



MEMÒRIA DE LES ACTUACIONS 2024

Índex del contingut de la memòria

INTRODUCCIÓ I ACTUACIONS DE L'ANY 2024.....	2
ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2024	9
INFORMES PRESENTATS PER LA SÍNDICA DE GREUGES A L'AJUNTAMENT DE PALAMÓS DURANT 2024.....	12
DIETARIS D'ACTUACIONS DURANT 2024	18
AGENDA D'ACTIVITATS 2024	47
ACTIVITATS PRÒPIES I RECURRENTS	47
ALTRES ACTIVITATS DE LA SINDICATURA	47
LA SINDICATURA A LA PREMSA DURANT 2024	49

INTRODUCCIÓ I ACTUACIONS DE L'ANY 2024

La Sindicatura Municipal de Greuges és la institució unipersonal que té com a missió la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes Palamós en les seves relacions amb l'Ajuntament i els organismes que en depenen. La Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim local de Catalunya preveu en el seu article 46 que una sèrie de comissions i òrgans poden complementar l'organització municipal, entre elles la institució de la Sindicatura de greuges. Aquesta figura està present actualment a quaranta vuit municipis de Catalunya

La Síndica compleix les seves funcions amb la màxima independència i objectivitat i investiga i resol tant els expedients iniciats d'ofici com les queixes o consultes que li adrecen els ciutadans i ciutadanes de la Palamós

L'ordenança municipal de la Sindicatura de Greuges de Palamós, preveu en capítol 4, article 21, l'obligació de presentar anualment a l'Ajuntament un informe de les seves actuacions. En compliment d'aquestes disposicions presento l'Informe Anual 2024 que recull les actuacions rellevants de la Sindicatura amb l'objectiu de donar resposta a les queixes o consultes plantejades pels ciutadans del municipi.

Durant el 2024 hem realitzat un total de 101 actuacions, cosa que representa un important increment respecte a l'any anterior. Aquest increment ha estat degut, principalment, a queixes relacionades amb diversos serveis públics que són responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració General de l'Estat. Tot i que les competències de la Sindicatura són només sobre temes relacionats amb l'administració local entenc que també hem de prestar atenció als problemes que afecten les persones que viuen al municipi, encara que la problemàtica que presentin sobrepassi l'àmbit municipal.

De les 101 actuacions, 76 han estat queixes; 21 han estat consultes i 4 han estat actuacions d'ofici.

Del total de queixes ateses, 39 han estat derivades a altres organismes perquè portaven temes que no eren de competència municipal. Les derivacions s'han fet a l'Oficina Comarcal de Consum (21); a altres Sindicatures locals (4); a la Sindicatura de Greuges de Catalunya (7) i al Defensor del Pueblo (7). Aquestes queixes feien referència al transport públic, a ensenyament, a prestacions sanitàries, a demandes d'asil, a peticions d'invalidesa, a empreses de telefonia, a estafes per internet, a problemes amb agències immobiliàries...

Del total de queixes de competència municipal, 37:

Sis han estat desistides pel ciutadà. Els desistiments són deguts a motius diversos: resolució del problema abans d'acabar el tràmit, renúncia a presentar la documentació requerida, renúncia a recórrer per via administrativa...

Cinc no s'han acceptat perquè no s'havia presentat prèviament la queixa a l'Ajuntament. En aquest sentit ens caldrà fer un esforç d'informació perquè la gent sàpiga que la Sindicatura actua en segona instància, és a dir, quan l'Ajuntament no respon a la seva demanda.

Dues estan en tràmit (una reclamació patrimonial i una reclamació d'un habitatge de lloguer social gestionat per l'Agència Catalana de l'habitatge que està pendent d'unes obres).

Setze han estat resoltes positivament a favor del demandant. Són actuacions com anul·lació de multa d'aparcament imposada a causa del desajust entre el moment que es paga l'IVTM i l'entrada de la informació al sistema per poder obtenir el descompte de resident; una reclamació d'IBI; reclamacions per facturació excessiva en el rebut de l'aigua per no haver-se detectat la fuga fins després de la primera o segona factura més elevada del que es habitual; reclamació per no constar l'empadronament al domicili habitual per un error administratiu, altres problemes d'empadronament, molèsties provocades per falta de neteja i de salubritat en una finca veïna o el mal funcionament de la plataforma de bany autònom per a persones amb mobilitat reduïda de la platja gran.

Dues s'han resolt negativament (una petició de reton de l'import de la grua en un cas de multa amb retirada del vehicle i una reclamació patrimonial)

Les 4 actuacions d'ofici han estat les següents:

La demanda d'execució d'una millora en la senyalització del carrer Salvador Albert i Pey, d'acord amb l'informe de la policia realitzat a instàncies d'una recomanació meua, per tal d'evitar l'accés a aquest carrer de camions i vehicles grossos ja que es troben amb dificultats de gir quan arriben a la cantonada de Foment o a Joan Baptista La Salle. L'actuació ha estat realitzada.

Una altra actuació d'ofici va ser la petició de millora, suggerida pel veïnat, del pàrquing del barri vell situat entre els carrers Padró i Roger de Flor amb la incorporació de baranes de protecció, especialment al costat de l'escala que baixa des del carrer Padró fins a Sota Pedró. Pendent d'execució.

Una tercera actuació va ser la recomanació a alcaldia d'habilitar un punt de registre d'entrada de documents a l'Oficina de Recaptació Tributària del Consell Comarcal a Palamós i a les oficines de Serveis Socials Bàsics gestionats pel Consell Comarcal. Tota administració té l'obligació de donar registre d'entrada a la documentació que rep i era del tot irregular que aquest registre no es donés fins a l'arribada de la documentació a les oficines de La Bisbal. La recomanació incloïa la proposta que, mentre no estiguessin habilitats els punts de registre no es recepcionés documentació i es derivés els usuaris,

provisionalment, a l'OAC de l'Ajuntament per tal de donar registre d'entrada a la seva documentació. La recomanació va ser acceptada i executada.

L'última actuació d'ofici fa referència al transport públic interurbà i va ser portada a terme conjuntament amb les altres sindicatures del Baix Empordà (Sant Feliu, Palafrugell i Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura) i presentada als ajuntaments respectius i al Consell Comarcal del Baix Empordà instant-los a fer-se seva la demanda a la Generalitat, que és qui té la competència en matèria de transport, d'un replantejament integral del transport públic a la comarca, especialment davant la perspectiva de la caducitat del conveni vigent i de la redacció d'un de nou.

L'actuació de les sindicatures es fonamenta en les diverses queixes rebudes a les nostres oficines de ciutadans descontents amb els serveis de transport públic a la comarca, en el nostra propi coneixement del tema i en la percepció d'una opinió generalitzada de la baixa qualitat d'aquest servei.

El document elaborat pels síndics, en síntesi, exposa el següent:

- 1) Cal millorar la comunicació entre les poblacions de la comarca tenint en compte que els serveis generals de l'administració no estan concentrats en una sola capital sinó repartits entre les poblacions demogràficament més importants.
- 2) Cal millorar la comunicació amb Girona i Barcelona i la connexió amb el tren.
- 3) Cal fer un replantejament en profunditat que respongui a les necessitats de mobilitat de la població i compleixi amb les exigències mediambientals incloses en els objectius de desenvolupament sostenible continguts a l'Agenda 2030

Des del govern municipal caldrà estar atents en el moment de la redacció del nou conveni del transport públic al Baix Empordà atès que Palamós és un dels municipis grans de la comarca més perjudicats per l'actual disseny del transport. No sembla lògic que dues poblacions com Palamós i Palafrugell que sumen més de 40.000 habitants no disposin de connexions directes a Girona i a Barcelona i que els usuaris de SARFA s'hagin de passejar per mitja comarca per poder anar a alguna d'aquestes ciutats.

D'altra banda, el transport intracomarcal també ha de millorar. Una comarca amb serveis repartits entre els diversos municipis grans genera molta mobilitat entre ells, per exemple l'Hospital de Palamós genera el desplaçament diari, en dies laborals, de més de 1500 persones de la comarca cap a Palamós, amb el corresponent retorn al seu municipi.

Som coneixedors que des de la taula de mobilitat del Consell Comarcal s'està treballant el tema, però voldria cridar l'atenció perquè des del govern municipal se'n faci el seguiment adequat.

CONSIDERACIONS DE LA SINDICA AL CONJUNT D'ACTUACIONS

La memòria completa recull de manera detallada les queixes més rellevants que s'han dut a terme a la Sindicatura durant aquest any. Aquí en faré algunes consideracions de caràcter general.

Una part important de les queixes rebudes a la Sindicatura estan motivades per la manca de resposta a una petició feta pel ciutadà, és a dir, el ciutadà presenta una instància, passen 3 mesos i no rep resposta.

El silenci administratiu és una potestat de l'administració però no hauria de convertir-se en un mecanisme per donar cobertura legal al que, en realitat, és una disfunció de l'administració. El silenci administratiu o la inacció és una pràctica que genera inseguretat jurídica i indefensió en la ciutadania, que l'obliga a recórrer a la via judicial, convertint la via administrativa en ineficaç en massa casos. A efectes pràctics, es provoca una inequitat en el sistema ja que només es recorre a la via judicial quan la reclamació és d'un valor important o quan el ciutadà té coneixements jurídics perquè, si no, resulta massa costós en temps i economia.

El principi de bona administració inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adreci a l'Administració en el termini establert. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la.

La ciutadania percep que cada vegada l'administració és més exigent en la manera com les persones ens hi hem de dirigir i amb el compliment estricte de les nostres obligacions com a ciutadans (com ha de ser) però en canvi això no es tradueix en la mateixa exigència a l'hora de respondre per part de l'administració. Aquest desequilibri genera desafecció de la ciutadania i fa més grossa l'escletxa entre administració i administrats.

Pel que fa a les actuacions en relació al manteniment de la via pública, durant l'any ens han arribat algunes queixes en primera instància sobre la ubicació dels contenidors d'escombraries. La resposta que donem sempre és la mateixa: la decisió sobre la ubicació dels contenidors és discrecional per part de l'Ajuntament en funció de la informació de què disposa sobre les característiques de la zona, el volum de residus, etc. I, lògicament, sempre hi ha veïns afectats per aquesta decisió. La síndica no es pot pronunciar sobre la ubicació dels contenidors excepte que hi hagués una evidència molt clara de perjudici per a algun ciutadà. De tota manera he constatat que les queixes no són tant per la ubicació en si, sinó pel mal estat d'alguns contenidors, de vegades massa bruts o massa plens, i també massa sovint per l'incivisme d'algunes persones que no respecten els horaris i no col·loquen les bosses

dins dels contenidors, cosa que fa que el punt de recollida tingui un aspecte excessivament brut.

Per això és molt important que la col·locació dels contenidors, la seva neteja, l'estat de conservació, la freqüència de recollida... etc. sigui objecte d'un especial control per part de l'Ajuntament. També seria desitjable la publicitat dels criteris tècnics aplicats per poder acotar la discrecionalitat de les decisions i, al mateix temps, fer pedagogia dels bons hàbits dels ciutadans a l'hora de col·laborar en la millora del servei.

Ara que s'acosten canvis importants en el sistema de recollida crec que l'aplicació de criteris de transparència administrativa i pedagogia ciutadana seran més necessaris que mai.

Una altra qüestió que genera queixes ciutadanes és l'amplada de les voreres en alguns carrers de la vila. Reconeixem l'esforç municipal en la millora urbanística de diversos sectors de la població, però també és cert que en queden molts d'altres amb voreres massa estretes que no compleixen la normativa, amb obstacles com fanals, senyals de circulació o amb cotxes aparcats massa arran que hi dificulten el pas, especialment de les persones que utilitzen cadires de rodes, caminadors, croses o circulen amb cotxets per a infants.

Sabem que millorar tot el municipi requereix temps, recursos i planificació però aquesta és una de les primeres funcions de l'Ajuntament i convé treballar-hi continuadament. Seria bo disposar de plans de millora i que aquest fossin coneguts per la ciutadania.

Ja he dit al començament que l'increment d'actuacions, sobretot de l'àmbit de l'atenció a les persones, ateses durant l'any passat eren relacionades amb temes que no són de competència municipal. Es tracta de queixes per deficiències en el funcionament de diversos serveis públics que són responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració General de l'Estat. És lògic, però, que la gent recorri a les instàncies que té més a l'abast i que els oferim una primera atenció. L'Ajuntament, que és l'administració més propera a la gent i que coneix millor la realitat social del seu municipi, hauria d'ajudar a trobar solució a aquests problemes que afecten les persones de manera important.

Són ciutadans que es troben en situació de desemparament davant la manca de cites disponibles per a accedir a diversos organismes. Per exemple: a les oficines de la Seguretat Social per a tràmits de jubilació o de vida laboral; a les oficines del SEPE (Servicio Español Para Empleo) per fer una sol·licitud d'atur o consultar l'estat d'un tràmit no respost; a la Direcció General de la Policia per realitzar els tràmits de petició d'asil, cita que només es pot demanar per via telefònica a un telèfon que no despengem mai.

Corresponen a aquest apartat les queixes relatives al mal funcionament del transport públic, tema al qual ja m'he referit abans

Ens trobem també amb queixes pels retards inacceptables en la tramitació de les ajudes a la Dependència del Departament de Benestar Social. Aquesta situació afecta drets fonamentals i genera un greu perjudici, especialment a persones en situació de vulnerabilitat, majoritàriament persones grans o amb discapacitats.

Aquest any 2024, per primera vegada, el Departament de Benestar Social ha publicat els temps d'espera per a la resolució de les peticions de dependència. Els Serveis de Valoració de la Dependència (SEVAD) estan distribuïts en àmbits territorials, nosaltres formem part del SEVAD de Girona centre i litoral (Girona, Alt i Baix Empordà i La Selva) segons les dades publicades pel Departament i actualitzades a 18 de febrer del 2025 aquest àmbit territorial lidera el rànquing de temps d'espera, amb 263 dies, mentre que, per exemple, Girona Nord Oest (la resta de comarques de Girona) és de 111 dies. També liderem el rànquing en valoracions pendents 7.321 quan el segon àmbit territorial en el rànquing en té 3.711. Es evident que el volum de població és diferent a cada àmbit però seria desitjable que el personal que hi treballa estigués mínimament ajustat amb les necessitats del seu territori perquè no crec que el retard en el SEVAD on estem inclosos pugui tenir una altra explicació que una dotació insuficient de personal.

En un cas concret atès a la Sindicatura veiem que inicia el procés de petició d'ajut per dependència el febrer del 2023; el gener del 2024 rep la resolució del grau concedit però al maig de 2024 encara no li havia arribat l'ajuda.

Centrem-nos, però, en l'àmbit local: el temps d'espera per ser atès per la Treballadora Social de Gent Gran als Serveis Socials Bàsics, per a una primera visita, és de 40 dies actualment però durant l'any 2024 hem tingut períodes en que el temps d'espera ha sigut de 2 mesos.

El Serveis Socials bàsics de Palamós tenen aprovat, des del 2019, un increment de personal d'una educador/a social i un treballador/a social; durant el 2024 s'ha cobert la totalitat de la plaça d'educador social però, a febrer del 2025, no s'ha cobert encara la tercera treballadora social tot i l'increment de persones ateses i de l'augment de la complexitat dels casos.

Cada any insisteixo en la necessitat d'una cobertura adequada dels Serveis Socials que sí que son competència municipal, tot i que es pugui tenir delegada la gestió al Consell Comarcal.

Amb els serveis socials passa el que passava encara no fa cent anys amb els serveis sanitaris públics, que eren considerats serveis de beneficència. Al cap dels anys hem vist que els serveis sanitaris, a més proporcionar la millora en la salut global de les persones, són una font important de riquesa i de coneixement i un dels elements essencials del benestar social.

Pel que fa als serveis socials encara estem encallats en el marc mental de la beneficència quan, en realitat, són un dels pilars de l'estat del benestar que ens han d'ajudar a construir una societat més equitativa, més inclusiva i més cohesionada.

Voldria insistir en l'atenció a la gent gran que és un dels reptes importants de les societats modernes ja que cada vegada tenim una població més envellida. A Palamós, segons dades de l'Institut Català d'Estadística tenim un 22% de població de 65 anys o més (la mitjana catalana és del 19,5%) i representen el 40% de les persones ateses als Serveis Socials. El 65% són dones i el 35% homes. Els 30 punts de diferència s'expliquen, en part, perquè les dones viuen més anys, però també perquè són més vulnerables econòmicament (segons dades de la Seguretat Social, tenint en compte totes les pensions contributives, les dones cobren un 36% menys que els homes).

Les persones grans volen continuar vivint a casa i per això demanen ajudes a la dependència, si no tenen la sort de tenir un habitatge en propietat el preu del lloguer les aboca cada vegada més al risc d'exclusió residencial. Segons Càritas un 12% de les persones que necessiten aliments són majors de 60 anys. Podríem posar molts exemples de situacions de vulnerabilitat de la gent gran, situacions que fa 10 anys no tenien aquest volum. Per tant, cal treballar per revertir aquesta situació.

Finalment, a l'informe, hi trobaran la resta d'activitats que s'han portat a terme durant l'any, sobretot activitats de formació, majoritàriament organitzades pel FòrumSD que, com saben és l'associació de pràcticament totes les Sindicatures i Defensories de Catalunya i que, sobretot per a les Sindicatures de municipis petits, que tenim pocs mitjans i recursos, ens és una eina de suport imprescindible

Moltes gràcies

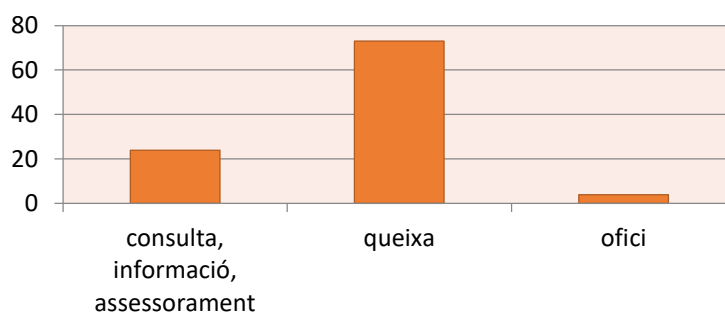
ESTADÍSTIQUES DE L'ANY 2024

1. TIPUS D'ACTUACIONS

consulta, informació, assessorament	24
queixa	73
ofici	4

101

Tipus d'actuació

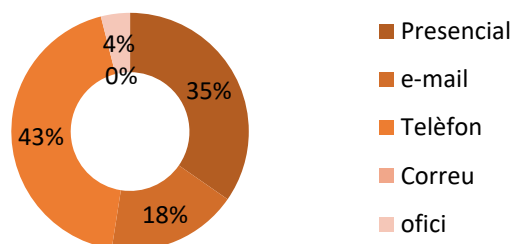


2.DERIVACIONS I TRASLLATS

OCC	21
derivat SGC	7
derivat Defensor del Pueblo	7
derivat altres Defensors.	4

TOTAL derivades	39
percentatge derivades	39%

Mitjà de presentació

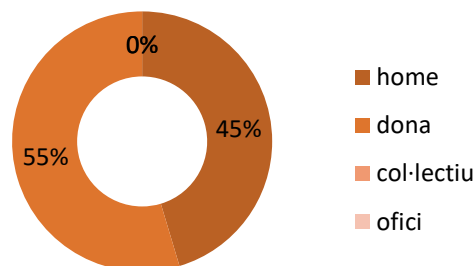


4.INICIATIVA

home	44
dona	53
col·lectiu	0
ofici	0
anònimes	4

101

Iniciativa

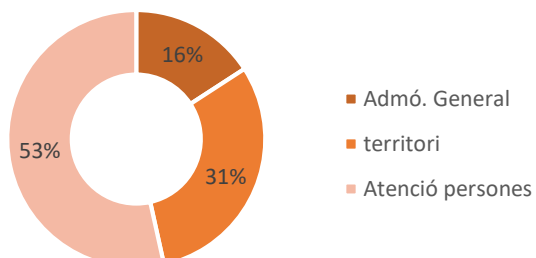


9. TEMÀTICA DE LES ACTUACIONS

Tipus actuació queixa

Admó. General	16
territori	31
Atenció persones	54
	101

Tipus d'actuacions

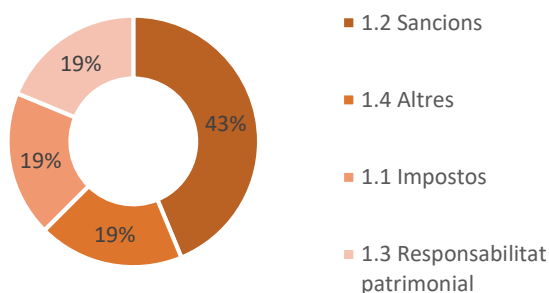


10. ÀMBIT TEMÀTIC D'ADMINISTRACIÓ GENERAL

matèries Adm. General

1.2 Sancions	7
1.4 Altres	3
1.1 Impostos	3
1.3 Responsabilitat patrimonial	3
	16

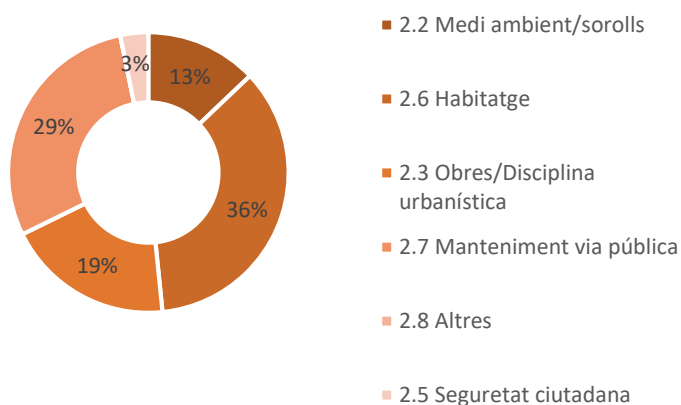
Adm. General



11. ÀMBIT TEMÀTIC DE TERRITORI

matèries	territori
2.2 Medi ambient/sorolls	4
2.6 Habitatge	11
2.3 Obres/Disciplina urbanística	6
2.7 Manteniment via pública	9
2.8 Altres	0
2.5 Seguretat ciutadana	1
	31

Matèries àmbit Territori



12. ÀMBIT TEMÀTIC D'ATENCIÓ A LES PERSONES.

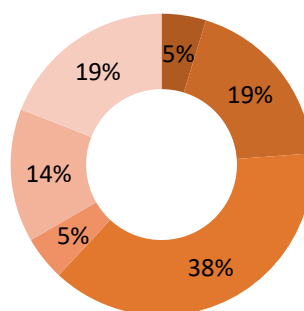
matèries

Atenció persones

3.5 Participació, atenció i relació amb la ciutadania	3
3.6 Altres	11
3.4 Serveis Socials	11
3.2 Cultura, educació i esports	3
3.1 Consum	22
3.3 Salut pública	4

54

Àmbit atenció persones



- 3.5 Participació, atenció i relació amb la ciutadania
- 3.6 Altres
- 3.4 Serveis Socials
- 3.2 Cultura, educació i esports
- 3.1 Consum
- 3.3 Salut pública

INFORMES PRESENTATS PER LA SÍNDICA DE GREUGES A L'AJUNTAMENT DE PALAMÓS DURANT 2024

INFORME DE LA SÍNDICA DE GREUGES DE PALAMÓS (Exp. SGP 24014)

Queixa en relació al registre de la documentació presentada per ciutadans/es de Palamós a l'oficina del Consell comarcal del Baix Empordà a Palamós i a les oficines d'atenció al públic de Serveis Socials de Palamós.

EL FET QUE ORIGINA L'INFORME

L'Ajuntament de Palamós te delegades dels funcions de recaptació d'impostos en fase executiva al Consell Comarcal del Baix Empordà. També té delegada la gestió dels Serveis Socials Bàsics a la mateixa Administració

En el cas de l'oficina de recaptació del CC a Palamós i, arran d'una queixa per una denúncia d'una multa, vaig observar que la ciutadana havia presentat la queixa a l'oficina del CC i li havien tornat una còpia amb una data d'entrada però sense el registre obligatori de tota administració.

En el cas dels Serveis Socials Bàsics he pogut constatar que la documentació que entreguen les persones usuàries d'aquests serveis es queda a les dependències sense fer el registre d'entrada i a la persona que entrega la documentació no se li fa el registre obligatori

En un cas i altre he constatat que la documentació es registra quan arriba físicament a les Oficines del Consell Comarcal a La Bisbal d'Empordà

FONAMENTS JURÍDICS DE LA RECLAMACIÓ

L'Article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i específicament el 16.3, estableix *"El registre electrònic de cada Administració o organisme ha de garantir la constància, en cada assentament que es practiqui, d'un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, data i hora de presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si escau, i persona o òrgan administratiu al qual s'envia, i, si s'escau, referència al contingut del document que es registra. Per a això, s'emet automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document de què es tracti, incloent la data i hora de presentació i el número d'entrada de registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, si s'escau, l'acompanyin, que garanteixi la seva integritat i no-repudiació."*

A més el fet de no registrar la documentació en el moment i lloc en que s'entrega pot vulnerar la llei de confidencialitat i el dret a la privacitat ja que els documents es traslladen físicament a una altra oficina per ser registrats.

CONCLUSIONS I RECOMANACIÓ DE LA SÍNDICA

Que s'habiliti un punt de registre d'entrada de documents al l'oficina de recaptació tributària del Consell Comarcal a Palamós i a les oficines de Serveis Socials Bàsics de Palamós.

Que, mentre l'oficina de recaptació tributària del Consell Comarcal a Palamós no pugui registrar documents, no recepcioni documentació. Donada la poca distància d'aquesta oficina a l'OAC de l'Ajuntament es podrien derivar les entrades de documents al registre de l'ajuntament que ho pot acceptar com a finestra única.

Que, en el cas de Serveis socials, i mentre el Consell Comarcal no hi tingui un punt de registre, s'habiliti un punt de registre de l'Ajuntament de Palamós en les pròpies oficines dels Serveis Socials per no ocasionar desplaçaments a les persones usuàries del Servei.

MILLORA DE LA SEURETAT DEL PARQUING DEL BARRI VELL

(Exp. 24038)

Introducció

El fet que origina aquesta actuació es la queixa d'un veí del barri vell en relació a la manca de baranes de protecció de l'aparcament situat al Pedró, a la confluència del carrer Pedró amb Roger de Flor i amb Sota Pedró

Des de la Sindicatura se li va explicar que la queixa l'havia de formular en primer lloc presentant una instància a l'Ajuntament i des de la Sindicatura en faríem el seguiment adequat.

Ens consta que la persona que va fer la consulta a la Sindicatura ha desistit de presentar la queixa a l'Ajuntament però atès que la seva opinió es compartida pel veïnat he considerat oportú fer aquesta actuació d'ofici

Actuació i recomanació

Després de personar-nos a l'espai indicat vam poder constatar que, efectivament, en la part del pàrquing que dona a l'escala que baixa des del carrer Pedró fins al carrer Sota Pedró hi caldria una barana de protecció. Pel que fa a la protecció entre els diversos nivells del pàrquing seria convenient una valoració tècnica per analitzar si es considera que l'acabat actual es prou adequat.



INFORME DE LA SINDICATURA DE GREUGES EN RELACIÓ AL TRANSPORT PÚBLIC INTERURBÀ A LA COMARCA DEL BAIX EMPORDÀ (SGP24101)

EXPOSICIÓ DE MOTIUS:

Aquest informe es realitza d'ofici per les quatre Sindicatures i Defensories actives al Baix Empordà (Palafrugell, Palamós, Sant Feliu de Guíxols i Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura) i té el seu fonament en les diverses queixes rebudes a les nostres oficines de ciutadans descontents amb el transport públic de la comarca.

Sense fer un estudi exhaustiu de la mobilitat en transport públic a la comarca (els recursos de les sindicatures no ens permeten anar més enllà) hom s'adona immediatament que té dos dèficits estructurals bàsics: la comunicació entre les poblacions de la comarca i la comunicació amb les capitals, Girona i Barcelona.

Pel que fa a les comunicacions entre els municipis de la comarca, cal tenir en compte les característiques específiques del Baix Empordà, una comarca que té quatre poblacions demogràficament importants que es reparteixen capitalitats en diversos àmbits (administratius, sanitaris, educatius...) i no disposen d'un transport públic que les comuniqui adequadament. A tall d'exemple citarem la queixa d'un usuari que ens notifica que la durada d'un desplaçament amb Sarfa des de Torroella de Montgrí a l'hospital de Palamós és d'una hora i vint-i-cinc minuts, segons la programació de Sarfa, però que amb els retards habituals se sol transformar en una hora i tres quarts. Això per fer poc més de vint quilòmetres de desplaçament. Una altra queixa és d'una usuària que afirma que no pot agafar el bus exprés que surt de Palamós-Hospital a les 7.25h perquè no pot garantir arribar puntualment a la feina a Calonge a les 8:00h.

Pel que fa a les comunicacions amb Girona i Barcelona, hi observem també durades excessives dels trajectes i retards molt importants i sistemàtics en els horaris. Aquest fet es fa especialment greu quan ho considerem des de la perspectiva de Palamós i Palafrugell, dues poblacions que sumen més de quaranta mil habitants i que no disposen de connexió directa amb les capitals. Un dèficit que s'agreuja considerablement a l'estiu a causa de la massificació turística. Segons la queixa d'una usuària de Palamós, un trajecte Palamós-Girona sol durar una hora i quaranta-cinc minuts i, a sobre, el bus no és mai puntual. La falta de puntualitat ha perjudicat també a una usuària que ha perdut en més d'una ocasió la connexió de Palafrugell cap a Palamós per que la Sarfa que venia de Girona portava més de 20 minuts de retard.

Pel que fa a l'enllaç amb el tren, des de Palamós només existeix un transport al matí i un a la tarda a Caldes i altre cop l'incompliment de l'horari fa que l'enllaç amb el tren previst sigui una quimera.

A la vista d'aquests casos i de molts d'altres que ens estalviem de reportar, arribem a la conclusió que els servei de transport públic que s'ofereix a la comarca està molt lluny de

cobrir les necessitats dels ciutadans que hi habiten. Ni els horaris, ni els itineraris cobreixen les necessitats de desplaçament per motius laborals, sanitaris, d'estudis, etc.

Es tracta, per tant, d'un problema estructural que requereix un replantejament global de la mobilitat amb transport públic a la comarca.

Considerem que, ara que la concessió d'aquest servei està a prop de vèncer, és un bon moment per fer-ho amb una nova mirada que reculli les necessitats d'una comarca que cada vegada s'assembla més a una àrea metropolitana, donada l'altíssima mobilitat entre els diferents centres d'activitat econòmica i social. La nova concessió no necessita retocs sinó un replantejament que doni solució als greus problemes de mobilitat en transport públic a la comarca.

Aquesta nova perspectiva ens ve exigida, també, per una consciència medioambiental que, en aquest moments, ja és inexcusable. Els Objectius de Desenvolupament Sostenible continguts a l'Agenda 2030 amb què estan compromesos els nostres municipis ens obliguen a prendre mesures per reduir les emissions d'efecte hivernacle promovent, entre d'altres estratègies de contenció del vehicle privat i de potenciació del transport públic. En el nostre cas això implica la millora de la xarxa de busos interurbans i, si els estudis de viabilitat són favorables, l'arribada del tren a les nostres poblacions.

El nou plantejament s'ha de fer amb la voluntat d'incidir en els hàbits de mobilitat d'una població acostumada al transport privat a causa de la ineficiència del transport públic i amb l'objectiu de trencar amb la concepció que el transport públic és un últim recurs per a les persones sense recursos econòmics o amb limitacions d'altra mena.

És per això que presentem les següents

RECOMANACIONS

1. Tot i que el transport públic interurbà no és de competència municipal, els ajuntaments haurien de vetllar perquè, aprofitant el fet que l'actual concessió està a punt de caducar, el plec de condicions per a una nova concessió tingui en compte els criteris exposats. Això és:
 - Tenir en compte l'estructura poblacional de la comarca, caracteritzada per una capitalitat compartida de diverses poblacions, per tal de facilitar la connexió entre elles com si es tractés d'una àrea metropolitana.
 - Millorar la comunicació de la comarca amb les capitals, Girona i Barcelona, i amb l'estació de tren de Caldes de Malavella. Tenir en compte especialment els casos de Palafrugell i Palamós especialment perjudicat pel model actual

- Elaborar el nou disseny del transport públic que no respongui simplement a la demanda actual sinó que tingui voluntat educativa i respongui a criteris de sostenibilitat.
2. Instar els grups municipals que estudiïn i es facin seva la necessitat d'una revisió integral del transport públic a la comarca.
 3. Instar els governs municipals a elevar aquesta recomanació al Departament de la Generalitat de Catalunya que correspongui.

DIETARIS D'ACTUACIONS DURANT 2024

EXPEDIENT	1
DATA INICI	02/01/2024
DATA TANCAMENT	16/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.2 Cultura, educació i esports

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Denuncia la falta de suport especialitzat per atendre la seva filla que pateix un trastorn de l'aspecte autista sever. Sol·licita el recurs d'un/a professional que atengui la neuro-diversitat a l'aula, tal com hauria de ser en una escola inclusiva.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Després de reunir-me amb la mare envio la informació a la SGC i hi contacto telefònicament. Em confirmen que tenen el cas obert. Li comunico a la mare i tanquem el cas.

EXPEDIENT	2
DATA INICI	03/01/2024
DATA TANCAMENT	02/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.2 Sancions

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

La ciutadana es queixa perquè li varen posar una multa al pàrquing de Cervantes perquè posteriorment a aparcar en zona verda varen posar un senyal excepcional, de prohibit aparcar que ella no va veure. Ella va fer un recurs que va portar a l'oficina del CC del Baix Empordà que és qui tramita les multes en fase executiva. No li han contestat la queixa interposada i a més li han tornat a notificar la multa per escrit i fora de termini.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Ens posem en contacte amb l'oficina del Consell Comarcal i amb les dependència de la Policia Local de Palamós perquè ja fa més de 3 mesos que va presentar la documentació. Es resol favorablement

EXPEDIENT	3
DATA INICI	09/01/2024
DATA TANCAMENT	09/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Com a propietari venedor d'un immoble va signar un contracte d'arres amb una clàusula que avisava que el comprador no recuperaria els diners si, finalment, no efectuava la compra. El comprador s'ha fet enrere i li reclama els diners de les arres. La immobiliària li diu que no tenen clar què cal fer, que faran una consulta als seus advocats. Ell també vol fer una consulta amb algú que conegui el tema.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal.

EXPEDIENT	4
DATA INICI	09/01/2024
DATA TANCAMENT	09/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Han tingut un problema amb una immobiliària com a llogaters d'un pis.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Els hi facilitem el contacte de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal.

EXPEDIENT	5
DATA INICI	17/01/2024
DATA TANCAMENT	28/03/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.3 Salut pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Queixa a l'hospital per l'atenció rebuda després de presentar una queixa al Servei d'atenció a l'Usuari. Explica que va presentar una reclamació perquè temps d'espera al servei d'urgències de l'hospital va ser molt superior a l'indicat a la pantalla de la sala d'espera. El contesten per escrit i ve a la sindicatura perquè creu que la resposta hauria de ser presencial ja que li permetria explicar-se millor i comprovar que han entès bé la seva queixa

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Contacto amb el Servei d'atenció a l'usuari explicant la petició que fa el ciutadà i al cap de pocs dies rebo la resposta: Pel que fa a la informació del temps d'espera que surt a les pantalles informatives del servei, aquest és referit al temps estimat d'espera per als pacients que tenen nivell de triatge 4 i 5 (pacients menys greus) i hem comprovat d'acord amb la història clínica que l'espera per a ser atès va ser de dues hores i 44 minuts.

És important informar a l'usuari que al tractar-se de patologia menys greu sempre és millor acudir al servei d'urgències del CAP, on l'espera sempre és inferior. En aquest cas, al tractar-se del cap de setmana, els usuaris del CAP de Palamós, han d'acudir al CAP de Palafrugell. Aquell dia el CAP de Palafrugell tenia un temps d'espera de menys de 2 h.

També us informem que actualment es pot contactar amb la Unitat d'Atenció al Ciutadà a través del correu electrònic atenciociutada@ssibe.cat; atenció telefònica -telèfon 972 60 92 90- els dilluns, de 10 a 13 h i de 15 a 17 h, els dimarts, dimecres, dijous i divendres de 10 a 13 h; i es poden fer tràmits en línia adreçant-vos a: Informació i tràmits. En aquests moments també estem valorant afegir atenció presencial.

EXPEDIENT	6
DATA INICI	31/01/2024
DATA TANCAMENT	31/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una persona truca per denunciar que ha rebut un ciberatac.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se li facilita el telèfon del servei de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà.

EXPEDIENT	8
DATA INICI	12/02/2024
DATA TANCAMENT	19/03/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana es queixa perquè la seva mare ha tingut una fuga d'aigua al domicili que no es va detectar fins que el banc no la va avisar que tenia una factura molt superior a l'habitual. La companyia li envia una carta certificada que arriba més tard que l'avís del banc. El total del consum derivat de la fuga és de uns 8000€
A l'oficina de la companyia d'aigües els diuen de paraula que si demostren amb factures de reparadors que hi havia una avaria, els hi cobraran només el 50% de La factura.
Donada la situació de vulnerabilitat de la ciutadà que viu a l'habitatge que té 91 anys, i una pensió de 900 euros mensuals es dirigeix a la Sindicatura perquè no està d'acord amb l'import que li ha dit la companyia tractar aquest tema amb la consideració que es mereix
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Posem el cas a consideració de la Customer Counsel d'Agbar (Defensora del Client) i després d'estudiar el cas ens contesten que si be aplicant la tarifa de fuites correspondria un import de 2.694,64€ en aquest cas, i tenint en compte les circumstàncies de la persona que viu a l'habitatge, estan disposats a aplicar la tarifa social d'aigua de manera que el total a pagar queda establert en 1.435,18€. Ho comuniquem a la persona afectada que accepta l'import

EXPEDIENT	9
DATA INICI	23/02/2024
DATA TANCAMENT	05/03/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Cobrava un ajut per un familiar dependent que el mes de maig es va morir. No ha cobrat els últims 2 mesos abans del traspàs
Reclama les dues mensualitats que no va cobrar
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Ha de fer la reclamació al departament de Benestar Social de la Generalitat. En cas que no li resolguin haurà de presentar la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya que ho pot fer directament o venir a l'oficina i li tramitem des d'aquí

EXPEDIENT	11
DATA INICI	09/03/2024
DATA TANCAMENT	08/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.2 Sancions

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Disconformitat per embargament de compte per part del Consell Comarcal.

Li van notificar dues multes a un domicili que ell havia canviat. Parlem amb l'oficina de recaptació del Consell Comarcal i li diguem al ciutadà que ha de presentar recurs i l'oficina de recaptació del Consell Comarcal perquè no han tingut en compte el canvi de domicili fiscal que el ciutadà va sol·licitar el 2015.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Fem seguiment del recurs i finalment resulta estimat.

EXPEDIENT	14
DATA INICI	27/03/2024
DATA TANCAMENT	17/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	ofici
TIPUS ACTUACIÓ	ofici
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.4 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

En relació al registre de la documentació que recepciona el Consell Comarcal a Palamós faig una actuació d'ofici de la qual [adjunto document en aquest ENLLAC](#)

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

En data 17/07/24 rebem comunicació de la Cap del servei d'Acció Social a Palamós dient que fa 15 dies que estan en disponibilitat de registrar documents, a través de l'Ajuntament, a l'oficina de Serveis Socials de Palamós.

EXPEDIENT	15
DATA INICI	02/04/2024
DATA TANCAMENT	02/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una ciutadana demana per el Servei de Consum.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

La dirigim al Servei de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà

Dietari del segon trimestre 2024

EXPEDIENT	16
DATA INICI	08/04/2024
DATA TANCAMENT	15/05/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
La ciutadana es queixa que l'Ajuntament ha vinculat el seu empadronament a una una referència cadastral equivocada de manera que no està empadronada a on viu que és el seu domicili fiscal	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Ens posem en contacte amb els departaments corresponents i, després d'analitzar la documentació aportada, solucionen l'error	

EXPEDIENT	17
DATA INICI	10/04/2024
DATA TANCAMENT	10/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Una persona està disconforme amb la factura que li ha arribat de la seva companyia telefònica.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Se'l adreça al Servei de Consum del Consell Comarcal.	

EXPEDIENT	18
DATA INICI	11/04/2024
DATA TANCAMENT	11/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Un ciutadà ha tingut un problema com a client d'un càmping de Palamós	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
El derivem al Servei de Consum del Consell Comarcal	

EXPEDIENT	19
DATA INICI	16/04/2024
DATA TANCAMENT	30/04/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Demana informació sobre la legislació que regula els habitatges d'ús turístic i si l'Ajuntament de Palamós, actualment, dona noves llicències
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li fem arribar la documentació i la normativa sobre els pisos d'ús turístic i li comuniquem que actualment a Palamós no es donen llicències per aquest ús fins que no hi hagi un planejament tal com indica la normativa actual

EXPEDIENT	21
DATA INICI	23/04/2024
DATA TANCAMENT	
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Manteniment via pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Al Pedró hi ha un pàrquing públic per a residents. A un costat de l'aparcament no hi barana i hi ha perill de caigudes.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li comuniquem al ciutadà que ha d'entrar instància a l'Ajuntament amb la queixa. Com que no ho fa decidim comunicar-ho nosaltres al departament corresponent per si hi ha un perill real

EXPEDIENT	24
DATA INICI	15/05/2024
DATA TANCAMENT	05/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.3 Salut pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Va trucar a la Seguretat social per demanar cita prèvia i li van donar un altre número de telèfon. Hi va trucar
Seguidament, li arriba un avís de la seva companyia de telèfon dient que ha fet una trucada que li costarà més de 40 euros, més IVA.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li aconsella que posi la queixa al Servei de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	26
DATA INICI	21/05/2024
DATA TANCAMENT	00/01/1900
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.1 Impostos

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana ve a l'oficina perquè l'Ajuntament li reclama el pagament de l'IBI dels anys 2009 al 2015. Quan va comprar l'immoble, la part venedora no va aportar el certificat de deutes però a l'escriptura hi consta la obligació per part del venedor de satisfer els impostos impagats fins al moment de la data de la compra. Ara vol vendre el pis i, al demanar el certificat de deute li reclamen els pendents des del 2009. Pregunta si el deute a prescrit tot i que l'Ajuntament li diu que no.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li recomanem que, a part de la instància de reclamació, consulti directament amb els Serveis de Tresoreria. Ho fa i li diuen que els tres primers anys estan efectivament prescrits però a partir del 2012 no es consideren prescrits perquè hi ha un procediment judicial pendent que es va obrir el 2015 . Respecte aquest tema i, donat que no es la primera vegada que ens hi trobem, demano un informe jurídic als Serveis Jurídics del Fòrum que es pot consultar en el següent enllaç

EXPEDIENT	28
DATA INICI	23/05/2024
DATA TANCAMENT	23/05/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Ha rebut un avís de tall de subministrament elèctric amb data fixada el 05/07/2024. Ell té la condició de vulnerabilitat. Acud a la Sindicatura perquè no comprèn la comunicació

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li expliquem el que diu la comunicació i truquem a Serveis Socials per demanar-li cita amb la seva Assistenta i li pugui tramitar la suspensió de la mesura per vulnerabilitat. Ens diuen que, per aquest tràmit, no cal demanar cita.

EXPEDIENT	29
DATA INICI	29/05/2024
DATA TANCAMENT	31/05/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Per un error en el número de CUP, Endesa li està cobrant factures que no son seves.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem el contacte de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal donat que a Palamós ja no existeix l'OMIC.

EXPEDIENT	32
DATA INICI	03/06/2024
DATA TANCAMENT	03/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.4 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una Associació de veïns d'una Urbanització de Platja d'Aro té un problema amb l'Ajuntament de Platja d'Aro. Ja té obert expedient amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Volien saber si la Sindicatura de Palamós és el mateix organisme i podia tenir una visita presencial.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li comuniquem a la ciutadana que, tal i com ja ha iniciat, el que li correspon és la Sindicatura de Catalunya donat que a Platja d'Aro no hi ha Sindicatura local.

EXPEDIENT	33
DATA INICI	05/06/2024
DATA TANCAMENT	05/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una persona demana un full de reclamació per un problema que ha tingut amb un supermercat a Sant Antoni de Calonge.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se li facilita el telèfon del Consell Comarcal del Baix Empordà perquè parli amb l'oficina de Consum.

EXPEDIENT	37
DATA INICI	10/06/2024
DATA TANCAMENT	21/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

El ciutadà s'ha posat diverses vegades en contacte amb la OAC amb la intenció d'empadronar-se.

Cada vegada soluciona una mancança però li demanen alguna cosa nova. Es queixa que el criteri canvia segons la persona que l'atén i en cap cas li han donat una llista de tota la documentació necessària.

s'ha informat al 012 i al SGC

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Ens posem en contacte amb la OAC i des d'aquesta oficina envien un correu al ciutadà on se li explica les opcions que té i se'l informa que es revisaran els protocols interns de comunicació per evitar confusions com les que ell ha trobat.

EXPEDIENT	38
DATA INICI	11/06/2024
DATA TANCAMENT	03/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	ofici
TIPUS ACTUACIÓ	ofici
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Manteniment via pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Recomanació d'ofici per a la millora de la seguretat del pàrquing del barri vell situat a la confluència del carrer Pedró amb Roger de Flor i amb Sota Pedró

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Després de constatar que la nova zona d'aparcament del barri vell presenta algun problema de seguretat faig una recomanació que es pot consultar al següent [enllaç](#)

EXPEDIENT	40
DATA INICI	12/06/2024
DATA TANCAMENT	12/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.8 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

La ciutadana es queixa que no va poder agafar l'autobús de la SARFA direcció Barcelona del dia 6 de juny a les 17:44 perquè, tot i tenir senyalitzada la parada al c/Dr. Fleming que a més és on hi ha la marquesina, l'autobús va parar a l'Av. President Lluís Companys. Ella va intentar arribar-hi però l'autobús va marxar abans.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Es deriva el cas a l'Oficina Comarcal de Consum

EXPEDIENT	41
DATA INICI	17/06/2024
DATA TANCAMENT	17/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Té un problema en relació amb una compra efectuada en una visita a domicili

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Es deriva a l'oficina de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	43
DATA INICI	19/06/2024
DATA TANCAMENT	20/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.3 Salut pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Necessita un medicament que la seguretat social no li vol receptar. Coneix altres casos en que l'han receptat.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Es deriva el cas al SGC amb l'ofertament de servir d'enllaç per si pot ser útil.

EXPEDIENT	47
DATA INICI	28/06/2024
DATA TANCAMENT	08/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.3 Responsabilitat patrimonial

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana acut a l'oficina de la Sindicatura perquè l'any passat va fer una reclamació de danys patrimonials i no l'han contestat
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Després de diverses gestions amb el departament corresponent la ciutadana rep la contesta que es desestimària

EXPEDIENT	48
DATA INICI	10/07/2024
DATA TANCAMENT	27/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	Desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.2 Cultura, educació i esports

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Li han comunicat, per correu electrònic i passat el termini per a fer reclamacions, que la nota del seu fill és un punt superior a la que van fer constar en un principi. Això pot afectar negativament per aconseguir plaça a l'IES de Palamós.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se'ls informa que és la Sindicatura de Greuges de Catalunya qui pot portar aquest tema. Se'ls ofereix ajuda per elevar una queixa. Finalment els hi ofereixen una plaça a l'Institut de Palamós, en la primera opció que havien demanat.

EXPEDIENT	44
DATA INICI	25/06/2024
DATA TANCAMENT	25/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.2 Medi ambient/sorolls

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

La nit del 24/06/24 hi va haver una festa privada amb música en un volum molt alt fins les 06:30am

Van trucar a la Policia però no hi varen acudir

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

S'explica a la ciutadana que ha de fer una instància de queixa a l'Ajuntament i des de la Sindicatura en podrem fer un seguiment

EXPEDIENT	45
DATA INICI	27/06/2024
DATA TANCAMENT	27/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Ha tingut un problema amb la botiga online. Ja ha fet la queixa amb el formulari online de la web de la Generalitat.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Donat que és un tema de Consum i que el ciutadà ja ha iniciat la via correcta de reclamació, dono el cas per tancat.

EXPEDIENT	46
DATA INICI	28/06/2024
DATA TANCAMENT	28/06/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Una compra online li ha donat problemes i necessita el servei d'informació al consumidor.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li facilitem el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	50
DATA INICI	11/07/2024
DATA TANCAMENT	11/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.5 Participació, atenció i relació amb la ciutadania

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Ha hagut d'explicar varies vegades a turistes com funciona el parquímetre. Diu que no està traduït a idiomes i no és prou entenedor.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Li comuniquem ens hem posat en contacte amb la persona responsable i ens ha comunicat que si hi ha opció de canviar d'idioma en el parquímetre i que la nova licitació encara els millorarà. La ciutadana agraeix la resposta.

Dietari del tercer trimestre 2024

EXPEDIENT	50
DATA INICI	11/07/2024
DATA TANCAMENT	11/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.5 Participació, atenció i relació amb la ciutadania

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Ha hagut d'explicar varies vegades a turistes com funciona el parquímetre. Diu que no està traduït a idiomes i no és prou entenedor.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li comuniquem ens hem posat en contacte amb la persona responsable i ens ha comunicat que si hi ha opció de canviar d'idioma en el parquímetre i que la nova licitació encara els millorarà. La ciutadana agraeix la resposta.

EXPEDIENT	53
DATA INICI	15/07/2024
DATA TANCAMENT	16/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Viu en un lloc sense cèdula d'habilitat, no té contracte i la propietat no el deixa empadronar.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Com que ha pogut mantenir l'empadronament en un domicili previ desestima fer qualsevol altre actuació que pogués perjudicar la propietat o demanar un empadronament sense domicili fix.

EXPEDIENT	54
DATA INICI	17/07/2024
DATA TANCAMENT	29/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

En data 11/07/2024 va aparcar en zona verda al pàrquing Cervantes i li varen posar una multa tot i que havia pagat l'impost de circulació el dia 04/07/24

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li diguem que esperi a rebre la notificació oficial de la multa i després faci un recurs explicant que ja tenia l'impost pagat. Al cap d'uns dies ens informe que ha preferit pagar la multa per tant desestimem el cas.

EXPEDIENT	55
DATA INICI	17/07/2024
DATA TANCAMENT	23/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.4 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Demana ajuda amb un tràmit. No comprèn la correspondència que rep.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem la informació que necessita

EXPEDIENT	56
DATA INICI	18/07/2024
DATA TANCAMENT	18/07/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Ens demana informació per obrir una queixa a la Sindicatura de Greuges perquè és d'un municipi sense sindicatura local

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem el contacte i la web de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

EXPEDIENT	57
DATA INICI	19/08/2024
DATA TANCAMENT	20/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.3 Obres/Disciplina urbanística

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
El 06/08/2024 va trucar a la policia per avisar d'obres que no es poden realitzar durant agost. Han passat els dies i les obres continuen.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Ens posem en contacte amb Disciplina Urbanística i els informen que es tracta d'obres d'urgència, que si es poden fer a l'agost, i que ja han parlat amb el ciutadà. El van trucar el 19/08/24 quan van rebre el correu amb còpia a la Sindicatura.

EXPEDIENT	59
DATA INICI	08/08/2024
DATA TANCAMENT	20/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Consulta per un problema amb una tintoreria
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
S'informa a la persona que cal que es posi en contacte amb l'Oficina Comarcal de Consum i se li facilita el número de telèfon.

EXPEDIENT	60
DATA INICI	20/08/2024
DATA TANCAMENT	24/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.2 Sancions

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
La ciutadana va reclamar l'anul·lació d'una multa perquè es va notificar més tard del que marca la llei. Se li va acceptar la reclamació però no li retornen el cost de la grua que li va retirar el cotxe
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
No s'accepten les al·legacions que ha fet

EXPEDIENT	62
DATA INICI	28/08/2024
DATA TANCAMENT	28/08/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OMIC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Té una queixa contra Endesa.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se li facilita el telèfon del Consell Comarcal perquè l'atengui l'oficina de Consum

EXPEDIENT	63
DATA INICI	02/09/2024
DATA TANCAMENT	05/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	0
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Li reclamen devolució d'ingrés indegut de Renda garantida. No li donen prou informació. No disposa dels diners per pagar-ho. Serveis socials li aconsella acudir a la Sindicatura. Ve referit de Serveis Socials perquè no és un cas aïllat si no que està passant a diferents ciutadans.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

[En aquest l'enllaç](#) hi ha la resolució de la Síndica de Greuges de Catalunya sobre aquesta qüestió que afecta a més de 2000 persones vulnerables. La síndica reconeix que l'Administració té el deure de revisar el dret a la prestació i de detectar casos d'ingressos indeguts. Però aquest deure, d'acord amb sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans i del Tribunal Suprem, s'ha de ponderar també amb la proporcionalitat necessària davant l'impacte que la decisió d'exigir el retorn econòmic pot provocar en persones que es troben en situació de gran vulnerabilitat econòmica. Tenint en compte l'abast de la problemàtica i el volum de les quantitats reclamades, es proposa que s'estudiï si legalment es podria condonar aquest deute, per exemple mitjançant la Llei d'acompanyament pressupostari.

EXPEDIENT	65
DATA INICI	03/09/2024
DATA TANCAMENT	03/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	desistit
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Necessita cita prèvia a la Seguretat Social, no li contesten al telèfon
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Se li fa la gestió de demanar cita online donat que és un ciutadà que no parla espanyol fluidament i no té habilitats amb ofimàtica. Només hi ha cites disponibles a Puigcerdà. Ell no té cotxe. Anirà a Serveis Socials per si allà poden ajudar-lo.

EXPEDIENT	69
DATA INICI	16/09/2024
DATA TANCAMENT	08/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	e-mail
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà
Un usuari que justament venia de lluny expressament per utilitzar la nova plataforma de bany, es troba que hi ha 2 metres intransitables en cadira de rodes des de la passarel·la fins la plataforma.
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA
Esbrinem quin és el Departament de l'Ajuntament que gestiona la plataforma, Medi Ambient. Els informem que tenim expedient obert sobre el tema, ens interessem sobre l'estat del cas i demanem que ens notifiquin qualsevol resolució al respecte. Finalment, responen al ciutadà amb còpia a la Sindicatura, explicant que el mal estat de la plataforma es devia a un temporal i no es va poder reparar fins passat el cap de setmana i li demanen disculpes. El ciutadà es mostra conforme.

EXPEDIENT	70
DATA INICI	17/09/2024
DATA TANCAMENT	17/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	altres defensors
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.4 Serveis Socials

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Després de la última operació, a la seva mare li han donat la Dependència total. Té perill de fractures, no pot fer rehabilitació i necessita assistència 24h. Li diuen que tramiti la sol·licitud de dependència i que li concediran 8 mesos després. És de Palafrugell.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li informem que el tema correspon a la Sindicatura de Catalunya però que de totes maneres pot adreçar-se al Defensor del Ciutadà de Palafrugell que de ben segur l'ajudarà amb les gestions.

EXPEDIENT	71
DATA INICI	23/09/2024
DATA TANCAMENT	23/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Va acceptar un contracte de telefonia amb unes condicions i a l'hora de rebre el servei no es correspon amb la oferta.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se li facilita el contacte del Servei de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà donat que a Palamós no hi ha oficina local de Consum.

EXPEDIENT	72
DATA INICI	26/09/2024
DATA TANCAMENT	26/09/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Manteniment via pública

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

La ciutadana ha patit una caiguda en un carrer d'un municipi veí . Vol denunciar el mal estat d'alguns carrer

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Donat que al seu municipi no hi ha Sindicatura de Greuges Local se li facilita el telèfon de la Síndica de Greuges de Catalunya.

Dietari del quart trimestre 2024

EXPEDIENT	73
DATA INICI	01/10/2024
DATA TANCAMENT	01/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
El canvi d'empresa subministradora d'electricitat li ha generat problemes	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Donat que és un tema de Consum li facilitem el telèfon de l'oficina de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà	

EXPEDIENT	74
DATA INICI	01/10/2024
DATA TANCAMENT	03/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	altres defensors
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Al setembre de 2023 va obrir un expedient en aquesta Sindicatura referent a una factura de la companyia d'aigües. Finalment, la Customer Counsel de la companyia li va facilitar una solució satisfactòria. Un any després, li arriba una diligència de judici moritori, en el qual li reclamen el deute sense tenir en compte l'acord arribat després de la intervenció de la Síndica .	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Ens posem en contacte amb la Customer Counsel de la companyia d'aigües per explicar-li l'incompliment i immediatament exposa l'incident als serveis jurídics de la companyia els quals presenten al jutjat la desestimació de la demanda. Se li comunica al ciutadà i tanquem el cas satisfactòriament	

EXPEDIENT	76
DATA INICI	03/10/2024
DATA TANCAMENT	03/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Va comprar un producte que necessita recanvis i ara l'empresa no els hi subministra.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Se li facilita el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal.	

EXPEDIENT	77
DATA INICI	03/10/2024
DATA TANCAMENT	30/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
La ciutadana es queixa perquè no la deixen empadronar a l'habitatge que viu cuidant d'una persona gran tot i tenir un contracte d'interna	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Li expliquem que l'empadronament al lloc on es resideix es, abans que res, una obligació, tothom ha d'estar empadronat al municipi al que viu. Dit això l'empadronament és un dret de totes les persones. Es una porta d'entrada a drets bàsics recollits en la constitució com son la sanitat i l'educació. Es per això que ha d'empadronar-se a ser possible al mateix habitatge a on viu. Quan això no és possible l'Ajuntament ha de tenir i té els mecanismes per fer efectiu l'empadronament al municipi.	

EXPEDIENT	78
DATA INICI	07/10/2024
DATA TANCAMENT	07/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Via pública i Mobilitat

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Degut al retard d'un autobús no va poder agafar l'enllaç i va quedar sense transport per arribar a casa.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li expliquem que el transport públic és competència de la Generalitat de Catalunya i que ha de presentar la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

A petició seva, s'obre expedient de queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

EXPEDIENT	80
DATA INICI	10/10/2024
DATA TANCAMENT	10/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Una ciutadana de la comarca de la Selva es queixa que la immobiliària no vol retornar-li la fiança.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem el contacte de la Oficina de Consum del Consell Comarcal de la Selva

EXPEDIENT	84
DATA INICI	16/10/2024
DATA TANCAMENT	16/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Fa 15 dies va obrir un cas a Consum i volia conèixer-ne l'estat

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Li facilitem el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal

EXPEDIENT	86
DATA INICI	21/10/2024
DATA TANCAMENT	21/10/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Demana informació sobre el funcionament i la relació entre les Sindicatures de Greuges Locals i la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Les Sindicatures de Greuges son Institucions que vetllen pel bon funcionament de les administracions públiques. Les Sindicatures de Greuges Locals atenen les queixes de la ciutadania en relació a l'Administració Local, cada una té competències exclusivament en el seu municipi.

La Sindicatura de Greuges de Catalunya té competències en tot l'àmbit de Catalunya

EXPEDIENT	89
DATA INICI	12/11/2024
DATA TANCAMENT	04/02/2025
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.5 Seguretat ciutadana

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Va entrar una instància el 02/02/2024 denunciant insalubritat i problemes de convivència al seu edifici. No té resposta.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Consultat el departament corresponen ens comuniquen que es va obrir expedient sancionador i està en tràmit

EXPEDIENT	90
DATA INICI	13/11/2024
DATA TANCAMENT	13/11/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà

Han tingut un problema amb una agència de viatges.

CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA

Se'ls facilita el contacte de l'oficina d'Informació al Consumidor del Consell Comarcal.

EXPEDIENT	91
DATA INICI	14/11/2024
DATA TANCAMENT	14/11/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	1.1 Impostos
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Va tenir un problema amb l'oficina de recaptació d'impostos del Consell Comarcal de la Selva.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Se li facilita el contacte de la Sindicatura de Greuges de Catalunya	

EXPEDIENT	93
DATA INICI	18/11/2024
DATA TANCAMENT	19/11/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat D.P.
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.6 Altres
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
No aconsegueix cita per a demanar protecció internacional. Ve referit de Creu Roja. Ha entrat una instància per finestra única a OAR Oficina de Asilo y Refugio	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Aquest any 2024 hem tingut diverses queixes de persones demanant d'asil que no aconsegueixen cita per poder fer els tràmits. La petició s'ha de fer forçosament per via telefònica i ens consta que ho es possible. Com que el tema no es competència municipal i es una queixa que rebem molts municipis de Catalunya el Fòrum de Síndics hem pres l'acord de fer una queixa/peticó conjunta al Defensor del Pueblo que es qui en té la competència	

EXPEDIENT	94
DATA INICI	02/12/2024
DATA TANCAMENT	02/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat SGC
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.3 Obres/Disciplina urbanística
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Queixa per sorolls provocats per un establiment d'hostaleria d'Arbúcies que ella creu que superen els decibels	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Donat que el lloc dels fets és Arbúcies, se li facilita el contacte de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.	

EXPEDIENT	95
DATA INICI	04/12/2024
DATA TANCAMENT	04/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	altres defensors
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.6 Habitatge
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Li han denegat un lloguer social al qual considera que té dret perquè compleix els criteris. Viu a Girona ciutat.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Li facilitem el contacte de la Defensoria de Girona.	

EXPEDIENT	96
DATA INICI	04/12/2024
DATA TANCAMENT	04/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	derivat OCC
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.1 Consum
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Va contractar un cotxe en renting i ara li canvien les condicions.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
Se li facilita el contacte de l'oficina de Consum del Consell Comarcal del Baix Empordà	

EXPEDIENT	97
DATA INICI	28/11/2024
DATA TANCAMENT	28/11/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	consulta
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.8 Altres

EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Necessita un document de l'oficina de la Generalitat a Girona i no aconsegueix cita prèvia.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
L'ajudem des de la nostra oficina i aconseguim cita prèvia.	

EXPEDIENT	98
DATA INICI	10/12/2024
DATA TANCAMENT	12/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Presencial
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	negatiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.2 Medi ambient/sorolls
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Va entrar una instància el queixant-se del soroll de les activitats de Turisme a la platja, l'Ajuntament l'ha contestat però ell no hi està d'acord.	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
No podem tramitar la queixa perquè l'Ajuntament l'ha contestat i veiem que les activitats tenen lloc dins de l'horari permès per la ordenança de sorolls i, segons la contesta de l'ajuntament, en caps el volum de la megafonia no supera el que preveu l'ordenança.	

EXPEDIENT	100
DATA INICI	12/12/2024
DATA TANCAMENT	12/12/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	Telèfon
TIPUS ACTUACIÓ	queixa
RESULTAT	derivat D.P.
ÀMBIT ACTUACIÓ	3.5 Participació, atenció i relació amb la ciutadania
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Queixa per la impossibilitat de demanar cita prèvia a SEPE	
CONSIDERACIONS I ACTUACIONS DE LA SÍNDICA	
El SEPE (Servicio de Público de Empleo Estatal) és competència de l'Estat tot i això li aconsellem que es posi en contacte amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya.	

EXPEDIENT	101
DATA INICI	10/12/2024
DATA TANCAMENT	09/01/2024
VIA DE PRESENTACIÓ	ofici
TIPUS ACTUACIÓ	ofici
RESULTAT	positiu
ÀMBIT ACTUACIÓ	2.7 Via pública i Mobilitat
EXPLICACIÓ DELS FETS/ manifestació del ciutadà	
Conjuntament amb els Síndics i Defensors de la comarca s'estudia el funcionament del transport urbà per a proposar millores	

AGENDA D'ACTIVITATS 2024

ACTIVITATS PRÒPIES I RECURRENTS

La Síndica és membre de la Junta del Fòrum de Síndics locals de Catalunya i assisteix setmanalment a les reunions des d'on es gestionen els serveis a les Sindicatures.

Mensualment, durant l'any, es mantenen reunions de l'Alcalde amb la Síndica per abordar els temes d'interès que es resolen amb esperit de col·laboració.

Sempre que el cas ho requereix es reuneix amb el regidor o regidora de l'àrea així com amb els tècnics quan es necessari

ALTRES ACTIVITATS DE LA SINDICATURA

Reunió de la Junta directiva del Fòrum SD (17.01.2024)

Formació interna – De Sindicatura a Sindicatura (S2S): La Sindicatura a prop de la ciutadania (21.02.2024)

Reunió de la Junta directiva del Fòrum SD (06.03.2024)

Participació XXVI Assemblea general del Fòrum SD (13.03.2024)

Reunió de la Junta directiva del Fòrum SD (11.04.2024)

Xerrada de coneixement de la Sindicatura Local del sobre coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic (02.05.2024)



Jornada de treball per a la l'elaboració del llibre blanc de les Sindicatures locals: intercanvi d'informació sobre els procediments per l'elaboració d'expedients amb la finalitat poder disposar d'uns procediments estandarditzats (19.06.2024)

De Sindicatura a Sindicatura (S2S) : Les presentacions de l'informe anual (23.05.2024)

Reunió de la Junta directiva del Fòrum SD (13.06.2024)

Formació interna i intercanvi experiències (S2S: La nova taxa de residus (27.06.2024)

Reunió de la Junta directiva del Fòrum SD (11.07.2024)

Reunió de la Junta directiva del Fòrum SD (09.09.2024)

Xerrada de coneixement de la Sindicatura Local del sobre coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic (23.10.2024)



Formació interna i intercanvi experiències (S2S): Necessitem un protocol de relació amb l'Ajuntament? (24.10.2024)

Assistència a la reunió de la Taula local d'habitatge (27.11.2024)

Formació interna i intercanvi experiències (S2S): Abordatge de les queixes rebudes sobre organismes supramunicipals (28.11.2024)

Junta directiva del Fòrum SD (12.12.2024)

Reunió dels Síndics del Baix Empordà per a l'elaboració d'una recomanació conjunta sobre el transport públic al Baix Empordà (23.12.24)

LA SINDICATURA A LA PREMSA DURANT 2024

13.03.2024 www.sindicatureslocals.cat – Actualitat

[Carles Aluju, Síndic de Rubí, nou president del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya | Síndics i Defensors Locals de Catalunya \(sindicatureslocals.cat\)](#)

Carles Aluju, Síndic de Rubí, nou president del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya



L'entitat renova la junta amb un nou equip integrat per les sindicatures de Barcelona, Deltebre, Igualada, Lloret de Mar, Palamós, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet i Vidreres.

El seguiment de la futura Llei de Sindicatures Locals i la posta en marxa del Consell Assessor del FòrumSD, prioritats per al nou mandat.(...)



La nova junta del FòrumSD es planteja dos grans objectius per als propers dos anys D'una banda, incrementar el nombre de sindicatures locals arreu del territori, i de l'altra, posar en valor les figures dels defensors i síndics emèrits.(...)

Una altra de les prioritats **serà dinamitzar el nou Consell Consultiu del FòrumSD**, constituït la setmana passada amb l'objectiu de posar al servei de la institució l'expertesa de totes les persones

que han estat al capdavant de sindicatures i defensories locals i treballar plegades per assolir els objectius de l'entitat.

Altres línies de treball de la nova direcció son **obrir les jornades de formació** que el FòrumSD realitza al llarg de l'any als càrrecs electes i les plantilles dels ajuntaments; **reforçar la formació** i l'adquisició de nous coneixements dels titulars de les sindicatures; buscar **noves línies de finançament** per incrementar les activitats; dotar el FòrumSD d'**una mirada global** amb una vocalia de projecció internacional; i impulsar les defensories locals a nivell català amb **responsables de relacions institucionals a les quatre demarcacions**.(...)

17.04.2024 Ràdio Palamós Societat – Jordi Rodríguez

[La Síndica de Greuges alerta de la falta d'habitatge d'accés assequible \(palamoscomunicacio.cat\)](https://palamoscomunicacio.cat)

La Síndica de Greuges alerta de la falta d'habitatge d'accés assequible



La Síndica de Greuges de Palamós, Fina Camós, va exposar ahir al Ple la seva memòria anual. (Foto: Ajuntament de Palamós).

La Síndica de Greuges de Palamós, Fina Camós, posa l'accent en la falta d'habitatge social al municipi. Considera que cal un pla de xoc en aquest sentit, que seria bàsicament de competència de l'Estat i de la Generalitat, però on l'Ajuntament també hi ha d'aplicar polítiques més efectives. Camós fa aquest crit d'alerta en la memòria d'activitat de la Sindicatura de Greuges local del 2023, que va presentar ahir davant el Ple municipal.

L'any passat, la Síndica va fer un total de 63 actuacions, una menys que al 2022. 40 van estar motivades per queixes, 21 van ser consultes i, a més, va fer 2 actuacions d'ofici. Una mica més de la meitat dels expedients engegats a Palamós, 32, són de l'àmbit de l'atenció a les persones, que inclou temes com ara consum, educació, serveis socials i salut. En l'àmbit de territori, on s'hi compten les reclamacions de medi ambient i sorolls, via pública i habitatge, les actuacions realitzades són 19. La memòria redactada per Fina Camós posa l'accent en la dificultat de l'accés a un habitatge assequible a Palamós. Constata la millora en els pisos d'emergència disponibles, però també la mancança de pisos de lloguer social. Per a la Síndica de Greuges de Palamós cal un pla de xoc urgent.

En la memòria anual de la Sindicatura de Greuges local, Fina Camós també valora el funcionament dels Serveis Socials de Palamós.

Camós recorda que l'any passat ja va proposar un estudi de viabilitat de la gestió directa dels Serveis Socials per part de l'Ajuntament de Palamós, gestió que ara està en mans del Consell Comarcal. La Síndica admet que, de moment, no s'ha avançat en aquesta intenció. Fina Camós, d'altra banda, reivindica el suport a l'economia social i el reconeixement a les persones que treballen en les cures a la comunitat.

La Síndica de Greuges de Palamós va tornar a recordar ahir davant el Ple que la ciutadania ha de tenir un accés fàcil a l'administració, i que aquesta ha de fer normatives clares i entenedores. Que hi continua havent una gran bretxa entre les persones que dominen la tecnologia digital, i les que no. I que l'Ajuntament de Palamós s'ha de dotar d'un servei de mediació per fer front, sobretot, als conflictes entre veïns. En la presentació de la memòria d'activitats de la institució, Fina Camós va tenir un record per a Jordi Sistach, primer Síndic de Greuges en la història de Palamós, que va morir el desembre passat.

22.04.2024 Ràdio Palamós

<https://www.palamoscomunicacio.cat/web/audio.php?idAudio=1010285245>

Fina Camós - Síndica de Greuges de Palamós



Fina Camós és la Síndica de Greuges de Palamós. Tot just la setmana passada, va presentar davant del Ple de l'Ajuntament de Palamós la seva memòria d'actuacions de l'any 2023. Avui als nostres estudis ens ha detallat a grans trets quines han estat les accions realitzades i el funcionament del dia a dia de la sindicatura de greuges municipal.

22.04.2024 twitter x.com ràdio Palamós



23.04.2024 Diari de Girona - Local-Baix Empordà

<https://www.diaridegirona.cat/baix-emporda/2024/04/23/sindica-greuges-palamos-recomana-reduir-101457577.html>

La Síndica de Greuges de Palamós recomana reduir la tarifa fixa de l'aigua

És el municipi de més de 10.000 habitants del Baix Empordà amb el preu més elevat i l'actual sistema «no incentiva» que hi hagi estalvi

La **Síndica de Greuges** de Palamós, Fina Camós, ha elaborat un **informe sobre la tarifa de l'aigua al municipi** en el qual recomana rebaixar el preu fix del rebut.

El document es va fer a partir de dues queixes rebudes a la Sindicatura relatives al preu de l'aigua a Palamós. Els dos ciutadans que es van adreçar a la Sindicatura consideren que el preu

final de la factura de l'aigua a Palamós és excessiu en comparació amb altres poblacions. També es tenen en compte els informes sobre aquesta qüestió dels síndics que m'han precedit presentats el 2006 i el 2017.

Per tal d'elaborar l'estudi, s'ha fet una **comparació amb els altres municipis del Baix Empordà que tenen més de 10.000 habitants**, és a dir, Calonge i Sant Antoni, Castell-Platja d'Aro i S'Agaró, la Bisbal d'Empordà, Palafrugell, Sant Feliu de Guíxols i Torroella de Montgrí. **Els municipis estudiats facturem una quota fixa que oscil·la entre 1 euro a Torroella de Montgrí i 11,41 euros a Palamós**, municipi amb la quota més elevada. En l'informe es constata que una quota fixa elevada perjudica els consums baixos. Els consums baixos poden ser deguts a habitatges tancats o ocupats una petita part de l'any però també poden ser habitatges ocupats per poques persones o persones que procuren fer un ús més racional del consum.

Com a conclusions, la Síndica considera que **el sistema tarifari vigent no estimula l'estalvi d'aigua** que requereix una situació d'emergència per sequera com l'actual. Lamenta que els usuaris amb baix consum estan penalitzats pel sistema tarifari de Palamós, i especialment per la quota fixa elevada, ja que es perjudiquen els abonats que viuen sols o s'esforcen a fer un consum més moderat d'aigua. L'informe afegeix que si es tingués en compte el nombre de residents que hi ha a cada domicili a l'hora d'establir els trams de consum, en sortiria un cost més equitatiu.

23.04.2024 Diari de Girona – Facebook ràdio Palamós

La Síndica de Greuges demana reduir la tarifa fixa de l'aigua

Palamoscomunicacio.cat

https://www.facebook.com/groups/1402685676630324/posts/5973695819529264/?_rdr

La Síndica de Greuges de Palamós, Fina Camós, ha elaborat un informe sobre la tarifa de l'aigua al municipi, que ha lliurat a l'alcaldia i als diferents grups polítics municipals, i en què recomana rebaixar el preu fix del rebut. Camós va iniciar aquest treball després de rebre diferents queixes de la ciutadania sobre el cost elevat del servei en llars amb baix consum. L'estudi el va realitzar ara fa un any, i en aquell moment l'import de l'aigua a Palamós era el més car de tots els municipis del Baix Empordà de més de 10.000 habitants.

13.05.2024 twitter x.com Fòrum de Síndics

<https://x.com/ForumSDCat/status/1789914797108015288>



SÍNDICA DE GREUGES: Fina Camós Ramió
SUPOORT ADM. : Natalia Burjachs Serrano
OFICINA DE LA SINDICATURA:
c/Mauri Vilar, 17
972 600 973 - sindicaturadegreuges@palamos.cat

Palamós març 2025