



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME 14

INFORME

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet
2014



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.facebook.com/DefensorStaColoma>



FòrumSD: www.forumsd.cat



PRESENTACIÓ

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

Com ja hem fet en altres moments, hem volgut separar la presentació de l'Informe al Ple de la coincidència amb les convocatòries electorals, per tal que el mateix informe no pugui generar cap distorsió en el debat de les propostes polítiques que es presenten a la ciutat.

L'informe tanca així també una etapa d'un govern anterior.

Per davant tenim un nou mandat ple d'oportunitats per a tots, govern i oposició, per assolir el millor per a la ciutadania, l'únic compromís que ens ha de vincular a cadascun de nosaltres.

Fernando Oteros Salas
Defensor de la Ciutadania



ÍNDEX

Presentació	03
1. La institució: el Defensor de la Ciutadania	05
1.1 Què és... ?	
1.2 Què fa... Com ho fa...?	
2. Dades generals.....	08
2.1 La informació i l'assessorament – les queixes	
2.2 Les queixes tramitades	
2.3 Respecte les actuacions d'informació i assessorament	
2.4 Respecte les queixes tramitades	
2.5 La proposta educativa: el síndic – defensor als instituts	
3. Presentació al Ple i recomanació	20
4. El FòrumSD.....	28
4.1 XI Trobada – assemblea. Sant Boi de Llobregat	
4.2 Formació de síndics i defensors – IV Jornades. Girona	
5. Agraïments.....	32
 Annex.	
 Llistat d'expedients de queixa	



1. LA INSTITUCIÓ: EL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

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

El reglament del Defensor de la Ciutadania¹, actualitzat per acord del Ple de l'any 2008 amb la unanimitat de tots els grups municipals, va incorporar les millores obtingudes del treball del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya 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.

¹ Acord Ple – Inicial 30-06-2008 – Definitiu 27-10-2008 - BOP núm. 271 – 11.11.2008



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

El seu mandat, 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, i quan aquesta és pertinent i estimable, el defensor intenta cercar una solució. Aconseguir una 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.



Si considera que la queixa no té fonament el Defensor pren la decisió de desestimar-la. Desestimar una queixa suposa considerar que l'actuació municipal ha estat correcta i, per tant, es dóna la raó a l'Ajuntament.

Si la queixa té fonament i no ha estat possible plantejar una solució amistosa el defensor procedeix a estimar-la, el que 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.

També cal destacar que les solucions amistoses són una forma més d'agilitzar la resolució de les queixes, estalviant burocràcies innecessàries i facilitant un contacte més proper entre la mateixa ciutadania i l'administració, el que sovint permet recompondre relacions que, per les discrepàncies i dificultats que sorgeixen, han pogut generar actituds de recel i desconfiança que és possible reconduir en benefici de la salut democràtica de la institució.

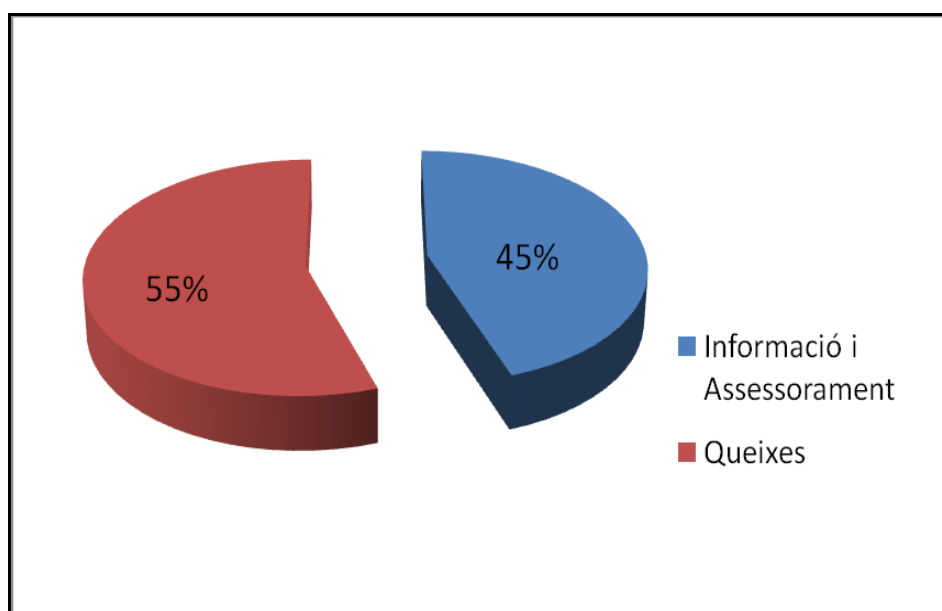
2. DADES GENERALS

El nombre ***d'expedients*** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania l'any 2014 ha estat de **336**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions ***d'informació i assessorament*** han suposat un total de **150** (44,64 %).

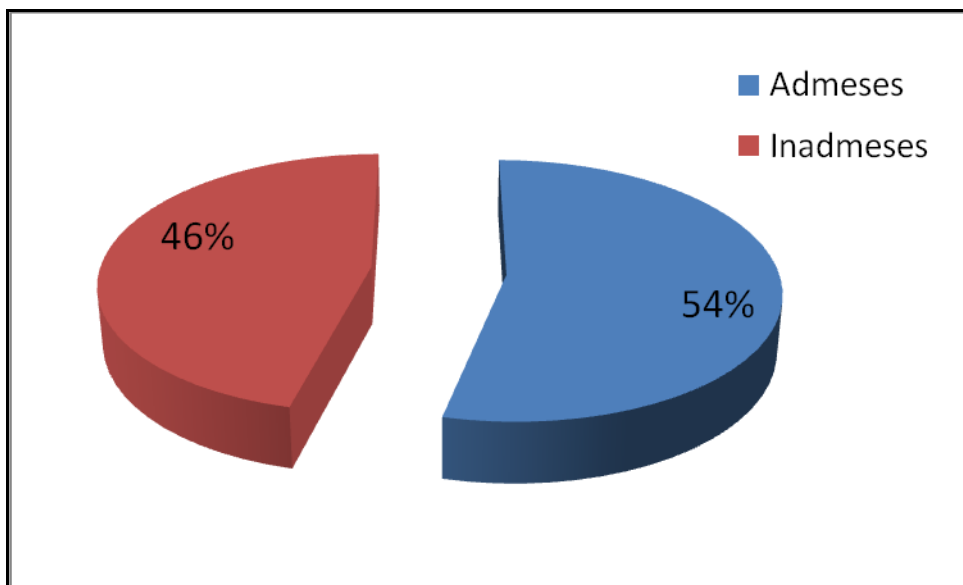
Les intervencions amb les ***queixes***, han suposat l'obertura d'un total de **185 expedients** (55 %).



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

2.2 Queixes

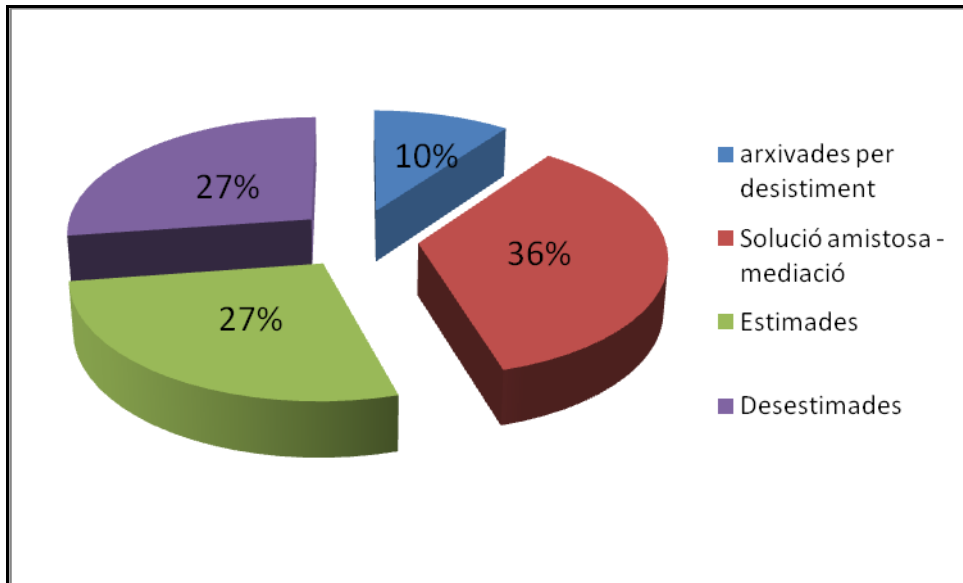
Pel que fa al tràmit de les **185 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 99** (53,51 %) – **queixes inadmeses: 85** (45,94 %).



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	35
Estimades	27
Desestimades	27
Arxivades per desistiment	10
Ofici	1



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

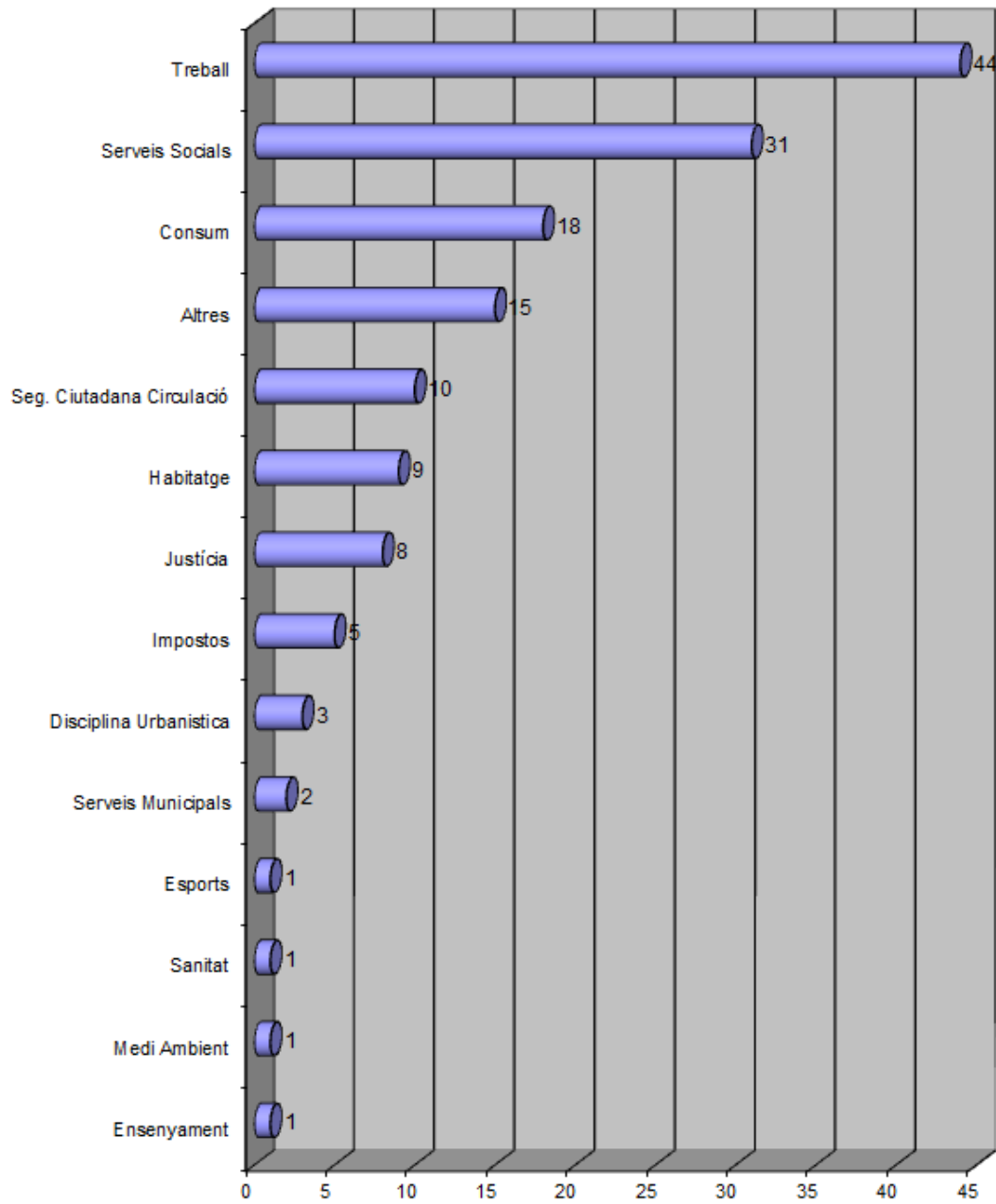
Evolució dels expedients de queixes oberts – 2005 / 2014

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
103	160	123	159	162	155	159	168	194	185



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 44,64% 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 a l'OIAC. També gestionem el seu registre, com a primera instància, dins del circuit normalitzat del QIS.
- Si la queixa no és de 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 tot el gran ventall de consultes que suposen els Serveis Socials: ajuts, recursos i prestacions diverses, atès que la situació de crisi segueix suposant un fort impacte entre la ciutadania. També el suport, recursos i prestacions per a la gent gran.



Gràfic 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

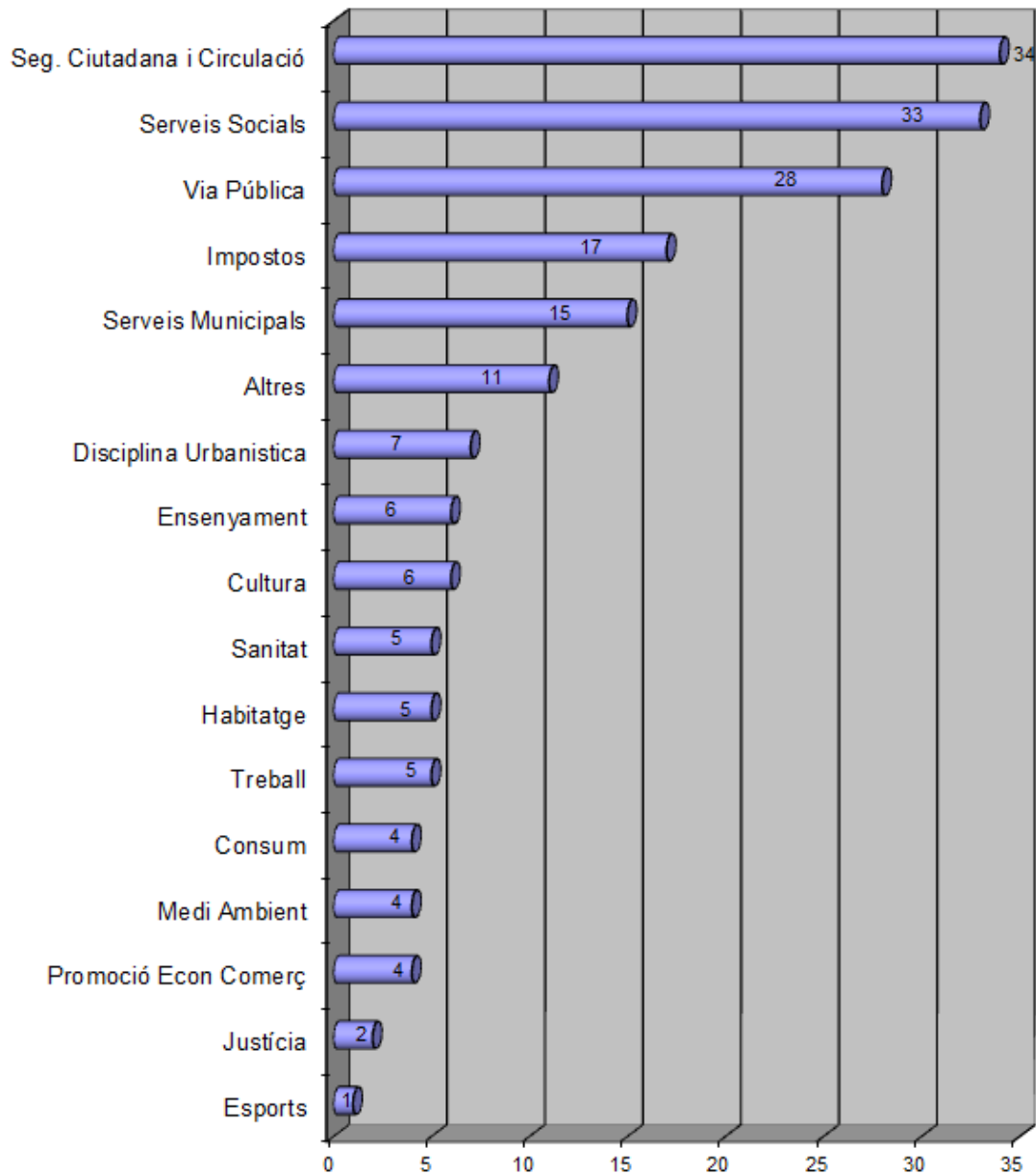
- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 55 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa: l'any 2014 s'han obert un total de 185 expedients de queixa.
- El 63,51 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 27,27 % 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 62,62 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania.
- Un 35,3 % 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.



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

Informe 2014		Total queixes 185			
Admeses	99	Estimades	62	Solució amistosa – mediació	35
				Recomanació acceptada	26
				Recomanació acceptada parcialment	1
				No acceptada	-
				Pendent de resposta	-
		Desestimades	27		
		Arxivades per desistiment	10		
En tràmit	-				
Inadmeses	85				

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	4	10			12	33
SCC	2	4	6	4		18	34
ALTR	4	3				4	11
DU	2	2	2			1	7
SM	2	3		1		9	15
SA						5	5
IMP	3	1	3			10	17
VP	11	4	3			10	28
JUS						2	2
CON	1	1				2	4
HPO			1			4	5
MA	1	1				2	4
CUL						6	6
ENS		2				4	6
ESP	1						1
PEC	2		1			1	4
TR	2		2			1	5



2.5 Educació en valors: El síndic-defensor local

Des del curs 2008/2009 i sota el títol de "*El defensor de la ciutadania – el síndic local: la protecció dels drets de la ciutadania*" mantenim la continuïtat de 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 que, hores d'ara la sessió s'ha pogut desenvolupar amb un nombre total de més de 2.000 alumnes, amb una mitjana de 350/400 alumnes per curs, amb qui s'ha pogut treballar els objectius que es proposen en la nostra sessió.

La proposta s'inclou dins del Programa d'Activitats Educatives Complementàries que es promou des del Servei d'Ensenyament.

Les valoracions del professorat dels instituts que ens arriben són, any rere any, 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 de l'activitat als mateixos centres és la mostra principal de la valoració i l'interès que s'atorga a l'activitat.

Igualment seguim treballant des de la Oficina per contactar directament amb la resta d'instituts de la ciutat amb la intenció d'ampliar el nombre de centres que hi participen i amb l'objectiu d'aconseguir que hi acabin participant tots els centre de la ciutat.



Aquesta és la descripció i el detall de l'activitat que es desenvolupa amb els/les alumnes.

Objectius

- Promoure el coneixement dels drets i deures de les persones, especialment a l'àmbit local.
- Conèixer els mecanismes previstos per a la defensa i garantia d'aquests drets.
- Donar a conèixer la figura del Defensor de la Ciutadania, Síndic de Greuges de Catalunya i Defensor del Pueblo.
- Facilitar la informació sobre el Defensor de la Ciutadania: qui és, qui s'hi pot adreçar, per quines raons i com resol les queixes.

Descripció de l'activitat

1. El professor/a pot presentar uns dies abans l'activitat i lliurar una enquesta als alumnes perquè l'omplin. Posteriorment, caldrà fer referència i comentar-ne les respostes.

2. Activitat a la classe: Els alumnes disposen d'un dossier de treball pel seguiment de l'activitat.

2.1 Introducció teòrica

- Referència als drets, i també als deures, de les persones, especialment a l'àmbit local i ciutadà.



- Referència al marc institucional, govern local, autonòmic i estatal i les seves interrelacions. Àmbits competencials. Els governs i 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'alguns dels articles del dossier i relacionar-los amb la quotidianitat de les experiències dels alumnes i el seu coneixement de casos o problemes similars. Caldrà destacar les contradiccions que en alguns casos es poden donar al plantejar conflictes de drets relacionats amb el civisme i la convivència.



2.3 Torn obert de preguntes al Defensor

Resolució de dubtes que encara hagin quedat o preguntes sobre altres possibles situacions de greuge o de vulneració de drets.

3. Enquesta de valoració. Després de l'activitat el professor/a pot convidar els alumnes a omplir una segona enquesta, essencialment igual que la primera, per contrastar les seves respostes d'abans i de després de l'activitat.

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

3.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

Posem de nou a l'abast de tots, responsables polítics, 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 2014 a partir de l'atenció a la ciutadania i l'escolta de les seves dificultats.

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



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

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

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

Cal destacar que el calendari electoral d'enguany, amb les eleccions municipals del passat mes de maig, els terminis fins a la constitució formal del nou consistori i el període anual de vacances ha endarrerit la lectura i presentació d'aquest informe, el qual s'haurà d'entendre necessàriament de tancament del darrer mandat, atès que vostès representen avui a un nou consistori, escollit democràticament i a un renovat equip de govern, de qui esperem i a qui desitgem els millors encerts en la seva gestió.

Tot i així les propostes i recomanacions que els plantejo, per millorar el funcionament de la nostra administració es poden assumir perfectament en termes d'un present que, entre tots, avui ja estem treballant.



L'any 1999 el ple de l'Ajuntament va aprovar per unanimitat la creació de la institució. La realitat d'aquest plenari és força diferent a l'escenari que hem tingut fins a les darreres eleccions municipals. La renovació, no només dels partits polítics, sinó de les persones, és també important i ha de suposar per a tots la recerca i trobada de noves formes més properes i directes de contacte i relació amb una ciutadania que ens reclama el màxim servei des d'una democràcia de base i de proximitat, on siguem capaços de posar en funcionament noves formes de treballar i avançar junts en la mateixa direcció.

I parlo de la renovació, perquè avui ja només queden en aquesta sala dues persones que van participar, amb funcions molt diferents, en la meva primera elecció, a l'any 2000, com el primer Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet: la Sra. Remedios Aragón, com a regidora, i el Sr. F. Javier Ezquiaga com a secretari de la corporació.

I perquè haurem de treballar entre tots i totes per trobar a la millor persona que pugui assumir, quan correspongui, aquest important servei i donar un nou impuls a la institució del Defensor de la Ciutadania.

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



Ho he volgut fer així cada vegada que m'he adreçat, des d'aquest lloc, a un nou consistori, als nous regidors i regidores, i amb unes paraules molt similars que cal que puguem tenir tots presents.

El reglament del Defensor de la Ciutadania assenyala a l'article 1 que:

“El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet és la persona que, en l'àmbit local, té per missió vetllar pels drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic, en relació amb l'actuació exercida directament per l'administració municipal o a través dels organismes públics amb personalitat jurídica pròpia dependents d'aquesta, les empreses municipals de capital totalment o parcialment públic i les empreses contractistes de l'administració en la mesura que realitzin funcions públiques o prestin serveis públics encomanats per l'administració municipal.

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

I quant a les funcions – article 2:

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

- a) Protegir els drets i llibertats de les persones reconeguts en el nostre ordenament jurídic.
- b) Supervisar l'activitat de l'administració municipal i dels altres organismes indicats a l'article 1, per tal de defensar els drets esmentats.



c) Procurar que els serveis públics es prestin correctament i denunciar una deficient coordinació administrativa quan aquesta es produeixi.

d) Suggestir nous criteris d'actuació o recomanar canvis normatius dirigits a preservar de forma activa els drets els quals es refereix l'apartat a), així com a promoure el funcionament eficaç de l'Administració."

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Avui en aquest informe que els exposo i com un nou consistori que comença una nova etapa de treball els voldria plantejar aquestes recomanacions:

En primer lloc, demanar-los que treballin per a escollir i nomenar a un nou defensor o defensora de la ciutadania.



No tinc cap pressa en deixar el meu càrrec i els asseguro que sóc feliç intentant ajudar el màxim possible a totes les persones que venen a la nostra oficina. Ho faré així fins que sigui necessari.

També coneixen que, des de la meva jubilació laboral, l'1 de desembre de 2013, faig aquesta mateixa feina amb la mateixa dedicació sense cap mena de retribució i simplement com un voluntariat. Per la meua part no necessito res més.

Però estic convençut que la renovació serà bona per a tots i que poden trobar a una persona de consens, entre vostès i el teixit social colomenc, i amb un bon perfil que pugui combinar l'empatia, el sentit comú i els coneixements bàsics de l'administració que són necessaris per assumir aquest càrrec. I que pugui començar el seu mandat amb l'acord i unanimitat de tots vostès.

Els recordo que el procediment per a escollir a un nou defensor o defensora ve determinat per l'article 9 de Reglament de Defensor de la Ciutadania:

"El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet és escollit pel ple, a proposta de l'alcalde/sa i prèvies consultes amb els grups municipals i les entitats ciutadanes del municipi.

Es requereix una majoria de tres cinquenes parts dels membres de la Corporació, en una primera votació. Si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació serà suficient la majoria absoluta. En el cas de no aconseguir aquesta segona majoria, s'haurà de començar el procediment amb una nova proposta de candidatura."



De forma complementària al Reglament del Defensor de la Ciutadania el punt 2 de l'article 72 del Reglament de Participació Ciutadana precisa que:

“Amb relació al nomenament del Defensor o Defensora de la Ciutadania, s’haurà de consultar amb les entitats ciutadanes del municipi, dins dels òrgans de participació i amb els mecanismes que reglamentàriament s’estableixin, previstos en el Reglament del Defensor/a del Ciutadà pel seu nomenament o cessació, aquesta consulta caldrà fer-la en l’òrgan de l’àmbit de ciutat – entenem que és el Consell de Ciutat - que es constitueixi.”

La segona recomanació que els vull posar sobre la taula és que es puguin reprendre les tasques d’elaboració del nou Reglament Orgànic Municipal, on també aconseguirem introduir millores pel Reglament del Defensor de la Ciutadania.

Em consta, perquè també hi vam participar, que hi ha una bona base per a començar de nou a treballar, revisar els esborranys elaborats en l’anterior mandat pels seus antecessors i poder enllestir, en un temps prudencial, aquesta fita, amb un treball conjunt i consensuat des de l’equip de govern i amb la complicitat i compromís democràtic dels grups de l’oposició. I després del ROM poder assumir l’elaboració i redacció d’un Codi ètic que haurà d’implicar-nos a tots, responsables polítics i també treballadors municipals.

La darrera recomanació, s’evidencia en la necessitat que tenim encara d’aconseguir incrementar més el coneixement de la institució del Defensor.



Cal que la ciutadania tingui consciència que la institució és un dels mecanismes que tenen a la seva disposició per a garantir la defensa dels seus drets i assolir la millor administració possible.

Per tant, caldria que poguéssim treballar conjuntament en un pla de difusió de la institució, per que aquesta arribi encara a més persones de la nostra ciutat.

4.

EL FÒRUMSD

4.1. Trobades – Assemblees

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 XVI Trobada – Assemblea del FòrumSD corresponent a l'any 2014 es va celebrar a Igualada, el 26 de febrer de 2014 amb la presència a l'acte d'obertura de la Sra. Imma Soteras, regidora de Relacions Ciutadanes i Institucionals de l'Ajuntament de Igualada i presidida per la Sra. M. Rosa Sánchez, Síndica municipal de Greuges d'Igualada.



L'assemblea va aprovar l'informe de gestió i estat de comptes de 2013 i el pla de treball i activitats per a l'exercici de 2014 sota la direcció de la Junta directiva 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: IX Jornades – La Seu

Les IX Jornades de Formació del FòrumSD de 2014 es van celebrar a la ciutat de La Seu d'Urgell els dies 26 i 27 de novembre sota l'acolliment del seu síndic, el Sr. Àngel Rubio.

Aquesta ha estat la primera vegada que aquestes Jornades s'han celebrat a La Seu d'Urgell i als espais cedits pel seu Ajuntament. 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 "Equitat i legalitat".



Jornades de Formació – Reus 2013

La salutació de les Jornades va anar càrrec del president del FòrumSD i síndic municipal de greuges de Lleida, Sr. Josep Giné, La Sra. Anna Vives, Tinent d'Alcalde de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell, i el mateix síndic de La Seu, Sr. Àngel Rubio.

Les conferències inicials van anar a càrrec de la Sra. Laura Díez Bueso, catedràtica en Dret Constitucional, professora titular de Dret Constitucional i Ex-adjunta al Síndic de Greuges de Catalunya. El segon ponent va ser el Sr. Jordi Turon Serra, secretari de l'Ajuntament de Banyoles. Les seves intervencions es van desenvolupar sota el títol genèric de "Resolucions des de l'equitat – Resolucions des de la legalitat".



En la sessió de la tarda va intervenir el professor Daniel Raventós Pañella, doctor en Ciències Econòmiques i professor titular de Sociologia a la Facultat d'Economia i Empresa de la Universitat de Barcelona. Amb ell vam posar sobre la taula la qüestió de la proposta de la "Renda bàsica de Ciutadania: un dret ciutadà?".

Pel que suposa als continguts de la jornada del dijous, es van concentrar al voltant de la taula rodona que sota el títol de "Equitat i legalitat: una pràctica en tensió" va voler escoltar les visions oposades o complementaries de diversos actors institucionals que van estar representats per la Sra. Isabel Marquès Amat, Síndica de Greuges de Terrassa; el Sr. Juan Ignacio Soto Valle, secretari de la FMC i membre del CSITAL; la Sra. Joana Ricardo Hoyos, cap dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el Sr. Manel Sanz Bazán, Assessor de l'Oficina de la Síndica de Greuges 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 La Seu d'Urgell Sr. Àngel Rubio i l'alcalde de La Seu d'Urgell, Sr. Albert Batalla.



6.

AGRAÏMENTS

Arribo al moment dels agraïments.

De nou gràcies a l'Ajuntament, Sra. alcaldessa i a tots els regidors de l'equip de govern i de la oposició. Una salutació especial per tots aquells que ja no seuen en aquestes cadires i el meu agraïment a tots ells per la dedicació que han tingut a la ciutat. La política, en la proximitat, és un compromís per a la millora de la vida de les persones en la nostra ciutat. Tots ells, cadascun des del seu paper, ho han fet possible. Com ho faran, amb tota seguretat, tots vostès que avui assumeixen aquesta responsabilitat.

També agraeixo als treballadors i treballadores de l'Ajuntament la seva tasca diària i l'atenció que ens faciliten quan els hi demanem. Nosaltres "passem" però ells són les garanties del que ha de ser per a la ciutadania una funció pública eficient, eficaç, responsable i honesta. Els hi asseguro que tenen molt bona gent als seus equips.

Haig d'agrair com sempre l'acompanyament dels companys i companyes, defensors i defensores locals. Els que han pogut venir i els que estan a les seves ciutats i pobles. Seguim compartint objectius, preocupacions, coneixements i treball. També una bona amistat.



Potser algú encara ens pot criticar, però gràcies de nou a la Sra. Joana Ricardo, cap dels Serveis Jurídics d'aquesta casa, per mantenir la capacitat de "mirar des d'aquesta banda" quan fem consultes sobre algun cas o hem qüestionat alguna resolució.

Els qui no ho poden entendre potser no assumeixen ni entenen que tots treballem per les mateixes persones i la mateixa ciutadania.

I finalment, caminem junts fa temps, 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 14

ANNEX
**RELACIÓ
D'EXPEDIENTS
DE QUEIXA**

INFORME 2014



Expedient	Data	Assumpte	Estat
2	10/01/2014	HA REBUT UNA NOTIFICACIÓ D'HISENDA ON LI DIUEN QUE HA DE FER LA DECLARACIÓ DE L'IVA ELECTRÒNICAMENT.	
Tipologia:	IMP	Impostos	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	
4	14/01/2013	QUEIXA PER COBRAMENT DE COMISSIONS DEL SEU BANC.	
Tipologia:	CON	Consum	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	
		Estat – nivell 3:	
5	15/01/2014	VA SOL·LICITAR UNA RESPOSTA A UNA RECLAMACIÓ DE CONSUM EN CASTELLÀ I SE LA VAN ENVIAR EN CATALÀ.	
Tipologia:	CON	Consum	
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1:	Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:	Estimada
		Estat – nivell 3:	Recomanació acceptada
6	15/01/2014	SOL·LICITA QUE INTERVINGUI LA POLICIA LOCAL PER LES MOLÈSTIES QUE LI OCASIONA L'ACTIVITAT D'UN BAR.	
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:	
7	15/01/2014	QUEIXA SOBRE 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:	



9 15/01/2014 NO POT SOL·LICITAR INFORME D'ARRELAMENT PERQUÈ
NO PORTA 3 ANYS CONTINUATS DE RESIDÈNCIA A SANTA
COLOMA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

11 16/01/2014 INFORMACIÓ SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials
 TR Treball

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

12 17/01/2014 QUEIXA DEFICIÈNCIES EN UNA FINESTRA DE LA
BIBLIOTECA CENTRAL.

Tipologia: CUL Cultura

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

16 20/01/2014 VA PRESENTAR UNA INSTÀNCIA PER UN PROBLEMA AMB
EL SEU GUAL I NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

17 21/01/2014 LA GRUA LI HA RETIRAT EL SEU VEHICLE I ELL CONSIDERA
QUE NO ÉS JUST.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



18	21/01/2014	VA FER UNA OBRA IL·LEGAL. URBANISME LI OBLIGA A DESMUNTAR-LA
Tipologia:	DU	Disciplina Urbanística
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:

21	23/01/2014	ES QUEIXA QUE LA POLICIA LOCAL L’HA SANCIONAT EN DIVERSES OCASIONS INJUSTAMENT.
Tipologia:	PEC	Promoció Econòmica i Comerç
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada
		Estat – nivell 3:

22	29/01/2014	VA SOL·LICITAR BAIXA DEL PADRÓ D’UNA PERSONA QUE JA NO RESIDEIX AMB ELLS. NO S’HA RESOLT L’EXPEDIENT.
Tipologia:	ALTR	Altres
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Solució amistosa/Mediació
		Estat – nivell 3:

23	29/01/2014	NO ESTÀ D’ACORD AMB LA QUANTITAT QUE HA DE PAGAR DE L’IMPOST DE PLUSVÀLUA.
Tipologia:	IMP	Impostos
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:

24	29/01/2014	LI HAN CARREGAT UN EMBARGAMENT AL SEU COMPTE I NO SAP PERQUÈ.
Tipologia:	ALTR	ALTRES
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:

25	30/01/2014	QUEIXA PELS TERMINIS EN SER REBUT SERVEIS SOCIALS.
Tipologia:	SS	Serveis Socials
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Estimada
		Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



26 03/02/2014 QUEIXA TRAMESA NOTIFICACIÓ D'UNA MULTA DE TRÀNSIT FORA DEL TERMINI DE PER A LA BONIFICACIÓ

Tipologia: IMP Impostos

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

31 06/02/2014 DIFICULTATS DE CONVIVÈNCIA

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

32 07/02/2014 PROBLEMA D'ENTENIMENT AMB ELS VEÏNS DE LA SEVA COMUNITAT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

35 11/02/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB EL MÍNIM D'ALTURA ESTABLERT PER A INGRESSAR A LA POLICIA LOCAL.

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:

36 13/02/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT I LA RETIRADA DE LA GRUA DEL SEU VEHICLE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

37 13/02/2014 QUEIXA POSSIBLE PELIGROSITAT D'UN ARBRE.

Tipologia: VP Via Pública

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



39 13/02/2014 DEMANA CERTIFICAT DE S. SOCIALS PER UN TREBALL.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

42 17/02/2014 DISCREPÀNCIES AMB DIRECCIO ESCOLA DEL FILL

Tipologia: ENS Ensenyament

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

53 28/02/2014 QUEIXA SOBRE UN TEMA DE DIVORCI.

Tipologia: JUS Justícia

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

54 14/02/2014 QUEIXA EXCREMENTS DE GOSSOS AL CARRER.

Tipologia: VP Via Pública

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

56 03/03/2014 ESTÀ A L'ATUR I BUSCA FEINA.

Tipologia: TR Treball

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

57 05/03/2014 NO LI HA ARRIBAT LA TARJETA ROSA DEL TRANSPORT METROPOLITÀ I LI HA CADUCAT LA PROVISSIONAL.

Tipologia: ALTR Altres

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



61 06/03/2014 INFORMACIÓ SOBRE UN TEMA SANITARI.

Tipologia: SA Sanitat

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

63 11/03/2014 LI VAN TREURE EL SUBSIDI D'ATUR A LA SEVA DONA PERQUÈ VA VIATJAR AL MARRÒC.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

65 12/03/2014 DEMANA QUE ES TREGUIN UNS BANC PERQUÈ HI HA JOVES QUE VENEN DROGUES I CONSUMEIXEN ALCOHOL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

67 14/03/2014 DIFICULTATS PER L'EMPADRONAMENT A SANTA COLOMA.

Tipologia: ALTR Altres

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

68 17/03/2014 QUEIXA SOBRE EL FRACCIONAMENT DE L'IMPOST DE MOBILITAT.

Tipologia: IMP Impostos

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

71 19/03/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA SANCIÓ DE TRÀNSIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



74 26/03/2014 MOLÈSTIES PER MALS OLORS DEL PIS BAIXOS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

75 26/03/2014 QUEIXA SOBRE INSPECCIONS D'URBANISME.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

77 26/03/2014 CONSIDERA INJUSTA UNA SANCIÓ DE LA POLICIA LOCAL PER ESTACIONAMENT INDEGUT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

78 27/03/2014 INFORMACIÓ SOBRE PAGAMENT D'IMPOSTOS.

Tipologia: IMP Impostos

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

80 02/04/2014 DESESTIMADA INDEMNITZACIÓ PATRIMONIAL PER UN ACCIDENT QUE VA TENIR LA SEVA FILLA.

Tipologia: PEC Promoció Econòmica i Comerç

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

81 02/04/2014 TÉ PROBLEMES AMB ELS VEÏNS PEL SOROLL DEL SEU ESTABLIMENT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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



83 08/04/2014 SOL·LICITA QUE LI TREGUIN UNS CONTENIDORS DE LA PORTA DE CASA SEVA.

Tipologia: VP Via Pública

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

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

Estat – nivell 3:

84 09/04/2014 QUEIXA PER UNS PALS D'ELECTRICITAT QUE DIFICULTEN LA MOBILITAT DEL SEU PARE.

Tipologia: VP Via Pública

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

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

Estat – nivell 3:

85 10/04/2014 LI HAN POSAT UNA MULTA. NO ESTÀ A'ACORD EN QUE LI TREGUIN LA BONIFICACIÓ SI PRESENTA RECURS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

Estat – nivell 3:

86 10/04/2014 QUEIXA PER DENEGACIÓ DE RESERVA D'ESTACIONAMENT.

Tipologia: VP Via Pública

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

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

Estat – nivell 3:

91 24/04/2014 DIFICULTATS PER PODER FER UNA REPARACIÓ AL DOMICILI.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

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

Estat – nivell 3:

94 25/04/2014 VA SOL·LICITAR UN AJUT PER PODER PAGAR UNA DENTADURA POSTISSA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



95 25/04/2014 SOL·LICITA UN APLAÇAMENT PEL PAGAMENT DE LA TAXA DE RECOLLIDA DE RESIDUS.

Tipologia: IMP Impostos

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

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

97 28/04/2014 QUEIXA RELACIÓ AMB ASSISTENT SOCIAL.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

98 28/04/2014 PROBLEMES EN LA TRAMITACIÓ DEL PERMÍS DE TERRASSA A LA PLAÇA DE LA VILA.

Tipologia: VP Via Pública

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

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

99 29/04/2014 CONSULTA SOBRE UN TEMA DE CONSUM

Tipologia: CON Consum

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

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

100 29/04/2014 LA GENERALITAT LI RECLAMA EL RETORN D'UN AJUT PER MUNTAR UN NEGOCI QUE NO HA FUNCIONAT.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

101 30/04/2014 HA SOL·LICITAT UN METRE MÉS DE TERRASSA I L'HI HAN DENEGAT

Tipologia: VP Via Pública

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

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



102 30/04/2014 QUEIXA SOBRE LA TAXA DE RESIDUS

Tipologia: IMP Impostos

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

103 02/05/2014 HA SOL·LICITAT LA RMI I ENCARA NO LI HAN PAGAT

Tipologia: SS Serveis Socials

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

105 05/04/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB L'IMPOST DEL TRANSPORT METROPOLITÀ. HO CONSIDERA EXCESIU.

Tipologia: IMP Impostos

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

106 05/04/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB L'IMPOST DEL TRANSPORT METROPOLITÀ. HO CONSIDERA EXCESIU.

Tipologia: IMP Impostos

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

109 07/05/2014 ÉS REPRESENTANT D'UNA ASSOCIACIÓ ESPORTIVA. LI NEGUEN UTILITZAR EL CAMP MUNICIPAL D'ESPORT.

Tipologia: ESP Esports

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

110 07/05/2014 QUEIXA SOBRE DANYS A UN VEHICLE.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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



121 15/05/2014 QUEIXA PER LA TARDANÇA EN DONAR-LI VISITA A UN HOSPITAL.

Tipologia: SA Sanitat

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

123 19/05/2014 ESTÀ A L'ATUR. TÉ UNA ORDRE DE DESNONAMENT.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

124 20/05/2014 CONSULTA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

125 21/05/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB EL CENTRE DOCENT QUE LI LI HAN ASSIGNAT A LA SEVA FILLA.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

127 21/05/2014 QUEIXA ATORGAMENT PLACES ESCOLARS.

Tipologia: ENS Ensenyament
 SS Serveis Socials

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



128 15/05/2014 QUEIXA SOBRE UNA MULTA DE TRÀNSIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

129 15/05/2014 QUEIXA PER RETIRADA DEL SEU VEHICLE PER PART DE LA GRUA MUNICIPAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

130 24/04/2014 RECLAMACIÓ PER LA DEFUNCIÓ DEL SEU EXMARIT A LA PRESÓ.

Tipologia: JUS Justícia

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

131 17/04/2014 QUEIXA SOBRE MANCA D'AJUTS

Tipologia: SS Serveis Socials

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

134 26/05/2014 ES QUEIXA DE QUE LI HAGIN COBRAT UNA TAXA MUNICIPAL PER UN CERTIFICAT D'HABITABILITAT.

Tipologia: IMP Impostos

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

135 27/05/2014 QUEIXA SOBRE SERVEIS SOCIALS

Tipologia: SS Serveis Socials

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



138 02/06/2014 VA SOL·LICITAR LA BAIXA D'OFICI D'UNA PERSONA QUE VA MARXAR DEL SEU DOMICILI I NO L'HAN TRAMITAT

Tipologia: ALTR Altres

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

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

Estat – nivell 3:

141 04/06/2014 QUEIXA SOL·LICITUD INSPECCIÓ SANITÀRIA VEÏNS.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

Estat – nivell 3:

142 06/06/2014 QUEIXA PER L'ESTAT D'UNS SOLARS

Tipologia: VP Via Pública

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

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

Estat – nivell 3:

143 06/06/2014 QUEIXA PER L'ACTITUD D'UN POLICIA MUNICIPAL QUE L'HA SANCIONAT PER ESTACIONAR A DOBLE FILA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

Estat – nivell 3:

148 13/06/2014 MOLÈSTIES PER LA UBICACIÓ D'UNS CONTENIDORS.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada

150 17/06/2014 QUEIXA PER DIFICULTATS D'ACCÉS A LES ORDENANCES FISCALS

Tipologia: ALTR Altres

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

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

Estat – nivell 3: Recomanació acceptada



152 17/06/2014 QUEIXA PER DESATENCIÓ A L'AMBULATORI DE SANTA ROSA.

Tipologia: SA Sanitat

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

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

154 19/06/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB UNA SANCIÓ DE LA POLICIA LOCAL PER ESTACIONAR EN DOBLE FILA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

159 25/06/2014 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PELS DANYS OCACIONATS ARREL DE LA CREMA D'UNS CONTENIDORS.

Tipologia: ALTR Altres

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

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

163 27/06/2014 VOL QUE ES CANVII LA UBICACIÓ D'UN CONTENIDOR.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

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

165 03/07/2014 HI HA UNS VEÏNS QUE LI DEIXEN ESCOMBRARIES A LA PORTA DE CASA SEVA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

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

167 07/07/2014 MOLÈSTIES PROVOCADAS PER 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:



168 08/07/2014 HAN DE FER UNES OBRES DE REFORMA DEL TANCAMENT DE CASA SEVA I NO TENEN DINERS PER PAGAR EL PERIT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

169 09/07/2014 CONSULTA SOBRE EMBARGAMENT PER NO PAGAMENT D'IMPOSTOS.

Tipologia: IMP Impostos

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

171 16/07/2014 LI HAN NOTIFICAT TARD EL PAGAMENT DE LA PLUSVÀLUA I LI COBREN RECÀRREC.

Tipologia: IMP Impostos

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

173 18/07/2014 PERJUDICI A UNA COLÒNIA DE GATS ARREL D'UNES OBRES.

Tipologia: MA Medi Ambient

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

174 18/07/2014 PIVOTS A LA VORERA DEL CR. BEETHOVEN, 30.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

176 21/07/2014 QUEIXA SOBRE L'ESTAT DE L'AMBULATORI DEL CARRER MAJOR.

Tipologia: SA Sanitat

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



177 21/07/2014 HI HA UN PIVOT DE MOLT POCA ALTURA QUE PROVOCA ACCIDENTS.

Tipologia: VP Via Pública

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

179 21/07/2014 QUEIXA PER LA MANCA DE RESPOSTA MUNICIPAL A UNA INSTÀNCIA.

Tipologia: VP Via Pública

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

180 21/07/2014 QUEIXA SOBRE PRESTACIONS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

181 21/07/2014 DIFICULTATS PER SORTIR DEL SEU GUAL PELS VEHICLES APARCATS AL CARRER

Tipologia: VP Via Pública

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

182 21/07/2014 DIFICULTATS PER SORTIR DEL SEU GUAL PELS VEHICLES APARCATS AL CARRER.

Tipologia: VP Via Pública

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

183 21/07/2014 QUEIXA PER DESESTIMACIÓ DE RECURS. VA PRESENTAR RECURS DE REPOSICIÓ A L'ASSESSORIA JURÍDICA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



184 21/07/2014 QUEIXA PER LA MANCA DE RESPOSTA A INSTÀNCIES.
DIFICULTATS D'IDENTIFICACIÓ. MULTA DE TRÀNSIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

186 22/07/2014 HI HA UNS VEÏNS QUE TENEN UNS GOSSOS QUE NO
PAREN DE BORDAR.

Tipologia: MA Medi Ambient

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

188 23/07/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB UN CONCERT QUE ES VA FER AL
PARC DE CAN ZAM.

Tipologia: CUL Cultura

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

189 23/07/2014 ES QUEIXA PEL SOROLL D'UN CONCERT A CAN ZAM.

Tipologia: CUL Cultura

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

190 23/07/2014 ES QUEIXA PEL SOROLL D'UN CONCERT A CAN ZAM.

Tipologia: CUL Cultura

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

191 23/07/2014 ES QUEIXA PEL SOROLL D'UN CONCERT A CAN ZAM.

Tipologia: CUL Cultura

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



192 23/07/2014 ES QUEIXA PEL SOROLL D'UN CONCERT A CAN ZAM.
Tipologia: CUL Cultura

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

195 24/07/2014 PROBLEMES AMB ELS SOROLLS QUE FAN ELS MEMBRES
D'UNA ENTITAT SOCIAL.

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

197 25/07/2014 QUEIXA SOBRE UN MUR DE CONTENCIÓ QUE ENCARA NO
S'HA FET.

Tipologia: VP Via Pública

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

198 28/07/2014 VA PRESENTAR UNA INSTÀNCIA PER UNES OBRES QUE
CONSIDERA IL·LEGALS I NO LI HAN CONTESTAT.

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

199 28/07/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB EL PAGAMENT DE L'IMPOST
SOBRE EL TRANSPORT METROPOLITÀ.

Tipologia: IMP Impostos

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

200 29/07/2014 MANIFESTA QUE LA GRUA LI VA DANYAR EL PARAXOCS
DEL SEU VEHICLE.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



202 31/07/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB ELS CRITERIS DE SELECCIÓ D'UNS LLOCS DE TREBALL PER PART DE GRAMEIMPULS.

Tipologia: TR Treball

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

203 31/07/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB ELS CRITERIS DE SELECCIÓ D'UNS LLOCS DE TREBALL PER PART DE GRAMEIMPULS.

Tipologia: TR Treball

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

204 01/08/2014 EXPLICA QUE HI HA UNA MÀNIGA D'UN CABLE A UNA VORERA QUE POT OCASIONAR PERILL PELS VIANANTS.

Tipologia: VP Via Pública

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

206 01/08/2014 VAN INSTAL·LAR UN ASCENSOR A LA FINCA ON VIU I LA GENERALITAT NO HA PAGAT L'AJUDA PREVISTA.

Tipologia: HPO Habitatge

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

209 05/09/2014 ES QUEIXA DELS EXCREMENTS DELS GOSSOS A LA CIUTAT.

Tipologia: VP Via Pública

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

215 15/09/2014 ES QUEIXA DE LES MOLÈSTIES PER SOROLLS A LA NIT.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



216 15/09/2014 QUEIXA DE LA SUPRESIÓ D'UN PUNT DE RECOLLIDA DE DEIXALLES PER UNES OBRES PÚBLIQUES.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

217 15/09/2014 ES QUEIXA PERQUÈ ELS ESCOMBRAIRES FAN SOROLL MOLT AVIAT. DEMANA QUE COMENCIN MÉS TARD.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

218 15/09/2014 PRESÈNCIA DE RATES AL SEU DOMICILI.

Tipologia: MA Medi Ambient

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

219 15/09/2014 ES QUEIXA DEL SOROLL PRODUÏT PER L'ACTIVITAT D'UN BAR A L'EDIFICI ON VIU.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

220 15/09/2014 PUDOR DESAGRADABLE QUE PROCEDEIX, SEMBLA SER, DEL CLAVEGUERAM.

Tipologia: VP Via Pública

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

221 15/09/2014 ES QUEIXA PER MALS OLORS I ACTIVITATS EN HORES INADEQUADES D'UN MAGATZEM.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



222 15/09/2014 SOL·LICITA QUE S'UBIQUI UNA NOVA PARADA DE LA LÍNIA D'AUTOBÚS B-19 AL CARRER IRLANDA.

Tipologia: VP Via Pública

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

224 15/09/2014 NO ESTÀ D'ACORD AMB EL PAGAMENT DE L'IMPOST DEL TRANSPORT.

Tipologia: SM Serveis municipals

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

226 15/09/2014 PROBLEMES AMB LA SENYALITZACIÓ D'UN GUAL.

Tipologia: VP Via Pública

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

227 15/09/2014 DIU QUE LI PERSEGUEIXEN PERSONES DESCONEGUDES PER ELL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

230 16/09/2014 QUEIXA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

232 18/09/2014 RECURS PER LA RETIRADA DEL SEU COTXE PER PART DE LA GRUA MUNICIPAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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



233 22/09/2014 ES QUEIXA DEL DETERIORAMENT DELS FANALS A
CONSEQÜÈNCIA DE L'ORINA DELS GOSSOS.

Tipologia: VP Via Pública

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

235 22/09/2014 QUEIXA PER L'ACTITUD D'UN OPERARI DE LA DEIXALLERIA.

Tipologia: MA Medi Ambient

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

238 07/10/2014 QUEIXA RETIRADA LA RMI.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

242 10/10/2014 QUEIXA RETARD ATORGAMENT PERMÍS D'OBRES MENORS

Tipologia: DU Disciplina Urbanística

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

243 10/10/2014 QUEIXA POSSIBLE ESTAFA ALS DOMICILIS DEMANANT ELS
REBUTS DE L'ELECTRICITAT I DEL GAS.

Tipologia: CON Consum

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

248 13/10/2014 INFORMACIÓ SOBRE UNA PENSIÓ QUE COBRAVA A
COLÒMBIA I QUE ARA LE NEGUEN A ESPANYA.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



253 16/10/2014 QUEIXA SANCIÓ PER UTILITZAR UNA TARJETA
DE TRANSPORT PÚBLIC NO VÀLIDA AL METRO.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

254 16/10/2014 QUEIXA DENEGACIO AJUT A LA GENERALITAT PER A LA
REHABILITACIÓ DE L'EDIFICI

Tipologia: HPO Habitatge

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

255 16/10/2014 QUEIXA DEFICIENT NETEJA A SANTA ROSA.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

256 16/10/2014 QUEIXA DE LA PUDOR DEL RIU A CERTES HORES

Tipologia: SM Serveis municipals

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

257 20/10/2014 QUEIXA RETARD ATORGAMENT GUAL

Tipologia: VP Via Pública

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

258 20/10/2014 INFORMACIÓ SOBRE BECA DE MENJADOR ESCOLAR.

Tipologia: SS Serveis Socials

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



259 20/10/2014 QUEIXA PER LA UBICACIÓ DE CONTENIDORS DAVANT LA PORTA DEL SEU NEGOCI.

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

260 26/10/2014 QUEIXA SITUACIÓ ECONÒMICA I SOCIAL

Tipologia: SS Serveis Socials

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

266 28/10/2014 CONSULTA SOBRE UN TEMA D'HABITATGE

Tipologia: HPO Habitatge

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

267 29/10/2014 SOL·LICITA UNA REVISIÓ DELS PREUS DEL MENJADOR D'UNA ESCOLA BRESSOL.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

268 30/10/2014 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

269 03/11/2014 DEMANA UN AJUT SOCIAL PER RETORNAR AL DOMICILI

Tipologia: SS Serveis Socials

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



270 03/11/2014 ES QUEIXA QUE HI HA ALGÚ VEÍ QUE CADA DIA DEIXA ELS EXCREMENTS DEL GOS A LA SEVA PORTA

Tipologia: SM Serveis Municipals

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

271 03/11/2014 NO ESTÀ D'ACORD EN QUE CANVIÏN LA PROFESSORA DE LA SEVA FILLA EN UNA ESCOLA BRESSOL

Tipologia: ENS eENSENYAMENT

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

272 03/11/2014 VOL QUE CANVIÏN DE LLOC DOS CONTENIDORS D'ESCOMBRARIES QUE TÉ A LA PORTA DEL SEU BLOC.

Tipologia: SM Serveis municipals

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

274 04/11/2014 LI ESTAN TRUCANT PER TELÈFON D'UNA EMPRESA DE MOROSOS I ELL NO RECONeix CAP DEUTE.

Tipologia: ALTR Altres

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

275 04/11/2014 NO TÉ FEINA. LI HAN DONAT HORA PER A L'ASSISTENTA PERÒ CONSIDERA QUE ÉS UN TERMINI MASSA LLARG.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

277 05/11/2014 QUEIXA SOBRE UNA SUBVENCIÓ DE LA GENERALITAT PER A INSTAL·LAR L'ASCENSOR.

Tipologia: HPO Habitatge

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



278 05/11/2014 QUEIXA DIVERSOS TEMES DE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

282 11/11/2014 QUEIXA SOBRE LA TASCA QUE FA UN EMPLEAT DEL
SERVEI DE NETEJA MUNICIPAL.

Tipologia: SM Serveis municipals

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

283 12/11/2014 ES QUEIXA DE LES MOLÈSTIES PELS SOROLLS DELS
GOSSOS QUE UTILITZEN UN “PIPICAN”.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

284 13/11/2014 ES QUEIXA DE LA TARIFA DE LA GRUA MUNICIPAL.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

285 13/11/2014 ES QUEIXA DE LES DEPOSICIONS D’ALGUNS GOSSOS.

Tipologia: VP Via Pública

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

287 13/11/2014 QUEIXA RETIRADA RMI.

Tipologia: SCC Serveis Socials

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



290 19/11/2014 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:

291 19/11/2014 QUEIXA - CONSULTA SOBRE COBERTURES ASSEGURANCES ESCOLARS.

Tipologia: ENS Ensenyament

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

293 19/11/2014 QUEIXA PELS TERMINIS DELS TRÀMITS PER DISPOSAR D'UNA PLAÇA D'ESTACIONAMENT PER A DISCAPACITATS

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

294 19/11/2014 QUEIXA SOBRE L'ATENCIÓ DELS SERVEIS SOCIALS

Tipologia: SS Serveis Socials

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

298 01/12/2014 CONSULTA SOBRE ELS RECURSOS DELS SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

299 01/12/2014 QUEIXA MANCA D'AJUTS A SERVEIS

Tipologia: SS Serveis Socials

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



300 01/12/2014 QUEIXA SOBRE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

301 02/12/2014 QUEIXA SOBRE ELS POSTES DE LLUM AL CARRER

Tipologia: VP Via Pública

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

302 05/12/2014 QUEIXA PER CANVI DE L'EPÍGRAF D'UNA MULTA.

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

303 05/12/2014 QUEIXA PER UNA MULTA

Tipologia: SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

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

304 05/12/2014 QUEIXA PER UNA EXECUCIÓ HIPOTECÀRIA.

Tipologia: HPO Habitatge

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

305 02/12/2014 QUEIXA PER MANCA DE RESPOSTA D'UN QUI.

Tipologia: ALTR Altres

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



311 10/12/2014 QUEIXA IMPOST DE PLUSVÀLUA AMB RECÀRREC.

Tipologia: IMP Impostos

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

312 10/12/2014 QUEIXA RETIRADA DE LA 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:** Desestimada
Estat – nivell 3:

320 19/12/2014 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER UNA CAIGUDA DE LA SEVA MARE.

Tipologia: ALTR Altres

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

323 23/12/2014 ES QUEIXA DE L'ESTAT HIGIÈNIC-SANITARI D'UN BAR.

Tipologia: SA Sanitat

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

324 24/12/2014 DIVERSOS TEMES DE SERVEIS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

325 24/12/2014 RECLAMACIÓ PATRIMONIAL PER UN ACCIDENT A LA VIA PÚBLICA.

Tipologia: VP Via Pública

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



326	10/12/2014	ES QUEIXA PER LA RETIRADA DEL SEU VEHICLE PER PART DE LA GRUA MUNICIPAL.
Tipologia:	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:

327	12/12/2014	ES QUEIXA PER LES MOLÈSTIES QUE PROVOCA UN “PI-PI CAN”
Tipologia:	VP	Via Pública
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:
		Estat – nivell 3:

328	24/12/2014	LI DEMANEN UN RECÀRREC EN EL PAGAMENT DE L’IBI DEL 2014.
Tipologia:	IMP	Impostos
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada
		Estat – nivell 3:

330	24/12/2014	ES QUEIXA PEL PAGAMENT DEL TRIBUT DE MOBILITAT.
Tipologia:	IMP	Impostos
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada

331	24/12/2014	ES QUEIXA PEL PAGAMENT DEL TRIBUT DE MOBILITAT.
Tipologia:	IMP	Impostos
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Admesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2: Desestimada
		Estat – nivell 3:

335	24/12/2014	PETICIÓ DE MOVIMENT DE BANC A LA VIA PÚBLICA.
Tipologia:	VP	Via Pública
Tipus intervenció:	Mediació/Queixa	Estat – nivell 1: Inadmesa
Situació:	Tancat	Estat – nivell 2:



336 24/12/2014 DIFICULTATS OBRES AL DOMICILI. AJUTS SOCIALS.

Tipologia: SS Serveis Socials

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

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

Estat – nivell 3:





Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



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