



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

# INFORME 13

## **INFORME**

Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet  
2013



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

**Plaça de la Vila, 1**  
**08921 Santa Coloma de Gramenet**



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



93 462 40 12



defensor@gramenet.cat

www



[www.gramenet.cat/principal/la-ciutat/defensor-de-la-ciutadania/benvinguda.html](http://www.gramenet.cat/principal/la-ciutat/defensor-de-la-ciutadania/benvinguda.html)

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



FòrumSD: [www.forumsd.cat](http://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.

Un informe marcat de nou pel context social i econòmic de la crisi, que ha estat al centre de la majoria de les demandes d'informació i queixes que la ciutadania ha expressat a les nostres oficines.

També ha estat l'any que hem celebrat les primeres Jornades sobre la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada i incorporada a l'ordenament jurídic del nostre Ajuntament des de l'any 2000, com a mostra del compromís municipal en la concreció dels drets de les persones, Drets Humans i drets econòmics, socials i culturals que s'han de manifestar, expressar i assolir en la proximitat de l'àmbit local.

Tenim una ciutat complexa a qui la crisi li fa patir dificultats. Però a l'hora tenim una ciutat de les oportunitats, amb una ciutadania compromesa, treballadora, solidaria i amb prou força per aconseguir construir un millor futur per a tots i totes.

**Fernando Oteros Salas**  
Defensor de la Ciutadania



## ÍNDEX

<b>Presentació .....</b>	<b>03</b>
<b>1. La institució: el Defensor de la Ciutadania .....</b>	<b>05</b>
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
<b>2. Dades generals.....</b>	<b>08</b>
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	
2.6 Jornades Locals: Carta de salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat	
<b>3. Presentació al Ple i recomanació .....</b>	<b>24</b>
<b>4. El FòrumSD.....</b>	<b>32</b>
4.1 XV Trobada – assemblea. Vilafranca del Penedès	
4.2 Formació de síndics i defensors – VIII Jornades - Reus	
<b>6. Agraïments.....</b>	<b>39</b>
<b>Annex.</b>	
<b>Llistat d'expedients de queixa</b>	



## 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 Ciutadania<sup>1</sup>, 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 ciutadania per exercir el control municipal. La institució reforça, sense substituir-ne cap, els diversos mecanismes de control democràtic de l'Ajuntament.

<sup>1</sup> 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, definit per a un període de 5 anys, no està condicionat ni vinculat amb els mandats ni els períodes que es determinen a les eleccions municipals.

## 1.2 Què fa... Com ho fa... ?

Atén a la ciutadania, des de la proximitat, i intenta solucionar i resoldre les queixes que li presenten sobre 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 pot incorporar 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 pugui plantejar 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.

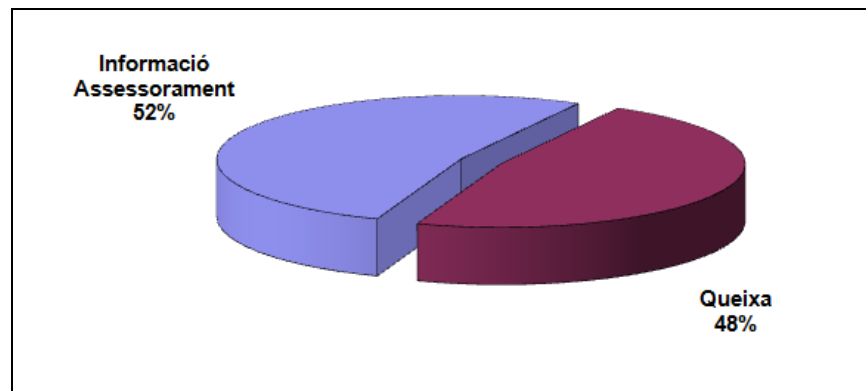
## 2. DADES GENERALS

El nombre **d'expedients** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2013 ha estat de **412**.

### 2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions **d'informació i assessorament** han suposat un total de **216** (52,42 %).

Les intervencions amb les **queixes**, han suposat l'obertura d'un total de **194 expedients** (47,08 %).

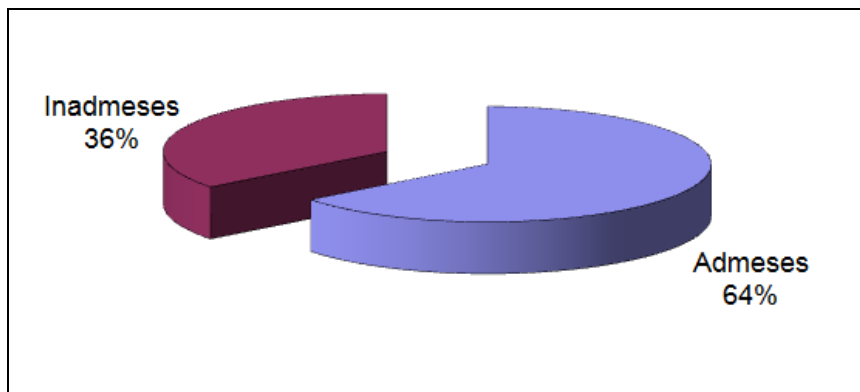


Gràfic 1: Distribució d'expedients: informació/assessorament i queixa



## 2.2 Queixes

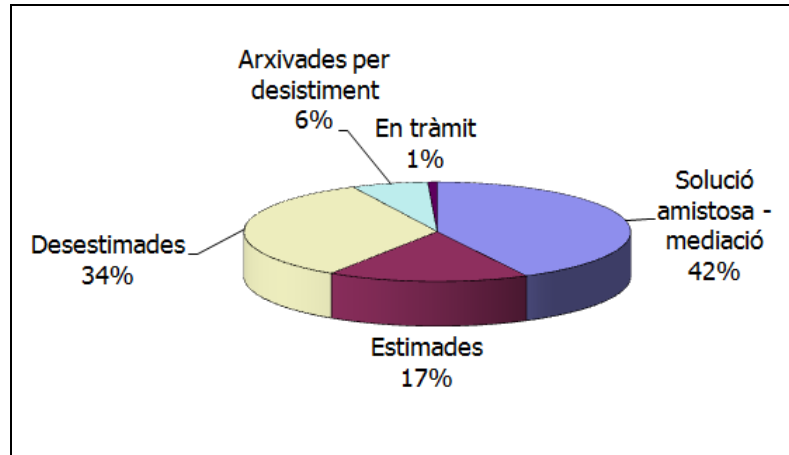
Pel que fa al tràmit de les **194 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 125** (64,43 %) – **queixes inadmeses: 69** (35,56 %).



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:

<b>Solució amistosa</b>	<b>53</b>
<b>Estimades</b>	<b>21</b>
<b>Desestimades</b>	<b>42</b>
<b>Arxivades per desistiment</b>	<b>8</b>
<b>En tràmit</b>	<b>1</b>



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

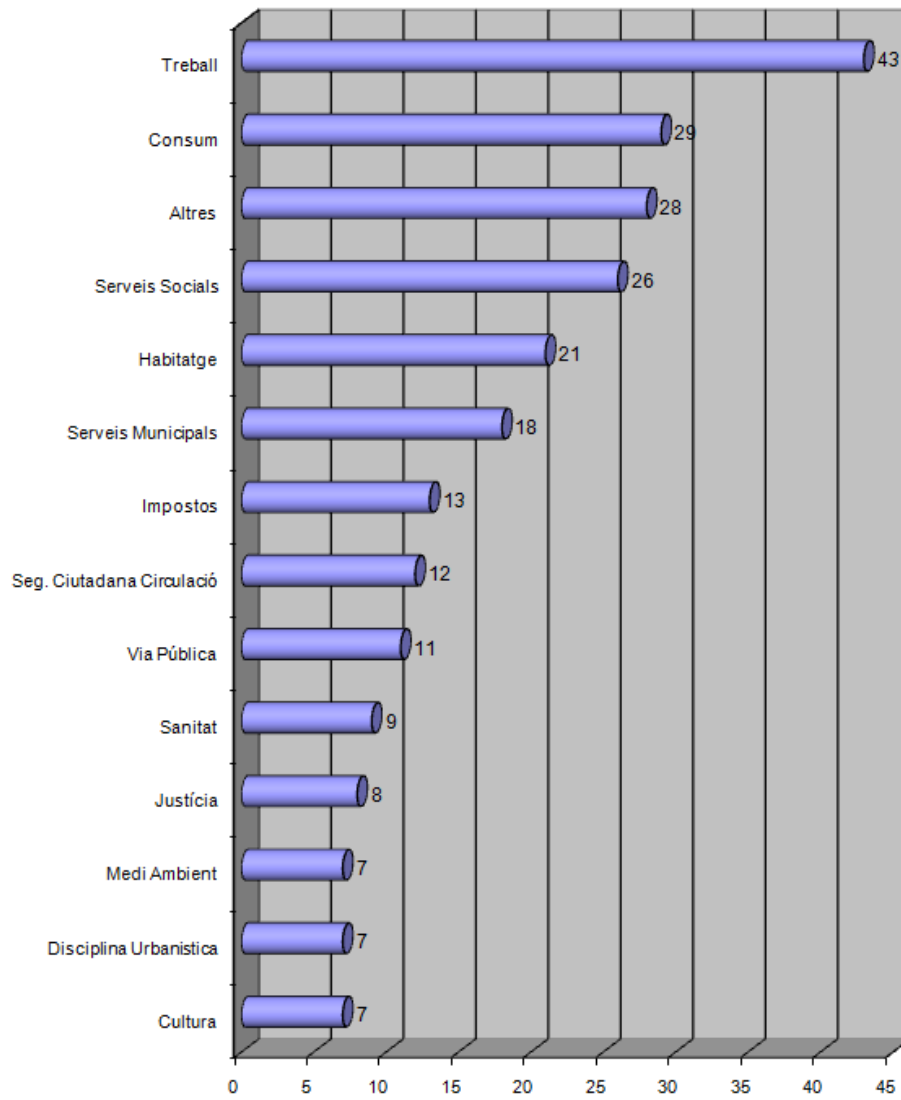
### Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2013

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
103	160	123	159	162	155	159	168	194



## 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 52,42% 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 de serveis socials: ajuts, recursos i prestacions diverses, atès que la situació de crisi segueix suposant un fort impacte entre la ciutadania.
- Tot i que en menor escala que a l'informe de 2012, s'han atès diversos casos sobre participacions preferents i altres productes financers d'alt risc que han estat adreçats, quan ha estat necessari, per l'assessorament del Servei de Consum.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



## 2.4 Respecte les queixes

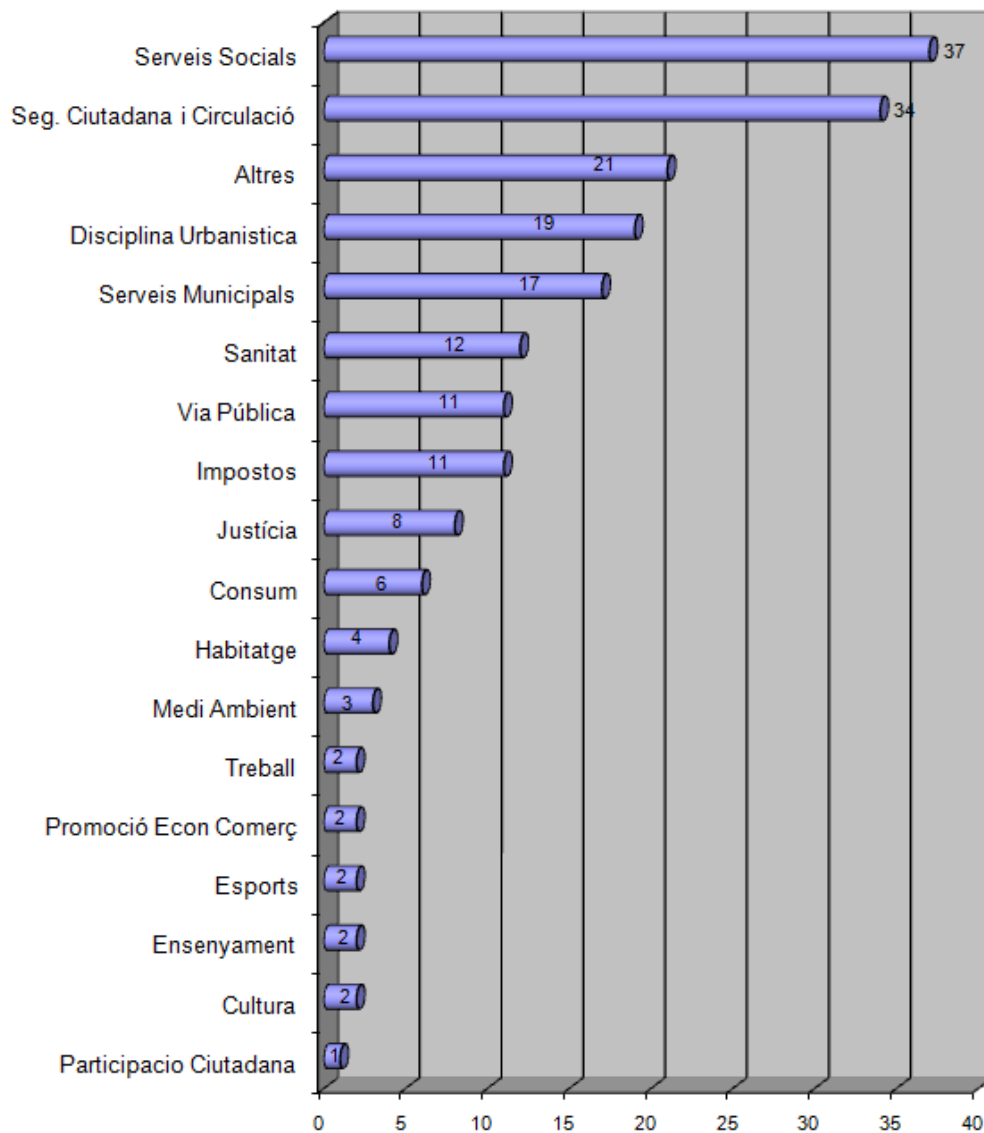
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 47,08 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2013 s'han obert un total de 194 expedients de queixa.
- El 64,43 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 33,6 % 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 59,2 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 42,4 % 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 71,42 % de les recomanacions emeses sobre les queixes estimades.



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

Informe 2013		Total queixes 194			
Admeses	125	Estimades	74	Solució amistosa – mediació	53
				Recomanació acceptada	15
				Recomanació acceptada parcialment	4
				No acceptada	2
				Pendent de resposta	-
		Desestimades	42		
		Arxivades per desistiment	8		
En tràmit	1				
Inadmeses	69				

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	7		15			15	37
SCC	17	1	4	5		7	34
ALTR	2	5	3	1	1	9	21
DU	7	3	2			6	19
SM	6	5	4			2	17
SA	7					5	12
IMP	1	1	3	1		5	11
VP	3	3	4			1	11
JUS			1			7	8
CON						6	6
HPO			2			2	4
MA	1	1				1	3
CUL	1		1				2
ENS		1				1	2
ESP	1	1					2
PEC			2				2
TR						2	2
PC			1				1





## 2.5 Educació en valors: El síndic-defensor local

Des del curs 2007/2008 i sota el títol de "*El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania*" desenvolupem 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, la sessió s'ha arribat a desenvolupar amb un nombre total d'uns 1.750 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.

Les valoracions del professorat dels instituts són positives. Destaquen el plantejament pràctic i proper de la sessió, la presència del Defensor a les aules, com es presenta la informació i com 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.



Igualment seguim treballant des de l'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 els 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.

## 2.6 Jornades locals sobre la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Aquest any hem convocat a la ciutat les primeres jornades locals sobre la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat amb l'objectiu d'aprofundir en el coneixement de la Carta i les garanties, respostes i línies d'acció polítiques que l'Ajuntament proposa sobre els seus dictats i recomanacions.

Les jornades es van celebrar els dies 26 i 27 de juny a la Sala d'actes del Museu Torre Balldovina i van poder comptar amb el suport de l'Ajuntament en la seva organització i amb la presència i participació de l'alcalde, Sra. Núria Parlón en la seva inauguració.





La sessió del primer dia es va presentar sota el títol de "Els drets humans i la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat". Per desenvolupar aquesta proposta vam comptar amb la presentació i ponència del Sr. Jaume Saura, professor titular de Dret Internacional Públic de la Universitat de Barcelona i president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

Per ubicar els compromisos municipals respecte els dictats que ens proposa la carta vam comptar amb la presència i la intervenció del Sr. Francesc Sánchez, tinent d'alcalde de Participació, Qualitat Democràtica, Drets Civils i Ciutadania.



La segona sessió es va presentar sota el títol de "L'Habitatge: un dret de proximitat" i vam comptar amb la participació de la Sra. Carme Trilla, responsable del Servei de Mediació en l'Habitatge de Càritas Diocesana de Barcelona. Per presentar les línies de l'acció municipal vam comptar amb la participació del Sr. Raül Moreno, tinent d'alcalde de Benestar Social, Famílies, Gent Gran i Atenció a la Dependència.



**Sr. Jaume Saura, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya**



**El Sr. Francesc Sánchez, Sr. Raül Moreno i la Sra. Carme Trilla amb el Defensor de la Ciutadania en la cloenda**



### 3. PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

Posem de nou a l'abast de tots, responsables polítics, ciutadania i entitats, l'informe d'actuacions que recull el resum de l'activitat desenvolupada des de la Oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2013 a partir de l'atenció a la ciutadania i l'escolta de les seves dificultats.

L'informe també ha d'aconseguir incrementar el coneixement de la institució del Defensor com un dels mecanismes que els colomencs i les colomenques tenen a la seva disposició per a garantir la defensa dels seus drets i assolir la millor administració possible.

Com vostès saben la institució que tinc l'honor de representar pretén aconseguir i oferir la màxima col·laboració en la resolució de les queixes, aconseguir millores en el funcionament de l'administració i promoure i reforçar tots els mecanismes de la democràcia participativa.

Entenc que és convenient clarificar quina és la meva situació personal davant de la institució i així evitar malentesos, ni en la ciutadania ni en cap de vostès.

Des de l'1 de desembre de 2013, i després de més de 47 anys de vida laboral, sóc un jubilat més de la nostra societat. Tot i així, cal destacar que la jubilació, no està condicionada amb l'exercici del càrrec i el mandat com a Defensor, renovat al febrer de 2012 per aquest mateix Ple i per un nou període de cinc anys, el qual, com ja els vaig informar, no tinc la intenció d'esgotar.





La jubilació ha suposat, evidentment, la renúncia a les percepcions que hi havia previstes per a l'exercici del càrrec de Defensor –un càrrec previst amb dedicació complerta i amb una retribució equiparada al que percep un regidor amb la mateixa dedicació- i que sigui ara la caixa de la seguretat social la responsable del pagament mensual de la meva pensió. Per tant, i per que quedi clar a la ciutadania i a tots els grups municipals, no percebo cap retribució de l'Ajuntament per la meva tasca com a Defensor i assumiré aquesta darrera etapa del meu mandat simplement com la continuïtat d'aquest servei des del voluntariat.

Quan preparàvem l'informe no he pogut evitar revisar els primers documents que van suposar la creació de la institució. Segurament deu ser un efecte col·lateral de la meva jubilació.

I en aquest sentit, permeti'm que els felicit de nou pel seu compromís amb la institució del Defensor de la Ciutadania, una opció lliure i voluntària que l'Ajuntament va prendre l'any 1999 amb la creació i implantació de la institució i que tots vostès han anat renovant, mandat rere mandat i any rere any, fins avui.

A finals de 1999 el Ple va fer l'aprovació inicial del Reglament del Defensor. Vaig estar en aquesta mateixa sala acompanyat d'alguns de vostès, tot i que, potser també perquè ja ens toca, són pocs els membres d'aquest Ple que hi van participar: la Sra. M<sup>a</sup> Carmen Sáez, la Sra. Remedios Aragón, el Sr. Antoni Carmona i el Sr. Antoni Fogué. També amb la presència del Sr. Ezquiaga, apreciat Javier, com a secretari de la corporació.



Han estat catorze anys de continuïtat en la institució en els quals m'he pogut sentir acompanyat per vostès. I ho vull destacar aquí, avui especialment, en aquests temps de qüestionament de l'autonomia municipal i quan s'estan plantejant i duent a terme fortes retallades a les seves competències.

En aquest sentit voldria destacar l'opinió, compartida per tots els síndics i defensors locals de Catalunya, davant la Llei de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local, àmpliament qüestionada pel municipalisme, no només català sinó de tot l'estat, per la retallada de drets que la seva implantació implica per a la ciutadania i pel que suposa de voler resituar a les administracions locals –els ajuntaments– com administracions subordinades i dependents i amb una mena de minoria d'edat o incapacitat permanent.

Així, amb la resta de companys i companyes, síndics i defensors locals, vam fer constar la discrepància amb l'aprovació d'aquesta Llei, opinió que vam donar a conèixer amb la lectura d'una Declaració en un acte celebrat al mateix Parlament de Catalunya a finals de 2013 i de la qual els vull destacar algun paràgraf:

“Hores d'ara, tenim la percepció que les propostes que inclou aquesta Llei, poden suposar per a la ciutadania una important retallada de prestacions i serveis -drets i deures fins avui assolits- en àmbits tan sensibles i diversos com l'ensenyament, els serveis socials, la sanitat o el consum, entre d'altres, ja que presenta una retallada de moltes de les competències que fins avui, per les mateixes demandes de la ciutadania i en aplicació del principi de subsidiarietat, han estat assumides pels municipis.



La nostra voluntat passa per demanar dels responsables polítics un finançament adequat i suficient per als ens locals, a efectes de facilitar i garantir la prestació d'uns serveis imprescindibles per a la ciutadania en exercici de la seva autonomia.

En aquest context, pensem que cap proposta de llei hauria de suposar un retrocés per al món local i una vulneració de principis cabdals al nostre ordenament jurídic com el de la pròpia autonomia municipal i el de subsidiarietat.”

La declaració finalitza amb la següent crida al consens:

“... demanem a tots els grups polítics, Parlament de Catalunya, a les institucions i a les mateixes entitats municipalistes, Federació de Municipis i Associació Catalana de Municipis, que es trobin les vies del consens per a refermar de nou i garantir des de l'autonomia local el millor municipalisme possible.”

En aquesta direcció vull felicitar al consistori per l'acord que va prendre al Ple del passat mes de febrer d'afegir-se al gran nombre de corporacions de Catalunya i de la resta de l'estat, i de tots els colors polítics que, en defensa dels interessos de la ciutadania, presenten davant el Tribunal Constitucional el conflicte de competències en defensa de l'autonomia local.

Quant a la reflexió que els voldria fer avui sobre el que ha estat l'atenció i resolució dels casos que hem atès a la oficina no serà, malauradament, massa diferent a la reflexió d'anys anteriors, atès els efectes encara massa impactants de la crisi a la nostra ciutat.



Seguim amb una alta pressió de demandes, amb queixa o sense, que tenen per base la situació de crisi que patim. Són persones i famílies angoixades per la manca de treball, amb rebuts pendents de la hipoteca i en processos de desnonament, sense poder pagar el lloguer, amb importants deutes de subministraments, amb les prestacions d'atur esgotades i que arriben a l'Ajuntament amb l'expectativa que aquest li pugui servir com la darrera i última xarxa que els hi queda per aconseguir un ajut.

Faig constar en aquest punt els 63 expedients totals oberts dins de la tipologia de Serveis Socials. D'aquests 26 han estat considerats actuacions d'informació i assessorament i se'ls ha adreçat com a primera instància a formular la seva demanda al districte que els hi correspon. Quant a la resta dels 37 expedients oberts dels ciutadans que manifesten que volen presentar una queixa, cal destacar que després d'escoltar-los a cadascun d'ells, 15 han estat directament inadmesos i 15 han estat desestimats. La resta dels 7 casos pendents han estat resolts amb una solució amistosa que simplement ha suposat avançar la data per alguna entrevista o clarificar els terminis de certs tràmits i/o atorgament d'ajuts.

Vostès coneixen tant bé com jo la mirada i el patiment de les persones que es troben en aquesta situació. Les queixes es manifesten en forma de frases tan directes com "*jo només vull una feina...*", "*no em donen un habitatge...*" o simplement "*no m'ajuden*".

El que realment hi ha al darrera no és una mala actuació del professional ni del Servei sinó totes les angoixes juntes de la situació de pobresa i necessitat.



Quant a la resposta de l'Ajuntament, ens consten els esforços per seguir prioritant les polítiques socials, i per incrementar les dotacions del fons de contingència de que disposen els Serveis Socials. També amb tot l'esforç que suposa la creació de llocs de treball mitjançant els plans d'ocupació que es gestionen des de Grameimpuls.

Les dades de les memòries de Serveis Socials exposen quina ha estat l'atenció a la ciutadania, amb més de 21.000 persones ateses i amb més de 7.500 beneficiaris d'ajuts municipals. El detall de la informació confirma tot l'increment de peticions que segueixen arribant: ajuts d'integració sociolaboral, per temes de salut (medicaments, oftalmologia, odontologia), per manca de recursos (despeses urgents, trasllats, tràmits i subvenció d'impostos municipals) o per ajudes a l'escolarització, activitats extraescolars i educació infantil de 0 a 3 anys, entre d'altres.

L'Ajuntament també ha intentat promoure actuacions, convenis amb altres institucions i altres mesures amb la intenció de reduir l'impacte negatiu de la crisi entre les famílies del municipi, com el Pla d'Acció contra el mal ús dels habitatges o les mesures per a detectar habitatges buits, bàsicament de bancs i caixes, i amb l'objectiu que aquests es puguin posar de nou a disposició de la ciutadania a un cost, de lloguer o de compra, accessible.

També les mesures per afrontar les situacions de precarietat i de pobresa energètica al voltant de la nova normativa de la Generalitat que limita els talls de subministraments entre els mesos de novembre i març o els acords amb Aigües de Barcelona en aquesta mateixa direcció i per a famílies i persones amb dificultats.



Però la realitat de les demandes que arriben als Serveis Socials ens confirmen que encara necessitem mantenir l'esforç i les prioritats, en pressupostos i en recursos humans, per poder donar resposta al major nombre possible de demandes.

La institució del Defensor de la Ciutadania és una de "les darreres portes" al qual la ciutadania es pot adreçar amb la seva queixa, amb el seu problema o amb la seva angoixa. Vostès van tenir l'encert d'assumir l'existència d'aquesta institució que bàsicament ofereix temps d'atenció, escoltar el temps que faci falta i també una dosi important d'empatia a l'hora d'acollir a les persones que accedeixen a la nostra oficina per intentar resoldre les seves queixes.

Els asseguro que quan el problema és "burocràtic": un termini incomplet, una resposta endarrerida, la discrepància en alguna llicència o fins i tot per una multa, la resolució final del problema acostuma a ser fàcil i amb la mateixa col·laboració dels serveis municipals implicats.

La dificultat major és quan el problema, més enllà de burocràcies i de competències pròpies, delegades, compartides o impròpies, afecta a les persones, infants, joves, famílies, persones grans o malaltes que esperen alguna mena de resposta concreta del seu ajuntament.

I tot això ho han d'afrontar també vostès alhora que han resoldre i aconseguir millorar la ciutat amb les grans actuacions urbanístiques, com les obres del Centre, la resolució del conflicte del "No a la Mat", les propostes finals pel Parc de Can Zam, entre d'altres.



Acabo ja, només amb dos recordatoris finals i un agraïment especial:

Que siguem capaços d'enllestir i aprovar, al més aviat possible, el nou Reglament Orgànic Municipal, on també aconseguirem introduir millores pel Reglament del Defensor de la Ciutadania.

El compromís amb el codi ètic, que haurà d'implicar-nos a tots, responsables polítics i també treballadors municipals.

I l'agraïment especial a la regidora Sra. Laia Tordera i al regidor Sr. Carles Combarros per la presència a l'acte de presentació del Recull d'Informes davant el Parlament de Catalunya





## 4. EL FÒRUMSD

### 4.1. XV Trobada – Assemblea – Vilafranca del Penedès

El FòrumSD és l'associació formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya. Es va constituir a Figueres el 10 de novembre de 2005. La seu de l'entitat és la mateixa oficina del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma.

Els seus objectius 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.

La XV Trobada – Assemblea del FòrumSD es va celebrar a Vilafranca del Penedès, el 21 de febrer de 2013 amb la presència a l'acte d'obertura del Sr. Pere Regull, alcalde de la vila i presidida per la Sra. M. Glòria Valeri, Síndica municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès.

L'assemblea va aprovar l'informe de gestió i el pla de treball i activitats per a l'exercici de 2014. També es va procedir a la renovació de la Junta directiva, amb l'elecció de la candidatura encapçalada pel Sr. Josep Giné, Síndic de Greuges de Lleida, com a president i el Sr. Ramón Llorente, Defensor de la Ciutadania de Girona com a vicepresident.

La resta de membres de l'equip que presideix el Sr. Giné són: Pere Pagès, (secretari - Reus), Vicenç Vilà (tresorer - Mollet del Vallès), i els vocals: Bertrand Hallé (Palafrugell), Montserrat Moreno (Vilanova del Vallès), Josep Ibars (Vilanova i la Geltrú), M. Glòria Valeri (Vilafranca del Penedès) i Fernando Oteros (Santa Coloma de Gramenet).





## 4.2 Formació de síndics i defensors: VIII Jornades - Reus

Les VIII Jornades de Formació del FòrumSD de 2013 es van celebrar a la ciutat de Reus sota l'acolliment del Sr. Pere Pagès, Síndic municipal de Greuges.

Aquesta ha estat la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a la ciutat de Reus i als espais cedits per la Cambra de Comerç de la ciutat. En total, més de 70 persones han participat a les Jornades entre els titulars, síndics i defensors, i el personal al seu servei. El tema i títol central escollit per aquestes Jornades va ser el de "Seguretat, civisme i drets".



Jornades de Formació – Reus 2013



La salutació de les Jornades va anar a càrrec del president del FòrumSD i síndic municipal de greuges de Lleida, Sr. **Josep Giné**, el president de la Cambra de Reus, Sr. **Isaac Sanromà**; i el síndic de greuges de Reus, Sr. **Pere Pagès**.

Les conferències inicials van anar a càrrec del professor **Miguel Casino Rubio**, expert en ordenances de convivència ciutadana, professor titular de Dret Administratiu de la Universitat Carles III de Madrid i lletrat del Tribunal Constitucional qui va presentar la seva ponència amb el títol de "*Las discutibles nuevas ordenanzas de convivencia ciudadana: un nuevo pulso entre seguridad y libertad*".

Seguidament, el professor **Manuel Ballbé i Mallol**, expert en seguretat i catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat Autònoma de Barcelona que va presentar la seva intervenció amb el títol de: "*Seguretat Ciutadana: el nou concepte de seguretat i policia*".

En la sessió de la tarda va intervenir el professor **Eduard Sagarra Trias**. Doctor en Dret. Professor titular de Dret Internacional Públic de la Universitat de Barcelona i president de l'Associació per a les Nacions Unides a Espanya qui, amb motiu de la declaració per part de la Comissió Europea de l'Any Europeu de la Ciutadania va presentar una comunicació amb el títol de "*Europa, ciutadania i drets*".

Pel que suposa als continguts de la jornada del dijous, els continguts es van concentrar al voltant de la taula rodona que sota el títol de "**Drets i autoritat**" va voler escoltar les opinions de diversos agents socials al voltant d'aspectes com són: les actuacions policials, les relacions amb la ciutadania, la supervisió i la revisió dels casos, la formació dels agents, els drets de la ciutadania, entre d'altres.



Com a membres de la taula rodona, vam tenir l'oportunitat de gaudir de la presència del Sr. **Evelio Vázquez**, Cap de la Guàrdia Urbana de Barcelona, el Sr. **Lluís Isern**, Cap de l'Àrea de Continguts de Formació Policial de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, el Sr. **Ramón Llorente**, Defensor de la Ciutadania de Girona, el Sr. **Ricard Pagès**, Cap de la Guàrdia Urbana de Reus i el Sr. **Santiago Vidal**, Jutge magistrat de l'Audiència Provincial de Barcelona.

Finalment, l'acte de cloenda de les Jornades va estar a càrrec del president del FòrumSD i síndic municipal de greuges de Lleida, Sr. **Josep Giné**, el síndic de greuges de Reus, Sr. **Pere Pagès** i l'alcalde de Reus, Sr. **Carles Pellicer**.



6.

**AGRAÏMENTS**

Arribo al moment dels agraïments.

Gràcies a l'Ajuntament, Sra. alcaldessa i tots els regidors de l'equip de govern i de l'oposició. I una altra vegada gràcies també als treballadors i treballadores de l'Ajuntament. Saben que la institució només vol col·laborar en el treball i en el servei per a la ciutadania.

Gràcies als companys i companyes, defensors i defensores locals. Compartim objectius, preocupacions, coneixements i treball. També una bona amistat.

Gràcies a la Sra. Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics, per mantenir la capacitat de "mirar des d'aquesta banda" quan li demanem opinió o fem consultes sobre algun cas. Tots treballem pels mateixos ciutadans.

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

A tots ells i vostès, moltes gràcies.



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

# INFORME 13

ANNEX  
**RELACIÓ  
D'EXPEDIENTS  
DE QUEIXA**

INFORME 2013





Expedient	Data	Assumpte	Estat
1	08/01/2013	INFORMACIÓ SOBRE LA SEVA HIPOTECA.	
<b>Tipologia:</b>	HPO	Habitatge	
<b>Tipus intervenció:</b>	Mediació/Queixa	<b>Estat – nivell 1:</b>	Inadmesa
<b>Situació:</b>	Tancat	<b>Estat – nivell 2:</b>	
		<b>Estat – nivell 3:</b>	
5	14/01/2013	CONSULTA SOBRE UNA INSTAL·LACIÓ A LA SEVA FINCA PER PART D'UNA EMPRESA DE TELEFONIA.	
<b>Tipologia:</b>	CON	Consum	
<b>Tipus intervenció:</b>	Mediació/Queixa	<b>Estat – nivell 1:</b>	Inadmesa
<b>Situació:</b>	Tancat	<b>Estat – nivell 2:</b>	
		<b>Estat – nivell 3:</b>	
6	14/01/2013	HA REBUT UNA RESOLUCIÓ D'EXTINCIÓ DE CONVENI ESPECIAL PER PART DE LA SEGURETAT SOCIAL.	
<b>Tipologia:</b>	ALTR	Altres	
<b>Tipus intervenció:</b>	Mediació/Queixa	<b>Estat – nivell 1:</b>	Inadmesa
<b>Situació:</b>	Tancat	<b>Estat – nivell 2:</b>	
		<b>Estat – nivell 3:</b>	
7	14/01/2013	LA GRUA LI VA RETIRAR EL SEU VEHICLE EN UN LLOC ON, SEGONS DIU, NO ESTAVA PROHIBIT L'ESTACIONAMENT.	
<b>Tipologia:</b>	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
<b>Tipus intervenció:</b>	Mediació/Queixa	<b>Estat – nivell 1:</b>	Admesa
<b>Situació:</b>	Tancat	<b>Estat – nivell 2:</b>	Desestimada
		<b>Estat – nivell 3:</b>	
9	17/01/2013	INFORMACIÓ SOBRE ATENCIÓ MÈDICA A UN HOSPITAL.	
<b>Tipologia:</b>	SA	Sanitat	
<b>Tipus intervenció:</b>	Mediació/Queixa	<b>Estat – nivell 1:</b>	Admesa
<b>Situació:</b>	Tancat	<b>Estat – nivell 2:</b>	Solució amistosa/Mediació
		<b>Estat – nivell 3:</b>	



---

10            21/01/2013    VAN FER UN CANVI DE CANONADES A LA SEVA FINCA I  
LI HAN DEIXAT LA CLAU DE PAS MOLT LLUNY.

**Tipologia:**        HPO            Habitatge

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

---

11            21/01/2013    RECLAMACIÓ A UNA EMPRESA ASSEGUADORA.

**Tipologia:**        CON            Consum

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

---

12            21/01/2013    HA DEMANAT UN INFORME MÈDIC A UN HOSPITAL I  
TRIGUEN MOLT EN FER-HO.

**Tipologia:**        SA             Sanitat

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

---

13            21/01/2013    INFORMACIÓ SOBRE UN IMPOST DE LA DIPUTACIÓ  
DE BARCELONA

**Tipologia:**        IMP            Impostos

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

---

15            22/01/2013    CONSULTA SOBRE TEMES DE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:**        SS             Serveis Socials

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





---

16            22/01/2013    TÉ UNS VEÏNS QUE HAN OCUPAT UN PIS IL·LEGALMENT.

**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:**

---

18            28/01/2013    OCUPEN UN HABITATGE DE MANERA IL·LEGAL I HAN  
REBUT UNA ORDRE DE DESALLOTJAMENT

**Tipologia:**        JUS                    Justícia  
                          SS                      Serveis Socials

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

---

19            28/01/2013    A LA SEVA DONA SE LI HA DENEGAT UNA RMI PER  
INCOMPLIMENT DE LES CONDICIONS ESTABLERTES.

**Tipologia:**        SS                      Serveis Socials

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

---

21            29/01/2013    DIVERSES QÜESTIONS DE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:**        SS                      Serveis Socials

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

---

22            29/01/2013    PROBLEMES AMB UNS VEÏNS DE LA COMUNITAT QUE  
NO VOLEN PAGAR LA QUOTA.

**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:**



---

26 31/01/2013 INFORMACIÓ SOBRE PARTICIPACIONS PREFERENTS.

**Tipologia:** CON Consum

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

---

28 31/01/2013 RECLAMACIÓ PER UNA RETIRADA DEL SEU VEHICLE PER LA GRUA MUNICIPAL.

**Tipologia:** SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

29 31/01/2013 INFORMACIÓ SOBRE SOROLLS

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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

---

30 01/02/2013 HA TINGUT UN ACCIDENT PROVOCAT PER UN CONTENIDOR QUE, SEGONS MANIFESTA, NO ESTAVA EN BONES CONDICIONS.

**Tipologia:** ALTR Altres

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

---

31 01/02/2013 CONSULTA SOBRE UN PROBLEMA AMB ELS PROPIETARIS DEL SEU HABITATGE.

**Tipologia:** ALTR Altres  
JUS Justícia

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



---

35            04/02/2013    RECLAMACIÓ PER UNA SANCIÓ D'UN INSPECTOR DEL METRO.

**Tipologia:**        ALTR            Altres

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

---

36            05/02/2013    CONSULTA SOBRE PROBLEMES AMB EL LLOGUER D'UN IMMOBLE.

**Tipologia:**        CON            Consum

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

---

37            06/02/2013    ES QUEIXA QUE NO PODEN ELS ARBRES QUE HI HA AL SEU CARRER.

**Tipologia:**        SM            Serveis Municipals

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

---

38            06/02/2013    TÉ PROBLEMES AMB UN VEÍ.

**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:**

---

39            07/02/2013    S'HA APUNTAT A DIVERSOS CURSOS DE FORMACIÓ A GRAMEIMPULS I NO LI HAN CRIDAT A NINGÚ.

**Tipologia:**        TR            Treball

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



---

40 07/02/2013 PROBLEMA AMB HISENDA.

**Tipologia:** IMP Impostos

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**

---

41 08/02/2013 SANCIÓ PER LLANÇAR INCORRECTAMENT ELS RESIDUS DEL SEU NEGOCI.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:** Desestimada

**Estat – nivell 3:** Amb Recomanació

---

42 08/02/2013 EL SEU PARE ESTÀ INGRESSAT A L'HOSPITAL PER UNA MALALTIA. TÉ PROBLEMES PSIQUIÀTRICS.

**Tipologia:** SA Sanitat

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

**Situació:** Tancat

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

**Estat – nivell 3:**

---

43 08/02/2013 ES QUEIXA D'UNA ACTUACIÓ VIOLENTA PER PART D'AGENTS DE LA POLICIA LOCAL

**Tipologia:** SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:** Arxivat per desestiment

**Estat – nivell 3:**

---

44 08/02/2013 ES QUEIXA D'UNA ACTUACIÓ VIOLENTA PER PART D'AGENTS DE LA POLICIA LOCAL.

**Tipologia:** SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:** Arxivat per desestiment

**Estat – nivell 3:**





---

50            11/02/2013    QUEIXA PER LA DEMORA EN LA PERCEPCIÓ D'UNA  
PENSÍO NO CONTRIBUTIVA.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

51            14/02/2013    INFORMACIÓ SOBRE EL LLOGUER D'UN PIS QUE TÉ  
ARRENDAT.

**Tipologia:**        JUS                    Justícia

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

---

53            15/02/2013    SERVEIS SOCIALS NO LI DONA CAP AJUT.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

54            18/02/2013    SOL·LICITA QUE ES PODI UN ARBRE QUE ESTÀ ENFRONT  
DE CASA SEVA I QUE ORIGINA MOLÈSTIES.

**Tipologia:**        VP                    Via Pública

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

---

56            26/02/2013    ES QUEIXA DE LA QUANTITAT QUE HA DE PAGAR DE  
PLUSVÀLUA PER UNA SEGONA RESIDÈNCIA.

**Tipologia:**        IMP                    Impostos

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



---

57                    27/02/2013      NO ESTÀ D'ACORD AMB LA DESESTIMACIÓ D'UNA  
RECLAMACIÓ PATRIMONIAL.

**Tipologia:**        ALTR                Altres

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

---

60                    06/03/2013      INFORMACIÓ SOBRE TEMES DE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

61                    07/03/2013      SUGERIMENT SOBRE AMPLIACIÓ D'OBERTURA DEL PARC  
FLUVIAL AL PÚBLIC EN ELS MESOS DE PRIMAVERA I  
ESTIU.

**Tipologia:**        MA                    Medi Ambient

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

---

62                    08/03/2013      QUEIXA PER PRESSUMPTA NEGLIGÈNCIA DE L'INSS.

**Tipologia:**        SA                    Sanitat

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

---

64                    11/03/2013      VA MANIFESTAR EL SEU DESIG DE FER CLASSES DE  
SEVILLANES AL CASAL DE RIU SUD, AMB EL GRUP DE  
DONES.

**Tipologia:**        PC                    Participació Ciutadana

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



---

65            13/03/2013    CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**

---

67            13/03/2013    CAIGUDA A LA PLAÇA CATALUNYA

**Tipologia:**        VP                    Via Pública

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

**Situació:** Tancat

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

**Estat – nivell 3:**

---

68            18/03/2013    QUEIXA PER MOLÈSTIES AMB UN BAR MUSICAL.

**Tipologia:**        SCC                   Seguretat Ciutadana i Circulació

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:** Arxivat per desestiment

**Estat – nivell 3:**

---

70            18/03/2013    QUEIXA PER UNA PRESSUMPTA NEGLIGÈNCIA MÈDICA A UN HOSPITAL.

**Tipologia:**        SA                    Sanitat

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**

---

73            19/03/2013    PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA ENTRE VEÏNS DE LA COMUNITAT.

**Tipologia:**        SCC                   Seguretat Ciutadana i Circulació

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

**Situació:** Tancat

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

**Estat – nivell 3:**





---

79                    02/04/2013      QUEIXA SOBRE LA SITUACIÓ D'UN FANAL A LA FAÇANA DE L'IMMOBLE ON VIU.

**Tipologia:**        VP                    Via Pública

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

---

81                    05/04/2013      INFORMACIÓ SOBRE POSSIBLES PLACES A UNA RESIDÈNCIA PER A LES SEVES FILLES AUTISTES.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

84                    05/04/2013      QUEIXA OLH - PENDENT DE RESPOSTA TRÀMIT CÈDULA D'HABITABILITAT.

**Tipologia:**        ALTR                Altres

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

---

85                    08/04/2013      ES QUEIXA SOBRE LA MAIA DE PROTECCIÓ SITUADA A L'AVDA. GENERALITAT/JACINT VERDAGUER

**Tipologia:**        VP                    Via Pública

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

---

86                    08/04/2013      PROBLEMA ENTRE VEÏNS PER LA NETEJA D'UN POU SÈPTIC.

**Tipologia:**        ALTR                Altres

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



---

87            08/04/2013    VA ESTACIONAR EL SEU VEHICLE QUAN ENCARA NO HAVIEN COL·LOCAT UN SENYAL DE PROHIBIT ESTACIONAR.

**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:**

---

88            09/04/2013    HI HA UN VEÍ QUE NO VOL PAGAR LA QUOTA DE LA COMUNITAT.

**Tipologia:**        JUS                    Justícia

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**

---

91            11/04/2013    INCOMPLIMENT D'UNA RESOLUCIÓ MUNICIPAL.

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**

---

92            11/04/2013    LA GUÀRDIA URBANA DE MARTORELL LI VA POSAR UNA SANCIO DE TRÀNSIT AMB LA QUAL NO ESTÀ D'ACORD.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**

---

93            12/04/2013    ES QUEIXA DE LES MOLÈSTIES OCASIONADES PER UN VEÍ PER LA NIT.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

**Situació:** Tancat

**Estat – nivell 2:**

**Estat – nivell 3:**



---

94 24/04/2013 QUEIXES DIVERSES. FINCA SANTS, 53.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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

---

95 24/04/2013 QUEIXA SOBRE L'ATORGAMENT D'AJUTS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

---

96 24/04/2013 QUEIXA SOBRE LA MANCA D'AJUTS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

---

97 24/04/2013 RECLAMACIÓ ERP.

**Tipologia:** SS Serveis Socials  
PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

---

98 24/04/2013 QUEIXA PER MANDA DE RESPOSTA DEL DEPARTAMENT D'ACTIVITATS.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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



---

99            24/04/2013    VOLEN VENDRE UN NINXOL.

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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

---

100           24/04/2013    QUEIXA PER LES MOLÈSTIES PRODUÏDES PER UNA ACTIVITAT.

**Tipologia:**        DU                    Disciplina Urbanística

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

---

101           24/04/2013    QUEIXA PER L'ACTUACIÓ DEL DEPARTAMENT DE GENT GRAN.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

102           25/04/2013    CONSULTA SOBRE AVALS HIPOTECARIS.

**Tipologia:**        JUS                   Justícia

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

---

103           26/04/2013    CONSULTA SOBRE UNA RESERVA D'ESTACIONAMENT.

**Tipologia:**        SCC                   Seguretat Ciutadana i Circulació  
                          VP                    Via Pública

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

---



105 26/04/2013 CONSULTA SOBRE DIFICULTATS AMB L'HABITATGE LLOGAT.

**Tipologia:** JUS Justícia

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

106 26/04/2013 QUEIXA SOBRE DESESTIMACIÓ ERP

**Tipologia:** PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

107 26/04/2013 CONSULTA SOBRE ACTUACIÓ DE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

108 26/04/2013 QUEIXA SOBRE RESPONSABILITATS DE LA COMUNITAT DE PROPIETARIS I ACTUACIONS D'URBANISME.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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

109 26/04/2013 QUEIXA PER LES DIFICULTATS D'EMPADRONAMENT.

**Tipologia:** ALTR Altres

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



---

110            26/04/2013    CONSULTA SOBRE DEUTES D'IMPOSTOS.

**Tipologia:**        IMP                    Impostos

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

---

120            02/05/2013    LI HAN DENEGAT UNA PETICIÓ D'AJUT ECONÒMIC.

**Tipologia:**        SS                      Serveis Socials

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

---

123            06/05/2013    CONSULTA SOBRE POSSIBLES DESCOMPTES A LA TAXA DEL TRANSPORT METROPOLITÀ A PENSIONISTES.

**Tipologia:**        IMP                    Impostos

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

---

124            06/05/2013    TENIA DOS VEHICLES QUE AL SEU DIA NO VA DONAR DE BAIXA I LI VOLEN COBRAR ELS IMPOSTOS.

**Tipologia:**        IMP                    Impostos

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

---

125            06/05/2013    MOLÈSTIES PELS SOROLLS D'UNA CARNISSERIA.

**Tipologia:**        SM                      Serveis Municipals

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



---

128            10/05/2013    QUEIXA SOBRE EL TRACTAMENT D'UNA TREBALLADORA FAMILIAR DE TORRIBERA.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

133            16/05/2013    ES QUEIXA DE LA PRESENCIA DE GOSSOS SOLTS AL CARRER.

**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:**

---

135            16/05/2013    PERSONA GRAN QUE VIU SOLA.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

136            16/05/2013    QUEIXA SOBRE LA MANCA D'AJUTS.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

137            16/05/2013    QUEIXA SOBRE ELS TRÀMITS DEL PADRÓ

**Tipologia:**        ALTR                    Altres

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

---







146 27/05/2013 PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB UNA VEÏNA.

**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:**

147 27/05/2013 DIFICULTATS PER LA COMPRA D'HABITATGE PREU  
CONCERTAT.

**Tipologia:** HPO Habitatge

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

148 27/05/2013 QUEIXA PER UNA SANCIÓ QUE LI VAN POSAR AL METRO.

**Tipologia:** ALTR Altres

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

150 29/05/2013 PROBLEMES PER A EMPADRONAR UNA FILLA ADOPTADA.

**Tipologia:** ALTR Altres

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

151 29/05/2013 PROBLEMES EN L'OBTENCIÓ D'UN PERMÍS PER OBRIR  
UN RESTAURANT.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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



153 04/06/2013 SOL·LICITA UNA INSPECCIÓ PER LES MOLÈSTIES QUE LI OCASIONA UN VEÍ.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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

154 06/06/2013 ES QUEIXA DE L'ATENCIÓ DE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

156 07/06/2013 NO ESTÀ D'ACORD EN PAGAR L'IMPOST DEL TRANSPORT METROPOLITÀ

**Tipologia:** IMP Impostos

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

159 10/06/2013 QUEIXA PER PROBLEMES DE TRÀNSIT OCASIONATS PELS VEHICLES DELS PARES D'UNA ESCOLA PÚBLICA.

**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:**

160 10/06/2013 DEMANA RESPONSABILITATS PER UNA CAIGUDA A LA PLAÇA DE CATALUNYA.

**Tipologia:** JUS Justícia

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



---

161            11/06/2013    CONSULTA SOBRE SOL·LICITUD D'UNA BECA DE MENJADOR.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

163            14/06/2013    PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB ELS VEÏNS.

**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:**

---

165            17/06/2013    CONSULTA SOBRE RESOLUCIÓ JUDICIAL PER PROBLEMES AMB LA COMUNITAT DE VEÏNS.

**Tipologia:**        JUS                    Justícia

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

---

168            19/06/2013    INFORMACIÓ SOBRE VIES A SEGUIR PER UN PROBLEMA DE CONVIVÈNCIA AMB UNS VEÏNS.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

174            03/07/2013    HA REBUT UN AVÍS DE NOTIFICACIÓ DE SEGURETAT CIUTADANA I CIRCULACIÓ.

**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:**





---

181            12/07/2013    QUEIXA SOBRE L'ATORGAMENT D'UNA RESERVA D'  
ESTACIONAMENT.

**Tipologia:**        VP                    Via Pública

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

---

182            12/07/2013    QUEIXA SOBRE DIFICULTATS PER L'EMPADRONAMENT.

**Tipologia:**        ALTR                    Altres

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

---

184            12/07/2013    QUEIXA SOBRE UNA MULTA D'ESTACIONAMENT.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

185            12/07/2013    QUEIXA PERQUÈ L'EDIFICI DE TELEFÒNICA CAUSA  
MOLÈSTIES PELS SOROLLS DELS APARELLS D'AIRE  
CONDICIONAT.

**Tipologia:**        DU                    Disciplina Urbanística

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

---

186            12/07/2013    QUEIXA PERQUÈ L'EDIFICI DE TELEFÒNICA CAUSA  
MOLÈSTIES PELS SOROLLS DELS APARELLS D'AIRE  
CONDICIONAT.

**Tipologia:**        DU                    Disciplina Urbanística

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



---

187            12/07/2013    QUEIXA SOBRE UNA ACTUACIÓ POLICIAL DELS MOSSOS  
D'ESQUADRA.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

188            15/07/2013    SANCIÓ AL SEU FILL PER PARTS DE TMB.

**Tipologia:**        ALTR                    Altres

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

---

189            09/09/2013    QUEIXA PER L'ACTIVITAT D'UN PROSTÍBUL.

**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:**

---

190            15/07/2013    QUEIXA SOBRE QÜESTIÓ PATRIMONIAL. ÉS LLOGATER  
D'UN PIS MUNICIPAL.

**Tipologia:**        ALTR                    Altres

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

---

191            15/07/2013    RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER ACCIDENT A LA  
PÇA. XAVIER VALLS.

**Tipologia:**        VP                        Via Pública

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



---

192            15/07/2013    QUEIXA PER LA DISCRIMINACIÓ DE TRACTE AL FULL INFORMATIU.

**Tipologia:**        ALTR            Altres

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

---

198            22/07/2013    RECLAMACIONS DE LA SEURETAT SOCIAL.

**Tipologia:**        SS                Serveis Socials

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

---

199            23/07/2013    ES QUEIXA DE LES MOLÈSTIES PER LA SORTIDA D'UNS APARELLS D'AIRE CONDICIONAT.

**Tipologia:**        DU                Disciplina Urbanística

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

---

200            23/07/2013    ES QUEIXA PELS PROBLEMES HIGIÈNICS I DE NETEJA D'UN SOLAR.

**Tipologia:**        SA                Sanitat

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

---

203            24/07/2013    PROBLEMES AMB EL PAGAMENT DELS REBUTS DE LA COMPANYIA DEL GAS.

**Tipologia:**        CON              Consum

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



---

205            24/07/2013    PROBLEMES AMB UN PASSADÍS DEL MERCAT DEL FONDO.  
HI HA UNES TAULES D'UN BAR QUE DIFICULTEN L'ACCÉS  
A LA SEVA PARADA

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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

---

207            30/07/2013    SOL·LICITA UNA INSPECCIÓ SANITÀRIA EN UNS PISOS  
D'UNS VEÏNS.

**Tipologia:**        SA                    Sanitat

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

---

208            30/07/2013    QUEIXA PEL SOROLL DE L'AIRE CONDICIONAT DEL MUSEU  
TORRE BALLDOVINA.

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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

---

210            03/09/2013    CONSULTA SOBRE BRUTÍCIA EN UNS SOLARS.

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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

---

211            03/09/2013    CONSULTA SOBRE DEUTES D'UN NINXOL.

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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





---

213            04/09/2013    QUEIXA PER UN INCIDENT AL PARC FLUVIAL.

**Tipologia:**        MA                    Medi Ambient

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

---

215            09/09/2013    QUEIXA PER DIVERSES MOLÈSTIES AL BARRI DEL FONDO.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

216            09/09/2013    SOL·LICITEN UNA MEDIACIÓ PER PROBLEMES DE CONVIVÈNCIA AMB UNS VEÏNS.

**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:**

---

217            10/09/2013    ES QUEIXA DELS SOROLLS QUE ES PRODUEIXEN AL PARC EUROPA AMB MOTIU DE CELEBRACIONS FESTIVES.

**Tipologia:**        CUL                    Cultura

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

---

223            16/09/2013    VAN ROBAR A LA SEVA FILLA A LA BIBLIOTECA CENTRAL.

**Tipologia:**        CUL                    Cultura  
                          SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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



---

227 18/09/2013 PROBLEMA DE CONVIVÈNCIA AMB VEÏNS.

**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:**

---

231 20/09/2013 SOL·LICITA UNA MEDIACIÓ PERQUÈ HI HA UNS VEÏNS QUE NO PAGUEN LA QUOTA DE LA 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:**

---

234 25/09/2013 PROBLEMES DE RELACIÓ AMB UN FUNCIONARI.

**Tipologia:** ALTR Altres

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

---

235 27/09/2013 CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

---

237 27/09/2013 QUEIXES PER LES MOLÈSTIES OCASIONADES PER UN ESTABLIMENT DE PROSTITUCIÓ.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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



---

238            27/09/2013    RECURS DE REPOSICIÓ PER UNA SANCIÓ PER  
ESTACIONAMENT EN ZONA BLAVA.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

240            02/10/2013    QUEIXA PER LA PRESENCIA EXCESIVA DE GOSSOS EN  
SANTA COLOMA

**Tipologia:**        MA                    Medi Ambient

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

---

246            04/10/2013    CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

**Tipologia:**        SS                    Serveis Socials

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

---

248            14/10/2013    LI HAN PUJAT L'IBI D'UN SOLAR I NO ESTÀ D'ACORD.

**Tipologia:**        IMP                   Impostos

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

---

249            14/10/2013    ES QUEIXA DEL CANVI DE TRAJECTE D'UNA LÍNIA  
D'AUTOBÚS.

**Tipologia:**        ALTR                Altres

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



---

250 14/10/2013 CONSULTA SOBRE EL PADRÓ

**Tipologia:** ALTR Altres

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

---

251 14/10/2013 QUEIXA SOBRE PLANS D'OCUPACIÓ

**Tipologia:** TR Treballs

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

---

252 14/10/2013 QUEIXA SOBRE L'IMPOST DE CIRCULACIÓ.

**Tipologia:** IMP Impostos

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

---

253 15/10/2013 LI HAN TRET LA RMI.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

---

254 16/10/2013 RECLAMACIÓ PER UN PROBLEMA AL REGISTRE CIVIL.

**Tipologia:** ALTR Altres

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



---

256            21/10/2013    SOL·LICITA QUE S'AMPLII UNA PARA DEL MERCAT DEL FONDO.

**Tipologia:**        SM                    Serveis Municipals

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

---

257            22/10/2013    ES QUEIXA DE LA MODIFICACIÓ DE L'ITINERARI D'UNES LÍNIES D'AUTOBUSOS.

**Tipologia:**        SCC                    Seguretat Ciutadana i Circulació

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

---

264            29/10/2013    QUEIXA SOBRE PUDORS PROVOCATS PER L'ACTIVITAT D'UNA FÀBRICA.

**Tipologia:**        DU                    Disciplina Urbanística

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

---

266            29/10/2013    PROBLEMA AMB EL PROPIETARI DEL SEU PIS PERQUÈ NO ARREGLA UNA AVARIA.

**Tipologia:**        JUS                    Justícia

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

---

267            29/10/2013    ESTÀ EN LLISTA D'ESPERA PER A UNA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA I TRIGUEN MOLT EN DONAR-LI DATA.

**Tipologia:**        SA                    Sanitat

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

---



268 29/10/2013 ESTÀ EN LLISTA D'ESPERA PER A UNA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA I TRIGUEN MOLT EN DONAR-LI DATA.

**Tipologia:** SA Sanitat

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

272 04/11/2013 DIFICULTATS PER A EMPADRONAR-SE.

**Tipologia:** ALTR Altres

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

273 05/11/2013 LA GRUA LI VA RETIRAR EL SEU VEHICLE I NO HAVIA CAP SENYALITZACIÓ QUE HO PROHIBEIXI.

**Tipologia:** SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

276 07/11/2013 VOL SOL·LICITAR UNA RESIDÈNCIA PER A LA SEVA DONA.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

277 08/11/2013 HA PRESENTAT UN RECURS PER UN EXPEDIENT SANCIONADOR OBERT PER INCOMPLIMENT DE L'HORARI D'APERTURA DEL SEU NEGOCI.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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





289 20/11/2013 INFORMACIÓ SOBRE LA LLEI DE LA DEPENDÈNCIA.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

293 22/11/2013 DISCUSIÓ AMB ALTRES USUARIS DE LES PISCINES DE CAN ZAM.

**Tipologia:** ESP Esports

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

294 25/11/2013 Cas de desnonament.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

295 26/11/2013 LA GRUA S'HA PORTAT EL COTXE PER MAL ESTACIONAMENT.

**Tipologia:** SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

297 26/11/2013 INFORMACIÓ SOBRE EL FRACCIONAMENT DEL PAGAMENT D'UNA TAXA.

**Tipologia:** IMP Impostos

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





298 27/11/2013 ESTÀ A L'ATUR I BUSCA FEINA.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

299 27/11/2013 INFORMACIÓ SOBRE LA DENEGACIÓ D'UNA BECA  
UNIVERSITÀRIA.

**Tipologia:** ENS Ensenyament

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

300 27/11/2013 ES QUEIXA QUE ALS LAVABOS PÚBLICS DE LA PLAÇA DE  
LA VILA FALTA UNA PEÇA DEL FORRELLAT DEL DE DONES.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

303 09/12/2013 MOLÈSTIES PER SOROLLS PROVOCATS PER UNA VEÏNA.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

308 11/12/2013 LI VAN POSAR UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT.

**Tipologia:** SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



309 12/12/2013 SOL·LICITA LA CREACIÓ DE MÉS ESTACIONAMENTS.

**Tipologia:** VP Via Pública

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

310 12/12/2013 LI HAN TRET LA PRESTACIÓ D'ATUR PER VIATJAT AL SEU PAÍS SENSE PERMÍS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

311 12/12/2013 NO ESTÀ D'ACORD AMB L'ATENCIÓ REBUDA PER PART DE LA SEVA ASSISTENTA SOCIAL.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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

313 13/12/2013 LI VAN ROBAR LA BARANA D'UN NINXOL. VOL QUE EL SEGUR DE L'EMPRESA CONCESSIÓ LI PAGUI L'IMPORT.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

314 13/12/2013 LI HAN DENEGAT UNA PRESTACIÓ ECONÒMICA DELS SERVEIS SOCIALS PER NO COMPLIR ELS REQUISITS.

**Tipologia:** SS Serveis Socials

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



315 13/12/2013 SOL·LICITA LA CONCESSIÓ D'UNA PARADA EXTERIOR AL MERCAT DEL FONDO.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

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

316 14/12/2013 UNA EMPRESA HA DEIXAT UNES OBRES SENSE ACABAR.

**Tipologia:** CON Consum

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

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

317 14/12/2013 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER CAIGUDA EN UNA PLAÇA.

**Tipologia:** VP Via Pública

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

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

318 27/12/2013 ES QUEIXA QUE EL CAMIÓ DE REG LI EMBRUTA L'ENTRADA DEL SEU ESTABLIMENT.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

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

319 27/12/2013 SOL·LICITA UNA INSPECCIÓ DELS APARELLS D'AIRE CONDICIONAT DELS SEUS VEÏNS.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

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



320 27/12/2013 INCIDENTS AMB ELS EMPLEATS D'UNA AMBULÀNCIA I ALTRES SANITARIS.

**Tipologia:** SA Sanitat

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

321 27/12/2013 MULTA A TERRASSA SENSE HABER-LA NOTIFICAT.

**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:**

323 27/12/2013 QUEIXA SOBRE UNA ANTENA DE TELEFONIA

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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

324 27/12/2013 QUEIXA PER SANCIÓ D'UNA INSPECCIÓ DE COMERÇ.

**Tipologia:** SM Serveis Municipals

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

325 27/12/2013 QUEIXA PER DENEGACIÓ DE L'ATORGAMENT DE LA RESERVA D'ESTACIONAMENT.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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



326 27/12/2013 DIFICULTATS EN LA RENOVACIÓ DE RESIDÈNCIA.

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

---

327 27/12/2013 SIGNATURA FINAL. ACTA DE MUTU ACORD SOBRE  
EXPROPIACIÓ FINCA CR. TERRASSA.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística

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

---

329 27/12/2013 QUEIXA DESALLOTJAMENT D'UNA OCUPACIÓ.

**Tipologia:** DU Disciplina Urbanística  
SS Serveis Socials

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

---

330 27/12/2013 SOL·LICITUD D'EXEMPCIÓ DE L'IMPOST DE VEHICLES.

**Tipologia:** IMP Impostos

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



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet



Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

SCT+



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

**f**òrum **sd**  
CA TA LU NYA  
SINDICS, SINDIQUES,  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS