

Í N D E X

PRESENTACIÓ

EXPEDIENTS

1. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

- 1.1 Habitatge**
- 1.2 Qualitat ambiental**
- 1.3 Urbanisme, disciplina urbanística**

2. VIA PÚBLICA

- 2.1 Circulació i aparcaments**
- 2.2 Seguretat ciutadana**
- 2.3 Manteniment via pública**

3. ADMINISTRACIÓ GENERAL

- 3.1 Atenció al públic**
- 3.2 Procediments administratius**
- 3.3 Llicències, taxes i tributs**

4. SERVEIS A LES PERSONES

- 4.1 Educació**
- 4.2 Immigració**
- 4.3 Reclamacions patrimonials**
- 4.4 Serveis Socials**
- 4.5 Empreses municipals**

5. DIVERSOS

RELACIÓ DE CONSULTES I ASSESSORAMENTS

EXPEDIENTS D'OFICI

ESTADÍSTIQUES I GRÀFIQUES. Actuació 2012

ACTIVITATS I PRESÈNCIA DEL SÍNDIC EN ACTES INSTITUCIONALS I DE REPRESENTACIÓ

FOTOGRAFIES



PRESENTACIÓ

Durant els anys que assumeixo la responsabilitat que em fou confiada pel Ple de l'Ajuntament de la ciutat, he intentat estar a l'alçada d'aquesta confiança i m'he esforçat amb més o menys èxit per aportar quelcom a la ciutadania, orientant els veïns i veïnes en les seves reclamacions, fent de mitjancer davant els serveis municipals i efectuant recomanacions per millorar els múltiples serveis que presta el nostre Ajuntament.

L'actitud independent del Síndic ha permès durant l'any 2012 atendre 109 incidències i procedir a l'obertura de 76 expedients. Això vol dir que m'he entrevistat i dialogat amb més d'un centenar de ciutadans i ciutadanes, de col·lectius, comunitats, policies, tècnics municipals, treballadors socials, etc. En definitiva, he escoltat i m'he informat.

A les conclusions del *V Encuentro Estatal de Defensores Locales* es fa constar que cal donar a curt termini un gir a favor de les persones i serveis bàsics de l'estat social en la gestió dels pressupostos públics, i restituir la confiança en l'Administració local com a garant de la màxima proximitat de la gestió administrativa a la ciutadania.

Figueres no és una excepció dins el context de recessió actual que posa en perill els serveis bàsics. Prova d'això és l'augment de reclamacions que fan referència a rendes d'inserció, desnonaments i sol·licituds d'ajudes diverses.

Em permeto acabar aquesta presentació recomanant al consistori que intensifiqui els esforços pressupostaris i de tota mena per pal·liar, en la mesura de les seves possibilitats, les mancances que els temps actuals estan posant al descobert.

Figueres, desembre de 2012

Eduard Puig Pujol
Síndic Municipal de Greuges

RELACIÓ D'EXPEDIENTS

GREUGE	OBJECTE DE LA QUEIXA	ACTUACIÓ	RESOLUCIÓ
--------	----------------------	----------	-----------

1. ORDENACIÓ TERRITORI

1.2 Qualitat ambiental

11/EX 021	<p>Protesta per la poca vigilància que, al seu parer, hi ha en un parc ciutadà. Cada dia són més les persones incíviques que aprofiten aquest entorn natural per anar-hi amb gossos que defequen i els seus propietaris no es molesten en retirar-ho. Demana que algú hi posi remei.</p>	<p>Es consulta la queixa amb el regidor i el cap de la guàrdia urbana que contesten que aniran fent passades en franges horàries estratègiques de major afluència canina.</p>	Mediació
11/EX 062	<p>Exposa que malgrat els comunicats i decrets favorables rebuts de l'Ajuntament, France Telecom no ha retirat l'antena de telefonia mòbil del terrat de casa seva. L'esmentada antena continua funcionant a ple rendiment. Expedient que renova l'anterior 09/60.</p>	<p>Es trasllada la queixa al Departament d' Urbanisme.</p>	Pendent
12 EX 017	<p>Consulta relacionada amb l'àrea de fumadors als espais públics. Exposa que un bar utilitza un tros d'una plaça pública que també és zona de jocs per a infants. Creu que no s'hauria d'autoritzar dita plaça com a espai de fumadors.</p>	<p>El síndic tramet la queixa a la Guàrdia Urbana que contesten que de moment s'ha ordenat retirar la terrassa del bar perquè no disposen del permís corresponent.</p>	Estimada i acceptada parcialment
12 EX 039	<p>El pati posterior de la finca on habita està ple de deixalles que tiren els veïns del pisos superiors. S'ha queixat a l'Ajuntament i no ha obtingut resposta.</p>	<p>El síndic trasllada la queixa al servei de Medi Ambient i Sostenibilitat i comuniquen que faran una gestió per resoldre el problema. Posteriorment la interessada manifesta la seva</p>	Estimada i acceptada

		conformitat amb la neteja efectuada.	
12 EX 043	Es queixa per l'agressió acústica que sofreixen els veïns d'un institut de Figueres per la megafonia que, segons denuncia, és molt elevada i no s'ajusta a la legalitat vigent. S'ha queixat dues vegades i no ha obtingut resposta.	Es trasllada la queixa al departament de Medi Ambient i Qualitat Ambiental, el qual efectua dues mediacions de sorolls en dies diferents, una en el domicili de la interessada i l'altra al pati del col·legi. El resultat final és que aquests no sobrepassen el límit establert per la llei. La veïna diu que les emissions sonores s'han rebaixat considerablement, amb la qual cosa es considera satisfeta de la gestió.	Estimada i acceptada
12 EX 049	Uns veïns es queixen perquè a una casa deshabitada hi ha una gran quantitat de coloms que embruten el barri i desprenen males olors. També demanen que es tanquin les obertures d'aquest immoble perquè no puguin entrar-hi més aus. Ja s'han queixat repetidament però sense cap resultat.	El síndic trasllada la queixa a l'Àrea de Qualitat Ambiental i Medi Ambient que contesten que s'ha ordenat al propietari de l'immoble que tapi les obertures de tal forma que no puguin entrar-hi aus. Posteriorment es comprova que s'ha efectuat.	Estimada i acceptada
12 EX 059	El pati posterior del seu domicili està ple de coloms que embruten i fan pudors. També un arbre del pati dels veïns envaeix el seu.	El síndic presenta una queixa al regidor de Medi Ambient i Qualitat Ambiental que respon que es posarà remei al tema dels coloms, però que no pot intervenir en el tema dels arbres per tractar-se d'un conflicte entre particulars.	Estimada i acceptada parcialment
12 EX 066	Davant el seu domicili hi ha un bar que té unes taules al carrer i a la nit causen sorolls i molèsties al veïnat fins altes hores de la matinada, cosa que impedeix el descans.	El síndic presenta una queixa al regidor corresponent, que contesta que està en estudi la modificació de les Ordenances en el sentit de ser més rigoroses i més estrictes en l'horari de tancament dels establiments situats al centre de la ciutat.	estimada i acceptada parcialment

1.3 Urbanisme i disciplina urbanística

11 EX 002	<p>Ha denunciat que el propietari del pis 1 porta 1 de l'edifici on habita ha realitzat unes obres en el pati de llums comunitari que són del tot il·legals. Es va requerir al propietari que legalitzes la situació.</p> <p>Fa més de 2 anys i no solament no s'ha solucionat, sinó que ha ampliat les obres il·legals.</p>	<p>S'ha parlat amb els arquitectes tècnics que porten el cas, i també amb el regidor. Manifesten que s'estudiaran el cas.</p>	<p>Estimada i acceptada parcialment</p>
12 EX 004	<p>El 08.02.2007 presentà una instància denunciant que la propietària d'un pis ha realitzat unes obres al pati de llums comunitari que no van ser aprovades per la comunitat i que, al seu entendre, són il·legals. El 08.01.2008 va rebre un decret manifestant que, després d'una inspecció, s'ha requerit la propietària que legalitzi la situació amb els permisos d'obres i de la comunitat. A gener del 2012, després de 5 anys encara no s'ha resolt i ha ampliat les obres il·legals amb un teulat d'uralita.</p>	<p>El síndic contacta novament amb l'aparellador municipal sobre el cas i contesta:</p> <p>-S'ha desmuntat el taulat de planxa de plàstic col·locat a la zona ampliada, deixant el pati de llums amb les seves dimensions inicials de ventilació.</p> <p>- En cas que algun copropietari no estigui d'acord amb el desplaçament de la barana, en ser un assumpte entre privats, s'haurà de resoldre judicialment.</p>	<p>Estimada i acceptada parcialment</p>
12 EX 008	<p>Els propietaris d'un immoble han rebut un requeriment perquè executin les obres oportunes per tal de separar correctament les aigües residuals i pluvials procedents del seu edifici. Creu que les obres requerides no han d'anar a càrrec dels propietaris sinó de l'organisme que va donar la connexió per correcta i que va concedir</p>	<p>El síndic s'entrevista amb els tècnics d'Urbanisme i Llicències i li envien un informe en què, basant-se en el reglament dels serveis públics de sanejament de Figueres, la comunitat de propietaris és qui està obligada al compliment de les obres de reparació d'aigües residuals i pluvials.</p>	<p>Estimada i no acceptada</p>

	les cèdules d'habitabilitat.		
12 EX 016	S'ha concedit una llicència d'obres a uns locals per instal·lar-hi, segons diu la premsa, les oficines d'un banc. Una ordenança municipal impedeix que el nombre de m ² destinats a oficines sobrepassi un determinat percentatge de superfície. Creuen que s'està superant l'esmentat percentatge.	S'estudia el Pla Especial de Protecció del Centre Històric així com la modificació efectuada el 04.04.10. S'elabora un informe en què es fa constar que actualment només s'ha sol·licitat una llicència d'obres. La llicència atorgada per l'Ajuntament és únicament d'obres i, per tant, l'ús del local s'haurà de considerar si posteriorment es sol·licita llicència d'activitats. Per tant, la llicència d'obres ha d'estar atorgada correctament. Posteriorment en la llicència d'activitats caldrà tenir en compte l'article 68,2 el Pla Especial del Centre Històric.	Estimada i acceptada
12 EX 035	Uns veïns d'un banc creuen que s'ha donat una llicència per obrir una oficina que no s'ajusta al Pla General del Centre Històric. La informació que els ha donat l'administració no els convenç.	Se sol·licita informació a l'àrea d' Urbanisme i Llicències. Contesten que s'ha atorgat llicència d'obres. Que la llicència és correcta perquè només és d'obres. Quan se sol·liciti la d'activitats ja s'estudiarà.	Estimada i acceptada
12 EX 070	Té un problema urbanístic amb un ajuntament de la comarca que afecta la sortida posterior del seu habitatge. No està conforme amb la resolució del citat ajuntament ja que creu que lesiona greument els seus interessos.	Resum de les actuacions: En tractar-se d'un problema que afecta un ajuntament de la comarca es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Pendent
12 EX 071	Uns veïns van sofrir l'incendi del passat mes de juliol. Es van cremar els seus habitatges i ara l'Ajuntament no els vol donar permís per refer les seves llars destruïdes (algunes parcialment i d'altres totalment). Estan sense sostre i viuen en caravanes o tendes.	En tractar-se d'un problema que afecta un Ajuntament de la comarca es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Pendent

2. VIA PÚBLICA

2.1. Circulació i aparcaments

11EX 027	Tanca el seu vehicle en un garatge. Davant del gual, moltes vegades hi aparquen cotxes que impedeixen l'entrada o sortida. Ha avisat repetidament la Guàrdia Urbana però rarament hi acudeixen. Voldria saber si és possible instal·lar unes pilones que impedissin els aparcaments il·legals de vehicles.	Comentat el cas amb la Guàrdia Urbana contesten que l'Ordenança de Civisme i Convivència i la de Circulació prohibeixen col·locar el tipus d'obstacles sol·licitats a la via pública i que només s'autoritzen damunt les voreres.	Estimada i no acceptada
11 EX 039	Van multar-lo a la zona blava i va abonar l'import de 12 euros a la màquina en concepte d'anul·lació. Ara li reclamen l'import de la sanció més el recàrrec de demora.	El síndic consulta el cas amb els responsables de Fisersa i l'informen que l'import de 12 euros abonat a la màquina encarregada d'anul·lació de la multa a la zona blava no es va tenir en compte ja que es va efectuar fora del termini reglamentari estipulat per les Ordenances. Se li retornaran els 12 euros.	Estimada i acceptada
11 EX 055	Davant la guarderia on porta diàriament el seu fill hi ha una zona de càrrega i descàrrega. Freqüentment, quan deixen el cotxe per entrar els fills són multats per estacionar en aquesta zona. Creu que no és adient.	Es parla del cas amb la Guàrdia Urbana que contesta que a la zona de càrrega i descàrrega no s'hi poden aparcar vehicles privats.	Estimada i no acceptada
11 EX 056	Van imposar-li una multa i la retirada del cotxe per la grua. Va rasurar exposant una sèrie d'arguments que, segons ell, rebatien la validesa de la sanció. Posteriorment va rebre un decret anul·lant i arxivant la	Es comenta el cas amb la Guàrdia Urbana que contesta que d'acord amb les ordenances municipals s'ha anul·lat la multa per prescripció però que tal com recullen les ordenances no se li	Estimada i no acceptada

	multa per haver-se produït la seva prescripció. Ara reclama que tota vegada que la multa ha estat arxivada li retornin els 87 euros que va abonar pel servei de grua.	retornen les taxes de grua atès que la infracció va existir.	
11 EX 060	Van imposar-li una multa per sobrepassar el límit horari d'una zona d'estacionament limitat. (zona blava). Va procedir a l'anul·lació de la denúncia i a presentar un escrit d'al·legacions que li va ser denegat per haver efectuat l'anul·lació més tard d'una hora. Creu que no ha estat degudament atesa i vol presentar un recurs de reposició.	La interessada telefona dient que ja ha rebut un decret d'Alcaldia i dona les gràcies.	Estimada i acceptada
12 EX 009	Fa gairebé un any va tenir una discussió amb un agent de la policia municipal. Ara ha rebut una notificació de títol executiu on es requereix el pagament de dues multes, però no s'hi especifica el perquè. Vol saber què ha de fer per reclamar i poder veure els expedients de les sancions.	El síndic sol·licita a la guàrdia urbana permís perquè pugui veure el seu expedient. L'interessat contesta que ja està fent ell les gestions.	Arxivat per desestiment
12 EX 012	Van imposar-li una multa per aparcament, la qual va pagar a La Caixa 9 dies després. Als 14 dies d'haver efectuat el pagament rep un avís de cortesia on se li indica que no ha efectuat el pagament i no ha estat localitzat després de dos intents de notificació.	S'estudia a fons la queixa d'aquest ciutadà i es demana un informe sobre el sistema de notificació utilitzat per l'empresa concessionària del contracte administratiu en la gestió d'expedients sancionadors. Estudiad el cas es detecten errades en el sistema de notificació als interessats. Es recomana que es revisi a fons aquest sistema.	Estimada i acceptada
12 EX 013	Va efectuar una parada del seu vehicle en una zona de càrrega i descàrrega. La grua va enganxar el seu vehicle per retirar-lo i quan	El síndic l'orienta i assessora de com i on ha de presentar un recurs de reposició, el qual és presentat al registre .	Estimada i no acceptada

	ella va sortir va dir al guàrdia de servei que pagaria la multa. Segons la seva versió va ser tractada despectivament i no va voler parar la grua i procedir a desenganxar el seu vehicle.	Posteriorment es rep un escrit de la Guàrdia Urbana en què l'agent es ratifica en la denúncia i diu que la senyora es va negar a pagar la taxa de desenganxament. Es desestima el recurs de reposició.	
12 EX 037	Van imposar-li una multa per no estar visible la targeta d'estacionament amb mobilitat reduïda. Va presentar una al·legació que li ha estat desestimada. Ara vol presentar un recurs de reposició ja que creu que la multa és injusta perquè denuncia uns fets que no són certs.	El síndic l'orienta de com redactar un recurs de reposició que presenta al registre . Posteriorment, la guàrdia urbana comunica al síndic que el recurs s'ha estimat i la denúncia ha estat arxivada.	Estimada i acceptada
12 EX 040	Va ser multada per estacionament en zona blava sense tiquet. Va abonar la multa per gaudir del descompte del 50 % i va presentar un plec de descàrrega. Fa més de 7 mesos i no l'han contestada.	El síndic consulta la llei sobre Tràfic de Circulació de Vehicles i li contesta que el fet de pagar la multa implica la seva conformitat i la renúncia a qualsevol reclamació.	Estimada i no acceptada
12 EX 047	Circulava amb la seva furgoneta de treball per efectuar unes reparacions. L'espai destinat a càrrega i descàrrega estava ocupat íntegrament per vehicles particulars. Com que precisava entregar uns paquets de més de 30 quilos, va estacionar la seva furgoneta en una zona blava propera. Al cap de pocs minuts la grua li va retirar el seu vehicle. Creu que la grua hauria de retirar els vehicles particulars mal aparcats a la zona de càrrega i no dedicar-se a treure eines de treball com la seva furgoneta.	Es demana informació a la Guàrdia Urbana. Com que la informació va ser molt desfavorable, es recomana que s'aboni la multa, cosa que el propi interessat ha confirmat que ja ha fet.	Estimada i no acceptada
12 EX 061	Sol·licita informació del perquè l'accés des de la rotonda d'un supermercat està tancat i que dificulta la	El síndic sol·licita informació i li contesten que el problema que hi ha és que l'accés dona	Estimada i no acceptada

	<p>circulació i obliga a passar els vehicles pel davant d' un col·legi amb el corresponent perill i dificultant la circulació a l'hora d'entrada i sortida.</p>	<p>directament a la part interior del giratori, i és una maniobra perillosa si la seva utilització es realitza de manera habitual. És aquest el motiu pel qual només s'utilitza en les ocasions en què hi han d'accedir camions per fer les descarregues de productes, maniobra que s'indica a la resta d'usuaris de la via mitjançant operaris del mateix supermercat.</p>	
12 EX 064	<p>Van posar-li una multa per aparcament indegut, però el seu cotxe estava de reparació en un garatge. A més el número del carrer que indica la notificació de denúncia és un solar. Ha recorregut i li han denegat.</p>	<p>El síndic l'orienta i assessora de la presentació d'un recurs de reposició aportant dades concretes.</p>	Pendent
12 EX 067	<p>El mes de maig de 2012 va rebre una notificació de títol executiu, providència de constrenyiment i requeriment de pagament d'una multa de trànsit del 02.06.2011. Aquesta notificació és la primera que va rebre. Vol constatar que fa 32 anys que viu al mateix domicili a Figueres i que és perfectament localitzable.</p>	<p>El síndic l'orienta i assessora de la presentació d'un recurs de reposició aportant dades concretes.</p>	Pendent
12 EX 068	<p>La van multar per sobrepassar l'horari d'estacionament a una zona blava de Figueres. Als 37 minuts, exactament, va pagar la multa al dispensador de tiquets. Ara li arriba una notificació de denúncia com si no l'hagués abonada.</p>	<p>El síndic sol·licita al Departament de Rendes informació al respecte. Aquest contesta que s'han acceptat les al·legacions i s'anul·la la sanció.</p>	Estimada i acceptada
12 EX 072	<p>A l'octubre de 2011 va rebre un decret d'Alcaldia que estimava el recurs de reposició que va interposar contra l'expedient sancionador per infracció</p>	<p>Resum de les actuacions: El síndic sol·licita informació al Departament de Rendes i Exaccions.</p>	Pendent

	en matèria de trànsit. Fa més d'un any i no li han retornat l'import de la multa anul·lada.		
--	---	--	--

2.2. Seguretat ciutadana

12 EX 010	Vol presentar una denúncia contra un agent perquè no la va atendre degudament, segons la seva opinió, en no voler retornar-li el seu cotxe que s'estava retirant per la grua malgrat que ella li va manifestar que pagaria la multa d'immediat. Va acudir a la comissaria i van dir-li que contestarien la seva petició. Han passat més de 24 hores i no l'han contestada	Es consulta amb la Guàrdia Urbana i responen que la interessada va pagar la multa en període voluntari amb el 50% de descompte. En pagar s'entén que està conforme amb la sanció de denúncia.	Estimada i no acceptada
12 EX 026	Manifesta que, al seu parer, va ser insultat per un empleat municipal conductor d'un vehicle. Vol que s' aclareixi i demana una disculpa pels fets denunciats.	El Síndic presenta la queixa al Tinent d' Alcalde corresponent que contesta presentant disculpes en nom del seu departament. L' interessat contesta donant les gràcies i considerant la queixa per tancada.	Mediació
12 EX 027	Presenta una queixa perquè, segons la seva opinió, va ser maltractat de paraula per un agent. Ha presentat una instància denunciant els fets.	Se li reclama documentació que l'interessat no presenta. Passats 3 mesos es dona l'expedient per tancat per desestiment.	Arxivat per desestiment

2.3 Manteniment via pública

11 EX 029	Van construir un mur de pedra que s'està erosionant i els nens que cada dia	Es trasllada la queixa a l'àrea corresponent.	Pendent
-----------	---	---	---------

	<p>passen per allà, només fan que agafar pedres que cauen al terra amb perill per a ells.</p>		
12 EX 031	<p>Es desplaça amb el seu vehicle unes tres o quatre vegades per setmana als afores del terme municipal per visitar el seu fill discapacitat. L'asfaltat del vial presenta un estat lamentable amb innombrables sots que perjudiquen el cotxe i s'ha vist obligada a anar al mecànic. Ha reclamat repetidament a l'Ajuntament que arrangin el tram comprès dins el terme municipal de Figueres sense obtenir cap resposta.</p>	<p>El síndic l'orienta de com redactar una instància sol·licitant la reparació dels clots del paviment.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>
12 EX 041	<p>Uns ciutadans han presentat la següent queixa: es va procedir a l'ampliació d' una vorera, la solució va agradar perquè s'eixamplava el pas per a vianants. La sorpresa ha estat en veure que l'ampliació ha empitjorat el problema. S'ha passat de 2 a 3 taules per fila i el pas per a vianants ha quedat més reduït.</p>	<p>El síndic sol·licita informe al Tinent d'Alcalde responsable i contesta que de moment no hi ha cap ordenança específica a la ciutat de Figueres que reguli l' O.V.P., i que creu convenient que se'n redacti una. De moment la queixa no es pot resoldre favorablement.</p>	<p>Estimada i no acceptada</p>
12 EX 042	<p>A un carrer cèntric hi ha un gran forat a la vorera amb perill per a vianants. S'han queixat repetidament sense resultat.</p>	<p>El síndic trasllada la queixa al Departament de Via Pública.</p>	<p>Pendent</p>
12 EX 053	<p>Hi ha un pas per a vianants amb uns guals per facilitar el pas a les persones. Amb el pas del temps i degut al gran nombre de ciutadans que transiten per aquest indret el material de les voreres s'ha anat desgastant de tal manera que ha esdevingut rrelliscós, especialment quan plou hi ha caigudes. Caldria alguna actuació antilliscant.</p>	<p>Es trasllada la queixa al Departament de Via Pública.</p>	<p>Pendent</p>

12 EX 058	A la cantonada d' un carrer hi ha una vorera on manquen rajoles. Aquesta ha estat la causa que caigués. Vol que s'arrangi encara que no presentarà cap reclamació patrimonial.	El síndic presenta la queixa al Departament de Via Pública. Posteriorment acudeix a l' indret de la queixa i comprova personalment que les rajoles han estat correctament arranjades.	Estimada i acceptada
12 EX 069	El seu vehicle va patir i va ocasionar un vessament d'oli que va ser netejat pel personal de Fisersa Ecoserveis. Ara li volen cobrar 493 euros pel servei i creu que es tracte d'una quantitat abusiva.	El síndic recomana a Fisersa que estudiï una possible rebaixa del servei i li faciliti el pagament a terminis.	Pendent

3. ADMINISTRACIÓ

3.2. Procediments administratius

12 EX 046	Fa 11 anys que estava realitzant tasques de caporal. Va patir un expedient disciplinari i un canvi de destí. Considera que al seu expedient disciplinari hi consten unes declaracions ofensives. Sol·licita que s'esclareixi en quins termes es va adreçar alguna queixa als seus caps i que consten a l'expedient citat.	El síndic envia un comunicat exposant la queixa als interessats. Posteriorment manifesten que ja es van donar les corresponents explicacions i justificacions, i que no l'han injuriat, motiu pel qual no volen entrar en aquest conflicte.	Estimada i no acceptada
12 EX 055	Uns residents estrangers a Girona volen inscriure's com a parella de fet però no hi ha registre en aquesta ciutat. Demanen si es poden inscriure al registre de parelles de fet a Figueres, que està vigent.	El síndic sol·licita informació al departament d' Estadística i li envien el Reglament Municipal de Parelles de Fet i la Llei 25/2010 de 20 de juliol de 2010 relatiu a la persona i la família. D'acord amb el Reglament Municipal no es poden inscriure al registre de parelles de fet perquè no estan empadronades a aquesta ciutat.	Estimada i no acceptada

3.3 Llicències,taxes i tributs

12 EX 003	Un estudiant universitari ha sol·licitat matrícula gratuïta per accedir a la piscina municipal de Figueres. Li han contestat que no pot gaudir de la gratuïtat per no estar empadronat a Figueres.	El síndic consulta les ordenances fiscals i a la 2,10 apartat 6d s'estableix clarament que gaudiran d'entrada gratuïta a la piscina municipal de Figueres únicament els estudiants universitaris empadronats a la ciutat.	Estimada i no acceptada
12 EX 050	És família nombrosa i va sol·licitar, dins els terminis que fixen les Ordenances Fiscals, la corresponent bonificació de l'impost sobre béns immobles. Li han cobrat la quota íntegra sense cap bonificació. Ha recorregut a l'Ajuntament i, segons el seu parer, no atenen la seva reclamació.	El síndic l'informa de l'article 5 apartat D de l'Ordenança Fiscal núm. 3 que diu que la bonificació per a famílies nombroses només es concedirà sempre que els ingressos de la unitat familiar no siguin superiors a 36.000 euros si el nombre de fills no excedeix de 3. Com que la unitat familiar de la senyora té uns ingressos que superen els 36.000 euros anuals no procedeix abonar-li les desgravacions per família nombrosa.	Mediació
12 EX 056	L'Agència Catalana de l'Aigua li ha denegat un recurs per un suposat deute pendent en concepte de cànon de l'aigua. Va presentar el recurs el 17.12.10 notificant que havia venut l'habitatge el 28.07.08 i acompanyava una fotocòpia de l'escriptura de compravenda. Creu que la denegació no és correcta i no està fonamentada jurídicament.	En tractar-se d'una agència que depèn de la Generalitat de Catalunya es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Pendent
12 EX 065	Li han embargat un compte per un impagament d'un impost de vehicles de tracció mecànica de l'any 2006. Es queixa de no	El síndic presenta el cas davant el Departament de Rendes i Exaccions que estudiaran el seu cas. Recomana que es tingui	Pendent

	haver rebut cap notificació tant del deute com de l'embargament. Com que ja té un embargament del compte per altres causes, l'Ajuntament li està embargant el seu salari mínim interprofessional.	en compte que no es pot embargar el salari mínim interprofessional.	
12 EX 073	És una treballadora que porta el seu fill a una guarderia infantil. Va sol·licitar l'aplicació del centre a una de l'empresa conveniada per poder gaudir d'una ajuda que ofereix aquesta entitat mensualment als fills de treballadors que estan en una guarderia infantil. Manifesta que el departament de Tresoreria de l'Ajuntament no l'atén.	Es parla amb el Departament de Rendes i Exaccions i d'Educació, i s'aconsella que s'estudiïn el cas.	Pendent.

4.1 SERVEIS A LES PERSONES

4.1. Cultura

12 EX 028	Creu que els criteris de fer els barems d'enguany per a les sol·licituds de preinscripció escolar pel curs 2012-2013 són discriminatòries quant a les puntuacions. Demana un aclariment i una rectificació.	El síndic sol·licita informació al departament d'Ensenyament de l'Ajuntament i recomana que estudiïn el cas detingudament. Posteriorment la senyora contesta donant les gràcies i manifestant que s'ha resolt el cas de l'escolarització de la seva filla.	Estimada i acceptada
12 EX 034	Es queixa dels criteris de fer els barems d'enguany per a les sol·licituds de preinscripció escolar curs 2012-2013. Diu que són discriminatòries quant a les puntuacions afavorint en excés les famílies amb 2 o més germans i als de fora del municipi de Figueres.	El Síndic trasllada la seva queixa a l'Àrea d'Educació de l'Ajuntament que li contesten que els barems seran públics el 18 d'abril. Que es procurarà atendre a tothom personalment i atendre cas per cas.	Mediació

12 EX 045	<p>Presenta una queixa pel barem de puntuació escolar a Figueres:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pel criteri específic aplicat referent a germans escolaritzats al centres educatius. - Per considerar la ciutat com una única zona d'adscripció. <p>Aquesta queixa la presenten 8 ciutadans que consideren no haver estat atesos.</p>	<p>El síndic va consultar amb el Departament d'Ensenyament. D' acord amb la seva resposta es recomana a l'interessat que telefoni a la OME i demani una entrevista amb l'inspector d'ensenyament encarregat de les inscripcions. Asseguren que atendran cada família cas per cas.</p>	Mediació
12 EX 063	<p>És una persona separada i té problemes per la concessió d'una beca per la seva filla que estudia a la universitat ja que consideren que com que està a la declaració de renda del seu pare no hi té dret.</p>	<p>En tractar-se d'una queixa que afecta al departament d'Ensenyament es passa al Síndic de Greuges de Catalunya. La interessada manifesta que el seu assumpte està en vies de resolució satisfactòria.</p>	Estimada i acceptada

4.3 Reclamacions patrimonials

12 EX 006	<p>El 23 de desembre de 2009 va presentar una instància reclamant pels desperfectes causats al seu vehicle per uns passos elevats per a vianants construïts per l'Ajuntament de Figueres. Fa més de dos anys i encara no ha cobrat.</p>	<p>Es redacta una recomanació perquè s'atengui el seu cas. En data 20/4/12 comunica que ha cobrat de l' Ajuntament.</p>	Estimada i acceptada
12 EX 007	<p>El 5 de juliol de 2010 va presentar una instància acompanyada de factura, efectuant una reclamació patrimonial per danys soferts al seu cotxe en un pas elevat per a vianants molt pronunciat. Fa més d'un any i mig i no ha rebut resposta.</p>	<p>El síndic exposa el cas amb la regidora de contractació, patrimoni i assegurances que li comunica que la petició ha estat desestimada per no estar d'acord amb el informes emesos pels serveis tècnics.</p>	Estimada i no acceptada
12 EX 033	<p>Viatjava a l'autobús urbà i una forta frenada li va</p>	<p>Se li demanen diversos comprovants. Passats 3</p>	Arxivat per desestiment

	causar lesions. Ha recorregut a Fisersa i no li han fet cas.	mesos no els presenta i es dóna per tancat per desestiment.	
12 EX 052	La van acomiadar d'una llibreria on treballava sense estar assegurada. Actualment no troba feina enlloc perquè la propietària de l'establiment on prestava els seus serveis està donant mals informes personals i laborals.	Per tractar-se d'un problema entre particulars se li recomana que acudeixi a un advocat.	Desestimada

4.4. Serveis Socials

12 EX 005	Es un ciutadà que fa 23 anys que habita a Figueres. Treballava a la construcció. Ara, però, ja ha esgotat el subsidi d'atur i no li han concedit el PIRMI. No pot pagar el lloguer del pis que habita amb la seva esposa i un fill amb discapacitat física. Ha rebut una notificació de títol executiu de l'Ajuntament.	Es comenta el seu cas a l'Àrea de Benestar Social. Diuen que es va suspendre la petició perquè va absentar-se durant uns dies per vacances, cosa que de conformitat amb l'article 58 de la Llei 30/1992 no es pot realitzar sense permís. Actualment Benestar Social li tramiten novament la consecució del PIRMI.	Estimada i acceptada parcialment
12 EX 014	Una ONG va llogar-li un pis per prestar-hi serveis d'acollida. Fa molts mesos que no paguen el lloguer i s'excusen dient que l'Ajuntament no els abona les subvencions acordades.	El síndic consulta amb l'Àrea de Recaptació i Serveis Socials. Actualment l'ONG i el seu responsable perceben una gratificació anual de 50.000 euros per les despeses dels pisos d'acollida de l'Ajuntament. La quantitat li és abonada puntualment a raó de 12.500 euros al trimestre.	Mediació
12 EX 015	Una persona de 50 anys viu sola. Fa dos anys van operar-la d'un càncer de còlon. No volen concedir-li la invalidesa permanent i un advocat d'ofici li està fent les gestions per	Es consulta amb l'Àrea de Serveis Socials sobre la possibilitat d'optar a una ajuda en concepte de lloguer. Es contesta que fa dos anys es va retirar aquest capítol i no s'ha	Estimada i no acceptada

	reclamar-la. La pensió que cobra de 450 euros no li arriba per pagar 350 euros pel lloguer del pis on habita. Ha sol·licitat a Benestar Social una ajuda pel lloguer i li contesten que, actualment, no es concedeixen.	renovat. El síndic li prepara una entrevista amb la Creu Roja perquè l'orientin sobre la possibilitat de trobar algun treball.	
12 EX 029	Té un pis llogat a una senyora d'edat avançada, viuda, que viu sola i és quasi cega. El pis està en un estat lamentable i desprèn pudors molt fortes. Tots els veïns opinen que no pot viure sola una persona en aquestes condicions.	S'ha estudiat el cas repetidament amb Serveis Socials. El problema és que la senyora no permet l'entrada al seu pis. S'han establert contactes amb una filla per intentar solucionar-ho.	Pendent
12 EX 030	Demana la intercessió davant Benestar Social per trobar-se tota la seva família en una situació límit. Fa tres mesos que no poden pagar el lloguer del pis i no els renoven el contracte que ja ha caducat. Rep intimidacions per part dels administradors de la finca. Els seus ingressos són mínims a causa que el pare -l'única persona que no està a l'atur- té el sou embargat per Hisenda. La mare està invàlida i ell a l'atur sense percebre cap indemnització.	El síndic fa una gestió amb l'Àrea de Serveis Socials. L'assistent social contesta que ja ha fet unes gestions amb aquesta família que, per altra part, és conflictiva i reincident. Dies després l'Àrea de Serveis Socials comunica que concedirà una prestació a aquesta família però rebaixada considerablement.	Mediació
12 EX 044	Es queixa perquè no rep la prestació de PIRMI malgrat haver-ho sol·licitat fa molt de temps.	El síndic demana informació a l'Àrea de Benestar Social i li envien l'informe que diu: "Donada la situació d'extrema necessitat social i que l'Ajuntament de Figueres està gestionant ajuts d'urgència en concepte de subsistència variis, i tenint en compte que ja es va gestionar un PIRMI al maig del 2011 que ha estat extingit per manca d'aportació de	Estimada i acceptada

		documentació (s' adjunta reclamació presentada per l'interessat) es va proposar al departament del PIRMI que valorés l'aprovació de la prestació en caràcter d' urgència en data 19 de març de 2012". El Síndic comunica aquesta proposta a l'interessat.	
12 EX 057	Pateix un grau d'invalidesa. Ha sol·licitat una paga i els auxilis d'una cuidadora a Serveis Socials de Figueres, però li posen molts inconvenients. Ha parlat amb Benestar Social a Girona i l'informen diferent de Figueres.	El síndic la visita al seu domicili i la posa novament en contacte amb la treballadora social dels Serveis Socials de Figueres que atenen el seu cas.	Estimada i acceptada
12 EX 060	Ha rebut un escrit de l'Àrea de Servei a les Persones en què l'indiquen que li repercuteixen la despesa dels rebuts d'Endesa i que el Departament de Rendes tramiti el cobrament. No està d'acord i desitja presentar un recurs de reposició.	El síndic l'assessora per presentar un recurs de reposició.	Pendent
12 EX 062	Té llogat un pis a una ONG i fa mesos que no cobra el lloguer. Ha escrit cartes i telefonat a aquesta ONG i no ha obtingut resposta.	El síndic fa gestions davant Benestar Social i l'indiquen que faran les pressions perquè l'ONG aboni el deute.	Pendent

4.5 Empreses municipals

11 EX 048	El seu immoble presenta unes esquerdes molt grans per causa d'una farola d'enllumenat públic instal·lada a la façana del seu habitatge. Va enviar un	El síndic exposa la queixa en diverses reunions amb el regidor responsable de Fisera. Després d'estudiar-ho li remeten un informe elaborat pels	Estimada i no acceptada
-----------	--	---	-------------------------

	escrit de reclamació a Fisera, i després de tres anys i mig encara no s'ha solucionat, tot i que l'esquerda s'ha fet més gran i podria produir danys a l'edifici i als vianants.	tècnics de Fisera exposant que l'esquerda de la façana de la casa no es deu a la farola d'enllumenat públic, sinó a defectes d'estructura de l'edifici.	
12 EX 036	Es queixa perquè la factura pel subministrament d'aigua del 1r trimestre de 2012 té un impost de cànon de l'aigua de 141,15 euros. Creu que la quantitat és desorbitada, ja que els trimestres anteriors havien pujat a 36,99 i 16,97 euros. Ha reclamat a Fisera i no ha obtingut resposta.	El síndic trasllada la queixa a Fisera recomanant que estudiïn el cas amb deteniment. Posteriorment Fisera reconeix el seu error i ens comunica que abonarà a la ciutadana l'import cobrat en excés a causa d'una lectura incorrecte del seu consum.	Estimada i acceptada

5.5 DIVERSOS

12 EX 038	L' empresa que presta el servei municipal d'abastament d'aigua potable a un poble de la comarca va cobrar-li un import exagerat. Va protestar i van donar-li la raó dient-li que se li retornaria l'import pagat de més. Fa tres mesos i no ha tingut notícies malgrat haver enviat una carta amb acusament de rebuda a la citada empresa subministradora.	El síndic fa una gestió. La interessada manifesta que l'han contestat retornant-li l'import pagat de més.	Estimada i acceptada
12 EX 051	Presenta una queixa per unes irregularitats en la facturació de l'aigua potable d'un municipi de la comarca. Ha recorregut davant la companyia, l'Ajuntament i OGE del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat, sense resultats positius.	Es rep comunicació del Síndic de Greuges de Catalunya desestimant el recurs donat que l'informe de la verificació del comptador deia que aquest no registrava més consum del que realment consumia.	Estimada i no acceptada

RELACIÓ EXPEDIENTS D'OFICI

GREUGE	OBJECTE DE LA QUEIXA	ACTUACIÓ	RESOLUCIÓ
12 OF 001	<p>Alguns ciutadans han presentat queixes per la falta de claredat en les instruccions que figuren a les màquines expenedores de tiquets de les zones d'estacionament amb limitació horària. Aquesta manca dificulta a la ciutadania la possibilitat d'anul·lar les denúncies tal com s'indica a l'article 17 de la vigent Ordenança Municipal de Circulació. Les instruccions caldria que fossin clares, curtes i entenedores abastant tots els aspectes que contempla l'article 17 de l'Ordenança citada. Això és :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilitat d'anul·lació. - Límit horari per a l'anul·lació (1 hora des de la formulació de la denúncia). - Instruccions concises per obtenir el comprovant especial. - Lloc exacte on cal dipositar el comprovant especial i la denúncia. <p>Les actuals instruccions són confuses. Determinats ciutadans anul·len la denúncia més tard d'una hora i creuen que ja han complert amb el tràmit adequat. Posteriorment, reben la notificació de la denúncia al seu domicili i el seu enuig és considerable ja que creuen que ja havia estat anul·lada. La ciutadania es queixa que les instruccions no especifiquen amb claredat</p>	<p>El síndic elabora un informe-recomanació que dirigeix al regidor de Fisersa indicant que les instruccions que figuren a les màquines expenedores de tiquets presenten unes instruccions confuses que ocasionen molèsties als usuaris del servei. Posteriorment el síndic comprova personalment que les instruccions s'han simplificat i clarificat.</p>	Estimada i acceptada

	aquest extrem i d'altres. (També alguns agents opinen que no són clares i ocasionen problemes).		
12 OF 004	Al març de 2010 es va obrir un expedient d'ofici que es feia ressò de la petició d'alguns ciutadans perquè, com en altres ciutats, s'estableixi una zona especial al centre per aparcar els vehicles dels residents (àrea verda). Ara, segons la premsa, l'Ajuntament vol posar-ho en pràctica. Continuació de l'expedient d'ofici 001/10 de març de 2010	El síndic va fer una recomanació perquè s'implantessin zones verdes de pàrking a Figueres. Posteriorment l'Ajuntament comunica que ja s'ha dut a terme la implantació d'aquesta àrea en data 6/11/12.	Estimada i acceptada
12 OF 005	Fa uns tres mesos que arriben queixes de ciutadans referents al tracte rebut per part d'alguns servidors públics que, segons el seu parer, són inadequats i en certs casos, prepotents. Aquest tipus de reclamacions han augmentat gradualment.	El síndic parla amb el tinent d'alcalde responsable de l'àrea i posteriorment li tramet una recomanació per escrit. Suggereix als responsables -polítics i funcionaris- que mentalitzin les persones sota la seva direcció de la necessitat d'acceptar, en aquesta etapa difícil, que la seva autoritat moral i material es veurà reforçada si apliquen un plus d'atenció, diàleg i explicació vers la ciutadania.	No acceptada
12 OF 007	Recomanació perquè s'estudiï la creació d'una Comissió Informativa Hipotecària, segons model de Terrassa i Girona.	El síndic parla amb regidors i ho exposa a la presentació de la Memòria al Ple. Moltes Sindicatures locals de Catalunya recomanen als seus Ajuntaments que col·laborin a pal·liar els efectes negatius que pateixen alguns ciutadans per fer front als deutes principalment per crèdits hipotecaris i que pot tenir com a conseqüència desnonaments i processos de	Estimada i acceptada parcialment

		<p>deteriorament de les condicions de vida de les persones afectades. Em consta que aquest Ajuntament està posant en marxa una acció coordinada amb la col·laboració jurídica i mediació del Col·legi d'Advocats de Figueres o d'alguna entitat ad hoc així com de l'Oficina Municipal d'Habitatge de Benestar Social i D'Ofideute, oficina d'intermediació hipotecària de la Generalitat. Em permeto recomanar que s'escolti Càritas i a la Plataforma d'Afectats per Hipoteca de les comarques gironines. Encoratjo l'Ajuntament per donar una oportunitat humanitària d'atenció, orientació i mediació en moments molt i dolorosos de la seva vida.</p>	
12 OF 008	<p>Ocupació de la via pública per part de terrasses i restaurants. S'han rebut diverses queixes respecte a les terrasses i al poc espai que deixen per al pas de vianants. Es recomana que es redacti una ordenança reguladora tal com tenen la majoria de municipis de Catalunya.</p>	<p>El síndic sol·licita informació de les Ordenances Municipals que regeixen l'O.V.P. Li contesten que no hi ha cap ordenança específica, fet que crea dificultats a l'hora de concedir permisos. El síndic elabora un detallat informe que acaba amb la següent recomanació: Que la ciutat es doti, quan abans millor, de la corresponent ordenança d'ocupació de la via pública per tenir establerts uns criteris propis i uniformes i no patir la inseguretats jurídica actual.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>
12 OF 009	<p>S'han rebut diverses queixes per la complicada tramitació per renovar la</p>	<p>El síndic recomana que se simplifiquin els passos que cal fer per la</p>	<p>Estimada i acceptada parcialment</p>

	targeta de transport dels busos urbans de Figueres.	renovació de la targeta de transport del bus urbà amb una sola finestreta.	
12 OF 010	S'ha redactat un esborrany d'una Carta de Serveis i Bones Pràctiques del Síndic de Greuges de Figueres. Tal com es va anunciar a la presentació de la Memòria anual el passat mes de juny, s'envia una còpia a tots els membres de la Comissió especial de relacions amb el Síndic, perquè expressin la seva opinió i les observacions que creguin oportunes.	El síndic envia a tots els membres de la Comissió especial de relacions amb el Síndic un exemplar d'esborrany del Codi de Bones Pràctiques perquè li donin el vist i plau o les observacions oportunes.	Estimada i acceptada

RELACIÓ DE CONSULTES

GREUGE	OBJECTE DE LA QUEIXA	ACTUACIÓ	RESOLUCIÓ
--------	----------------------	----------	-----------

Diversos

12 CO 003	Vol denunciar a l'administrador de la finca on resideix perquè, segons la seva opinió, no l'atén correctament i no volen instal·lar-li la connexió de l'antena de la televisió.	En tractar-se de problemes entre particulars se li recomana que acudeixi al servei de l'administrador de la finca o bé a un advocat.	Tancada
12 CO 006	Vol saber on s'ha de dirigir i com fer-ho per presentar una queixa formal pel retard de més de 2 hores en l'inici de l'últim Ple municipal.	El síndic li recomana que presenti una queixa davant l'Alcaldia-Presidència.	Tancada
12 CO 007	Va recórrer contra un decret de denegació de l'Ajuntament respecte a una petició per qüestions laborals. Va presentar recurs al Jutjat però la seva advocada ha perdut els papers. Ha reclamat repetidament al Col·legi d'Advocats de Figueres i no ha obtingut resposta. Voldria una gestió davant aquest Col·legi.	En tractar-se d'un assumpte que està sota recurs judicial se li comunica que el síndic no pot intervenir-hi.	Tancada
12 CO 009	Va sol·licitar permís per instal·lar una taula de recollida de signatures a nom de l'Associació Catalana en Defensa de la Llengua. Li han denegat perquè aquesta associació no està inscrita al Registre d'Associacions de Figueres.	Es fa una gestió amb l'Àrea de Via Pública i se li atorga permís per instal·lar la taula de recollida de signatures.	Tancada
12 CO 010	Té problemes amb uns veïns que el molesten, l'amenacen constantment i entren al seu domicili sense permís. Ho ha denunciat repetidament als Mossos d'Esquadra.	El síndic li recomana que s'assessori degudament i presenti una denúncia per assetjament al Jutjat.	Tancada
12 CO 013	Té un problema amb una percepció per part de la Generalitat del Subsidi	Estudiat el cas s'observa que l'interessat ha de comparèixer davant el	Tancada

	d'invalidesa de la seva mare.	Jutjat de Primera Instància núm. 3 de Figueres, per tan, estant l'assumpte "sub iudice" el síndic no hi pot intervenir.	
12 CO 015	És propietària d'un pis i des de fa un any i mig té problemes amb els veïns del de sobre seu, on habiten 8 persones i els sorolls són constants de dia i de nit. Han denunciat els fets i agressions davant la Guàrdia Urbana i els Mossos d'Esquadra, i s'ha celebrat un judici però tot segueix igual.	El síndic es posa en contacte amb la responsable perquè efectuï un treball de mediació. Es va explicar als interessats en què consistia el procés de mediació. Un dia després manifesten que no volen aquest servei i que els veïns han marxat del pis.	Tancada
12 CO 016	A l'entrada d'un festival de dansa, unes nenes repartien globus, crispetes i caramels amb autorització de les mestres de l'acadèmia de ballet. Un porter va tractar-les malament i davant les observacions encara va contestar més maleducadament.	El síndic l'orienta de com redactar una queixa. Els responsables del funcionament del Teatre informen al síndic que han recordat al porter que la seva funció és atendre el públic i tractar-lo amb respecte. El síndic envia una carta a la reclamant comunicant-li la resolució.	Tancada
12 CO 020	Demana que es posi un carrer de Figueres a nom del doctor Pere Arolas Bergés, que fou rector de Sant Pere i assassinat al Castell de Figueres el 8 de setembre de 1936.	El Síndic contesta que ja existeix a Figueres el carrer Rector Arolas dedicat al Dr. Pere Arolas Bergés mitjançant acord del Ple de l'Ajuntament de Figueres de data 3 de juliol de 1979.	Tancada
12 CO 021	Presenten una queixa perquè uns bancs s'han anat deteriorant i han perdut la capa de pintura que protegia els respallers, i ocasiona desperfectes als vestits de la gent que s'hi asseu.	El síndic parla amb el regidor de Via Pública. Posteriorment aquest li confirma que s'ha resol el problema i s'han repintat tots els bancs.	Tancada
12 CO 027	Té un problema amb una plantació de xiprers que hi ha entre el seu domicili i una finca veïna. Ha intentat parlar repetidament amb els veïns però no se'n surt.	El síndic li comunica que en tractar-se d'un conflicte entre particulars no pot intervenir-hi. Malgrat tot, li proposa proporcionar-li un servei de mediació. Passat	Tancada

		un temps no contesta i es dóna la consulta per tancada.	
12 CO 029	La van acomiadar d'un comerç on treballava sense estar assegurada. Actualment no troba feina perquè la propietària de l'establiment on prestava els seus serveis està donant mals informes personals i laborals.	El síndic la informa que en tractar-se d'un conflicte entre particulars cal que sol·liciti els serveis d'un advocat.	Tancada
12 CO 030	Presenta una queixa perquè, al seu entendre, el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament no l'atén degudament. Fa tres mesos que no contesten a les seves peticions.	El síndic parla amb la treballadora social. Aquesta l'informa que es posarà immediatament en contacte amb el reclamant i que podran ajudar-lo referent al bolquers del seu fill.	Tancada
12 CO 034	Té una habitació rellogada. Ara la propietària no vol complir el tracte i li demana més diners. No hi ha cap mena de contracte ni de rebuts i tot va ser verbal.	El síndic encomana a un mediador la resolució del conflicte. Posteriorment es comunica que les dues parts s'han posat d'acord.	Tancada

Assessoraments

12 CO 001	Vol saber on ha de dirigir-se per efectuar una reclamació per una instal·lació elèctrica defectuosa al seu domicili particular.	Se li recomana que acudeixi a l'Agència Catalana de Consum i se li faciliten les dades.	Tancada
12 CO 002	Hisenda li reclama un deute de l'any 2008. No té cap ingrés ni propietat i està a l'atur. Vol saber què pot fer.	En tractar-se d'una persona que no té cap ingrés ni propietat se li recomana que sol·liciti el servei d'un advocat d'ofici.	Tancada
12 CO 004	Ha vist penjades en un web fotos de la seva filla menor d'edat sense cap autorització. Vol saber: -Tenen dret a utilitzar aquestes fotos?	El síndic li contesta que el lloc on pot acudir per presentar la seva queixa és a l'Agència de Qualitat d'Internet o bé a l'Agència estatal de protecció de	Tancada

	-Quin és el camí més correcte perquè això no es torni a repetir? -De quina manera caldria actuar?	datos i li facilita les adreces de les dues institucions.	
12 CO 005	Va comprar un gos i passat un any es va haver de sacrificar per malaltia. Davant la resposta del tot improcedent que van donar-li vol recórrer. Creu que la van enganyar en l'adquisició del gos i vol saber on ha de dirigir-se per presentar una reclamació.	El síndic li recomana que recorri a l'assessorament de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.	Tancada
12 CO 008	Han denegat una sol·licitud de beca per a la seva filla que estudia 2n de Psicologia a la UdG. Vol presentar una al·legació i no sap com fer-ho.	Com que la queixa és referent a un departament de la Generalitat de Catalunya, el síndic li recomana que acudeixi al Servei d' Ensenyament de la Generalitat de Catalunya,	Tancada
12 CO 011	Ha rebut una notificació per pagar l'IBI corresponent a l'any 2012. Creu que hi ha una errada ja que ha augmentat molt respecte a l'any anterior.	El síndic estudia el rebut i comunica a l'interessat que és correcte ja que s'ajusta a l'augment del 15,5 % aprovat per l' any 2012.	Tancada
12 CO 012	Consulta què ha de fer per recórrer un escrit que ha rebut de l'Instituto Nacional de la Seguridad Social reclamant-li la devolució de 813,40 euros, que, segons diuen, ha cobrat de més.	El síndic consulta el cas i l'assessora que d'acord amb l'establert al Real Decret 148/1996 de 5 de febrer la comunicació que ha rebut de l'Instituto Nacional de la Seguridad Social és correcte.	Tancada
12 CO 014	Ha rebut una notificació per pagar l'IBI corresponent a aquest any. Es queixa per que considera una pujada de l'impost abusiu.	El síndic estudia els rebuts presentats i observa que són correctes i que obeeixen a la puja del 15,5 % aprovada per l' any 2012.	Tancada
12 CO 017	Va rebre una notificació de denúncia per aparcament de la seva moto en lloc prohibit. Ell creu que no és veritat i ha sol·licitat informació. Li comuniquen que la multa li ha imposat	Donada la gravetat de la multa el síndic li aconsella que es pagui abans de 15 dies gaudint del descompte del 50 %.	Tancada

	un mosso d' esquadra.		
12 CO 018	Ha rebut una notificació amb avís de desnonament del Jutjat núm. 3 de Figueres per la manca del pagament d'una hipoteca.	El síndic li recomana que acudeixi a l' Associació en Defensa dels Afectats per l'Hipoteca de les comarques gironines que tenen representació a Figueres.	Tancada
12 CO 019	Va demanar la cancel·lació del servei telefònic a la companyia Orange i va presentar la baixa per burofax amb un mes d'antelació a la data de finalització de permanència del servei. Ara, però, detecta que l'empresa li continua cobrant el servei, malgrat la baixa del passat mes d' abril.	El síndic contesta que pot recórrer davant l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor, a l'Agència Catalana de Consum o bé al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancada
12 CO 022	Té subscrita una pòlissa d'assegurança. El mes de juny i sense previ avís, van apujar-li la quota mensual de 25,14 euros a 40'66 euros (un 63%). Ha recorregut a la sucursal de la companyia a Figueres i no li donen cap resposta satisfactòria. Ha escrit una carta a la seu central a Madrid i, de moment, tampoc l'han contestat.	El síndic l'orienta de com presentar una reclamació. El dia 16 d'octubre l'interessat comunica que la companyia li ha donat una resposta satisfactòria i li han rebaixat l'import de la quota mensual.	Tancada
12 CO 023	Una ciutadana vol presentar una queixa referent al que ella creu que és una desatenció molt greu per part de l'equip mèdic d'un CAP de la comarca.	Es trasllada la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya. Posteriorment contesten que van parlar amb la mare de l'interessada, la qual va informar que la seva filla està ingressada i va demanar que arxivessin l'assumpte.	Tancada
12 CO 024	Vol presentar una queixa pel fet de rebre diversos requeriments perquè pagui diversos rebuts pel subministrament de llum i gas d'un pis que ja fa mesos que va deixar i rescindir el contracte.	El síndic li recomana que recorri davant les companyies subministradores de gas i electricitat i els comuniqui la seva baixa del pis del que va rescindir el contracte.	Tancada

12 CO 025	La seva esposa, d' origen romanès, treballa en un col·legi de Figueres. Li demanen l'assistència a un curs oficial de català per donar-la d'alta. Demana orientació, a on s'ha d' anar per inscriure's i cursar-lo.	El síndic l'informa dels propers cursos de català que s'imparteixen a Figueres. També l'informa del lloc i la persona que cal contactar per inscriure's.	Tancada
12 CO 026	Ha sol·licitat i li han concedit un advocat d' ofici perquè li han canviat el pany de la porta del seu domicili i no pot accedir-hi. Serveis Socials de l'Ajuntament de Figueres, mentrestant, li han proporcionat un pis d'acollida. Vol que se l'informi de què cal fer ja que quasi no parla el castellà ni el català i no entén els escrits.	El síndic sol·licita informació al Departament d' Habitatge, que li faciliten el nom del propietari del pis en qüestió. El síndic encomana a l'assistenta social que efectui la tramitació d'aquesta mediació.	Tancada
12 CO 028	Està cobrant una pensió mínima i té problemes pel pagament dels rebuts de l'aigua i l'electricitat. Demana una ajuda puntual.	El síndic fa una gestió amb Benestar Social. La treballadora social diu que es posarà en contacte per intentar resoldre el problema.	Tancada
12 CO 032	Té una cita al Jutjat núm. 1 del Contenciós Administratiu de Girona per renovar el seu permís de residència temporal. Creu que necessita ajuda i orientació.	El síndic parla amb el Defensor de Girona i li facilita una cita perquè l'assessori davant el Tribunal Contenciós Administratiu d'aquesta ciutat.	Tancada
12 CO 033	Sol·licita una ajuda a Benestar Social de la Generalitat i li demanen el passaport i un escrit conforme no ha estat més de 90 dies a l'any absent de Catalunya. Té problemes per redactar aquest escrit.	El Síndic parla amb l'assistenta social, que es compromet a redactar per escrit la queixa .	Tancada

Memòria 2012



Síndic Municipal de Greuges

FIGUERES

**El defensor
del ciutadà**



Empordà, 2 · 17600 FIGUERES
Tel. 972 67 28 44 · Fax 972 67 38 65
sindic@figueres.org
www.figueres.cat

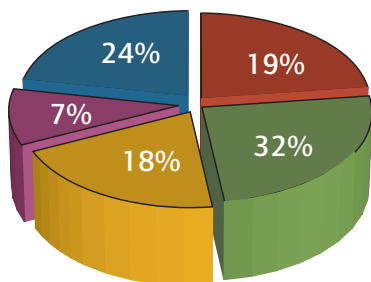


Ajuntament
de Figueres
Alt Empordà

ACTUACIONS 2012

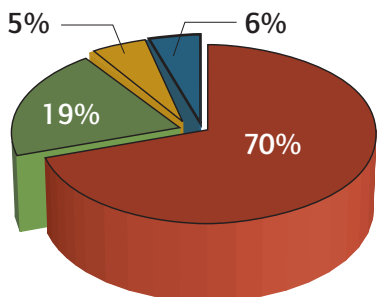
CONSULTES - Informació i assessorament	Consultes	
Diversos	14	
Assessoraments	19	
Total consultes	33	
EXPEDIENTS	Expedients	%
1. ORDENACIÓ DEL TERRITORI		
1.1. Habitatge	-	-
1.2. Qualitat ambiental	8	10 %
1.3. Urbanisme i disciplina urbanística	7	9 %
2. VIA PÚBLICA		
2.1. Circulació i aparcaments	17	22 %
2.2. Seguretat ciutadana	3	4 %
2.3. Manteniment via pública	7	9 %
3. ADMINISTRACIÓ GENERAL		
3.1. Atenció al públic	-	-
3.2. Procediment administratiu	2	3 %
3.3. Llicències, taxes i tributs	5	7 %
4. SERVEIS A LES PERSONES		
4.1. Cultura i educació	4	5 %
4.2. Immigració	-	-
4.3. Reclamacions patrimonials	3	4 %
4.4. Serveis socials	9	12 %
4.5. Empreses municipals	2	3 %
5. DIVERSOS	2	3 %
EXPEDIENTS D'OFICI	7	9 %
Total expedients	76	100 %
TOTAL ACTUACIONS	109	

PER MOTIU

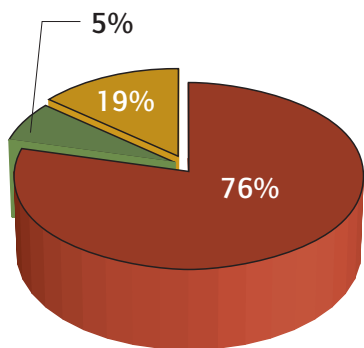


Manca de contestació	21	19%
Disconformitat	35	32%
Inactivitat	20	18%
Resposta desfavorable	7	7%
Altres organismes	26	24%
TOTAL	109	100%

MITJÀ UTILITZAT



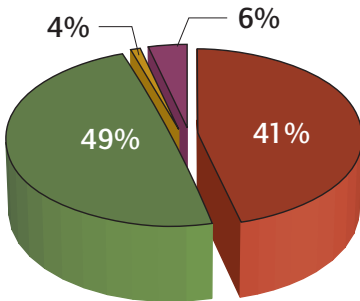
Presencial	76	70%
Correu electrònic	21	19%
Telèfon	5	5%
Correu postal	-	-
Actuacions d'ofici	7	6%
TOTAL	109	100%



COMPETÈNCIA DE LES ACTUACIONS

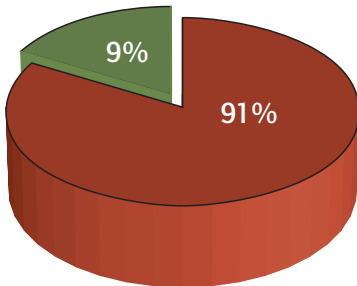
Municipals	83	76%
S. G. de Catalunya	5	5%
Altres	21	19%
TOTAL	109	100%

INICIATIVA



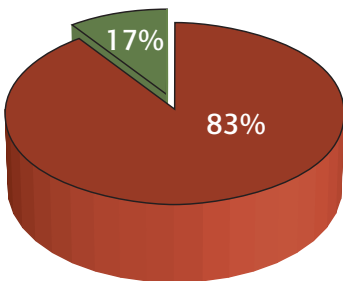
Home	53	49 %
Dona	44	41 %
Col·lectiu	5	4 %
D'ofici	7	6 %
TOTAL	109	100 %

PROCEDÈNCIA



Figueres	99	91 %
Fora municipi	10	9 %
TOTAL	109	100 %

ESTAT DE LES ACTUACIONS



Tancades	91	83 %
En tràmit	18	17 %
TOTAL	109	100 %

EXPEDIENTS

		Mediació-solució amistosa		7	9 %
QUEIXES	ADMESES	ESTIMADES	Recomanació Acceptada	18	24 %
	ADMESES	ESTIMADES	Acceptada Parcialment	8	11 %
	ADMESES	ESTIMADES	No acceptada	15	20 %
	ADMESES	ESTIMADES	En tràmit	17	22 %
	ADMESES	DESESTIMADES		1	1 %
	ADMESES	ARXIVADES PER DESESTIM.		3	4 %
	NO ADMESES			-	-
ACTUACIONS D'OFICI					
Recomanació Acceptada				4	5 %
Acceptada Parcialment				2	3 %
No acceptada				1	1 %
Pendent Resposta				-	-
TOTAL EXPEDIENTS				76	100 %

ACTIVITATS I PRESÈNCIA DEL SÍNDIC EN ACTES INSTITUCIONALS I DE REPRESENTACIÓ. ANY 2012

08.02 - 07.03 - 03.04 - 04.07 - 05.09 - 07.11

Cursets per a immigrants. Xerrades a les sessions dels cursos d'acollida a immigrants organitzats per l'Ajuntament dins el programa "Figueres ciutat acollidora". Exposició de les tasques i serveis del Síndic Municipal de Greuges.

12.01

Local del Defensor de la ciutadania. Girona

Presentació als mitjans de comunicació de les comarques gironines del III Recull d'activitats dels Síndics i Defensors locals de Catalunya.
Reunió de la comissió per a la reforma i actualització dels Estatuts del FòrumSD.

23.02

Centre cultural Calisay. Arenys de Mar

Celebració de la XIV Assemblea reglamentària del FòrumSD amb l'aprovació de les activitats i comptes de l'any 2011 i de les propostes per al 2012

04.05

Saló La Cate. Figueres

Assistència a l'acte de lliurament de medalles als figuerencs i figuerenques que enguany compleixen 90 anys. Acte organitzat pel Consell Municipal de la Gent Gran.

25.05

Cornellà de Llobregat

Jornades de formació organitzades pel FòrumSD sobre la participació ciutadana i la bona administració.

01.06

Sala de plens. Ajuntament de Figueres

Lectura i presentació de la Memòria d'activitats del Síndic Municipal de Greuges de Figueres corresponent a l'any 2011.

08.06

Local del Defensor del ciutadà Palafrugell

Trobada anual dels síndics de les comarques gironines.

03.07

La Seu d'Urgell

IV Trobada lúdica de tots els síndics/es i defensors/es locals de Catalunya i personal adjunt, amb visites culturals i d'esbarjo.

20.09

Sala de plens de l'Ajuntament. Sant Feliu de Guíxols

Assemblea general extraordinària. Aprovació definitiva de l'actualització dels Estatuts del FòrumSD.

04.10

Centre de Cultura Contemporània. Barcelona

V Trobada Estatal de Defensors locals. Assistència a diverses conferències, taules rodones i grups de treball.