà.

Admesa: No perquè aquesta oficina depèn del Ministeri de Treball i Assumptes Social de l'Estat.

Actuació: S'adreça la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya qui ens indica que en ser competència de l'Estat s'ha de dirigir al "Defensor del Pueblo"

103.- 06.12.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí, amb acreditació de discapacitat, es queixa perquè s'ha multat el seu vehicle aparcat en un lloc on podia fer-ho, segons la seva interpretació de l'article 5 del Decret 97/2002 de cinc de març. El veí va presentar un al·legació i va pagar abans de trenta dies per gaudir de la bonificació prevista. El veí reclama de l'administració local l'importa abonat i denunciat en l'esmentada al·legació.

Admesa: No, perquè el ciutadà encara no ha esgotat totes les possibilitats que li dona l'administració per defensar el seus interessos.

Actuació: S'informa al ciutadà que efectivament, en acollir-se al pagament ràpid i gaudir de la bonificació del 50%, ha renunciat a l'al·legació prèvia. Malgrat aquesta renúncia té, encara, la possibilitat d'exercir el dret al recurs de reposició contra aquesta actuació municipal. En conseqüència se l'aconsella que torni a presentar l'argumentari de l'al·legació, ara però com a recurs de reposició. Tot advertint-lo que en cas de no ser contemplat el seu recurs d'al·legació hauria d'abonar la bonificació gaudida pel pagament immediat.

104.- 12.12.08

Tipus: Consulta

Descripció: un veí consulta sobre quina és l'actuació adequada davant del que ell considera una utilització inadequada de les seves dades personals per part de l'administració.

Actuació: S'informa al veí que aquest tipus de queixa han d'adreçar-se a l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

105.- 15.12.08

Tipus: Queixa

Descripció: Una veïna es queixa per la presència de rates de grans dimensions en un carrer de la població.

Acceptada: Sí

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

106.- 17.12.08

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí no està d'acord amb el contingut d'una multa de trànsit.

Acceptada: No perquè el veí encara no ha exhaurit totes les possibilitats que l'administració li proporciona per defensar els seus interessos.

Actuació: S'informa al ciutadà que encara que hagi renunciar al seu dret de presentar una al·legació atès que s'ha acollit al pagament ràpid per gaudir de la bonificació del 50%, disposa de la possibilitat del recurs de reposició contra les actuacions municipals. Tot advertint-lo que si el seu recurs no fos contemplat hauria d'abonar la bonificació gaudida pel pagament immediat.

107.- 28.12.08

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí es queixa perquè a la urbanització Mas Pareres hi ha algunes faroles avariades des de fa molt temps, que ha denunciat aquesta situació repetides vegades davant dels responsables municipals i no ha rebut cap resposta.

Acceptada: Sí-

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu. S'han reparat les faroles.