



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME09

Defensor de la ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet



Horaris d'atenció:
Matí: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores
Tardes: concertar entrevista per telèfon



93 462 40 12



defensor@gramenet.cat

www



www.gramenet.cat/principal/la-ciutat/defensor-de-la-ciutadania/benvinguda.html



FòrumSD: www.forumsd.cat



PRESENTACIÓ

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2009.

L'informe del Defensor de la Ciutadania recull, i vol donar a conèixer a la ciutadania, un resum de les actuacions, conclusions i recomanacions que la institució presenta a l'Ajuntament. També serveix per donar a conèixer entre la ciutadania, entitats i associacions la institució com un dels mecanismes a la seva disposició per tal de garantir la defensa dels seus drets.

Confio que la presentació d'aquest informe suposi per tot el consistori, especialment aquest any, tant per l'equip del govern com per l'oposició, una renovació del seu compromís per assolir la millor i més bona administració: ètica, justa i transparent.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania

Maig de 2010



ÍNDEX

Presentació	03
1. La institució: el Defensor de la Ciutadania	05
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
2. Dades generals.....	08
2.1 La informació i l'assessorament – les queixes	
2.2 Les queixes tramitades	
2.3 Respecte les actuacions d'informació i assessorament	
2.4 Respecte les queixes tramitades	
2.5 La proposta educativa: el síndic – defensor als instituts	
3. Presentació al Ple i recomanació	20
4. El FòrumSD.....	26
4.1 XI Trobada – assemblea. Sant Boi de Llobregat	
4.2 Formació de síndics i defensors – IV Jornades. Girona	
5. Agraïments.....	30
Annex.	
Llistat d'expedients de queixa	32



1.

LA INSTITUCIÓ: EL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet decideix, a final de l'any 1999 i amb la unanimitat de tots els grups polítics, crear la institució del Defensor del Ciutadà.

El reglament del Defensor de la Ciutadania¹, actualitzat per acord del Ple de l'any 2008 amb la unanimitat de tots els grups municipals, va incorporar les millores obtingudes del treball del FòrumSD amb d'altres síndics i defensors locals i la Diputació de Barcelona, com són: una millor definició i clarificació de les funcions del Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania, dels procediments d'actuació i de les relacions que haurà de mantenir amb el Ple de la Corporació, atorgant un major èmfasi a la necessitat de vetllar pel bon govern administratiu en benefici de la ciutadania.

1.1 Què és... el Defensor?

És una institució que, des de la independència i l'objectivitat, vetlla per la defensa i el respecte dels drets de les persones davant l'administració municipal.

És un dels mecanismes de què disposa la ciutat i la ciutadania per exercir el control municipal. La institució reforça, sense substituir-ne cap, els diversos mecanismes de control democràtic de l'Ajuntament.

¹ Acord Ple – Inicial 30-06-2008 – Definitiu 27-10-2008 - BOP núm. 271 – 11.11.2008



El Defensor de la Ciutadania assumeix una funció institucional: no és un càrrec polític, no fa política de partit, ni ha d'exercir cap acció alternativa de govern.

El seu mandat no està condicionat ni vinculat amb els mandats que comporten les eleccions municipals.

1.2 Què fa... Com ho fa... ?

Intenta solucionar i resoldre les queixes que presenta la ciutadania sobre les actuacions de l'Ajuntament.

Recull i analitza tota la informació disponible sobre la queixa i constata que l'Ajuntament, en primera instància, hagi tingut coneixement de la mateixa i l'oportunitat d'atendre i donar resposta a les qüestions plantejades. L'Ajuntament té el deure de col·laborar amb el Defensor de forma preferent i urgent, i ha de facilitar l'accés a tota la informació sobre el cas.

Després d'analitzar la queixa, el Defensor pren una decisió: estimar o desestimar la queixa.

Desestimar una queixa suposa considerar que l'actuació municipal ha estat correcta i, per tant, es dóna la raó a l'Ajuntament.

Estimar una queixa suposa considerar que en les decisions de l'Ajuntament hi ha hagut algun error, greuge o vulneració dels drets de la ciutadania, motiu pel qual es dóna la raó al ciutadà. La resolució del Defensor incorpora la recomanació que es fa a l'Ajuntament per tal d'esmenar aquest greuge.



Cal recordar però, que les resolucions i recomanacions del Defensor mai són vinculants. L'Ajuntament i cada un dels seus serveis i departaments són els únics que disposen de capacitat i responsabilitat per acceptar o rebutjar la proposta –en forma de resolució, recomanació, o sol·lució amistosa– que planteja el Defensor.

La solució amistosa de les queixes a l'àmbit local permet, sense haver de presentar formalment una resolució expressa del cas, fer una tasca de mediació entre l'Ajuntament i la ciutadania que aconsegueix resoldre les dificultats i solucionar els casos, possibilitant igualment descobrir i assenyalar aquells aspectes que són susceptibles de millora en l'actuació o tràmit municipal.



Accés a l'oficina del Defensor del Ciutadà



2.

DADES GENERALS

El nombre ***d'expedients*** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2009 ha estat de **414**.

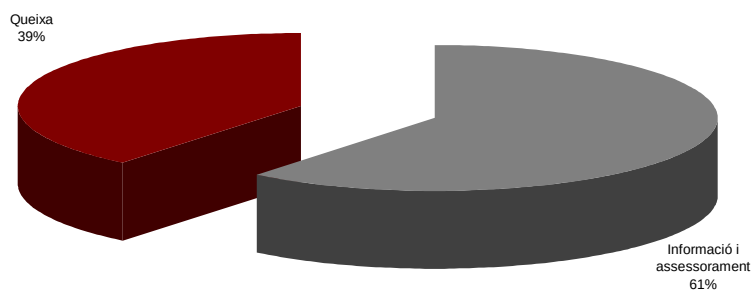
Evolució d'expedients oberts – 2005 / 2009

2005	2006	2007	2008	2009
312	384	287	457	414

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions ***d'informació i assessorament*** han suposat un total de **252 expedients** (60,86 %).

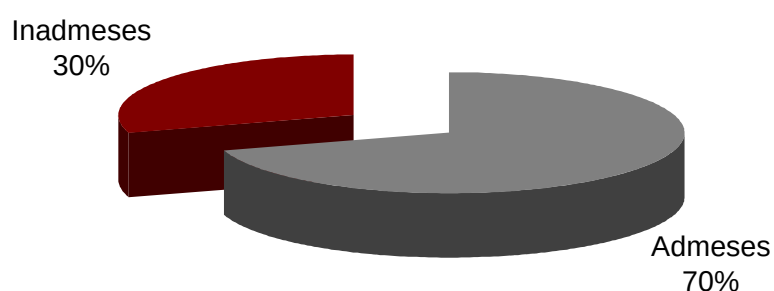
Les intervencions amb les ***queixes***, han suposat l'obertura d'un total de **162 expedients** (39,13 %).



Gràfic 1: Distribució d'expedients: informació/assessorament i queixa

2.2 Queixes

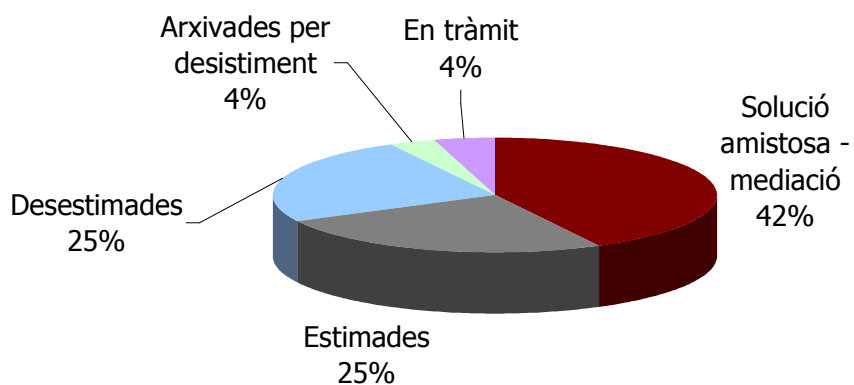
Pel que fa al tràmit de les **162 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 114** (70,37 %) – **queixes Inadmeses: 48** (29,62 %).



Gràfic 2: Distribució de les queixes: admeses – Inadmeses

La distribució de les queixes admeses segons la resolució del cas es pot veure en el quadre i gràfic adjunts:

Solució amistosa	48
Estimades	29
Desestimades	28
Arxivades per desistiment	4
En tràmit	5



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

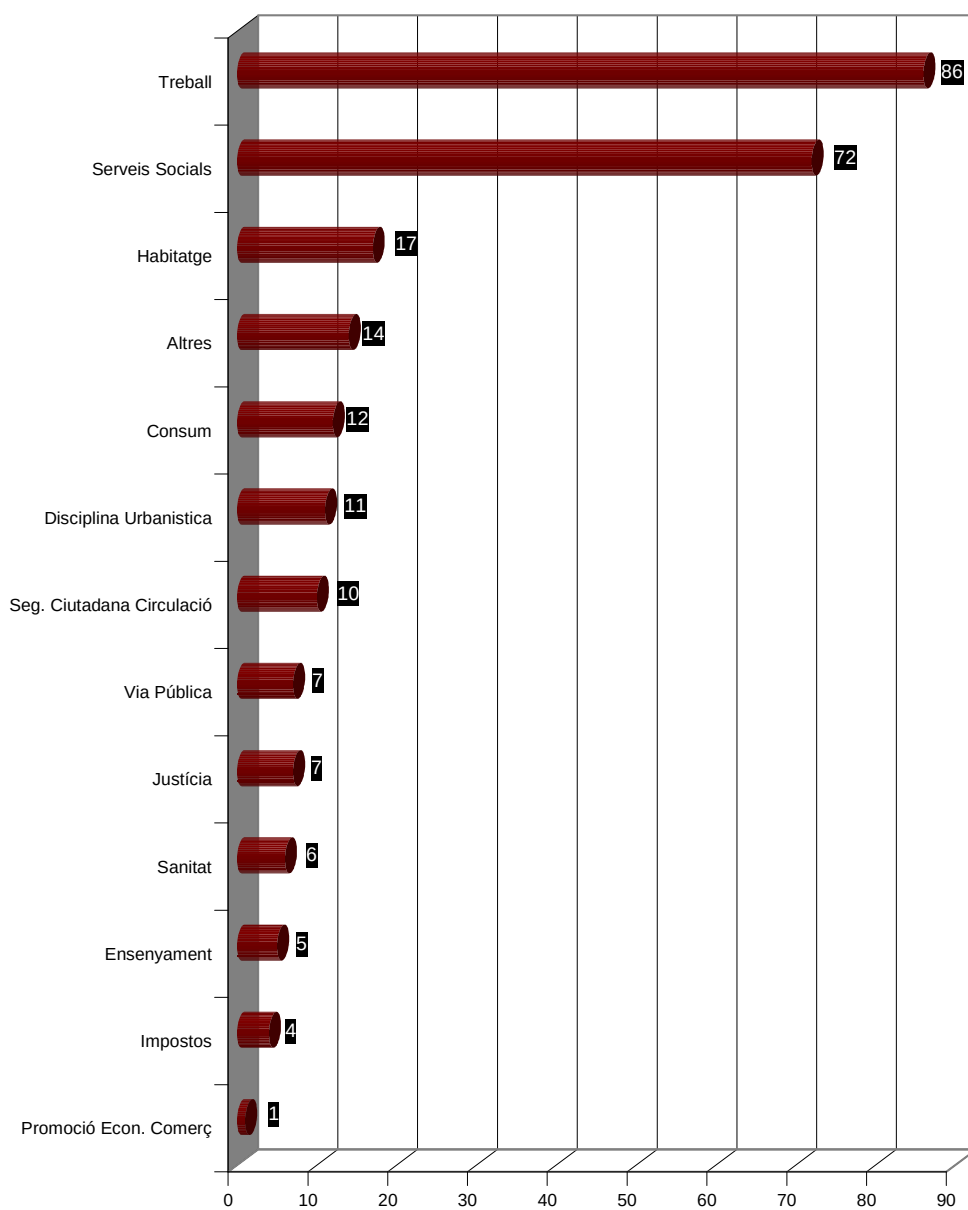
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2009

2005	2006	2007	2008	2009
103	160	123	159	162



2.3 Respecte les actuacions d'informació i l'assessorament

- Un 60,86 % de les atencions a l'Oficina són actuacions d'informació i assessorament, i es deriven, tal com correspon, com a primera instància als canals normalitzats d'atenció a la ciutadania.
- En la majoria de casos, l'atenció, l'assessorament personal i una bona informació, és l'únic que cal per donar resposta a aquestes demandes, tot i que es viuen habitualment sota un gran malestar per part de la ciutadania.
- Si els casos corresponen a competències municipals, es facilita la informació per presentar la petició o la queixa en primera instància a l'OIAC. Si no és competència municipal es facilita la informació i la derivació al lloc adient de l'administració o institució que correspongui.
- Els àmbits principals de consulta han estat els del treball, els serveis socials i l'habitatge.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

- La queixa suposa la percepció d'una decisió incorrecta, d'un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta municipal o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 39,13% de les demandes que arriben s'han tramitat com a expedients de queixa: l'any 2009 s'han obert un total de 162 expedients de queixa.
- Un 24,56 % de les queixes admeses s'han desestimat per entendre que la decisió municipal ha estat correcta.
- Un 67,54 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania entre les queixes estimades i les resoltes amb una solució amistosa.
- Un 42,10 % de les queixes admeses s'han pogut resoldre, després de la intervenció del defensor, amb una solució amistosa entre l'Ajuntament i el ciutadà/ciutadana.
- L'Ajuntament ha acceptat el 86 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.

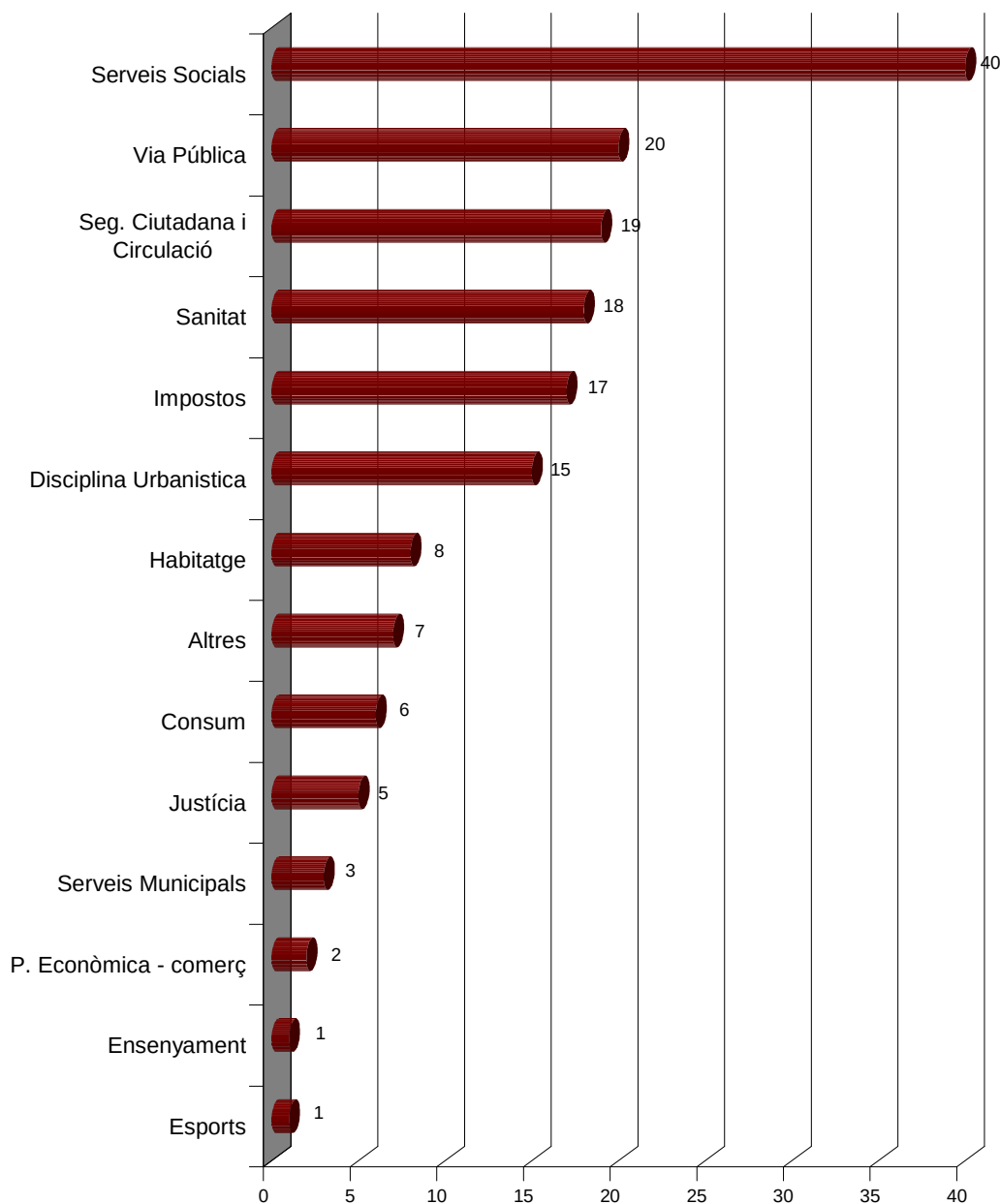


La situació dels expedients de queixa segons la seva resolució és la següent:

Informe 2009		Total queixes 162			
Admeses	114	Estimades	77	Solució amistosa – mediació	48
				Recomanació acceptada	25
				Recomanació acceptada parcialment	2
				No acceptada	-
				Pendent de resposta	2
		Desestimades (1 amb recomanació)			28
		Arxivades per desistiment			4
		En tràmit			5
		Inadmeses	48		



La distribució i recompte dels expedients de queixa segons els diversos àmbits d'actuació són els següents:



Gràfic 5: Queixes per tipologia



L'estat i resolució dels expedients de queixa és el següent:

Tipologia	ADMESES					INAD-MESES
	Estimada amb solució amistosa	Estimada amb recomanació	Desestimada	Arxivada per desistiment	En tràmit	
SS	15	6	11	2	-	6
VP	3	11	2	1	1	2
SCC	5	5	2	-	1	6
SA	6	-	2	1	-	9
IMP	7	-	7	-	1	2
DU	7	4	1	-	1	2
HPO	2	1	2	-	-	3
ALTR	-	-	-	-	-	7
CON	-	-	-	-	-	6
JUS	2	-	-	-	-	3
SM	1	1	1	-	-	3
PEC	1	-	-	-	1	1
ENS	1	-	-	-	-	-
ESP	-	-	-	-	-	1



2.5 La proposta educativa: El síndic-defensor

Sota el títol de *"El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania"* s'ha desenvolupat, una proposta d'activitat educativa adreçada als alumnes de segon cicle d'educació secundària obligatòria (tercer i quart d'ESO), alumnes de batxillerat i cicles formatius de grau mig (16-18 anys) i cicles formatius de grau superior (més de 18 anys).

L'activitat està especialment recomanada pels alumnes de segon cicle d'ESO, tercer curs, vinculada al currículum que es desenvolupa a "Educació per a la ciutadania".

La proposta està inclosa i vinculada al Programa d'Activitats Educatives Complementàries que es promou des del Servei d'Ensenyament. Els Instituts amb els quals, fins al moment s'ha desenvolupat l'activitat són: IES Torrent de les Bruixes, IES La Bastida i l'IES Puig Castellar. En la primera edició d'aquesta proposta – curs 2008/2009 – han participat un total d'uns 250 alumnes d'aquests instituts.

L'objectiu de l'oficina, després de la valoració molt positiva que internament fem de l'activitat, és que la puguem desenvolupar anualment, amb tots els instituts de la ciutat.

Aquesta és la descripció i el detall de l'activitat que es desenvolupa amb els/les alumnes.



Objectius

- Promoure el coneixement dels drets i deures de les persones, especialment a l'àmbit local.
- Conèixer els mecanismes previstos per a la defensa i garantia d'aquests drets.
- Donar a conèixer la figura del Defensor de la Ciutadania, Síndic de Greuges de Catalunya i Defensor del Pueblo.
- Facilitar la informació sobre el Defensor de la Ciutadania: qui és, qui s'hi pot adreçar, per quines raons i com resol les queixes.

Descripció de l'activitat

1. Enquesta. El professor lliura l'enquesta als alumnes uns dies abans de l'activitat perquè l'omplin durant la seva classe. Posteriorment, caldrà fer referència i comentar-ne les respostes.

2. Activitat a la classe: Els alumnes disposen d'un dossier de treball pel seguiment de l'activitat.

2.1. Introducció teòrica

- Referència als drets, i també als deures, de les persones, especialment a l'àmbit local i ciutadà.
- El Defensor - Síndic: raó de ser, elecció, funcions, quan pot i quan no pot intervenir (derivació dels casos a altres serveis o sindicatures), tipologia dels casos que se li presenten, com pot resoldre els conflictes (mediació, fent suggeriment)...
- La oficina del Defensor: composició del servei, adreça, horaris, correu email, què cal presentar...



2.2. Revisió i anàlisi d'alguns casos pràctics o articles

Els casos poden ser extrets d'alguna experiència pròpia o d'algun conegut per part dels alumnes. S'haurà d'anar esbrinant si el tema és competència municipal, si s'ha esgotat la via administrativa, etc. S'hauria d'analitzar les possibilitats d'actuació que podria tenir el síndic-defensor per a resoldre el cas - problema - conflicte. La solució hauria de ser debatuda per tota la classe: quines són les dades necessàries, amb qui es pot negociar, adequació de la resposta, valoració del seu encert, altres possibilitats de resolució, eficiència, grau de satisfacció del ciutadà, etc.

També es pot fer la lectura d'algun dels articles del dossier i relacionar-los amb la quotidianitat de les experiències dels alumnes i el coneixement de casos o problemes similars. Caldrà destacar les contradiccions que en alguns casos es poden donar al plantejar conflictes de drets relacionats amb el civisme i la convivència.

2.3. Torn obert de preguntes al Defensor. Resolució de dubtes que encara hagin quedat o preguntes sobre possibles situacions de greuge.

3. Enquesta de valoració. Després de l'activitat es convida els alumnes a omplir una segona enquesta, essencialment igual que la primera, per contrastar les seves respostes d'abans i de després de l'activitat.



3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

L'informe del defensor, com tots vostès saben, suposa donar a conèixer les actuacions fetes en el darrer any i les recomanacions de caràcter general que es considera que cal fer al govern municipal...

L'objectiu de la compareixença davant el Ple és poder assenyalar alguns aspectes que considero que poden ser objecte de millora per part de la nostra administració...

Així, amb aquestes paraules, és com se suposa que comença, o que hauria de començar, la presentació de l'informe al Ple del Defensor de la Ciutadania.

Però l'any 2009, no ha estat un any més per a la nostra ciutat, pel nostre Ajuntament, com tampoc ho ha estat per a mi, com a defensor.

A finals de 2009 va finalitzar el meu mandat com a Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma. A vostès els correspon ara plantejar la renovació, des del tràmit que determina la nostra normativa: la consulta prèvia al Consell de Ciutat per a presentar la proposta al Ple.

Per la meva part, els vull manifestar el meu agraïment per l'honor i confiança que han dipositat en la meva persona. El meu compromís amb la institució segueix vigent, i així seguirà mentre vostès ho considerin oportú.



Però com els deia al principi de la meva intervenció, 2009 ha estat alguna cosa més per a tots nosaltres. I en la part que em correspon, i des de la mateixa presentació d'aquest informe i la compareixença davant el Ple, entendran que ni vull ni puc ignorar aquesta realitat.

El 27 d'octubre de 2009 l'Audiència Nacional va ordenar una actuació judicial que va suposar la imputació de l'Alcalde, un regidor i dos directors gerents de l'Ajuntament, a més de la intervenció judicial de l'empresa municipal Gramepark. Per la informació coneguda fins al moment, el que motiva l'actuació judicial serien les presumptes irregularitats al voltant de determinades operacions urbanístiques de la ciutat que, a data d'avui, segueixen sota investigació i sota secret del sumari.

El cop ha estat dur. Per a tots: ciutadania, treballadors municipals i responsables polítics. I encara que la realitat és la que és, em nego a quedar-me només amb una visió pessimista de les coses, per tant, no esperin cap retret i sàpiguen que aquest no serà un discurs negatiu.

Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals celebrem el dia dels Drets Humans amb la publicació i difusió d'un article que signem tots conjuntament. I sé que els meus companys i companyes no es molestaran, si els explico, que la proposta base de l'article del passat 10 de desembre de 2009, va sortir i es va redactar des de la nostra oficina.

L'article, després d'incorporar les millores que algun company ens va proposar, va disposar de la plena ratificació de tots els defensors locals.



Finalment, es va publicar, entre d'altres, al diari "El Punt", sota el títol de: Pel rigor, la transparència, la legalitat, la bona administració... per la democràcia²

I és per aquest motiu que avui assumeixo de nou íntegrament el seu contingut i el desitjo presentar com la base de la recomanació general que, des d'aquest informe, els proposo a tots vostès.

Justificació de la proposta:

El municipalisme i la ciutadania, a escala local, han viscut i estan vivint uns dies molt durs: a les dificultats que moltes persones pateixen des de fa temps per la greu crisi econòmica hi hem hagut de sumar la decepció i el desànim provocat pels diversos casos de presumpta corrupció que, a diferents nivells institucionals, han estat denunciats i, malauradament, s'han fet un lloc destacat als jutjats i als mitjans de comunicació d'arreu del país. Certament els sentiments d'avui, de tots nosaltres, són contradictoris.

Però vull dir-ho clar i fort: la gran majoria de les persones que treballen a l'administració pública i de les que estan en la política ho fan des de l'honestetat, amb la il·lusió de servir al veí i també, per què no dir-ho!, des de la utopia de voler transformar la societat.

I ho afirmo rotundament perquè els síndics i defensors locals treballem cada dia amb les queixes de la ciutadania, vetllant pel compliment i respecte dels seus drets i supervisant el funcionament de l'administració municipal. I això ens permet solucionar problemes, rescabalar greuges i col·laborar en la millora d'aquesta administració.

² Publicat el 10 de desembre de 2010 al diari "El Punt"



Però aquesta mateixa atenció a les queixes i consultes de la ciutadania també em permet veure, alhora, els milers d'actes administratius i decisions que es prenen correctament, per l'interès comú i des del màxim respecte a la legalitat i la ciutadania.

I és per això que no podem deixar-nos atrapar pel desencís o la desafecció. Necessitem ser optimistes i positius amb la tasca que tenim per endavant i amb el futur dels nostres pobles i ciutats. Perquè l'exigència de la nostra pròpia societat amb el benestar de tots és cada cop més intensa i més ferma.

I perquè la ciutadania reclama als responsables polítics –i a tots els servidors públics– un compliment excel·lent i òptim de les seves obligacions i compromisos.

Perquè avui, de nou, ens cal refermar el nostre compromís i confiança en el treball i la dedicació que una gran majoria d'homes i dones, treballadors, funcionaris i responsables polítics de totes les opcions polítiques fan des dels serveis públics, ajuntaments i institucions d'arreu del nostre país des del rigor, la transparència, la legalitat i la bona administració, des de la quotidianitat del seu treball, des del silenci i l'efectivitat de la seva feina.

Sóc molt conscient de la funció i el servei que, com a defensor de la ciutadania, assumeixo i del paper que ens correspon desenvolupar davant el repte d'assolir una administració més eficient, més justa i més transparent. El defensor, el síndic local, no és tampoc "la solució", però podem formar part d'un camí compartit envers les millores si tots hi sumem –la societat civil, la ciutadania i els mateixos responsables polítics– per avançar cap a una bona i millor administració.



Necessitem ser crítics i necessitem depurar les responsabilitats que calguin. Que la justícia faci el seu camí, sense dilacions i amb la màxima celeritat. Que l'administració –totes les administracions– i començant per la nostra, revisi i assumeixi les responsabilitats que pugui tenir en cadascun dels casos.

I que cadascú de nosaltres, avui especialment, Dia dels Drets Humans, renovi el seu compromís pel que és patrimoni de tots: la cosa pública, per sobre dels nostres interessos personals i partidismes. És massa important i ens hi juguem massa com per no fer-ho així.

Així doncs, tenint en compte el que s'exposa en aquestes consideracions, desde la compareixença en la presentació de l'informe anual que avui presento davant el ple, els exposo la següent recomanació:

Recomanar a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que es doti d'un codi ètic de bon govern que reculli els principis i valors que hauran de regir, en tot cas, per a l'actuació municipal, la presa de decisions i el comportament de tots els servidors públics i treballadors municipals.

Altres administracions públiques, alguns ajuntaments i organismes públics, així com les mateixes associacions i entitats municipalistes, como és la FEMP, Federación Española de Municipios y Provincias, han elaborat propostes concretes de "códís de bon govern" que la mateixa Xarxa de pobles i ciutats pels Drets Humans de la Diputació de Barcelona acaba de presentar i fer-ne difusió entre els seus membres.



Les persones, i també les institucions, creixem i madurem afrontant les crisis, les dificultats i els conflictes. I la nostra obligació és aprendre per a no tornar a cometre els mateixos errors i posar-hi mitjans, com aquest codi de bon govern, per intentar evitar-los.

Vostès poden reconèixer que és més el que els uneix que el que els separa. I des de la responsabilitat de cadascú els proposo que siguem capaços de seguir treballant pel que és més important: la ciutat i les persones, homes i dones que es mereixen el millor de tots nosaltres.

Recordo la frase que em deia un dels meus companys -i amic- síndic d'una localitat propera. Desconec l'autor però el missatge em va agradar molt:

"Quan bufen vents de canvi o adversitat,
uns aixequen murs de pedra
i altres molins de vent..."

La institució de l'ombudsman local també els necessita a vostès. Necessita de la seva sensibilitat i de la seva capacitat d'escolta de les nostres recomanacions i suggeriments; i els necessita també com a renovació del compromís amb la institució del Defensor de la Ciutadania.



4.

EL FÒRUMSD

4.1. XI Trobada – Assemblea – Sant Boi de Llobregat

El FòrumSD és una associació sense ànim de lucre formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya que lliurement hi volen formar part. L'Associació es va constituir a Figueres el 10 de novembre de 2005. La seu social de l'entitat és la mateixa oficina del Defensor de la Ciutadania a la nostra ciutat.

Els objectius de l'associació són: donar suport als defensors locals, promoure contactes i intercanvis, facilitar la informació i les consultes sobre casos, promoure el desenvolupament i la implantació de la institució als municipis de Catalunya.

Podeu accedir a més informació a la web del FòrumSD: www.forumsd.cat.



Nova Junta directiva 2009 - 2010

La ciutat de Sant Boi de Llobregat va acollir la XI trobada – assemblea anual. L'assemblea va nomenar al Sr. Josep Escartín, Síndic Municipal de Greuges de Sabadell, com a nou president de l'associació i a la Sra. M^a Glòria Valeri, Síndica de Vilafranca del Penedès, com a vicepresidència de l'associació de Síndics locals de Catalunya.

La resta de membres de la Junta directiva són: Sr. Jordi Sistach (Palamós), Sra. Misericòrdia Vallès (Reus), Sr. Jaume Clavell (Sant Cugat), Sr. Carles Dalmau (Sant Boi), Sr. Josep Giné (Lleida) i Sr. Frederic Prieto (Cornellà). El Defensor de la Ciutadania de Sta. Coloma, Sr. Fernando Oteros, seguirà també com a vocal dins d'aquesta nova junta. La cloenda de l'assemblea va anar a càrrec del Sr. Jordi Ausàs, Conseller de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya, l'alcalde de Sant Boi, Sr. Jaume Bosch, i el president de la Federació de Municipis de Catalunya, Sr. Manuel Bustos.



4.2 Formació de síndics i defensors . IV Jornades. Girona

Girona va acollir el passat 19 i 20 de novembre les IV Jornades de Formació. La inauguració de les jornades es va celebrar amb l'assistència de la Sra. Anna Pagans, alcaldessa de Girona; Sr. Jordi Martinoy, delegat del Govern; Sr. Enric Vilert, president de la Diputació de Girona; Sr. Ramón Lorente, Defensor de la ciutadania de Girona; i Sr. Josep Escartín, president del FòrumSD.

Quant als temes inclosos en la formació, l'activitat va començar amb un primer bloc dedicat a l'administració electrònica amb una ponència a càrrec del Sr. Jordi Cases, secretari de l'Ajuntament de Barcelona i de Localret.

En un segon bloc, un grup de Síndics i Defensors locals van exposar i compartir diverses experiències: el programa educatiu amb els instituts - Síndics i defensors de Sabadell, Vilafranca del Penedés i Santa Coloma de Gramenet; la implicació de les entitats per a resoldre problemes - Síndica de Barcelona; Jornades sobre la CESDHC - Síndic de greuges de Cornellà de Llobregat i Defensa a peu de carrer – del Síndic de Badalona.

En el tercer bloc de les Jornades el Sr. Ángel Castiñeira, Doctor en Filosofia i Ciències de la Educació i Director del Departament de Ciències Socials i de la Càtedra Lideratges i Governança Democràtica a ESADE, va presentar la conferència "*Valors i administració pública. Cap a una bona administració*".

Quant al darrer bloc, dedicat a la mediació, es va plantejar una reflexió començant pel marc general de la mediació a Catalunya per arribar a les experiències concretes locals de cada poble i ciutat, i el paper mediador dels síndics i defensors locals amb la ciutadania i els respectius ajuntaments.

Els/les ponents d'aquest darrer bloc van ser la Sra. Anna Valls, Directora del Centre de Mediació Familiar de Catalunya, la Sra. Fina Sala, Responsable del Pla de civisme i coordinadora del Servei municipal de mediació ciutadana de l'Ajuntament de Sant Boi, i el Sr. Xavier Jiménez, responsable del programa de mediació de l'Ajuntament del Prat.

Finalment la clausura de les Jornades va anar a càrrec del Sr. Josep Escartín, president del FòrumSD i el Sr. Ramón Lorente, Defensor de la ciutadania de Girona.



Jornades de Formació – Girona 2009



5.

AGRAÏMENTS

Com sempre, i per començar, vull manifestar el meu agraïment a les persones que han dipositat la confiança a la institució que represento. No sempre aconseguim donar-los la raó i probablement amb algú ens haurem equivocat, però els garantitzo que ens hem esforçat per oferir-los la màxima atenció i qualitat possible.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcaldessa i regidors de l'equip de govern i de la oposició. Em consta el compromís i els esforços de tots vostès per continuar avançant. La ciutadania espera molt -i bo- de vostès.

Gràcies als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. La seva professionalitat, dedicació -amb retallada o sense- està fóra de tot dubte, fins i tot en els moments difícils que els hi ha tocat -i encara els toca- viure. Segueixen sent, com sempre, el nostre principal ajut en la feina.

Gràcies als meus companys, defensors i defensores locals, per l'acompanyament en aquest moment i, especialment, pels missatges de solidaritat amb la ciutat que en tot moment m'han fet arribar.

I finalment, tot aquest treball no seria possible sense les persones que em demostren cada dia que saben treballar en equip amb mi, des de les responsabilitats que cadascú assumeix:

Antonio Sánchez, informador, administratiu i pilar bàsic de l'atenció inicial a la ciutadania.



Joana Ricardo, la nostra magnífica assessora des de la creació de la institució i a qui agraeixo la seva capacitat per seguir aportant, des de les noves responsabilitats que assumeix, la visió d'una jurista al servei de la ciutadania i del Defensor.

Joan Antoni Martínez, el meu adjunt, també des del principi, sempre al meu costat, en les funcions que assumeixo com a Defensor.

A tots ells el meu agraïment,



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

ANNEX

RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE OUEIXA

INFORME 09

INFORME 09



Expedient	Data	Assumpte	Estat
3	08/01/2009	TEMA DE CONSUM	
Tipologia:	CON	Consum	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	
4	08/01/2009	NO ES VAN DONAR DE BAIXA DE LA TAXA DE RECOLLIDA I GESTIÓ DE RESIDUS COMERCIALS AL SEU MOMENT.	
Tipologia:	IMP	Impostos	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Desestimada
		Estat – nivell 3:	
7	16/01/2009	LI OBLIGUEN A TREURE ELS COLOMARS QUE TÉ A LA SEVA TERRASSA.	
Tipologia:	SA	Sanitat	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Desestimada
		Estat – nivell 3:	
10	19/01/2009	ESTÀ A L'ATUR I BUSCA FEINA. QUEIXA PER MANCA D'AJUTS.	
Tipologia:	SS	Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Desestimada
		Estat – nivell 3:	
12	19/01/2009	RECLAMACIÓ PER LES INCOMODITATS D'ALGUNS TRENS DE RENFE.	
Tipologia:	CON	Consum	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	



13 20/01/2009 RECLAMACIÓ PERQUÈ LI ENTRA AIGUA DE PLUJA
AL SEU EDIFICI.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:

15 21/01/2009 RECURS PER UNA INFRACCIÓ DE TRÀNSIT.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:

16 21/01/2009 PROBLEMES AMB L'EMPADRONAMENT I FALTA DE
FEINA.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
 Estat – nivell 3:

17 23/01/2009 PROBLEMES SOCIALS I ECONÒMICS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
 Estat – nivell 3:

18 23/01/2009 PROBLEMES ECONÒMICS I DEUTES AMB LA
SEGURETAT SOCIAL.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:



20	26/01/2009	MAL COMPORTAMENT CÍVIC DE NOIS JOVES APROP DE LA PÇA. DEL RELLOTGE.
Tipologia:	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:
21	26/01/2009	HA REBUT UN ESCRIT DES D'HOLANDA, PERÒ NO SAP EL QUE LI DEMANEN.
Tipologia:	ALTR	Altres
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:
23	28/01/2009	PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEINS DEL MATEIX EDIFICI.
Tipologia:	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:
24	28/01/2009	UN DELS PISOS DE LA FINCA ON VIU ESTÀ MOLT BRUT. VA SOL·LICITAR UNA INSPECCIÓ DE SANITAT
Tipologia:	DU	Disciplina Urbanística
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:
26	29/01/2009	INFORMACIÓ SOBRE LA REVISIÓ DE LA INCAPACITAT LABORAL TRANSITÒRIA.
Tipologia:	SA	Sanitat
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:



27 29/01/2009 ESTÀ EN LLISTA D'ESPERA PER A OPERACIÓ A L'ESPERIT SANT.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

29 30/01/2009 PROBLEMES I MOLÈSTIES AMB UN BAR.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística.

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

30 02/02/2009 FILTRACIONS D'AIGUA EN EL PARKING DE LA PÇA. ESCARRÉ.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

31 02/02/2009 VOL QUE LI ANUL·LIN EL DEUTE PENDENT PER LA TAXA DE RECOLLIDA D'ESCOMBRERIES.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

32 02/02/2009 ES QUEIXA QUE ALGUNS SERVEIS NO TROBEN EL SEU CARRER.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Arxivat per desestiment
Estat – nivell 3:



33 03/02/2009 MOLÈSTIES PROVOCADES PEL VEINATGE.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació

Estat – nivell 3:

34 04/02/2009 DISCREPÀNCIA AMB UNA ASSISTENTA SOCIAL.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Desestimada

Estat – nivell 3:

35 04/02/2009 VA SOL·LICITAR UNA LLICÈNCIA PER POSAR TAULES AL CARRER.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Desestimada

Estat – nivell 3:

36 05/02/2009 PROBLEMES PER A OBTENIR EL CERTIFICAT D'ARRELAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa

Estat – nivell 2:

Estat – nivell 3:

38 05/02/2009 PROBLEMES PER GOSSOS D'UNA VEÏNA.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa

Estat – nivell 2:

Estat – nivell 3:



39 05/02/2009 CONSULTES SOBRE DIVERSES QÜESTIONS DE
SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

41 10/02/2009 NO ESTÀ D'ACORD AMB LES REFORMES REALITZADES
PER DIVERSOS VEÏNS FA ANYS.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Desestimada
Estat – nivell 3: Amb recomanació

42 10/02/2009 EL REBUT DE L'IBI VE A NOM DEL SEU PARE QUE
VA MORIR FA ANYS.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Desestimada
Estat – nivell 3:

44 12/02/2009 DEMANA LA PARAULA AL PLÉ. PROBLEMES COTXES
MAL APARCATS I OFICINA DEL DEFENSOR.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa
Estat – nivell 2:
Estat – nivell 3:

47 16/03/2009 VORERA DEL CR. SANTIAGO RUSSINYOL MASSA
ESTRETA.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



48 17/02/2009 DENÚNCIA UNA PRESSUMPTA ESTAFA D'UNA EMPRESA. TEMA DE CONSUM.

Tipologia: CON Consum

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

49 17/02/2009 VOL QUE L'INSTAL·LIN UN PIVOT DAVANT DE LA PORTA DE CASA SEVA PER QUE NO ESTACIONIN ELS COTXES.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

54 19/02/2009 MANIFESTA QUE ALGUNES PERSONES HAN OCUPAT UN HABITATGE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

64 02/03/2009 SOL·LICITA L'EXEMPCIÓ DE L'IBI D'UNA PROPIETAT QUE VA COMPRAR EN SUBHASTA.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

66 02/03/2009 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



68 03/03/2009 DIVERSOS PROBLEMES SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:

72 10/03/2009 QUEIXA PEL GRAU DE DISCAPACITAT QUE LI HAN
RECONEGUT A LA SEVA DONA.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:

73 11/03/2009 QUEIXA PER DIFICULTATS HABITATGE. MANCA
D'AJUTS DES DE SS's I TREBALL.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
 Estat – nivell 3:

74 11/03/2009 QUEIXA DIFICULTATS FAMILIATS. SALUT. AJUTS
DIVERSOS I TREBALL.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
 Estat – nivell 3:

77 16/03/2009 VA SOL·LICITAT L'INFORME MUNICIPAL PER A
DOCUMENTAR L'ARRELAMENT SOCIAL I
CONSIDERA QUE TRIGA MASSA TEMPS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
 Estat – nivell 3:



79 17/03/2009 QUEIXA PER MANCA DE CONTESTACIÓ.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

82 19/03/2009 HI HA UN PAL DE LA LLUM QUE DIFICULTA LA SORTIDA DEL SEU COTXE DEL GARATGE.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

83 20/03/2009 MANIFESTA QUE UN RESTAURANT DE SANTA COLOMA INCOMPLEIX LA LLEI ANTITABAC.

Tipologia: CON Consum

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

84 20/03/2009 VOL DONAR DE BAIXA DEL PADRÓ PERSONES QUE VAN VIURE AL SEU DOMICILI FA TEMPS I EL TRÀMIT TRIGA MOLT.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

85 23/03/2009 MALTRACTAMENT PER PART DELS RESPONSABLES D'UN ESTABLIMENT.

Tipologia: CON Consum

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



86 23/03/2009 PROBLEMES AMB L'HERÈNCIA D'UNA AMIGA.

Tipologia: JUS Justícia

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

87 23/03/2009 DENUNCIA LA VENDA DE VEHICLES A LA VIA PÚBLICA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

88 23/03/2009 ENDARRERIMENTS A UNA SOL·LICITUD DE LLICÈNCIA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

91 24/03/2009 VA SOL·LICITAR UN INFORME MUNICIPAL PER A DOCUMENTAR L'ARRELAMENT SOCIAL.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

95 25/03/2009 QUEIXA PISTES ATLETISME.

Tipologia: ESP Esports

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



96	26/03/2009	RECLAMACIÓ TRANSPORT FERROCARRIL I AGÈNCIA DE VIATGES.
Tipologia:	CON	Consum
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:
98	30/03/2009	QUEIXES I CONSULTES SOBRE DIVERSOS TEMES (IMPOSTOS-RESOLUCIÓ-INVALIDESA-TREBALL I AJUTS).
Tipologia:	IMP	iMPOSTOS
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada
		Estat – nivell 3:
99	30/03/2009	HA SOL·LICITAT L'INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL I CONSIDERA QUE TRIGA MASSA TEMPS.
Tipologia:	SS	Serveis Socials
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació acceptada parcialment
102	01/03/2009	VOL INFORMACIÓ SOBRE LA TELE-ASSISTÈNCIA.
Tipologia:	SS	Serveis Socials
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:
106	14/04/2009	QUEIXA SOBRE LA DIFICULTAT D'APARCAR ELS VEHICLES A SANTA COLOMA.
Tipologia:	VP	Via Pública
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:



110 17/04/2009 PROBLEMES DE FILTRACIONS I GOTERES A UN PARKING.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat

Estat – nivell 2: Estimada

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

112 17/04/2009 LI HAN DEIXAT MATERIALS D'OBRA MOLT A PROP DEL SEU ESTABLIMENT I CONSIDERA QUE AIXÒ LI PERJUDICA.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat

Estat – nivell 2: Estimada

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada parcialment

113 20/04/2009 RECLAMACIÓ PEL TRACTAMENT INCORRECTE PER PART D'UN INSPECTOR DE LA SEURETAT SOCIAL.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa

Situació: Tancat

Estat – nivell 2:

Estat – nivell 3:

114 20/04/2009 DISCREPÀNCIES AMB L'AJUNTAMENT EN EL PERCENTATGE DE PARTICIPACIÓ EN LA FINCA ON VIU.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa

Situació: Tancat

Estat – nivell 2:

Estat – nivell 3:

115 21/04/2009 LI RECLAMEN EL PAGAMENT DE LA TAXA DE RESIDUS INDUSTRIALS D'UN NEGOCI QUE NO EXISTEIX ACTUALMENT.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat

Estat – nivell 2: Desestimada

Estat – nivell 3:



118 22/04/2009 PROBLEMES SANITARIS I DE CONVIVÈNCIA AMB UNS VEÏNS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

119 22/04/2009 UNA EMPRESA MUNICIPAL LI RECLAMA UNS PAGAMENTS DELS ANYS 2001 I 2002.

Tipologia: SM Serveis Municipals

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
 Estat – nivell 3:

120 22/04/2009 LA DONA D'AQUEST SENYOR VA MORIR DESPRÉS D'UNA OPERACIÓ. CONSIDERA QUE HA HAGUT UNA NEGLIGÈNCIA.

Tipologia: SA Sanitat
Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:

126 27/04/2009 PROBLEMES AMB LA CÀRRERA I DESCÀRREGA DELS CAMIONS D'UN SUPERMERCAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
 Estat – nivell 3:

127 27/04/2009 BRUTICIA A UN SOLAR.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



132 05/05/2009 LI DEMANEN EL PAGAMENT DE LA TAXA PER
RECOLLIDA DE RESIDUS DE L'ANY 2007 I CONSIDERA
QUE NO LI CORRESPON.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
 Estat – nivell 3:

138 08/05/2009 QUEIXA PER DEFICIÈNCIES A UN CARRER.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

147 15/05/2009 A ALGECIRAS NO LI VAM ADMETRE LA LLICÈNCIA DE
PESCA EMESA PER LA GENERALITAT DE CATALUNYA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
 Estat – nivell 3:

148 15/05/2009 MANIFESTEN QUE HI HA UN DARRERAMENT EN LA
TRAMITACIÓ D'UN PIRMI.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
 Estat – nivell 3:

152 19/05/2009 L'AJUNTAMENT LI RECLAMA EL PAGAMENT DE
L'IMPOST DE VEHICLES.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



154 21/05/2009 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB ALGUNS VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Arxivat per desestiment
Estat – nivell 3:

155 21/05/2009 HA SOL·LICITAT UN INFORME D'ARRELAMENT I CONSIDERA QUE EL TRÀMIT TRIGA MASSA TEMPS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

156 22/05/2009 DEMANA AIGUA PER UN JARDÍ DEL QUE TÉ CURA A UN SOLAR COMUNITARI.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa
Estat – nivell 2:
Estat – nivell 3:

162 27/05/2009 QUEIXA SERVEIS PENITENCIARIS.

Tipologia: JUS Justícia

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

163 27/05/2009 LI HAN COBRAT L'IBI DE L'ANTERIOR PROPIETARI DEL SEU HABITATGE.

Tipologia: IMP IMPOSTOS

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa
Estat – nivell 2:
Estat – nivell 3:



166 27/05/2009 QUEIXA PELS LÍMITS HORARIS DELS CASALS D'ESTIU.

Tipologia: ENS Ensenyament

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

167 27/05/2009 QUEIXA LLISTA D'ESPERA A SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

168 27/05/2009 QUEIXA RESCISSIÓ DEL CONTRACTE DE LLOGUER

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa
Estat – nivell 2:
Estat – nivell 3:

170 28/05/2009 FALTA DE NETEJA EN ALGUNS CARRERS DEL BARRI LLATÍ.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

172 29/05/2009 QUEIXES CONTRA UN SUPERMERCAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



178 02/06/2009 SOL·LICITA L'EMPADRONAMENT DE DOS NEBOTS SEUS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Pendent de resposta

179 02/06/2009 DENÚNCIA PER SOROLLS PROVOCATS PER UNA ESGLÈSIA EVANGELISTA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

180 03/06/2009 PRESSUMPTE MÒBING IMMOBILIARI.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Pendent de resposta

185 04/06/2009 DEMANA UNA INDEMNITZACIÓ PER UNA CAIGUDA PATIDA PEL SEU PARE.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: En tràmit **Estat – nivell 2:** En tràmit
 Estat – nivell 3:

191 10/06/2009 DEMANA QUE POSIN PIVOTS EN LA PORTA DE CASA SEVA PER A QUE NO APARQUIN ELS COTXES.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
 Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



194 19/06/2009 SE LI ESTÀ COBRANT L'IBI PER UN PIS QUE, SEGONS
ELLA, NO ÉS DE LA SEVA PROPIETAT.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

196 22/06/2009 CONSIDERA QUE UNA ASSISTENTA SOCIAL NO LI HA
ATÉS CORRECTAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Arxivat per desestiment
Estat – nivell 3:

205 01/07/2009 HI HA UN APARELL DE TELEFÒNIA A UN CARRER QUE
FA MASSA SOROLL I MOLESTA ALS VEÏNS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

206 02/07/2009 DESAVENÈNCIES AMB EL VEÍ DE LA CASA ADOSADA A
LA SEVA.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

209 02/07/2009 CONSIDERA QUE UNA ASSISTENTA SOCIAL NO L'HA
TRACTAT CORRECTAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada amb recomanació
Estat – nivell 3:



210 02/07/2009 TÉ PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB LA VEÏNA DE LA CASA DEL COSTAT A LA SEVA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

212 06/07/2009 DEMANA UNA CADIRA DE RODES PER A UN PARENT QUE VIU AL MARROC.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

213 06/07/2009 HI HA UN TALLER DE REPARACIÓ DE MOTOCICLETES I APARQUEN I CIRCULEN PER LA VORERA.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

216 13/07/2009 DESPERFECTES A LA PASSAREL·LA DEL PONT DEL MOLINET.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

217 13/07/2009 VA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ AL CAP DEL FONDO PER L'ACTITUD INCORRECTA D'UN FUNCIONARI.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



220 15/07/2009 LI RECLAMEN EL PAGAMENT D'UNS RECÀRRECS PER IMPOSTOS IMPAGATS.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

222 16/07/2009 QUEIXA DESENVOLUPAMENT REUNIÓ.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

223 17/07/2009 MALES CONDICIONS D'HIGIENE I SALUBRITAT EN UNS HABITATGES.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Arxivat per desestiment
Estat – nivell 3:

234 14/09/2009 SE LI VA POSAR UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT PER APARCAMENT INDEGUT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

235 15/09/2009 MOLESTIES OCASIONADES PER UNS CONTENIDORS DE MATERIA ORGÀNICA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:



238 15/09/2009 RECLAMACIÓ PER UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT I POSSIBLE TRACTAMENT DESCORTÉS DELS AGENTS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

239 16/09/2009 PERMUTA D'HABITATGES. NO LI CONCEDEIXEN LA CÈDULA D'HABITABILITAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

243 21/09/2009 QUEIXA SOBRE APLICACIÓ D'IMPOSTOS.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

255 30/09/2009 VA SOL·LICITAR UNA INSPECCIÓ EN UN HABITATGE DEL SEU EDIFICI I NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: SM Serveis Municipals

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

258 30/09/2009 PRESSUMPTES MOLÈSTIES OCASIONADES PER UN LOCAL.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



259 05/10/2009 DISCREPÀNCIES AMB LA SANCIÓ I L'ACTITUD
D'AGENTS DE LA POLICIA LOCAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

264 08/10/2009 ES QUEIXA DEL MAL FUNCIONAMENT DELS SERVEIS
SOCIALS

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

266 09/10/2009 NO ELS PAGUEN L'AJUT PER INSTAL·LACIÓ DE L'
ASCENSOR A L'EDIFICI ON VIU.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

267 13/10/2009 QUEIXA ACTUACIÓ SANITÀRIA-JUDICIAL.

Tipologia: JUS Justícia

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

270 13/10/2009 CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



271 13/10/2009 QUEIXA SOBRE EXPEDIENT DE RECLAMACIÓ
PATRIMONIAL.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**

Estat – nivell 3:

273 13/10/2009 CONSULTA SOBRE SOL·LICITUD DE PAGAMENT A
TERMINIS DEUTES D'IMPOSTOS.

Tipologia: IMP iMPOSTOS

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació

Estat – nivell 3:

277 13/10/2009 QUEIXA SOBRE MANCA D'AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada

Estat – nivell 3:

279 13/10/2009 PETICIÓ D'INDULT-SUSPENSIO EXECUCIÓ DE
CONDEMNÀ.

Tipologia: JUS Justícia

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació

Estat – nivell 3:

282 14/10/2009 ES QUEIXA DEL DEFICIENT FUNCIONAMENT D'UNA
CANONADA AL CARRER.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



283 15/10/2009 PRESENTA RECLAMACIÓ CONTRA UN HOSPITAL.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

284 15/10/2009 DENUNCIA PER ESTACIONAMENT EN DOBLE FILA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

285 15/10/2009 ESQUERDES PRESSUNTAMENT PROVOCADES PER LES OBRES DE LA L9.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

297 23/10/2009 VOL SABER COM ESTÀ EL TRÀMIT DE LA SOL·LICITUD D'UNA RESERVA D'ESTACIONAMENT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

304 02/11/2009 GRAMEPARK LI VA VENDRE UN PIS DE PROTECCIÓ OFICIAL. MANIFESTA QUE EL CONTRACTE NO S'AJUSTA A LES CARACTERÍSTIQUES QUE LI VAN DIR.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



306 02/11/2009 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

307 03/11/2009 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA ENTRE VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

309 05/11/2009 QUEIXES PER PRESSUMPTES MOLÈSTIES
OCASIONADES PER UNA VEÏNA.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

310 05/11/2009 VOL SABER EN QUIN ESTAT ES TROBA UN EXPEDIENT
PER UNA CAIGUDA AL CARRER.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: En tràmit **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

311 09/11/2009 VOL INFORMACIÓ SOBRE UN POSSIBLE PAGAMENT
A RECAPTACIÓ.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



313 09/11/2009 VOL INFORMACIÓ SOBRE EL REBUT DE L'EMT.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació

Estat – nivell 3:

316 12/12/2009 DEMANA RESPONSABILITATS PER UNA CAIGUDA A LA VIA PÚBLICA.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Desestimada amb recomanació

Estat – nivell 3:

321 17/11/2009 QUEIXA SOBRE AJUTS DE SERVEIS SOCIALS

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Desestimada

Estat – nivell 3:

327 19/11/2009 PIS DE PROPIETAT MUNICIPAL EN RÈGIM D'ÚS I HABITACIÓ.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa

Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació

Estat – nivell 3:

329 24/11/2009 ES QUEIXA D'INFLUÈNCIES I TRACTE DE FAVOR A UN EMPLEAT PÚBLIC.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa

Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Inadmesa

Estat – nivell 2:

Estat – nivell 3:



330 24/11/2009 NO ESTAN D'ACORD AMB EL LLOGUER D'UN PIS DE GRAMEPARK.

Tipologia: HPO Habitatge

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

333 27/11/2009 PROBLEMES DE SOROLLS PROCEDENTS D'UN BAR MUSICAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

341 15/12/2009 DISCREPÀNCIA SOBRE PAGAMENT DE TAXES PER ACTIVITATS.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: En tràmit **Estat – nivell 2:** En tràmit
Estat – nivell 3:

343 15/12/2009 SUGGEREIX QUE ES COL·LOQUI UN SENYAL DE TRÀNSIT A LA CANTONADA DELS CR. RAFAEL DE CASANOVA I JAUME GORDI.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

346 17/12/2009 ENS INFORMA DE LA PRESENCIA D'UN COTXE POSSIBLEMENT ABANDONAT AL CARRER ROMA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



348 17/12/2009 QUEIXA ACTUACIÓ-SENTÈNCIA JUDICIAL.

Tipologia: JUS Justícia

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

352 17/12/2009 QUEIXA PER MANCA DE RECURSOS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

353 17/12/2009 QUEIXA PER MANCA DE RECURSOS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

354 30/11/2009 QUEIXA PER RECLAMACIÓ D'IMPOSTOS QUE
SUPOSADAMENT NO LI CORRESPONEN.

Tipologia: IMP Impostos

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada
Estat – nivell 3:

356 17/12/2009 QUEIXA PER DIFICULTATS DE COORDINACIÓ EN
SERVEIS SOCIALS I ALTRES SERVEIS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



357 18/12/2009 QUEIXA SOBRE REQUERIMENT DEL SERVEI DE SALUT PÚBLICA I CONSUM

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat
Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Desestimada
Estat – nivell 3:

359 18/12/2009 MOLÈSTIES OCASIONADES PRESUMPTAMENT PER UN BAR.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: En tràmit
Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: En tràmit
Estat – nivell 3:

361 21/12/2009 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat
Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

363 31/12/200 NO ESTÀ D'ACORD AMB EL TRACTAMENT REBUT PER PART D'UNA ASSISTENTA SOCIAL.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat
Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Desestimada
Estat – nivell 3:

366 31/12/2009 NO ESTÀ D'ACORD AMB L'ASSISTÈNCIA QUE REP EL SEU MARIT A UNA CLÍNICA DE BADALONA.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat
Estat – nivell 1: Inadmesa
Estat – nivell 2:
Estat – nivell 3:



367 31/12/2009 MANIFESTA QUE A UN PARC DE LA NOSTRA CIUTAT
HI HA RATES QUE ENTREN A LES CASES.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

369 29/12/2009 MOLÈSTIES OCASIONADES PER UN VEÍ.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Desestimada amb recomanació
Estat – nivell 3:

372 23/01/2009 DIFICULTATS ECONÒMIQUES. AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

373 26/01/2009 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

374 29/01/2009 CONSULTA SOBRE TRÀMITS DE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: En tràmit **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



376 03/02/2009 MOLÈSTIES VEINATGE I SALUBRITAT.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

377 04/02/2009 LLICÈNCIA TAULES ESTABLIMENT VIA PÚBLICA.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Desestimada
Estat – nivell 3:

380 05/03/2009 QUEIXA JUSTICIA-FISCALIA-DGAIA-CUSTÒDIA MENOR.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

383 11/03/2009 QUEIXA PER MANCA D'AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

385 11/03/2009 QUEIXA. DIFICULTATS FAMILIARS. SALUT. AJUTS DIVERSOS I TREBALL.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:



387 20/03/2009 QUEIXA ESTABLIMENT DE RESTAURACIÓ I FUMS DE TABAC.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:

392 17/04/2009 QUEIXA PELS TRAJECTES DEL BUS PER A DISCAPACITATS I PROBLEMES EN UN PARQUING.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

397 27/05/2009 QUEIXA PELS LÍMITS DELS HORARIS DEL CASAL D'ESTIU.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

405 30/09/2009 MOLÈSTIES PRODUÏDES PER UN LOCAL DEL CR. DR. PAGÈS.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Solució amistosa/Mediació
Estat – nivell 3:

407 13/10/2009 QUEIXA PER UNA ACTUACIÓ SANITÀRIA-JUDICIAL.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:**
Estat – nivell 3:



408 19/10/2009 QUEIXES DIVERSES. POLICIA LOCAL. VIA PÚBLICA.
I VEINATGE-OBRES.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Inadmesa

Situació: Tancat

Estat – nivell 2:

Estat – nivell 3:

413 16/12/2009 QUEIXA PER LES MOLÈSTIES PROVOCADES PER UN
BAR.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa

Situació: En tràmit

Estat – nivell 2: En tràmit

Estat – nivell 3:



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

fòrum**sd**
CA TA LU NYA
SÍNDICS, SÍNDIQUES,
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS