

INFORME



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

INFORME

Extraordinari

Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Final de mandat



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet



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



93 462 40 12



defensor@gramenet.cat

www



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

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



FòrumSD: www.forumsd.cat



PRESENTACIÓ

L'article 30 del Reglament del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, estableix la presentació al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania de l'informe d'actuacions. Finalment, amb aquest informe extraordinari i amb la meva renúncia al càrrec, es clou la meua etapa com a Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

Finalitzat el meu mandat, considero que va ser un gran encert de la corporació municipal la creació i la implantació de la institució del Síndic/a municipal – Defensor/a de la Ciutadania. També la seva continuïtat, que avui es garanteix amb l'elecció d'un nou Defensor/a, després d'un procés participatiu obert a la ciutadania, amb la intervenció de més de 110 entitats que han donat suport als diversos candidats.

Avui tanco, definitivament, aquesta llarga etapa de servei a la ciutadania. Espero, i crec que ha estat així, que el balanç final sigui positiu. Ha estat un gran honor i els agraeixo a tots, ciutadania, personal municipal i responsables polítics, la oportunitat d'haver pogut assumir aquest càrrec.

Molta sort al nou defensor/a i els millors desitjos per a la institució.

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. Dades generals – 2000 / 2017	15
4. Presentació al Ple i recomanacions	17
5. El FòrumSD.....	21
5.1 L'associació	
5.2 Congrés Internacional de Defensors Locals. LOIC16. Girona.	
6. Agraïments.....	31

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.

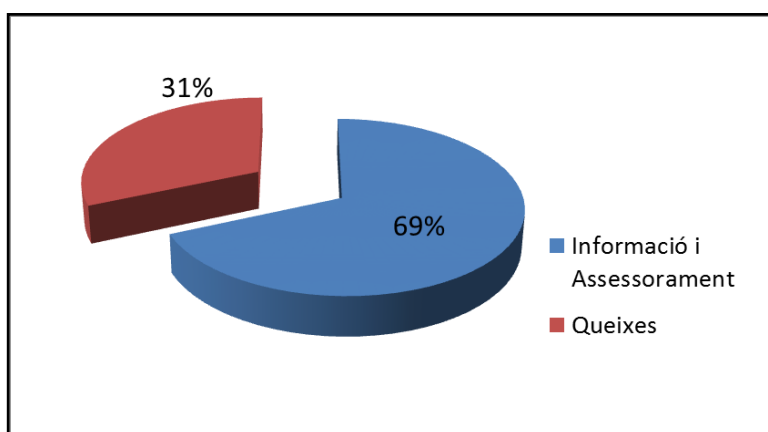
DADES GENERALS

En aquest informe extraordinari, de tancament del mandat, es presenten, de forma agregada, les dades dels informes corresponents als anys 2015 i 2016, així com les dades de les actuacions fetes fins al 30 d'abril de 2017. També aportarem una panoràmica del que han estat les dades de tot el mandat.

El nombre **d'expedients** oberts a l'oficina del Defensor de la Ciutadania en aquest període ha estat de **570**.

2.1 La informació i l'assessorament / les queixes

Les intervencions **d'informació i assessorament** han suposat un total de **308 (54 %)**. Les intervencions amb les **queixes**, han suposat l'obertura d'un total de **262 expedients (46 %)**.

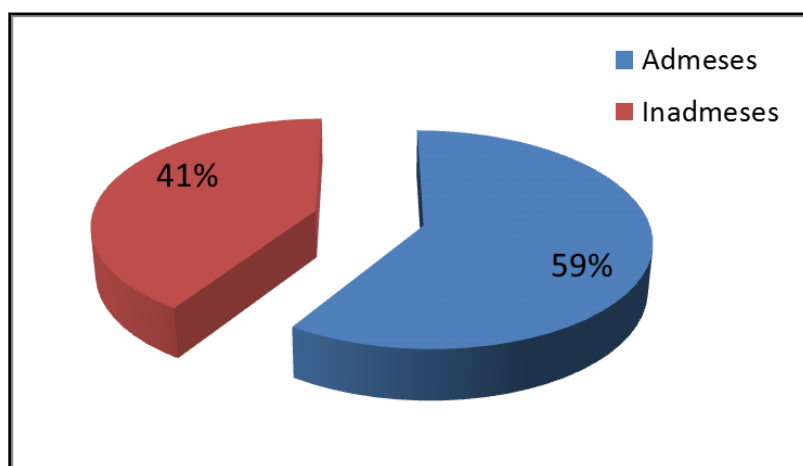


Distribució d'expedients: informació/assessorament i queixa²

² Les dades dels gràfics corresponen al període 1/01/2015 – 30/04/2017

2.2 Queixes

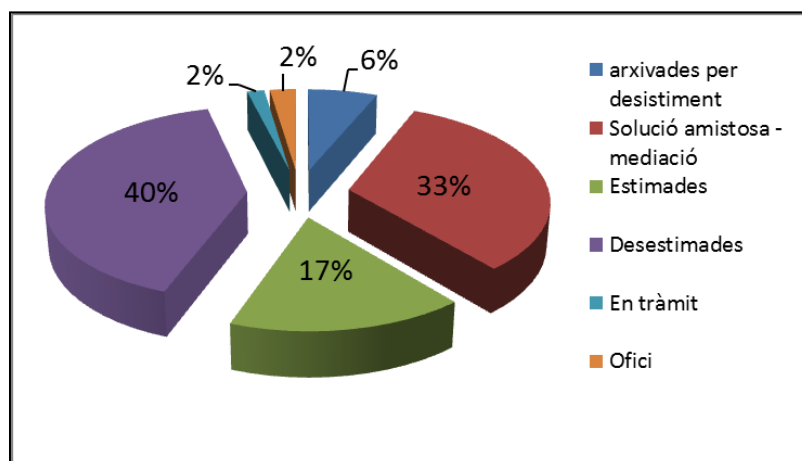
Pel que fa al tràmit de les **262 queixes** rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses: 123** (46,94 %) – **queixes inadmeses: 138** (52,67 %).



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	41
Estimades	21
Desestimades	51
Arxivades per desistiment	8
En tràmit	2
Ofici	3



Gràfic 3: Resolució dels expedients de queixa

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 54% 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 QUI.

- 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.

**308 Expedients - i amb data entre 01/01/2015 i
30/04/2017 i amb Tipus
d'Intervenció: Informació/Assessorament**

Tipologia		Número
ALTR	Altres	41
CON	Consum	29
DU	Disciplina Urbanística	10
ENS	Ensenyament	4
HPO	Habitatge	25
IMP	Impostos	6
JUS	Justícia	18
MA	Medi Ambient	4
PC	Participació Ciutadana	4
PEC	Promoció Econòmica i Com	1
SA	Sanitat	3
SCC	Seguretat Ciutadana i Circul	18
SM	Serveis Municipals	4
SS	Serveis Socials	63
TR	Treball	70
VP	Via Pública	13

Quadre 4: informació i assessorament per tipologies



2.4 Respecte les queixes

- La persona que presenta una queixa suposa que hi ha una decisió incorrecta de l'Ajuntament, un endarreriment excessiu, una manca d'actuació o de resposta, o la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa.
- Un 46 % de les consultes que arriben s'han acceptat com a expedients de queixa. En aquest període s'han obert un total de 262 expedients de queixa.
- El 46,94 % de les queixes s'han admès a tràmit. Un 40 % 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 50,40 % de les queixes admeses han estat resoltes amb una resolució favorable als interessos de la ciutadania i/o amb una solució amistosa entre l'Ajuntament i el ciutadà/ciutadana.



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

262 Expedients - i amb data entre 01/01/2015 i 30/04/2017 i amb Tipus d'Intervenció:Mediació/Queixa		
Tipologia		Número
ALTR	Altres	18
CON	Consum	12
CUL	Cultura	1
DU	Disciplina Urbanística	21
ENS	Ensenyament	3
ESP	Esports	1
HPO	Habitatge	5
IMP	Impostos	9
JUS	Justícia	8
MA	Medi Ambient	11
PEC	Promoció Econòmica i Com	2
SA	Sanitat	12
SCC	Seguretat Ciutadana i Circul	48
SM	Serveis Municipals	24
SS	Serveis Socials	29
VP	Via Pública	62

Quadre 5: Queixes per tipologia



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 prop de 3.000 alumnes, amb una mitjana de 300/350 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.

La Oficina segueix treballant 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.



3.

DADES GENERALS – 2000 / 2017

Segurament les dades, els números, no poden donar mai la dimensió completa del que es treballa des de cada àrea o servei municipal. També és així en la Oficina del Defensor de la Ciutadania. Parlem sovint en termes quantitatius per definir la utilitat d'un servei i valorar el seu cost. Però se'ns fa habitualment molt difícil presentar una valoració acurada de les mateixes dades en termes qualitius d'atenció, proximitat, sensibilitat, patiment, satisfacció, empatia, confiança...

El contacte amb la ciutadania és tot això. I esdevé un dels tresors més valuosos sobre els quals, una oficina com la nostra, hem de saber tenir cura. Tot i així, aquestes són les dades absolutes de l'atenció de la oficina en el que ha estat tot el meu mandat com a Defensor de la Ciutadania.

**3968 Expedients - i amb data entre 01/01/2000 i
30/04/2017 i amb Tipus
d'Intervenció: Informació/Assessorament**

Tipologia	Número
ALTR Altres	598
CON Consum	291
CUL Cultura	7
DU Disciplina Urbanística	328
ENS Ensenyament	60
ESP Esports	5
HPO Habitatge	298
IMP Impostos	129
JOV Joventut	2
JUS Justícia	173
MA Medi Ambient	15
PC Participació Ciutadana	20
PEC Promoció Econòmica i Com	10
SA Sanitat	113
SCC Seguretat Ciutadana i Circul	138
SM Serveis Municipals	81
SS Serveis Socials	878
TR Treball	950
VP Via Pública	138



Un total de 6.569 expedients. Amb 3.968 casos atesos de "Informació i Assessorament" i un total de 2.591 queixes ateses. Atenent unes 1.100 entrevistes anuals i prop de 19.000 en tots aquests 17 anys.

2591 Expedients - i amb data entre 01/01/2000 i 30/04/2017 i amb Tipus d'Intervenció:Mediació/Queixa

Tipologia	Número
ALTR Altres	242
CON Consum	70
CUL Cultura	22
DU Disciplina Urbanística	409
ENS Ensenyament	57
ESP Esports	23
HPO Habitatge	82
IMP Impostos	187
JOV Joventut	4
JUS Justícia	77
MA Medi Ambient	27
PC Participació Ciutadana	20
PEC Promoció Econòmica i Com	37
SA Sanitat	144
SCC Seguretat Ciutadana i Circul	391
SM Serveis Municipals	229
SS Serveis Socials	469
TR Treball	41
VP Via Pública	269



4.

PRESENTACIÓ AL PLE I RECOMANACIONS

L'informe que avui es presenta per donar compte al Plenari municipal és un informe extraordinari de tancament del mandat. I és per això que recull les dades dels dos darrers exercicis – 2015 i 2016 – i incorpora també les dades de l'actuació de la oficina fins a finals d'abril.

La previsió que havíem fet per fer efectiu el relleu com a defensor i la presentació de l'informe de tancament del mandat per a finals de 2015 o primers de 2016 no es va poder complir. I és per aquest motiu que exposen a l'Informe les dades d'aquest període incorporant les dades dels casos atesos fins a finals del mes d'abril de 2017.

Aquest serà un discurs breu. Crec que el que havia de dir – i el que podria tornar a dir – ja està dit i, en tot cas, ho poden trobar vostès en els anteriors informes. I avui ja només cal acomiadar-se.

Hem incorporat a l'informe una breu referència a les dades del que ha estat tot el mandat sencer com a defensor: un important número de casos i expedients (6.569), al darrera dels quals puc i vull reconèixer a cada persona a qui hem atès i amb qui he parlat. Homes i dones amb família, avis o infants al seu càrrec, amb un problema administratiu, de permisos, sancions, cercant assessorament o informació, amb problemes socials, d'habitatge, de salut o aturats... normalment decebuts i patint per no aconseguir una solució al seu problema i sovint també prou molestos amb l'administració, es digui Ajuntament, Generalitat, Estat... o amb les tres a l'hora. I tingui qui tingui la competència.



Des de l'1 de desembre de 2013 gaudeixo de la condició de pensionista, moment en què ja els vaig anunciar la conveniència de cercar a un substitut o substituta per assumir aquest càrrec. I avui es formalitza el relleu al capdavant de la institució.

He estat molt feliç de poder ocupar aquest càrrec i d'aconseguir – quan això ha estat possible – col·laborar en la resolució de problemes i dificultats de les persones que s'han acostat a la nostra oficina. I lamento els casos i les coses que no hem aconseguit solucionar, pels imponderables trobats o per les nostres pròpies mancances.

Com exposo en la introducció d'aquest informe, i uns quants anys després del nomenament del meu primer mandat (17 exactament), valoro com un total encert l'aposta per la creació i la implantació de la institució del Síndic/a municipal – Defensor/a de la Ciutadania que va assumir aquesta corporació municipal.

També la continuïtat de la institució, que resta avui garantida amb l'elecció d'un nou Defensor, després d'un procés participatiu obert a la ciutadania, amb la intervenció de més de 110 entitats que han donat suport als diversos candidats. Els felicito a tots, govern i oposició, i a cadascú des de les pròpies singularitats i diversitat d'opinions, per haver aconseguit finalitzar aquest procés de relleu al capdavant de la institució.

L'elecció d'un defensor o defensora no és un acte partidista. Requereix de cadascun de vostès una mirada que s'ha de fer en clau de ciutat, renovant la confiança en la institució i en la persona escollida pel càrrec.



I un cop fet el nomenament, només necessita que el deixin treballar, que donin resposta a les seves preguntes i requeriments d'informació en uns terminis raonables i àgils i, especialment important, que l'escoltin quan els faci alguna proposta de solució amistosa o recomanació.

Vostès ja ho saben. El síndic, el defensor, no mana. Només recomana. I al seu abast només pot utilitzar la força de la raó. Un argumentari que pugui justificar una proposta d'actuació o que la decisió es prengui des de l'equitat: el punt mig que cal trobar entre lo legal i el que és just.

Assumeixo que hem fet poques actuacions d'ofici. Una assignatura pendent que deixo sobre la taula pel nou Defensor. Segur que ho farà millor que jo. Tot i així, des de l'excepcionalitat d'aquest Informe Extraordinari i del meu propi comiat, els deixo aquí tres recomanacions molt concretes.

La primera recomanació ja la coneix qui haurà de cercar la solució: el Sr. Jordi Mas, Tinent d'Alcalde delegat d'Urbanisme i Habitatge. Ja fa uns anys que unes quantes famílies i comunitats - no masses - no van poder gaudir d'unes subvencions per a la instal·lació d'ascensors a les seves comunitats. Tot i que es podria justificar que el silenci, vingut de molts anys enrere, suposava la denegació de la subvenció, per altra banda i en diversos contactes i entrevistes es van crear expectatives que apuntaven a que finalment els arribarien aquests ajuts. Sé que vostès es van trobar amb aquest problema sobre la taula i que en algunes comunitats ja s'ha pogut anar solucionant.



Avui queda per fer un últim esforç per tancar definitivament aquest tema pendent. Estic segur que trobaran la fórmula, i el més important: els diners, i que ho podran fer aviat.

La segona recomanació té també una càrrega simbòlica molt especial. I recau també sobre l'Àrea d'Urbanisme (i els garanteixo que no tinc res especial contra vostès). Tenim alguns equipaments que encara no són accessibles i tenen importants barreres arquitectòniques. És una assignatura pendent. Malgrat les dificultats tècniques que això pugui suposar i el cost que calgui assumir. Parlo ara de Can Sisteré. Cal garantir una accessibilitat permanent. Almenys a la Sala d'exposicions i a la Sala d'actes de la primera planta.

Finalment, tornaré a posar sobre la taula les dificultats que segueixen tenint algunes famílies a la nostra ciutat per poder disposar de l'empadronament. Són dificultats que s'han anat mantenint malgrat l'actuació d'ofici que vaig presentar a l'any 2008.

Em consta que, justament al Plenari del mes de març, hi ha hagut el compromís del Tinent d'Alcalde, Sr. Diego Arroyo, de donar resposta a les sol·licituds d'empadronament en un termini màxim de tres mesos. Els demano que ho facin possible. L'empadronament és un dret. I sense aquest dret tenim a famílies i persones que no poden accedir a recursos i prestacions, socials i sanitàries, que són bàsiques per a la seva supervivència.

I no serà en tots els casos, però en la gran majoria, recordin que la via més efectiva i àgil per acreditar la residència efectiva en un domicili, acostuma a ser l'informe dels Serveis Socials d'Atenció Primària. Com "sempre" s'havia fet.



5.

EL FÒRUMSD

5.1 Trobades – Assemblies

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 es manté, gràcies al compromís del Consistori, a la mateixa oficina del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma.

Els objectius del FòrumSD 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.

Com a Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma sempre he estat membre de la Junta Directiva, en aquesta darrera Junta com a tresorer, i la persona que assumeixi el càrrec podrà mantenir, si ho considera adient, aquesta implicació.



5.2 Congrés Internacional de Defensors Locals – LOIC16

L'any 2016 també ha estat excepcional pel que es refereix a la pròpia activitat del FòrumSD. Així, el passat mes de novembre es va convocar a Girona el I Congrés Internacional de Defensors Locals, sota el lema de "Pensem Globalment, Defensem Localment". Més de 200 congressistes de 60 sindicatures d'arreu d'Europa i Llatinoamèrica: França, Islàndia, Bèlgica, Argentina o Colòmbia, entre d'altres, a més de totes les sindicatures locals de Catalunya i la resta de l'estat.

Al congrés vam poder comptar amb la presència a la inauguració del president, M. H. Sr. Carles Puigdemont, amb convidats de renom internacional com el Sr. Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau, Premi Nobel de la Pau 2015, el Sr. Àlvaro Gil Robles, qui va ser Defensor del Pueblo i Primer Comissari Europeu per als Drets Humans, del Consell d'Europa, del 1999 al 2006 o el Sr. J. Maria Bandrés, magistrat del Tribunal Suprem.

I també, sempre hi ha estat quan el FòrumSD li ha demanat, amb la presència de la nostra Alcaldessa, Sra. Núria Parlon, destacant el paper i el compromís dels ajuntaments amb els drets humans de proximitat i amb la pròpia institució.

El Congrés va aprovar, com a conclusions finals, la "Declaració de Girona", un instrument que volem que faci de full de ruta per les sindicatures locals i la seva tasca de defensa i protecció de les sindicatures locals i que els adjunto a continuació:



DECLARACIÓ DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

DECLARACIÓ

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: pensem globalment, defensem localment.





I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindiquem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb

la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per rebaixar i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables.



Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.
- Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat.



En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:

- 1.- Mandat democràtic.
- 2.- Independència, objectivitat i equitat.
- 3.- Mitjans suficients.
- 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.
- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.
- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.



III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI és fonamental implantar la institució de la defensoria local, en coherència amb el principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsman, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució per tal de promoure el seu desenvolupament i generalització.



IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.

Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

1.- Impulsar la xarxa de defensors locals. Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO) la reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup



de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions

3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Governos Locals i Regionals i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans.

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans
pensem globalment, defensem localment



6.

AGRAÏMENTS

És el moment dels agraïments. I, ara si, del comiat.

Haig d'agrair a l'Ajuntament, Alcaldessa, membres del govern i de la oposició, així com als responsables polítics que n'han format part en tots aquests anys, la confiança dipositada en mi en cada nomenament. Els dos primers, assolint la unanimitat de tots els grups. I el darrer des d'una majoria qualificada, dues abstencions i el vot negatiu, això també va ser un honor, d'un altre grup que, sortosament per a la ciutat, avui no té cap representació en aquest ple.

Agraeixo als treballadors i treballadores municipals la seva paciència i la col·laboració amb la nostra oficina. Recordin que també són, amb tots vostès, els responsables polítics, defensors i defensores dels drets de la ciutadania. Treballant amb rigor i professionalitat, sovint amb mitjans insuficients, per assolir la millor administració possible.

Agraeixo als meus companys i companyes, síndics, síndiques, defensors i defensores locals, el seu ajut, col·laboració, complicitat i compromís compartit per aconseguir una institució millor, més capaç, més coneguda, extesa als municipis i també més reconeguda pels governs locals i la pròpia Generalitat.

Agraeixo a la ciutadania, a totes i cadascuna de les persones que han passat i contactat amb la nostra oficina per la seva confiança. També a les associacions i entitats ciutadanes. Els demano disculpes perquè sé que no sempre hem aconseguit trobar "la solució" de cada cas. Però els garanteixo que els hem atès i escoltat amb el màxim interès i empatia.



Sempre l'he anomenat i avui també ho faré. Gràcies Joana Ricardo, Cap dels Serveis Jurídics, per tots els anys de suport i assessorament a la oficina. Gràcies per compartir i entendre el que és la institució i per mantenir, sovint davant de qui no ho ha volgut entendre, que podem col·laborar, i que hem de col·laborar, perquè treballem per a les mateixes persones: la ciutadania de Santa Coloma.

Gràcies Antonio per la teva feina a la oficina. Crec que ja són prop de 10 anys atenent les consultes de la ciutadania, facilitant informació i posant una mica d'ordre a les visites, entrevistes, trucades i documentació. Una feina quotidiana i discreta, però indispensable pel treball de l'oficina i poder avançar.

I finalment, gràcies al meu adjunt, Toni Martínez, qui ha estat en tots aquests anys, el meu estret col·laborador. Et desitjo molta sort i que puguis fer una bona feina en aquesta nova etapa.

També desitjo els millors èxits al nou defensor/a i sort a tots vostès en la gestió política d'aquesta casa.

M'estimo Santa Coloma i el meu compromís ciutadà sempre es mantindrà vigent. Ara ja com a simple ciutadà.

Moltes gràcies i a reveure.



Defensor de la Ciutadania
Santa Coloma de Gramenet

ANNEX

RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE OUEIXA

INFORME 2014

OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA

262 Expedients amb data entre 01/01/2015 i 30/04/2017 i Tipus d'Intervenció: Mediació/Queixa

Ascendent per Número Expedient

Expedient	Data	Assumpte		
4	13/01/2015	Consulta sobre ajuts dels Serveis Socials Municipals. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
10	20/01/2015	Queixa per l'actuació d'un Policia Local. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
13	04/01/2015	queixa situació convivència comunitat de veïns SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
21	26/01/2015	Ha presentat una queixa davant el Defensor del Pueblo perquè li han denegat el visat al seu pare. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
22	27/01/2015	Es queixa perquè manifesta que no troba les Ordenances Municipals a la Web de l'Ajuntament. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
25	28/01/2015	Es queixa de les obres del carrer Pau Claris.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	
26	28/01/2015	Es queixa pels problemes que ocasionen uns ocupes.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
30	04/02/2015	Li ha caducat la tarjeta del transport i encara no ha rebut la nova.		
		ALTR	Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
31	04/02/2015	Sol·licita més neteja a la zona on viu.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
34	10/02/2015	Li han posat una sanció de trànsit i li han enviat la notificació a una direcció equivocada.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
35	11/02/2015	L'han sancionat per aparcar una furgoneta en una zona reservada a turismes.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
36	11/02/2015	Es queixa del soroll i altres molèsties ocasionades per uns veïns seus.		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
37	11/02/2015	Es queixa del servei de neteja del seu carrer.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
38	11/02/2015	Es queixa perquè en un bar hi ha treballant una noia menor d'edat.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
40	13/02/2015	Es queixa de les molèsties que ocasionen els usuaris d'un equipament municipal.		
		CUL Cultura		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
41	17/02/2015	Es queixa perquè la grua municipal li va retirar el seu vehicle aparcant en un gual.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
43	17/02/2015	Es queixa que un semàfor fa dies que no funciona.		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
44	17/02/2015	Va anar d'urgències amb el seu sogre a un hospital. Li van enviar a casa i va morir després de 24 hores.	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
47	20/02/2015	Es queixa perquè un veí deixa el seu vehicle aparcant a la vorera.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
48	20/02/2015	Es queixa dels excrements de gossos al seu carrer.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
49	20/02/2015	Es queixa de les molèsties ocasionades per una veïna que, presumptament, es dedica a la prostitució.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
50	20/02/2015	Es queixa d'una plaga d'erugues al barri de Riera Alta.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
51	20/02/2015	Es queixa d'una plaga d'erugues al seu barri.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
53	24/02/2015	La grua municipal li va retirar el seu vehicle amb motiu de la cavalcada de Reis. Estava de vacances.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
54	24/02/2015	Es queixa per les molèsties que li ocasionen uns veïns.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
58	02/03/2015	Sol·licita una entrevista amb l'Alcalde i manifesta que no se la volen donar.	ALTR	Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
59	03/03/2015	Vol saber com ha de sol·licitar la instal·lació d'uns pivots davant la seva porteria.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
60	03/03/2015	Es queixa pel pagament del tribut de mobilitat.	IMP	Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
61	03/03/2015	Es queixa pel pagament del tribut de mobilitat.	IMP	Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
64	04/03/2015	Sol·licita el trasllat d'un pipi-can.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
66	06/03/2015	Va sol·licitar un ajut pel pagament del lloguer a Gramepark i se l'han denegat per possibles defectes de forma.		
		HPO	Habitatge	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
67	09/03/2015	Es queixa de l'actuació de la seva assistenta social.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
69	09/03/2015	Es queixa per l'activitat pressuntament il·legal.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
70	09/03/2015	Recurs sobre una resolució desfavorable a la petició de llicència d'apertura d'un local de ioga.		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
71	10/03/2015	Es queixa per l'actuació d'una metge de la Seguretat Social.		
		SA	Sanitat	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
72	13/03/2015	Es queixa del tractament rebut per part de l'OIAC.		
		CON	Consum	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
83	25/03/2015	Va presentar una reclamació patrimonial i encara no li han contestat.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
92	13/04/2015	Li reclamen el pagament d'uns impostos que, segons diu, ja estan pagats.	IMP	Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
93	13/04/2015	Es queixa pel cerrament d'un pati de lluns.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
94	14/04/2015	Es queixa de la brutícia que hi ha al seu carrer.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
			SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
100	16/04/2015	cons s/Ssocials	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
104	21/04/2015	Va presentar sol·licitud de renúncia a un ninxol de la seva propietat i li han enviat l'avís de pagament de la taxa.	SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
105	21/04/2015	El van sancionar per no tenir el seu gos censat.		
		MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
107	22/04/2015	Està en desacord amb que en una de les voreres del Pg. Llorenç Serra no hi hagi bancs.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
112	04/05/2015	Li han cobrat la taxa del transport metropolità i afirma que ja l'havia pagat.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
114	05/05/2015	queixa s/desplaçament de Reserva de estacionament		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
116	05/05/2015	demana hospitalització de recuperació a a Clinica del Carmen		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
118	06/05/2015	Problemes de filtracions d'aigua al parking de la Plaça Catalunya.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
119	06/05/2015	queixa s/retirada del vehicle		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
120	06/05/2015	Es queixa de la proliferació de mosquits als arbres del carrer. Demana que facin una fumigació.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:		Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
123	07/05/2015	Queixes per molèsties provocades per un bar a prop del seu domicili.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
124	07/05/2015	Informació sobre sortida d'emergència d'una escola privada de Santa Coloma.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
125	07/05/2015	queixa proces selecció Grameimpuls	PEC	Promoció Econòmica i Comerç
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
127	07/05/2015	queixa endarreriments pagament llei dependència	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
129	08/05/2015	Es queixa de la proliferació de mosquits a la zona on viu.	MA	Medi Ambient
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
131	07/05/2015	queixa situació habitatge		
		HPO Habitatge		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
132	07/05/2015	queixa s7/actuació de la Policia Local		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
133	08/05/2015	queixa manca d'atenció Salut mental - Martí Julià		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
135	11/05/2015	L'han intrervingut el seu compte per impagament de la plusvàlua.		
		IMP Impuestos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
141	14/05/2015	dificultats de pagament de plusvalues		
		IMP Impuestos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
143	18/05/2015	Consulta sobre una factura de l'aigua.		
		CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
145	18/05/2015	queixa s/pipican		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
146	18/05/2015	queixa s/pipican		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
147	18/05/2015	Diu que està sofrint una persecució per part d'agents de la Policia Local.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
148	18/05/2015	Es queixa del servei municipal de recollida de mobles.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
152	18/05/2015	queixa pel suposat tramit incorrecte de les subvencions dels ascensors		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
153	18/05/2015	queixa molèsties sorolls locals pça de la Vila		
		DU	Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
155	20/05/2015	No està d'acord amb la situació d'uns contenidors al seu carrer.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
159	04/06/2015	Ha sol·licitat una entrevista al jutjat per a sol·licitar la nacionalitat espanyola. Li donen hora pel 2021.	JUS Justícia	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
162	15/06/2015	Manifesta que al seu cunyat l'estan maltractant a la residència on està ingressat.	SS Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
163	15/06/2015	Es queixa del soroll produït per una festa organitzada per un esplai de la ciutat.	ALTR Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
164	15/06/2015	queixa s/manca d'ajuts socials i d'habitatge	SS Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
165	15/06/2015	ajuts diversos - assessorament Ssocials	SS Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
172	18/06/2015	Li han denegat una reserva d'estacionament per ser titular d'una plaça de parking.	VP Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
173	18/06/2015	Es queixa perquè li han donat data per a una intervenció quirúrgica pel mes d'octubre d'enguany.	SA Sanitat	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
176	25/06/2015	No està d'acord amb la taxa sobre la mobilitat.	IMP Impostos	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
177	25/06/2015	Vol que canviïn d'ubicació uns contenidors que hi ha a la porta d'un local de la seva propietat.	VP Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
188	08/07/2015	Es queixa que uns veïns produeixen molèsties quan fan barbacoes a la seva terrassa.	ALTR Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
192	14/07/2015	Té un local llogat a l'Ajuntament i fa uns mesos que no li paguen.	PEC Promoció Econòmica i Comerç	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
193	14/07/2015	Es queixa de la brutícia del carrer Aguileres.	DU Disciplina Urbanística	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
194	14/07/2015	Es queixa de la brutícia del carrer Aguileres.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
195	14/07/2015	Es queixa de l'horari de la recollida de escombraries.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
199	22/07/2015	Es queixa de la falta de neteja al Ptge. Caralt.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
200	24/07/2015	Es queixa per les molèsties que li ocasiona l'aparell d'aire condicionat d'uns veïns.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
201	24/07/2015	Van traslladar les restes d'un familiar del cementiri vell al nou. Encara no li han donat la concessió.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
202	27/07/2015	Queixa pel horari de càrrega i descàrrega d'un camió al carrer Mas Marí, 45.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
205	08/09/2015	Va sol·licitar el canvi de la seva assistenta social.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
211	08/09/2015	Es queixa de la deficient il·luminació d'un tram del Passeig Llorenç Serra.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
212	08/09/2015	Es queixa per la retirada d'un semàfor en la cruïlla entre Jacint Verdaguer i Roselles.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
216	15/09/2015	Li han denegat la beca de menjador perquè supera el límit d'ingressos econòmics establerts.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
218	16/09/2015	Discrepàncies sobre una decisió dels tècnics municipals sobre uns graons d'un parking.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
221	17/09/2015	Es queixa per les deficiències d'il·luminació al Pg. Llorenç Serra.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
224	21/09/2015	Li han denegat la beca de menjador dels seus dos fills.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
228	29/09/2015	Informació sobre un tema de consum.		
		CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
230	30/09/2015	Vol saber quins drets té com a persona immigrada i sense feina.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
233	05/10/2015	Problemes de convivència amb alguns veïns del carrer.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
234	06/10/2015	Molesties ocasionades per la terrassa d'un bar.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
235	06/10/2015	Queixa per manca de senyalització al carrer Cristòfol Colón.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
244	09/10/2015	Es queixa pel soroll que fan els repartidos del gas butà.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
245	09/10/2015	Es queixa de les molèsties ocasionades pels forats dels arbres del seu carrer.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
246	09/10/2015	Li van sancionar pel pressuppte aparcament en zona de discapacitats pel mal ús de la tarjeta.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
247	09/10/2015	Va posar una queixa per una sanció per venda il·legal. Manifesta que no és cert i que solament mirava.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
250	15/10/2015	Ha presentat una queixa a l'OMIC. No li han ajudat a omplir l'imprès de reclamació.	CON	Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
254	22/10/2015	Queixa sobre els Serveis Socials.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
256	22/10/2015	La grua municipal li va retirar el seu vehicle perquè semblava que estava abandonat.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
257	22/10/2015	La grua municipal li va retirar el seu vehicle. Considera que aquesta actuació no és correcta.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
259	23/10/2015	A la seva dona li ha retirat la RMI la Generalitat de Catalunya per incompliment de les condicions establertes.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
261	23/10/2015	Es queixa de les molèsties que ocasiona un taller de reparació de motocicletes.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
266	06/11/2015	La grua municipal li ha retirat el seu vehicle de lloguer per estacionar en zona de càrrega i descàrrega.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
267	12/11/2015	L'Ajuntament li obliga a que enderroqui unes obres que ha fet al seu comerç sense autorització.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
271	16/11/2015	Informació sobre temes d'habitatge.	HPO	Habitatge
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
273	17/11/2015	Es queixa de l'excesiva presència de gossos en parcs infantils.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
278	24/11/2015	Consulta sobre pressumptes errors en el cobrament de l'IBI.	IMP	Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
279	24/11/2015	Es queixa per tallaments de llum freqüents que perjudiquen el seu negoci.	CON	Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
280	24/11/2015	Es queixa que uns veïns llancen coses des del seu balcó a una paperera i sol·licita que la treguin.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
281	24/11/2015	Li van posar sancio pel consum de begudes alcohòliques al carrer i manifesta que no és cert.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
283	22/11/2015	Li van posar una sanció per no tenir els permisos de l'establiment del qual solament és dependent.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
286	27/11/2015	Problemes amb veïns que no paguen la quota de la comunitat.		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
287	27/11/2015	Va sol·licitar la anul·lació del rebut per l'impost metropolità del transport i no li han contestat.		
		IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
291	14/12/2015	De manera reiterada li han punxat les rodes del seu cotxe.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
292	16/12/2015	Queixa contra una companyia d'assegurances.		
		CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
293	18/12/2015	Té un local de restauració. Li han denegat el permís per posar mes taules a la terrassa.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
294	18/12/2015	manca resposta sol·licitud matriculació pels seus dos fills		
		ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
295	18/12/2015	No estan d'acord amb el tancament d'una sala d'espectacles.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
297	18/12/2015	Vol que hi hagi banys públics entre Can Zam i Sant Adrià.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
298	18/12/2015	Es queixa dels excrements dels gossos al carrer.	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
300	18/12/2015	queixa s/atenció S.Socials	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
301	18/12/2015	Vol que podin els arbres del carrer Amèrica perquè, segons manifesta, hi ha insectes i les branques entren als balcons i les finestres.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
302	18/12/2015	queixa sorolls rentat de cotxes	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desestiment	
		Estat - Nivell 3:		
303	18/12/2015	queixa requisits tarjeta rosa	ALTR	Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
304	18/12/2015	queixa mala olor al seu bloc de pisos	SA	Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
310	18/12/2015	Cons s/tema judicial - penal		
		JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
314	24/12/2015	Problemes amb un bar per sorolls.		
		DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
316	30/12/2015	Diversos problemes de Via Pública.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
317	30/12/2015	Es queixa dels problemes ocasionats per les restriccions de trànsit a la zona centre.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	
1	11/01/2016	Problemes ocasionats per una colònia de gats.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
2	11/01/2016	Queixa pel mal funcionament d'un fanal.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
3	11/01/2016	Es queixa de la manca de contenidors de basura orgànica al seu carrer.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
4	11/01/2016	Sol·licita la instal·lació d'escaleres mecàniques al carrer Milà.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
5	11/01/2016	Es queixa perquè un fanal no funciona.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
7	13/01/2016	Té llogades dues habitacions d'un pis de lloguer facilitat per Gramepark.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
8	13/01/2016	Consulta sobre un tema de Consum.		
		CON	Consum	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
12	14/01/2016	Es queixa de l'elevat nombre de suspens a les proves d'obtenció de títols que es fan a un institut.		
		ENS	Ensenyament	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
13	14/01/2016	Va presentar una queixa per un tema de consum.		
		CON	Consum	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:		Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
16	19/01/2016	Li han prohibit que sigui instal·lant la seva parada als mercats Sagarra i Singuerlín.	SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
17	21/01/2016	Denúncia que hi ha empreses d'electricitat que enganyen a la gent gran.	CON	Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
23	26/01/2016	Va sol·licitar informe sobre disponibilitat del seu habitatge a efectes de reagrupament familiar i no li han contestat.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
24	26/01/2016	Es queixa que el camió de reg li embruta l'entrada del seu establiment.	SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació no acceptada	
25	26/01/2016	Manifesta que algú posa sofre en diferents punts del seu carrer i que això pot ser perillós per a animals i nens.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
27	27/01/2016	queixa per ocupació illegal a la seva comunitat de veïns	JUS	Justícia
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
28	27/01/2016	estafa a la seva filla		
		JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
30	27/01/2016	queixa per la seva expulsió menjador		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
31	27/01/2016	queixa vorera mal estat		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
32	28/01/2016	queixa atenció deficient residència		
		JUS Justícia		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
33	28/01/2016	queixa endarreriment operacio HES		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
34	28/01/2016	queixa bruticia carrer		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
39	01/04/2016	Queixa per la qualitat dels apats al menjador social		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
43	01/04/2016	Queixa sobre els espais de les terrasses dels bars.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
45	04/04/2016	Queixa per les molèsties ocasionades per les colomes i gossos al barri del Riu.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
46	04/04/2016	Es queixa per la existència de colònies de gats al centre de la ciutat.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
50	04/04/2016	Dificultats per a l'empadronament.		
		ALTR	Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
51	04/04/2016	Sol·licita permís per a instal·lar una terrassa a la porta del seu bar i que canviïn la ubicació d'uns conteniners.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
53	07/04/2016	Té problemes psiquiàtrics. Ha parlat amb l'adjunt del Defensor de la Ciutadania.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
55	08/04/2016	Reclamació patrimonial per un accident a la via pública.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
59	08/04/2016	Es queixa del estat dolent del carrer Jacint Verdaguer.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
60	11/04/2016	Li van posar una multa per circular per una zona restringida al trànsit.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
61	14/04/2016	Es queixa pels sorolls produïts per repartidors del gas butà.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
62	14/04/2016	Queixa per les humitats procedents d'un edifici colindant amb el seu.		
		HPO	Habitatge	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
63	14/04/2016	Queixa per les molèsties ocasionades pel camió que recull les escombraries.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
65	15/04/2016	Es queixa del pressuppte tràfic de drogues al seu barri.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
66	18/04/2016	Es queixa que uns okupes estan creant molts problemes a la seva mare.		
		JUS	Justícia	
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
71	21/04/2016	Li han posat 15 sancions de trànsit per circular sense autorització per l'illa restringida del Centre.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
74	26/04/2016	Sol·licitud de mediació al carrer Canigó, 20.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
75	27/04/2016	Es queixa de les molèsties ocasionades per l'activitat d'un bar al costat del seu domicili.		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
77	29/04/2016	Sol·licitud de mediació al carrer Torres i Bages.		
		SS	Serveis Socials	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
78	04/05/2016	Es queixa del soroll produït per l'aparell d'aire condicionat d'un veí. DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
79	04/05/2016	Es queixa que hi ha una safata amb pescat podrit i que no la retiren. SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
82	09/05/2016	Es queixa de la supressió d'una franja horària important a un centre d'esports de la nostra ciutat. ESP Esports		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
83	09/05/2016	Dificultats per obtenir la baixa al padró municipal d'una persona que ja no viu a Santa Coloma. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
84	09/05/2016	sanció per unes obres sense llicència DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
85	12/05/2016	Es queixa de la ubicació d'una parada d'autobús a la porta de casa seva la qual cosa produeix molt soroll. MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
86	12/05/2016	Pressumpta fuita d'aigua d'un edifici		
		HPO Habitatge		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
88	18/05/2016	Es queixa del temps d'espera per a ser atès a l'OIAC.		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
89	18/05/2016	Es queixa de la ubicació d'un pivot.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
90	18/06/2016	Queixa per una caiguda a la via pública.		
		VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
91	18/06/2016	Li van sancionar per circular per una zona de trànsit restringit.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
93	23/05/2016	queixa llei dependència		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
102	06/06/2016	Té una discapacitat d'un 68 %. Li van sancionar malgrat tenir col·locada la tarjeta acreditativa.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
103	06/06/2016	Molésties ocasionades per una veïna.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
104	06/06/2016	Li han sancionat per ocupar una plaça de discapacitat. Ella nega que sigui veritat.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
105	06/06/2016	Problemes con una veïna que no permet que uns operaris facin unes obres per a la comunitat a la terrassa comunitària.		
		SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
106	13/06/2016	Problema amb una sanción de trànsit.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
110	15/06/2016	Després de molts anys amb la mateixa doctora de família se l'han canviat.		
		SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
111	16/06/2016	Sol·licitud plaça aparcament per a minusvàlid.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
112	16/06/2016	Es queixa que els arbres deixen una espècie de resina enganxosa.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
114	20/06/2016	Excés de vehicles que aparquen al carrer Cabrera.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
116	21/06/2016	Compartament incívic del propietari d'un gos de raça perillosa.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:		Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
118	23/06/2016	Se li ha sancionat per ocupació i venda a la via pública.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
119	28/06/2016	Li han tret la concessió de tres parades de mercats no sedentaris per no pagar les taxes.	SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
120	28/06/2016	Està buscant una habitació on viure.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
123	30/06/2016	Des de la parada de l'autobús fins el menjador social no hi ha cap zona d'ombra.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
124	06/07/2016	Queixa sobre els horaris i dies d'apertura de les escoles bressol. ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
125	07/07/2016	Consulta sobre empadronament. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
132	13/07/2016	Té una plaça d'aparcament reservada per discapacitat. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
133	14/07/2016	Queixa per un accident que va tenir al trepitjar amb l'escocell (alcorque) d'un arbre. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
134	14/07/2016	Es queixa de la manca d'intimitat a l'OIAC per fer el pagament de DIU-s. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
136	14/07/2016	Es queixa de la manca de neteja del C/. Pompeu Fabra (resina procedent dels arbres). SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	

Expedient	Data	Assumpte		
137	15/07/2016	Es queixa de la brutícia del pati d'uns veïns.		
		MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
139	18/07/2016	Es queixa del soroll ocasionat per un festival de rock que va tenir lloc a Can Zam.		
		MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
142	25/07/2016	Es queixa del soroll que fa un restaurant que hi ha als baixos de la finca on viu.		
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
143	25/07/2016	Es queixa del soroll que fa l'empleat encarregat de la neteja de la seva zona a l'utilitzar el bufador de fulles com a si fos una escombra.		
		SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
147	29/04/2016	Humitats en un local de la seva propietat provocades per una fuita d'aigua del pis de dalt.		
		CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
148	29/07/2016	Va tenir una caiguda al metro de Barcelona.		
		ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
149	06/09/2016	La Guàrdia Civil li va posar una sanció de trànsit a Granada. Diu que aquesta sanció és injustificada.		
		SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
150	06/09/2016	A vegades les canonades de la finca on viu transmeten descàrregues elèctriques.		
		ALTR	Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
151	07/09/2016	Reclamació per un tema d'empadronament.		
		ALTR	Altres	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
152	07/09/2016	Es queixa de l'estat en que es troba un parc que hi ha al seu barri.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
153	07/09/2016	Es queixa de la gran quantitat d'escarabats que hi ha a la ciutat.		
		VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
154	07/09/2016	Deficient nombre de contenidors i brutícia en diversos carrers de la ciutat.		
		SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
156	12/09/2016	Es queixa de la gran quantitat d'escarabats que hi ha a la ciutat.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
157	12/07/2016	Es queixa de la manca de seguretat a una cantonada.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
158	12/09/2016	Queixa sobre qüestions de consum.	CON	Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
160	16/09/2016	Un insecticida ha deixat taques a la paret i al sostre de casa seva.	CON	Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
161	15/09/2016	Queixa per les dificultats per a la mobilitat de persones invidents que provoca la presència de diversos obstacles a la via pública.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
163	21/09/2016	Problemes ocasionats per un bar a una comunitat de veïns.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
164	21/09/2016	Diverses deficiències urbanístiques en un carrer de la ciutat.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
165	21/09/2016	Es queixa per les molèsties que li ocasiona el volumen del so del Rock Festival.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
166	21/09/2016	Es queixa de la brutícia d'alguns carrers de la ciutat.	SM	Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
179	18/10/2016	Va sol·licitar que es revisi la mida del seu gual.	DU	Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
180	19/10/2016	Sol·licitud de mediació per molèsties ocasionades pel soroll que fan uns veïns.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
183	19/10/2016	Es queixa de la presència de gossos solts al parc fluvial.	MA	Medi Ambient
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
184	19/10/2016	Es queixa del mal estat d'alguns punts de l'Av. Mn. Pons i Rabadà.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte			
185	19/10/2016	Es queixa que un fanal del seu carrer porta més d'un any sense funcionar.	VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:			
		Estat - Nivell 3:			
186	19/10/2016	Es queixa que, al seu carrer, una tapa del clavegueram està mal ajustada i fa soroll quan passen els vehicles.	VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:			
		Estat - Nivell 3:			
190	26/10/2016	Li han sancionat per venda il·legal de tabac i manifesta que no era ella qui estava venent.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:			
		Estat - Nivell 3:			
191	02/11/2016	Queixa per diverses circumstàncies irregulars al carrer de la Pau.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	
			SM	Serveis Municipals	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:			
		Estat - Nivell 3:			
193	15/11/2016	Es queixa d'un arbre que ha crescut molt i li perjudiquen les arrels (aixequen la vorera) i les branques.	VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:			
		Estat - Nivell 3:			
194	15/11/2016	Es queixa de la brutícia existent al carrer.	VP	Via Pública	
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses		
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:			
		Estat - Nivell 3:			

Expedient	Data	Assumpte		
200	30/11/2016	La grua municipal li va retirar el seu vehicle per estacionament en zona càrrega i descàrrega.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	
202	12/12/2016	Sol·licita la col·locació de pivots per a assegurar l'aparcament de motos en diverses zones de la ciutat.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
203	12/12/2016	Es queixa pels sorolls produïts per repartidos del gas butà.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
205	14/12/2016	Li van sancionar per circular per la zona de trànsit restringit del Centre sense autorització.		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
207	14/12/2016	Té una reserva d'estacionament per a discapacitat i es queixa que altres vehicles estacionen en ella.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
6	13/01/2017	Queixa per les deficiències en l'enllumenat de l'Av. Primavera.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada parcial	

Expedient	Data	Assumpte		
8	01/02/2017	Resolució negativa sobre una reclamació patrimonial per caiguda a la via pública. JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	En tràmit	
		Estat - Nivell 3:		
10	06/02/2017	Sol·licita un centre socio-sanitari per a la seva àvia. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
23	29/03/2017	Queixa per les molesties ocasionades pels gossos ingressats a la gossera municipal. MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
24	29/03/2017	Va presentar una queixa per la possible activitat il·legal d'un taller mecànic. DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	En tràmit	
		Estat - Nivell 3:		
28	04/04/2017	Trasllat d'una reserva d'estacionament del Cr. Sant Ramon al carrer Irlanda. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Recomanació acceptada	
29	03/04/2017	Se li han posat 5 multes per estacionament incorrecte. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
31	04/04/2017	Reclamació patrimonial per un accident en la Cavalcada de Reis de 2016.	JUS	Justícia
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades	
		Estat - Nivell 3:	Pendent de resposta	
32	04/04/2017	Consulta sobre qüestions socials.	SS	Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
33	06/04/2017	Reclamació patrimonial per caiguda a la via pública.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
34	19/04/2017	Queixa pel mal gust de l'aigua potable en algunes zones de la ciutat.	MA SA	Medi Ambient Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
35	19/04/2017	Queixa pel mal gust de l'aigua potable en algunes zones de la ciutat.	MA SA	Medi Ambient Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
36	20/04/2017	Queixa per la presència de gavies de coloms al carrer Mallorca.	MA	Medi Ambient
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		

Expedient	Data	Assumpte		
38	20/04/2017	Es queixa que davant de l'edifici on viu estacionen vehicles de gran alçada que fan malbé els balcons i obstaculitzen l'accés a l'escala.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
39	21/04/2017	Queixa per les condicions d'il·luminació deficientes al lloc de treball.	ALTR	Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
		Estat - Nivell 3:		
40	22/04/2017	Molèsties ocasionades per clients d'un bar.	SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
41	24/04/2017	Es queixa de sorolls esporàdics en la zona on viu.	MA	Medi Ambient
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
		Estat - Nivell 3:		
43	28/04/2017	tram de l'Av. Anselm Rius que rellisca molt quan plou	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		
44	28/04/2017	Es queixa de la mida de dues parades de bus al Cr. Montseny.	VP	Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
		Estat - Nivell 3:		