



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet
2011



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



Horis 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

<http://www.facebook.com/DefensorStaColoma>



FòrumSD: www.forumsd.cat



PRESENTACIÓ

Segons estableix 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 2011.

L'informe dona a conèixer a la ciutadania, el recull de les actuacions de la oficina, així com les conclusions i recomanacions que la institució presenta a l'Ajuntament. També es presenta amb la intenció d'incrementar el coneixement i difusió de la institució 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.

La nostre societat afronta reptes i dificultats que fa un temps ens podien semblar inimaginables. Les mesures de resposta a la crisi es centren bàsicament en retallades a l'estat del benestar: reducció de prestacions i de serveis en el sistema de salut, a l'ensenyament, en les cobertures de l'atur, les condicions laborals... No es tracta de negar les dificultats però potser cal recordar que són les persones a qui cal "rescatar" i les que han d'estar al capdamunt de les prioritats en les respostes i les estratègies per sortir de la crisi

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 síndic – defensor als instituts	
3. Presentació al Ple i recomanació	20
4. El FòrumSD	25
4.1 XI Trobada – assemblea. Sant Boi de Llobregat	
4.2 Formació de síndics i defensors – IV Jornades. Girona	
5. Agraïments.....	28

Annex.

Llistat d'expedients de queixa



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 a 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 solució 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.

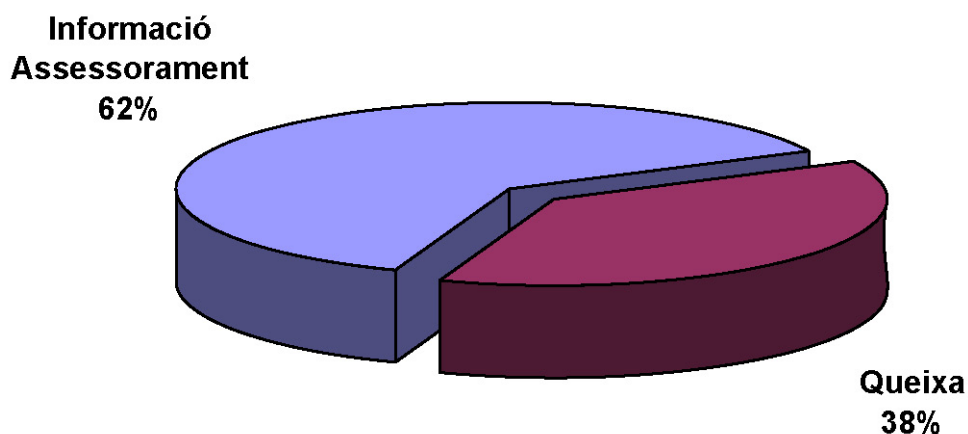
DADES GENERALS

El nombre ***d'expedients*** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2010 ha estat de **421**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions ***d'informació i assessorament*** han suposat un total de **262 expedients** (62,23 %).

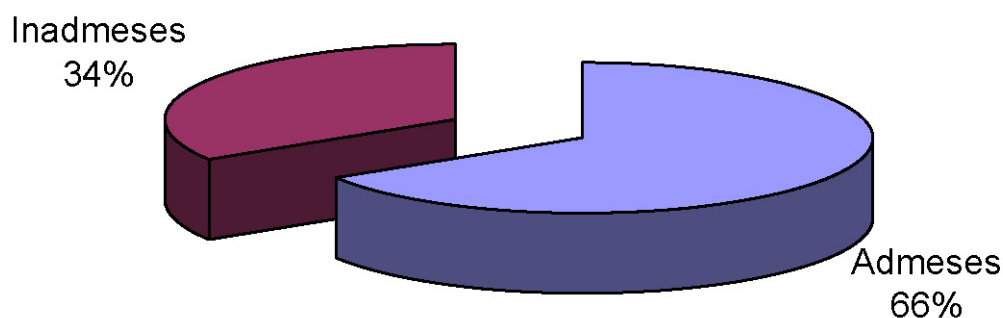
Les intervencions amb les ***queixes***, han suposat l'obertura d'un total de **159 expedients** (37,77 %).



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

2.2 Queixes

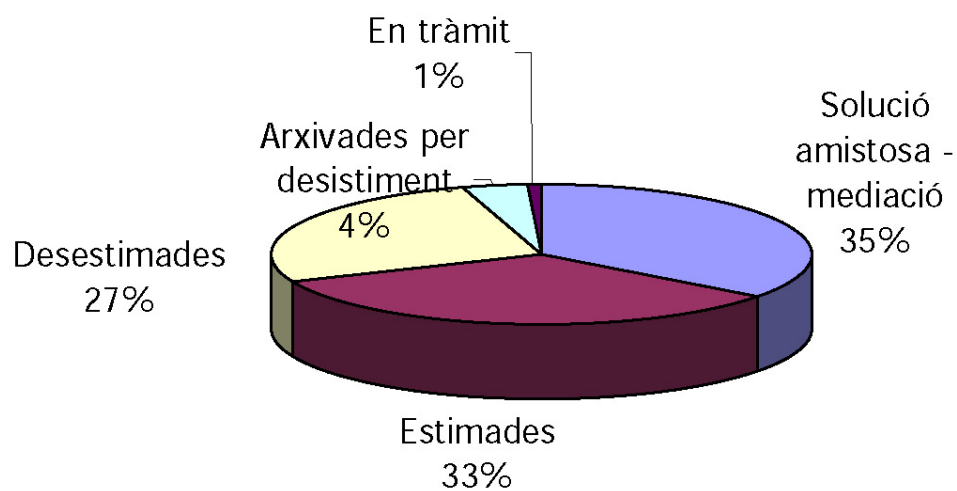
Pel que fa al tràmit de les **159 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 105** (66,04 %) – **queixes inadmeses: 54** (33,96 %).



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	37
Estimades	35
Desestimades	28
Arxivades per desistiment	4
En tràmit	1



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

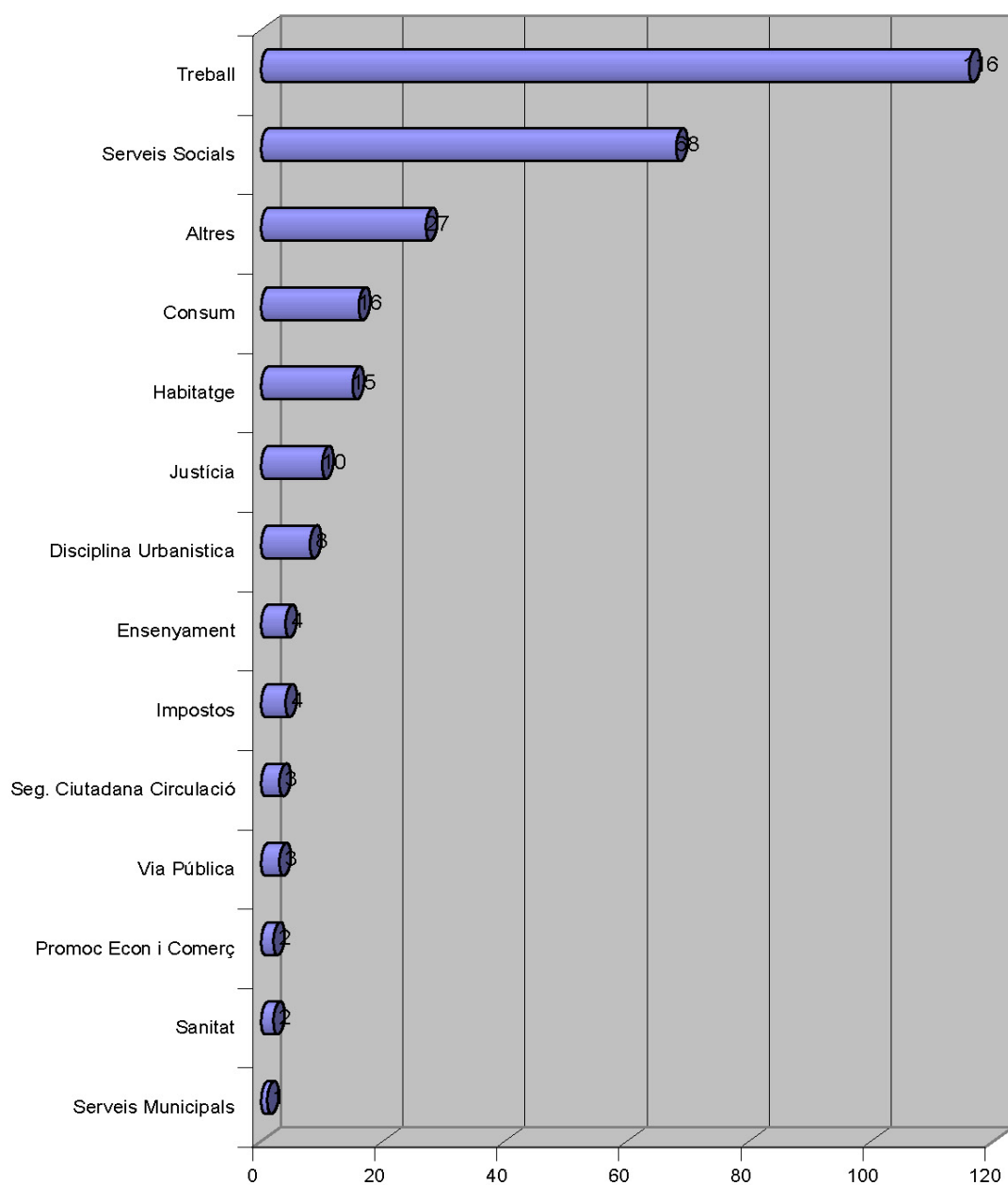
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2011

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
103	160	123	159	162	155	159



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 62% de les atencions a l'Oficina s'han definit com actuacions d'informació i assessorament, i es deriven com a primera instància, tal com correspon i assenyala el reglament, 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, amb la situació de crisi no podia ser d'altra manera, han estat novament el del treball i el serveis socials: ajuts, recursos i prestacions diverses.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

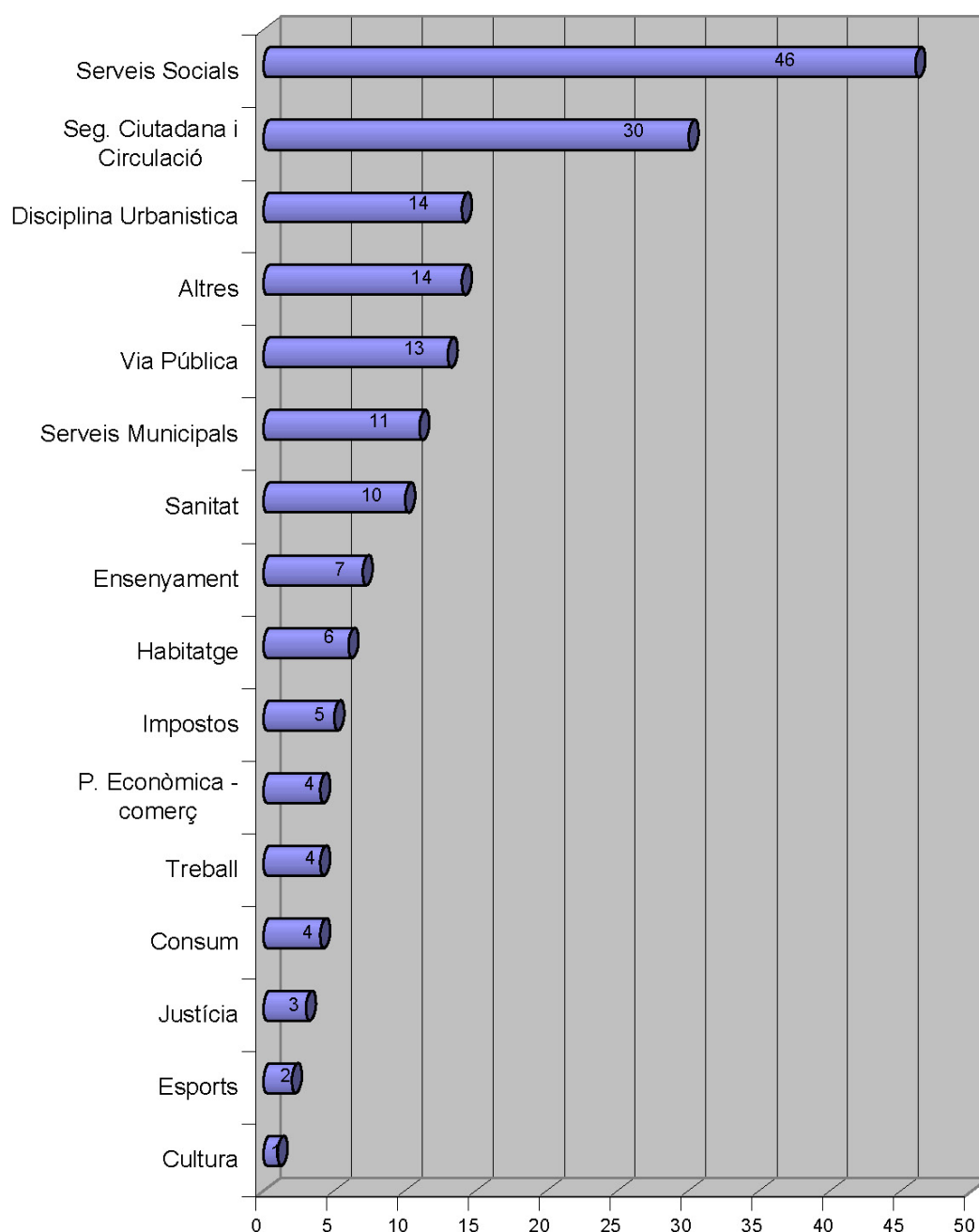
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 37,77 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2011 s'han obert un total de 159 expedients de queixa.
- El 66,04 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 26,67 % de les queixes admeses s'han desestimat per entendre que la decisió municipal ha estat correcta o no s'hi ha trobat cap greuge.
- Un 68,57 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 51,39 % 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 80 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2011		Total queixes 159			
Admeses	105	Estimades	72	Solució amistosa – mediació	37
				Recomanació acceptada	28
				Recomanació acceptada parcialment	2
				No acceptada	2
				Pendent de resposta	2
		Desestimades			28
		Arxivades per desistiment			4
		En tràmit			1
Inadmeses	54				

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	6	5	13	-	-	22
SCC	6	8	5	1	-	10
ALTR	5	4	-	-	-	5
DU	3	3	4	2	-	2
VP	5	4	-	-	1	3
SM	2	4	3	1	-	1
SA	2	1	-	-	-	7
ENS	2	3	1	-	-	1
HPO	3	2	1	-	-	-
IMP	3	1	-	-	-	1
CON	1	-	-	-	-	3
PEC	-	2	1	-	-	1
TR	-	-	1	-	-	3
JUS	1	1	-	-	-	1
ESP	2	-	-	-	-	-
CUL	-	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"* seguim desenvolupant, la proposta d'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 s'inclou al Programa d'Activitats Educatives Complementàries que es promou des del Servei d'Ensenyament. Els Instituts on hem pogut desenvolupar l'activitat al curs 2011-2012 han estat: IES Numància, IES Puig Castellar, l'IES La Bastida, amb la participació d'un total de uns 260 alumnes d'aquests instituts. També hem fet la sessió amb el grup d'alumnes atesos a l'Hospital de Dia.

Les valoracions que ens arriben des dels mateixos instituts són positives, valoren el plantejament de la sessió, la presència del Defensor a les aules i la informació que es presenta. Tot i així, seguim amb la intenció d'ampliar el nombre de centres que hi participen amb l'objectiu d'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. El professor presenta uns dies abans l'activitat i lliura una enquesta als alumnes perquè l'omplin. 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 (amb mediació, fent suggeriments)...
- La oficina del Defensor: composició del servei, adreça, horaris, correu electrònic, 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'analitzen les possibilitats d'actuació que podria tenir el síndic-defensor per a resoldre el cas - problema - conflicte. La solució ha 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 seu 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

Presentem de nou l'informe anual del defensor. Més enllà de la simple obligació reglamentària, aquesta presentació ha de servir per conèixer les actuacions fetes en el darrer any i les recomanacions de caràcter general que es considera que cal fer al govern municipal.

El procediment que seguim per a la presentació de l'informe és el mateix de cada any. L'Alcaldessa, els regidors i les regidores, de l'equip de govern i de la oposició, disposen del contingut íntegre de l'Informe uns dies abans d'aquesta mateixa presentació, en la Comissió Informativa que es convoca, prèvia a la celebració de cada Ple.

La presentació al Ple és la oportunitat i el privilegi que estableix el reglament de la institució per tal que el defensor es pugui adreçar des de la seva pròpia visió i criteri a tots vostès, ciutadania, govern i oposició.

La recepció i tràmit de les queixes que ens arriben, ens permet contrastar la percepció que una part de la ciutadania –la que arriba a la nostra oficina- té de l'Ajuntament amb la visió i resposta que ofereix cada servei i departament per tal d'intentar assolir la millor solució per a cada cas.

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.



No hi ha massa diferència quant al tipus de queixes rebudes que consten en aquest informe respecte les d'exercicis anteriors. Potser no quant al seu nombre o al seu tipus, però hem de destacar, especialment, les queixes que tenen com a eix central del que les persones ens presenten a la situació de crisi i les seves conseqüències respecte les necessitats bàsiques d'aliments, habitatge, treball, salut...

La meva pròpia trajectòria personal m'ha donat la oportunitat d'estar, en altres moments, a prop dels àmbits de la Salut i els Serveis Socials. I certament, més que mai, la ciutadania necessita avui de tots nosaltres un sobreesforç per tal d'aconseguir reduir els impactes que la crisi està provocant a les famílies.

Tot i que l'informe recull les dades de les queixes de l'exercici 2011, no me'n puc estar de destacar les actuacions que considero positives per la millora de la nostra administració, bàsicament amb mesures adreçades a donar suport a les famílies i que tot aquest any –dins de 2012- s'estan desenvolupant.

En aquest sentit vull fer referència als protocols treballats des de l'Àrea de Serveis Personals, Benestar i Famílies per a la concessió de "prestacions i ajuts econòmics d'urgència social" adreçats a evitar les situacions de dificultat respecte la pèrdua de l'habitatge, el que defineix l'aplicació dels ajuts del programa "Caixa pro infància" o el seguiment i aplicació del programa d'Aliments solidaris. I vull destacar l'ampli acord aconseguit en la seva aprovació per aquest Ple i la oportunitat per fer aportacions que com a Defensor se'ns ha donat.



També voldríem destacar els diversos convenis i acords signats i que es mantenen amb diverses entitats com és el que es manté amb la Creu Roja, pel que fa al programa d'Aliments, el signat amb els responsables dels Centres Oberts Germina, Moisès i Rialles per a donar suport a les actuacions de prevenció i atenció als infants i adolescents en situació de risc social, l'acord amb la SGAB per poder cobrir deutes de l'aigua a famílies en dificultats o el conveni signat amb Càrites quant a la creació de la Oficina municipal d'assessorament i suport a persones i famílies en risc de pèrdua de l'habitatge on es pot accedir al Servei de Mediació que ofereix aquesta entitat.

Caldrà mantenir l'esforç suficient en la dotació dels pressupostos per garantir la màxima cobertura possible d'aquests protocols per a totes aquestes situacions de necessitat que pateixen les famílies de la nostra ciutat a qui la crisi els afecta amb major virulència. També les possibilitats de participació, implicació i coresponsabilitat de la societat civil colomenca amb instruments que ja funcionen com el "Consell municipal de Serveis Socials".

La empresa municipal Grameimpuls segueix també treballant amb força per la inserció laboral dels aturats i, especialment, dels joves i les dones. En aquest sentit programes que es desenvolupen com "treball als barris", els plans d'ocupació, els programes per a joves o els de formació professional ocupacional, entre d'altres, pretenen aconseguir aquests objectius i aconseguir, a l'hora, actuacions de millora per a la ciutat.



Voldríem destacar també, com a mecanismes de participació i de “més democràcia” propostes com les de l’apropament del Govern a la ciutadania amb les regidories de districte, el programa “L’Alcaldia als Barris” i el mateix procés obert per a la definició i aprovació del Programa d’Actuació Municipal.

Seguim necessitant encara més civisme a la ciutat. Però el civisme no és “un programa”. El civisme és una actitud –un conjunt d’actituds- que faciliten la nostra convivència. Tenir cura del nostra entorn, tenir en compte als nostres veïns, controlar –i reduir- el soroll que fem, no embrutar i aconseguir “tenir endreçada” la ciutat no és només una tasca dels serveis municipals de neteja o de la policia local.

Necessitem mantenir les actuacions i la tasca conjunta de tots: els serveis municipals, la tasca dels agents cívics, els controls necessaris de inspecció, la tasca bàsica amb els nois i les noies a les escoles –també amb les actuacions previstes dins dels programes educatius que ja es desenvolupen amb aquest objecte- i, quan sigui necessari des del paper actiu de policia de proximitat amb les multes i sancions que calgui aplicar per part dels agents de la policia local.

Finalment, també voldríem assenyalar les actuacions fetes, des del Defensor de la Ciutadania i el mateix Ajuntament, amb l’assessorament a la ciutadania afectada per productes financers com les participacions preferents, el deute subordinat i altres similars. La nostra oficina amb la col·laboració del Servei de Consum i la OMIC, hem pogut oferir a la ciutadania, un plus d’atenció més enllà de l’assessorament habitual.



Així vam convocar una sessió informativa que es va celebrar el 25 d'abril a la Sala d'actes del Museu Torre Balldovina amb la col·laboració i participació d'advocats i experts del Col·lectiu Ronda i hem ofert un assessorament individualitzat complementari d'experts, que s'ha desenvolupat amb vuit sessions que s'han celebrat, pels centres cívics dels barris, en els mesos de juny i juliol.

En l'actualitat segueixen vostès treballant conjuntament en comissió en la elaboració d'un nou Reglament Orgànic Municipal, on em consta, que s'inclou el debat sobre la elaboració del Codi ètic i en diversos aspectes: l'estatut dels membres de la corporació, la organització municipal, els drets i deures dels regidors o el mateix paper institucional del Defensor de la Ciutadania, entre d'altres, per afavorir encara més les dinàmiques de transparència, participació i bona administració al nostre Ajuntament.

I no voldria acabar aquest apartat, i molt menys en aquest temps de crisi, sense posar en valor el que fan, si més no majoritàriament, en aquesta mateixa Sala de Plens. El diàleg per a la millora de la qualitat de vida de la nostra ciutadania. Des d'opcions diverses, cercant acords i pactes. Des dels partits del govern i amb la oposició. I demanar de nou, el màxim respecte als valors de la convivència i de la democràcia a qui tots servim i de la qual n'hem de ser exemple.

4.**EL FÒRUMSD****4.1. XIII Trobada – Assemblea – Santa Coloma de Gramenet**

El FòrumSD és l'associació sense ànim de lucre formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya. 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 i al febrer de 2011 vam acollir també l'assemblea anual.

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.



Assistents a la Trobada – Assemblea amb l'alcalde, Sra. Núria Parlón



La XIII Trobada – Assemblea del FòrumSD es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet, comptant amb la presència en la cloenda de l'alcalde, Sra. Núria Parlón. A l'assemblea es va escollir la Junta Directiva, presidida per la Sra. M. Glòria Valeri, síndica de Vilafranca del Penedès i va establir el Pla de treball pel seu mandat de dos anys.

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 . VII Jornades. Terrassa

Les VII Jornades de Formació del FòrumSD de 2011 es van celebrar a la ciutat de Terrassa sota l'acollida de la Sra. Isabel Marquès, Síndica de Terrassa.

Ha estat la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a la ciutat i a la mateixa Masia Freixa, seu de l'oficina de la Síndica de Terrassa. Les Jornades han comptat amb l'assistència de 60 persones, entre els

La sessió inaugural va estar presidida per l'alcalde de Terrassa Sr. Pere Navarro qui va estar acompanyat de la Sra. M. Glòria Valeri, presidenta i Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès i la Sra. Isabel Marquès, Síndica municipal de Greuges de Terrassa i amfitriona d'aquestes Jornades.

Les jornades van tenir un marcat caràcter social, emmarcat per les conferències de Joan Subirats: "Defensar els Drets fonamentals en temps de crisi"; la presentació de l'Informe de Amnistia Internacional: "*Derechos a la intemperie*", per part de Imma Guixé, coordinadora a Catalunya d'aquesta entitat i la ponència "Immigració, racisme i xenofòbia" presentada per Miguel Ángel Aguilar, Fiscal Coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona.

Quant a continguts més específics i objecte habitual de la presentació de queixes a les sindicatures locals s'han presentat les ponències "avaluació i gestió de la contaminació acústica", per part de Agustí Bel, formador de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya i "la potestat sancionadora en matèria d'urbanisme" per part de Lluís Corella, lletrat de l'Assessoria Jurídica del Departament de Territori i Sostenibilitat.



Jornades de Formació – Terrassa 2011



5.

AGRAÏMENTS

És el moment dels agraïments.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcaldessa i regidors de l'equip de govern i de la oposició. El moment i la tasca no és fàcil. Però és evident la voluntat i el compromís que compartim amb la ciutadania per aconseguir el millor per a la nostra ciutat.

Gràcies als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. És el major valor de què disposem. I a qui també els toca mantenir treball, esforços i responsabilitats assumint també les retallades.

També el meu agraïment a la resta de defensors i defensores locals. Compartir els dubtes i les solucions ens fa millors a tots.

Gràcies de nou a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics. Saber que treballem amb el mateix objectiu: aconseguir el millor –i les decisions més justes– per a la ciutadania ens manté la porta de la col·laboració oberta.

I finalment, l'agraïment al meu equip, l'Antonio Sánchez i el J. Antoni Martínez.

A tots ells el meu agraïment,



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

ANNEX

RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE QUEIXA





Expedient	Data	Assumpte	Estat
1	04/01/2011	ES QUEIXA D'UNA MALA ACTUACIÓ PER PART DELS METGES D'UN HOSPITAL.	
Tipologia:	SA	Sanitat	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	
3	07/01/2011	ES VA INSCRIURE A UN CURS DE FORMACIÓ I LI HAN DONAT DE BAIXA PER REITERADES FALTES D'ASSISTÈNCIA.	
Tipologia:	ENS	Ensenyament	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Desestimada
		Estat – nivell 3:	
5	07/01/2011	TEMA DE CONSUM. RECLAMACIÓ DEL POSSIBLE MAL FUNCIONAMENT D'UNA RENTADORA.	
Tipologia:	CON	Consum	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	
7	11/01/2011	LA DISTÀNCIA ENTRE PIVOTS ÉS MOLT GRAN I APARQUEN VEHICLES EN LA TERRASSA DE BAR DE LA QUAL ÉS TITULAR.	
Tipologia:	VP	Via Pública	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Estimada
		Estat – nivell 3:	Recomanació acceptada
8	12/01/2011	QUEIXA CONTRA UNA RESIDÈNCIA PRIVADA DE LA GENT GRAN DE LA NOSTRA CIUTAT.	
Tipologia:	SS	Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	



11 13/01/2011 ESTÀ A L'ATUR I NO POT PAGAR LA PENSIÓ A LA SEVA EXPARELLA.

Tipologia: JUS Justícia
SS Serveis Socials
TR Treball

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

16 18/01/2011 CONSIDERA QUE LA SEVA ASSISTENTA SOCIAL NO LI HA TRACTAT CORRECTAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

17 18/01/2011 VA COMPRAR FA UN ANY UN PIS AMB PROBLEMES D'ALUMINOSI.

Tipologia: CON Consum

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

20 20/01/2011 PROBLEMES PEL SOROLL D'UN APARELL D'AIRE CONDICIONAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

27 25/01/2011 NO ESTÀ D'ACORD AMB QUE NO SE LI HAGI AGAFAT EN ELS PLANS D'OCUPACIÓ

Tipologia: TR Treball

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



29 25/01/2011 INFORMACIÓ SOBRE UNA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

31 26/01/2011 LA GRUA LI HA RETIRAT EL SEU VEHICLE PER NO TENIR ASSEGURANÇA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

34 02/02/2011 VA MEDIAR EN UNA BARALLA ENTRE ALGUNS CIUTADANS XINESOS I UN ESPANYOL. SOL·LICITA MÉS VIGILÀNCIA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

38 03/02/2011 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER UNA CAIGUDA AL CARRER.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

Estat – nivell 1: Admesa
Estat – nivell 2: Estimada
Estat – nivell 3: Pendent de resposta

41 07/02/2011 ES QUEIXA QUE LA GRUA ES VA PORTAR COTXES MAL ESTACIONATS I NO VA AVISAR.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



43 08/02/2012 LA COMUNITAT TÉ PROBLEMES AMB UN VEÍ QUE ELS
PERJUDICA I NO ACATA UNA SENTÈNCIA JUDICIAL.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
JUS Justícia

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

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

Estat – nivell 3:

46 15/02/2011 CONSULTA SOBRE UNES REFORMES QUE L'AJUNTAMENT
LI OBLIGA A FER EN EL SEU GUAL.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3:

47 15/02/2011 CONSULTA SOBRE L'EMPADRONAMENT.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

Estat – nivell 3:

54 24/02/2011 VOL QUE TREGUIN UNS CONTENIDORS QUE HI HA
DAVANT D'UN LOCAL PROPIETAT DELS SEUS PARES.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

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

Estat – nivell 3:

57 28/02/2011 VAN INSTAL·LAR UN ASCENSOR I ENCARA NO HAN
REBUT L'AJUT MUNICIPAL.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



58 04/03/2011 LI HAN TRET UNA REMI I MANIFESTA QUE NO TÉ CAP INGRÉS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

59 04/03/2011 EMBARGAMENT DEL COMPTE PER DEUTES PENDENTS AMB LA SEGURETAT SOCIAL I L'ADMINISTRACIÓ LOCAL.

Tipologia: IMP Impostos

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

67 10/03/2011 ES QUEIXA QUE A UNA CRUÏLLA ESTACIONEN VEHICLES QUE TREUEN VISIBILITAT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
VP Via Pública

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

70 11/03/2011 RECLAMACIÓ PER DANYS A L'IMMOBLE ON VIU, QUE ATRIBUEIX A LES OBRES DEL METRO L9 (ESTACIÓ SANTA ROSA).

Tipologia: HPO Habitatge

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

74 14/03/2011 L'AJUNTAMENT LI RECLAMA IMPOSTOS PER UN LOCAL QUE VA VENDRE FA TEMPS.

Tipologia: IMP Impostos

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



75 15/03/2011 ES QUEIXA PER LA VARIACIÓ DE PREU EN UN PARKING.

Tipologia: CON Consum

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

76 17/03/2011 A CONSEQÜÈNCIA D'UN DESPRENDIMENT A LA FINCA DEL COSTAT, ES VEU OBLIGAT A VIURE A UNA PENSIÓ.

Tipologia: HPO Habitatge
SS Serveis Socials

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

77 17/03/2011 VA COL·LOCAR UN RÈTOL COMERCIAL SENSE LLICÈNCIA I LI OBLIGUEN A LEGALITZAR-LO.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

80 28/03/2011 FA TEMPS VA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER CAIGUDA A LA VIA PÚBLICA I ENCARA NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

84 31/03/2011 LA TRUQUEN A LA PORTA I PER TELÈFON A LA NIT I NO CONTESTEN.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



85 30/03/2011 EL SEU FILL VA VENDRE UN COTXE I NO EL VA DONAR DE BAIXA. ARA LI VOLEN COBRAR LES MULTES.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

86 30/03/2011 HA REBUT UN AVÍS DE PAGAMENT DE LA PLUSVÀLUA D'UN PIS QUE LI VA SER EXPROPIAT PER L'INCASOL.

Tipologia: IMP Impostos

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

88 23/03/2011 ES QUEIXA DE LA MANCA D'AJUTS PER PART DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

97 05/04/2011 POSSIBLE ERRADA AL PROGRAMA INFORMÀTIC DE PRODEP.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

100 07/04/2011 ES QUEIXA DE LES MOLÈSTIES PER FUMS, GREIXES I MALS OLORS D'UNA XURRERIA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

P 10



115 26/04/2011 RECLAMACIÓ SOBRE UNA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA A LA VISTA.

SA Sanitat

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

120 29/04/2011 ENDERROÇAMENT DEL SOSTRE DEL SEU HABITATGE A CONSEQÜÈNCIA D'UNA TEMPESTA FORTA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

121 29/04/2011 SOL·LICITA UNA MODIFICACIÓ EN LA DIVISIÓ DEL MAPA ESCOLAR DE SANTA COLOMA.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

126 03/05/2011 LI HAN DENEGAT ACOLLIR-SE ALS AJUTS ESTABLERTS PER LA LLEI DE LA DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

127 19/04/2011 QUEIXA PELS HORARIS DE TANCAMENT D'ALGUNES BOTIGUES.

Tipologia: PEC Promoció Economia i Comerç

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



128 02/05/2011 QUEIXA PER L'ORGANITZACIÓ DELS CAMPUS D'ESTIU.

Tipologia: ESP Esports

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

130 06/05/2011 VA SOL·LICITAR L'INGRÉS DE LA SEVA MARE AL CENTRE DE DIA I LI HAN DENEGAT.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

131 09/05/2011 LI HAN POSAT UNA MULTA D'ESTACIONAMENT. HA PRESENTAT RECURS PERÒ LI HAN DENEGAT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

135 12/05/2011 BRUTICIA A UNS PATIS INTERIORS DE DIVERSOS EDIFICIS.

Tipologia: SA Sanitat
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

136 12/05/2011 VA INSTAL·LAR UNA CASETA D'OBRA AL SEU PATI I UN VEÍ LI HA DENUNCIAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



138 09/05/2011 ES QUEIXA DEL SOROLL QUE FAN ELS COTXES DE
PROPAGANDA ELECTORAL.

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 parcialment

139 13/05/2011 TÉ 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:

141 16/05/2011 VA PRESENTAR UNA QUEIXA PERQUÈ UNA PANADERIA
QUE HI HA AL SEU BLOC INCOMPLEIX LA NORMATIVA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

142 16/05/2011 INFORMACIÓ SOBRE UNA RECLAMACIÓ PATRIMONIAL.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

149 23/05/2011 ES QUEIXA DELS VENEDORS AMBULANTS DE BEGUDA I
MENJAR AL PARC DE CAN ZAM ELS CAPS DE SETMANA.

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



152 25/05/2011 LI HAN DENEGAT EL PERMÍS PER COL·LOCAR UNA PANTALLA DE TV A LA TERRASSA DEL SEU NEGOCI D'HOTELERIA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3:

160 06/06/2011 VA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ PATRIMONIAL. LI HAN CONTESTAT QUE L'AJUNTAMENT NO ÉS EL RESPONSABLE.

Tipologia: VP Via Pública

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

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

Estat – nivell 3:

163 08/06/2011 PROBLEMES ORIGINALS PER UN INCENDI EN UN EDIFICI. ÉS EL PROPIETARI D'UN DELS HABITATGES.

Tipologia: SA SANITAT
 CON Consum

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

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

Estat – nivell 3:

164 06/06/2011 TÉ NACIONALITAT PORTUGUESA I LI HAN DONAT DE BAIXA AL PADRÓ SENSE COMUNICAR-SE'L.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

Estat – nivell 3:

169 16/06/2011 LA GRUA MUNICIPAL LI HA RETIRAT EL COTXE PER NO TENIR ASSEGURANÇA NI CARNET DE CONDUIR.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

Estat – nivell 3:



170 17/06/2011 ES QUEIXA PERQUÈ LA GRUA MUNICIPAL LIVA RETIRAR EL COTXE. ÉS DISCAPACITADA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
VP Via Pública

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

171 17/06/2011 PROBLEMES AMB EL PADRÓ MUNICIPAL.

Tipologia: ALTR Altres

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

173 20/06/2011 QUEIXA LIQUIDACIÓ IMPOSTOS.

Tipologia: IMP Impostos

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

176 20/06/2011 QUEIXES 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:

177 20/06/2011 QUEIXA DEUTE EXPROPIACIÓ.

Tipologia: HPO Habitatge

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



179 21/06/2011 QUEIXA PER UNS INCIDENTS QUE VAN TENIR LLOC A LA PLAÇA DE LA VILA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

Estat – nivell 3:

181 21/06/2011 QUEIXA SOBRE MANCA DE PRESTACIONS I AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:

182 21/06/2011 QUEIXA SORTEIG PLACES ESCOLA BRESSOL.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

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

Estat – nivell 3:

183 21/06/2011 QUEIXA PER MANCA DE MONITOR DE SUPORT AL FILL DISCAPACITAT PELS CASALS 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:

185 21/06/2011 QUEIXA RESOLUCIÓ INCORRECTA RECURS MULTA.

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:



186 21/06/2011 QUEIXA CONCESSIÓ ADMINISTRATIVA AL PARC EUROPA.

Tipologia: ALTR Altres

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

187 21/06/2011 QUEIXA GESTIÓ GUAL.

Tipologia: VP Via Pública

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

188 21/06/2011 QUEIXA PER UNA MULTA A UN VEHICLE ADAPTAT PER A DISCAPACITAT.

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:

189 21/06/2011 QUEIXA PER LES DIFICULTATS PER EMPADRONAR-SE.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació no acceptada

196 04/07/2011 QUEIXA SOBRE UN ROBATIRI AL CEMENTIRI MUNICIPAL.

Tipologia: SM Serveis municipals

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



198 04/07/2011 ES QUEIXA D'UNA SANCIÓ QUE LI VA POSAR LA POLICIA LOCAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
SM Serveis Municipals

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

199 29/06/2011 ES QUEIXA DEL PRESSUPTE MALTRACTAMENT VERBAL PER PART D'UN AGENT 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:

201 06/07/2011 ES QUEIXA DE DIVERSES MOLÈSTIES OCASIONADES PER UN RESTAURANT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

203 08/07/2011 VA SOL·LICITAR ACOLLIR-SE ALS BENEFICIS DE LA LLEI DE LA DEPENDÈNCIA I L'HI HAN DENEGAT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

204 08/07/2011 LA POLICIA LOCAL LI VA RETIRAR EL SEU VEHICLE. TENIA FOTOCÒPIA DE LA TARGETA DE DISCAPACITAT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



208 12/07/2011 QUEIXA PER LA PRESSUMPTA MALA SENYALITZACIÓ DEL CARRER LETAMENDI.

Tipologia: VP Via Pública

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

209 13/07/2011 ES QUEIXA D'UNA ACTUACIÓ INCORRECTA DELS MOSSOS D'ESQUADRA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

214 14/07/2011 INFORMACIÓ SOBRE LA TARGETA DEL TRANSPORT PÚBLIC.

Tipologia: ALTR Altres

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

217 20/07/2011 LI HAN DENUNCIAT PER DEFICIÈNCIES EN EL BAR DEL QUAL ÉS TITULAR.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

218 22/07/2011 LI DENEGUEN L'EMPADRONAMENT AL SEU DOMICILI PERQUÈ LA PROPIETÀRIA NO ES VOL DONAR DE BAIXA.

Tipologia: ALTR Altres

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



219 10/06/2011 SOL·LICITA QUE LI ANUL·LIN UNA SANCIÓ PER
ESTACIONAMENT 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:

220 25/07/2011 VAN ADAPTAR UN LOCAL COM A HABITATGE I LI NEGUEN
L'EMPADRONAMENT.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa **Estat – nivell 1:** Admesa
Situació: Tancat **Estat – nivell 2:** Estimada
Estat – nivell 3: Recomanació no acceptada

221 26/07/2011 ELS VAN ROBAR OBJECTES D'UN NINXOL AL CEMENTIRI
DE SANTA COLOMA I RECLAMEN QUE SE'LS PAGUI
L'IMPORT.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

222 26/07/2011 QUEIXA SOBRE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

223 07/09/2011 HUMITATS A L'EDIFICI ON VIU. MANCA DE SOLUCIÓ
PER PART 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:



226 08/09/2011 DEFICIENT COL·LOCACIÓ D'UNS CONTENIDORS.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

228 12/09/2011 QUEIXA SOBRE EL CONTROL DE LA VENDA AMBULANT.

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

230 19/09/2011 DEFICIÈNCIES EN L'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA AL SEU FILL.

Tipologia: SA Sanitat
SS Serveis Socials

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

231 13/09/2011 VOL QUE A LES PISCINES DE CAN ZAM S'ADOPTIN
MESURES PER A ADAPTAR-LES A PERSONES
DISCAPACITADES.

Tipologia: ESP Esports

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

232 13/09/2011 ENCARA NO SE LI HA ASSIGNAT PLAÇA A LA SEVA FILLA
A CAP ESCOLA.

Tipologia: ENS Ensenyament

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



241 22/09/2011 ES QUEIXA DE L'ELEVAT PREU QUE HA DE PAGAR PELS
MEDICAMENTS QUE LI RECEPTA LA SEGURETAT SOCIAL.

Tipologia: SA Sanitat

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

242 23/09/2011 DEFICIÈNCIES ESTRUCTURALS EN UN EDIFICI.

Tipologia: HPO Habitatge

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

243 23/09/2011 DEFICIÈNCIES ESTRUCTURALS EN UN EDIFICI.

Tipologia: HPO Habitatge

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

244 23/09/2011 ES QUEIXA DEL PRESSUPTE DETERIORAMENT DEL BARRI
DEL FONDO.

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

245 23/09/2011 MOLÈSTIES PER UN GOS D'UN VEÍ.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



246 23/09/2011 ES QUEIXA DE L'ACTITUD D'UNA TREBALLADORA FAMILIAR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

247 23/09/2011 QUEIXA ALS JARDINS DE CAN ROIG I TORRES PER UNA REIXA.

Tipologia: CUL Cultura
SM Serveis Municipals

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

255 30/09/2011 ESTÀ PENDENT D'UNA ENTREVISTA AMB UN REGIDOR, PERÒ CONSIDERA QUE TRIGUEN MASSA EN CITAR-LI.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

260 03/10/2011 DIFICULTATS PEL COBRAMENT D'UNA RMI.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

269 10/10/2011 PROBLEMES FAMILIARS I SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



271 13/10/2011 ES QUEIXA DELS ORINS QUE DEIXEN ALGUNS GOSSOS A LES PORTES I PARETS DE CASA 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

273 14/11/2011 QUEIXES D'UN GRUP DE VEÏNS D'OLIVERES PER DIVERSOS PROBLEMES AL BARRI.

Tipologia: VP Via Pública

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

274 14/10/2011 CONSULTA SOBRE TEMES SOCIALS

Tipologia: SS Serveis Socials

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

275 14/10/2011 ES QUEIXEN QUE UN BAR QUE HI HA A L'IMMOBLE NO TÉ PERMÍS PER SERVIR MENJAR.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

276 14/11/2011 QUEIXA PER L'ENDARRERIMENT D'UN INFORME DE REAGRUPACIÓ FAMILIAR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



278 17/10/2011 SITUACIÓ ECONÒMICA MOLT DIFÍCIL.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

282 18/11/2011 VOL FER UNA RECLAMACIÓ PER L'ATENCIÓ INCORRECTA A LA SEVA MARE A UNA RESIDÈNCIA.

Tipologia: SA Sanitat
SS Serveis Socials

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

285 20/11/2011 CONSULTA SOBRE POSSIBLES AJUTS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

291 24/10/2011 DIVERSES QUEIXES SOBRE LA SITUACIÓ DEL BARRI DE SANTA ROSA.

Tipologia: VP Via Pública

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

292 24/10/2011 SOL·LICITA QUE TORNIN A COL·LOCAR UNS PIVOTS QUE ANTERIORMENT HI HAVIA EN UN PAS DE PEATONS.

Tipologia: VP Via Pública

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



293 24/10/2011 QUEIXA PER PRESSUMPTES MOLÈSTIES OCASIONADES PER DOS BARS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

294 24/10/2011 SOL·LICITA LA REPOSICIÓ D'UNS PIVOTS QUE HI HAVIA A LA PORTA DE L'EDIFICI ON VIU.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

302 28/10/2011 QUEIXA. DENÚNCIA PER UN PRESSUMPT DELICTE.

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

303 28/10/2011 QUEIXA SOBRE EL REPARTIMENT DE LES PARADES DEL FUTUR MERCAT DEL FONDO.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

304 28/10/2011 VA SOL·LICITAR LA BAIXA D'OFICI DE PERSONES QUE HAVIEN CONVISCUT AMB ELL, PERÒ TRIGA MOLT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



305 28/10/2011 LI HAN TALLAT L'AIGUA AL SEU DOMICILI I NO TÉ DINERS PER PAGAR EL QUE DEU A LA COMPANYIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

307 04/11/2011 SOL·LICITA UN CERTIFICAT DEL PADRÓ HISTÒRIC.

Tipologia: ALTR Altres

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

309 04/11/2011 ES QUEIXA DELS TALLS DE TRÀNSIT A L'ENTRADA I SORTIDA D'UN CENTRE ESCOLAR.

Tipologia: ENS Ensenyament
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

330 17/11/2011 QUEIXA SOBRE ELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE PLACES DE VACANCES DE L'IMSERO.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

331 17/11/2011 ES QUEIXA DEL FUNCIONAMENT DE LA SANITAT A CATALUNYA.

Tipologia: SA Sanitat

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



332 18/11/2011 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:

333 18/11/2011 SOL·LICITUD PER L'ADEQUACIÓ D'UN HABITATGE PER A LA REAGRUPACIÓ FAMILIAR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

334 21/11/2011 PROBLEMES DE SOROLLS EN UN BAR.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

339 23/11/2011 DEMANA INFORMACIÓ SOBRE COM PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ PER PRESSUMPTA MALA ACTUACIÓ D'UN PROFESSIONAL SANITARI.

Tipologia: SA Sanitat

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

343 24/11/2011 SOL·LICITA EL REBAIX D'UN PAS PEATONAL A L'AVINGUDA GENERALITAT.

Tipologia: VP Via Pública

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



345 25/11/2011 LA GRUA LI VA RETIRAR EL SEU COTXE 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:

351 13/12/2011 MOLÈSTIES PER SOROLLS A UN BAR MUSICAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

354 13/12/2011 QUEIXA PER L'ENDARRERIMENT A L'ATORGAMENT D'UNA
RESERVA D'ESTACIONAMENT.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

359 15/12/2011 QUEIXA PER L'ENDARRERIMENT DEL PAGAMENT D'UNA
RMI.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

364 16/12/2011 QUEIXA PER L'ATENCIÓ REBUDA A 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



365 16/12/2011 INFORMACIÓ SOBRE LA SITUACIÓ D'UN CONTENCIÓS
AMB L'AJUNTAMENT.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

369 19/12/2011 HA SOL·LICITAT PLAÇA EN UN INSTITUT PÚBLIC I ENCARA
NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

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

371 19/12/2011 CONSULTA SOBRE PRESTACIONS, AJUTS I TREBALL,
ENDARRERIMENT RMI.

Tipologia: SS Serveis Socials
TR Treball

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

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

372 19/12/2011 PROBLEMES AMB ELS BLOCS MUNICIPALS.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

374 19/12/2011 QUEIXA PER LA MANCA D'AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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



375 19/12/2011 QUEIXA MANCA D'AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

376 19/12/2011 QUEIXA PER LA MANCA D'AJUTS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

381 19/12/2011 QUEIXA PER LA MANCA D'INSPECCIÓ
 D'ACTIVITATS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

382 19/12/2011 CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

385 19/12/2011 QUEIXA SOBRE UNA RMI ATURADA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



386 19/12/2011 QUEIXA PER LA TRAMITACIÓ INCORRECTA D'UNA MULTA 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:

387 19/12/2011 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:

388 19/12/2011 QUEIXA PER LES MOLÈSTIES PROVOCADES PER UN BAR.

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:

389 20/12/2011 QUEIXA PER LA RETIRADA DE LES PRESTACIONS PER ATUR.

Tipologia: TR Treball

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

397 23/12/2011 TÉ DOS FILLS I ELS HAN ASSIGNAT COL·LEGIS DIFERENTS. SOL·LICITA QUE VAGIN AL MATEIX COL·LEGI.

Tipologia: ENS Ensenyament

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



398 23/12/2011 LA TREBALLADORA FAMILIAR VA MASSA D'HORA AL SEU DOMICILI.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

405 29/12/2011 SOL·LICITA UNA ENTREVISTA AMB L'ALCALDESSA.

Tipologia: ALTR Altres

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

406 29/12/2011 SOL·LICITA QUE TRASLLADIN UNA CAPSA D'ELECTRICITAT QUE HI HA A LA SEVA FAÇANA A UN ALTRE LLOC.

Tipologia: SM Serveis Municipals

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

408 29/12/2011 ES QUEIXEN DELS PROBLEMES PROVOCATS PER PUDOR PER LES MALES CONDICIONS HIGIÈNIQUES DEL PIS D'UNA VEÏNA.

Tipologia: JUS Justícia
SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

410 03/11/2011 FILTRACIONS D'AIGUA POSSIBLEMENT PROCEDENTS DE LA FINCA DEL COSTAT.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



415 16/09/2011 SOL·LICITA LA DEVOLUCIÓ D'UNS EMBARGAMENTS DE
COMPTA DE LA DIPUTACIÓ.

Tipologia: IMP Impostos

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

416 29/12/2011 VA SOL·LICITAR EL SERVEI D'UNA PERSONA QUE LI AJUDI,
PERÒ NO TÉ EL GRAU DE DISCAPACITAT NECESSARI.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

417 29/12/2011 ES VAN RETIRAR UNS FANALS I VA QUEDAR LA MARCA EN
LA FAÇANA. VOLEN QUE ES REPARI.

Tipologia: VP Via Pública

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

418 01/08/2011 INFORMACIÓ SOBRE UNA RMI.

Tipologia: SS Serveis Socials

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





Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

