



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet
2012



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

L'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, estableix la presentació al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania de l'informe d'actuacions.

Voldria destacar que aquest no és per a mi un informe més, atès que fa molt poc temps, al Ple del passat mes de febrer, vostès m'han renovat la confiança per a un nou mandat.

Tot i així, els faig saber que no tinc la intenció d'esgotar aquest nou mandat de cinc anys. S'acosta la data de la meva jubilació i entenc que arribarà el moment de deixar pas a una nova persona – defensor o defensora – que pugui donar una empenta i nous aires de renovació al que és per Santa Coloma aquesta institució que represento.

Els vull assenyalar també que m'he marcat l'objectiu d'actualitzar, quan sigui possible i dins d'aquest període del meu mandat, el reglament del Defensor de la Ciutadania, en funció del que el Parlament acabi disposant sobre la institució dins de la nova Llei de Govern Local on, amb la resta de companys i companyes, Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya hi estem presentant les nostres propostes.



També assumeixo aquest darrer tram en relació al meu propi mandat i compromís adquirit com a vocal dins de la Junta Directiva del FòrumSD.

Res més però sobre la meva persona. El que faci és en aquest sentit totalment secundari i el que te realment valor és el paper de la institució a la ciutat i el que es pugui fer en benefici dels drets de la ciutadania i la bona administració. Tant de bo hàgim aconseguit assolir en aquest sentit alguna millora.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania



ÍNDEX

Presentació	03
1. La institució: el Defensor de la Ciutadania	06
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
2. Dades generals.....	09
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	23
4. El FòrumSD.....	33
4.1 XI Trobada – assemblea. Sant Boi de Llobregat	
4.2 Formació de síndics i defensors – IV Jornades. Girona	
5. Article d'opinió	37
6. Agraïments.....	39
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.

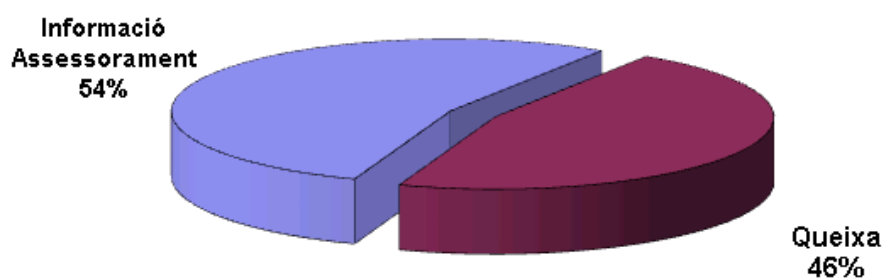
DADES GENERALS

El nombre ***d'expedients*** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2010 ha estat de **363**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions ***d'informació i assessorament*** han suposat un total de **194** (53,44 %).

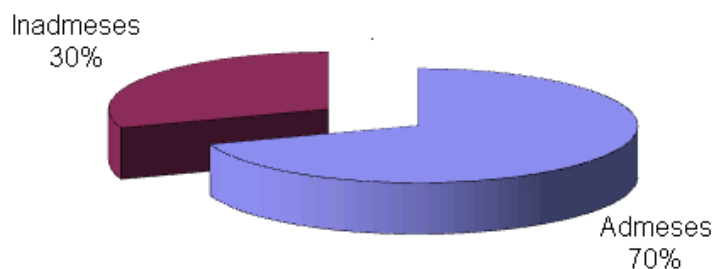
Les intervencions amb les ***queixes***, han suposat l'obertura d'un total de **168 expedients** (46,28 %).



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

2.2 Queixes

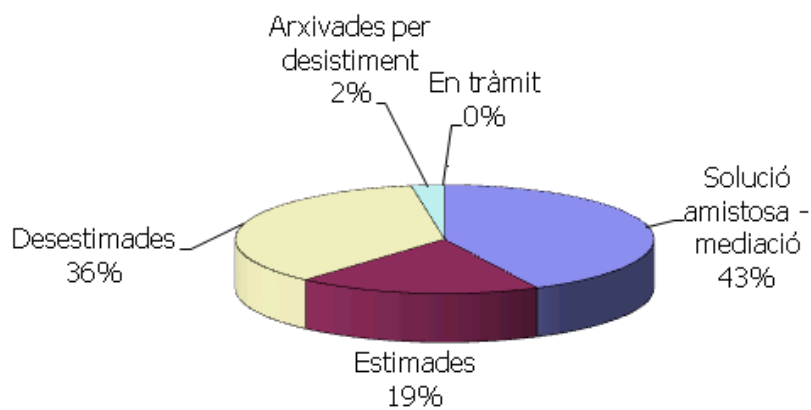
Pel que fa al tràmit de les **168 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 117** (69,64 %) – **queixes inadmeses: 51** (30,35 %).



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	50
Estimades	22
Desestimades	42
Arxivades per desistiment	3
En tràmit	-



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

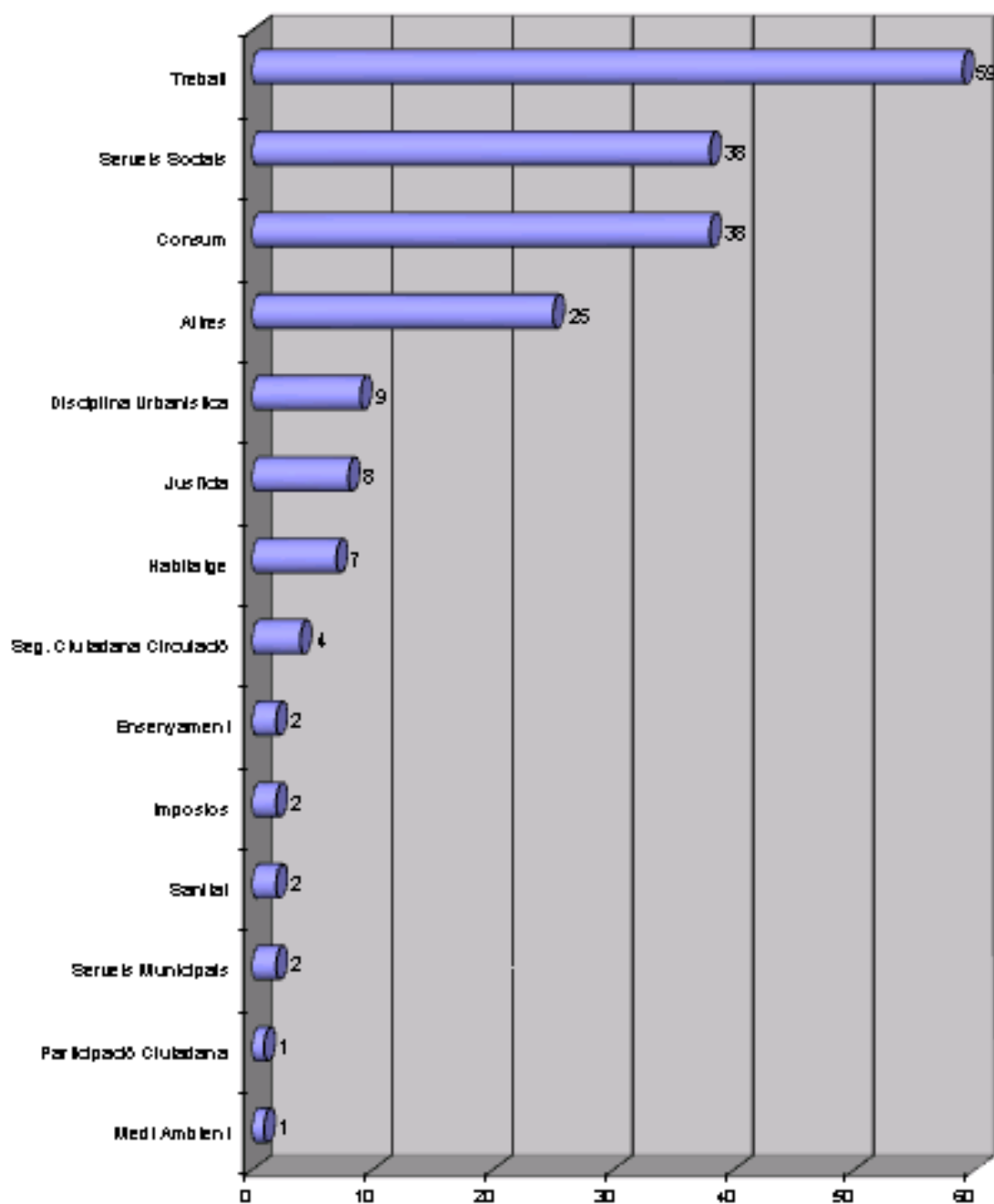
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2012

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
103	160	123	159	162	155	159	168



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 53,44% 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, han estat de nou el del treball i el serveis socials: ajuts, recursos i prestacions diverses, atès que la situació de crisi segueix suposant un fort impacte entre la ciutadania.
- Cal destacar també la incidència dels casos atesos corresponents a la problemàtica de les participacions preferents i altres productes financers d'alt risc treballats conjuntament, quan ha estat necessari, amb el Servei de Consum.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

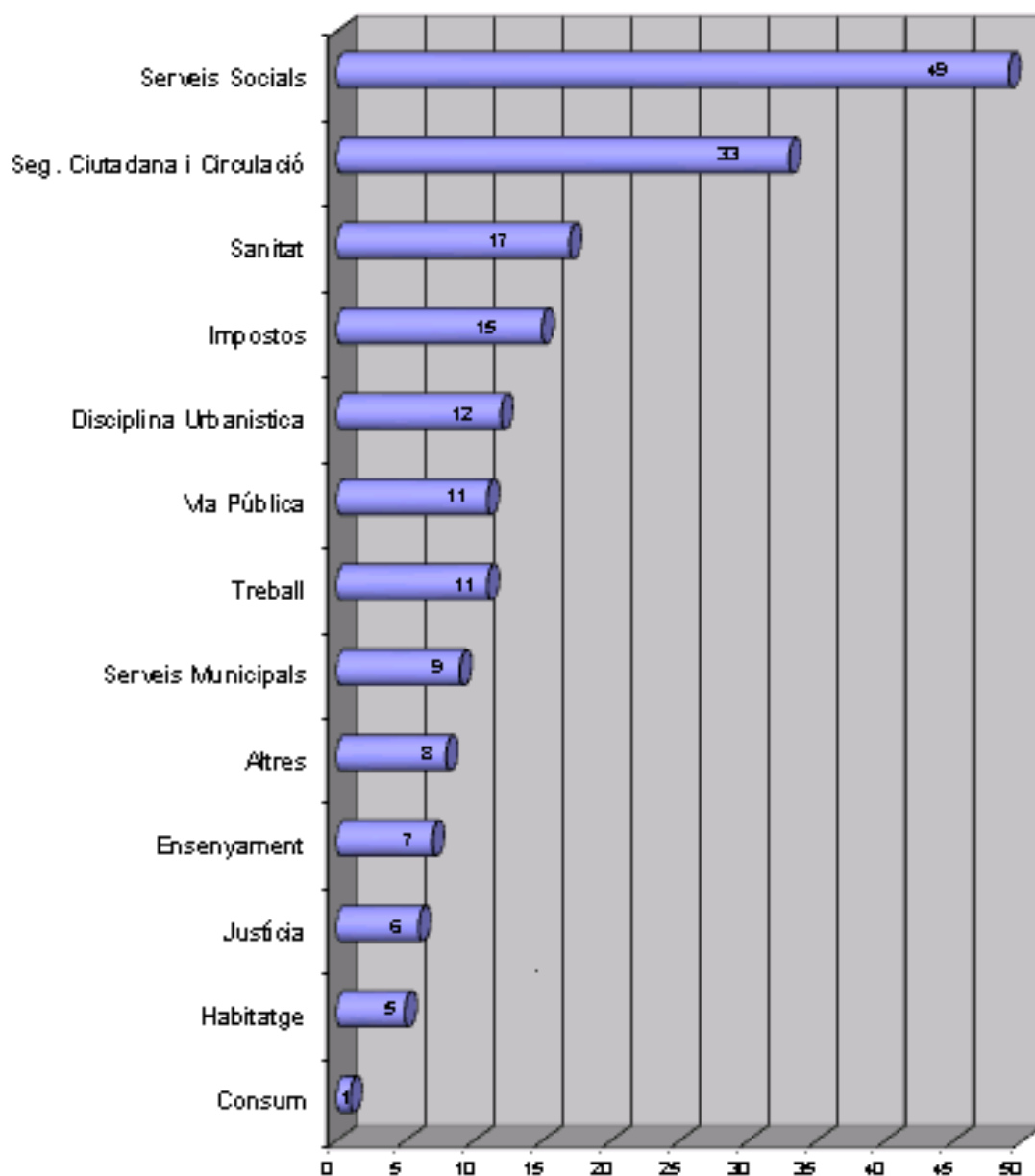
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 46,28 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2012 s'han obert un total de 168 expedients de queixa.
- El 69,64 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 35,89 % 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 61,53 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 52,43 % 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 77,27 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2012		Total queixes 168				
Admeses	117	Estimades	72	Solució amistosa – mediació	50	
				Recomanació acceptada	17	
				Recomanació acceptada parcialment	3	
				No acceptada	2	
				Pendent de resposta	-	
		Desestimades				42
			Arxivades per desistiment			3
			En tràmit			-
	Inadmeses	51				

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	TOTALS
	Estimada amb solució amistosa	Estimada amb recomanació	Desestimada	Arxivada per desistiment	En tràmit		
SS	23	-	11	2	-	13	49
SCC	6	10	10		-	7	33
SA	6	2	-	-	-	9	17
IMP	2	2	2	-	-	9	15
DU	5	2	5	-	-	-	12
VP	4	3	2	1	-	1	11
TR	1	-	8	-	-	2	11
SM	2	4	1	-	-	2	9
ALTR	1	1	2	-	-	4	8
ENS	4	3	-	-	-	-	7
JUS	-	-	-	-	-	6	6
HPO	-	-	2	1	-	2	5
CON	-	-	-	-	-	1	1



2.5 Educació en valors: El síndic-defensor local

El curs 2007/2008 i sota el títol de “*El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania*” vam iniciar la proposta d’educació en valors adreçada als alumnes de segon cicle d’educació secundària obligatòria (tercer i quart d’ESO), alumnes de batxillerat, de cicles formatius de grau mig (16 - 18 anys), així com de cicles formatius de grau superior (més de 18 anys).

Això suposa, hores d’ara, que hem pogut desenvolupar aquesta sessió amb un nombre total d’uns 1.500 alumnes amb qui s’ha pogut treballar els objectius que es proposen en la nostra sessió.

L’activitat està especialment recomanada pels alumnes de segon cicle d’ESO i vinculada al currículum que es desenvolupa a “Educació per a la ciutadania”.

La proposta s’inclou des de al Programa d’Activitats Educatives Complementàries que es promou des del Servei d’Ensenyament. Els Instituts on hem pogut desenvolupar l’activitat al curs 2012-2013 han estat: IES Ramón Berenguer IV, IES Puig Castellar, l’IES La Bastida, amb la participació d’un total de uns 250 alumnes d’aquests instituts. També hem fet la sessió amb el grup d’alumnes atesos a l’Hospital de Dia.

Les valoracions que ens donen a conèixer el professorat dels instituts són positives. Destaquen el plantejament pràctic i proper de la sessió, la presència del Defensor a les aules i com es presenta la informació i es facilita el debat i l'intercanvi entre l'alumnat i el Defensor. La continuïtat en la seva demanda, any rere any és la mostra de l'interès que s'atorga a l'activitat.



Educació en valors: els drets de la ciutadania

Igualment seguim treballant des de la Oficina, per contactar directament amb la resta d'instituts de la ciutat amb la intenció d'ampliar el nombre de centres que hi participen i amb l'objectiu d'aconseguir que hi acabin participant tots els centre 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/a pot presentar uns dies abans l'activitat i lliurar 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.
- Referència al marc institucional, govern local, autonòmic i estatal i les seves interrelacions. Àmbits competencials. Els governs i el parlaments. El govern i el Ple als ajuntaments.



- 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 conjuntament 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 altres possibles situacions de greuge o de vulneració de drets.

3. Enquesta de valoració. Després de l'activitat el professor/a pot convidar 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 permet que s'adaptin a les necessitats i possibilitats de cada grup-classe.



3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

Posem de nou a l'abast de tots, responsables polítics i ciutadania l'informe d'actuacions que recull el resum de l'activitat desenvolupada des de la Oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2012.

Els vull agrair explícitament la àmplia confiança i consens que van demostrar vostès a la institució que tinc l'honor de representar, renovant el meu mandat, al Ple del passat més de febrer per un gran i ampli consens entre els grups municipals, més enllà de la majoria qualificada que requereix la elecció. Assumeixo també i respecto les abstencions que es van manifestar en aquella votació per part d'un grup. Conec raonament que hi ha al darrera i se que en cap moment es van expressar en contra de la institució, i fins i tot tampoc com a qüestionament de la meua pròpia actuació, sinó com un plantejament crític respecte les fórmules alternatives que voldrien trobar per a la elecció d'un defensor local.

Cal destacar el que significa realment disposar o requerir d'una majoria qualificada per a prendre una decisió. La majoria de votacions que es fan als ajuntaments només requereixen habitualment de majories simples (més vots a favor que en contra) o absolutes (la meitat més un del nombre de membres del plenari).

La nostra legislació només determina en casos molt específics i especialment importants la necessitat d'aconseguir aquestes majories com és el cas de les modificacions de la Constitució o de les reformes dels estatuts d'autonomia per part del Parlament espanyol.



També és així per la elecció del Defensor del Pueblo i per a la elecció del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya. Per tant, i per les funcions que assumeix aquesta institució és bo que es requereixi aquest tipus d'acord i majoria especialment reforçada en el seu consens.

És per això mateix que vull dedicar aquests primers moments de la meva intervenció a posar de nou en valor davant la ciutadania el que vostès fan –els partits que comparteixen el govern i la majoria de partits que estan a la oposició- quan es manifesten pel manteniment i la continuïtat al municipi de la institució del Defensor de la Ciutadania.

A l'any 2000 l'Ajuntament va aprovar, amb la unanimitat de tots els grups amb representació al consistori, la creació de la institució del Defensor de la Ciutadania. Els principis d'actuació que es determinen a l'article 4 del seu reglament van facultar al defensor per actuar sota els principis d'independència i objectivitat i amb plena autonomia, sense estar subjecte a cap mandat imperatiu de cap autoritat. Una decisió valenta a l'any 2000 i valenta avui a l'any 2013.

El reglament també faculta al defensor a actuar per pròpia iniciativa, amb les actuacions d'ofici i estableix que tota l'administració municipal i els organismes, instituts i empreses dependents del municipi tenen la obligació d'atendre i donar resposta a les seves demandes amb caràcter preferent i urgent, sense cap limitació per a l'accés i consulta dels expedients, informes, dades i qualsevol altra documentació complementària que calgui pel desenvolupament de les seves funcions. De nou una decisió valenta a l'any 2000 i valenta avui a l'any 2013.



En aquests temps d'un fort qüestionament del nostre sistema polític i en que tots reclamem major compromís i transparència de les administracions, els responsables polítics i la gestió pública, tenir la possibilitat de presentar un queixa al Defensor local és un valor afegit més de garantia democràtica per a la ciutadania.

En aquesta mateixa direcció no vull deixar de significar com es mereix la iniciativa de l'Ajuntament, que es va posar en marxa al darrer trimestre de 2012, de crear el portal de la transparència dins de la mateixa web municipal. La transparència suposa l'accés a la informació. Però principalment la transparència és una actitud en l'actuació i en la gestió del que és públic i afecta a tota la ciutadania. Benvingut sigui també aquest compromís.

Passaré ara a plantejar alguna reflexió més sobre les dades de l'informes i les percepcions que hem tingut en l'anàlisi i la resolució d'alguns dels casos.

Quant a les demandes que la oficina ha rebut, ja sigui amb els casos atesos i registrats com a informació i assessorament, com els tramitats com un expedient de queixa, podem confirmar, en una línia similar als informes dels darrers anys, que la situació de crisi, la manca de treball i les necessitats d'ajuts per a les necessitats bàsiques, sol·licituds de prestacions socials i d'atur, en un sentit general, són les que majoritàriament ens exposen les persones que venen a la oficina intentant trobar una solució a les seves necessitats.



És dins d'aquest context que cal fer la lectura de les dades dels expedients oberts i el nombre total de 87 casos corresponents a la tipologia de Serveis Socials o els 70 que han estat atesos dins de la tipologia de Treball. Cadascun d'ells d'una persona, d'una família amb dificultats que es queixa i que reclama directament al seu Ajuntament, sense que vulgui escoltar massa discursos i explicacions sobre quina és l'administració que te la competència per actuar.

L'actuació de la oficina en tots els casos és la mateixa. Primer de tot: escoltar-los. I en molts d'aquests casos, també vostès ho saben, es tracta de "tornar a escoltar-los".

Sovint, a més dels professionals de base que ja els han atès en primera instància, als Serveis Socials, a Grameimpuls o a qualsevol dels serveis municipals d'atenció a la ciutadania, ens trobem amb persones que han parlat ja amb diversos responsables tècnics, els responsables polítics del consistori des de les regidories de districte o en els desplaçaments de l'Alcaldia als barris.

El seu és sovint el recorregut de la desesperació i de l'angoixa que els provoca els rebuts que no es poden pagar de la hipoteca, els deutes de lloguers o dels subministraments, la manca de treball, l'esgotament de les prestacions d'atur, el pagament d'impostos (l'Impost de bens immobles, les plusvàlues...), els endarreriments en l'atorgament de la Renda Mínima d'inserció (almenys més de 6 mesos en les darreres consultes que hem fet) o els retards en el seu cobrament (un endarreriment afegit que pot ser també de sis mesos més fins que s'arriba a percebre l'ajut). La Generalitat anomena i qualifica aquest retard com a "pendent de nòmina" atès la seva manca de liquiditat per poder atendre totes les seves obligacions.



És evident que no em correspon entrar a la discussió sobre les suficiències o mancances del finançament i corresponsabilitat entre les administracions estatal, autonòmica i local. També se que la majoria de vostès ja ho coneixen però val la pena tornar-ho a dir en veu alta. Aquests endarreriments, aquestes limitacions, aquestes retallades, siguin pel motiu que siguin, vulneren drets de persones, famílies, gent gran i infants de la nostra ciutat: dret a l'habitatge, dret al treball, a unes condicions de vida dignes i suficients pel desenvolupament de les persones. Avui, sembla que anem en direcció contrària: tenim més pobresa, més atur, més gent que no veu sortida ni cap futur, joves sense feina i sense massa esperances de poder-ne trobar.

Les dades de les memòries de l'Ajuntament concreten que a l'any 2012 es van atorgar un total de 1.439 ajuts econòmics del fons de contingència que van donar cobertura a un total de 4.527 persones. D'aquests un total de 935 ajuts es van destinar a aspectes relacionats amb l'habitatge i 290 van ser per a situacions concretes de manca de pagament de lloguers, deutes d'hipoteca i/o desnonaments. Es van aconseguir paralitzar un total de 63 desnonaments i es van atorgar 115 casos per a accedir a un habitatge de lloguer.

"Caldrà mantenir l'esforç suficient en la dotació dels pressupostos per garantir aquestes situacions de necessitat que pateixen les famílies de la nostra ciutat a qui la crisi els afecta amb major virulència". Aquesta no és una frase d'aquest informe. És de l'informe de l'any 2012 i en podríem trobar de similars als informes dels anys anteriors.



És per això que vull destacar l'esforç que fa l'Ajuntament quan, pel pressupost d'aquest any 2013, i al mig dels requeriments de contenció i reducció de la despesa, ha aconseguit incrementar un 13 % els fons d'Ajut Social i consignar 1,3 milions d'euros per aquestes ajudes, ajuts per a necessitats bàsiques, deutes de subministraments o alimentació, incloent la previsió del suport a les persones que pateixen la pèrdua o el risc de pèrdua de l'habitatge com també, en accions complementàries, la consignació de 800.000,- € destinats al Pla d'ocupació local i les mesures de promoció de la ocupació i de lluita contra l'atur. Malauradament, avui per avui tinc la sensació que encara hauran de mantenir totes aquestes prioritats pel pressupost que hauran de començar a treballar de 2014.

Voldria ara posar també sobre la taula alguna reflexió i recomanació general que fan referència també a alguns dels casos que hem atès en aquest darrer any. Ja els confirmo que son pocs casos, en relació al nombre global total d'actes administratius i actuació que fa el nostre Ajuntament en un any, però tot i així, les queixes puntuals ens donen pistes i ens ajuden a saber el que encara podem millorar.

Procediment administratiu. Encara hi ha casos on les persones han expressat alguna dificultat per accedir al seu expedient o per rebre, dins dels terminis adients les respostes a les seves sol·licituds. En els casos que hem atès no hi hem trobat mai cap voluntat manifesta d'opacitat o d'amagar alguna informació. Si que hi hem trobat, però la constatació de les dificultats que en algun moment i en algun cas poden tenir qualsevol de les àrees o serveis per enllestir informes i/o resolucions dins dels terminis previstos.



També és cert que les queixes que en han pogut arribar d'aquest àmbit fan referència a expedients que suposen unes tramitacions i resolucions complexes: inspeccions d'activitats, requeriments i verificació de documentació, certificació d'obres o instal·lacions, elaboració de d'informes diversos, gestió dels expedients de reclamació patrimonials i altres que poden correspondre i/o implicar a l'hora a diverses àrees i serveis de l'Ajuntament.

També cal reconèixer que la solució d'aquests casos, un cop aconseguim parlar amb els responsables i tècnics dels serveis afectats, acostuma a ser, si no hi ha dificultats afegides, ràpida, i que aconseguim que s'agilitzi, en la mesura del possible, la resolució d'aquests expedients i el tancament de les queixes com a solucions amistoses.

Segueixen els treballs per a la elaboració d'un nou Reglament Orgànic Municipal. En la comissió han donat -i ho segueixen fent- la oportunitat al Defensor de participar i manifestar la seva opinió sobre les propostes que treballen. I aquests darrers dies hem pogut presentar-los les propostes de futur sobre el Defensor de la Ciutadania. I amb el nou ROM sobre la taula podrem treballar el desitjat Codi ètic.

Dues convocatòries que vam fer l'any 2012 i que val la pena recordar:

25 d'abril de 2012. Participacions Preferents i altres productes financers de risc. L'any 2012 ja vam treballar conjuntament amb l'Ajuntament, el Servei de Consum i la OMIC, i la col·laboració de la FAVGRAM la convocatòria d'una sessió informativa per facilitar l'assessorament a la població i amb la posterior organització, a diversos centres cívics de la ciutat, d'altres sessions d'assessorament individualitzat.



La necessitat de donar suport a la població afectada, més enllà de les pròpies competències municipals, és la que finalment ha dut a l'Ajuntament a plantejar la signatura d'un conveni amb el Col·legi d'Advocats o la creació del registre d'afectats, accions a les que donem el nostre major suport.



Malauradament, sembla que la nostra ciutat té un important nombre d'afectats, motiu pel qual, seran d'especial importància aquestes propostes d'actuacions per a la defensa dels seus drets.

7 de novembre de 2012. Conferència - Debat: Immigració, racisme i xenofòbia. Amb la participació de Miguel Ángel Aguilar, Fiscal coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació. Organitzada conjuntament per Santa Coloma Conviu, el Defensor de la Ciutadania i amb el suport de l'Ajuntament.



Assistents a la Conferència-Debat – Sala d'actes – Biblioteca Central

Una oportunitat per conèixer el bon treball de la Fiscalia i com ha pogut anar intervenint en casos concrets. Vam poder constatar com tenim encara molta feina per a fer per tal d'aconseguir aplicar el que dicta el nostre ordenament jurídic i que a continuació els vull recordar:

Ley Orgánica 6/2002, de 27 de junio, de Partidos Políticos



Article 6: *"los partidos políticos se ajustaran en su organización, funcionamiento y actividad a los principios democráticos y a lo dispuesto en la Constitución y las leyes".*

Respecte a l'activitat dels partits polítics l'article 9.1 assenyala que aquesta haurà de: *"...respetar en las mismas los valores constitucionales, expresados en los principios democráticos y en los derechos humanos".*

L'article 9.2 exposa que un partit polític serà declarat il·legal: *"cuando su actividad vulnere los principios democráticos (...) mediante alguna de las siguientes conductas..."*

"a) Vulnerar sistemáticamente las libertades y derechos fundamentales, promoviendo, justificando o exculpando los atentados contra la vida o la integridad de las personas, o la exclusión o persecución de personas por razón de su ideología, religión o creencias, nacionalidad, raza, sexo u orientación sexual."

l'article 9.4 destaca seguidament que: *"Para apreciar y valorar las actividades a que se refiere el presente artículo y la continuidad o repetición de las mismas a lo largo de la trayectoria de un partido político, aunque el mismo haya cambiado de denominación, se tendrán en cuenta las resoluciones, documentos y comunicados del partido, de sus órganos y de sus Grupos parlamentarios y municipales, el desarrollo de sus actos públicos y convocatorias ciudadanas, las manifestaciones, actuaciones y compromisos públicos de sus dirigentes y de los miembros de sus Grupos parlamentarios y municipales, las propuestas formuladas en el seno de las instituciones o al margen de*



las mismas, así como las actitudes significativamente repetidas de sus afiliados o candidatos."

I no voldria acabar aquest apartat sense repetir el que ja vaig fer l'any passat, amb les mateixes paraules però encara amb més èmfasi, per destacar el valor del 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.

Com a Defensor de la Ciutadania, no els hi demano... avui els exigeixo a tots 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 XIV Trobada – Arenys de Mar

La XIV Trobada – Assemblea del FòrumSD es va celebrar a la vila d'Arenys de Mar, comptant amb la presència en la cloenda del seu alcalde, Sr. Estanislau Fors, i va estar presidida per la Sra. M. Glòria Valeri, Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès.

Els 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).

L'assemblea va aprovar el pla de treball i activitats: Trobades i Jornades de formació, que s'han anat desenvolupant en tot aquest exercici.

4.2 Formació de síndics i defensors: VII Jornades - Cornellà

Les VII Jornades de Formació del FòrumSD de 2012 es van celebrar a la ciutat de Cornellà de Llobregat sota l'acollida del Sr. Frederic Prieto, Síndic municipal de Greuges.

Aquesta ha estat la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a la ciutat de Cornellà de Llobregat, concretament al Citilab. En total, més de 65 persones han participat a les Jornades entre els titulars, síndics i defensors, i el personal al seu servei. El tema central de les Jornades ha estat el futur dels síndics i de les síndiques en els ajuntaments catalans arran de l'actual situació de crisi.



Jornades de Formació – Cornellà de Llobregat 2012



La sessió inaugural va estar presidida per la presidenta del FòrumSD, la **Sra. M. Glòria Valeri**; el Síndic de Greuges de Cornellà, el **Sr. Frederic Prieto**; i l'Alcalde de la ciutat, el **Sr. Antonio Balmón**. El batlle de Cornellà també va estar present a la taula rodona d'alcaldes, celebrada amb la presència del regidor de Presidència i Territori de l'Ajuntament de Barcelona, el **Sr. Jordi Martí**; l'Alcalde de Caldes de Montbui, el **Sr. Jordi Solé**; i l'alcalde de El Prat del Llobregat, el **Sr. Lluís Tejedor**, qui va anunciar la creació del Síndic en la seva localitat.

Després de la taula rodona, els assistents es van dividir en grups per treballar sobre els següents àmbits: l'aplicació del principi de subsidiarietat a l'administració, els Ajuntaments i l'aplicació dels Drets Humans a la ciutat, i la participació ciutadana i la Bona Administració.

El Sr. Matias Vives, economista, advocat, ex diputat del Parlament de Catalunya, i qui ha format part de l'equip directiu del Síndic de Greuges de Catalunya va presentar la conferència *"El Síndic Municipal de Greuges i el Futur dels Ajuntaments"*. En la intervenció, va plantejar els reptes de futur que els síndics i defensors locals hauran de assumir dins del nou escenari de les polítiques locals.

Pel que suposa a la formació del divendres, es va presentar la proposta base per a la futura Llei de Governos Locals, elaborada conjuntament per diversos membres del FòrumSD amb la participació i presència de la **Sra. Laura Díez**, Doctora en Dret, professora de Dret Constitucional i ex-adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya.

Les Jornades de Formació, van finalitzar amb el **Sr. Jordi Borja**, professor de la Universitat Oberta de Catalunya en sociologia i ciències polítiques, qui va presentar la ponència: *"El govern del territori: un mapa institucional inviable"*.



5.

ARTICLE D'OPINIÓ

“Inmigración, racismo i xenofobia”.

Reflexiones sobre la conferencia de M. Àngel Aguilar, Fiscal coordinador de la Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación.

Permítanme un breve relato personal, aunque la mayoría seguro que ya lo conocen. Me llamo Fernando y también soy inmigrante. Nací en Lucena, un pueblo de la provincia de Córdoba. En la situación social y económica de aquellos años, mis padres tuvieron que emigrar a la búsqueda de oportunidades de trabajo y futuro para la familia.

La llegada a Santa Coloma no fue fácil. Nos encontramos una ciudad que no estaba preparada para recibir a los muchos que llegábamos. Faltaban escuelas, ambulatorios, calles sin urbanizar, parques, problemas en los suministros de luz, de agua, de transportes públicos. Por faltar, hasta nos faltó la democracia hasta muchos años más tarde. También tuvimos que superar algunos recelos. Pero entre todos, los que ya estaban y los que llegamos, supimos construir una ciudad y alcanzar nuestro presente. Han pasado muchos años, aquí han nacido mis hijos y mis nietos. Esta es mi casa, soy catalán y soy colomense.

El proceso se repite, aunque esta vez los “nouvinguts” han llegado de otros lugares. Y algunos oportunistas, con sus mensajes racistas y xenófobos, pretenden señalarlos como los culpables de nuestros males. Simplemente es falso. Por haber nacido en otro país no se ponen más enfermos, ni van más al médico, ni evaden más impuestos, ni necesitan más ayudas, ni delinquen más, ni... ni... ni...



No todo vale. Tampoco en las actitudes. Tampoco en la opinión. Tampoco bajo la libertad de expresión. Y superar ciertas fronteras supone la posibilidad de enfrentarse a la imputación por un delito. La Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación vela para condenar a los culpables y proteger nuestros derechos. Los de todos.

Nuestro reto de hoy es superar esta crisis y conseguir que no se nos quede nadie por el camino. Y para ello debemos seguir compartiendo ciudad y comprometidos con su presente y su futuro. Compartiendo derechos y compartiendo deberes, las dos caras de la misma moneda. Solidarios y exigentes. Este será el único futuro para nuestro país y nuestra casa, la de todos, sin exclusiones.

Gracias a *Santa Coloma Conviu* por su trabajo en la ciudad y la oportunidad de compartir la convocatoria de esta conferencia. Espero que podamos seguir colaborando. Gracias a los responsables políticos que nos pudieron acompañar. En tiempos de demagogia fácil, su presencia puso en evidencia un compromiso. Gracias a todas las personas que nos acompañaron. Su compromiso personal nos hace avanzar. Y especialmente, gracias a nuestro ponente, Miguel Angel Aguilar, por su compromiso y trabajo, desde la Fiscalía, en favor de los derechos, otra vez, los de todos.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciudadanía
8 de noviembre de 2012



6.

AGRAÏMENTS

És el moment dels agraïments.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcaldessa i regidors de l'equip de govern i de la oposició. Gràcies també especialment als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Els demano a tots que segueixin veient la institució del Defensor de la Ciutadania com un col·laborador més en la millora del servei a la ciutadania. Amb el que sabem i amb el que podem. També amb els nostres encerts i amb les nostres errades.

Gràcies també, un altra vegada a la resta de defensors i defensores locals. Allà on no arriba una oficina hi arriba un altra. Tots hi sumem.

Gràcies a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics. Segueix mantenint que l'objectiu compartit del millor servei a la ciutadania està sempre per sobre de les discrepàncies puntuals que puguem tenir en la resolució dels casos.

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 OUEIXA**

INFORME 2012



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



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet
2012



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

L'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, estableix la presentació al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania de l'informe d'actuacions.

Voldria destacar que aquest no és per a mi un informe més, atès que fa molt poc temps, al Ple del passat mes de febrer, vostès m'han renovat la confiança per a un nou mandat.

Tot i així, els faig saber que no tinc la intenció d'esgotar aquest nou mandat de cinc anys. S'acosta la data de la meva jubilació i entenc que arribarà el moment de deixar pas a una nova persona – defensor o defensora – que pugui donar una empenta i nous aires de renovació al que és per Santa Coloma aquesta institució que represento.

Els vull assenyalar també que m'he marcat l'objectiu d'actualitzar, quan sigui possible i dins d'aquest període del meu mandat, el reglament del Defensor de la Ciutadania, en funció del que el Parlament acabi disposant sobre la institució dins de la nova Llei de Govern Local on, amb la resta de companys i companyes, Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya hi estem presentant les nostres propostes.



També assumeixo aquest darrer tram en relació al meu propi mandat i compromís adquirit com a vocal dins de la Junta Directiva del FòrumSD.

Res més però sobre la meva persona. El que faci és en aquest sentit totalment secundari i el que te realment valor és el paper de la institució a la ciutat i el que es pugui fer en benefici dels drets de la ciutadania i la bona administració. Tant de bo hàgim aconseguit assolir en aquest sentit alguna millora.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania



ÍNDEX

Presentació	03
1. La institució: el Defensor de la Ciutadania	06
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
2. Dades generals.....	09
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	23
4. El FòrumSD.....	33
4.1 XI Trobada – assemblea. Sant Boi de Llobregat	
4.2 Formació de síndics i defensors – IV Jornades. Girona	
5. Article d'opinió	37
6. Agraïments.....	39
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.

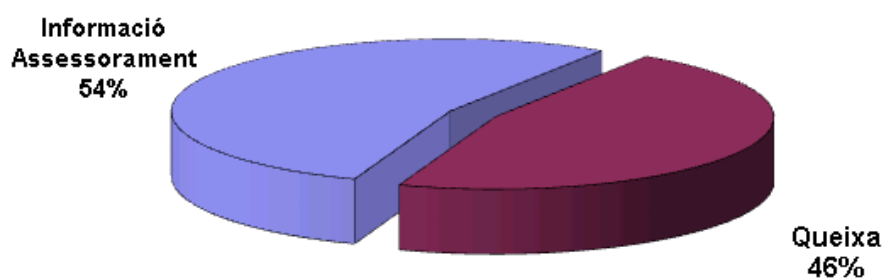
DADES GENERALS

El nombre ***d'expedients*** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2010 ha estat de **363**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions ***d'informació i assessorament*** han suposat un total de **194** (53,44 %).

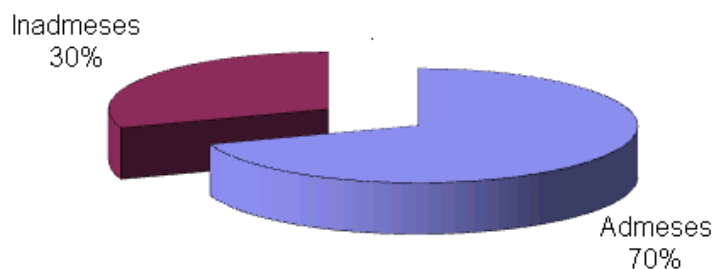
Les intervencions amb les ***queixes***, han suposat l'obertura d'un total de **168 expedients** (46,28 %).



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

2.2 Queixes

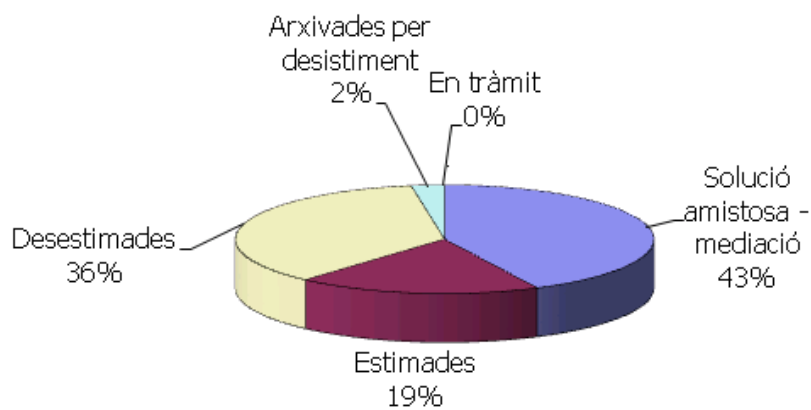
Pel que fa al tràmit de les **168 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 117** (69,64 %) – **queixes inadmeses: 51** (30,35 %).



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	50
Estimades	22
Desestimades	42
Arxivades per desistiment	3
En tràmit	-



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

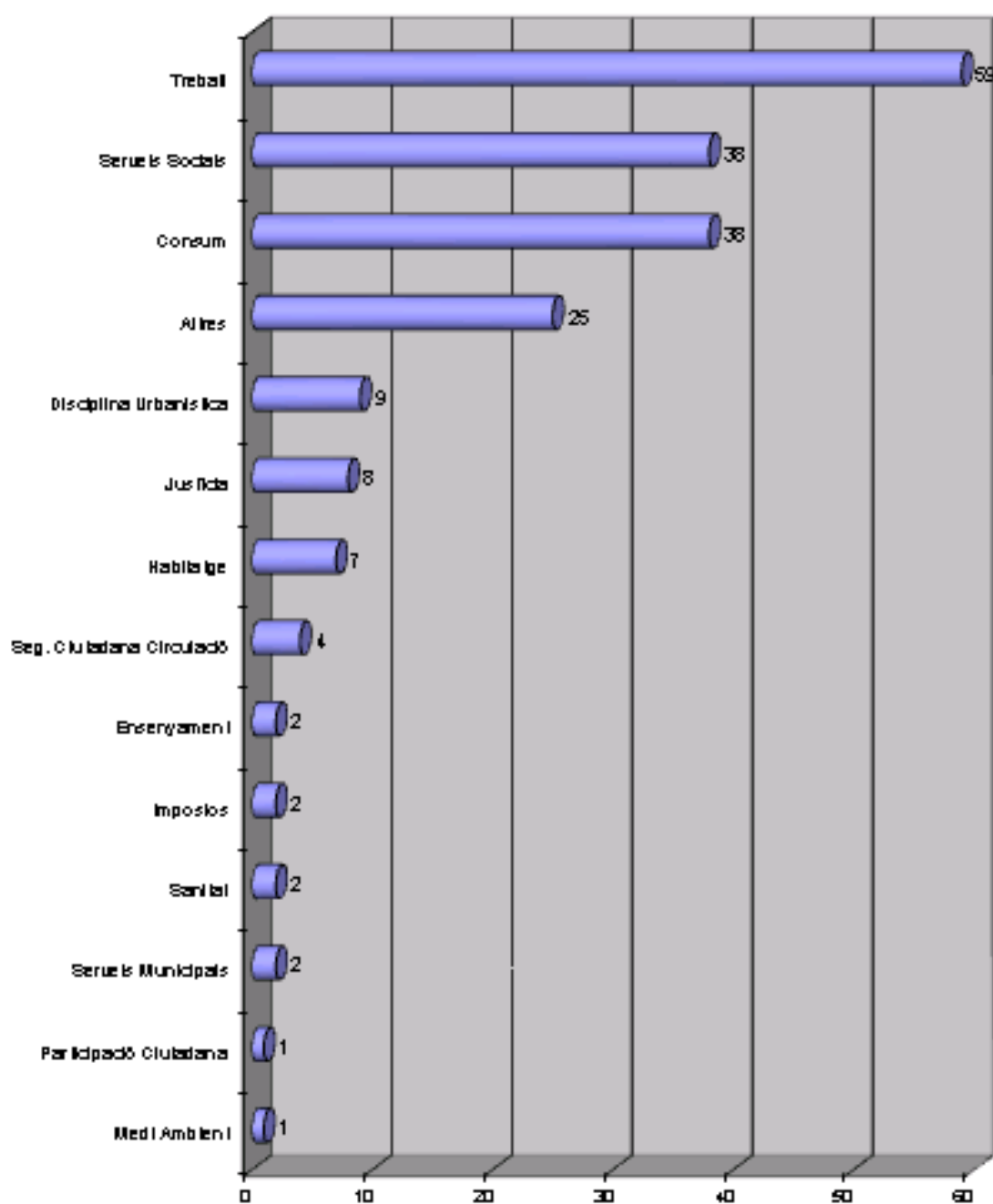
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2012

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
103	160	123	159	162	155	159	168



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 53,44% 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, han estat de nou el del treball i el serveis socials: ajuts, recursos i prestacions diverses, atès que la situació de crisi segueix suposant un fort impacte entre la ciutadania.
- Cal destacar també la incidència dels casos atesos corresponents a la problemàtica de les participacions preferents i altres productes financers d'alt risc treballats conjuntament, quan ha estat necessari, amb el Servei de Consum.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

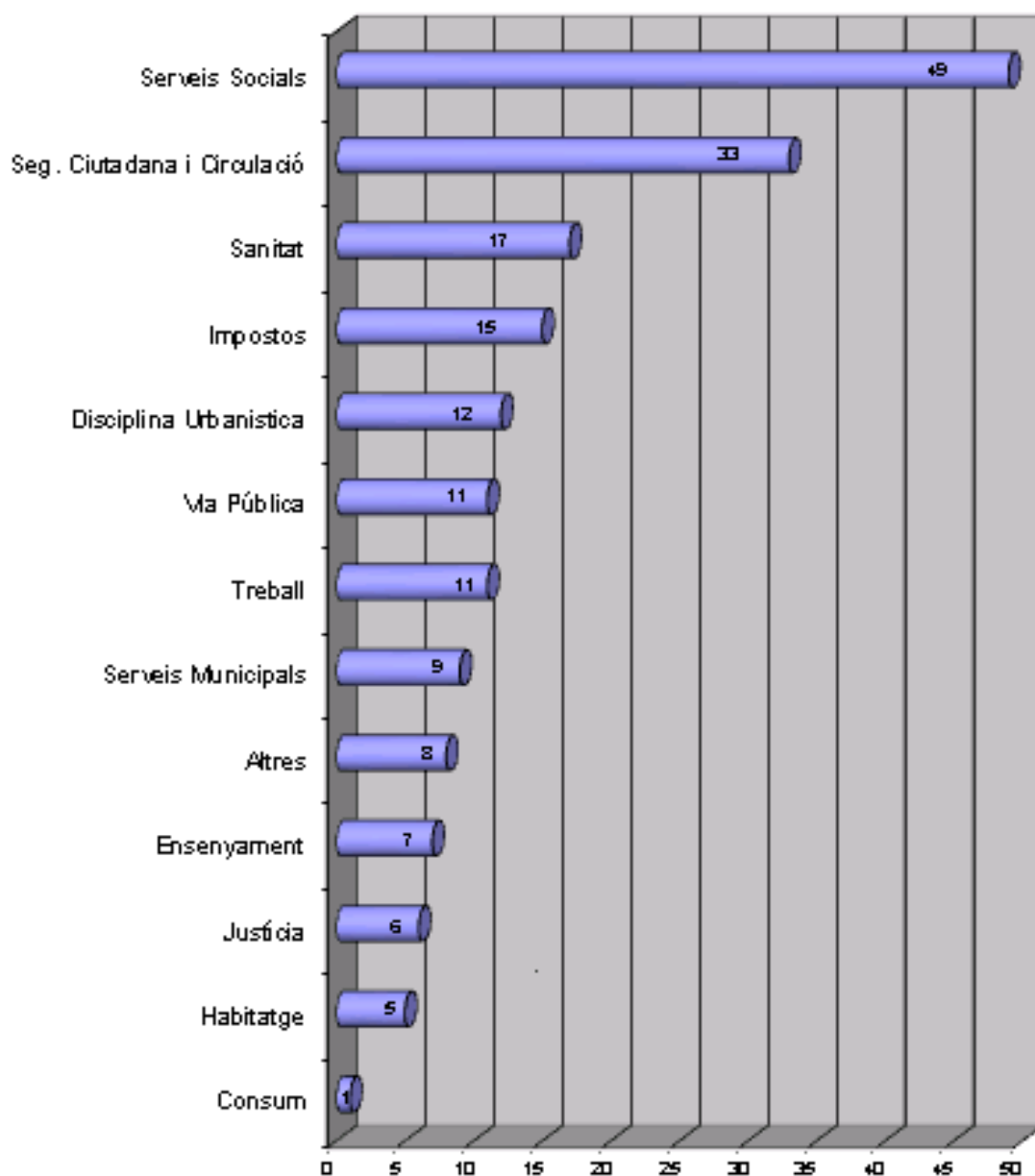
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 46,28 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2012 s'han obert un total de 168 expedients de queixa.
- El 69,64 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 35,89 % 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 61,53 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 52,43 % 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 77,27 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2012		Total queixes 168			
Admeses	117	Estimades	72	Solució amistosa – mediació	50
				Recomanació acceptada	17
				Recomanació acceptada parcialment	3
				No acceptada	2
				Pendent de resposta	-
		Desestimades			42
		Arxivades per desistiment			3
		En tràmit			-
Inadmeses	51				

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	TOTALS
	Estimada amb solució amistosa	Estimada amb recomanació	Desestimada	Arxivada per desistiment	En tràmit		
SS	23	-	11	2	-	13	49
SCC	6	10	10		-	7	33
SA	6	2	-	-	-	9	17
IMP	2	2	2	-	-	9	15
DU	5	2	5	-	-	-	12
VP	4	3	2	1	-	1	11
TR	1	-	8	-	-	2	11
SM	2	4	1	-	-	2	9
ALTR	1	1	2	-	-	4	8
ENS	4	3	-	-	-	-	7
JUS	-	-	-	-	-	6	6
HPO	-	-	2	1	-	2	5
CON	-	-	-	-	-	1	1



2.5 Educació en valors: El síndic-defensor local

El curs 2007/2008 i sota el títol de "*El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania*" vam iniciar la proposta d'educació en valors adreçada als alumnes de segon cicle d'educació secundària obligatòria (tercer i quart d'ESO), alumnes de batxillerat, de cicles formatius de grau mig (16 - 18 anys), així com de cicles formatius de grau superior (més de 18 anys).

Això suposa, hores d'ara, que hem pogut desenvolupar aquesta sessió amb un nombre total d'uns 1.500 alumnes amb qui s'ha pogut treballar els objectius que es proposen en la nostra sessió.

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

La proposta s'inclou des de al Programa d'Activitats Educatives Complementàries que es promou des del Servei d'Ensenyament. Els Instituts on hem pogut desenvolupar l'activitat al curs 2012-2013 han estat: IES Ramón Berenguer IV, IES Puig Castellar, l'IES La Bastida, amb la participació d'un total de uns 250 alumnes d'aquests instituts. També hem fet la sessió amb el grup d'alumnes atesos a l'Hospital de Dia.

Les valoracions que ens donen a conèixer el professorat dels instituts són positives. Destaquen el plantejament pràctic i proper de la sessió, la presència del Defensor a les aules i com es presenta la informació i es facilita el debat i l'intercanvi entre l'alumnat i el Defensor. La continuïtat en la seva demanda, any rere any és la mostra de l'interès que s'atorga a l'activitat.



Educació en valors: els drets de la ciutadania

Igualment seguim treballant des de la Oficina, per contactar directament amb la resta d'instituts de la ciutat amb la intenció d'ampliar el nombre de centres que hi participen i amb l'objectiu d'aconseguir que hi acabin participant tots els centre 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/a pot presentar uns dies abans l'activitat i lliurar 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.
- Referència al marc institucional, govern local, autonòmic i estatal i les seves interrelacions. Àmbits competencials. Els governs i el parlaments. El govern i el Ple als ajuntaments.



- 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 conjuntament 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'algun 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 altres possibles situacions de greuge o de vulneració de drets.

3. Enquesta de valoració. Després de l'activitat el professor/a pot convidar 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 permet que s'adaptin a les necessitats i possibilitats de cada grup-classe.



3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

Posem de nou a l'abast de tots, responsables polítics i ciutadania l'informe d'actuacions que recull el resum de l'activitat desenvolupada des de la Oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2012.

Els vull agrair explícitament la àmplia confiança i consens que van demostrar vostès a la institució que tinc l'honor de representar, renovant el meu mandat, al Ple del passat més de febrer per un gran i ampli consens entre els grups municipals, més enllà de la majoria qualificada que requereix la elecció. Assumeixo també i respecto les abstencions que es van manifestar en aquella votació per part d'un grup. Conec raonament que hi ha al darrera i se que en cap moment es van expressar en contra de la institució, i fins i tot tampoc com a qüestionament de la meua pròpia actuació, sinó com un plantejament crític respecte les fórmules alternatives que voldrien trobar per a la elecció d'un defensor local.

Cal destacar el que significa realment disposar o requerir d'una majoria qualificada per a prendre una decisió. La majoria de votacions que es fan als ajuntaments només requereixen habitualment de majories simples (més vots a favor que en contra) o absolutes (la meitat més un del nombre de membres del plenari).

La nostra legislació només determina en casos molt específics i especialment importants la necessitat d'aconseguir aquestes majories com és el cas de les modificacions de la Constitució o de les reformes dels estatuts d'autonomia per part del Parlament espanyol.



També és així per la elecció del Defensor del Pueblo i per a la elecció del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya. Per tant, i per les funcions que assumeix aquesta institució és bo que es requereixi aquest tipus d'acord i majoria especialment reforçada en el seu consens.

És per això mateix que vull dedicar aquests primers moments de la meva intervenció a posar de nou en valor davant la ciutadania el que vostès fan –els partits que comparteixen el govern i la majoria de partits que estan a la oposició- quan es manifesten pel manteniment i la continuïtat al municipi de la institució del Defensor de la Ciutadania.

A l'any 2000 l'Ajuntament va aprovar, amb la unanimitat de tots els grups amb representació al consistori, la creació de la institució del Defensor de la Ciutadania. Els principis d'actuació que es determinen a l'article 4 del seu reglament van facultar al defensor per actuar sota els principis d'independència i objectivitat i amb plena autonomia, sense estar subjecte a cap mandat imperatiu de cap autoritat. Una decisió valenta a l'any 2000 i valenta avui a l'any 2013.

El reglament també faculta al defensor a actuar per pròpia iniciativa, amb les actuacions d'ofici i estableix que tota l'administració municipal i els organismes, instituts i empreses dependents del municipi tenen la obligació d'atendre i donar resposta a les seves demandes amb caràcter preferent i urgent, sense cap limitació per a l'accés i consulta dels expedients, informes, dades i qualsevol altra documentació complementària que calgui pel desenvolupament de les seves funcions. De nou una decisió valenta a l'any 2000 i valenta avui a l'any 2013.



En aquests temps d'un fort qüestionament del nostre sistema polític i en que tots reclamem major compromís i transparència de les administracions, els responsables polítics i la gestió pública, tenir la possibilitat de presentar un queixa al Defensor local és un valor afegit més de garantia democràtica per a la ciutadania.

En aquesta mateixa direcció no vull deixar de significar com es mereix la iniciativa de l'Ajuntament, que es va posar en marxa al darrer trimestre de 2012, de crear el portal de la transparència dins de la mateixa web municipal. La transparència suposa l'accés a la informació. Però principalment la transparència és una actitud en l'actuació i en la gestió del que és públic i afecta a tota la ciutadania. Benvingut sigui també aquest compromís.

Passaré ara a plantejar alguna reflexió més sobre les dades de l'informes i les percepcions que hem tingut en l'anàlisi i la resolució d'alguns dels casos.

Quant a les demandes que la oficina ha rebut, ja sigui amb els casos atesos i registrats com a informació i assessorament, com els tramitats com un expedient de queixa, podem confirmar, en una línia similar als informes dels darrers anys, que la situació de crisi, la manca de treball i les necessitats d'ajuts per a les necessitats bàsiques, sol·licituds de prestacions socials i d'atur, en un sentit general, són les que majoritàriament ens exposen les persones que venen a la oficina intentant trobar una solució a les seves necessitats.



És dins d'aquest context que cal fer la lectura de les dades dels expedients oberts i el nombre total de 87 casos corresponents a la tipologia de Serveis Socials o els 70 que han estat atesos dins de la tipologia de Treball. Cadascun d'ells d'una persona, d'una família amb dificultats que es queixa i que reclama directament al seu Ajuntament, sense que vulgui escoltar massa discursos i explicacions sobre quina és l'administració que te la competència per actuar.

L'actuació de la oficina en tots els casos és la mateixa. Primer de tot: escoltar-los. I en molts d'aquests casos, també vostès ho saben, es tracta de "tornar a escoltar-los".

Sovint, a més dels professionals de base que ja els han atès en primera instància, als Serveis Socials, a Grameimpuls o a qualsevol dels serveis municipals d'atenció a la ciutadania, ens trobem amb persones que han parlat ja amb diversos responsables tècnics, els responsables polítics del consistori des de les regidories de districte o en els desplaçaments de l'Alcaldia als barris.

El seu és sovint el recorregut de la desesperació i de l'angoixa que els provoca els rebuts que no es poden pagar de la hipoteca, els deutes de lloguers o dels subministraments, la manca de treball, l'esgotament de les prestacions d'atur, el pagament d'impostos (l'Impost de bens immobles, les plusvàlues...), els endarreriments en l'atorgament de la Renda Mínima d'inserció (almenys més de 6 mesos en les darreres consultes que hem fet) o els retards en el seu cobrament (un endarreriment afegit que pot ser també de sis mesos més fins que s'arriba a percebre l'ajut). La Generalitat anomena i qualifica aquest retard com a "pendent de nòmina" atès la seva manca de liquiditat per poder atendre totes les seves obligacions.



És evident que no em correspon entrar a la discussió sobre les suficiències o mancances del finançament i corresponsabilitat entre les administracions estatal, autonòmica i local. També se que la majoria de vostès ja ho coneixen però val la pena tornar-ho a dir en veu alta. Aquests endarreriments, aquestes limitacions, aquestes retallades, siguin pel motiu que siguin, vulneren drets de persones, famílies, gent gran i infants de la nostra ciutat: dret a l'habitatge, dret al treball, a unes condicions de vida dignes i suficients pel desenvolupament de les persones. Avui, sembla que anem en direcció contrària: tenim més pobresa, més atur, més gent que no veu sortida ni cap futur, joves sense feina i sense massa esperances de poder-ne trobar.

Les dades de les memòries de l'Ajuntament concreten que a l'any 2012 es van atorgar un total de 1.439 ajuts econòmics del fons de contingència que van donar cobertura a un total de 4.527 persones. D'aquests un total de 935 ajuts es van destinar a aspectes relacionats amb l'habitatge i 290 van ser per a situacions concretes de manca de pagament de lloguers, deutes d'hipoteca i/o desnonaments. Es van aconseguir paralitzar un total de 63 desnonaments i es van atorgar 115 casos per a accedir a un habitatge de lloguer.

"Caldrà mantenir l'esforç suficient en la dotació dels pressupostos per garantir aquestes situacions de necessitat que pateixen les famílies de la nostra ciutat a qui la crisi els afecta amb major virulència". Aquesta no és una frase d'aquest informe. És de l'informe de l'any 2012 i en podríem trobar de similars als informes dels anys anteriors.



És per això que vull destacar l'esforç que fa l'Ajuntament quan, pel pressupost d'aquest any 2013, i al mig dels requeriments de contenció i reducció de la despesa, ha aconseguit incrementar un 13 % els fons d'Ajut Social i consignar 1,3 milions d'euros per aquestes ajudes, ajuts per a necessitats bàsiques, deutes de subministraments o alimentació, incloent la previsió del suport a les persones que pateixen la pèrdua o el risc de pèrdua de l'habitatge com també, en accions complementàries, la consignació de 800.000,- € destinats al Pla d'ocupació local i les mesures de promoció de la ocupació i de lluita contra l'atur. Malauradament, avui per avui tinc la sensació que encara hauran de mantenir totes aquestes prioritats pel pressupost que hauran de començar a treballar de 2014.

Voldria ara posar també sobre la taula alguna reflexió i recomanació general que fan referència també a alguns dels casos que hem atès en aquest darrer any. Ja els confirmo que son pocs casos, en relació al nombre global total d'actes administratius i actuació que fa el nostre Ajuntament en un any, però tot i així, les queixes puntuals ens donen pistes i ens ajuden a saber el que encara podem millorar.

Procediment administratiu. Encara hi ha casos on les persones han expressat alguna dificultat per accedir al seu expedient o per rebre, dins dels terminis adients les respostes a les seves sol·licituds. En els casos que hem atès no hi hem trobat mai cap voluntat manifesta d'opacitat o d'amagar alguna informació. Si que hi hem trobat, però la constatació de les dificultats que en algun moment i en algun cas poden tenir qualsevol de les àrees o serveis per enllestir informes i/o resolucions dins dels terminis previstos.



També és cert que les queixes que en han pogut arribar d'aquest àmbit fan referència a expedients que suposen unes tramitacions i resolucions complexes: inspeccions d'activitats, requeriments i verificació de documentació, certificació d'obres o instal·lacions, elaboració de d'informes diversos, gestió dels expedients de reclamació patrimonials i altres que poden correspondre i/o implicar a l'hora a diverses àrees i serveis de l'Ajuntament.

També cal reconèixer que la solució d'aquests casos, un cop aconseguim parlar amb els responsables i tècnics dels serveis afectats, acostuma a ser, si no hi ha dificultats afegides, ràpida, i que aconseguim que s'agilitzi, en la mesura del possible, la resolució d'aquests expedients i el tancament de les queixes com a solucions amistoses.

Segueixen els treballs per a la elaboració d'un nou Reglament Orgànic Municipal. En la comissió han donat -i ho segueixen fent- la oportunitat al Defensor de participar i manifestar la seva opinió sobre les propostes que treballen. I aquests darrers dies hem pogut presentar-los les propostes de futur sobre el Defensor de la Ciutadania. I amb el nou ROM sobre la taula podrem treballar el desitjat Codi ètic.

Dues convocatòries que vam fer l'any 2012 i que val la pena recordar:

25 d'abril de 2012. Participacions Preferents i altres productes financers de risc. L'any 2012 ja vam treballar conjuntament amb l'Ajuntament, el Servei de Consum i la OMIC, i la col·laboració de la FAVGRAM la convocatòria d'una sessió informativa per facilitar l'assessorament a la població i amb la posterior organització, a diversos centres cívics de la ciutat, d'altres sessions d'assessorament individualitzat.



La necessitat de donar suport a la població afectada, més enllà de les pròpies competències municipals, és la que finalment ha dut a l'Ajuntament a plantejar la signatura d'un conveni amb el Col·legi d'Advocats o la creació del registre d'afectats, accions a les que donem el nostre major suport.



Malauradament, sembla que la nostra ciutat té un important nombre d'afectats, motiu pel qual, seran d'especial importància aquestes propostes d'actuacions per a la defensa dels seus drets.

7 de novembre de 2012. Conferència - Debat: Immigració, racisme i xenofòbia. Amb la participació de Miguel Ángel Aguilar, Fiscal coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació. Organitzada conjuntament per Santa Coloma Conviu, el Defensor de la Ciutadania i amb el suport de l'Ajuntament.



Assistents a la Conferència-Debat – Sala d'actes – Biblioteca Central

Una oportunitat per conèixer el bon treball de la Fiscalia i com ha pogut anar intervenint en casos concrets. Vam poder constatar com tenim encara molta feina per a fer per tal d'aconseguir aplicar el que dicta el nostre ordenament jurídic i que a continuació els vull recordar:

Ley Orgánica 6/2002, de 27 de junio, de Partidos Políticos



Article 6: *"los partidos políticos se ajustaran en su organización, funcionamiento y actividad a los principios democráticos y a lo dispuesto en la Constitución y las leyes".*

Respecte a l'activitat dels partits polítics l'article 9.1 assenyala que aquesta haurà de: *"...respetar en las mismas los valores constitucionales, expresados en los principios democráticos y en los derechos humanos".*

L'article 9.2 exposa que un partit polític serà declarat il·legal: *"cuando su actividad vulnere los principios democráticos (...) mediante alguna de las siguientes conductas..."*

"a) Vulnerar sistemáticamente las libertades y derechos fundamentales, promoviendo, justificando o exculpando los atentados contra la vida o la integridad de las personas, o la exclusión o persecución de personas por razón de su ideología, religión o creencias, nacionalidad, raza, sexo u orientación sexual."

l'article 9.4 destaca seguidament que: *"Para apreciar y valorar las actividades a que se refiere el presente artículo y la continuidad o repetición de las mismas a lo largo de la trayectoria de un partido político, aunque el mismo haya cambiado de denominación, se tendrán en cuenta las resoluciones, documentos y comunicados del partido, de sus órganos y de sus Grupos parlamentarios y municipales, el desarrollo de sus actos públicos y convocatorias ciudadanas, las manifestaciones, actuaciones y compromisos públicos de sus dirigentes y de los miembros de sus Grupos parlamentarios y municipales, las propuestas formuladas en el seno de las instituciones o al margen de*



las mismas, así como las actitudes significativamente repetidas de sus afiliados o candidatos."

I no voldria acabar aquest apartat sense repetir el que ja vaig fer l'any passat, amb les mateixes paraules però encara amb més èmfasi, per destacar el valor del 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.

Com a Defensor de la Ciutadania, no els hi demano... avui els exigeixo a tots 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 XIV Trobada – Arenys de Mar

La XIV Trobada – Assemblea del FòrumSD es va celebrar a la vila d'Arenys de Mar, comptant amb la presència en la cloenda del seu alcalde, Sr. Estanislau Fors, i va estar presidida per la Sra. M. Glòria Valeri, Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès.

Els 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).

L'assemblea va aprovar el pla de treball i activitats: Trobades i Jornades de formació, que s'han anat desenvolupant en tot aquest exercici.

4.2 Formació de síndics i defensors: VII Jornades - Cornellà

Les VII Jornades de Formació del FòrumSD de 2012 es van celebrar a la ciutat de Cornellà de Llobregat sota l'acollida del Sr. Frederic Prieto, Síndic municipal de Greuges.

Aquesta ha estat la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a la ciutat de Cornellà de Llobregat, concretament al Citilab. En total, més de 65 persones han participat a les Jornades entre els titulars, síndics i defensors, i el personal al seu servei. El tema central de les Jornades ha estat el futur dels síndics i de les síndiques en els ajuntaments catalans arran de l'actual situació de crisi.



Jornades de Formació – Cornellà de Llobregat 2012



La sessió inaugural va estar presidida per la presidenta del FòrumSD, la **Sra. M. Glòria Valeri**; el Síndic de Greuges de Cornellà, el **Sr. Frederic Prieto**; i l'Alcalde de la ciutat, el **Sr. Antonio Balmón**. El batlle de Cornellà també va estar present a la taula rodona d'alcaldes, celebrada amb la presència del regidor de Presidència i Territori de l'Ajuntament de Barcelona, el **Sr. Jordi Martí**; l'Alcalde de Caldes de Montbui, el **Sr. Jordi Solé**; i l'alcalde de El Prat del Llobregat, el **Sr. Lluís Tejedor**, qui va anunciar la creació del Síndic en la seva localitat.

Després de la taula rodona, els assistents es van dividir en grups per treballar sobre els següents àmbits: l'aplicació del principi de subsidiarietat a l'administració, els Ajuntaments i l'aplicació dels Drets Humans a la ciutat, i la participació ciutadana i la Bona Administració.

El Sr. Matias Vives, economista, advocat, ex diputat del Parlament de Catalunya, i qui ha format part de l'equip directiu del Síndic de Greuges de Catalunya va presentar la conferència *"El Síndic Municipal de Greuges i el Futur dels Ajuntaments"*. En la intervenció, va plantejar els reptes de futur que els síndics i defensors locals hauran de assumir dins del nou escenari de les polítiques locals.

Pel que suposa a la formació del divendres, es va presentar la proposta base per a la futura Llei de Govern Local, elaborada conjuntament per diversos membres del FòrumSD amb la participació i presència de la **Sra. Laura Díez**, Doctora en Dret, professora de Dret Constitucional i ex-adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya.

Les Jornades de Formació, van finalitzar amb el **Sr. Jordi Borja**, professor de la Universitat Oberta de Catalunya en sociologia i ciències polítiques, qui va presentar la ponència: *"El govern del territori: un mapa institucional inviable"*.



5.

ARTICLE D'OPINIÓ

“Inmigración, racismo i xenofobia”.

Reflexiones sobre la conferencia de M. Àngel Aguilar, Fiscal coordinador de la Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación.

Permítanme un breve relato personal, aunque la mayoría seguro que ya lo conocen. Me llamo Fernando y también soy inmigrante. Nací en Lucena, un pueblo de la provincia de Córdoba. En la situación social y económica de aquellos años, mis padres tuvieron que emigrar a la búsqueda de oportunidades de trabajo y futuro para la familia.

La llegada a Santa Coloma no fue fácil. Nos encontramos una ciudad que no estaba preparada para recibir a los muchos que llegábamos. Faltaban escuelas, ambulatorios, calles sin urbanizar, parques, problemas en los suministros de luz, de agua, de transportes públicos. Por faltar, hasta nos faltó la democracia hasta muchos años más tarde. También tuvimos que superar algunos recelos. Pero entre todos, los que ya estaban y los que llegamos, supimos construir una ciudad y alcanzar nuestro presente. Han pasado muchos años, aquí han nacido mis hijos y mis nietos. Esta es mi casa, soy catalán y soy colomense.

El proceso se repite, aunque esta vez los “nouvinguts” han llegado de otros lugares. Y algunos oportunistas, con sus mensajes racistas y xenófobos, pretenden señalarlos como los culpables de nuestros males. Simplemente es falso. Por haber nacido en otro país no se ponen más enfermos, ni van más al médico, ni evaden más impuestos, ni necesitan más ayudas, ni delinquen más, ni... ni... ni...



No todo vale. Tampoco en las actitudes. Tampoco en la opinión. Tampoco bajo la libertad de expresión. Y superar ciertas fronteras supone la posibilidad de enfrentarse a la imputación por un delito. La Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación vela para condenar a los culpables y proteger nuestros derechos. Los de todos.

Nuestro reto de hoy es superar esta crisis y conseguir que no se nos quede nadie por el camino. Y para ello debemos seguir compartiendo ciudad y comprometidos con su presente y su futuro. Compartiendo derechos y compartiendo deberes, las dos caras de la misma moneda. Solidarios y exigentes. Este será el único futuro para nuestro país y nuestra casa, la de todos, sin exclusiones.

Gracias a *Santa Coloma Conviu* por su trabajo en la ciudad y la oportunidad de compartir la convocatoria de esta conferencia. Espero que podamos seguir colaborando. Gracias a los responsables políticos que nos pudieron acompañar. En tiempos de demagogia fácil, su presencia puso en evidencia un compromiso. Gracias a todas las personas que nos acompañaron. Su compromiso personal nos hace avanzar. Y especialmente, gracias a nuestro ponente, Miguel Angel Aguilar, por su compromiso y trabajo, desde la Fiscalía, en favor de los derechos, otra vez, los de todos.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciudadanía
8 de noviembre de 2012



6.

AGRAÏMENTS

És el moment dels agraïments.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcaldessa i regidors de l'equip de govern i de la oposició. Gràcies també especialment als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Els demano a tots que segueixin veient la institució del Defensor de la Ciutadania com un col·laborador més en la millora del servei a la ciutadania. Amb el que sabem i amb el que podem. També amb els nostres encerts i amb les nostres errades.

Gràcies també, un altra vegada a la resta de defensors i defensores locals. Allà on no arriba una oficina hi arriba un altra. Tots hi sumem.

Gràcies a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics. Segueix mantenint que l'objectiu compartit del millor servei a la ciutadania està sempre per sobre de les discrepàncies puntuals que puguem tenir en la resolució dels casos.

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 OUEIXA**

INFORME 2012



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet
2012



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

L'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, estableix la presentació al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania de l'informe d'actuacions.

Voldria destacar que aquest no és per a mi un informe més, atès que fa molt poc temps, al Ple del passat mes de febrer, vostès m'han renovat la confiança per a un nou mandat.

Tot i així, els faig saber que no tinc la intenció d'esgotar aquest nou mandat de cinc anys. S'acosta la data de la meva jubilació i entenc que arribarà el moment de deixar pas a una nova persona – defensor o defensora – que pugui donar una empenta i nous aires de renovació al que és per Santa Coloma aquesta institució que represento.

Els vull assenyalar també que m'he marcat l'objectiu d'actualitzar, quan sigui possible i dins d'aquest període del meu mandat, el reglament del Defensor de la Ciutadania, en funció del que el Parlament acabi disposant sobre la institució dins de la nova Llei de Govern Local on, amb la resta de companys i companyes, Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya hi estem presentant les nostres propostes.



També assumeixo aquest darrer tram en relació al meu propi mandat i compromís adquirit com a vocal dins de la Junta Directiva del FòrumSD.

Res més però sobre la meva persona. El que faci és en aquest sentit totalment secundari i el que te realment valor és el paper de la institució a la ciutat i el que es pugui fer en benefici dels drets de la ciutadania i la bona administració. Tant de bo hàgim aconseguit assolir en aquest sentit alguna millora.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania



ÍNDEX

Presentació	03
1. La institució: el Defensor de la Ciutadania	06
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
2. Dades generals.....	09
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	23
4. El FòrumSD.....	33
4.1 XI Trobada – assemblea. Sant Boi de Llobregat	
4.2 Formació de síndics i defensors – IV Jornades. Girona	
5. Article d'opinió	37
6. Agraïments.....	39
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.

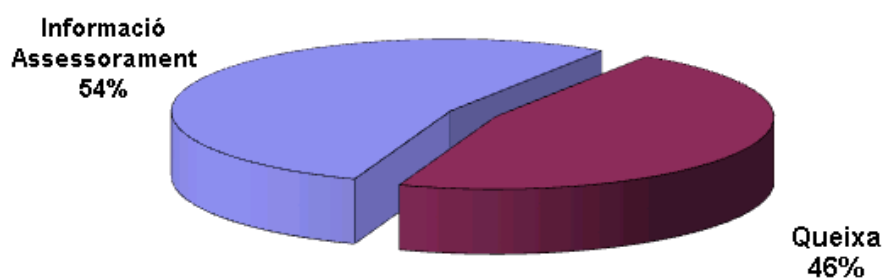
DADES GENERALS

El nombre ***d'expedients*** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2010 ha estat de **363**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions ***d'informació i assessorament*** han suposat un total de **194** (53,44 %).

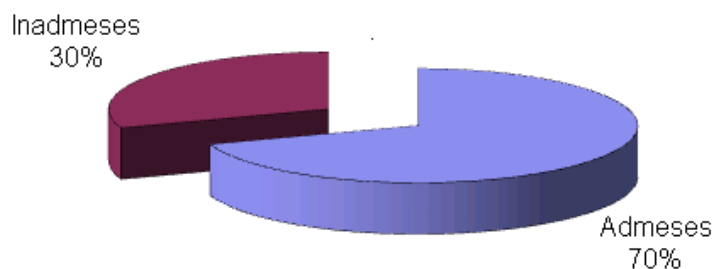
Les intervencions amb les ***queixes***, han suposat l'obertura d'un total de **168 expedients** (46,28 %).



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

2.2 Queixes

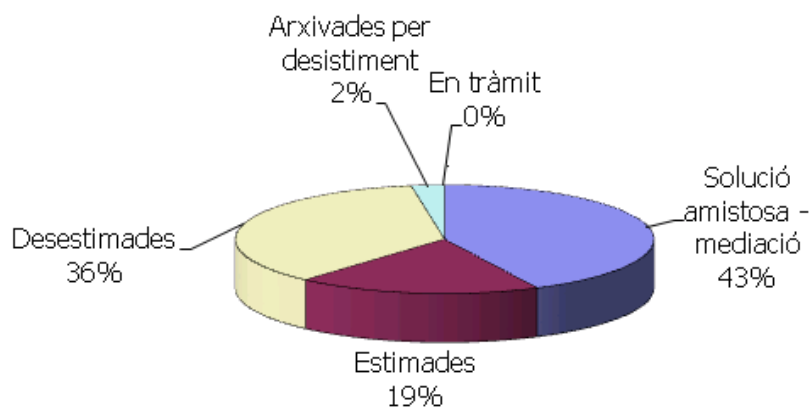
Pel que fa al tràmit de les **168 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 117** (69,64 %) – **queixes inadmeses: 51** (30,35 %).



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	50
Estimades	22
Desestimades	42
Arxivades per desistiment	3
En tràmit	-



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

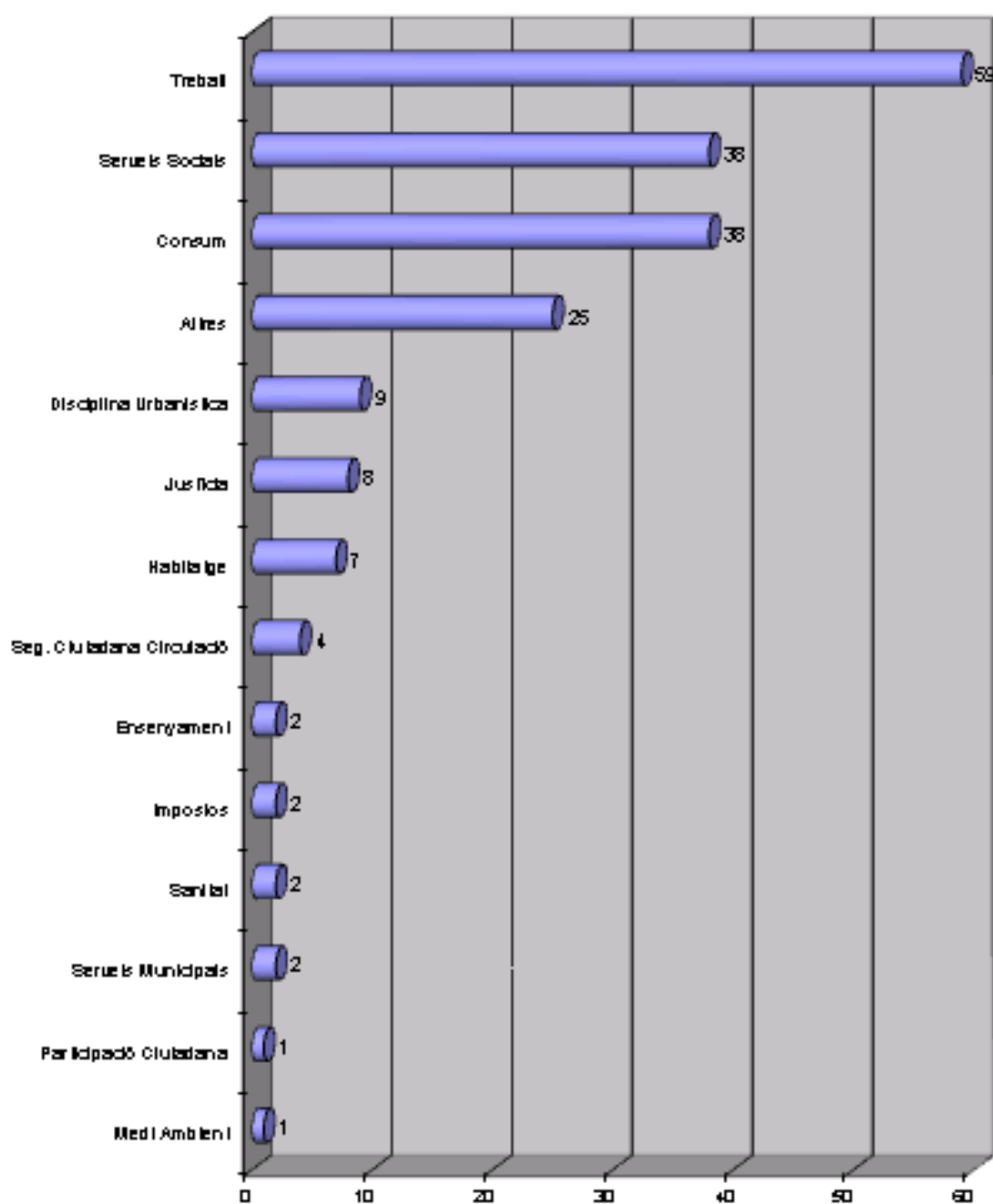
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2012

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
103	160	123	159	162	155	159	168



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 53,44% 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, han estat de nou el del treball i el serveis socials: ajuts, recursos i prestacions diverses, atès que la situació de crisi segueix suposant un fort impacte entre la ciutadania.
- Cal destacar també la incidència dels casos atesos corresponents a la problemàtica de les participacions preferents i altres productes financers d'alt risc treballats conjuntament, quan ha estat necessari, amb el Servei de Consum.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

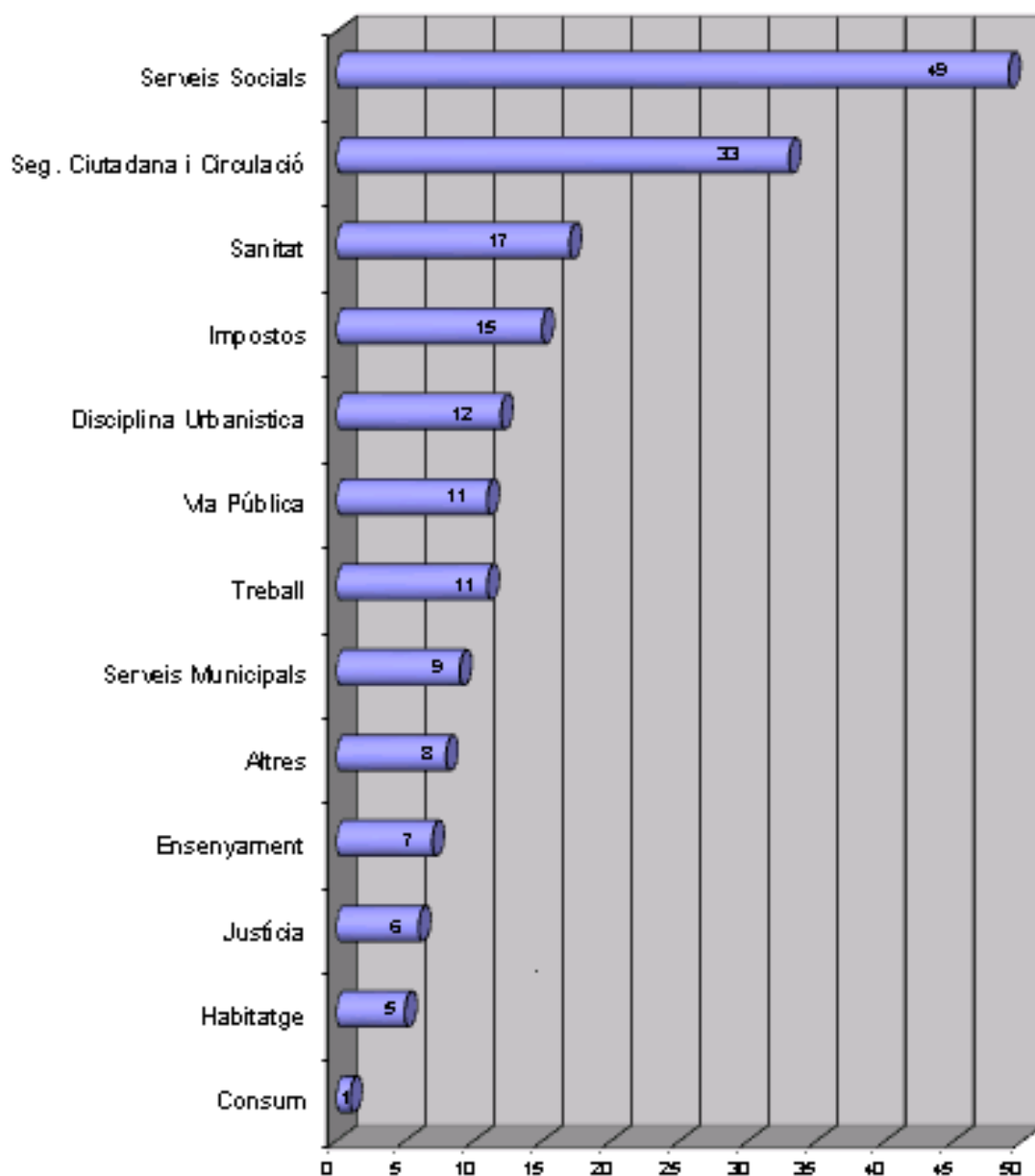
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 46,28 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2012 s'han obert un total de 168 expedients de queixa.
- El 69,64 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 35,89 % 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 61,53 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 52,43 % 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 77,27 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2012		Total queixes 168			
Admeses	117	Estimades	72	Solució amistosa – mediació	50
				Recomanació acceptada	17
				Recomanació acceptada parcialment	3
				No acceptada	2
				Pendent de resposta	-
		Desestimades			42
		Arxivades per desistiment			3
		En tràmit			-
Inadmeses	51				

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	TOTALS
	Estimada amb solució amistosa	Estimada amb recomanació	Desestimada	Arxivada per desistiment	En tràmit		
SS	23	-	11	2	-	13	49
SCC	6	10	10		-	7	33
SA	6	2	-	-	-	9	17
IMP	2	2	2	-	-	9	15
DU	5	2	5	-	-	-	12
VP	4	3	2	1	-	1	11
TR	1	-	8	-	-	2	11
SM	2	4	1	-	-	2	9
ALTR	1	1	2	-	-	4	8
ENS	4	3	-	-	-	-	7
JUS	-	-	-	-	-	6	6
HPO	-	-	2	1	-	2	5
CON	-	-	-	-	-	1	1



2.5 Educació en valors: El síndic-defensor local

El curs 2007/2008 i sota el títol de "*El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania*" vam iniciar la proposta d'educació en valors adreçada als alumnes de segon cicle d'educació secundària obligatòria (tercer i quart d'ESO), alumnes de batxillerat, de cicles formatius de grau mig (16 - 18 anys), així com de cicles formatius de grau superior (més de 18 anys).

Això suposa, hores d'ara, que hem pogut desenvolupar aquesta sessió amb un nombre total d'uns 1.500 alumnes amb qui s'ha pogut treballar els objectius que es proposen en la nostra sessió.

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

La proposta s'inclou des de al Programa d'Activitats Educatives Complementàries que es promou des del Servei d'Ensenyament. Els Instituts on hem pogut desenvolupar l'activitat al curs 2012-2013 han estat: IES Ramón Berenguer IV, IES Puig Castellar, l'IES La Bastida, amb la participació d'un total de uns 250 alumnes d'aquests instituts. També hem fet la sessió amb el grup d'alumnes atesos a l'Hospital de Dia.

Les valoracions que ens donen a conèixer el professorat dels instituts són positives. Destaquen el plantejament pràctic i proper de la sessió, la presència del Defensor a les aules i com es presenta la informació i es facilita el debat i l'intercanvi entre l'alumnat i el Defensor. La continuïtat en la seva demanda, any rere any és la mostra de l'interès que s'atorga a l'activitat.



Educació en valors: els drets de la ciutadania

Igualment seguim treballant des de la Oficina, per contactar directament amb la resta d'instituts de la ciutat amb la intenció d'ampliar el nombre de centres que hi participen i amb l'objectiu d'aconseguir que hi acabin participant tots els centre 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/a pot presentar uns dies abans l'activitat i lliurar 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.
- Referència al marc institucional, govern local, autonòmic i estatal i les seves interrelacions. Àmbits competencials. Els governs i el parlaments. El govern i el Ple als ajuntaments.



- 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 conjuntament 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 altres possibles situacions de greuge o de vulneració de drets.

3. Enquesta de valoració. Després de l'activitat el professor/a pot convidar 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 permet que s'adaptin a les necessitats i possibilitats de cada grup-classe.



3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

Posem de nou a l'abast de tots, responsables polítics i ciutadania l'informe d'actuacions que recull el resum de l'activitat desenvolupada des de la Oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2012.

Els vull agrair explícitament la àmplia confiança i consens que van demostrar vostès a la institució que tinc l'honor de representar, renovant el meu mandat, al Ple del passat més de febrer per un gran i ampli consens entre els grups municipals, més enllà de la majoria qualificada que requereix la elecció. Assumeixo també i respecto les abstencions que es van manifestar en aquella votació per part d'un grup. Conec raonament que hi ha al darrera i se que en cap moment es van expressar en contra de la institució, i fins i tot tampoc com a qüestionament de la meua pròpia actuació, sinó com un plantejament crític respecte les fórmules alternatives que voldrien trobar per a la elecció d'un defensor local.

Cal destacar el que significa realment disposar o requerir d'una majoria qualificada per a prendre una decisió. La majoria de votacions que es fan als ajuntaments només requereixen habitualment de majories simples (més vots a favor que en contra) o absolutes (la meitat més un del nombre de membres del plenari).

La nostra legislació només determina en casos molt específics i especialment importants la necessitat d'aconseguir aquestes majories com és el cas de les modificacions de la Constitució o de les reformes dels estatuts d'autonomia per part del Parlament espanyol.



També és així per la elecció del Defensor del Pueblo i per a la elecció del Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya. Per tant, i per les funcions que assumeix aquesta institució és bo que es requereixi aquest tipus d'acord i majoria especialment reforçada en el seu consens.

És per això mateix que vull dedicar aquests primers moments de la meva intervenció a posar de nou en valor davant la ciutadania el que vostès fan –els partits que comparteixen el govern i la majoria de partits que estan a la oposició- quan es manifesten pel manteniment i la continuïtat al municipi de la institució del Defensor de la Ciutadania.

A l'any 2000 l'Ajuntament va aprovar, amb la unanimitat de tots els grups amb representació al consistori, la creació de la institució del Defensor de la Ciutadania. Els principis d'actuació que es determinen a l'article 4 del seu reglament van facultar al defensor per actuar sota els principis d'independència i objectivitat i amb plena autonomia, sense estar subjecte a cap mandat imperatiu de cap autoritat. Una decisió valenta a l'any 2000 i valenta avui a l'any 2013.

El reglament també faculta al defensor a actuar per pròpia iniciativa, amb les actuacions d'ofici i estableix que tota l'administració municipal i els organismes, instituts i empreses dependents del municipi tenen la obligació d'atendre i donar resposta a les seves demandes amb caràcter preferent i urgent, sense cap limitació per a l'accés i consulta dels expedients, informes, dades i qualsevol altra documentació complementària que calgui pel desenvolupament de les seves funcions. De nou una decisió valenta a l'any 2000 i valenta avui a l'any 2013.



En aquests temps d'un fort qüestionament del nostre sistema polític i en que tots reclamem major compromís i transparència de les administracions, els responsables polítics i la gestió pública, tenir la possibilitat de presentar un queixa al Defensor local és un valor afegit més de garantia democràtica per a la ciutadania.

En aquesta mateixa direcció no vull deixar de significar com es mereix la iniciativa de l'Ajuntament, que es va posar en marxa al darrer trimestre de 2012, de crear el portal de la transparència dins de la mateixa web municipal. La transparència suposa l'accés a la informació. Però principalment la transparència és una actitud en l'actuació i en la gestió del que és públic i afecta a tota la ciutadania. Benvingut sigui també aquest compromís.

Passaré ara a plantejar alguna reflexió més sobre les dades de l'informes i les percepcions que hem tingut en l'anàlisi i la resolució d'alguns dels casos.

Quant a les demandes que la oficina ha rebut, ja sigui amb els casos atesos i registrats com a informació i assessorament, com els tramitats com un expedient de queixa, podem confirmar, en una línia similar als informes dels darrers anys, que la situació de crisi, la manca de treball i les necessitats d'ajuts per a les necessitats bàsiques, sol·licituds de prestacions socials i d'atur, en un sentit general, són les que majoritàriament ens exposen les persones que venen a la oficina intentant trobar una solució a les seves necessitats.



És dins d'aquest context que cal fer la lectura de les dades dels expedients oberts i el nombre total de 87 casos corresponents a la tipologia de Serveis Socials o els 70 que han estat atesos dins de la tipologia de Treball. Cadascun d'ells d'una persona, d'una família amb dificultats que es queixa i que reclama directament al seu Ajuntament, sense que vulgui escoltar massa discursos i explicacions sobre quina és l'administració que te la competència per actuar.

L'actuació de la oficina en tots els casos és la mateixa. Primer de tot: escoltar-los. I en molts d'aquests casos, també vostès ho saben, es tracta de "tornar a escoltar-los".

Sovint, a més dels professionals de base que ja els han atès en primera instància, als Serveis Socials, a Grameimpuls o a qualsevol dels serveis municipals d'atenció a la ciutadania, ens trobem amb persones que han parlat ja amb diversos responsables tècnics, els responsables polítics del consistori des de les regidories de districte o en els desplaçaments de l'Alcaldia als barris.

El seu és sovint el recorregut de la desesperació i de l'angoixa que els provoca els rebuts que no es poden pagar de la hipoteca, els deutes de lloguers o dels subministraments, la manca de treball, l'esgotament de les prestacions d'atur, el pagament d'impostos (l'Impost de bens immobles, les plusvàlues...), els endarreriments en l'atorgament de la Renda Mínima d'inserció (almenys més de 6 mesos en les darreres consultes que hem fet) o els retards en el seu cobrament (un endarreriment afegit que pot ser també de sis mesos més fins que s'arriba a percebre l'ajut). La Generalitat anomena i qualifica aquest retard com a "pendent de nòmina" atès la seva manca de liquiditat per poder atendre totes les seves obligacions.



És evident que no em correspon entrar a la discussió sobre les suficiències o mancances del finançament i corresponsabilitat entre les administracions estatal, autonòmica i local. També se que la majoria de vostès ja ho coneixen però val la pena tornar-ho a dir en veu alta. Aquests endarreriments, aquestes limitacions, aquestes retallades, siguin pel motiu que siguin, vulneren drets de persones, famílies, gent gran i infants de la nostra ciutat: dret a l'habitatge, dret al treball, a unes condicions de vida dignes i suficients pel desenvolupament de les persones. Avui, sembla que anem en direcció contrària: tenim més pobresa, més atur, més gent que no veu sortida ni cap futur, joves sense feina i sense massa esperances de poder-ne trobar.

Les dades de les memòries de l'Ajuntament concreten que a l'any 2012 es van atorgar un total de 1.439 ajuts econòmics del fons de contingència que van donar cobertura a un total de 4.527 persones. D'aquests un total de 935 ajuts es van destinar a aspectes relacionats amb l'habitatge i 290 van ser per a situacions concretes de manca de pagament de lloguers, deutes d'hipoteca i/o desnonaments. Es van aconseguir paralitzar un total de 63 desnonaments i es van atorgar 115 casos per a accedir a un habitatge de lloguer.

"Caldrà mantenir l'esforç suficient en la dotació dels pressupostos per garantir aquestes situacions de necessitat que pateixen les famílies de la nostra ciutat a qui la crisi els afecta amb major virulència". Aquesta no és una frase d'aquest informe. És de l'informe de l'any 2012 i en podríem trobar de similars als informes dels anys anteriors.



És per això que vull destacar l'esforç que fa l'Ajuntament quan, pel pressupost d'aquest any 2013, i al mig dels requeriments de contenció i reducció de la despesa, ha aconseguit incrementar un 13 % els fons d'Ajut Social i consignar 1,3 milions d'euros per aquestes ajudes, ajuts per a necessitats bàsiques, deutes de subministraments o alimentació, incloent la previsió del suport a les persones que pateixen la pèrdua o el risc de pèrdua de l'habitatge com també, en accions complementàries, la consignació de 800.000,- € destinats al Pla d'ocupació local i les mesures de promoció de la ocupació i de lluita contra l'atur. Malauradament, avui per avui tinc la sensació que encara hauran de mantenir totes aquestes prioritats pel pressupost que hauran de començar a treballar de 2014.

Voldria ara posar també sobre la taula alguna reflexió i recomanació general que fan referència també a alguns dels casos que hem atès en aquest darrer any. Ja els confirmo que son pocs casos, en relació al nombre global total d'actes administratius i actuació que fa el nostre Ajuntament en un any, però tot i així, les queixes puntuals ens donen pistes i ens ajuden a saber el que encara podem millorar.

Procediment administratiu. Encara hi ha casos on les persones han expressat alguna dificultat per accedir al seu expedient o per rebre, dins dels terminis adients les respostes a les seves sol·licituds. En els casos que hem atès no hi hem trobat mai cap voluntat manifesta d'opacitat o d'amagar alguna informació. Si que hi hem trobat, però la constatació de les dificultats que en algun moment i en algun cas poden tenir qualsevol de les àrees o serveis per enllestir informes i/o resolucions dins dels terminis previstos.



També és cert que les queixes que en han pogut arribar d'aquest àmbit fan referència a expedients que suposen unes tramitacions i resolucions complexes: inspeccions d'activitats, requeriments i verificació de documentació, certificació d'obres o instal·lacions, elaboració de d'informes diversos, gestió dels expedients de reclamació patrimonials i altres que poden correspondre i/o implicar a l'hora a diverses àrees i serveis de l'Ajuntament.

També cal reconèixer que la solució d'aquests casos, un cop aconseguim parlar amb els responsables i tècnics dels serveis afectats, acostuma a ser, si no hi ha dificultats afegides, ràpida, i que aconseguim que s'agilitzi, en la mesura del possible, la resolució d'aquests expedients i el tancament de les queixes com a solucions amistoses.

Segueixen els treballs per a la elaboració d'un nou Reglament Orgànic Municipal. En la comissió han donat -i ho segueixen fent- la oportunitat al Defensor de participar i manifestar la seva opinió sobre les propostes que treballen. I aquests darrers dies hem pogut presentar-los les propostes de futur sobre el Defensor de la Ciutadania. I amb el nou ROM sobre la taula podrem treballar el desitjat Codi ètic.

Dues convocatòries que vam fer l'any 2012 i que val la pena recordar:

25 d'abril de 2012. Participacions Preferents i altres productes financers de risc. L'any 2012 ja vam treballar conjuntament amb l'Ajuntament, el Servei de Consum i la OMIC, i la col·laboració de la FAVGRAM la convocatòria d'una sessió informativa per facilitar l'assessorament a la població i amb la posterior organització, a diversos centres cívics de la ciutat, d'altres sessions d'assessorament individualitzat.



La necessitat de donar suport a la població afectada, més enllà de les pròpies competències municipals, és la que finalment ha dut a l'Ajuntament a plantejar la signatura d'un conveni amb el Col·legi d'Advocats o la creació del registre d'afectats, accions a les que donem el nostre major suport.



Malauradament, sembla que la nostra ciutat té un important nombre d'afectats, motiu pel qual, seran d'especial importància aquestes propostes d'actuacions per a la defensa dels seus drets.

7 de novembre de 2012. Conferència - Debat: Immigració, racisme i xenofòbia. Amb la participació de Miguel Ángel Aguilar, Fiscal coordinador del Servei de Delictes d'Odi i Discriminació. Organitzada conjuntament per Santa Coloma Conviu, el Defensor de la Ciutadania i amb el suport de l'Ajuntament.



Assistents a la Conferència-Debat – Sala d'actes – Biblioteca Central

Una oportunitat per conèixer el bon treball de la Fiscalia i com ha pogut anar intervenint en casos concrets. Vam poder constatar com tenim encara molta feina per a fer per tal d'aconseguir aplicar el que dicta el nostre ordenament jurídic i que a continuació els vull recordar:

Ley Orgánica 6/2002, de 27 de junio, de Partidos Políticos



Article 6: *"los partidos políticos se ajustaran en su organización, funcionamiento y actividad a los principios democráticos y a lo dispuesto en la Constitución y las leyes".*

Respecte a l'activitat dels partits polítics l'article 9.1 assenyala que aquesta haurà de: *"...respetar en las mismas los valores constitucionales, expresados en los principios democráticos y en los derechos humanos".*

L'article 9.2 exposa que un partit polític serà declarat il·legal: *"cuando su actividad vulnere los principios democráticos (...) mediante alguna de las siguientes conductas..."*

"a) Vulnerar sistemáticamente las libertades y derechos fundamentales, promoviendo, justificando o exculpando los atentados contra la vida o la integridad de las personas, o la exclusión o persecución de personas por razón de su ideología, religión o creencias, nacionalidad, raza, sexo u orientación sexual."

l'article 9.4 destaca seguidament que: *"Para apreciar y valorar las actividades a que se refiere el presente artículo y la continuidad o repetición de las mismas a lo largo de la trayectoria de un partido político, aunque el mismo haya cambiado de denominación, se tendrán en cuenta las resoluciones, documentos y comunicados del partido, de sus órganos y de sus Grupos parlamentarios y municipales, el desarrollo de sus actos públicos y convocatorias ciudadanas, las manifestaciones, actuaciones y compromisos públicos de sus dirigentes y de los miembros de sus Grupos parlamentarios y municipales, las propuestas formuladas en el seno de las instituciones o al margen de*



las mismas, así como las actitudes significativamente repetidas de sus afiliados o candidatos."

I no voldria acabar aquest apartat sense repetir el que ja vaig fer l'any passat, amb les mateixes paraules però encara amb més èmfasi, per destacar el valor del 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.

Com a Defensor de la Ciutadania, no els hi demano... avui els exigeixo a tots 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 XIV Trobada – Arenys de Mar

La XIV Trobada – Assemblea del FòrumSD es va celebrar a la vila d'Arenys de Mar, comptant amb la presència en la cloenda del seu alcalde, Sr. Estanislau Fors, i va estar presidida per la Sra. M. Glòria Valeri, Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès.

Els 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).

L'assemblea va aprovar el pla de treball i activitats: Trobades i Jornades de formació, que s'han anat desenvolupant en tot aquest exercici.

4.2 Formació de síndics i defensors: VII Jornades - Cornellà

Les VII Jornades de Formació del FòrumSD de 2012 es van celebrar a la ciutat de Cornellà de Llobregat sota l'acollida del Sr. Frederic Prieto, Síndic municipal de Greuges.

Aquesta ha estat la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a la ciutat de Cornellà de Llobregat, concretament al Citilab. En total, més de 65 persones han participat a les Jornades entre els titulars, síndics i defensors, i el personal al seu servei. El tema central de les Jornades ha estat el futur dels síndics i de les síndiques en els ajuntaments catalans arran de l'actual situació de crisi.



Jornades de Formació – Cornellà de Llobregat 2012



La sessió inaugural va estar presidida per la presidenta del FòrumSD, la **Sra. M. Glòria Valeri**; el Síndic de Greuges de Cornellà, el **Sr. Frederic Prieto**; i l'Alcalde de la ciutat, el **Sr. Antonio Balmón**. El batlle de Cornellà també va estar present a la taula rodona d'alcaldes, celebrada amb la presència del regidor de Presidència i Territori de l'Ajuntament de Barcelona, el **Sr. Jordi Martí**; l'Alcalde de Caldes de Montbui, el **Sr. Jordi Solé**; i l'alcalde de El Prat del Llobregat, el **Sr. Lluís Tejedor**, qui va anunciar la creació del Síndic en la seva localitat.

Després de la taula rodona, els assistents es van dividir en grups per treballar sobre els següents àmbits: l'aplicació del principi de subsidiarietat a l'administració, els Ajuntaments i l'aplicació dels Drets Humans a la ciutat, i la participació ciutadana i la Bona Administració.

El Sr. Matias Vives, economista, advocat, ex diputat del Parlament de Catalunya, i qui ha format part de l'equip directiu del Síndic de Greuges de Catalunya va presentar la conferència *"El Síndic Municipal de Greuges i el Futur dels Ajuntaments"*. En la intervenció, va plantejar els reptes de futur que els síndics i defensors locals hauran de assumir dins del nou escenari de les polítiques locals.

Pel que suposa a la formació del divendres, es va presentar la proposta base per a la futura Llei de Govern Local, elaborada conjuntament per diversos membres del FòrumSD amb la participació i presència de la **Sra. Laura Díez**, Doctora en Dret, professora de Dret Constitucional i ex-adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya.

Les Jornades de Formació, van finalitzar amb el **Sr. Jordi Borja**, professor de la Universitat Oberta de Catalunya en sociologia i ciències polítiques, qui va presentar la ponència: *"El govern del territori: un mapa institucional inviable"*.



5.

ARTICLE D'OPINIÓ

“Inmigración, racismo i xenofobia”.

Reflexiones sobre la conferencia de M. Àngel Aguilar, Fiscal coordinador de la Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación.

Permítanme un breve relato personal, aunque la mayoría seguro que ya lo conocen. Me llamo Fernando y también soy inmigrante. Nací en Lucena, un pueblo de la provincia de Córdoba. En la situación social y económica de aquellos años, mis padres tuvieron que emigrar a la búsqueda de oportunidades de trabajo y futuro para la familia.

La llegada a Santa Coloma no fue fácil. Nos encontramos una ciudad que no estaba preparada para recibir a los muchos que llegábamos. Faltaban escuelas, ambulatorios, calles sin urbanizar, parques, problemas en los suministros de luz, de agua, de transportes públicos. Por faltar, hasta nos faltó la democracia hasta muchos años más tarde. También tuvimos que superar algunos recelos. Pero entre todos, los que ya estaban y los que llegamos, supimos construir una ciudad y alcanzar nuestro presente. Han pasado muchos años, aquí han nacido mis hijos y mis nietos. Esta es mi casa, soy catalán y soy colomense.

El proceso se repite, aunque esta vez los “nouvinguts” han llegado de otros lugares. Y algunos oportunistas, con sus mensajes racistas y xenófobos, pretenden señalarlos como los culpables de nuestros males. Simplemente es falso. Por haber nacido en otro país no se ponen más enfermos, ni van más al médico, ni evaden más impuestos, ni necesitan más ayudas, ni delinquen más, ni... ni... ni...



No todo vale. Tampoco en las actitudes. Tampoco en la opinión. Tampoco bajo la libertad de expresión. Y superar ciertas fronteras supone la posibilidad de enfrentarse a la imputación por un delito. La Fiscalía de Delitos de Odio y Discriminación vela para condenar a los culpables y proteger nuestros derechos. Los de todos.

Nuestro reto de hoy es superar esta crisis y conseguir que no se nos quede nadie por el camino. Y para ello debemos seguir compartiendo ciudad y comprometidos con su presente y su futuro. Compartiendo derechos y compartiendo deberes, las dos caras de la misma moneda. Solidarios y exigentes. Este será el único futuro para nuestro país y nuestra casa, la de todos, sin exclusiones.

Gracias a *Santa Coloma Conviu* por su trabajo en la ciudad y la oportunidad de compartir la convocatoria de esta conferencia. Espero que podamos seguir colaborando. Gracias a los responsables políticos que nos pudieron acompañar. En tiempos de demagogia fácil, su presencia puso en evidencia un compromiso. Gracias a todas las personas que nos acompañaron. Su compromiso personal nos hace avanzar. Y especialmente, gracias a nuestro ponente, Miguel Angel Aguilar, por su compromiso y trabajo, desde la Fiscalía, en favor de los derechos, otra vez, los de todos.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciudadanía
8 de noviembre de 2012



6.

AGRAÏMENTS

És el moment dels agraïments.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcaldessa i regidors de l'equip de govern i de la oposició. Gràcies també especialment als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Els demano a tots que segueixin veient la institució del Defensor de la Ciutadania com un col·laborador més en la millora del servei a la ciutadania. Amb el que sabem i amb el que podem. També amb els nostres encerts i amb les nostres errades.

Gràcies també, un altra vegada a la resta de defensors i defensores locals. Allà on no arriba una oficina hi arriba un altra. Tots hi sumem.

Gràcies a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics. Segueix mantenint que l'objectiu compartit del millor servei a la ciutadania està sempre per sobre de les discrepàncies puntuals que puguem tenir en la resolució dels casos.

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 OUEIXA

INFORME 2012



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

168 Expedients amb data entre 01/01/2012 i 31/12/2012 i Tipus
d'Intervenció: Mediació/Queixa

Ascendent per Número Expedient

Expedient	Data	Assumpte
4	05/01/2012	No està d'acord amb els processos de selecció dels plans d'ocupació. TR Treball
Tipus d'intervenció:		Mediació/Queixa
Estat - Nivell 1:		Admeses
Situació:		Tancat
Estat - Nivell 2:		Desestimades
Estat - Nivell 3:		
8	09/01/2012	Va deixar el seu cotxe al taller. El van estacionar incorrectament i li han multat. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:		Mediació/Queixa
Estat - Nivell 1:		Inadmeses
Situació:		Tancat
Estat - Nivell 2:		
Estat - Nivell 3:		
11	11/01/2012	Es troba en una situació econòmica molt difícil. SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:		Mediació/Queixa
Estat - Nivell 1:		Admeses
Situació:		Tancat
Estat - Nivell 2:		Desestimades
Estat - Nivell 3:		
14	16/01/2012	Cosnulta sobre ajut familiar. IMP Impostos SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:		Mediació/Queixa
Estat - Nivell 1:		Inadmeses
Situació:		Tancat
Estat - Nivell 2:		
Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
16	08/01/2012	Es queixa de brutícia per manca de recollida dels contenidors i de l'aparcament de vehicles en zona prohibida.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
17	18/01/2012	Consulta sobre tramitació d'un PIRMI de la Generalitat		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
19	19/01/2012	Sol·licita la intervenció de l'Equip de Mediació per problemes de convivència amb uns veïns.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
20	19/01/2012	Sol·licita la revisió de l'adjudicació d'un mercat municipal.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
21	20/01/2012	Consulta sobre un tema d'Hisenda.		
		IMP	Impostos	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
24	26/01/2012	Informació sobre residència de la Gent Gran.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
26	26/01/2012	Li han denegat un ajut perquè el seu fill està empadronat amb ella encara que no hi viu.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
31	03/02/2012	Queixa per deficiències en els ascensors de l'Escola d'Adults.	ENS	Ensenyament
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
33	06/02/2012	Informació sobre exempció de l'impost de circulació.	IMP	Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
35	07/02/2012	Problemes de convivència amb uns veïns.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
36	07/02/2012	L'Ajuntament de Piera li ha imposat la taxa per la gestió de residus municipals per un terreny de la seva propietat.	IMP	Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
37	07/02/2012	Informació sobre el cobrament d'una PIRMI.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
38	07/02/2012	Li van sancionar per consum de begudes alcohòliques al carrer.	JUS	Justícia
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
39	26/01/2012	Possible desnonament i problemes econòmics.		
		HPO Habitatge		
		SS Serveis Socials		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
40	09/02/2012	Reclamació contra l'INEM.		
		SS Serveis Socials		
		TR Treball		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
41	13/02/2012	Fa temps va sol·licitar una PIRMI i encara no la cobra.		
		SS Serveis Socials		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
42	13/02/2012	Està en llista d'espera per a una intervenció quirúrgica a l'Hospital de l'Esperit Sant i triguen molt en cridar-la.		
		SA Sanitat		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
43	13/02/2012	sol·licitud per a que li retirin el gos però li han contestat que ho ha de fer el seu fill com a propietari.		
		SA Sanitat		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
54	28/02/2012	Li han posat una sanció amb la que no està d'acord en un altre municipi.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
56	28/02/2012	Reclamació sobre l'activitat d'un bar.		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
57	05/02/2012	queixa manca de solució conflicte veinal		
		ALTR	Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
59	05/03/2012	Queixa sobre actuació del jutjat.		
		JUS	Justícia	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
62	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
		TR	Treball	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
63	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
64	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
		TR	Treball	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
65	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
		TR	Treball	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
66	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
		TR Treball		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
67	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
		TR Treball		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
68	06/03/2012	queixa retirada tarja d'aparcament		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
69	06/03/2012	Disconformitat amb els criteris de selecció d'un pla d'ocupació.		
		TR Treball		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
70	06/03/2012	Està pendent de cobrar uns ajuts per part de Serveis Socials.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
73	07/03/2012	Pressumptes deficiències en la construcció d'un edifici.		
		HPO Habitatge		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
75	07/03/2012	Els han fet un contracte fals d'un immoble que és de propietat municipal.		
		HPO Habitatge		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
78	14/03/2012	Reclamació per pagament incorrecte del cadastre.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
82	15/03/2012	Informació sobre una inversió financiera.		
		CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
85	15/03/2012	Es queixa de presumpte maltractament a la presó del seu fill.		
		JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
86	15/03/2012	Li han denegat l'ajut per participació en el programa de requalificació professional.		
		TR Treball		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
87	15/03/2012	Ha rebut un requeriment de SS.TT. per a que la comunitat de veïns legalitzi unes obres.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
88	16/03/2012	Queixa per l'actuació del personal d'urgències d'un hospital.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
89	16/03/2012	Reclamació per un accident sofert per la seva mare a un hospital.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
91	19/03/2012	Es queixa de les molesties ocasionades per nens que juguen al pati d'un col·legi públic.		
		ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
92	15/03/2012	queixa obres irregulars veïns		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
94	20/03/2012	Sol·licita que canviïn l'ubicació d'uns pivots.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
96	21/03/2012	Queixes per la situació al Parc de la Mercè.		
		DU Disciplina Urbanística		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
98	27/03/2012	queixa manca de pivots		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
100	27/03/2012	Molèsties ocasionades per un bar a l'immoble on viu.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
102	10/04/2012	queixa s/manca d'ajuts SS's		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
105	11/04/2012	Li van posar una sanció per estacionament incorrecte i no està d'acord.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
110	02/04/2012	Es queixa per la tardança en la resolució d'una sol·licitud de llicència d'obres.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
111	17/04/2012	Ha sol·licitat una reserva d'estacionament i se l'han denegat.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
113	18/04/2012	Queixa per pressumpta actuació incorrecta de l'ICASS.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
114	18/04/2012	Està en llista d'espera per a una operació i triguen molt en cridar-la.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
115	18/04/2012	Es queixa de les molèsties provocades per unes persones que han ocupat un pis de l'immoble on viu. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
131	02/05/2012	dificultats empadronament ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
133	03/05/2012	Consulta sobre un pagament al Ministeri d'Hisenda. IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
134	03/05/2012	No està d'acord amb una sanció per estacionament en zona blava superior al temps que havia pagat. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
136	04/05/2012	Li van sancionar per estacionar el vehicle en zona d'horari limitat. Té targeta de discapacitat. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
138	04/05/2012	Li van posar una sanció per estacionament incorrecte. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
143	04/05/2012	pis embargat - pendent de subhasta		
		HPO Habitatge		
		JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
153	08/05/2012	Es queixa de la pujada de l'Impost de Bens Immobles.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
154	08/05/2012	Es queixa de la pujada de l'Impost de Bens Immobles.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
155	08/05/2012	Es queixa de la manca de neteja a la zona on viu.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
157	10/05/2012	Queixa pel possible mal estat de les voreres d'alguns carrers.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
158	14/05/2012	Problemes de convivència amb uns veïns.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
164	16/05/2012	Recurs per disconformitat amb el pagament d'una plusvàlua.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
168	17/05/2012	Es queixen de la manca de protecció policial en les manifestacions de protestes de l'AMPA de Riera Alta.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
172	21/05/2012	queixa sanció - estacionament en una reserva d'estacionament anulada		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
174	22/05/2012	Queixa amb l'atenció rebuda en diversos centres sanitaris.		
		SA	Sanitat	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
176	22/05/2012	Han rebut una ordre de desallotjament per ocupació il·legal d'un local municipal.		
		SS	Serveis Socials	
		TR	Treball	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
178	24/05/2012	Té aprovada una PIRMI des de fa mesos, però encara no li paguen.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
179	25/05/2012	Queixa per problemes de convivència amb uns veïns.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
180	25/05/2012	Es queixa de les molèsties ocasionades per la brutícia d'un solar.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
185	30/05/2012	Consulta sobre el lloguer d'un pis de Gramepark.		
		HPO Habitatge		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
187	04/06/2012	Problemes de convivència amb uns veïns.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
188	04/06/2012	Problema de convivència amb veïns.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
190	04/06/2012	Queixa per l'estat del parc de Riera Alta.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
191	04/06/2012	Queixa per una infracció de trànsit que considera incorrecta.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
192	04/06/2012	La grua municipal li va retirar el seu vehicle i no hi està d'acord.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
193	04/06/2012	Li van sancionar al metro per portar una tarjeta de tarifa reduïda sense el corresponent carnet metropolità.		
		ALTR	Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
195	06/06/2012	Té concedit un PIRMI però triguen molt en pagar-li.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
197	06/06/2012	Queixa pels nens que juguen a pilota a la Pça. Olimpo.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	
198	08/06/2012	Li han denegat una plaça per a la seva filla discapacitada a una escola bressol.		
		ENS	Ensenyament	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
202	11/06/2012	Problemes amb els clients d'un bar que hi ha al mateix immoble on viu.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	
209	13/06/2012	Va sol·licitar un canvi d'ubicació d'una plaça d'aparcament reservada per a discapacitats i no li han contestat.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
210	13/06/2012	No està d'acord amb la l'actuació d'una assistenta social.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
212	18/06/2012	Es queixa que alguns veïns deixen mobles al carrer.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
214	18/06/2012	Problemes de convivència amb un veí per sorolls a qualsevol hora.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
215	18/06/2012	Es queixa del poc civisme que existeix a la nostra ciutat.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
216	18/06/2012	Es queixa del tracte rebut per una assistenta social.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
219	21/06/2012	La seva esposa té Alzheimer i es nega a seguir cap tractament.		
		JUS Justícia		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
220	25/06/2012	Queixa sobre actuació de serveis socials.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
221	26/06/2012	Considera excésiu l'increment de l'IBI a l'Ajuntament de Tordera.		
		IMP Impostos		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
222	28/06/2012	Vol donar-se de baixa d'un gual i no pot pagar l'arreglament de la vorera.		
		IMP Impostos		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
224	28/06/2012	cons s/residencies - llei dependència		
		SS Serveis Socials		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
225	29/06/2012	No està d'acord que l'Ajuntament li cobri l'impost de plusvàlua d'un pis que va vendre.		
		IMP Impostos		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
226	02/07/2012	Queixa per problemes de convivència amb veïns.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
230	06/07/2012	La grua municipal li va retirar el seu vehicle per portar un anunci de venda del mateix.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Típus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
231	06/07/2012	Va presentar la instal·lació d'un joc infantil a una plaça per evitar que els nens juguin a pilota.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
237	16/07/2012	Va sol·licitar una còpia literal del certificat de convivència i triguen en donar-se'l.		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
238	16/07/2012	Va sol·licitar una plaça per a fer un curs d'alfabetització a l'Escola d'Adults, però no hi ha cap disponible.		
		ENS	Ensenyament	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
239	17/07/2012	Li tornen a demanar que faci els tràmits per a continuar amb l'atenció domiciliària als seus pares.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
240	19/07/2012	L'empresa propietària del pis que tenen llogat està fent obres de rehabilitació i triguen molt.		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
241	20/07/2012	Li reclamen el pagament de taxes per un negoci de venda de flors i diu que ell no va tenir aquest negoci.		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
243	24/07/2012	La grua es va portar el seu vehicle i al·lega que no hi havia cap senyal que prohibís estacionar.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
245	25/07/2012	Vol portar-se de vacances a la seva mare, dependent, 6 dies i el termini establert és de 5.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
246	26/07/2012	Té acumulades diverses multes per incompliment de les ordenances municipals.		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
247	31/07/2012	queixa manca d'atenció a Ssocials		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
248	31/07/2012	queixa molèsties activitat		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
249	03/09/2012	A un parc de Badalona hi ha una entrada a un parking on falta un vidre i això suposa un perill pels nens.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
250	03/09/2012	No esta d'acord amb l'actuació dels Serveis Socials sobre la seva situació personal i econòmica.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
254	06/09/2012	Està en llista d'espera per a una operació oftalmològica.	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
265	18/09/2012	Queixa per molèsties ocasionades per uns veïns.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
266	18/09/2012	Va sol·licitar plaça en un institut públic per a la seva filla i encara no li han contestat.	ENS	Ensenyament
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
267	18/09/2012	Hi ha veïns que no paguen les cuotes per reformes de l'edifici. Sol·licita una mediació.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
268	20/09/2012	Problemes de convivència amb una veïna.		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
272	25/09/2012	Sol·licita una mediació per problemes de convivència amb uns veïns.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
273	26/09/2012	Queixa per molèsties ocasionades per uns veïns.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
274	27/09/2012	Queixa retards SS's		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
277	01/10/2012	Li volen cobrar la taxa d'escombraries per un local que va traspasar fa anys.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
281	09/10/2012	Queixa per estar en desacord amb les decisions de la Generalitat sobre el copagament de medicaments.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
284	10/10/2012	Un grup de pares de l'AMPA del CP Riera Alta sol·liciten regular el trànsit a les hores d'entrada i sortida dels nens.		
		ENS Ensenyament		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
289	15/10/2012	Locals comercials utilitzats com a habitatge per persones que els han ocupat il·legalment.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
293	17/10/2012	Consulta sobre l'atenció en un hospital.		
		SA	Sanitat	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
295	23/10/2012	Consulta sobre presumpte negligència mèdica.		
		SA	Sanitat	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
296	23/10/2012	Li han canviat de metge de família i no està d'acord.		
		SA	Sanitat	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
297	24/10/2012	Es queixa dels criteris de selecció dels plans d'ocupació.		
		TR	Treball	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
298	25/10/2012	L'Ajuntament li reclama el pagament d'impostos per un negoci que va tenir fa uns anys.		
		IMP	Impostos	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	

Expedient	Data	Assumpte		
299	25/10/2012	Queixa sobre una pressumpta mala actuació sanitària amb la seva esposa (ja difunta).	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
300	26/10/2012	La grua li ha retirat el seu vehicle perquè tenia un anunci de venda.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
302	29/10/2012	Consulta sobre un tema sanitari.	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
304	30/10/2012	Problemes de convivència amb uns veïns.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
306	05/11/2012	Va estar malalt i la seva metge no li va donar la baixa. Va perdre la feina.	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
308	08/11/2012	Consulta sobre Serveis Socials.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
309	09/11/2012	Un veí no compleix una sentència judicial.	JUS	Justícia
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
311	12/11/2012	Consulta sobre separació matrimonial.		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
312	13/11/2012	Queixa butlletí municipal		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
313	13/11/2012	queixa manca de resposta		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació no acceptada	
315	13/11/2012	queixa denegació ajut		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
316	13/11/2012	ajuts - prestacions		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
317	13/11/2012	queixa sanció de trànsit aparcament		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
318	13/11/2012	Queixa manca reconeixement antiguitat		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
320	13/11/2012	queixa s/manca de resposta ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
321	13/11/2012	queixa ajuts SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
322	13/11/2012	Molèsties activitats DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
323	13/11/2012	queixa denegació exempció pagament reserva estacionament VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
324	13/11/2012	queixa sanció de trànsit SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
325	13/11/2012	queixa sancio transit SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
331	16/11/2012	Problemes dels veïns per molèsties d'un bar. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
332	16/11/2012	Problemes per aconseguir ajuts de Serveis Socials atesa la seva situació.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
333	19/11/2012	Es queixa d'una actuació dels Mossos d'Esquadra durant la jornada de vaga del 14 de Novembre.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
338	21/11/2012	Problemes de convivència amb un veí.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
339	23/11/2012	No està d'acord amb la quantitat que està pagant per recollida de residus.	SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
341	23/11/2012	Té un fill afectat per una pèrdua progressiva de visió. L'ICS trigarà molt temps en operar-li.	SA SS	Sanitat Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
345	12/12/2012	Queixa pels orins que deixen alguns gossos a les portes i parets de casa seva.	SA SCC	Sanitat Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
351	18/12/2012	Queixa pel soroll d'una tapa de claveguera.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
352	19/12/2012	Es queixa de les molesties provocades pels nens que jugan a pilota en un col·legi públic al costat de casa seva.		
		ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
353	19/12/2012	Sol·licita que l'Ajuntament es faci càrrec d'un jardí comunitari al barri de Can Franquesa.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
354	19/12/2012	queixa manca actuació inspecció		
		DU Disciplina Urbanística		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
355	19/12/2012	queixa sanció "incorrecta"		
		ALTR Altres		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
358	19/12/2012	Queixa denegació RMI		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
359	19/12/2012	queixa atenció SS's		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
360	19/12/2012	queixa expropiació no resolta		
		DU	Disciplina Urbanística	
		IMP	Impostos	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació no acceptada	
361	19/12/2012	queixa llista espera SS's		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
362	19/12/2012	queixa retirada tarja aparcament discapacitat per un any		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		