



SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES
SANT FELIU DE GUÍXOLS

MEMÒRIA DEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT
FELIU DE GUÍXOLS CORRESPONENT A L'ACTIVITAT
DESENVOLUPADA DURANT L'ANY 2016

SR. JOSEP RIUS I GRANERS
SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES.



MEMÒRIA 2016

Per primera vegada comparec davant de tots vostès, en aquest plenari, per presentar la Memòria de les activitats i la feina portada a terme durant l'any 2016, en compliment del que disposa el ROM.

Per acord del Ple municipal de 8 de juliol de 2016 es va produir un relleu en la Sindicatura municipal de Greuges. Aquesta Memòria doncs comprèn totes les actuacions del meu predecessor, José Luis Mayo Gutiérrez, i a partir del dia 8 de juliol, data del meu nomenament, les gestionades per mi. El seu acompanyament ha fet que la meva incorporació resultés més còmoda i fàcil.

Una de les característiques més rellevants de la feina del síndic local és la proximitat. El caràcter municipal de la institució fa que aquesta pugui treballar amb un coneixement alt de les especificitats pròpies de cada indret, de la seva realitat social i dels requeriments ciutadans. Per tant, la dimensió local és clau per a una bona feina de les defensories. Tanmateix, aquesta visió local necessita com a complement una aproximació global als problemes de la societat per entendre els canvis que hi ha al món. Cal integrar els plantejaments macro en l'estratègia local de cada síndic.

Actuacions que incideixen en l'activitat quotidiana de la ciutat, com la contaminació acústica, la mobilitat, l'habitatge i la capacitat de l'Administració per a respondre amb rapidesa i efectivitat a les demandes dels ciutadans.

En el treball de protecció al ciutadà, des de l'Administració municipal encara hi ha camí per recórrer pel que fa a una major interrelació entre departaments, al

treball en xarxa i a la superació de rutines que tendeixen a una excessiva compartimentació que frena la diligència en el resultat final.

Fomentar el dret a una bona administració, posar a les persones per damunt de tot, posant les coses fàcils, i si la norma atempta contra el principi de bona administració, canviar-la.

La durada de la crisi econòmica i social, ha tingut com a conseqüència, entre altres, un creixement molt elevat de la desocupació, i ha abocat al risc de pobresa a persones que mai haurien pensat que es trobarien en aquesta situació a causa de la pèrdua del lloc de treball. Cal tenir present que, si fins fa uns anys el fet de tenir una ocupació remunerada era un factor clau per evitar el risc de pobresa, ara ens trobem que la precarietat laboral, agreujada amb feines a jornada parcial i contractes temporals de curta durada amb baixos ingressos, que ni tan sols són suficients per cobrir les necessitats essencials d'una família, aboca a les persones que es troben en aquesta situació de precarietat laboral a situacions de pobresa i d'emergència social.

No vull deixar passar aquest moment sense denunciar la política migratòria que s'està duent a terme des de la Unió Europea i de tots els estats que en formen part, vulnerant de forma continuada i greu els drets fonamentals i la dignitat de les persones, denegant el dret d'asil a tots aquells que, posant en un greu risc les seves vides, estan arribant a les costes mediterrànies. No és per una qüestió política ni ideològica, sinó totalment humanitària.

Per finalitzar, vull agrair l'ajuda i la comprensió que tinc per part del Sr. Alcalde i de tots els regidors que integren la Corporació. Demanar-los que continuïn creient en els Síndics i la necessitat de la seva existència i que col·laborem junts pel bé de la nostra ciutadania.

Agrair també la col·laboració i suport del personal de l'Ajuntament i dels organismes i empreses que en depenen, que demostren amb la seva professionalitat, coneixements i ofici una bona disposició per facilitar-me les coses. I a tots els companys del Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, amb ells el camí resulta més planer i enriquidor al poder treballar i compartir coneixements.

Josep Rius i Graners
Síndic municipal de Greuges

Anàlisi de les actuacions

La intervenció dels síndic / defensor de les persones té per objecte ajudar als ciutadans a fer efectius els seus drets, exercint la seva funció amb independència i objectivitat. En aquesta tasca, l'activitat del síndic s'organitza en tres grans tipus d'actuacions:

1. Consultes, assessoraments i mediacions.

Atenció informativa personalitzada dels ciutadans que s'adrecen a l'oficina, oferint assessorament sobre els seus drets o remetent-los a les instàncies pertinents.

2. Queixes

El procediment d'investigació i resolució de les queixes que formalment li són plantejades a instància de la persona o entitat interessada.

3. Actuacions d'ofici

El defensor o síndic pot iniciar una actuació d'ofici si considera que existeix motivació suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones del seu municipi.

Resum de les actuacions

Durant l'any 2016 l'Oficina del Síndic ha realitzat **202 actuacions**.

Les 202 actuacions, inclouen un total de **135 consultes** (de les quals 28 es varen derivar a altres institucions o departaments i en 2 es va fer mediació), **49 queixes a instància de la ciutadania** i **18 a instància del Síndic** .

Dintre l'apartat consultes incloc assessorament sobre temes plantejats, informacions, derivacions a altres administracions o departaments, mediacions i tràmits de suport administratiu o de gestió realitzats a petició dels ciutadans.

Consultes, assessoraments i mediacions.

Des de la creació de la Institució, una part important de la tasca del Síndic consisteix en assessorar i orientar les persones sobre diversos temes que moltes vegades no estan relacionades amb les seves competències. Malgrat això, el Síndic creu que la ciutadania té dret a ser escoltada i tinguda en compte i, tot i que aquestes qüestions no formin part del seu àmbit d'actuació, les atén entenent que mereixen una especial atenció. Sovint els temes presentats són fruit de la crisi econòmica i social. Davant d'aquestes situacions el Síndic, com a defensor dels drets i de les llibertats de la ciutadania, escolta, informa i assessora les persones que acudeixen a la Institució i sempre intentant que la persona afectada se senti acollida, respectada i orientada cap a la solució dels seus problemes. Per tant, una important vessant de l'activitat de la institució és l'atenció a totes les persones que s'adrecen a l'Oficina cercant ajuda per a la resolució d'un "problema".

S'inclouen també en aquest tipus d'actuacions: tasques de col·laboració administrativa, sempre a petició del ciutadà/na, consistents en la preparació de peticions a adreçar a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols o altres administracions o organismes, recursos, reclamacions i altres gestions.

Cal assenyalar que en aquesta Institució també s'atenen consultes i es fan assessoraments que no són pròpiament competència del Síndic al no estar relacionades amb l'administració local, si bé, donat que existeix un Conveni signat entre el Síndic municipal de Greuges i el Síndic de Catalunya, el ciutadà pot personar-se a la nostra oficina i presentar una queixa sobre matèries d'àmbit competencial autonòmic que seran derivades per a la seva resolució al Síndic de Catalunya.

Tanmateix, les tasques de difusió de la Sindicatura han fet que la ciutadania s'adreci al Síndic pensant que, com a defensor dels drets de les persones, pot intervenir en qualsevol tema de caire públic i privat. Tot i que hi ha ciutadans que plantegen queixes de caire privat, el Síndic escolta i assessora amb la finalitat de que aquestes persones sàpiguen on i com fer valer els seus drets davant les diferents problemàtiques plantejades.

La manera preferent en què els ciutadans i ciutadanes es comuniquen amb l'Oficina del Síndic és principalment presencial, però també cal destacar que s'efectua atenció telefònica que en moltes ocasions no genera cap expedient.

L'entrevista personalitzada és una ocasió excepcional per aclarir, contrastar, opinar i finalment canalitzar la queixa, veure si la problemàtica plantejada és o no un greuge que junt amb el detall de documents que facilita el ciutadà donarà una idea de si existeix vulneració d'algun dret.

Nombre de consultes, assessoraments i mediacions de l'any 2016

L'any 2016, es varen registrar un total de **135 actuacions de consulta, assessoraments i mediacions**, consolidant la tendència de la tasca informativa i de suport tècnic i administratiu a la ciutadania del defensor local.

La resolució de les consultes i assessoraments varia en funció de la complexitat i tipologia, tot i que l'atenció del Síndic és immediata i acostumen a ser resoltes al moment. Algunes peticions requereixen de la realització de gestions o consultes que impliquen més dedicació i temps.

La durada de les gestions pot ser diversa, des de la simple i ràpida comunicació de la informació sobre l'àmbit competencial del Síndic o l'òrgan al que el ciutadà s'ha d'adreçar, fins a gestions que poden durar diversos dies. En general, les consultes són resoltes i tancades en un breu termini de temps i, en el seu cas, traslladades de forma immediata a l'organisme o institució que correspon.

En el dia a dia de les oficines, aquesta tasca d'atenció de consultes, assessoraments i mediacions suposa el percentatge més alt d'intervencions.

Queixes

La condició de queixa ve determinada per la pertinença de l'assumpte plantejat a l'àmbit d'actuació de la competència del Síndic/Defensor local, és a dir, assumptes o matèries de competència de l'Ajuntament i de les empreses i organismes que en depenen.

Quan la intervenció del síndic local respon a la seva tasca de supervisió de les activitats de l'administració municipal, s'inicia un procediment d'investigació, estudi i resolució de la queixa.

L'any 2016 es van presentar **49 queixes**.

Es va donar **resposta a 48** de les **49 queixes admeses**, quedant-ne únicament 1 en tràmit.

Mitjà de presentació de la queixa/consulta

Els ciutadanes poden sol·licitar la intervenció del síndic local a través de diversos canals:

Presencialment, a l'oficina del síndic / defensor local. Aquest és el mitjà més utilitzat pels ciutadans per presentar les seves queixes. L'any 2016, **151 de les sol·licituds** d'intervenció van ser formulades per aquesta via.

Per correu electrònic, es varen presentar **14 peticions**.

Per telèfon, amb la posterior confirmació per escrit de les dades identificatives de la persona, un total de 19 peticions.

D'ofici, es varen presentar a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols **18 actuacions**, que inclouen recomanacions i suggeriments.

Iniciativa de les queixes/consultes

Qualsevol persona que resideixi o transiti per Sant Feliu de Guíxols pot presentar una queixa al síndic de greuges, només ha d'acreditar un interès legítim en relació amb l'objecte de la queixa.

Es pot presentar la queixa oralment o per escrit, però sempre s'ha de documentar. Hi ha de constar el nom i els cognoms, el DNI i el domicili de la persona o persones interessades, i han d'acompanyar les seves queixes dels documents i altres mitjans de prova que les fonamentin.

L'any 2016, les queixes presentades a instància de la ciutadania ho han estat segons la distribució següent :

Home:	093
Dona:	088
Col·lectiu:	003
D'ofici:	018

Admissió a tràmit de les queixes

Les peticions a instància de la ciutadania són registrades i se'n determina posteriorment la seva admissió, sempre que es trobin dins de l'àmbit competencial – material i territorial – del síndic local, i compleixin amb els requisits d'identificació de l'interessat i l'interès legítim en l'objecte de la queixa.

No són admeses a tràmit:

- Les que es trobin fora de l'àmbit competencial del síndic local. Com són:
 - Conflictes entre particulars.
 - Conflictes que afecten a altres administracions (Estat, Generalitat).
 - Conflictes que són competència del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Les queixes anònimes.
- Les queixes que denotin mala fe per part de l'interessat.
- Les queixes amb manca de fonament o justificació.

- Les que no hagin estat prèviament formulades davant l'administració municipal.
- Les queixes sobre assumptes pels quals hagi transcorregut un any des que la persona afectada hagi tingut coneixement dels fets.
- Les queixes sobre assumptes que siguin objecte d'un procediment judicial en curs o finalitzat.

La no admissió de la queixa es comunica a l'interessat mitjançant un escrit motivat i, quan és possible, se l'informa de les vies més oportunes per a l'exercici de la seva acció.

Estat de tramitació de les queixes admeses

Admesa a tràmit la queixa, el síndic local pren les mesures d'investigació que considera oportunes per a l'estudi i la resolució de l'assumpte plantejat per l'interessat, (demana entrevistes amb els regidors delegats de la matèria de que es tracti, sol·licita informes als tècnics responsables municipals, visites *in situ* al lloc dels fets, petició de còpies de la documentació que integra l'expedient administratiu, etc.).

La decisió del síndic, que es dicta com a resultat de la investigació, es comunica a les persones que han formulat la queixa.

Aquesta labor facilitadora i propera és molt valorada per la ciutadania i contribueix també a que els ciutadans gaudeixin del dret a una bona administració de forma eficaç i transparent.

A INICIATIVA DEL SÍNDIC:

RECOMANACIONS – SUGGERIMENTS – ACTUACIONS D'OFICI

Recomanacions – Suggestiments

En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'una sol·licitud, quan el síndic local / defensor considera que l'administració pot implementar mesures o criteris que permetin assolir una millora en les seves actuacions, pot formular *Recomanacions*.

Sota aquesta denominació s'inclouen les propostes següents :

- *Recomanacions*. Quan es pronuncia una recomanació específica és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una forma de procedir en el sentit que s'indiqui per evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.
- *Suggestiments*. Si el pronunciament és un suggestiment, això significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable dels serveis perquè la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar el context que la genera. Es tracta, en definitiva, d'aconsellar allò que es creu ser bo, millor, útil i oportú.
- *Advertiments*. Un advertiment a un servei municipal és una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió del síndic, mereix una reparació.

Les recomanacions, els suggestiments i els advertiments que emet el síndic en les seves decisions constitueixen la veritable raó de ser de la institució, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació.

En aquest sentit, les aportacions que he realitzat a l'Ajuntament han tingut un alt grau d'acollida i en força ocasions s'han aplicat les propostes de millora plantejades. Resulta gratificant el reconeixement de la tasca de la Institució de col·laboració amb l'Administració per garantir el dret a una bona administració.

Actuacions d'ofici

Amb independència de les actuacions derivades d'una petició o queixa de la ciutadania, el síndic pot iniciar una actuació d'ofici si considera que existeix motivació suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones.

Aquestes actuacions es poden generar a partir del coneixement del propi síndic on pugui haver un possible greuge o també a partir d'una visió més general, a nivell de ciutat, de l'observació d'una determinada problemàtica o dificultat.

Durant l'exercici de 2016, a instància del Síndic, s'han presentat 18 expedients (10 Recomanacions, 4 Suggeriments, 1 Recordatori i 3 Actuació d'ofici).

El grau d'acceptació, és el següent :

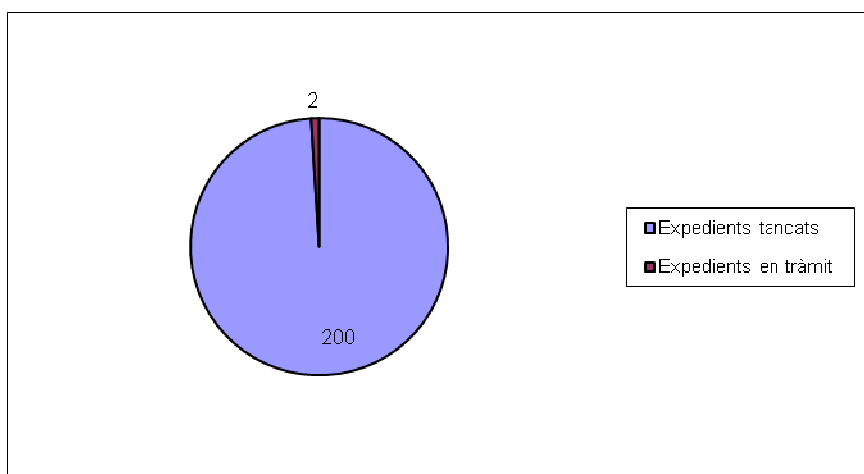
Grau d'acceptació	
Acceptades	16
No acceptades	01
Pendent de resposta	01
	18

Dades estadístiques

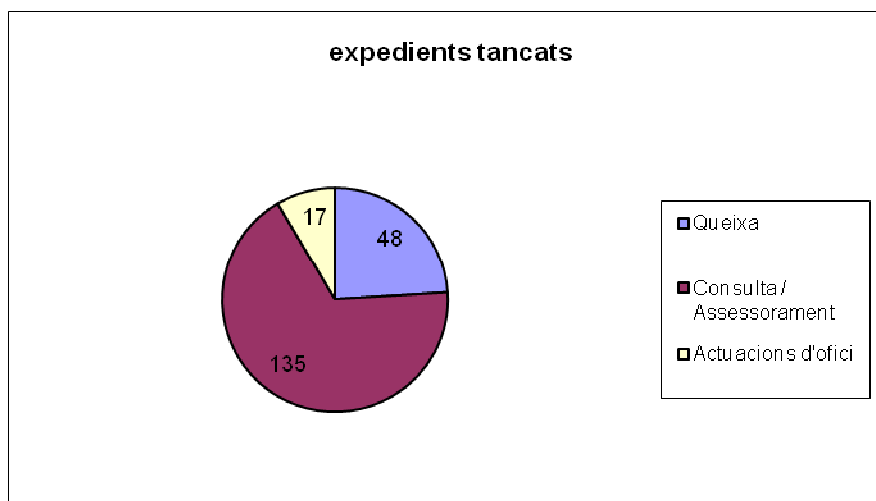
ACTUACIONS REALITZADES PER L'OFICINA DEL SÍNDIC DURANT L'ANY 2016

Situació dels expedients

Expedients tancats	200	99,01
Expedients en tràmit	2	0,99
	202	100,00



	tancat	en tràmit
49 Queixa	48	1
135 Consulta / Assessorament	135	0
18 Actuacions d'ofici	17	1
202	200	2

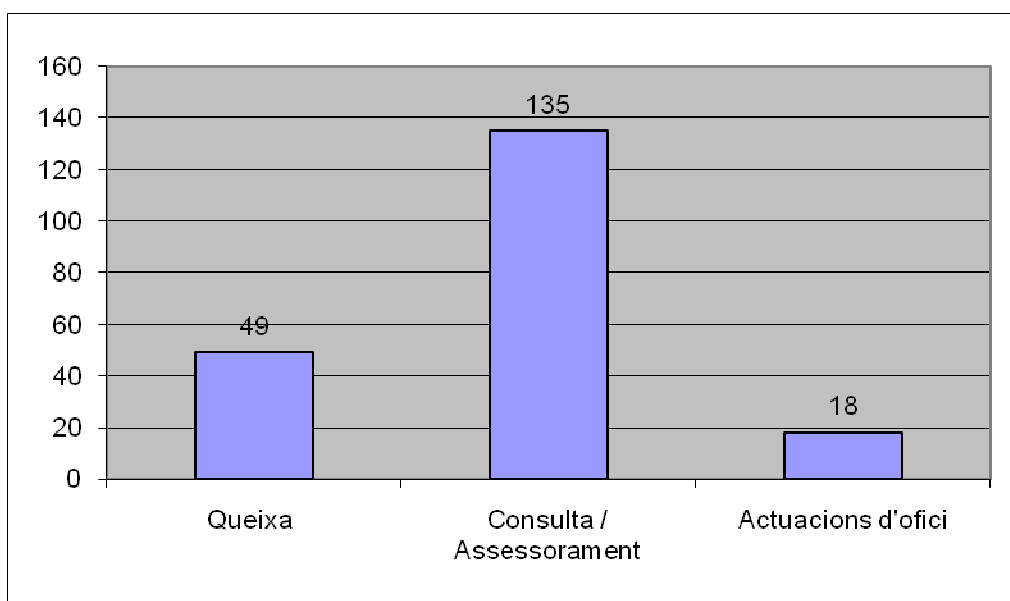


Expedients oberts - any 2016

202

%

Queixa	49	24,26
Consulta / Assessorament	135	66,83
Actuacions d'ofici	18	8,91
	202	100,00



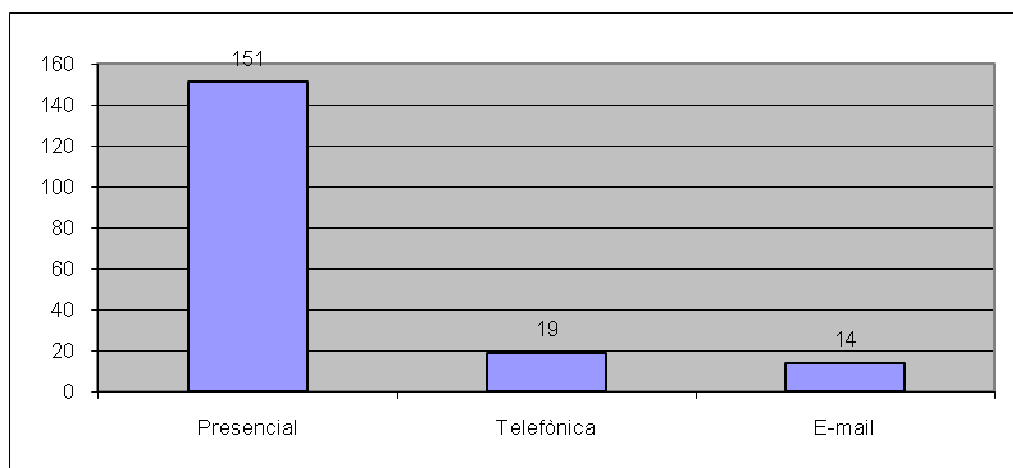
Forma de contacte de la ciutadania

184

Presencial	151	82,07
Telefònica	19	10,33
E-mail	14	7,61
	184	100,00

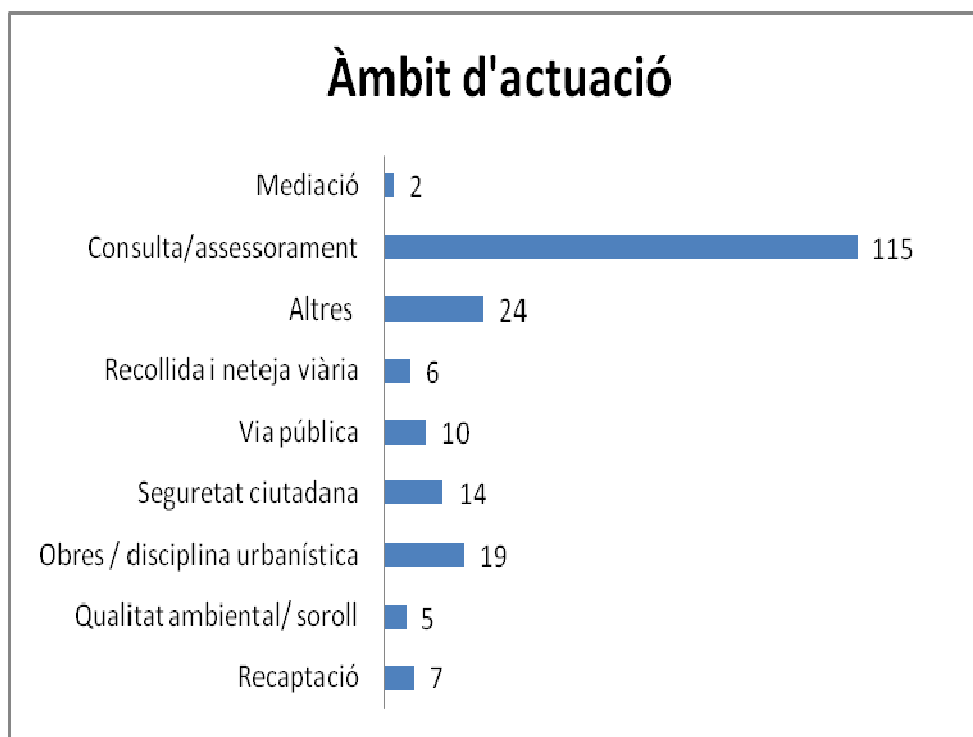
Actuacions d'ofici

18



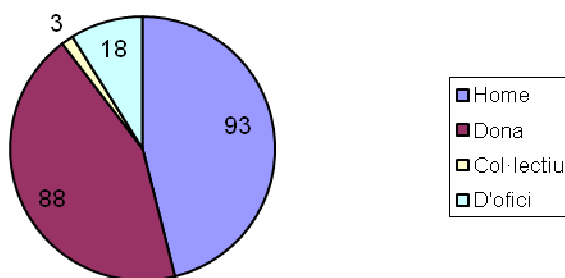
Àmbit de les actuacions

		%
Recaptació	7	3,47
Qualitat ambiental/ soroll	5	2,48
Obres / disciplina urbanística	19	9,41
Seguretat ciutadana	14	6,93
Via pública	10	4,95
Recollida i neteja viària	6	2,97
Altres	24	11,88
Consulta/assessorament	115	56,93
Mediació	2	0,99
	202	100,00



Iniciativa

		%
Home	93	46,04
Dona	88	43,56
Col·lectiu	3	1,49
D'ofici	18	8,91
	202	100,00



ACTUACIONS	Consultes, Informació, Assessorament		135		
			TOTAL CONSULTES 135		
	Derivades	Defensor del Pueblo		1	
		Síndic de Greuges de Catalunya		6	
		Altres defensors		0	
		Altres deriv.		21	
		TOTAL DERIVADES		28	
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa	2	
			Estimades amb recomanació	Acceptada total	43
				Acceptada parcialment	1
				NO acceptada	1
				Pendent de Resposta	1
		Desestimades	1		
		Arxivades per desistiment	0		
		En tràmit	0		
		NO admesa		0	
	TOTAL QUEIXES		49		
	Act. d'ofici	Amb recomanació	Acceptada	16	
			Acceptada parcial	0	
			No acceptada	1	
Pendent de resposta			1		
Arxivada sense recomanació		0			
En tràmit		0			
TOTAL OFICI		18			
TOTAL ACTUACIONS			202		

RECOMANACIONS, SUGGERIMENTS, RECORDATORIS I ACTUACIONS D'OFICI (2016)

RECOMANACIONS

1. RECOMANACIÓ QUE S'EXTREMIN LES MESURES DE SEGURETAT EN LES CURSES, ESPECIALMENT QUAN SE CELEBREN A LA NIT (ACCEPTADA).
2. RECOMANACIÓ QUE QUAN S'HAGI DE PROHIBIR L'APARCAMENT DE MANERA PROVISIONAL AMB MOTIU D'ACTIVITATS AUTORITZADES, A BANDA DE LA COL·LOCACIÓ DE SENYALS PROVISIONALS, ES COMUNIQUI TAMBÉ A TRAVÉS DELS MITJANS DE DIFUSIÓ QUE ES CONSIDERIN MÉS IDONIS, COM PODRIEN SER LA WEB O L'EMISORA DE RÀDIO MUNICIPAL (ACCEPTADA).
3. RECOMANACIÓ QUE ES VALORI LA POSSIBILITAT DE REVISAR UN EXPEDIENT SANCIONADOR I QUE QUAN ES PROCEDEIXI A LA RETIRADA DE VEHICLES DE LA VIA PÚBLICA ES DOCUMENTI AMB PROVES GRÀFIQUES (ACCEPTADA).
4. RECOMANACIÓ COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA QUEIXA PER SOROLL I CONTAMINACIÓ PROVINENTS DEL FUNCIONAMENT D'UNA ACTIVITAT (ACCEPTADA).
5. RECOMANACIÓ EN RELACIÓ A LA POSSIBILITAT D'ESTUDIAR UN CANVI DE SENTIT DE CIRCULACIÓ EN EL CARRER PERE MÀRTIR ESTRADA (ACCEPTADA).
6. RECOMANACIÓ QUE ES REVISI UN EXPEDIENT SANCIONADOR DE TRÀNSIT I POSSIBLE DEVOLUCIÓ DE L'IMPORT DE LA TAXA PER RETIRADA DE VEHICLE DE LA VIA PÚBLICA PER PART DE LA GRUA MUNICIPAL (ACCEPTADA).
7. RECOMANACIÓ QUE ES REVISI UN EXPEDIENT SANCIONADOR DE TRÀNSIT I PROPOSTA D'APORTAR PROVA FOTOGRÀFICA PER ACREDITAR LA INFRACCIÓ (DENEGADA).
8. RECOMANACIÓ DE REVISIÓ D'OFICI D'EXPEDIENT SANCIONADOR PER MANCA DE PROVES CLARES I DEFINITIVES I ESTUDI DE LA SENYALITZACIÓ DE LA ZONA DE LA PLAÇA DEL PUIG I CARRER DEL SOL (ACCEPTADA).
9. RECOMANACIÓ DE REPARACIÓ DE ZONA DE LA RAMBLA DE LA GENERALITAT QUE ES TROBA DETERIORADA (ACCEPTADA).
10. RECOMANACIÓ D'ACTUACIONS DE MANTENIMENT I NETEJA EN EL PARATGE DE SANT POL (ACCEPTADA).

SUGGERIMENTS

1. SUGGERIMENT QUE S'ESTUDIÏ LA POSSIBILITAT DE CANVIAR EL PUNT DE SORTIDA DE LA SANT SILVESTRE GANXONA (ACCEPTAT).
2. SUGGERIMENT QUE ES DONIN LES ORDRES OPORTUNES PERQUÈ AL PRINCIPI DEL CAMÍ SENSE ASFALTAR, FINAL DEL CARRER DOCTOR LIGOÑA O CARRER MONTICALVARI O EN LA PRÒXIMITAT DE LA FONT DE MONTICALVARI, PER PART DE L'EMPRESA CONSTRUCTORA ES POSI UN PANELL QUE INDIQUI ZONA D'OBRES I DURADA APROXIMADA DE LES MATEIXES (ACCEPTAT).
3. SUGGERIMENT QUE ES VALORI LA POSSIBILITAT DE CONCEDIR UNA PRESTACIÓ ECONÒMICA D'URGÈNCIA (ACCEPTAT).
4. SUGGERIMENT QUE ES FACIN ACTUACIONS DE NETEJA I VIGILÀNCIA AL PARATGE DE SANT POL (ACCEPTAT).

RECORDATORI

1. RECORDATORI DE LA NECESSITAT QUE ELS TREBALLADORS DE L'ADMINISTRACIÓ PROSSEGUEIXIN EN ACTITUD DE DONAR UN BON SERVEI A LA CIUTADANIA (ACCEPTAT).

ACTUACIONS D'OFICI

1. ACTUACIÓ EN RELACIÓ A ACTIVITAT QUE ES PUBLICITA D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA A LA TERCERA EDAT I DISCAPACITATS. (ACCEPTADA).
2. ACTUACIÓ EN RELACIÓ A LA CONVENIÈNCIA DE PROCEDIR AMB URGÈNCIA A LA RECOLLIDA DE VIDRES AL CARRER PENITÈNCIA (ACCEPTADA).
3. ACTUACIÓ EN RELACIÓ A MOLÈSTIES PER SOROLL I OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA (ACCEPTADA).

PRESÈNCIA DEL SÍNDIC EN ACTES INSTITUCIONALS I DE REPRESENTACIÓ

1. ASSISTÈNCIA ALS ACTES DE COMIAT I DE NOMENAMENT DEL NOU SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE PALAMÓS (19/02/2016).
2. XIX ASSEMBLEA DEL FÒRUMSD, ASSOCIACIÓ DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA (25/02/2016).
3. XIII TALLER DE FORMACIÓ “LES RECOMANACIONS DEL SÍNDIC/A: EQUITAT I SEGURETAT JURÍDICA” (13/04/2016).
4. ASSISTÈNCIA ACTE DE RECEPCIÓ DE LA BANDERA HISTÒRIA DE RAFAEL PATXOT (02/07/2016).
5. VIII JORNADA DE CONVIVÈNCIA I VISITES CULTURALS DELS SÍNDICS I SÍNDIQUES LOCALS DE CATALUNYA A LA CIUTAT DE PALAMÓS (07/07/2016)
6. PRESENTACIÓ DAVANT EL PLE DE L’AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE GUIXOLS LA MEMÒRIA D’ACTUACIONS PORTADES A TERME PEL SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DURANT L’ANY 2015 (08/07/2016).
7. ACTE D’ACOMIADAMENT I NOMENAMENT DEL NOU SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT FELIU DE GUIXOLS (08/07/2016).
8. JORNADA DONA REFUGIADA/DONA IMMIGRADA (18/11/2016).
9. CONGRÉS INTERNACIONAL DE DEFENSORS LOCALS LOIC’16, QUE VA TENIR LLOC A GIRONA (22 AL 25/11/2016).