



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME08

Defensor de la ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

SANTA COLOMA DE GRAMENET | 2009



Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet



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



93 462 40 12



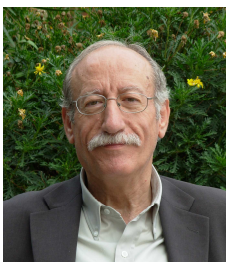
defensor@gramenet.cat



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



FòrumSD: www.forumsd.cat



PRESENTACIÓ

D'acord amb l'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2008.

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

La presentació i compareixença al Ple és – ha de ser - l'evidència explícita del compromís del Consistori davant les recomanacions que es formulen com a conclusió del treball amb les queixes rebudes.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania

Maig de 2009



ÍNDEX

Presentació	03
1. La institució: el Defensor de la Ciutadania	05
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
2. Dades generals.....	08
2.1 La informació i l'assessorament	
2.2 Les queixes	
3. Presentació al Ple i recomanacions generals.....	17
3.1 La bona administració	
3.2 La situació social – la crisi econòmica	
4. El FòrumSD.....	28
4.1 X Trobada – assemblea de síndics i defensors. Lleida	
4.2 Formació de síndics i defensors – III Jornades. Barcelona	
5. Agraïments.....	32
 Annex.	
Llistat d'expedients de queixa	33



1.

LA INSTITUCIÓ: EL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

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

L'any 2008 s'ha tramitat una actualització del reglament¹ incorporant les millores obtingudes del treball del FòrumSD amb d'altres síndics i defensors locals i la Diputació de Barcelona, com són: major 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-los, els diversos mecanismes de control democràtic de l'Ajuntament.

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

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

¹ Acord Ple – Inicial 30 juny 2008 – Definitiva 27 octubre de 2008 - BOP núm. 271 – 11.11.2008



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 – de tot síndic/a a qualsevol nivell- mai són vinculants. L'Ajuntament i cada un dels seus serveis i departaments són els únics responsables finals d'acceptar o rebutjar la proposta –en forma de resolució i recomanació– que planteja el Defensor.



La solució amistosa de les queixes permet fer una tasca de mediació entre l'Ajuntament i la ciutadania que aconsegueix resoldre les dificultats i solucionar els casos, possibilitant igualment descobrir aquells aspectes que són susceptibles de millora en l'actuació o tràmit municipal.



Accés a l'oficina del Defensor del Ciutadà

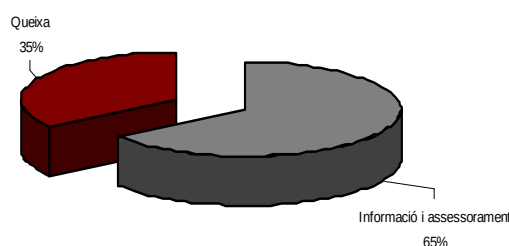
2.

DADES GENERALS

El nombre **d'expedients** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2008 ha estat de **457**. Això ha suposat la realització d'un total de **480 consultes**. Un mateix expedient pot incloure més d'una consulta i afectar dos o més àmbits.

2.1 La informació i l'assessorament

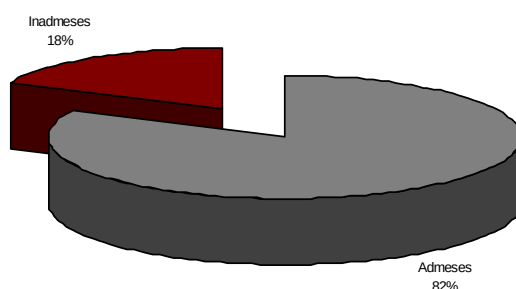
Les intervencions **d'informació i assessorament** han suposat un total de **298 expedients** (65,20 %) que corresponen a la realització de **305 consultes** en diversos àmbits. Quant a les **queixes**, s'han obert **159 expedients** (34,79 %), fet que ha suposat la realització de **175 consultes** de diversos àmbits.



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

2.2 Queixes

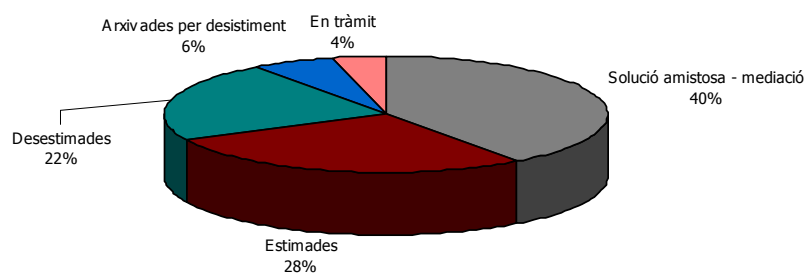
Pel que fa al tràmit de les **159 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 130** (81,76 %) – **queixes Inadmeses: 28** (17,61 %).



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	52
Estimades	36
Desestimades	29
Arxivades per desistiment	8
En tràmit	5



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

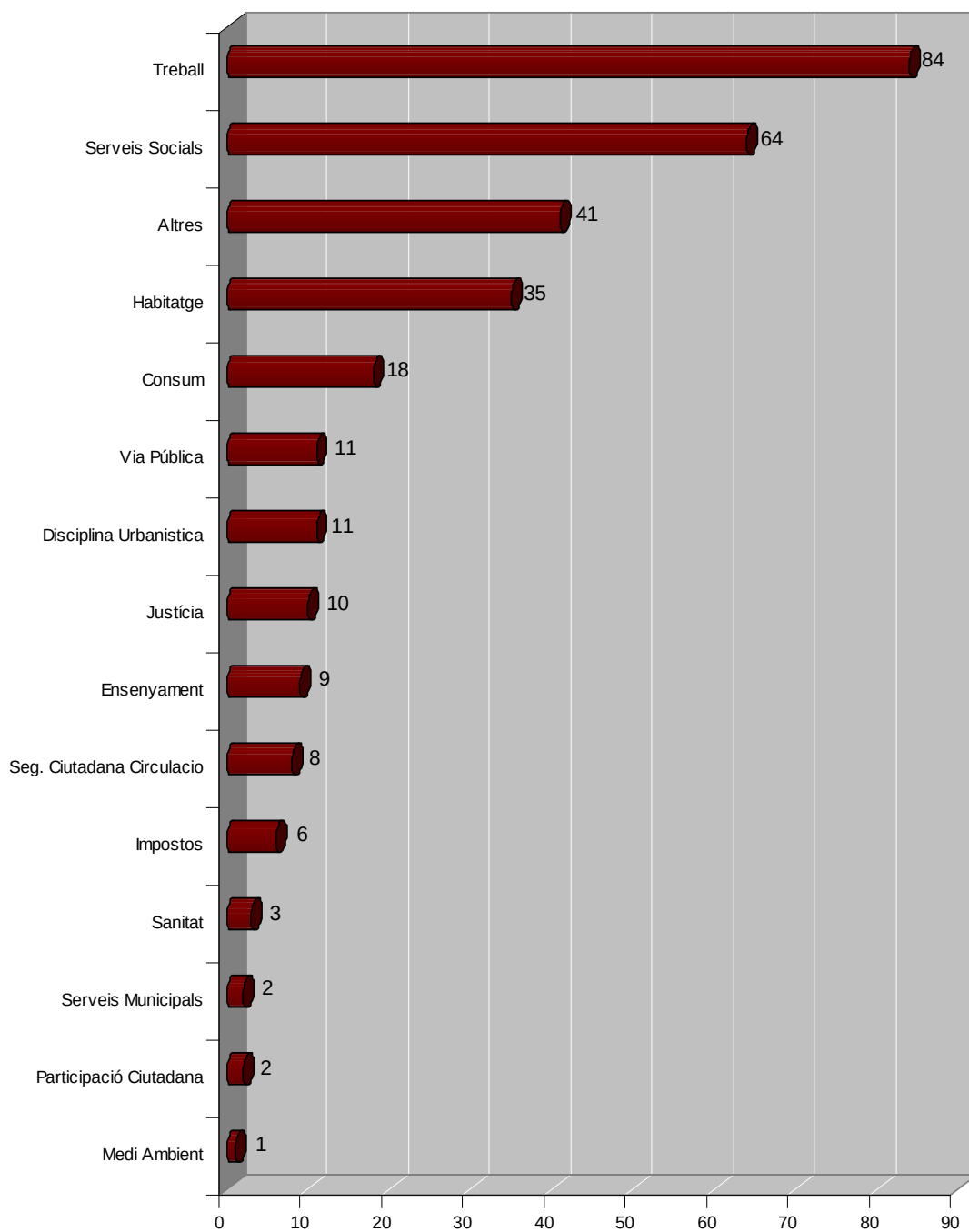


Atenció a l'oficina del Defensor de la Ciutadania



2.1 La informació i l'assessorament

- Un 65,20 % de les atencions a l'Oficina són actuacions d'informació i assessorament, i es deriven, tal com correspon, com a primera instància als canals normalitzats d'atenció a la ciutadania.
- En la majoria de casos, l'atenció i assessorament personal i una bona informació és l'únic que cal per donar resposta a aquestes demandes, tot i que es viuen habitualment sota un gran malestar per part de la ciutadania.
- Si els casos corresponen a competències municipals, es facilita la informació per presentar la petició o la queixa en primera instància a l'OIAC. Si no és competència municipal es facilita la informació i la derivació al lloc adient de l'administració o institució que correspongui.
- Els àmbits principals de consulta han estat els del treball, els serveis socials i l'habitatge.



Gràfic 5: informació i assessorament per tipologies



2.2 Les queixes

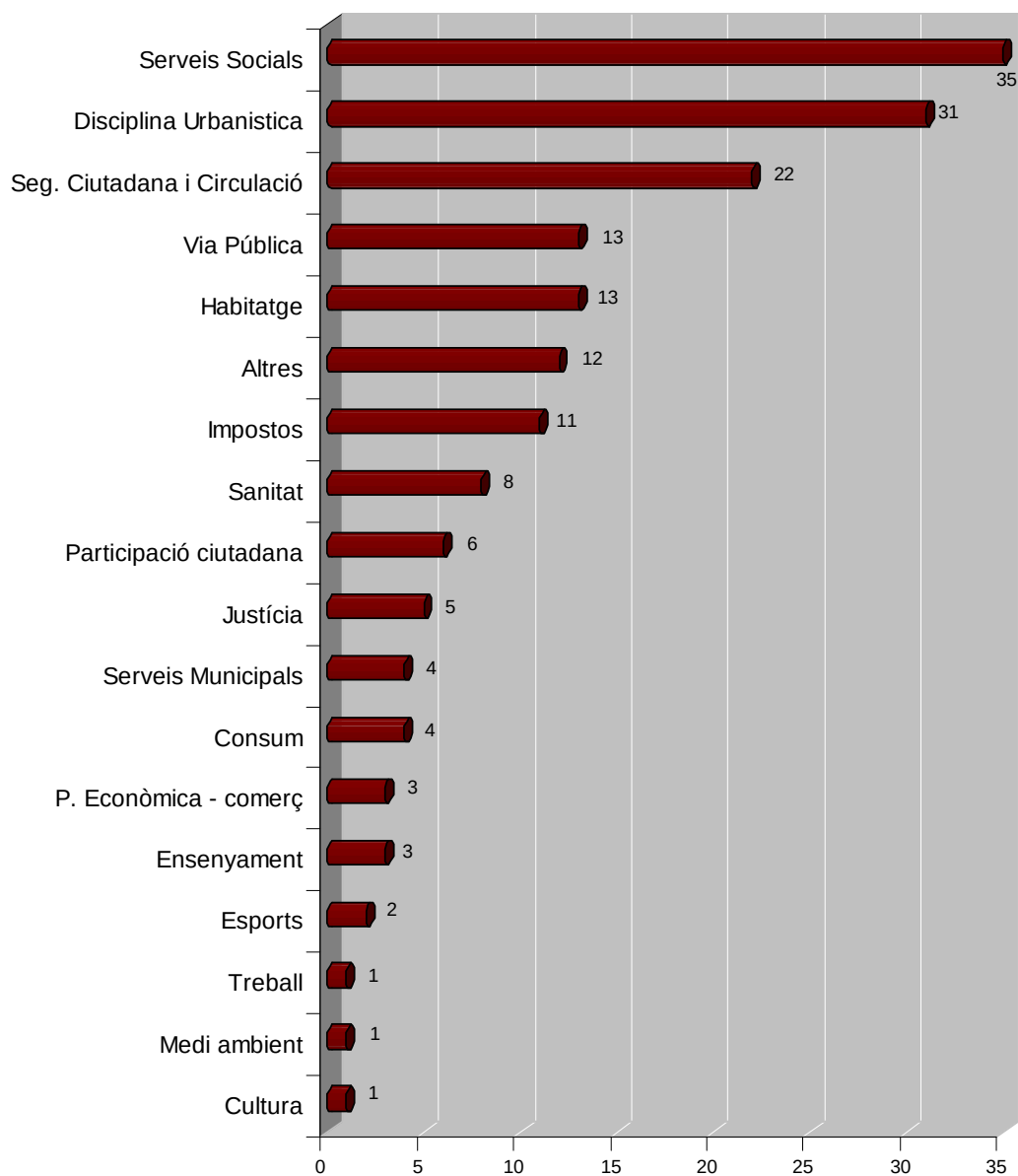
- La queixa suposa la percepció d'una decisió incorrecta, d'un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta municipal o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 34,79 % de les demandes que arriben s'han tramitat com a expedients de queixa: l'any 2008 s'han obert un total de 159 expedients de queixa.
- Un 22,3 % de les queixes admeses s'han desestimat per entendre que la decisió municipal ha estat correcta.
- Un 67,69 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania entre les queixes estimades i les resoltes amb una solució amistosa.
- Un 40 % 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 81 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2008		Total queixes 159			
Admeses	130	Estimades	88	Solució amistosa – mediació	52
				Recomanació acceptada	29
				Recomanació acceptada parcialment	2
				No acceptada	1
				Pendent de resposta	4
		Desestimades (1 amb recomanació)			29
		Arxivades per desistiment			8
		En tràmit			5
		Inadmeses	28		
Ofici	1	Pendent de resposta			1

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



Gràfic 6: Queixes per tipologia



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

Tipologia	ADMESES					INAD- MESES
	Estimada amb solució amistosa	Estimada amb recomanació	Desestimada	Arxivada per desistiment	En tràmit	
SS	15	5	8	2	-	5
DU	9	10	10	1	-	1
SCC	8	6	3	2	2	1
VP	2	5	1	-	1	4
HPO	6	2	3	-	1	1
ALTR	5	3	-	-	-	4
IMP	6	1	2	-	-	2
SA	2	1	-	-	-	5
PC	2	1	3	-	-	-
JUS	-	-	-	-	-	6
SM	2	1	1	-	-	-
CON	1	-	-	-	-	3
PEC	-	1	1	1	-	-
ENS	1	-	-	1	-	1
ESP	1	1	-	-	-	-
TR	1	-	-	-	-	-
MA	1	-	-	-	-	-
CUL	-	1	-	-	-	-



3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS GENERALS

L'informe del defensor suposa donar a conèixer les actuacions fetes en el darrer any i les recomanacions de caràcter general que es considera que cal fer al govern municipal. L'objectiu d'aquesta compareixença és poder assenyalar alguns aspectes que considero que poden ser objecte de millora per part de la nostra administració.

Tot i així en l'informe d'actuacions d'aquest any he optat per centrar el meu discurs i les recomanacions en dos grans blocs transversals, de ciutat, de la ciutadania i del propi Ajuntament: les reflexions al voltant del concepte de la “bona administració” i les que ens sorgeixen de la especial situació social que provoca l'actual crisi econòmica.

La bona administració

L'urbanisme, els serveis municipals, la via pública, els impostos, els procediments administratius, l'atenció a la ciutadania, la seguretat ciutadana, la cultura, els esports... l'Ajuntament fa milers d'actes administratius a l'any i pren contínuament decisions que repercuteixen en la ciutadania. I vostès saben molt be que ni la institució ni les persones són –som- perfectes. Que tots cometem errades i que sempre podem millorar en la presa de decisions i els procediments. La “bona administració” és i té en aquest sentit, diverses concepcions: és un precepte legal, és un estil de treball i també una actitud de la institució – i el seu personal- envers la ciutadania que tots podem compartir.

Amb aquest objectiu els exposaré a continuació un cas on es fa evident com es poden aconseguir millores -amb pocs mitjans- respecte l'atenció i relació amb la ciutadania.



Tot i que el cas fa referència a un tema d'una àrea i servei molt concret, l'exemple es pot traspassar i l'hem pogut veure, en procediments i decisions de qualsevol servei municipal: ensenyament, cultura, comerç, cementiris, serveis socials, disciplina urbanística o seguretat ciutadana, per destacar-ne alguns.

Un exemple: la bonificació de l'IBI per a les famílies nombroses

Setembre de 2008 – un ciutadà exposa que al sol·licitar la bonificació de l'IBI com a família nombrosa la OIAC l'informa que aquesta sol·licitud es troba fora de termini, atès que la ordenança per a 2008 s'ha modificat i ara cal sol·licitar la bonificació dins del període de pagament establert en voluntària per a cada exercici. Amb l'anterior normativa la sol·licitud no tenia aquesta limitació temporal i es podia presentar en qualsevol moment. La queixa s'ha de desestimar atès que la ordenança municipal estableix clarament el termini i la forma per gaudir d'aquesta exempció.

És evident que no és qüestiona la necessitat de regular i ordenar tots aquests procediments, establir els requisits i concretar els terminis que facilitin la millor gestió dels impostos i les taxes municipals. Tampoc és discutible la capacitat –i l'obligació- de l'Ajuntament de millorar i modificar les ordenances, i no caldria dir –així ha estat- que s'han respectat els procediments formals per a la seva modificació i aprovació.

Però també és evident que amb criteris, prevencions i actituds de “bona administració” i atès que l'Ajuntament disposava en tot moment de les dades de les famílies que fins aquella data –o almenys a l'anterior període de l'exercici 2007- havien gaudit d'aquesta bonificació, potser hagués estat interessant haver previst la tramesa d'una carta, a primers d'any, als domicilis dels titulars amb la informació sobre aquesta modificació normativa i els terminis per a la sol·licitud de la bonificació.



Desconec el nombre total de famílies que gaudien d'aquesta bonificació i les que en realitat l'han pogut perdre per no conèixer els canvis normatius i presentar la sol·licitud fora de termini. Tampoc puc valorar els costos que suposaria per l'Ajuntament la realització d'aquesta tramesa, tot i que tampoc seria un cost desmesurat.

Però cap de les dues dades són especialment importants per a l'objectiu d'aquesta reflexió i la recomanació que amb aquest exemple els proposo. En una administració del segle XXI –en el nostre Ajuntament- cal incorporar a totes les decisions i a tots els procediments administratius aquest “valor afegit” de transparència, informació i atenció a la ciutadania –estem parlant també d'obrir portes a la major i millor participació ciutadana possible- per aconseguir arribar molt més enllà del que ens pugui assenyalar la norma i el principi de legalitat.

Finalment i com a part de les recomanacions generals per assolir aquesta “bona administració” que tots desitgem, vull recordar davant d'aquest Ple, alguns continguts de l'actuació d'ofici: “Informe sobre bones pràctiques en l'admissió i tràmit de sol·licituds d'empadronament” que els vaig presentar al juny de 2008 amb la intenció de col·laborar en la millora de la gestió quotidiana del Padró a la ciutat.

L'informe es va generar a partir de les consultes i queixes de persones que ens feien saber les dificultats que limitaven el seu dret a figurar com a inscrits al Padró Municipal d'Habitants al voltant d'algunes d'aquestes problemàtiques: la identificació de la persona que s'empadrona, l'acreditació del domicili habitual de residència, l'empadronament en infrahabitatges o sense domicili fix i la limitació a l'empadronament pel nombre de persones prèviament inscrites al mateix domicili.



En l'informe es destaca que l'empadronament, a més de deixar constància del lloc de residència, limita, condiciona o facilita l'accés a diversos drets, com són entre d'altres, els de participació en l'àmbit local, l'assistència sanitària, l'ensenyament, la inserció laboral o l'accés als serveis i recursos de la xarxa bàsica dels Serveis Socials municipals, cadascun d'ells adequats a l'especificitat de les pròpies regulacions sectorials vigents.

Les discrepàncies es situen quan, en la pràctica quotidiana, el padró municipal esdevé una forma de control de problemàtiques diverses com la salubritat, la sobreocupació, o els mateixos fluxes migratoris, l'abordatge de les quals ha d'estar assumida per polítiques públiques i altres normatives establertes des d'altres serveis i departaments específics de l'administració local, autonòmica i estatal.

Atès que la normativa vigent de l'empadronament defineix amb suficient claredat alguns d'aquests aspectes, a l'informe ens vam limitar a transcriure textualment i fer algun comentari puntual d'alguns articles de la Llei i de les resolucions de la "*Comisión Permanente del Consejo de Empadronamiento*", clarificant els dubtes d'interpretació que han pogut sorgir entre els ajuntaments i definint el que són els drets de la ciutadania i les obligacions del municipi davant l'empadronament.

Així, voldria destacar aquí de nou les conclusions i recomanacions de l'informe, enteses com recomanacions de bones pràctiques i bona administració que caldria que l'Ajuntament pogués garantir:

- 1.** El Padró Municipal d'Habitants entès com a registre administratiu ha d'estar dotat de la màxima eficàcia -dotació de recursos i personal suficient- en el compliment de la seva funció d'acreditar la identitat i el domicili d'una persona en el municipi.



2. La inscripció al Padró no té caràcter de registre jurídic ni la seva inscripció està sotmesa a qualificació, per aquest motiu entenem que l'actuació de l'OIAC i dels gestors del Padró s'ha de limitar a la determinació de la identitat del sol·licitant i del seu domicili, sense entrar a valorar qüestions jurídiques sobre els títols o acreditacions que justifiquin el domicili o altres qüestions que transcendeixin la declaració d'aquests fets.
3. L'Oficina d'Informació hauria d'admetre a tràmit totes les sol·licituds formalitzades, sense perjudici que, al seu cas, es pugui denegar posteriorment l'empadronament, amb una resolució degudament motivada si es dona algun d'aquests supòsits: No s'acredita la identitat del sol·licitant en els termes establerts per la normativa o no s'acredita el domicili en el municipi.
4. Cal recordar que, en cas que el sol·licitant no assenyali un domicili concret o normalitzat, cal igualment admetre a tràmit la sol·licitud i preveure per part del Padró –i no del sol·licitant de l'alta- l'activació dels mecanismes alternatius regulats i previstos en la normativa per a efectuar aquesta verificació de la residència (policia local, informe dels serveis socials o d'altres possibles...).
5. En cap cas, tal com es detalla a l'informe, no hi ha d'haver cap dificultat per l'empadronament de ciutadans que acreditin el seu lloc de residència en propietats que puguin estar qualificades com a locals comercials, ja sigui en règim de propietat o de lloguer.
6. Quant als possibles casos de sobreocupació d'habitatges, cal recordar que el nombre de persones inscrites en un mateix domicili no és un motiu suficient per denegar l'empadronament.



7. L'admissió a tràmit de la sol·licitud, mitjançant la corresponent instància, és per si mateixa molt rellevant atès que, des d'un punt de vista jurídic, la seva data de presentació és el moment i la data concrets on es podran concretar i retraure, si cal, els efectes –drets i deures- de l'empadronament.
8. Finalment, seria recomanable facilitar al personal de l'OIAC una fitxa sobre el tràmit de l'empadronament que reculli i inclogui amb suficient claredat tots aquests supòsits i procediments comentats en aquest informe i que són els que poden arribar a provocar els principals dubtes sobre aquesta qüestió destacant, en tots els casos, la resposta que cal donar a la ciutadania.

La situació social – la crisi econòmica

Els hi explicaré un cas. Hem canviat el nom. La història i els patiments, són absolutament reals.

Sara arriba a Santa Coloma fa més de 10 anys amb el seu marit buscant un millor projecte de vida.

S'estableix a la ciutat, els dos membres de la parella treballen i amb els anys arriben tres fills al matrimoni. Sara deixa la seva feina –de pocs ingressos i baixa qualificació- per poder atendre als petits.

Però també arriben a casa els maltractaments i la violència, física i psicològica, d'una parella que es torna inestable i que no vol assumir cap responsabilitat. La relació es deteriora molt ràpidament i finalment, i potser encara per sort, la parella de Sara desapareix sense explicacions ni comiats.



Sara es troba sola, sense cap mena d'ingressos, amb tres fills petits, sense feina ni habitatge i sense cap recolzament familiar ja que la poca família que hi ha la culpabilitza de la fugida de la seva parella.

Els serveis i recursos –públics i privats, municipals i d'àmbit autonòmic: la parròquia, els Serveis Socials, Grameimpuls, Benestar Social- comencen a treballar. Cal cobrir les necessitats bàsiques: aliments, el pagament del lloguer de l'habitació on viu, es concedeixen beques per a la llar d'infants, una renda mínima d'inserció (una dona monoparental amb tres fills cobraria -2009- 650 € mensuals), ajuts per medicaments, bolquers...

Sara aprofita les oportunitats, es forma i obté un contracte de treball al sector de la neteja per 750 € al mes. Amb aquests ingressos accedeix a un habitatge de baix cost –i menor qualitat- i pot sortir de l'habitació del pis compartit on ha hagut d'estar amb els seus tres fills. Els recursos segueixen col·laborant amb el que tenen i amb el que poden: activitats extraescolars, casals...

Però les despeses son majors que els ingressos. El cost del lloguer ha arribat a 550 € mensuals. Amb els 200 € que queden ha d'assumir els subministraments: aigua, llum, gas... el cangur dels fills (treballa en horaris de tarda) i alimentar a tota la seva família. Hi ha nits que Sara no ha sopat per que els seus fills puguin menjar alguna cosa.

Avui Sara necessita de nou als Serveis Socials d'Atenció Primària, aquest servei li ha donat orientació i recolzament per la tramitació d'un recurs per lloguer de 240 € mensual que adjudica la Generalitat de Catalunya. Amb això disposa de 440 € per l'alimentació, la llum, l'aigua, el gas, les despeses escolars i sanitàries, i també s'han de cobrir els elements bàsics del domicili...



Fins aquí la història de Sara. Potser tots hauríem d'intentar passar un parell de mesos amb poc menys de 800 € al mes per 4 persones...

I les preguntes finals són: Ens podem permetre mantenir situacions estructurals de pobresa i exclusió social com aquesta? Si la família de Sara necessita més recursos i ajust social podem mantenir aquest suport de forma indefinida?

Reflexions al voltant de la crisi

La crisi econòmica ens preocupa a tots. Hores d'ara, tots som conscients que, després d'uns anys de creixement i d'abundància econòmica, tots els indicadors econòmics van endarrere i no sabem quan tocarem fons. La repercussió de la crisi sobre els ciutadans més directament afectats és un nou context conjuntural de la gestió dels pobles i ciutats que cal afrontar.

I també ens preocupa al conjunt de síndics i defensors locals que veiem cada dia casos com el de Sara. Per això, hem volgut fer un treball de reflexió i unes propostes que conjuntament, cada síndic i defensor local, donem a conèixer als nostres municipis dins dels nostres informes o com una actuació d'ofici.

A la nostra oficina arriben cada cop més queixes i preocupacions de famílies que reflecteixen aquesta situació. I som conscients que les repercussions de la crisi sobre les persones serà encara més profunda en els propers mesos: quan s'acabin els subsidis d'atur, coincideixin situacions similars en els membres d'una mateixa família o resulti impossible fer front als pagaments de les hipoteques o els lloguers.



Per això cal cridar l'atenció als ajuntaments i, en general, a tota l'opinió pública, sobre algunes realitats que cal afrontar i que requeriran decisions valentes d'administracions locals i, òbviament, dels governs autonòmic i central.

Reconeixem que molts ajuntaments –també el de Santa Coloma- ja estan reaccionant davant aquesta situació, ja sigui augmentant els pressupostos dels Serveis Socials, impulsant la construcció d'habitatge públic, preveient mesures de fragmentació o ajornament del pagament d'impostos o intentant garantir els serveis a l'habitatge (llum, aigua, gas...).

Tanmateix, les mesures poden ser encara insuficients i potser caldrà preveure noves propostes, assumir nous reptes i tenir en compte certes alertes que volem posar al centre del debat en aquest Ple:

- 1.** Segurament l'augment del pressupost dels Serveis Socials, fins i tot amb les dotacions excepcionals, serà insuficient per atendre les necessitats conjunturals de les persones afectades severament per la crisi. És necessari fer una seriosa anàlisi de les prioritats. Els ajuts són encara insuficients.
- 2.** D'acord amb el que es determina en la Llei de Serveis Socials, Art. 17, i en el seu Decret d'aplicació 151/2008, 1.1.3.2 i 1.1.4, és absolutament prioritari garantir l'accés dels ciutadans en situació precària als aliments o a places de menjador, així com a l'allotjament.



3. S'haurà d'evitar un tractament burocràtic de les situacions conjunturals, que sempre requereixen una atenció immediata. Les "l·listes d'espera" –hem arribat a donar data per una primera visita de l'assistent social a 3 mesos vista- són inacceptables. I si cal, s'haurà de prioritzar internament per reorganitzar i atendre la ciutadania en terminis raonables a les urgències i necessitats.

I, per cert, també ho és l'espera de 3 o 4 mesos (s'ha arribat a terminis de 5 i 6 mesos) perquè un immigrant ciutadà de Santa Coloma obtingui un informe d'arrelament per a tramitar la seva residència o per l'informe per a la sol·licitud de reagrupació familiar.

4. Caldrà adequar els recursos i els protocols a la gran varietat de situacions concretes que es presenten en aquestes circumstàncies.
5. És especialment important garantir la coordinació dels diversos departaments amb incidència en aquestes situacions i, sobre tot els Serveis Socials públics amb les diverses entitats d'atenció social, de forma que es pugui garantir l'atenció més immediata i eficient.
6. Tot i reconèixer les diferències de situació d'uns i altres municipis, seria bo que els ajuntaments acostessin experiències i mesures per suavitzar l'assumpció de les càrregues fiscals o per garantir la gestió i cobertura dels serveis bàsics i imprescindibles a l'habitatge (llum, aigua i gas).
7. També és important que s'aguditzin les mesures d'accés al treball, sigui a través de programes de reciclatge (retribuït en determinats casos) o de la creació d'ocupacions "pont".



8. És especialment adequat, on es produeixin situacions d'especial insalubritat en l'habitatge ocupat per famílies que no poden assumir el cost de la seva rehabilitació, impulsar programes socials de rehabilitació que en millorin les condicions i creïn ocupació.
9. Ens preocupa especialment que les entitats de crèdit no acceptin constituir les hipoteques d'aquells que han resultat adjudicataris d'habitatge públic, malgrat complir les condicions de la seva licitació, qüestionant així les pròpies polítiques públiques d'habitatge. Tenim ciutadans a l'espera de poder accedir al seu habitat, amb acords signats, que viuen en condicions de precarietat i insalubritat perquè ningú els concedeix una hipoteca.

Segurament no es recullen aquí totes les realitats i situacions canviants que en l'actualitat es viuen. Voldria però, que aquests suggeriments servissin per activar respostes i, sobre tot, actituds que ens permetin afrontar la situació, amb la màxima garantia pel respecte del dret de les persones a una vida digna.

Com a Síndics i Defensors de Greuges no ens correspon la concreció de totes aquestes mesures. És més, cada Ajuntament té el dret -i l'obligació- de planificar i gestionar l'atenció als seus ciutadans, d'acord amb els seus programes i prioritats presentats i refrendats democràticament. Per tant, quedi clar que aquesta declaració i les recomanacions que els proposo les han de considerar vostès com una crida i no com un programa detallat i tancat d'actuacions. Això serà ja la seva decisió i la seva responsabilitat.



I abans d'acabar aquest punt, una cosa més: vull fer constar la meua felicitació i el meu reconeixement a tot el personal i treballadors dels Serveis Socials: assistents socials, educadors, treballadores familiars, administratius, tècnics i auxiliars, a tots i cadascun d'ells, homes i dones que cada dia obren la porta dels seus despatxos i posen el millor de si mateixos per intentar ajudar als qui més estan patint aquesta situació.

4.

EL FÒRUMSD

4.1. X Trobada – Assemblea - Lleida

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

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

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



Cloenda Assemblea del FòrumSD, febrer de 2008

La ciutat de Lleida va acollir la X Trobada del FòrumSD, el 28 de febrer de 2008, que va comptar amb la presència del Sr. Angel Ros, Alcalde de Lleida i del Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya. A l'assemblea es van valorar molt positivament els acords signats amb la Federació de Municipis de Catalunya (FMC) i l'Associació Catalana de Municipis (ACM), i la Diputació de Barcelona per afavorir la implantació de la institució de la sindicatura local.



4.2 Formació de síndics i defensors . III Jornades. Barcelona

El passat 30 i 31 d'octubre de 2008 el FòrumSD va convocar les III Jornades de Formació adreçada als síndics i defensors locals, així com al personal tècnic i assessor de les seves oficines. La jornada es va celebrar al Museu Marítim de la ciutat de Barcelona, organitzada conjuntament amb la Sra. Pilar Malla, Síndica de Greuges de Barcelona i amb la col·laboració i suport de l'Ajuntament i la Diputació de Barcelona.

La sessió inaugural va estar presidida per l'alcalde de Barcelona Sr. Jordi Hereu, acompanyat del Sr. Carles Dalmau, president del FòrumSD i Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi, i la Sra. Pilar Malla, Síndica de Greuges de Barcelona. El periodista Josep Martí Gómez va pronunciar la conferència inaugural amb el títol: "Els reptes de les ciutats". Quant a la cloenda les jornades van comptar amb la presència del Síndic de Greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó i el Diputat delegat de Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona, Sr. Xavier Amor.

Les jornades van coincidir amb el desè aniversari del Compromís de Barcelona, treball precedent a la proclamació de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Aquest document, ratificat també pel nostre Ajuntament, és un dels marcs jurídics de referència dels síndics municipals ja que desenvolupa l'aplicació dels drets i deures dels ciutadans a nivell local. L'aniversari del Compromís de Barcelona també va coincidir amb la celebració dels seixanta anys de la Declaració Universal dels Drets Humans.



Amb aquest context els continguts de la formació es van centrar en alguns dels àmbits destacats i inclosos en la Carta de Saint-Denis: el dret a la protecció social (Llei de la Dependència, Llei de Serveis Socials, Llei d'Infància), el dret a la salut i el medi ambient, el dret a l'eficàcia dels serveis públics i el principi de transparència.



III Jornades de Formació del FòrumSD. Barcelona, 2008



5.

AGRAÏMENTS

De nou, com sempre he fet, gràcies a la ciutadania per confiar en la institució. Vostès són la nostra pròpia força i la raó de ser de la institució.

Gràcies a l'Ajuntament, Alcalde i regidors de l'equip de govern i de l'oposició. Sóc conscient de que no els hi poso fàcil i que algun dels punts i casos que situem sobre la taula tenen difícil solució. És la meva funció i sé que ho assumeixen així.

Gràcies als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Com cada any ens posen les coses fàcils i col·laboren amb nosaltres. Tots ells són l'ànima real de l'Ajuntament.

Gràcies als companys, síndics, síndiques, defensors i defensores locals, per poder caminar junts i compartir treballs i propostes. La xarxa ens fa més capaços i ens fa millorar.

I finalment, gràcies al meu equip per mantenir la il·lusió amb la institució i la confiança amb la meva persona: Joana Ricardo, com assessora jurídica; Antonio Sánchez, administratiu i J. Antoni Martínez, tècnic adjunt.



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

ANNEX

RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE OUEIXA

INFORME 08



Expedient	Data	Assumpte	Estat
2	10/01/2008	PETICIÓ D'UN FITÓ EN UN GUAL	
Tipologia:	VP	Vía Pública	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/mediació
		Estat – nivell 3:	
5	17/01/2008	PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.	
Tipologia:	ALTR SS	Altres Serveis Socials	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/mediació
		Estat – nivell 3:	
11	19/02/2008	DISCONFORMITAT RESOLUCIÓ FITO.	
Tipologia:	VP	Via Pública	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Solució amistosa/mediació
		Estat – nivell 3:	
12	20/02/2008	INFORMACIÓ SOBRE PROCEDIMENT A SEGUIR PER PROBLEMES AMB ELS LLOGATERS D'UN HABITATGE SEU A SANTA COLOMA.	
Tipologia:	JUS	Justícia	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	
13	20/02/2008	SOL·LICITA INFORMACIÓ PER RESCISSIÓ DEL SEU CONTRACTE DE LLOGUER.	
Tipologia:	CON	Consum	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	



14 20/02/2008 DEMANA INFORMACIÓ SOBRE QUI HA DE PAGAR
LES DESPESES D'UNA CASA QUE TÉ AMB LA SEVA
EXDONA.

Tipologia: JUS Justícia

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

16 20/02/2008 NOMENADA MEMBRE D'UNA
MESA ELECTORAL VOL AL·LEGAR QUE ESTÀ
MALALTA. SOL·LICITA INFORMACIÓ

Tipologia: ALTR Altres

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

19 22/02/2008 LES MIDES REALS DE LA PLAÇA DE PARKING NO
SÓN LES QUE FIGUREN A L'ESCRITURA.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

20 22/02/2008 RECLAMACIÓ PER ERRORS EN LA PROGRAMACIÓ
DE VISITA MÈDICA.

Tipologia: SA Sanitat

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

21 22/02/2008 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA MULTA QUE LI VAN
POSAR.

Tipologia: ALTR Altres

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



23 22/02/2008 CONS. S/TRAMITACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

24 25/02/2008 VA PRESENTAR SOL·LICITUD DE REPARCEL·LACIÓ DE DUES PARCEL·LES I NO SE LI HA CONTESTAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

25 25/02/2008 DESPERFECTES A LA FINCA ON VIU PER LES OBRES DE LA LÍNIA 9 DEL METRO.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

28 26/02/2008 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

30 27/02/2008 MANIFESTA LA SEVA QUEIXA PER LES MOLÈSTIES DE LES ACTIVITATS QUE ES FAN AL CASAL DE JOVES MAS FONOLLAR.

Tipologia: CUL Cultura

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



32 28/02/2008 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

33 28/02/2008 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA

Tipologia: SS Serveis Socials

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

35 29/02/2008 L'ICASS LI HA REBUTJAT LA SEVA RECLAMACIÓ PER DENEGACIÓ DE PENSIÓ PER DISCAPACITAT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

36 03/03/2008 EN EL PIS QUE TÉ LLOGAT FIGUREN ALTRES PERSONES QUE JA NO HI VIUEN. NO L'AUTORITZEN EL REAGRUPAMENT FAMILIAR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

37 03/03/2008 QUEIXA SANCIONS-MULTES.

Tipologia: IMP Impostos
SS Serveis Socials

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



38 03/03/2008 TEMA DE CONSUM

Tipologia: CON Consum

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

43 05/03/2008 DESACORD NEGOCIACIONS EXPROPIACIONS
PARKING CR. CIRCUNVAL·LACIÓ, 107-119.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

44 04/03/2008 ALGUNS VEÏNS L'HAN DENUNCIAT PER NO
COMPLIR LES ORDENANCES MUNICIPALS.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

50 06/03/2008 QUEIXA S/GOSSOS-BRUTÍCIA AL PARC JOSEP
TARRADELLAS

Tipologia: MA Medi Ambient

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

53 06/03/2008 PROBLEMES AMB EL LLOGATER DEL SEU LOCAL.

Tipologia: JUS Justícia

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



54 06/03/2008 CONSULTA S/CÈDULA D'HABITABILITAT

Tipologia: HPO Habitatge

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

55 07/03/2008 L'AJUNTAMENT L'ENDERROCA LA CASA ON VIUEN
DE LLOGUER PER ESTAT RUINÓS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

56 10/03/2008 CONFLICTE VEINATGE.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

58 11/03/2008 DEVOLUCIÓ D'IMPOSTOS PAGATS
INDEGUDAMENT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
IMP Impostos

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

60 12/03/2008 INFORMACIÓ SOBRE INSTAL·LACIÓ D'UNA
ANTENA DE TELEFONIA MÒBIL A CAN CALVET.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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



62 13/03/2008 TRIGUEN MASSA TEMPS EN DONAR-LI UNA PLACA DE GUAL I EL CANVI DE TITULARITAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

67 25/03/2008 MOLÉSTIES PER L'AIRE CONDICIONAL D'UN LOCAL D'ESTÈTICA SITUAT AL CR. SANT JERONI, 23-29.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

70 25/03/2008 QUEIXA ANTENES DE TELEFONIA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

71 25/03/2008 SOROLL PER LA INSTAL·LACIÓ D'AIRE CONDICIONAT AL CR. IRLANDA, 79 (ANTIC AMBULATORI).

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

72 25/03/2008 ELS VEÏNS DE DALT TENEN UNA FUITA D'AIGUA I NO LA VOLEN REPARAR

Tipologia: ALTR Altres
SS Serveis Socials

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



73 25/03/2008 RETARD ATORGAMENT EL SERVEI DE
TELEASSISTÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

74 26/03/2008 ATURAT. ES QUEIXA TAMBÉ DEL SOROLL
D'UNES PISTES QUE HI HA AL BARRI D'OLIVERES.

Tipologia: TR Treball
PC Participació Ciutadana

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

78 26/03/2008 CONFLICTE AMB LES LINDES D'UN BLOC QUE
ESTAN EDIFICANT AL COSTAT DE CASA SEVA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

83 28/03/2008 RECLAMACIÓ PER CAIGUDA AL
MERCAT DEL FONDO. DEMANA INDEMNITZACIÓ.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

86 28/03/2008 CONSULTA TRASPÀS D'UN NEGOCI SENSE HAVER
CANVIAT EL NOM DEL TITULAR.

Tipologia: IMP Impostos

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



88 31/03/2008 QUEIXA PER FAMILIAR AMB PROBLEMES PSÍQUICS.

Tipologia: JUS Justícia

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

90 31/03/2008 SOL·LICITA AJUT PER LA REHABILITACIÓ DE LA FAÇANA DE LA COMUNITAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

92 31/03/2008 QUEIXA TORRIBERA.

Tipologia: ESP Esports

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

98 31/03/2008 QUEIXA-MANCA RECONeixEMENT MOBILITAT REDUÏDA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

99 31/03/2008 QUEIXA SITUACIÓ SOCIAL I DESATENCIÓ JUDICIAL.

Tipologia: SS Serveis Socials
JUS Justícia

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



100 01/04/2008 INFORMACIÓ SOBRE LA COMPANYIA DE GAS.

Tipologia: VP Via Pública

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

106 02/04/2008 QUEIXA PER LA TALA D'ALGUNS ARBRES DE LA PLAÇA DE LA VILA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

107 02/04/2008 LI HAN DENEGAT LA SOL·LICITUD D'AJUT PER PAGAR UNA PERSONA QUE LI AJUDI. LLEI DE LA DEPENDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

110 04/04/2008 EL PROPIETARI D'UN BAR D'UN EDIFICI ANNEX FA PASSAR LES AIGUES RESIDUALS PEL PATI DEL RECLAMANT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

111 03/04/2008 QUEIXA PER SOROLLS PROVOCATS PER VEHICLES AL BARRI LLATÍ.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



118 09/04/2008 RAJOLES TRENCADES I AMB MOLTA INCLINACIÓ A
GUALS DEL CR. LLUÍS COMPANYYS. PROBLEMES
AMB L'ANTENA DE TV.

Tipologia: ALTR Altres

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

119 09/04/2008 MANIFESTA LA SEVA QUEIXA PEL TRACTAMENT
DELS SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

120 09/04/2008 PLANTEJA DIVERSOS PROBLEMES D'URBANISME I
ALTRES.

Tipologia: ALTR Altres

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

121 10/04/2008 EL SEU MARIT PATEIX UNA MALALTIA
NEUROLÒGICA PROGRESSIVA. SOL·LICITEN UNA
PLAÇA DE RESIDÈNCIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

122 10/04/2008 EL PRESIDENT DEL PARKING ES NEGA A
PRESENTAR-LI EL LLIBRE D'ACTES I ELS COMPTES.

Tipologia: ALTR Altres

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



123 10/04/2008 SOL·LICITA SALES EN ALGUN CENTRE CÍVIC O CASAL DE BARRI PER A FER REUNIONS.

Tipologia: PC Participació Ciutadana

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

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

Estat – nivell 3:

125 11/04/2008 CONSULTA SOBRE EL PADRÓ.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

126 14/04/2008 QUEIXA PER DOS VEHICLES APARCATS AL CARRER DES DE FA MÉS DE 7 MESOS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

Estat – nivell 3:

127 14/04/2008 CONSULTES DIVERSES-HABITATGE-VIA PÚBLICA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
SM Serveis Municipals

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

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

Estat – nivell 3:

128 14/04/2008 ALGUNS VEÏNS ESTAN EN CONTRA QUE S'OBRI UNA MESQUITA AL CR. VERDI, 43.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:

129	14/04/2008	HUMITATS PRESSUMPTAMENT OCASIONADES PER LES OBRES DE LES ESCALES DE LA CTRA. FONT DE L'ALZINA.
-----	------------	--

Tipología: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

130	14/04/2008	LA GRUA MUNICIPAL LI HA RETIRAT EL COTXE DE LA SEVA FILLA PER ESTAR MAL APARCAT.
-----	------------	--

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

131 14/04/2008 MOLÈSTIES PER SOROLLS A UN BAR.

Tipología: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

137	16/04/2008	VA SER SANCIONAT PER LA POLICIA LOCAL PER POSITIU EN EL TEST D'ALCOHOLEMIA. MANIFESTA QUE NO SE LI HA NOTIFICAT.
-----	------------	--

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

144	21/04/2008	VOL POSAR UNA INSTÀNCIA PER RECLAMAR PER UNA CAIGUDA.
-----	------------	---

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



146 22/04/2008 TÉ UNA DEPRESSIÓ I BUSCA ORIENTACIÓ.

Tipologia: SA Sanitat
SS Serveis Socials

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

147 22/04/2008 QUEIXA PER LA RETIRADA DE LA PARAULA AL PLE MUNICIPAL.

Tipologia: PC Participació Ciutadana

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

148 22/04/2008 QUEIXA PER LA MANCA D'INCLUSIÓ D'ACTES AL FULL INFORMATIU MUNICIPAL.

Tipologia: PC Participació Ciutadana

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

151 24/04/2008 MOLESTIES DELS VEÏNS DEL 2n 2a

Tipologia: SS Serveis Socials

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

154 25/04/2008 MOLESTIES OCASIONADES PER UN BAR DEL PTGE. BEETHOVEN.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

Tipología: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

Tipologia: SS Serveis Socials

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



169 05/05/2008 CONSULTA FALTA PSICÒLEG AL CAP SALUT.

Tipologia: SA Sanitat

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

171 05/05/2008 QUEIXA SOBRE L'ATENCIÓ ALS SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

172 05/05/2008 QUEIXA SOBRE L'ATENCIÓ ALS SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

173 05/05/2008 PROBLEMES AMB LES CANONADES ARRAN DE LA REFORMA DEL CR. DALT DELS BANÚS.

Tipologia: HPO Habitatge

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

174 06/05/2008 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA MULTA QUE LI HA POSAT AL SEU MARIT LA GUARDIA URBANA DE BARCELONA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



176 06/05/2008 LA POLICIA LOCAL ELS HA TANCAT EL BAR RESTAURANT QUE HAVIEN OBERT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

178 06/05/2008 SE'LS HA D'EXPROPIAR EL SEU HABITATGE I NO ESTAN D'ACORD AMB CANVIAR-LO PER UN ALTRE DE LLOGUER.

Tipologia: HPO Habitatge

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

179 22/04/2008 SE LI HA D'EXPROPIAR EL SEU HABITATGE I NO POT PAGAR LA HIPOTECA DEL NOU.

Tipologia: HPO Habitatge

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

180 22/04/2008 SE LI HA D'EXPROPIAR EL SEU HABITATGE I NO POT PAGAR LA HIPOTECA DEL NOU.

Tipologia: HPO Habitatge

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

181 26/03/2008 SE LI HA EXPROPIAT EL SEU PIS PERÒ CAP ENTITAT FINANCERA VOL CONCEDIR-LI UNA HIPOTECA PER A PAGAR EL NOU.

Tipologia: HPO Habitatge

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



193 16/05/2008 QUEIXA SUPRESSIÓ SERVEI DE PODOLOGIA I
PERRUQUERIA AL CENTRE DE DIA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

194 19/05/2008 UN POLICIA LOCAL DE SANTA COLOMA APARCA
UN COTXE DE LA POLICIA EN EL PARKING DE LA SEVA
COMUNITAT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

195 19/05/2008 INFORMACIÓ TRÀMITS A SEGUIR PER LLIURAR LA
DOCUMENTACIÓ DE SOL·LICITUD D'AJUT PER A
RESTAURACIÓ D'EDIFICIS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
HPO Habitatge

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

196 19/05/2008 VA SOL·LICITAR LA REVISIÓ DEL CADASTRE D'UNS
LOCALS DE LA SEVA PROPIETAT.

Tipologia: IMP Impostos

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

199 19/05/2008 QUEIXA PER MOLÈSTIES D'UN BAR.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



200	20/05/2008	MOLÈSTIES OCASIONADES PER UN BAR (FUMS I MÚSICA)
Tipologia:	DU	Disciplina Urbanística
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació acceptada
201	21/05/2008	DEMANEN INFORMACIÓ DE LES ORDRES DEL DIA DELS PLENS MUNICIPALS.
Tipologia:	PC	Participació Ciutadana
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació acceptada
202	22/05/2008	PROBLEMES AMB VEÏNS PER SOROLLS.
Tipologia:	SS	Serveis Socials
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada
		Estat – nivell 3:
203	22/05/2008	VOL QUE SE LI DONI PERMÍS PER TREBALLAR AL CARRER (FA ESCULTURES DE FILFERRO)
Tipologia:	SS	Serveis Socials
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:
204	23/05/2008	SOL·LICITA QUE LA AMPLIACIO DE GARANTIES DE COBRAMENT DE RENDES DE LLOGUER DE LA BORSA JOVE D'HABITATGE TINGUI EFECTES RETROACTIUS.
Tipologia:	HPO	Habitatge
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada
		Estat – nivell 3:



208 27/05/2008 ES QUEIXA DE LA MANCA DE VIGILÀNCIA LA PÇA. DEL RELLOTGE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

210 27/05/2008 HA SOL·LICITAT PLAÇA PEL SEU FILL AL COL·LEGI SAGRAT COR I NO SE L'HAN CONCEDIT.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

214 29/05/2008 CONSIDERA QUE L'INFORME D'ARRELAMENT TRIGA MASSA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

217 29/05/2008 HA PRESENTAT DIVERSES INSTÀNCIES PER MOLESTIES OCASIONADES PER CONTENIDORS.

Tipologia: VP Via Pública

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

219 30/05/2008 RECLAMACIÓ PER LA RECUPERACIÓ DEL SEU COTXE AL DIPÒSIT

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



228 04/06/2008 LA SEVA FILLA VA TENIR UN ACCIDENT EN UN JOC INFANTIL DE LA PÇA. DE CATALUNYA.

Tipologia: VP Via Pública

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

235 04/06/2008 MANIFESTA PRESSUMPTES IRREGULARITATS EN LA JUSTIFICACIÓ DE SUBVENCIONS PER A REFORMES D'HABITATGES.

Tipologia: HPO Habitatge

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

237 06/06/2008 ENDARRERIMENT RESPOSTA CERTIFICAT REAGRUPAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

238 06/06/2008 PRESSUMPTES DEFICIÈNCIES EN LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES DE CAN ZAM.

Tipologia: ESP Esports

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

242 09/06/2008 MOLÈSTIES PROVOCADAS PER UN BAR DEL CARRER CAMPRODÓN.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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



243 09/06/2008 HUMITATS AL PARKING SUBTERRANI DE LA PÇA.
ESCARRÉ/ENAMORATS.

Tipologia: VP Via Pública

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

249 16/06/2008 MOLÈSTIES PEL SOROLL QUE FAN ELS ESCOMBRAIRES
EN HORES DE MATINADA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

250 16/06/2008 ES QUEIXA PER LA PRESSUMPTA FALTA D'INFO.
SOBRE LES ANTENES DE TELEFONIA MÒBIL.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

251 16/06/2008 VA ADQUIRIR UNA PLAÇA DE PARKING, PERÒ EL LOCAL
NO TÉ LLICÈNCIA I NO TÉ ACCÉS A LA PLAÇA.

Tipologia: VP Via Pública

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

253 18/06/2008 HA REBUT UNA NOTIFICACIÓ MUNICIPAL DE
TANCAMENT DEL LOCAL COM A ESGLÈSIA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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



256 20/06/2008 DEMANA MÉS VIGILÀNCIA AL CARRER PIRINEUS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

258 25/06/2008 RESTES DE MATERIALS D'UNES OBRES C. ENAMORATS I MOLESTIES DE GOSSOS.

Tipologia: VP Via Pública

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

259 26/06/2008 NO PUBLICACIÓ EN EL FULL INFORMATIU MUNICIPAL DE LA REVETLLA DE SANT JOAN.

Tipologia: PC Participació Ciutadana

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

263 27/06/2008 TANQUES DEL CAMP DE BÀSQUET DEL C. FARIGOLA EN DEFICIENT ESTAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

265 27/06/2008 MOLÈSTIES D'UN GOS D'UN VEÍ.

Tipologia: SA Sanitat

Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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



268 01/07/2008 HA ENVIAT UN CORREU DE QUEIXA A LA RESPONSABLE DE L'OIAC

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

274 03/07/2008 MULTA PER ESTACIONAMENT PRESSUMPTAMENT INCORRECTE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

275 03/07/2008 TÉ UN DEUTE AMB L'AJUNTAMENT PER IMPAGAMENT DE LA TAXA D'Ocupació DE VIA PÚBLICA.

Tipologia: IMP Impostos
VP Via Pública

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

283 11/07/2008 DIFICULTATS CREACIÓ DEL CAS A SANTA COLOMA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

284 14/07/2008 DESACORD AMB LA RESOLUCIÓ DE L'ICASS PER LA QUE NO LE RECONeix LA INCAPACITAT LABORAL.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



285 11/07/2008 SUPORT SOCIAL I AMB DEUTES HISENDA

Tipologia: IMP Impostos
SS Serveis Socials

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

286 14/07/2008 REBAIX DE LA VORERA DEL C. BARÓ/PALLARESA PER FACILITAR EL TRÀNSIT DEL SEU GERMÀ EN CADIRA DE RODES.

Tipologia: VP Via Pública

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

287 14/07/2008 FILTRACIONS D'AIGUA A CASA SEVA POSSIBLEMENT PROVINENTS DE LES OBRES D'UNA FINCA COLINDANT.

Tipologia: HPO Habitatge

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

288 17/07/2008 FILTRACIONS A L'APARCAMENT DEL SOTERRANI DE LA PÇA. ERNEST LLUCH.

Tipologia: VP Via Pública

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

294 22/07/2008 A LA COMISSARIA DE POLICIA SOLAMENT ATENEN 30 PERSONES CADA DIA PER A LA RENOVACIÓ DE LA TARGETA DEL NIE.

Tipologia: ALTR Altres

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



Tipus intervenció: Mediació/Queixa
Situació: Tancat

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

322	10/09/2008	LA POLICIA LOCAL LI HA SANCIONAT PER UNA ACTUACIÓ QUE, SEGONS ELL, LA PRÒPIA POLICIA FA CONTÍNUAMENT.
Tipologia:	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació acceptada
323	10/09/2008	ACUMULACIÓ D'ESCOMBRARIES A L'AV. TORRE ROJA.
Tipologia:	SM	Serveis Municipals
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:
327	15/09/2008	LI VOLEN FER PAGAR LES DESPESES PER LA DEMOLICIÓ D'UN MUR QUE NO ÉS DE LA SEVA PROPIETAT.
Tipologia:	DU	Disciplina Urbanística
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació accept parcialment
350	29/09/2008	QUEIXES PER PRESUMPTES PROBLEMES OCASIONATS PER VEÏNS DE NACIONALITAT XINESA.
Tipologia:	SCC SS	Seguretat Ciutadana i Circulació Serveis Socials
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació acceptada
352	30/09/2008	NO ESTÀ D'ACORD AMB LA SANCIÓ QUE LI HA POSAT LA POLICIA LOCAL.
Tipologia:	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: En tràmit
		Estat – nivell 3:



365 07/10/2008 SOL·LICITA LA DEVOLUCIÓ DE LA TAXA DE RESIDUS DELS ANYS 2005/2006/2007 I 2008.

Tipologia: IMP Impostos

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

369 09/10/2008 BONIFICACIÓ IBI FAMÍLIES NOMBROSES.

Tipologia: IMP Impostos

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

370 09/10/2008 NO LI HAN COMUNICAT EL CANVI DE NORMATIVA PER A LA BONIFICACIÓ DE L'IBI PER FAMÍLIA NOMBROSA.

Tipologia: IMP Impostos

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

381 17/10/2008 PROBLEMA DE CONSUM.

Tipologia: CON Consum

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

383 20/10/2008 RECLAMACIÓ PER ATENCIÓ INADEQUADA PER PART DE L'HOSPITAL DE L'ESPERIT SANT.

Tipologia: SA Sanitat

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



384 20/10/2008 CON S/AJUTS DIVERSOS

Tipologia: SS Serveis Socials

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

389 22/10/2008 NO ESTÀ D'ACORD AMB EL COL·LEGI QUE LI HAN
ASSIGNAT AL SEU FILL.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

399 03/11/2008 RECURS CONTRA UNA MULTA PER ESTACIONAMENT
INCORRECTE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

404 06/11/2008 VA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ PER CAIGUDA A LA
VIA PÚBLICA I NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: ALTR Altres

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

408 07/11/2008 DEMANA MÉS MESURES DE SEGURETAT PELS
ALUMNES DEL CEIP PRIMAVERA.

Tipologia: ENS Ensenyament

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



410 11/11/2008 QUEIXES CONTRA EL SUPERMERCAT DIA DEL CR.
IRLANDA.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

411 11/11/2008 QUEIXA SOBRE LA DECLARACIÓ DE RENDA.

Tipologia: IMP Impostos

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

414 13/11/2008 ADAPTACIÓ D'UN PIS DE PROMOCIÓ OFICIAL PER AL
SEU FILL DISCAPACITAT.

Tipologia: HPO Habitatge

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

415 13/11/2008 ES QUEIXA DE L'ACTUACIÓ DE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

416 17/11/2008 MOLÈSTIES OCASIONADES PEL SOROLL QUE ES FA UN
BAR.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



417 18/11/2008 L'AJUNTAMENT HA EXPROPIAT EL SEU HABITATGE I NO POT PAGAR L'HIPOTECA DEL NOU.

Tipologia: HPO Habitatge

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

418 19/11/2008 FA 11 ANYS, A CONSEQÜÈNCIA D'UNA OPERACIÓ D'HÈRNIA INGUINAL ES VA QUEDAR IMPOTENT.

Tipologia: SA Sanitat

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

419 20/11/2008 DENUNCIEN QUE UN LOCUTORI DEL CR. DR. PAGÈS NO TÉ PERMÍS.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

432 01/12/2008 RETARDS EN DONAR CÒPIA DE L'INFORME MUNICIPAL SOBRE L'ARRELAMENT SOCIAL.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

433 01/12/2008 EL TEMPS PER TRAMITAT L'ARRELAMENT SOCIAL LI SEMBLA EXCESIU.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



442 04/12/2008 LA UBICACIÓ D'UNS CONTENIDORS DIFICULTEN L'ENTRADA I SORTIDA DE VEHICLES A UN PARKING.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

445 09/12/2008 QUEIXA PER MOLÈSTIES PER SOROLLS A LA FUNDACIÓ ASPANIDE.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

449 16/12/2008 LI HAN COBRAT LES TAXES DE RECOLLIDA DE RESIDUS INDUSTRIALS SENSE SER JA EL TITULAR DEL NEGOCI.

Tipologia: IMP Impostos

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

455 17/12/2008 EXCREMENTS DE GOSSOS AL CR. DEL ROSARI.

Tipologia: VP Via Pública

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



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

SC+



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

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