

Síndic de Greuges de Palamós

Memòria 2009

Palamós, maig de 2010

sindicdegreuges@palamos.cat



Salvar Castell: 15 anys d'un objectiu.

Fotos: Fons Salvem Castell | SAMP | Ajuntament de Palamós

Senyora alcaldessa, senyores i senyors regidors:

Amb aquest acte donem compliment a l'article 21 de l'ordenança municipal del Síndic de Greuges on es preveu la presentació anual del seu informe davant del Plenari de l'Ajuntament. És la cinquena vegada que llegim la memòria i ho fem amb la recent renovació del mandat pel següent quinquenni. Permeti'm doncs l'expressió del meu agraïment i del compromís per intentar desenvolupar aquesta tasca el millor que pugui.

Voldria, també, felicitar-los per la iniciativa lliure, fora de cap prescripció legal, de dotar a Palamós d'aquesta Institució que reforça el paper de la ciutadania i el compromís polític per una millor gestió i transparència. Una decisió que coincideix amb el que també han fet 45 poblacions més de Catalunya agrupades en el Fòrum de Síndics locals, figura capdavantera en l'Estat i homologable a les diferents xarxes similars europees. Si es parla del fet diferencial català és per realitats com la del nostre Fòrum, que són fruit de la capacitat d'iniciativa d'unes persones, d'uns governs locals sensibles envers aquestes delicadeses democràtiques, de la voluntat associativa i d'un poble que vol creure en la paraula com a solució del conflicte: per la paraula l'home ha creat el dret que ens empara a tots i per la paraula administrem el mateix dret i la convivència entre la societat civil.

Dites aquestes prèvies, passo a l'objecte de la Memòria. Intentaré ser el més concís possible, sense renunciar a la necessària precisió quan calgui. La presentació tindrà dues parts: una en la que es fa l'exposició de les dades i la segona on se n'extreuen algunes consideracions

L'any 2009 s'han obert 107 expedients, dels quals se n'han tancat 97 i en queden 10 en tràmit. D'aquests 107 expedients, 42 han estat consultes, 10 mediacions i 55 queixes. D'aquests 55 conflictes, 27 s'han resolt positivament, 17 negativament, 2

s'han conclòs per desestiment i 9 estan en tràmit. Pel que fa a les consultes, que en principi considerem totes resoltes, val a dir que el 29% s'han derivat al l'OMIC, com també val a dir que des de l'Omic se'ns han fet arribar alguns casos. I, finalment, les deu mediacions han resultat positives en quatre casos.

Aquests 107 expedients han arribat a la nostra oficina en 83 casos via presencial, en 15 per correu electrònic, en 8 per telèfon i, finalment, en un cas per correu normal.

L'objecte de les queixes és gairebé tant ampli com l'espectre de l'activitat municipal, ara únicament els mencionem, i són: habitatge, medi ambient, urbanisme, circulació, manteniment de la via pública, atenció al públic, procediment administratiu, impostos i taxes, cultura i educació, reclamacions patrimonials, serveis socials i un conjunt variat que classifiquem com a diversos. En l'annex adjunt podrien consultar les quantificacions i les descripcions, si els interessa aprofundir-hi.

L'any 2009 aquest Síndic ha dirigit quatre recomanacions a l'Equip de Govern. D'aquestes, tres han estat estimades, són les que fan referència a l'import, les bonificacions i exempcions de determinades taxes, a la presa de certes mesures d'ordenació dels aparcaments en la cruïlla del Carrer Nàpols amb Avinguda Catalunya i a un plantejament nou de l'ordenació dels aparcaments en el Carrer López Puigcerver, aquestes dues encara que s'han acceptat estan pendent d'execució. Per contra, no s'ha admès la recomanació que demanava una modificació del Reglament d'usos de la Biblioteca Lluís Barceló i Bou per tal que, sense modificar el nombre d'hores del personal, s'ampliés l'horari d'atenció directe al públic.

Al llarg d'aquest any s'ha treballat també en els nou expedients (9, 14, 15, 44, 50, 57, 77, 94 i 105) que, en tancar l'exercici 2008, quedaven pendents de resolució dels qual se n'han resolt quatre.

Parlant del que estava pendent de l'any 2008 en referirem a les sis recomanacions redactades en la seva memòria. Gairebé totes eren com desiderates generals per una bona administració local que es feien en la solemnitat de la lectura de l'Informe amb ànim de fomentar la seva reflexió. N'hi havia una, però, molt concreta: situar en el mateix lloc l'Oficina del Síndic i l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor. Aquesta recomanació ha estat admesa i resta a l'espera de poder-la executar. Fèiem la recomanació perquè l'experiència ens deia que moltes vegades el veí anava d'una oficina a l'altra i pensaven que, d'aquesta manera, li facilitaven les coses, convençuts que era bo unificar els llocs i les persones que l'Ajuntament dedicava a la resolució de conflictes per així economitzar recursos i fer-los més accessibles al ciutadà.

Aquestes són les dades objectives de l'any 2009. Si ho desitgen en poden veure el dietari i el detall a l'annex que s'adjunta, on també hi trobaran alguna dada comparativa dels cinc anys de vida d'aquesta Institució en el nostre poble.

Unes paraules també respecte a la qualitat de les qüestions que van a parar a l'Oficina del Síndic. Es tracta majoritàriament d'afers petits, de conflictes de baixa intensitat, sense la importància econòmica, urbanística o social que vostès acostumen a tractar en els seus plenaris. Conflictes que han sorgit perquè la mateixa maquinària de l'administració no pot actuar amb l'alta definició que permet visualitzar-los. Però, tanmateix, conflictes que s'han de resoldre amb l'empatia, que el Síndic ha d'aplicar per definició, envers el ciutadà. Conflictes que s'han de resoldre, evidentment, fora de la via conflictiva perquè per aquest camí

s'eternitzarien i avorririen el ciutadà i possiblement també a l'encarregat de canalitzar-lo administrativament.

Malgrat, però, llurs petites dimensions, aquests problemes arriben a afectar molt greument la vida del ciutadà perquè toquen la seva íntima proximitat, allà on ell vol viure en pau, ser respectat i constatar que la seva administració més propera el recolza. En la resolució d'aquests petits conflictes, quan l'observador és perspicaç, hi trobaríem els mateixos tics, les mateixes inèrcies, les mateixes reaccions que s'ebomben quan les qüestions són molt importants o molt freqüents. Això fa que cada anècdota sigui una categoria, que en cada una de les petites queixes hi veiem reflectida tota la vida. Igual com quan amb el microscopi ens endinsem en les minúscules dimensions de l'àtom, hi descobrim la majestuosa immensitat de l'univers.

Hem dimensionat els conflictes però, de què es queixen els veïns?

S'han queixat dels sorolls que alguns veïns provoquen des del seu propi domicili. N'hi ha que qualifiquen aquesta situació com un conflicte entre veïns en el que no pot intervenir-hi l'administració local i això no és cert perquè tenim una ordenança, la dels sorolls, que en el seu article 14, "Relacions de veïnatge", punt 1 comença solemnement afirmant: "La bona qualitat de vida dins l'habitatge exigeix un comportament cívic i respectuós que eviti molestar els veïns amb sorolls innecessaris, com tancaments de porta bruscs, crits, música molt alta, salts, balls i accions i similars, especialment durant l'horari nocturn". Això en el primer punt perquè després seguirà parlant del volum de la veu humana, del funcionament dels electrodomèstics, dels aparells de música, de que entre les 21 i les 8 hores estan prohibides totes les activitats que puguin pertorbar el descans, etc. Ens parla també de la cura dels animals domèstics i entra en un detall admirable, i tot amb una

literatura digna dels millors i més innocents jocs florals de la més verda primavera. I el cas és que tenim una ordenança que preveu aquestes situacions, les classifica en greus i lleus i quantifica les possibles sancions amb 1500€ i 700€ respectivament.

Els veïns es queixen dels propietaris d'alguns bars que, convertits ara amb disc-jockeys ocasionals, els obsequien amb el seu selecte repertori, encara que no tinguin la classificació de bars musicals. I és el cas que tenim una ordenança que regula aquesta situació i que preveu les sancions oportunes.

Els veïns s'ha queixat perquè l'Ajuntament ha trigat massa en reparar la farola de torn, el sotrac en l'asfalt, la vorera impresentable, la neteja especial d'alguna zona. Quan en un esforç conciliador els dius que la feina és molta i els recursos escassos, que s'ha de tenir paciència et contesten que de paciència ja n'han tingut mesos i mesos i que ja n'hi ha prou, que ha arribat el moment de canviar el registre i ser exigent. Què havia passat?. Doncs que en la majoria de casos la petició havia quedat oblidada involuntàriament, desplaçada per les urgències. Penso que s'hauria d'organitzar la feina per evitar aquestes situacions que desprestigien l'administració, que s'hauria de deixar un espai exclusivament per resoldre aquests casos i que quan la solució s'endarrerís es podria contactar amb el ciutadà donant-li les explicacions que es mereix. El prestigi de l'acció municipal, la confiança del veí són importants i també urgents.

Els veïns s'ha queixat perquè alguns comerços ocupen la via pública sense pràcticament cap control efectiu, no entenent que el seu Ajuntament s'escolti majoritàriament la veu del qui diu que ha de guanyar-se la vida enfront del que diu que és de vacances i que té dret a passejar sense haver de fer exhibicions de la seva acrobàcia. Els qui demanen això estan emparats per la mateixa ordenança

articles 65, 67, 99 i 105. El Síndic com cada estiu recull la seva queixa i, com ells, insisteix davant de l'Ajuntament en el seu deure d'ordenar l'ocupació de la Via Pública i, ja que hi som, val a dir que sense gaire èxit, fins ara.

Els veïns s'han queixat de la impunitat aparent d'alguns vaillets que embrutien les parets amb els seus grafits, els llocs públics amb les seves deixalles i s'enfrontaven a qui fos quan els recriminava la seva actitud. En aquests casos el Síndic ha sumat la seva pressió a la dels veïns, recordant que els emparava entre d'altres referències legals l'Ordenança de Policia i Bon Govern que en el seu article 7 descriu aquests comportaments incívics, insistint en la necessitat de reunir-se els veïns més queixosos amb els diferents responsables i obtenint el compromís d'obrir la participació del món escolar, associatiu, tècnic i polític en la redacció de la nova ordenança, fent de la seva redacció un instrument per educar i conscienciar.

Un comentari encara: tot el zel que l'administració local exhibeix en les sancions de trànsit, tota l'eficàcia demostrada en la seva comunicació i recaptació es contradiu amb la desmotivació i poca eficàcia pel que fa a les sancions contra aquestes actituds incíviques. La comparativa entre el nombre de sancions per infraccions de circulació i les de policia administrativa és escandalosa, milers el primer cas enfront algunes desenes en el millor del casos. I, una dada significativa, tenim ordenances que després d'anys d'introducció de l'euro encara quantifiquen les sancions en pessetes, vol dir quin ús generalitzat se n'ha fet. Possiblement aquí sí que l'Ajuntament hauria de fer millor els deures. Perquè el ciutadà normal accepta que s'apliqui el codi de circulació, pot arribar a entendre que se'l sancioni quan el seu cotxe trepitja uns centímetres del pas per a vianants, o ha aparcat malament en un lloc i a unes hores que no perjudiquin a ningú, o quan deixa el seu cotxe uns minuts en el gual de casa seva. Tot ho acaba entenent, justificant que la normativa no té horaris, ni centímetres, ni ha d'entendre d'urgències, ni coneix la propietat del

vehicle. Però el ciutadà mai no entendrà, ni ha d'entendre, que l'incívic de torn pugui fer el que vulgui i que no li apliquin, les sancions previstes. I quan viu i veu això es sent agreujat.

I ja que parlem de sancions, quan els veïns s'han queixat perquè els arribàvem multes, els hem explicat quin era el procediment garant de la seva defensa, els hem ajudat , si calia, a utilitzar-lo, amb ells hem comprovat si l'administració l'havia seguit curosament. En la majoria de casos hem hagut de demostrar-los que el procediment de notificació i, fins i tot el de constrenyiment, s'havia executat amb totes les garanties, malgrat ell cregués el contrari. Alguna vegada, mitjançant la mediació, s'ha aconseguit una altra opció recaptatòria més assequible a les possibilitats del veí. Per aquests casos hem mantingut sempre una molt bona i fluïda relació amb tot el personal de l'Oficina de Recaptació.

Com han vist no he fet cap comentari sobre possibles queixes contra la manera d'actuar de la Policia Local, ens referim a unes formes prepotents o gratuïtament arrogants, perquè al llarg del 2009 no ens n'ha arribat ni una. Des d'aquí la felicitació a tots ells i als seus responsables polítics i organitzatius. La seva tasca és difícil, estan a primera línia, han de compatibilitzar l'exercici de l'autoritat amb el bon veïnatge i han de modular la seva actuació dosificant la proximitat amb el ciutadà correcte i l'energia amb el incívics. Són ells, molt sovint, els primers en patir les conseqüències d'un sistema insuficient o d'unes normes dictades des de despatxos llunyans.

Els veïns s'ha queixat contra les contribucions del Pla de Barris. En aquests casos els hem dit que la iniciativa municipal d'acollir-se al que s'anomena Pla de Barris forma part de la discrecionalitat política, que aquesta iniciativa havia seguit correctament tota la tramitació que garantia la participació ciutadana, que

efectivament podien discutir-se alguns aspectes del plantejament però això no invalidaria el dret a acollir-se a aquesta iniciativa, ni qüestionaria la validesa de la tramitació. En aquest cas, i en tots els altres, se'ls ha ofert la possibilitat d'adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya per a recavar un criteri molt més autoritzat.

Aquestes són algunes de les queixes que hem rebut, el detall el podem veure en l'annex. Dir-los que en tots els casos el nostre protocol ens obliga a preguntar sempre si s'ha dirigit prèviament a l'Ajuntament abans d'entrar a la nostra oficina, que en alguns casos la resposta és que no, llavors, segons el perfil del ciutadà i el tipus de queixa decidim si nosaltres mateixos li fem aquesta feina o si li recomanem que sigui ell mateix que segueixi el camí adequat: primer adreçar-se a l'Ajuntament i en cas de no resposta acudir a nosaltres després.

S'han resolt positivament el 47%, de queixes. Aquest és l'actiu que podem apuntar-nos tots els que d'alguna manera hi hem treballat: regidors, treballadors municipals i el mateix Síndic. Un actiu polièdric que alguns, des de la seva suficiència arrogant, miraran per sobre despectivament i que altres valoraran i agrairan des de la seva percepció agraïda del problema solucionat.

Ara entrarem en el terreny de la subjectivitat personal per transmetre'ls el que suggereix la sensibilitat del moment intentant conciliar l'espontaneïtat amb la formalitat que comporta escriure el que es pensa, per llegir-ho davant del Plenari municipal.

Molt sovint, quan es parla del Síndic, se'l presenta com el fiscalitzador de l'administració estatal, autonòmic i, en el cas present, municipal. En aquesta mateixa línia el mateix títol de "defensor del ciutadà" ja pressuposa una situació desagradable en la que el ciutadà s'ha de protegir i ser defensat contra

l'administració. En aquest imaginar el Síndic s'identificaria com un personatge capacitat, que porta de la mà el ciutadà i s'enfronta a l'adversari poderós: l'Ajuntament.

Personalment no m'hi trobo bé amb aquesta representació perquè no vull ni puc imaginar-me l'administració local com un adversari del ciutadà, perquè tampoc no vull ni puc sentir-me redemptor de ningú i perquè m'agradaria somniar en una societat en la que tothom és adult i sap anar pel món sense cap mena de tutoria. Potser hi ha raons personals, que no s'han de dir aquí, que m'impulsen a pensar que tots, regidors, empleats públics i Síndic anem en la mateixa direcció: el desig, obligatori? , de millorar la qualitat de vida dels veïns, un desig que és compromís voluntari, atès que tots els presents, en tant que regidors i també funcionaris, estem aquí per una opció lliure. I en aquesta coincidència cadascú juga el seu paper conscient de que la millor solució, aquí i a per tot, és la que equilibra totes les dosis dels seus components.

I en aquest escenari, i en aquesta acceptació de tots els components que duen a la millor solució, el Síndic representaria la voluntat política de reforçar la bona administració per al ciutadà oferint-li el seu temps, la possibilitat de ser escoltat sense la pressa del qui ha de resoldre cada dia molts més problemes, oferint-li també la capacitat de transversalitat per recórrer les diferents regidories i alliberant-lo de la fatiga de circular pels passadissos de l'administració amb el seu paper a la mà reclamant més atenció. Dit d'una altra manera: quan un Ajuntament decideix crear aquesta figura sap que obra una porta més al ciutadà, sap que estableix un mecanisme que possiblement insistirà en el que ja han demanat prèviament alguns veïns i si, sabent tot això, crea la figura vol dir que reforça la seva voluntat de servir la ciutadania.

Benvolguts regidors, amb aquest plantejament sí que m'hi trobo a gust. No vull, ni puc ser percebut com un fiscalitzador. Sí, en canvi, m'agradaria ser vist com un estri municipal més per servir millor la ciutadania. I, de fet, els confesso que el seu tracte així m'hi ha fet sentir sempre.

Dos comentaris per acabar.

Cert que els mitjans d'aquest Síndic són reduïts, cert que les dimensions de la vida municipal superen les seves possibilitats personals i institucionals. Però tots sabem que la força de les Institucions ve, no solament de la persona que hi és al front, tampoc de les persones que poden sentir-se representades en ella, els ciutadans agreujats, també, i, principalment, de que la vostès, regidores, regidors, i empleats municipals de l'Ajuntament, creguin en ella.

Finalment recollir el pensament de la Sra. Elinor Ostron últim premi Nobel d'Economia compartit amb el també nord-americà Oliver E. Williamson. En el cas de la Sra. Ostron se la va premiar pel seu anàlisi de la gestió de la propietat pública defensant la gestió propera precisament pels valors d'empatia i proximitat, en contra de la creença convencional de que la propietat comuna es tradicionalment gestionada de manera pobre i hauria de regular-se per autoritats centrals o privatitzada. Si ella demanava l'empatia per resoldre problemes tant poc donats a la sensibilitat com és la gestió econòmica, què no hauríem de dir nosaltres per millorar la qualitat de vida dels nostres veïns?

Moltes gràcies per la seva atenció!

Jordi Sistach i Roura
Síndic Municipal de Greuges
Palamós, 8 de juny de 2010.

ANNEX 1: DIETARI GENERAL 2009

- 1.- Data: 13.01.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre el compliment de la normativa en les obres de millora del casc antic de Palamós dins del projecte de "Palamós Millora".
Actuació: Consulta resolta.
- 2.- Data: 13.01.09
Tipus: Queixa.
Descripció: Una veïna es queixa pel tracte rebut en una oficina municipal.
Acceptada: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.
Resultat: Positiu.
- 3.- Data: 13.01.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Cobrament de la taxa de clavegueram en zona no urbana.
Actuació: Consulta resolta.
- 4.- Data: 26.01.09
Tipus: Queixa.
Descripció: Queixa sobre la perillositat de la cruïlla Carrer Nàpols amb Avinguda Catalunya.
Acceptada: Sí.
Actuació: Es fa recomanació al Govern Municipal demanant que s'estudii la possibilitat d'establir una nova rodon a aquest punt o que provisionalment s'estudii més mesures per pal·liar el risc d'aquesta cruïlla.
Resultat: L'Àrea responsable es compromet a seguir la recomanació quan sigui possible.
- 5.- Data: 27.01.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre una valoració cadastral i les seves repercussions econòmiques.
Actuació: Consulta resolta.
- 6.- Data: 28.01.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Consulta sobre el procediment administratiu en les sancions de trànsit.

Actuació: Consulta resolta.

- 7.- Data: 03/02/09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre el procediment per gaudir de la bonificació de les taxes d'escombraries
Actuació: Consulta resolta gràcies a la col·laboració amb l'àrea de Serveis Econòmics municipal.
- 8.- Data: 10/02/09
Tipus: Consulta.
Descripció: un estudiant expressa la seva queixa per la mala informació que se li va donar en el moment de matricular-se. Aquesta mala informació li ha fet perdre el dret a una beca.
Actuació: S'informa a l'estudiant que a cada Universitat existeix la figura del Defensor de l'estudiant. En aquest cas se'l localitza i es deriva la queixa cap aquesta institució. També se l'informa que pot adreçar-se al Síndic de Greuges de Catalunya.
- 9.- Data: 10/02/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Una veïna de Mas Pareres es queixa sobre el mal estat de la seva urbanització, concretament de les moltes faroles que no funcionen. Aquesta queixa ja havia estat presentada al Síndic el mes de desembre del 2008, comunicant-nos que a dia d'avui la situació no ha millorat.
Acceptada: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.
Resultat: Positiu. S'han reparat algunes de les faroles, pel que fa a la resta queden pendents de l'arribada del material.
- 10.- Data: 12/02/09
Tipus: Mediació.
Descripció: Entre el propietari i el llogater d'un pis.
Actuació: S'informa al ciutadà que la queixa s'ha de presentar davant de l'Oficina Municipal d' Informació al Consumidor.
- 11.- Data: 16/02/09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre una factura de llum.
Actuació: S'informa a la veïna dels llocs on pot adreçar-se per demanar les explicacions oportunes.

- 12.- Data: 19/02/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Un ciutadà es queixa perquè el multen per no haver identificat el conductor tot i haver fet el pagament de les sancions
Acceptada: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.
Resultat: Positiu.
- 13.- Data: 24/02/09
Tipus: Mediació.
Descripció: Conflicte entre el propietari i el llogater d'un pis.
Resultat: Negatiu.
- 14.- Data: 24/02/09
Tipus: Mediació.
Descripció: Entre practicants de la pesca esportiva i Ports de la Generalitat.
Actuació: Es celebra una reunió amb la Gerent de Ports de Catalunya per exposar-li la qüestió.
Resultat: Negatiu.
- 15.- Data: 27/02/09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre com actuar davant un problema amb una gestoria.
Actuació: S'informa al ciutadà d'on pot dirigir-se per tramitar la seva queixa.
- 16.- Data: 27/02/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Contra una entitat bancària.
Acceptada: No, per no ser competència del Síndic.
Actuació: S'informa al ciutadà dels termes adequats de la queixa i el lloc on presentar-la.
- 17.- Data: 27/02/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Sobre el cobrament d'interessos abusius d'un lloguer d'una vivenda.
Acceptada: No, per no ser competència del Síndic.
Actuació: S'informa al veí que ha d'adreçar-se a l'OMIC. Resolt positivament.
- 18.- Data: 02.03.09
Tipus: Queixa.
Descripció: Contra la lentitud dels Serveis Socials.

Admesa: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.
Resultat: Negatiu.

- 19.- Data: 03.03.09
Tipus: Queixa.
Descripció: Contra la delimitació de l'actuació del Pla de Barris perquè no resol un problema que s'arrossega des de fa molts anys perdent l'oportunitat de fer-ho ara.
Admesa : Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.
Resultat: L'Àrea es compromet a estudiar la situació i possiblement resoldre-la en el moment de l'execució de l'obra.
- 20.- Data: 10.03.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre com procedir per reclamar la responsabilitat patrimonial a l'Ajuntament o a l'empresa que realitza obres de millora en els carrer del municipi.
Actuació: S'informa al ciutadà de com procedir davant de l'empresa executora de l'obra.
Resultat: Positiu. L'empresa reconeix la seva responsabilitat i el veí cobra la seva indemnització.
- 21.- Data : 12.03.09
Tipus: Queixa.
Descripció: Contra una decisió urbanística de l'Ajuntament.
Admesa: No, perquè el veí ja ha denunciat prèviament la seva queixa davant dels tribunals de Justícia.
- 22.- Data: 12.03.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre l'actuació prevista quan no s'està d'acord amb una sanció de trànsit.
Actuació: Consulta resolta.
- 23.- Data: 17.03.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre una qüestió de disciplina urbanística.
Actuació: Consulta resolta.

- 24.- Data: 19.03.09
Tipus: Queixa.
Descripció: Contra els sorolls i horaris d'un bar.
Admesa: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'àrea.
Resultat: Pendent, continuen les gestions.
- 25.- Data: 23.03.09
Tipus: Consulta.
Descripció: Sobre el procediment per donar de baixa d'ofici.
Actuació: Consulta resolta.
- 26.- Data: 14/04/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Queixa de l'horari de la biblioteca municipal. Concretament es referia al 9 d'abril dia lectiu en que la biblioteca municipal va tancar les portes a la tarda. També feia referència a la continua petició d'ampliació de l'horari obert al públic.
Admesa: Sí.
Actuació: Recomanació al Govern Local, el dia 4 de juny de 2009, en el sentit de reorganitzar l'horari per tal de que els dissabtes a la tarda es pogués donar l'atenció al públic.
Resultat: Negatiu, el Govern Municipal no accepta la recomanació.
- 27.- Data: 21/04/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Com a pensionista es venia acollint a una bonificació en la facturació d'una operadora de telefonia, i que al modificar-se la seva pensió per adaptar-se a l'IPREM, li ha suposat quedar exclosa d'aquesta bonificació.
Admesa: Sí.
Actuació: És trasllada, directament al SGC, i aquest el trasllada al "Defensor del Pueblo", doncs en aquest cas és competència seva. Segons PRE/1231/209, de 18 de maig, es modifica el llindar de renda familiar que dóna accés a l'abonament social. Així, la interessada pot tornar a sol·licitar la prestació i gaudir de la bonificació.
Resultat: Positiu.
- 28.- Data 23/04/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Lentitud en el procediment censal de baixa d'ofici.
Admesa: Si

Actuació: Es trasllada la queixa a la Policia Local que certifica que efectivament s'han fet les dues visites reglamentàries per confirmar el canvi de domicili de la persona que es volia donar de baixa, de manera que es desencalla el procés administratiu.

Resultat: Positiu.

29.- Data: 28/04/09

Tipus: Mediació.

Descripció: Contra conductes del propietari d'un immoble que es podrien interpretar com un possible assetjament immobiliari envers el llogater.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea d' Urbanisme, que visita l'immoble i pressiona al propietari perquè efectiu les obres que són responsabilitat seva, sota l'amenaça d'executar subsidiàriament el propi Ajuntament les esmentades obres.

Resultat: Positiu.

30.- Data: 28/04/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna d'un altre municipi vol presentar una queixa exigint responsabilitat patrimonial per les conseqüències d'unes obres municipals.

Actuació: Consulta resolta.

31.- Data: 30/04/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna demana on s'ha d'adreçar per obtenir el certificat de penals.

Actuació: Se li indica el lloc on l'ha de sol·licitar.

Resultat: Consulta resolta.

32.- Data: 30/04/09

Tipus: Mediació.

Descripció: Un veí sol·licita una gestió davant de la Fundació Tutelar de les Comarques Gironines.

Actuació: S'efectua la mediació i el resultat va ser desfavorable al peticionari.

33.- Data: 30/04/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Diverses companyies subministradores de serveis han malmenat les obres de la zona rehabilitada realitzades en la segona fase C al casc antic del barri vell.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea d' Urbanisme.
Resultat: Parcialment positiu.

34.- Data: 06/05/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí denuncia que no ha pogut gaudir de la bonificació pel pagament ràpid d'una sanció de trànsit perquè no va rebre la primera comunicació.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb els serveis econòmics del Consell Comarcal Baix Empordà.

Resultat: Positiu.

35.- Data: 06/05/09

Tipus: Mediació.

Descripció: Un veí amb limitacions físiques demana poder realitzar pesca esportiva al moll.

Admesa: Sí.

Actuació: Contactes amb Ports de la Generalitat.

Resultat: Positiu.

36.- Data: 13/05/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Contra unes imatges que fereixen la sensibilitat d'alguns vianants i que un veí exposa a les finestres de la planta baixa de casa seva .

Admesa: Sí.

Actuació: S'exposa la queixa al propietari de la vivenda.

Resultat: Negatiu.

37.- Data: 14/05/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Petició d'uns veïns del c/J. Verdguer perquè es prenguin mesures i s'actui respecte a les molèsties que pateixen diàriament perquè un veí s'excedeix en el volum dels seus aparells musicals.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea de mobilitat i seguretat ciutadana. La policia actua satisfactòriament en el cas solucionant el problema.

Resultat: Positiu.

38.- Data: 18/05/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Petició de millora del carrer Doctor Botet, perquè es netegi, es faci un control d'higiene regularment i s'ordini el trànsit de vehicles en un aparcament asfaltat.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb les àrees d' Urbanisme i de Medi Ambient.

Resultat: Positiu.

39.- Data: 28/05/09

Tipus: Mediació.

Admesa: Sí.

Descripció: Conflictes amb la companyia d'aigües.

Actuació: Contactes amb la companyia CAPSA.

Resultat: Positiu.

40.- Data: 28/05/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Consulta sobre temes de responsabilitat patrimonial al carrer Sant Joan Bta. La Salle.

Actuació: Consulta resolta.

41.- Data: 28/05/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Consulta sobre responsabilitat patrimonial per una caiguda en l' Avinguda Catalunya.

Actuació: S'informa al veí sobre el procediment que cal seguir per exigir la responsabilitat patrimonial.

42.- Data: 30/05/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa perquè alguns motoristes aparquen a la vorera de l'avinguda Catalunya ocupant la zona per a vianants. Actitud incívica que es produeix encara més al hivern quan no hi han les taules ni les cadires dels establiments, aleshores circulen per l' interior dels porxos amb el perill que això comporta. La veïna ha avisat a la Policia Local, sense que hagi actuat.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea de Mobilitat i Seguretat Ciutadana que es compromet a implementar les places d'aparcament per a motocicletes al llarg de l' Avinguda Catalunya.

Resultat: Pendent.

- 43.- Data: 01/06/09
Tipus: Consulta.
Descripció: Una veïna consulta per aclarir una informació rebuda a l'hora de presentar recurs de reposició contra una sanció de trànsit. Segons ella se li va dir que el pagament amb bonificació anul·lava la possibilitat de presentar recurs de reposició cosa que és inexacte atès que el pagament amb bonificació anul·la la possibilitat de presentar al·legació, no recurs de reposició, que és un acte administratiu diferent i posterior a l'al·legació.
Actuació: Se la informa dels seus drets.
- 44.- Data: 04/06/09
Tipus: Queixa
Descripció: Un veí presenta queixa per les molèsties que provoca la pols de l'aparcament del situat entre el Passeig i la Platja Gran de Palamós, i també la pols de la sorra de la platja a l'estiu, degut a la pràctica de diferents activitats esportives. A més, proposa diferents mesures per pal·liar la situació.
Admesa: Sí
Actuació: Col·laboració amb l'àrea corresponent que informa que a partir de juliol es modificarà el tractament de l'aparcament de la platja per tal d'evitar la polseguera que denuncia el veí.
Resultat: Positiu.
- 45.- Data: 09/06/09
Tipus: Queixa horari treballs empresa de neteja.
Descripció: Una veïna demana una modificació de l'horari de treball de l'empresa de neteja viària, concretament a la Plaça dels Arbres, doncs el soroll a partir de les 5,30 hores no els permet descansar.
Admesa: Sí.
Actuació: Reunió amb el regidor de l'àrea responsable.
Resultat: Arxivada per desestiment.
- 46.- Data: 10/06/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Un ciutadà es queixa per trobar injust el cobrament d'una taxa municipal, doncs necessita un certificat d'empadronament com a requisit per poder sol·licitar una ajuda a través de la "Llei de dependència".
Admesa: Sí.
Actuació: Recomanació al Govern Municipal.
Resultat: Positiu, l'equip de govern contempla la recomanació en les noves ordenances fiscals de l'any 2010.

- 47.- Data: 15/06/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Un veí presenta una queixa per la densitat en el trànsit i l'ordenació dels aparcaments al llarg del C/ López Puigcerver.
Admesa: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'àrea de Mobilitat i Seguretat Ciutadana i es redacta una recomanació que recull el suggeriment del veí.
Resultat: Positiu, s'accepta la recomanació amb previsió d'executar-la abans de l'estiu vinent.
- 48.- Data: 17/06/09
Tipus: Consulta
Descripció: Una veïna es presenta amb un avís de carta certificada de correus provinent del Departament d' Acció social de la Generalitat de Catalunya, vol aclarir de què es tracta.
Actuació: Consulta resolta.
- 49.- Data: 18/06/09
Tipus: Mediació
Descripció: Un veí demana mediació per problemàtica amb una entitat financera.
Actuació: Es fa la mediació.
Resultat: Negatiu.
- 50.- Data: 23/06/09
Tipus: Queixa
Descripció: Un veí es queixa per la situació actual de brutícia i degradació a la zona enjardinada del carrer Enric Vincke, amb perill de contraure infeccions. Apunta que la queixa ja s'ha fet directament a l'Ajuntament sense que s'hagi resolt la situació.
Admesa: Sí.
Actuació: Reunió amb el regidor de l'àrea responsable
Resultat: Positiu.
- 51.- Data: 06/07/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Una veïna es queixa per la falta de col·locació d'una dutxa que doni un servei als usuaris de la platja de La Fosca. A més, comenta que la instal·lació per a la seva col·locació ja existeix i que perd aigua.
Admesa: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'àrea de Medi ambient.

Resultat: Positiu.

- 52.- Data: 13/07/09
Tipus: Consulta.
Descripció: conflicte entre un propietari i l'administració de la comunitat de propietaris a la qual pertany.
Actuació: S'aconsella al veí que es dirigeixi a l'Oficina de Defensa del Consumidor.
- 53.- Data: 20/07/09
Tipus: Mediació.
Descripció: Un resident d'un centre assistencial de Palamós denuncia deficiències en el tracte que rep.
Resultat: Arxivat per desestiment.
- 54.- Data: 20/07/09
Tipus: Consulta
Descripció: Una veïna consulta sobre la Llei de Dependència i demana orientació dels recursos disponibles per a donar protecció a la seva filla afectada d'una disminució.
Actuació: Consulta resolta.
- 55.- Data: 23/07/09
Tipus: Consulta
Descripció: Un veí demana informació de com fer un recurs de reposició en no estar conforme amb la imposició d'una sanció de trànsit, contra la qual ja va presentar una al·legació que li fou desestimada.
Resultat: Consulta resolta.
- 56.- Data: 27/07/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Un veí manifesta que ha presentat una instància a l'Ajuntament per posar en coneixement dels responsables, el mal estat i perill pels vianants d'una zona pública del Pedró. Es queixa que no ha rebut resposta i que no s'ha pres cap mesura per arreglar el problema.
Admesa: Sí.
Actuació: Es parla amb el departament de Brigada i via pública i es comunica amb la companyia d'aigües.
Resultat: Parcialment positiu.
- 57.- Data: 27/07/09
Tipus: Queixa

Descripció: Uns veïns reiteren la seva queixa per les molèsties causades per l'horari de les màquines de neteja viària, doncs, no permeten descansar als veïns de la zona del carrer Notaries.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea corresponent.

Resultat: Positiu.

58.- Data: 29/07/09

Tipus: Queixa

Descripció: Una veïna manifesta queixa contra l'obligació de pagar taxes municipals pel servei d'escombraries per una vivenda deshabitada, que no reuneix les condicions per a viure-hi i que no genera cap residu. Ha presentat al·legacions amb resposta de desestimació parcial.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat:: Positiu.

59.- Data: 03.08.09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí es queixa pel retard en l'actualització d'algunes dades municipals, retard que provoca que s'hagin enviat comunicacions municipals a un familiar ja difunt.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'àrea de Gestió i Organització.

Resultat: Positiu, es prenen mesures per evitar que es repeteixin aquestes situacions en el futur.

60.- Data: 06/08/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Queixa pels sorolls i molèsties per part d'un veí.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb la Policia Local.

Resultat: Positiu.

61.- Data: 06.08.09

Tipus: Queixa

Descripció: Un veí presenta una queixa per les molèsties provocades per uns aparells d'aire condicionat.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea i s'informa al veí que hi ha una Ordenança Municipal que regula aquests aparells.

Resultat: Negatiu.

- 62.- Data: 11/08/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Consulta perquè l'Ajuntament no fa cas de les seves queixes, referides a problemes d'ordenació del trànsit de vehicles en els carrers on viu.
Admesa: Sí.
Actuació: Es trasllada la queixa a l'Àrea de Brigada i Via Pública.
Resultat: Negatiu.
- 63.- Data: 11/08/09
Tipus: Consulta.
Descripció: Consulta sobre una tramitació judicial d'un problema familiar.
Actuació: S'orienta la persona al lloc on possiblement podrà trobar assessorament.
- 64.- Data: 11/08/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Contra els serveis econòmics per una incidència en el canvi d'una domiciliació bancària dels rebuts.
Admesa: Sí.
Actuació: Col·laboració amb l'àrea.
Resultat: Positiu.
- 65.- Data: 11/08/09
Tipus: Queixa.
Descripció: Queixa contra un procediment administratiu, en relació amb notificacions de sancions de trànsit.
Admesa: Sí.
Actuació: Es requereix davant dels Serveis Econòmics tota la informació, comprovant que la seva actuació era correcta, atès que el veí no havia notificat el canvi de domicili a Trànsit i que s'havien efectuat totes les notificacions en el domicili original, publicant-ne posteriorment l'Avís de Constrenyiment en el B.O.P.
Resultat: Negatiu.
- 66.- Data: 26/08/09
Tipus: Queixa
Descripció: Un veí es queixa per la brutícia a les platges i per les conductes incíviques d'algunes embarcacions.
Admesa: Sí.

Actuació: Es parla amb l'àrea responsable que es compromet a fer, abans de l'estiu vinent, un escrit als diferents Clubs Nàutics de la població, en el sentit de que recordin als propietaris d'embarcacions les seves obligacions.
Resultat: Pendent.

67.- Data: 01/09/09

Tipus: Mediació.

Descripció: Unes veïnes es queixen que des de fa anys pateixen les molèsties que els produeix l'entrada de l'alumnat d'un centre docent. El fet és que en haver-hi una única porta d'accés es forma una aglomeració de pares i alumnes quatre vegades al dia.

Admesa: No, atès que els centres docents són competència de la Generalitat de Catalunya.

Actuació: S'informa als veïns d'on dirigir-se per traslladar la seva queixa. Com a resultat d'aquesta informació hi ha una reunió amb tots els sectors implicats.

Resultat: Parcialment positiu.

68.- Data: 01/09/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí demana aclarir la situació d'edificabilitat de l'immoble del que és titular, i sobre el qual se li exigeix pagar contribucions especials per unes obres municipals del "Pla de Barris Palamós Millora".

Admesa: Sí.

Actuació: Se li recomana que faci una consulta als Serveis Tècnics de l'Ajuntament.

Resultat: Pendent.

69.- Data: 03/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí presenta una queixa per la brutícia dels contenidor i voltants, situats a l'entrada de l'aparcament de la Platja Gran.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea, que es compromet a replantejar la freqüència de la neteja el proper estiu.

Resultat: Pendent.

70.- Data: 03/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna demana més informació sobre les contribucions especials per les obres del "Pla de Barris Palamós Millora".

Admesa: No

Actuació: S'informa sobre el procediment administratiu que ha seguit el "Pla de Barris" i sobre el finançament de les seves contribucions especials.

71.- Data: 04/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa per la brutícia i el mal estat de les voreres i del mobiliari urbà de la Plaça Comtes de Palamós i rodalies.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

72.- Data: 07/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veï es queixa sobre el "Pla de Barris Palamós Millora", i sobre l'import a pagar per les contribucions especials de les obres.

Admesa: No.

Actuació: S'informa sobre el procediment administratiu que ha seguit el "Pla de Barris" i sobre el finançament de les seves contribucions especials.

73.- Data: 08/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa sobre el "Pla de Barris Palamós Millora", i l'import a pagar per les contribucions especials de les obres.

Admesa: No

Actuació: S'informa sobre el procediment administratiu que ha seguit el "Pla de Barris" i sobre el finançament de les seves contribucions especials.

74.- Data: 10/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa pel mal estat del Camí de Ronda, concretament del tram que va des de la Pineda d'en Gori fins a Castell.

Admesa: Sí.

Actuació: S'informa a la veïna que la competència dels camins de ronda fins ara era de l'Estat, que fins fa poc depèn de la Generalitat de Catalunya, de Ports i Costes, que ha delegat la gestió a l'empresa TRACSA amb qui l'Ajuntament manté converses en la mateixa direcció que la queixa expressada per la veïna.

Resultat: Pendent.

75.- Data: 04/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa per la no reposició d'un punt de llum ja existent i que al avariar-se no es va substituir al C/ Avió.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.
Resultat: Pendent.

76.- Data: 10/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa pel mal estat de l'enrajolat del Passeig del Mar, concretament en el seu tram inicial que limita amb el municipi de Sant Antoni de Calonge.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

77.- Data: 16/09/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veï demana informació sobre la legalitat o no del increment dels costos aplicats per CAPPESA als rebuts de l'aigua.

Actuació: Es trameta la pregunta a CAPPESA

Resultat: Positiu en el sentit de que CAPPESA respon al ciutadà.

78.- Data: 16/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veï presenta queixa pels sorolls que causen les concentracions de motocicletes al voltant de La Gorga. També manifesta que s'està contravenint la normativa de circulació reservada als veïns del Barri Vell posant en perill la seguretat dels vianants de la zona.

Actuació: Es trasllada aquesta i altres queixes a les àrees de Brigada i Via Pública, Policia Local i Ensenyament, i es provoca una reunió entre les parts afectades que es va celebrar el dia 13 de gener de 2010

Resultat: Negatiu.

79.- Data: 21/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veï reitera una queixa per les vibracions que persisteixen periòdicament a la zona del carrer Nàpols i vol saber de quins mecanismes administratius es disposen per poder solucionar-ho.

Actuació: Es trasllada la queixa a l'àrea d'Urbanisme i amb Capitania Marítima

Resultat: Negatiu, no es determina l'origen de les vibracions.

80.- Data: 21/09/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna vol saber on s'ha de dirigir per presentar una denúncia per un intent de robatori a una vivenda.

Resultat: Consulta resolta.

81.- Data: 21/09/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí presenta una queixa per la discriminació que tenen alguns funcionaris acollits al règim de MUFACE a l'hora de jubilar-se i haver d'adquirir medicaments amb recepta mèdica.

Actuació: Queixa derivada al "Defensor del Pueblo".

82.- Data: 29/09/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna es consulta perquè l'Ajuntament li reclama el pagament d'unes quotes de contribucions especials, no pot pagar-les i l'administració ha posat en marxa el procés de constrenyiment.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea i els Serveis de Recaptació del Consell Comarcal del Baix Empordà, que busquen la solució menys enutjosa per la contribuent.

Resultat: Consulta resolta.

83.- Data: 06/10/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa perquè després de comunicar directament a l'Ajuntament que al carrer Martí Montaner i Coris fa temps que no funcionen els punt de llum, el problema encara no s'ha solucionat.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

84.- Data: 06/10/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa contra l'abandonament i brutícia que hi ha en una parcel·la del centre del municipi.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

85.- Data: 13/10/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí presenta una queixa relativa a la contaminació acústica i riscos produïts per les motos que circulen pel carrer President Macià.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

86.- Data: 19/10/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí es queixa perquè ell i els seus veïns han reclamat a l'Ajuntament la reposició de bombetes de l'enllumenat públic al seu carrer, sense que s'hagi solucionat. Igualment ha demanat la col·locació d'un mirall per prevenir accidents de circulació.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

87.- Data: 22/10/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre el recurs de reposició contra el Servei de Recaptació al·legant indefensió perquè, sempre segons la persona que presenta la queixa, el servei de correus no ha deixat, en el domicili del denunciat cap comunicació del certificat d'avís de la sanció.

Actuació: Es demana als Serveis de Recaptació del Consell Comarcal que comuniqui la possible disfunció als responsables del Servei de Correus.

Resultat: Consulta resolta.

88.- Data: 22/10/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre el recurs de reposició contra el Servei de Recaptació al·legant indefensió perquè, sempre segons la persona que presenta la queixa, el servei de correus no ha deixat, en el domicili del denunciat, cap comunicació del certificat d'avís de la sanció.

Actuació: Es demana als Serveis de Recaptació del Consell Comarcal que comuniqui la possible disfunció als responsables del Servei de Correus.

Resultat: Consulta resolta.

89.- Data: 26/10/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre la possibilitat de sol·licitud i expedició d'un informe urbanístic municipal, per un cas de revisió cadastral.

Actuació: Consulta resolta.

90.- Data: 28/10/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí afectat pel projecte d'obres de remodelació a la zona del Barri Vell, vol saber si després d'haver presentat a l'Ajuntament un escrit

d'al·legacions, podrà rebre la resposta de l'Ajuntament per escrit i uns dies abans de celebrar-se el Ple on s'aprova el projecte definitiu de les obres.

Actuació: Consulta resolta.

91.- Data: 03/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre el funcionament de pagaments d'impostos municipals i les sancions de trànsit que es troben en via executiva.

Actuació: Consulta resolta.

92.- Data: 03/11/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí es queixa perquè l'Ajuntament no dóna el servei de compulsas de documents per poder sol·licitar una beca d'estudis. Demana que es doni aquest servei i no es reenvii als ciutadans a un servei privat.

Admesa: Sí.

Actuació: Es comprova que l'Ajuntament de Palamós actua com la majoria en el sentit de compulsar únicament els seus documents. Són excepció els que amplien aquest servei.

Resultat: Negatiu.

93.- Data: 03/11/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa per les denúncies d'estacionament a la zona blava notificades amb molt de retard.

Admesa: Sí.

Actuació: Col·laboració amb l'Àrea.

Resultat: Positiu.

94.- Data: 12/11/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí presenta queixa perquè l'Ajuntament no fa compulsas de documents.

Admesa: Sí.

Actuació: Es comprova que l'Ajuntament de Palamós actua com la majoria en el sentit de compulsar únicament els seus documents. Són excepció els que amplien aquest servei.

Resultat: Negatiu.

95.- Data: 17/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna consulta irregularitats en el seu rebut de la llum.

Actuació: Es deriva la consulta a l' Oficina de Consum.
Actuació: Consulta resolta.

96.- Data: 17/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre el que considera un greuge comparatiu en les ofertes que ofereix la companyia del gas natural, i que no té en compte les persones que estan en situació d'atur.

Actuació: Es deriva el cas a l'OMIC.

97.- Data: 20/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí es queixa sobre una actuació policial en un conflicte veïnal.

Actuació: Col·laboració amb la Policia Local i el regidor de l'àrea.

Resultat: Pendent.

98.- Data: 20/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna consulta el procediment a seguir per presentar reclamació de responsabilitat patrimonial per l'actuació municipal. Doncs, va patir lesions al xocar fortament amb el pal d'un senyal viari i va necessitar assistència mèdica. El pal del senyal no tenia cap funció indicativa ni de senyalització.

Actuació: Se la informa, consulta resolta.

99.- Data: 24/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí s'adreça al Síndic, exposant diversos projectes per Palamós.

Actuació: Consulta resolta.

100.- Data: 26/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna consulta sobre el comptador d'aigua.

Actuació: Es deriva el cas directament a la companyia d'aigües CAPSA, es resolt la consulta.

101.- Data: 30/11/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre la responsabilitat de l' Administració per les obres efectuades per un dels seus veïns que afecten al seu habitatge, provocant-li molèsties.

Actuació: El cas està en mans del Síndic de Greuges de Catalunya i pendent de resposta.

102.- Data 07/12/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí es queixa per les molèsties provocades per un arbre situat en el pati veí.

Resultat: Consulta Resolta. Se li informa del contingut de la Llei 5/2006, de 10 de maig, del llibre del Codi Civil de Catalunya relatiu als drets reals, que parla del tema d'arbres. Principalment l'article 546.6, on es diu que el veí pot tallar arrels i branques que envaeixin la seva propietat.

103.- Data 07/12/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Un veí consulta sobre l'edificació que hi ha al costat de casa seva i que envaeix la seva propietat.

Actuació: Se l'informa de que l'esmentada construcció data de fa més de setanta anys, durant els quals hi ha consentit. A més la construcció s'adequa als paràmetres urbanístics previstos per aquest carrer quin compliment sí és competència municipal. Atès doncs que es tracta d'un conflicte entre veïns que no infringeix els paràmetres urbanístics però que podrien afectar al dret de la propietat es recomana al ciutadà que el condueixi per la via civil.

104.- Data 07/12/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Una veïna es queixa contra el Departament d'acció social i ciutadania perquè estant la seva mare en situació de dependència va adreçar-se a aquest Departament per sol·licitar els ajuts necessaris per poder-la ben atendre. La tramitació d'aquest expedient va ser tant lenta que la mare morí al cap d'onze mesos sense que la Generalitat hagués aprovat la concessió del PIA (Programa d' Atenció Individualitzada). Ara demana els imports que li haguessin atorgat i el Departament li contesta que en haver mort sense l'aprovació del PIA no té cap dret.

Acceptada: No, per ser competència del Síndic de Greuges de Catalunya.

Actuació: Atès que la persona ja ha fet una reclamació davant del Departament, se li aconsella que esperi la resposta i que després s'adrexi al Síndic de Greuges de Catalunya.

105.- Data: 10/12/09

Tipus: Queixa.

Descripció: Un veí es queixa perquè els serveis de recaptació, per la via de constrenyiment li han cobrat una important quantitat.

Acceptada : No, perquè l'actuació administrativa ha estat correcta, gaudint el ciutadà la possibilitat de presentar una al·legació o de pagar amb bonificació, de presentar un recurs davant de l'autoritat abans de que s'iniciés el procediment de constrenyiment publicat en el Butlletí Oficial de la Província, fins i tot, després d'aquesta publicació, podia presentar un altre recurs davant del recaptador i no ho va fer. A més el ciutadà no va comunicar a Trànsit el canvi de domicili per la qual cosa tots els avisos que se li feien anaven a la seva anterior adreça.

106.- Data: 22/12/09

Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna d'una localitat veïna exposa un problema veïnal.

Actuació: Consulta resolta.

107.- Data: 30/12/09

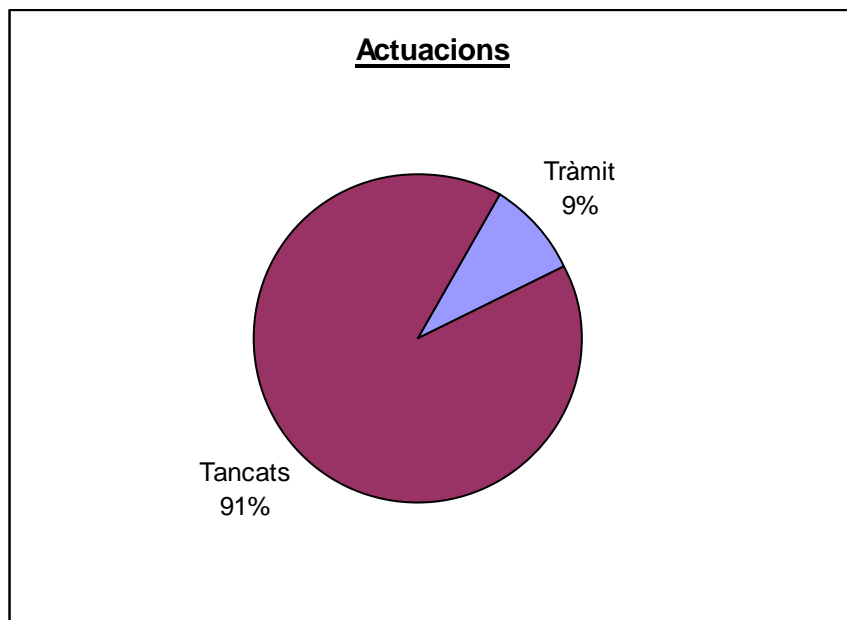
Tipus: Consulta.

Descripció: Una veïna, afectada pels vols aeris de la companyia Air Comet, consulta per poder fer una reclamació.

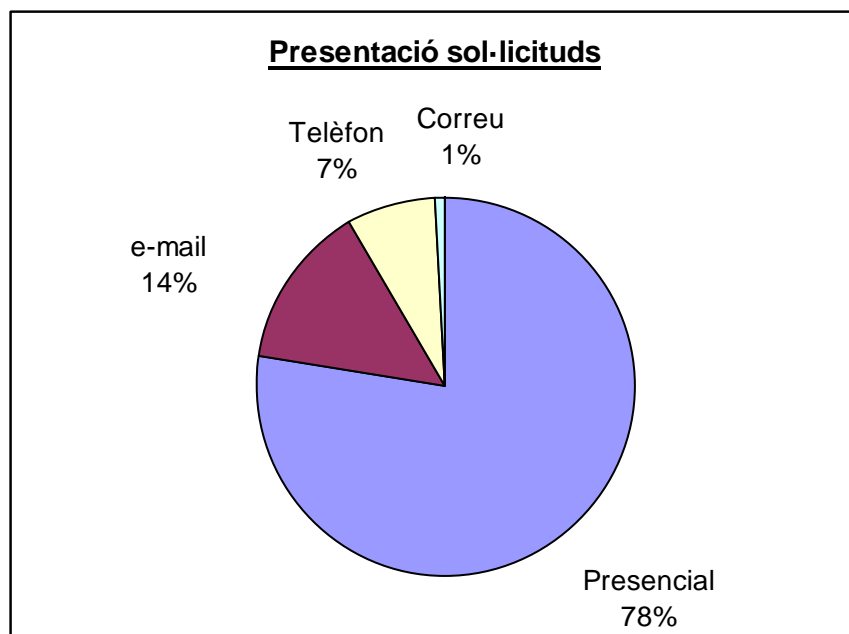
Actuació: Es deriva la consulta a l' Oficina Municipal de Defensa del consumidor.

ANNEX 2: DADES 2009

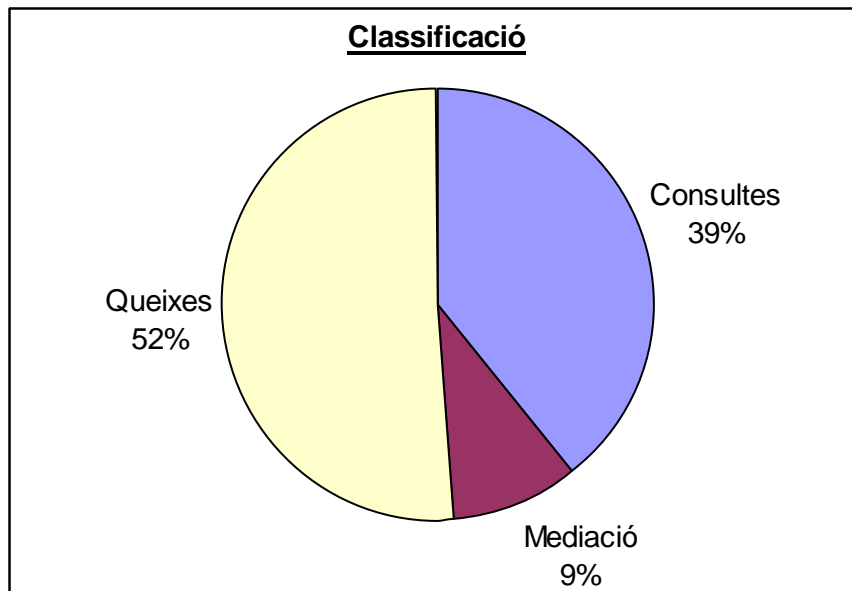
Expedients:	107	
Tràmit	10	9%
Tancats	97	91%



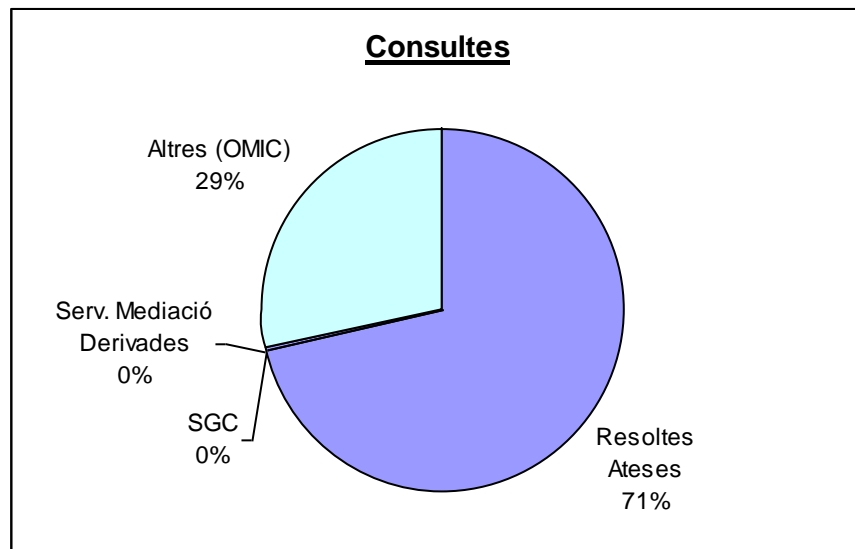
Presentació sol·licituds			
Presencial	e-mail	Telèfon	Correu
83	15	8	1
78%	14%	7%	1%



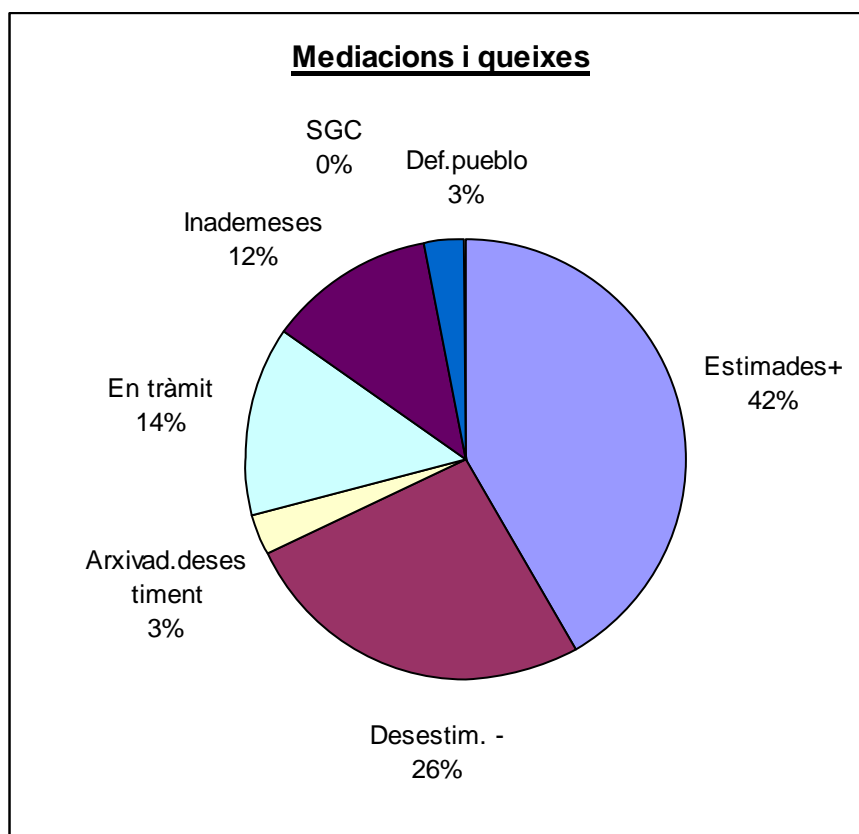
Classificació	Consultes	Mediació	Queixes
	42	10	55
	39%	9%	51%



Total Consultes	42			39%
Ateses	Derivades			
Resoltes	SGC	Serv. Mediació	Altres (OMIC)	
30			12	
71%	0%	0%	29%	

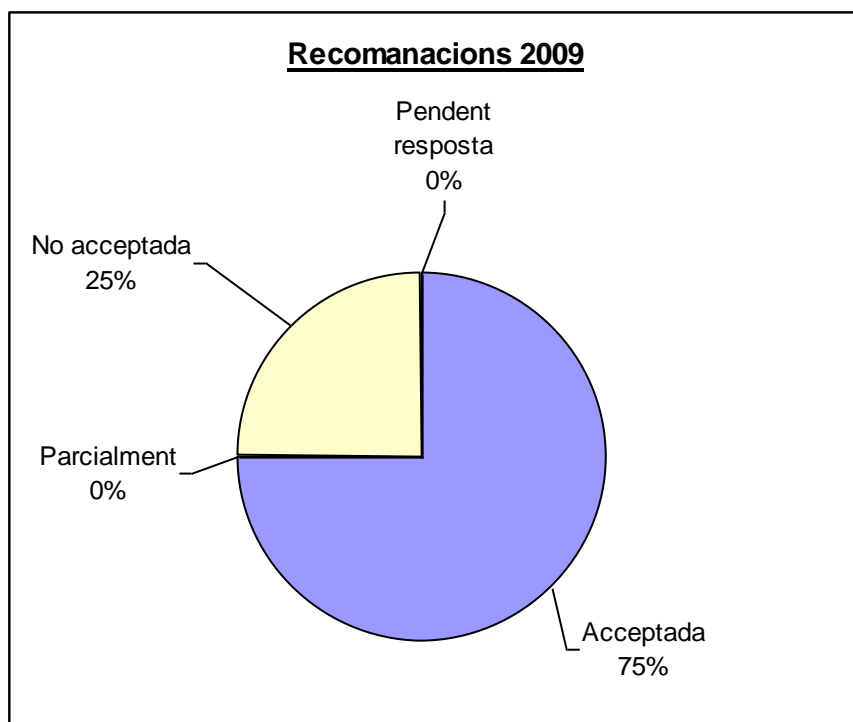


Mediació	Queixes	Estimades+	Desestiment	Arxivades desestiment	En tràmit
10	55	27	17	2	9
9%	51%	42%	26%	3%	14%



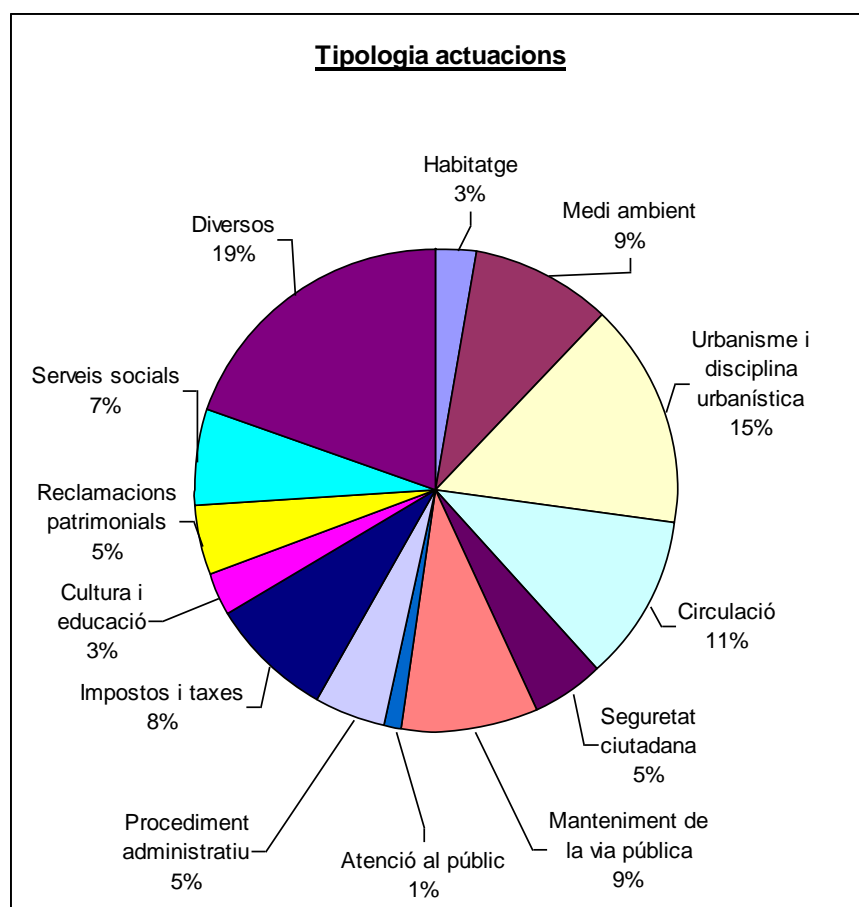
Recomanacions	4		
Acceptada	Parcialment	No acceptada	Pendent resposta
3		1	
75%	0%	25%	0%

Recomanacions	
1	Redacció d'un Reglament d'usos de la Biblioteca Lluís Barceló i Bou
2	Relativa a l'import, les bonificacions i exempcions de determinades taxes.
3	Relativa a la cruïlla entre el carrer Nàpols i l'Avinguda Catalunya.
4	Relativa a l'ordenació del carrer López Puigcerver.



ÀREES		
Habitatge	3	3%
Medi ambient	10	9%
Urbanisme i disciplina urbanística	16	15%
Circulació	12	11%
Seguretat ciutadana	5	5%
Manteniment de la via pública	10	9%
Atenció al públic	1	1%
Procediment administratiu	5	5%
Impostos i taxes	9	8%
Cultura i educació	3	3%
Reclamacions patrimonials	5	5%
Serveis socials	7	7%
Diversos	21	20%
		100%

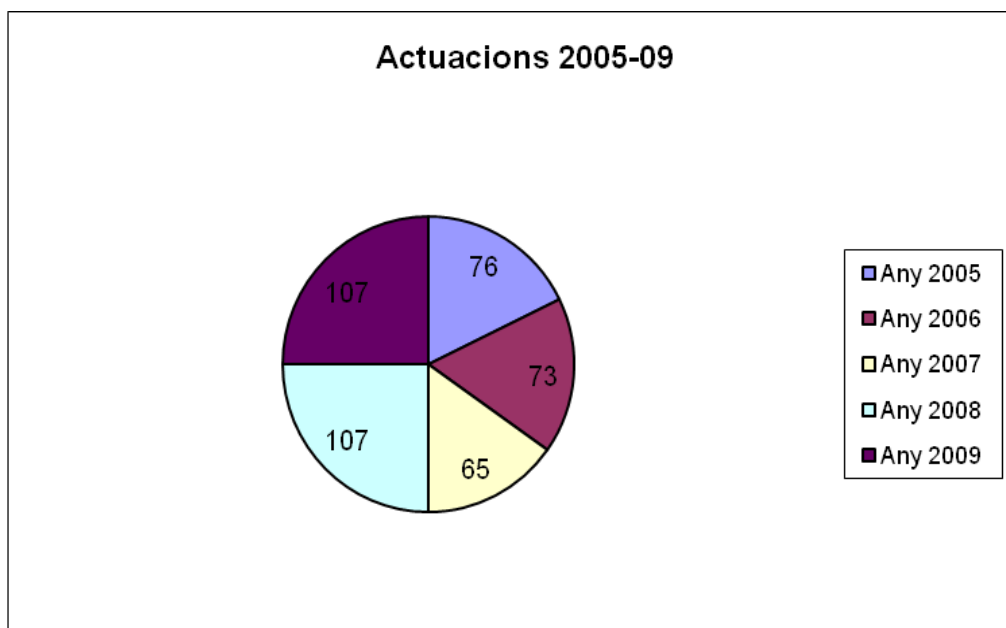
Hi ha 2 expedients que afecten a més d'una àrea simultàniament.



ANNEX 3: ESTADÍSTIQUES COMPARATIVES 2005-2009

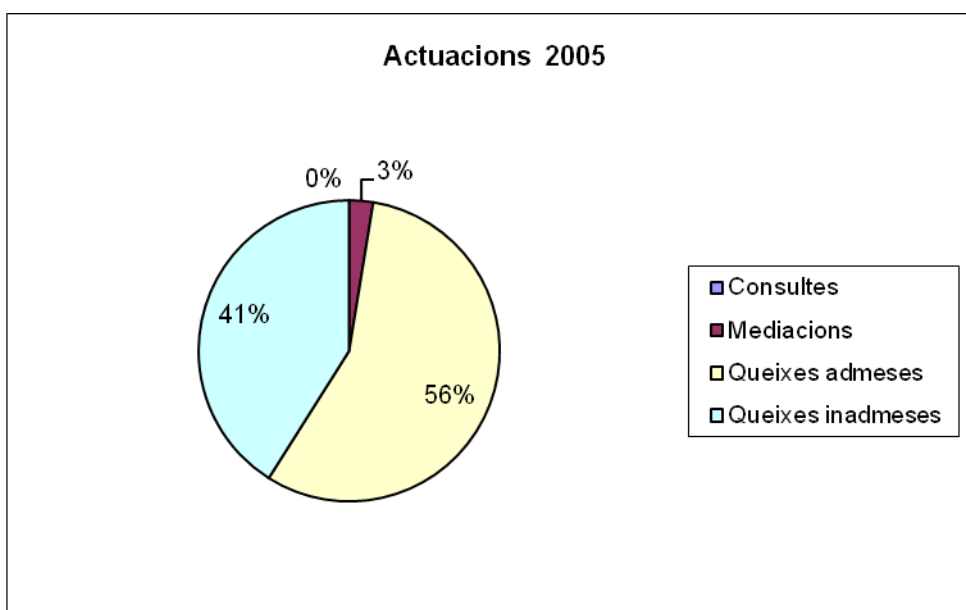
En aquest annex, s'ofereix una estadística general de l'evolució de les actuacions realitzades des de l'any 2005 al 2009, advertint que les dades són ambigües atès que no s'havia fixat un procediment normalitzat per fer un seguiment uniforme i no s'havia establert, fins el moment, un protocol per a la seva gestió.

	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Actuacions	76	73	65	107	107

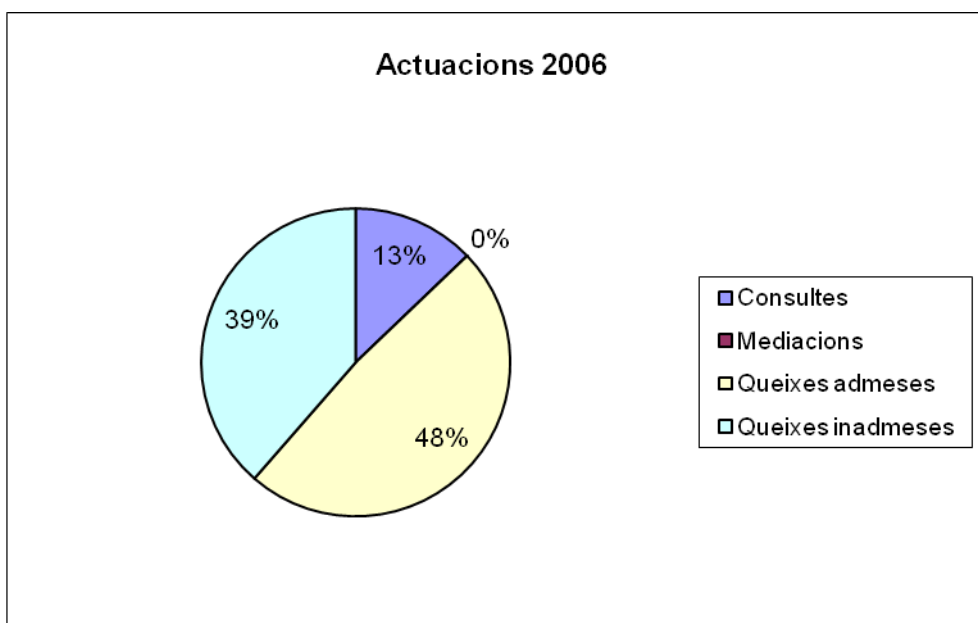


PER ANYS

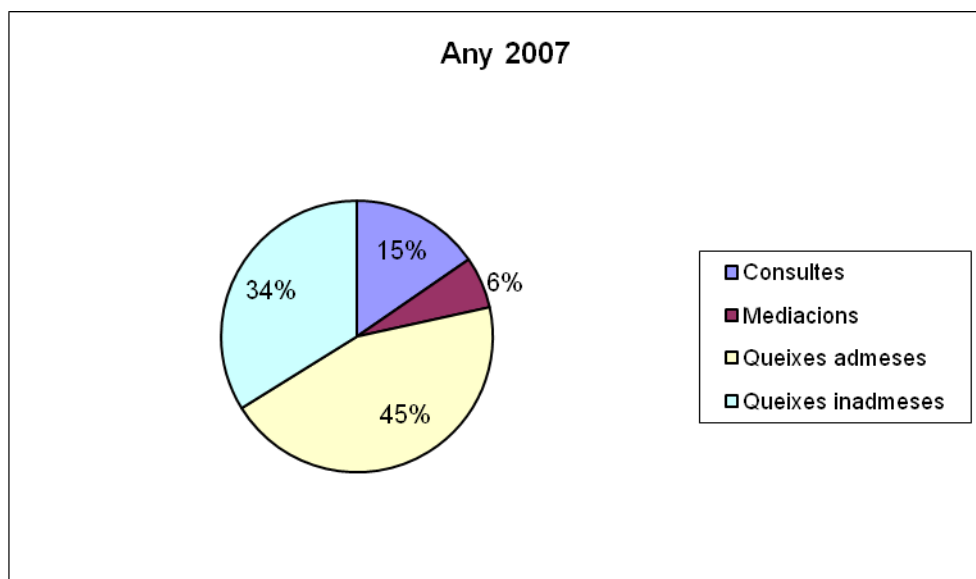
2005	Expedients	Consultes	Mediacions	Queixes admeses	Queixes no admeses	Recomanacions
	76	0	2	44	32	8
		0%	3%	58%	42%	



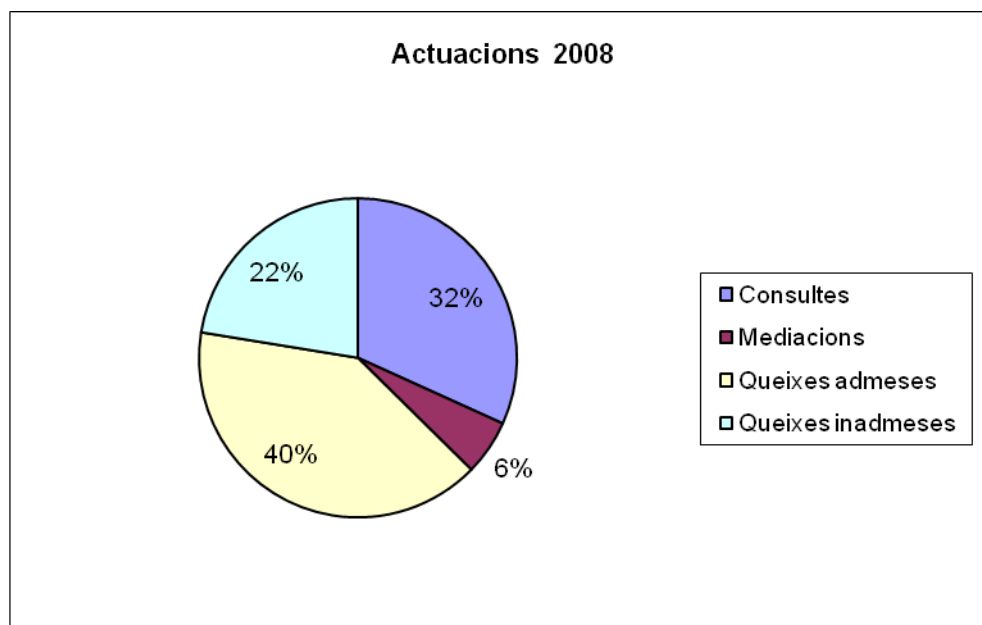
2006	Expedients	Consultes	Mediacions	Queixes admeses	Queixes no admeses	Recomanacions
	73	9	0	34	27	6
		12%	0%	47%	37%	



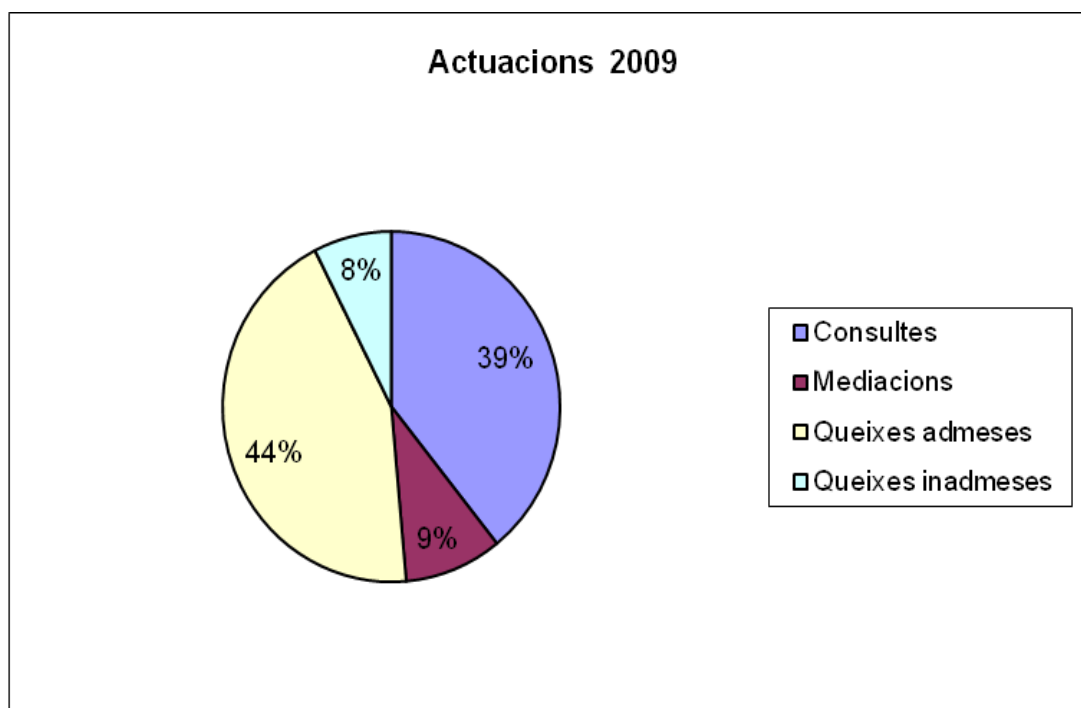
2007	Expedients	Consultes	Mediacions	Queixes admeses	Queixes no admeses	Recomanacions
	65	10	4	29	22	7
		15%	6%	45%	34%	



2008	Expedients	Consultes	Mediacions	Queixes admeses	Queixes no admeses	Recomanacions
	107	34	6	43	24	7
		32%	6%	40%	22%	



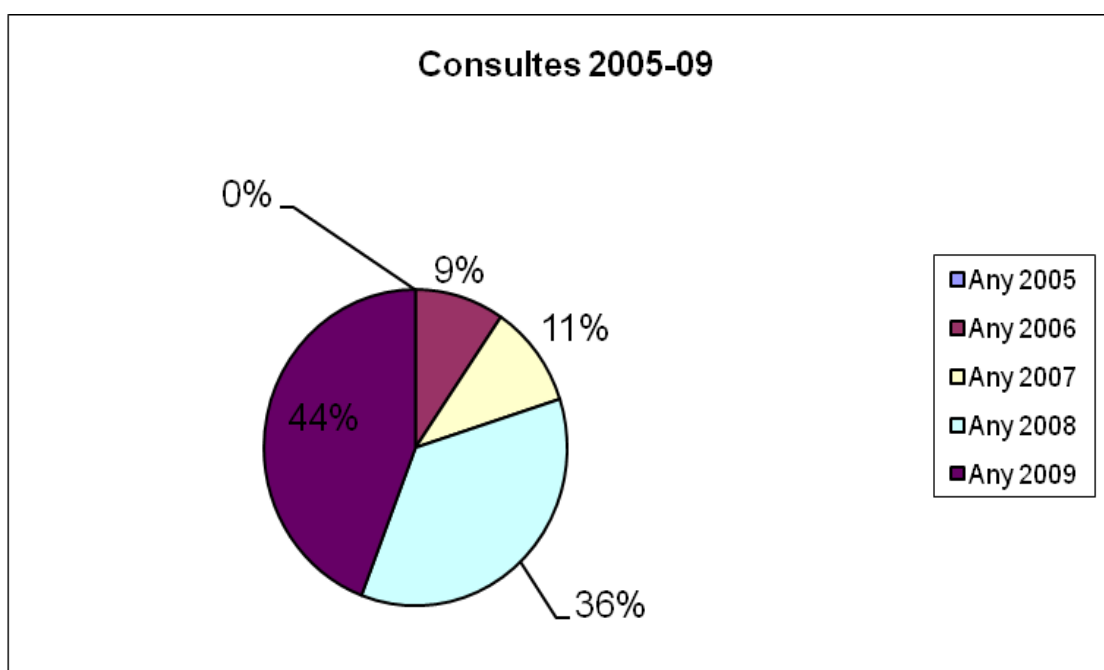
2009	Expedients	Consultes	Mediacions	Queixes admeses	Queixes no admeses	Recomanacions
	107	42	10	47	8	4
		39%	9%	44%	7%	



PER CONCEPTES

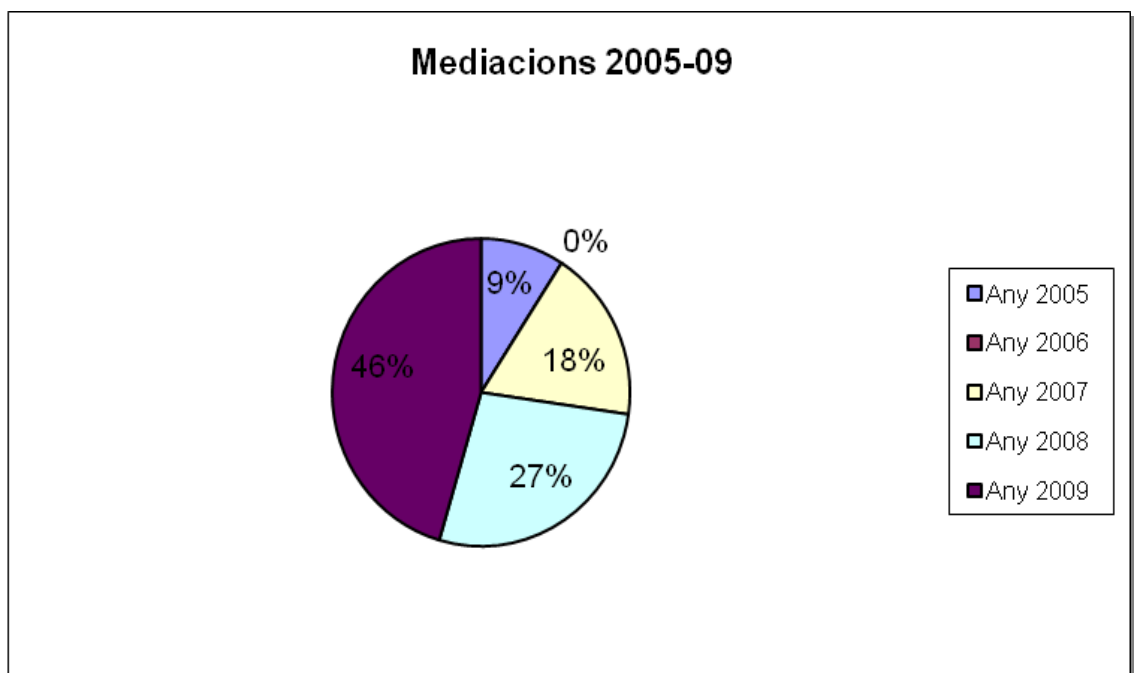
Consultes

Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008	Any 2009
0	9	10	34	42
0%	12%	15%	32%	39%



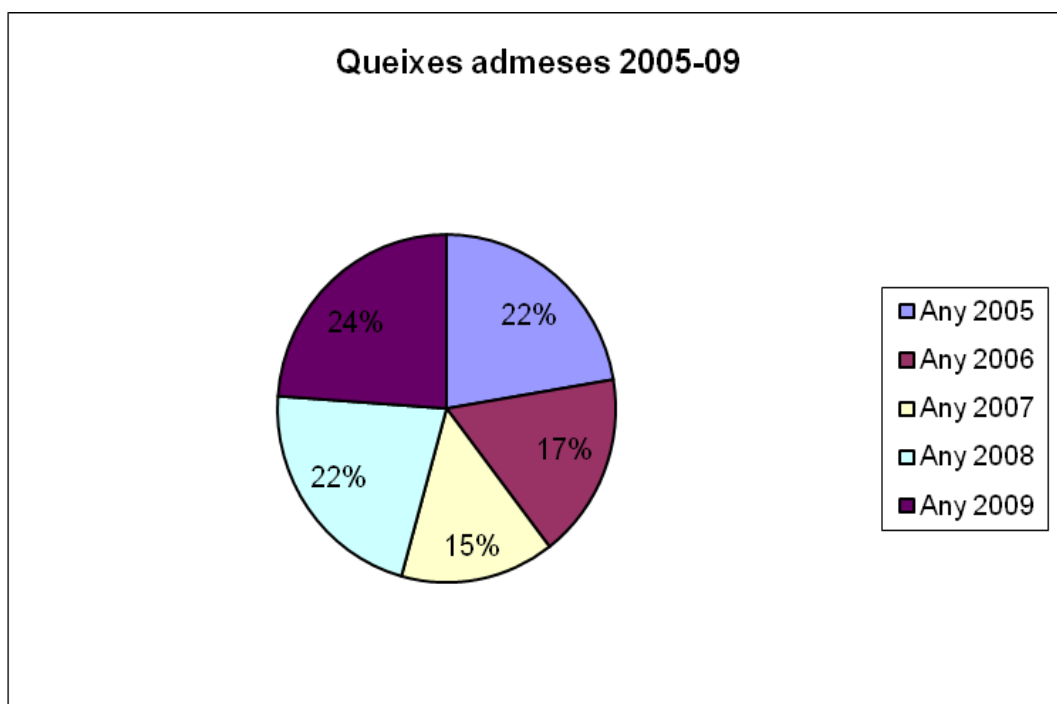
Mediacions

Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008	Any 2009
2	0	4	6	10
3%	0%	6%	6%	9%



Queixes admeses

Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008	Any 2009
44	34	29	43	47
58%	47%	45%	40%	44%



	Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Queixes no admeses	32	27	22	24	8
	42%	37%	34%	22%	7%

