

INFORME10



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME10

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 2010.

L'informe dona a conèixer a la ciutadania, el recull de les actuacions de l'oficina, així com les conclusions i recomanacions que la institució presenta a l'Ajuntament. També serveix per incrementar el seu coneixement entre la ciutadania, entitats i associacions com un dels mecanismes a la seva disposició com a garantia i defensa dels seus drets davant l'administració local.

Estic convençut que la presentació d'aquest informe, i amb la perspectiva d'un nou mandat del consistori, suposarà per l'equip del govern i els grups de la oposició, un compromís per la defensa i garantia dels drets humans, econòmics, socials i culturals a la proximitat de l'àmbit local i amb una administració ètica, justa i transparent.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania



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 sindic – 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 finals 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, establert per un període de 5 anys, 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 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

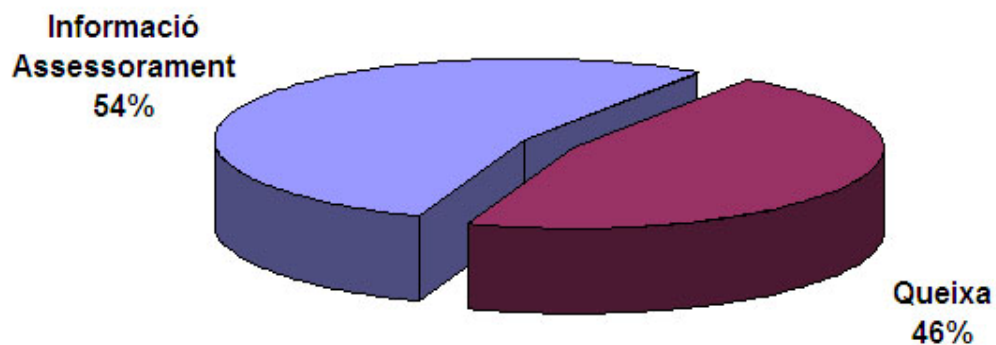
2. DADES GENERALS

El nombre *d'expedients* oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2010 ha estat de **336**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions *d'informació i assessorament* han suposat un total de **181 expedients** (53,86 %).

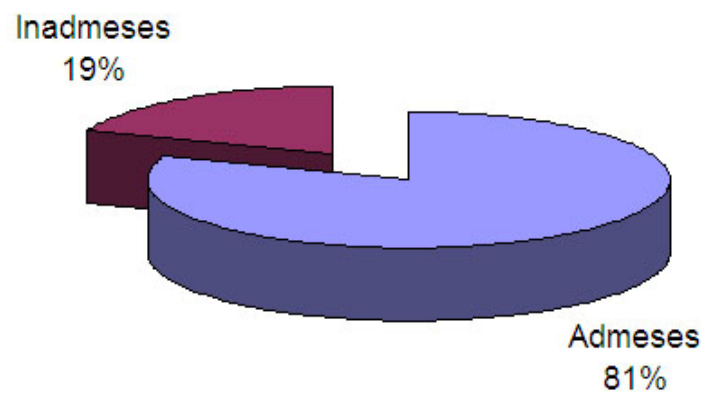
Les intervencions amb les *queixes*, han suposat l'obertura d'un total de **155 expedients** (46,13 %).



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

2.2 Queixes

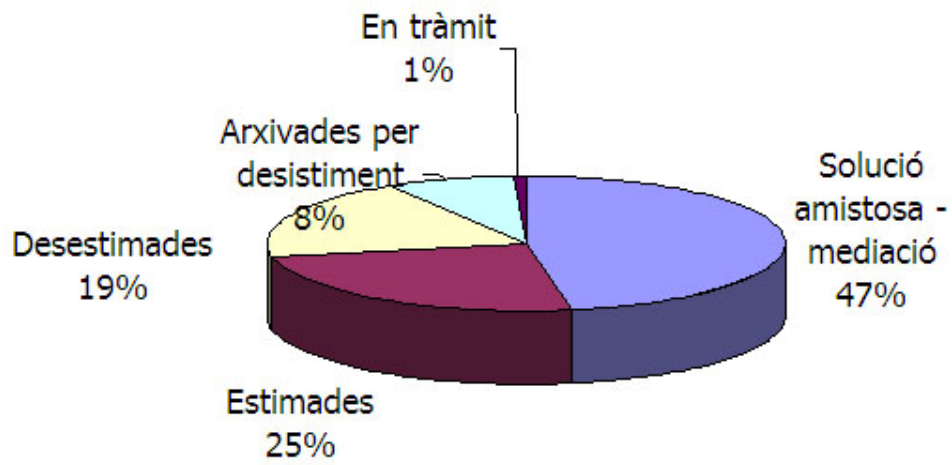
Pel que fa al tràmit de les **155 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 125 (80,65 %) – queixes Inadmeses: 30 (19,35 %)**.



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	59
Estimades	31
Desestimades	24
Arxivades per desistiment	10
En tràmit	1



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

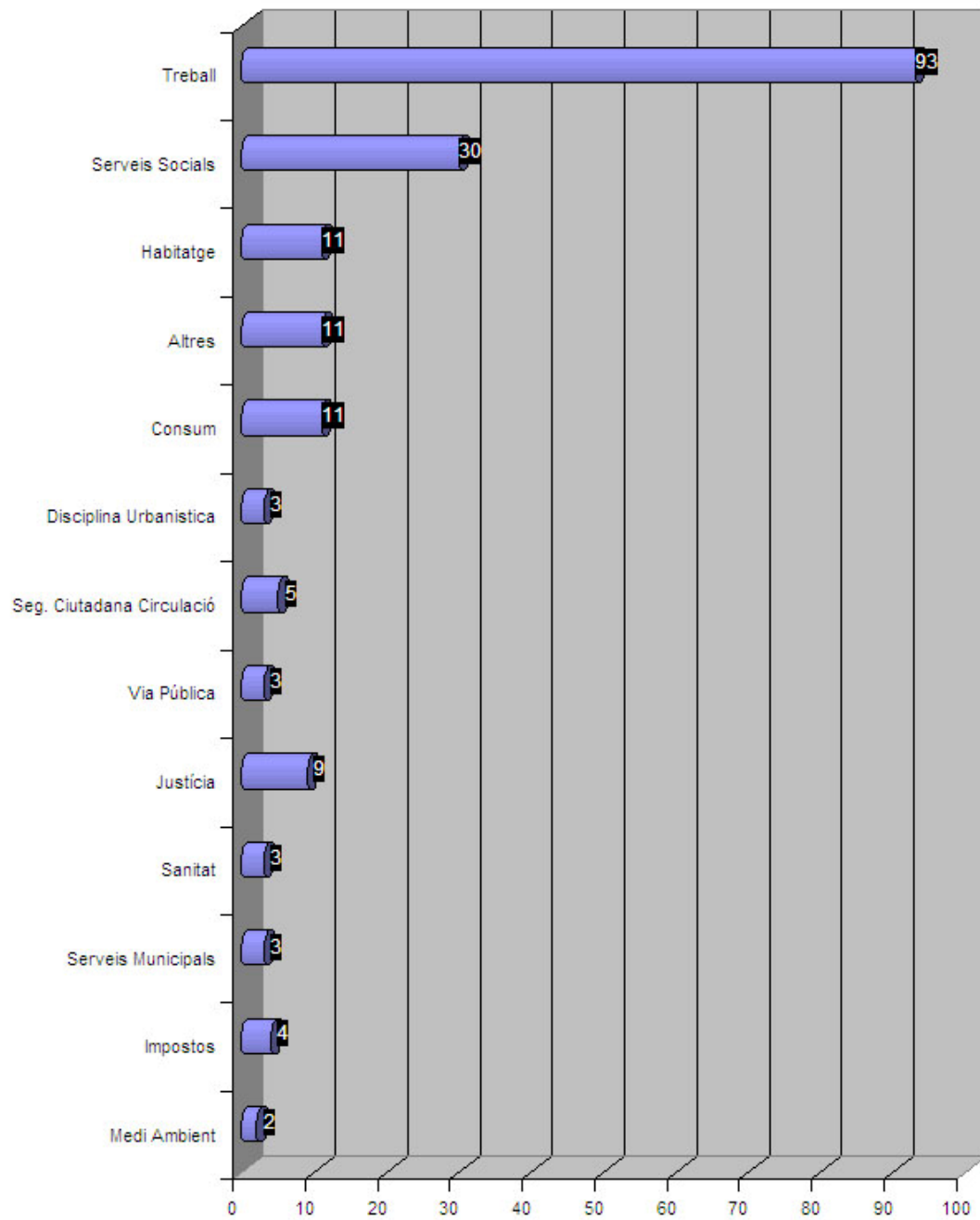
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2010

2005	2006	2007	2008	2009	2010
103	160	123	159	162	155



2.3 Respecte les actuacions d'informació i l'assessorament

- Tot i que l'entrada inicial per part de la ciutadania s'expressa habitualment, de forma subjectiva, com una queixa, cal destacar que el 54% de les atencions a l'Oficina s'han definit com actuacions d'informació i assessorament, i es deriven, tal com correspon i assenyala el mateix reglament, 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 consultes i de sol·licituds d'informació han estat els del treball i el genèric dels serveis socials: recursos, prestacions, atenció a la vellesa i discapacitat, entre d'altres



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

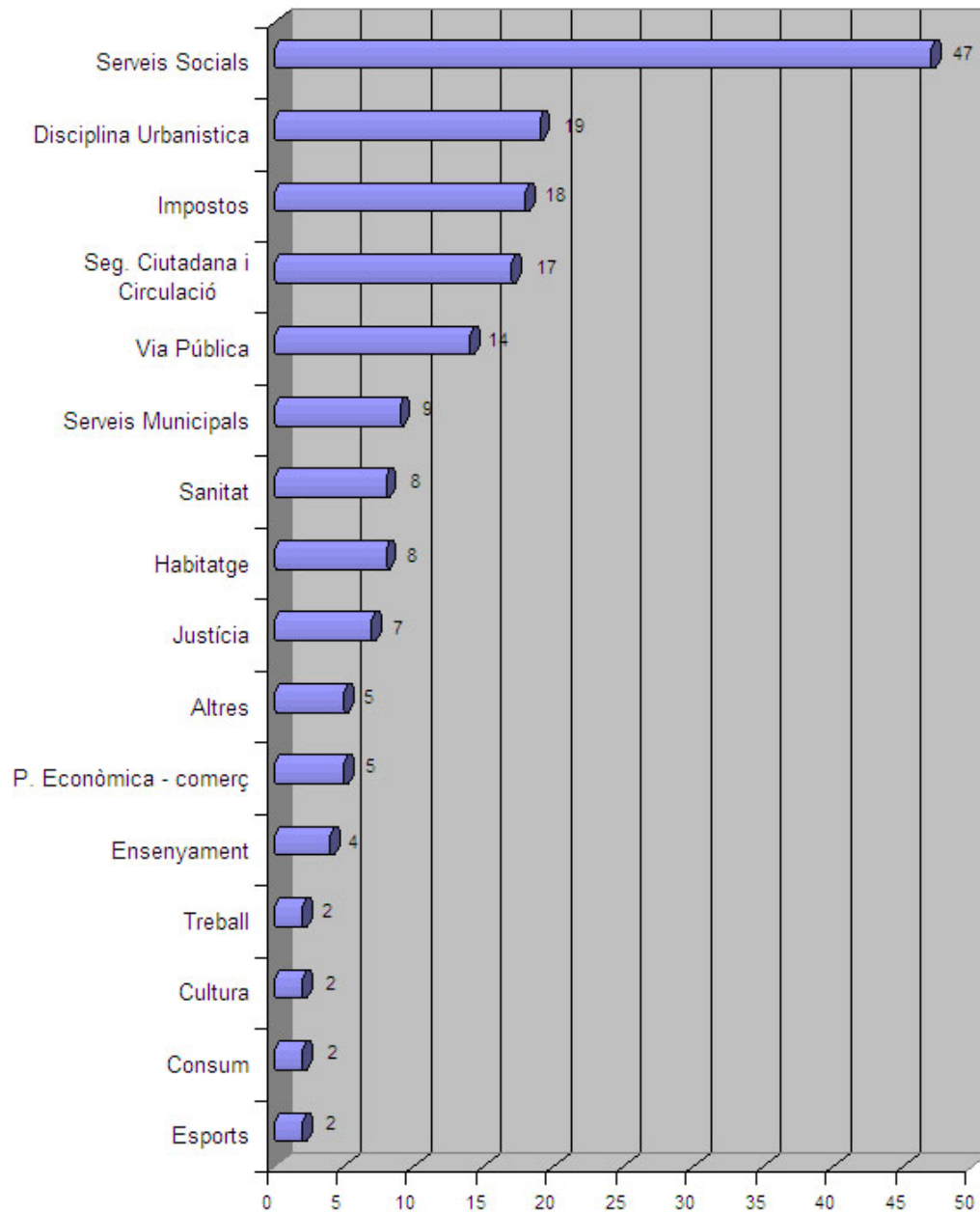
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'un criteri o normativa.
- Un 46,13 % de les demandes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2010 s'han obert un total de 155 expedients de queixa.
- Un 19,35 % de les queixes admeses s'han desestimat per entendre que la decisió municipal ha estat correcta. Un 80,65 % s'han admès a tràmit.
- Un 72 % 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 47,2 % 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 83,8 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2010		Total queixes 155			
Admeses	125	Estimades	90	Solució amistosa – mediació	59
				Recomanació acceptada	26
				Recomanació acceptada parcialment	4
				No acceptada	1
				Pendent de resposta	0
		Desestimades (1 amb recomanació)	24		
		Arxivades per desistiment	10		
En tràmit	1				
Inadmeses	30				

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	29	2	8	3	-	5
DU	4	9	1	2	-	3
IMP	7	5	3	-	-	3
SCC	1	7	3	2	-	4
VP	6	4	2	2	-	-
SM	4	3	2	-	-	-
HPO	5	1	1	-	-	1
SA	1	1	-	-	-	6
JUS	1	-	1	-	-	5
ALTR	1	2	-	-	-	2
PEC	-	-	1	1	1	2
ENS	0	0	2	1	0	1
CON	1	-	-	-	-	1
CUL	1	-	-	1	-	-
ESP	-	1	1	-	-	-
TR	1	-	-	-	-	1



2.5 Educació en valors: El síndic-defensor local

Sota el títol de "*El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania*" continuem desenvolupant, una proposta d'activitat i educació en valors 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 on hem pogut desenvolupar l'activitat al curs 2009-2010 han estat: IES Numància, IES Puig Castellar i l'IES La Bastida, amb la participació d'un total de uns 260 alumnes d'aquests instituts.

L'objectiu de l'oficina, després de la valoracions positives que ens arriben dels instituts que fan l'activitat i de la nostra pròpia valoració, és aconseguir que hi acabin participant 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'alguns 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.

Finalment, val a dir que l'activitat i la pròpia dinàmica en que es treballen els continguts s'adapten a les necessitats i possibilitats de cada grup-classe.



3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

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

L'Alcaldessa, els regidors i les regidores, de l'equip de govern i de la oposició, disposen del seu contingut íntegre uns dies abans d'aquesta mateixa presentació.

El funcionament quotidià de la nostra oficina, amb la recepció i tràmit de les queixes que ens arriben, genera un constant coneixement i relació –alguna reunió, moltes trucades i un important volum de correus electrònics- amb els tècnics i responsables de cada regiduria, àrea, servei i departament, amb l'objectiu de la recerca de la millor sol·lució de cadascun dels casos atesos.

L'objectiu, per tant, d'aquesta compareixença pública davant el Ple és poder assenyalar alguns aspectes que, a partir de la visió que hem obtingut de l'atenció i resolució de les queixes, considero que poden ser objecte de millora per part de la nostra administració.

Cal destacar que el calendari electoral d'enguany, amb les eleccions municipals del passat mes de maig, els terminis fins a la constitució formal del nou consistori i el període anual de vacances ha endarrerit la lectura i presentació d'aquest informe, el qual, s'haurà d'entendre necessàriament, almenys respecte les dades de 2010, "en clau de



passat", atès que vostès representen a un nou consistori, escollit democràticament i a un renovat equip de govern, de qui esperem i a qui desitjem els millors encerts en la seva gestió.

Tot i així les propostes i recomanacions que els plantejo, per millorar el funcionament de la nostra administració, tampoc es presenten necessàriament "en clau de futur", sinò en els termes d'un present que, entre tots avui ja estem treballant.

L'any 1999 el ple de l'Ajuntament va aprobar per unanimitat la creació de la institució. Avui tenim dos nous grups polítics dins d'aquest mateix Ple. Voldria donar per fet que només per la seva presència en aquesta sala de plens, el parlament de la nostra ciutat, també comparteixen aquell compromís amb els Drets Humans que a l'àmbit local es va materialitzar en la institució del Defensor de la Ciutadania, com una figura que vetlla pels drets humans de proximitat, drets econòmics, socials i culturals, i la bona administració a l'àmbit local.

Avui és la primera vegada que vostès i jo ens trobem públicament al Ple i davant la ciutadania. I per aixó, vull aprofitar per recordar breument, a vostès i a la ciutadania, els compromisos que tenen, no amb mi, sinò amb la institució que represento: el Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Quant a la definició de la institució el reglament assenyala a l'article 1 que:

"El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet és la persona que, en l'àmbit local, té per missió vetllar pels drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic, en relació amb l'actuació exercida directament per



l'administració municipal o a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'aquesta, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públic i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal.

Així mateix, correspon al/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania vetllar pel bon govern administratiu, tot respectant la legalitat vigent."

I quant a les funcions – article 2:

"Les funcions del/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania són les següents:

- a) Protegir els drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic.*
- b) Supervisar l'activitat de l'administració municipal i dels altres organismes indicats a l'article 1, per tal de defensar els drets esmentats.*
- c) Procurar que els serveis públics es prestin correctament i denunciar una deficient coordinació administrativa quan aquesta es produeixi.*
- d) Suggerir nous criteris d'actuació o recomanar canvis normatius dirigits a preservar de forma activa els drets a quals es refereix l'apartat a), així com a promoure el funcionament eficaç de l'Administració."*

Finalment, i com un dels principis centrals que s'assenyala en la mateixa concepció i creació de la institució, cal destacar que el reglament també fa palès que:



“El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania no està subjecte a mandat imperatiu; no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri, basant-se en els principis d’independència i objectivitat.”

Per tant, la creació i implantació del Defensor de la Ciutadania a l'àmbit local suposa un compromís explícit, voluntari i democràtic del Govern local davant la ciutadania. Així, l'Ajuntament -i el propi Defensor- assumeixen davant la ciutadania la materialització d'aquest compromís en actituds i valors concrets:

Un compromís vers la bona administració i les bones pràctiques: promovent una major transparència administrativa, aconseguint simplificar i millorar els tràmits burocràtics, fent a l'administració més comprensible, permeable i propera a les persones mitjançant la seva actuació i la seves funcions d'informació, mediació i de resolució dels casos.

Un compromís per assumir, demostrar i exercir un major control sobre la política local.

Un compromís per activar a la ciutadania en l'exercici dels seus propis drets i deures.

Un compromís per canviar i millorar les actituds dels treballadors, polítics i la mateixa ciutadania.

Un compromís per ajudar a restablir les confiançaes amb l'administració quan hi ha errors, discrepàncies o dificultats.



Un compromís per l'ètica, la justícia i la equitat...

I tot aixó, des del valor que suposa l'actuació en la proximitat que permet l'àmbit local. Proximitat en l'atenció, en el tracte, en la disponibilitat del temps, en el coneixement real i efectiu dels problemes i queixes que es reben: d'un carrer, d'una associació, d'una comunitat de veïns, del tràmit d'una llicència d'obres, d'activitats, de la problemàtica específica d'un barri... i amb uns procediments flexibles, directes, sense burocràcies, però amb tot el valor i rigor en el seu desenvolupament.

Per enllestir... i per començar...

Aquests són els objectius i recomanacions que els vull posar de nou sobre la taula i que són objecte del propi pla de treball que com a Defensor de la Ciutadania m'he volgut plantejar. Podriem dir que són propostes que van quedar sobre la taula i pendants de l'anterior mandat i que avui els demano a tots, alcaldessa, govern i oposició que assumeixin:

- Aprovació d'un Codi ètic de bon govern. En la presentació del darrer informe ja es va manifestar públicament la voluntat de disposar d'aquest codi ètic en aquest mandat. És el moment oportú per assumir aquesta fita, amb un treball conjunt i consensuat des del l'equip de govern i amb la complicitat i compromís democràtic dels grups de l'oposició.

- Actuació d'ofici - "Informe sobre buenas practicas en la admisión y trámite de solicitudes de empadronamiento". L'actuació i l'informe que els varem presentar és plenament vigent. Encara ens arriben persones amb dificultats que no s'haurien de donar. L'Ajuntament ha de ser especialment curós en el respecte i compliment de la legalitat vigent, sense incorporar obstacles afegits.



- Aprovació d'un Reglament dels mitjans de Comunicació – creació consell de redacció. També és una recomanació i una obligació dictada per l'actual normativa vigent que tenim encara com assignatura pendent.

Quant a d'altres propostes, corresponents al nostre propi pla de treball, els informo que estem posant en marxa una nova campanya de difusió de la institució, amb l'objectiu d'incrementar el coneixement entre la ciutadania.

Aquesta campanya no ha suposat cap cost per l'Ajuntament, atès que el finançament es va incloure dins dels pactes de suport i col·laboració que es van concretar amb els responsables –de l'anterior mandat- de la Diputació de Barcelona i el conveni de col·laboració d'aquesta institució amb el Fòrum de síndics i defensors locals.

A nivell institucional treballarem per a mantenir i refermar el paper i la presència del Defensor de la Ciutadania en tots els àmbits de la participació ciutadana del municipi: des del Consell de Ciutat, als nous consells sectorials, de districte i comissions que es puguin implantar al consistori.



4.

EL FÒRUMSD

4.1. XII Trobada – Assemblea – Sant Cugat del Vallès

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.



Assemblea 2010 – Sant Cugat del Vallès



La XI Trobada – Assemblea del FòrumSD es va celebrar a Sant Cugat del Vallès, comptant amb la presència de les autoritats –en la data de celebració de l'Assemblea- del seu alcalde, Sr. Lluís Recoder, i el president de la Diputació de Barcelona, Sr. Antoni Fogué.

La XII Trobada – Assemblea del FòrumSD, celebrada enguany a la nostra ciutat, va suposar també una renovació de la Junta Directiva, presidida per la Sra. M. Glòria Valeri, síndica de Vilafranca del Penedès.

La resta de components de la Junta directiva i membres de l'equip que presideix la Sra. Valeri són: Frederic Prieto (Cornellà de Llobregat), Josep Giné (Lleida), Josep Francesc Ferrer (Tarragona), Jordi Sistach (Palamós), Vicenç Vilà (Mollet del Vallès), Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet), Armand Soler (Badalona) i Ramón Llorente (Girona).

4.2 Formació de síndics i defensors . VI Jornades. Lleida

Les VI Jornades de Formació del FòrumSD de 2010 es van celebrar a la Ciutat de Lleida, aprofitant la celebració en aquesta ciutat dels XX anys de la creació de la institució, quan el ple de l'Ajuntament va escollir al Sr. Simeó Magí, com a primer Síndic municipal de Greuges de la ciutat de Lleida.



L'acte central de la celebració d'aquests XX anys va comptar amb la presència del Síndic de Greuges de Catalunya, Sr. Rafael Ribó, el president de la Diputació de Lleida, Sr. Jaume Gilibert, l'alcalde de Lleida, Sr. Àngel Ros, i el president del Parlament de Catalunya, Sr. Ernest Benach.

Quant als temes inclosos en la formació, les sessions es van dedicar a una anàlisi de les cobertures actuals del dret a l'habitatge, la proximitat a la ciutadania dels síndics i defensors locals tret destacat i valor específic de la seva actuació i l'efectivitat i conveniència del treball en xarxa.

Cal destacar la presència a les Jornades del Sr. Misho Bahov, Ombudsman de la ciutat de Nova Zaghora (Bulgaria) i la Sra. Ombudsman de la ciutat de Gant (Belgica) amb qui es van iniciar els contactes per l'establiment de relacions a nivell europeu amb els síndics locals.



Jornades de Formació – Lleida 2010



5.

AGRAÏMENTS

És el moment dels agraiments. I no són uns agraiments buits ni protocolaris. Surten de la col·laboració, de les actituds positives i de les lleialtats institucionals. Amb el reconeixement dels encerts i de la bona gestió, que és molta, i també amb l'acceptació i voluntat d'esmena dels errors i de les discrepàncies.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcaldessa i regidors de l'equip de govern i de la oposició. Els toca tirar endavant aquesta ciutat en uns moments de crisi econòmica i social, especialment difícils per les institucions i ciutadania. I caldrà la seva màxima capacitat de negociació i la voluntat efectiva de pactes, també amb la oposició, per assolir els objectius de la millora de la qualitat de vida dels colomencs i les colomenques.

Gràcies als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Seguim gaudint de la seva professionalitat i dels seus coneixements per poder fer la nostra feina.

De nou vull fer constar el meu agraiement als meus companys, defensors i defensores locals. Treballar amb ells, en xarxa, ens permet també sumar experiències i coneixements. I amb aixó també millora la nostra feina.

Gràcies a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics, qui ha estat la nostra assessora jurídica des del principi, per haver sabut entendre sempre, i mantenir el criteri des de les seves actuals funcions de Cap dels Serveis Jurídics, que tots treballem pel mateix: la ciutadania i amb la millor administració possible.



I finalment, l'agraïment al meu equip: Antonio Sánchez i J. Antoni Martínez. Un equip consolidat i amb qui sempre puc comptar, més enllà de les obligacions formals, per a resoldre tots els problemes que se'ns presenten.

A tots ells el meu agraïment,



ANNEX
**RELACIÓ
D'EXPEDIENTS
DE QUEIXA**



Expedient	Data	Assumpte	Estat
1	07/01/2010	VA SOL·LICITAR L'INFORME D'ARRELAMENT I DESPRÉS D'UNA SETMANA LI VAN COMUNICAR QUE HAVIA DE TORNAR A DEMANAR-LO.	
Tipologia:	SS	Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:	
2	07/01/2010	VA SOL·LICITAR L'INFORME D'ARRELAMENT I DESPRÉS D'UNA SETMANA LI VAN COMUNICAR QUE HAVIA DE TORNAR A DEMANAR-LO.	
Tipologia:	SS	Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:	
3	11/01/2010	PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.	
Tipologia:	SS	Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:	
4	08/01/2010	VA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER UNA CAIGUDA A LA VIA PÚBLICA.	
Tipologia:	JUS VP	Justícia Via Pública	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Desestimada
		Estat – nivell 3:	
7	13/01/2010	INFORMACIÓ SOBRE POSSIBLES AJUTS. SITUACIÓ ECONÒMICA PRECÀRIA.	
Tipologia:	SS	Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:	



8 13/01/2010 CONSIDERA EXCESIU EL TERMINI DE RENOVACIÓ DE LA TARGETA D'APARCAMENT PER A DISMINUÏTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

10 14/01/2010 PROBLEMA DE CONVIVÈNCIA ENTRE VEÏNS PER LA INSTAL·LACIÓ D'UN ASCENSOR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

11 14/01/2010 MANCA D'ACORD AMB UNS COMPATRIOTES SEUS QUE OCUPEN UN LOCAL DE LA SEVA PROPIETAT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

12 14/01/2010 FILTRACIONS D'AIGUA PROCEDENT D'UN POU DE L'EDIFICI DEL COSTAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

13 15/01/2010 NO HA REBUT RESPOSTA DE LA RECLAMACIÓ DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL (A NIVELL ESTATAL)

Tipologia: JUS Justícia

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



14 15/01/2010 PROBLEMES D'HUMITATS D'UN SOLAR PROPIETAT DE L'AJUNTAMENT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3:

15 15/01/2010 MOLÈSTIES PELS LLADRUCS DELS GOSSOS D'UN VEÍ.

Tipologia: SA Sanitat
SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:

17 13/01/2010 LENTITUD EN L'ACTUACIÓ MUNICIPAL PER SOL·LUCIONAR UN PROBLEMA D'AIGÜES FECALS A UN PARKING.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3:

18 19/01/2010 NO ESTÀ D'ACORD AMB LA UBICACIÓ D'UNS CONTENIDORS.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

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

Estat – nivell 3:

19 19/01/2010 MANIFESTA QUE HA PAGAT DUES VEGADES EL MATEIX IMPOST DE CIRCULACIÓ D'UN VEHICLE. SOL·LICITA LA DEVOLUCIÓ.

Tipologia: IMP Impostos

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

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

Estat – nivell 3:



20 19/01/2010 RECLAMEN EL SEU DRET DE VEURE LA SEVA NETA.

Tipologia: JUS Justícia

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

22 19/01/2010 PROBLEMES ECONÒMICA I FAMILIARS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

24 25/01/2010 NO ESTÀ D'ACORD AMB QUE SOLAMENT TINGUIN
OPCIÓ A ELEGIR UNA ESCOLA CONCERTADA.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

26 25/01/2010 ESTÀ EN DESACORD AMB L'ALÇADA DE L'EDIFICACIÓ
DEL COSTAT A LA SEVA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

28 25/01/2010 SOL·LICITA LA DEVOLUCIÓ D'UN RECÀRREG QUE
CONSIDERA QUE LI HAN COBRAT INDEGUDAMENT.

Tipologia: IMP Impostos

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



30 26/01/2010 ES QUEIXA QUE EL TELÈFON DE L'OIAC COMUNICA CONTINUAMENT.

Tipologia: ALTR Altres

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

32 26/01/2010 NO ESTAN D'ACORD AMB EL REPARTIMENT DE LES ESCOLES CONCERTADES.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

33 27/01/2010 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB UNA VEÏNA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

35 27/01/2010 EL SEU MARIT VA ABANDONAR LA LLAR FA VINT ANYS I ARA RECLAMA EL PIS.

Tipologia: JUS Justícia

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

36 27/01/2010 ELS HA ARRIBAT UNA NOTIFICACIÓ DE PAGAMENT DE PLUSVÀLUA QUE NO LI CORRESPON.

Tipologia: IMP Impostos

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



37 27/01/2010 LI RECLAMEN LA TAXA DE LA TERRASSA D'UN BAR QUE
VA TRASPASSAR L'ANY 2008.

Tipologia: IMP Impostos

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

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

Estat – nivell 3:

39 29/01/2010 VA SOL·LICITAR EL CERTIFICAT D'ARRELAMENT SOCIAL
EL MES DE SETEMBRE I ENCARA NO S'HO HAN DONAT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:

45 02/02/2010 TENIA UN NEGOCI QUE VA DONAR DE BAIXA. TENIA DOS
EPÍGRAFS. SOLAMENT LI VAN DONAR DE BAIXA D'UN.

Tipologia: IMP Impostos

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

46 03/02/2010 ENCARA NO HAN COBRAT L'IMPORT D'UN NINXOL QUE
VA VENDRE.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

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

Estat – nivell 3:

47 02/02/2010 PRESSUMPTE MOBBING IMMOBILIARI

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació no acceptada



49 04/02/2010 DEVOLUCIÓ D'UNA QUANTITAT PER PART DE L'AJUNTAMENT.

Tipologia: ALTR Altres

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

54 05/02/2010 HA REBUT UNA RESOLUCIÓ MUNICIPAL EN LA QUE LI OBLIGUEN A LEGALITZAR UNES OBRES QUE VA FER SENSE LLICÈNCIA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

55 09/02/2010 LI VAN VENDRE UN APARELL DE MASSATGES QUE NO FUNCIONA CORRECTAMENT.

Tipologia: CON Consum

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

56 09/02/2010 QUEIXA EN RELACIÓ AMB L'ESTRETOR DE LES VORERES D'UN TRAM DEL CARRER JACINT VERDAGUER.

Tipologia: VP Via Pública

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

57 09/02/2010 SOL·LICITA EL CANVI D'UBICACIÓ D'UNS CONTENIDORS D'ESCOMBRARIES ORGÀNIQUES.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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



58 09/02/2010 SOL·LICITA EL CANVI DE CENTRE ESCOLAR D'UN DELS SEUS FILLS.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

59 10/02/2010 SOL·LICITA LA CUSTÒDIA DEL SEU NET.

Tipologia: JUS Justícia
SS Serveis Socials

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

62 12/02/2010 NO S'HA PINTAT UN PAS DE VIANANTS AL CARRER SANT ANDREU.

Tipologia: VP Via Pública

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

63 12/02/2010 CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS (TRAMITACIÓ PIRMI).

Tipologia: SS Serveis Socials

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

67 16/02/2010 CONFLICTE AMB LA COMUNITAT DE PROPIETARIS.

Tipologia: HPO Habitatge

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



68 16/02/2010 COBRA UN PIRMI, PERÒ NECESSITA MÉS DINER.

SS Serveis Socials

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

69 16/02/2010 LA POLICIA LOCAL LI VA POSAR UNA MULTA PER ESTACIONAMENT INCORRECTE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

72 19/02/2010 INFORMACIÓ SOBRE EL PAGAMENT D'IMPOSTOS MUNICIPALS.

Tipologia: IMP Impostos

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

75 23/02/2010 NO ESTÀ D'ACORD AMB QUE A L'OBRA D'INAUGURACIÓ DEL TEATRE SAGARRA SOLAMENT ES PUGUÉS ASSISTIR AMB INVITACIÓ.

Tipologia: CULT Cultura

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

76 24/02/2010 IMPOSSIBILITAT D'ACONSEGUIR ENTRADES PER L'OBRA INAUGURAL DEL TEATRE SAGARRA.

Tipologia: CUL Cultura

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



77 26/02/2010 QUEIXA PER LA DENEGACIÓ D'UN AJUT ECONÒMIC.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

78 26/02/2010 UNA EMPRESA CONSTRUCTORA NO HA RETIRAT ELS MATERIALS DESPRÉS DE RESTAURAR UNA FATXADA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

80 26/02/2010 GRAMEPARK LI VA EXPROPIAR UN PIS PER UN PLA URBANÍSTIC. ENCARA NO LI HAN PAGAT.

Tipologia: HPO Habitatge

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

81 26/02/2010 LA POLICIA LOCAL LI VA POSAR UNA SANCIÓ PER ESTACIONAMENT INCORRECTE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

85 05/03/2010 ESTÀ EN PRESÒ EN TERCER GRAU. BUSCA FEINA.

Tipologia: SS Serveis Socials
 TR Treball

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



87 04/03/2010 SOL·LICITA QUE SE LI TORNI L'IMPORT DE LA TAXA PER LA PERMANÈNCIA DEL SEU VEHICLE AL DIPÒSIT MUNICIPAL.

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

89 09/03/2010 SITUACIÓ SOCIAL PRECÀRIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

90 10/03/2010 DIFICULTATS PER A OBTENIR LA TARGETA D'APARCAMENT PER LA DISCAPACITAT DE LA SEVA MARE.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

91 15/03/2010 SITUACIÓ ECONÒMICA DIFÍCIL. EL SEU CAS HO PORTEN DES DE 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:

94 17/03/2010 INFORMACIÓ SOBRE EXEMPCIÓ DEL PAGAMENT DE L'IMPOST DE CIRCULACIÓ.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



98 19/03/2010 SITUACIÓ ECONÒMICA I PERSONAL MOLT DIFÍCIL.
NECESSITA AJUDA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:

101 19/03/2010 L'AJUNTAMENT LI HA LIMITAT L'HORARI D'APERTURA
DEL SEU LOCAL.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada
parcialment

102 19/03/2010 LI ENTRA AIGUA AL SEU DOMICILI A CONSEQÜÈNCIA DE
LA MALA NIVELACIÓ DELS SOLARS ADJACENTS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada parcialment

105 22/03/2010 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB UNS VEÏNS I
DIFICULTAT PER PAGAR UN DEUTE MUNICIPAL.

Tipologia: IMP Impostos
SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:

107 06/04/2010 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB UNS VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:



108 06/04/2010 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

109 07/04/2010 QUEIXES SOBRE LA LLEI DE DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

110 07/04/2010 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

111 07/04/2010 PROBLEMES PER SOROLLS AL CARRER I PER LA PRESENCIA DE TAPES DE SUBMINISTRAMENT A LA VORERA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

114 12/04/2010 VA TENIR UNA CAIGUDA A LA PÇA. PAU CASAL. VA DEMANAR UNA INDEMNITZACIÓ A L'AJUNTAMENT.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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



116 13/04/2010 RECLAMACIÓ PER UNA ACTUACIÓ MÈDICA A L'HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT.

Tipologia: SA Sanitat

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

118 14/04/2010 QUEIXA SOBRE LA BORSA JOVE D'HABITATGE.

Tipologia: HPO Habitatge

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

120 09/04/2010 VA SOL·LICITAR XECS BEBÉ PER A LA SEVA FILLA I NO SE'LS HAN CONCEDIT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

124 15/04/2010 QUEIXA PER MANCA D'AJUTS A SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

125 15/04/2010 QUEIXA PER ACTUACIÓ AMB MENORS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



128 19/04/2010 UNS VEÏNS TENEN DOS GOSSOS QUE PRODUEIXEN MOLÈSTIES PER SOROLLS.

Tipologia: SA Sanitat

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

132 22/04/2010 CONSULTA SOBRE PAGAMENT FRACCIONAT D'UN DEUTE PENDENT AMB L'AJUNTAMENT.

Tipologia: IMP Impostos

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

137 26/04/2010 SOL·LICITA INFORMACIÓ SOBRE POSSIBLES AJUTS PEL PAGAMENT DE L'HIPOTECA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

139 26/04/2010 INFORMACIÓ SOBRE UNA RECLAMACIÓ PATRIMONIAL

Tipologia: VP Via Pública

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

141 26/04/2010 VA ACONSEGUIR UN HABITATGE DE PROTECCIÓ OFICIAL ADAPTAT, PERÒ ELLA VOLIA UN SENSE ADAPTACIÓ.

Tipologia: HPO Habitatge

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



143 26/04/2010 VOL SER EMPADRONADA, PERÒ HA D'ESPERAR LA BAIXA DE L'ANTERIOR LLOGATER.

Tipologia: ALTR Altres

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

148 03/05/2010 RECLAMACIÓ SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

149 04/05/2010 MOLÈSTIES OCASIONADES PRESSUMPTAMENT PER UN BAR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

152 05/05/2010 INFORMACIÓ SOBRE UN MEDICAMENT QUE SEMBLA SER QUE NO COBREIX LA SEGURETAT SOCIAL.

Tipologia: SA Sanitat

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

153 07/05/2010 RETIRADA D'UN TELEVISOR VELL.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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



155 11/05/2010 QUEIXA PER RETARDS EN VALORACIÓ DE LA LLEI DE
DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

156 11/05/2010 MALALT MENTAL. INCAPACITAT. REBUTJA ATENCIÓ.

Tipologia: JUS Justícia

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

157 13/05/2010 HABITATGE AFECTAT PER UN PLA URBANÍSTIC.

Tipologia: HPO Habitatge

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

167 20/05/2010 PROBLEMES AMB VEÏNS QUE ES NEGUEN A PAGAR UNA
QUOTA DE LA COMUNITAT.

Tipologia: JUS Justícia

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

168 20/05/2010 DEUTE PENDENT DE PAGAMENT A L'AJUNTAMENT.

Tipologia: IMP Impostos

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



171 21/05/2010 SANCIÓ PER PRESSUMPTE CONSUM DE BEGUDES
ALCOHÒLIQUES AL CARRER.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

172 21/05/2010 UNS LLOGATERS DEL SEU LOCAL HAN DONAT DE BAIXA
UN GUAL SENSE EL SEU CONSENTIMENT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

176 26/05/2010 DESACORD AMB UNA MULTA PER APARCAMENT EN
DOBLE FILA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

180 09/06/2010 CONSULTA SOBRE LA LLEI DE DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

184 10/06/2010 MOLÈSTIES OCASIONADES PELS JOCS DELS NENS D'UNA
ESGLÈSIA XINESA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
SS Serveis Socials

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



187 11/06/2010 NO HA REBUT CAP NOTÍCIA SOBRE LA SOL·LICITUD DE L'INFORME D'ARRELAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

196 17/06/2010 CONSULTA SOBRE UN TEMA TRIBUTARI.

Tipologia: IMP Impostos

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

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

197 17/06/2010 VA PRESENTAR UNA INSTÀNCIA EN LA QUAL SOL·LICITA LLICÈNCIA DE TAULES AL CARRER I NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

200 21/06/2010 CONSULTA SOBRE LA LLEI DE DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

202 22/06/2010 CONSULTA SOBRE LA DEVOLUCIÓ DE L'IMPOST DE VEHICLES DE TRACCIÓ MECÀNICA 2010.

Tipologia: IMP Impostos

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

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



206 30/06/2010 QUEIXA SOBRE UNA OBRA REALITZADA PER L'AJUNTAMENT.

Tipologia: VP Via Pública

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

207 30/06/2010 VA PRESENTAR UN PROJECTE SOBRE CICLOTURISME A L'AJUNTAMENT.

Tipologia: ALTR Altres

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

213 06/07/2010 MOLÈSTIES OCASIONADES PELS SOROLLS D'UN BAR.

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

214 08/07/2010 VAN PRESENTAR UNA INSTÀNCIA PEL MAL ESTAT D'UNES RAJOLES DE 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

215 13/07/2010 CONSULTA SOBRE UNA RECLAMACIÓ PATRIMONIAL.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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



216 14/07/2010 DEVOLUCIÓ DEL FONS PAGAT PER UN GUAL QUE JA NO ÉS DE LA SEVA PROPIETAT.

Tipologia: IMP Impostos

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

217 15/07/2010 RETARD EN EL LLIURAMENT D'UNA PLAÇA DE PARKING DE GRAMEPARK.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

219 19/07/2010 MOLÈSTIES PER SOROLLS PROVOCATS PER JOVES QUE ES SEUEN A UNES ESCALES AL COSTAT DE CASA SEVA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
VP Via Pública

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

220 19/07/2010 ES QUEIXA PER L'ESTACIONAMENT DE MOTOCICLETES A UN CARRER SEMIPEATONAL.

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

221 19/07/2010 HUMITATS PRESSUMPTAMENT PROVOCADES PER UNES OBRES MUNICIPALS.

Tipologia: VP Via Pública

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



222 19/07/2010 SOL·LICITA UNA BONIFICACIÓ DE L'IMPOST DE PLUSVÀLUA PER DISCAPACITAT.

Tipologia: IMP Impostos

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

223 20/07/2010 QUEIXA SOBRE UNA OBRA MUNICIPAL.

Tipologia: HPO Habitatge

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

227 23/07/2010 VA SOL·LICITAR LA CONCESSIÓ D'UNA PARA ALS ENCANTS I MANIFESTA QUE NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: VP Via Pública

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

231 28/07/2010 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER CAIGUDA EN UN MERCAT MUNICIPAL.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

233 30/07/2010 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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



236 07/09/2010 QUEIXA PER MALS OLORS EN UN CONTENIDOR D'UN
MERCAT MUNICIPAL.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

237 07/09/2010 PROPOSTA LA CREACIÓ DE ZONES VERDES O DESCOMPTE
EN ZONES BLAVES PELS VEÏNS DE LA ZONA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

239 08/09/2010 QUEIXA SOBRE EL MAL ESTAT DE L'AV. DELS BANÚS.

Tipologia: VP Via Pública

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

240 08/09/2010 PROBLEMES 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

243 20/09/2010 ES QUEIXA D'UNA ATENCIÓ DOLENTA PER PART DE
DIVERSOS METGES DE L'ICS.

Tipologia: SA Sanitat

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



244 20/09/2010 CONSULTA SOBRE RECURSOS DE REINSECCIÓ PER
PROBLEMES DE SALUT MENTAL.

Tipologia: SA Sanitat
 SS Serveis Socials

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

246 21/09/2010 DIVERSES CONSULTES SOBRE CENTRES D'ATENCIÓ A
DISCAPACITATS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

250 21/09/2010 CONSULTA SOBRE ELS RECURSOS PER UNA SANCIÓ DE
TRÀNSIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

253 23/09/2010 QUEIXA PER UN TALLER DE MOTOCICLETES I PER
L'EXISTÈNCIA DE MOLTES TAPES DE SUBMINISTRAMENTS.

Tipologia: VP Via Pública

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

254 23/09/2010 SANCIÓ DE TRÀNSIT A ITÀLIA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



255 23/09/2010 ES QUEIXA DE LA PRESENCIA D'UN CONTENIDOR
D'ESCOMBRARIES A LA PORTA DE CASA SEVA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

256 23/09/2010 DIVERSES QUEIXES SOBRE PROBLEMES EN LA ZONA ON
VIU.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
 SS Serveis Socials
 VP Via Pública

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

259 28/09/2010 ELS HAN ROBAT UNA BARANA D'ACER INOXIDABLE AL
NINXOL QUE TENEN AL CEMENTIRI.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

261 20/09/2010 DIFICULTATS DE CONVIVÈNCIA AMB ALGUNS VEÏNS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

263 22/09/2010 HABITATGE EXPROPIAT – DIFICULTATS PER ACONSEGUIR
HIPOTECA.

Tipologia: HPO Habitatge

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



266 23/09/2010 QUEIXA SOBRE L'ATENCIÓ ALS SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

267 30/09/2010 QUEIXA SOBRE LA MANCA DE RESPOTA MUNICIPAL. TEMA D'URBANISME. VIA PÚBLICA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

268 01/10/2010 ES QUEIXA QUE HI HA UN CONTENIDOR D'ENVASOS QUE NO ES BUIDA AMB LA FREQUÈNCIA NECESSÀRIA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

269 04/10/2010 MANCA D'HABITATGES PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT.

Tipologia: HPO Habitatge
SS Serveis Socials

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

273 05/10/2010 L'ICSS LI RECLAMA LA DEVOLUCIÓ D'UNA QUANTITAT COBRADA INDEGUDAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



274 05/10/2010 QUEIXES PER MOLÈSTIES D'APARELLS D'AIRE
CONDICIONAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

275 05/10/2010 RECLAMACIÓ PER UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT.

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:

276 13/10/2010 QUEIXA PER LA RETIRADA DE LA PRESTACIÓ D'ATUR.

Tipologia: ALTR Altres
 TR Treball

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

278 13/10/2010 RECLAMACIÓ DEL PAGAMENT DE L'IBI D'UN SOLAR QUE,
MANIFESTA, NO ÉS DE LA SEVA PROPIETAT.

Tipologia: IMP Impostos

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

280 13/10/2010 QUEIXA SOBRE LA VALORACIÓ MÈDICA D'UNA MALALTIA
I DELS AJUTS.

Tipologia: SA Sanitat
 SS Serveis Socials

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



281 14/10/2010 QUEIXA PER LA CONSTRUCCIÓ D'UNA CASETA AL RECINTE DEL MUSEU MUNICIPAL.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

284 19/10/2010 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER CAIGUDA A LA VIA PÚBLICA.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

285 20/10/2010 QUEIXA SOBRE ELS TERMINIS D'APLICACIÓ DE LA LLEI DE LA DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

286 20/10/2010 RECLAMACIÓ SOBRE QÜESTIONS DE SALUT PÚBLICA.

Tipologia: SA Sanitat

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

288 20/10/2010 VA SOL·LICITAR QUE ELS SEUS FILLS ANESSIN A UN COL·LEGI I ELS HAN POSAT UN QUE QUEDA LLUNY DEL SEU DOMICILI.

Tipologia: ENS Ensenyament

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



289 08/10/2010 EMBARGAMENT DE BENS PER PART DE L'AJUNTAMENT.

Tipologia: IMP Impostos

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

294 21/10/2010 LI HAN TRASPASSAT UN NEGOCI QUE NO TENIA PERMÍS D'OBERTURA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

296 27/10/2010 DISCONFORMITAT AMB UNA RESOLUCIÓ MUNICIPAL QUE OBLIGA A DIVERSES COMUNITATS A NETEJAR UN PATI COMUNITARI.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

298 02/11/2010 CONSULTA SOBRE EL PAGAMENT D'IBIS PENDENTS.

Tipologia: IMP Impostos

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

299 02/11/2010 QUEIXA PER L'ESTAT DE CONSERVACIÓ I MANTENIMENT D'UNA INSTAL·LACIÓ ESPORTIVA.

Tipologia: ESP Esports

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



301 08/11/2010 QUEIXA SOBRE IMPOSTOS PENDENTS DE PAGAMENT DE DIVERSOS VEHICLES.

Tipologia: IMP Impostos

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

313 17/11/2010 COBRAMENT D'UNES TAXES PER UN GUAL QUE NO CORRESPON AL SEU.

Tipologia: IMP Impostos

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

315 18/11/2010 VA PRESENTAR UNA INSTÀNCIA PER PROBLEMES D'HUMITATS A UN PARKING I ENCARA NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: VP Via Pública

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

316 22/11/2010 MOLÈSTIES OCASIONADES PER SOROLLS PROCEDENTS D'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:

317 22/11/2010 QUEIXA PER ENDARRERIMENTS EN TRÀMITS AMB GRAMEIMPULS.

Tipologia: ALTR Altres

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



**Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet**



**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**

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