



DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA

SANTA COLOMA DE GRAMENET

Informe al Ple

INFORME 2018

Presentació pla d'actuació 2018 – 2023

Índex

Salutació	1
1. La institució: la Defensora de la Ciutadania	3
2. Dades Generals	6
3. Presentació al Ple i recomanacions	9
4. Xarxes Socials	20
5. El FòrumSD	22
6. Relacions Institucionals	17
7. Agraïments	19
8. Informació	20

Annexes:

- Llistat d'expedients de queixa – Període 01/05/2017 a 31/12/2017
- Llistat d'expedients de queixa – Període 01/01/2018 a 31/12/2018



Salutació

M'adreço avui al Ple de l'Ajuntament per presentar el meu primer informe com a Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, després del meu nomenament per unanimitat al ple del mes de juny del 2018.

Certament, la meva realitat professional va fer que el meu inici com a Defensora al capdavant de la institució no fos efectiu fins el 3 de setembre del 2018. Aquest darrer trimestre de l'any m'ha servit per situar-me i prendre contacte amb el dia a dia propi del meu càrrec. He hagut de fer front a reptes interns i externs que m'han fet veure que no hi ha receptes màgiques que diguin com fer de Defensora. La meva feina té com a nord en la seva brúixola el sentit comú, un profund sentit del deure i un inesgotable respecte per la ciutadania colomenca i pel que suposa exercir la funció pública.

Són les persones de Santa Coloma el centre de la meva tasca, i vetllar per garantir el respecte i compliment dels seus drets l'objectiu principal del meu mandat. La promoció de la institució de la Defensora ha de ser efectiva i real, i m'hi esforçaré per tal que així sigui al llarg del meu mandat. Donar a conèixer que la sindicatura local camina al costat de la ciutadania sempre que sentin que l'administració local els ha "fallat", és un fonament bàsic de la meva tasca com a Defensora. Així com facilitar millores en aquells aspectes i àmbits de l'administració local que puguin suposar greuges i vulneració de drets per a les persones que viuen a la ciutat. Exercir una funció fonamental com a facilitadora de solucions entre les persones agreujades i els diferents departaments i serveis de l'ajuntament a partir de la mediació i el diàleg és un dels eixos bàsics del meu tarannà professional.

El meu full de ruta per a la institució són els Drets Humans i la lluita pel seu compliment i reconeixement com a drets econòmics, socials i culturals de proximitat a la nostra ciutat, així com els principis de justícia social.

Des d'aquestes línies vull agrair la col·laboració i implicació de la majoria de les persones que integren els serveis municipals del nostre Ajuntament, intentant facilitar-me la informació que preciso per poder resoldre les qüestions que em planteja la ciutadania quan s'adreça a la institució de la Defensora.

"M'adreço avui al Ple per presentar el meu primer informe com a Defensora de la Ciutadania després del meu nomenament per unanimitat al ple del mes de juny de 2018."

*“Són les
persones de
Santa Coloma el
centre de la
meva tasca, i
vetllar per
garantir el
respecte i
compliment dels
seus drets
l'objectiu principal
del meu mandat”*

Un dels reptes pendents al llarg del meu mandat serà treballar per aconseguir que l'Ajuntament respongui positiva o negativament les recomanacions que faig, i en el cas que siguin acceptades, que aquesta acceptació es tradueixi en compromisos de reparació dels perjudicis que l'administració local pugui ocasionar a la ciutadania.

El 2019 ha de ser l'any en el qual vull començar a implementar les propostes de mandat recollides en aquest informe. I per això confio en poder comptar amb els mitjans i recursos adients que l'Ajuntament posi al meu abast per poder desenvolupar-ho.

Vull acabar agraïnt des d'aquí la confiança que moltíssimes persones han dipositat i continuen dipositant en aquesta institució. Continuaré apostant per construir un model d'institució forta, independent i que actuï amb autonomia davant els greuges que pateixin les persones de la ciutat en la seva relació amb l'Ajuntament.

Cal que, com a Defensora de la Ciutadania, continuï caminant al costat de totes elles per ser portaveu i denúncia d'aquelles vulneracions de drets que es puguin derivar de l'actuació i gestió municipal. La finalitat única d'aquest treball que em proposo és aconseguir una societat colomenca més justa i una administració que avantposi els drets de la ciutadania com a nucli indiscutible de les polítiques locals que cal desenvolupar.

Pepa González Lara
Defensora de la Ciutadania
14 de març de 2019

1. La institució: la Defensora de la Ciutadania

- 1.1 La creació de la institució**
- 1.2 Què és... la Defensora de la Ciutadania ?**
- 1.3 Com treballem ? Com ho fem ?**
- 1.4 El relleu de la institució**

1.1 La creació de la institució

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/a de la Ciutadania, 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.

1.2 Què és... la Defensora de la Ciutadania

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.

La Defensora 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.

1.3 Com treballem... ? Com ho fem ... ?

La defensora 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 qüestió i l'oportunitat d'atendre i donar resposta a les demandes plantejades. L'Ajuntament té el deure de col·laborar amb la defensora 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, la defensora intenta cercar una solució. Habitualment s'intenta aconseguir una solució amistosa de les queixes per tal que no sigui necessari haver de presentar una resolució expressa del cas. L'objectiu d'aquesta tasca de mediació entre l'Ajuntament i la ciutadania és resoldre les dificultats i solucionar els casos. Aquesta forma de treballar possibilita igualment descobrir i assenyalar tots aquells aspectes de la organització municipal que són susceptibles de millora en l'actuació o el seu tràmit.

Si considera que la queixa no té fonament la defensora 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 la defensora procedeix a estimar-la, el que suposa considerar que en les decisions de l'Ajuntament hi ha hagut algun greuge o vulneració dels drets de la ciutadania, motiu pel qual es dóna la raó al ciutadà.

La resolució de la defensora pot incorporar la recomanació que es fa a l'Ajuntament per tal d'esmenar aquest greuge.

Cal recordar però, que les resolucions i recomanacions de la defensora mai són vinculants. L'Ajuntament, amb cadascun 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 la defensora.

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.

1.4 El relleu de la institució

El 14 de juny de 2017, el Sr. Fernando Oteros Salas, va formalitzar la seva renúncia com a Síndic defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. La possibilitat del relleu de la institució per part del Sr. Carlos Villagrasa no es va poder materialitzar per la negativa del Consell General del Poder Judicial d'atorgar-li la delació de compatibilitat del càrrec fet que va provocar la presentació, en data 18 de gener de 2018, de la seva reünia.

En aquestes circumstàncies, tenint en compte els resultats del procés participatiu que es va dur a terme i previa consulta amb tots els grups municipals, la Junta de Portaveus celebrada en data 22 de març de 2018, va valorar favorablement el nomenament de la Sra. Pepa González Lara com a Síndica Defensora de la Ciutadania, tot i que, per motius professionals, la seva incorporació al càrrec es va concretar per l'1 de setembre de 2018.

En tot aquest període, i tal com es va establir i ratificar en la reunió de la mateixa Junta de Portaveus, la institució ha mantingut la seva tasca d'atenció a la ciutadania i de resolució de queixes amb el nomenament provisional de l'adjunt, Joan Antoni Martínez, com a Defensor de la Ciutadania en funcions.

2. Dades Generals

2.1 Dades de l'Informe

2.2 La informació i l'assessorament – Les queixes

2.3 Informació i assessorament: les dades

2.4 Queixes: les dades

2.1 Dades de l'Informe

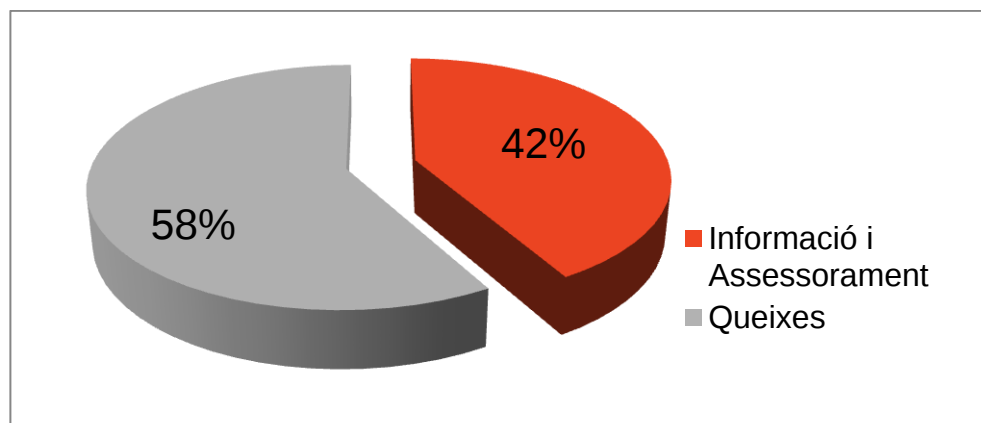
L'Informe que avui es presenta al Ple de l'Ajuntament, també suposa l'enllaç i la continuïtat de les dades amb les que al seu dia es van incloure a l'Informe de tancament de mandat que va presentar el Sr. Fernando Oteros. Aixó suposa, per les dades que a continuació es presenten, la incorporació del recompte de casos comprès entre l'1 de maig de 2017 i el 31 de desembre de 2018, tenint en compte que la incorporació de la Sra. Pepa González Lara com a les tasques com a defensora de la ciutadania es va fer efectiva en data 1 de setembre de 2018.

També cal destacar que des de la Oficina de la Defensora treballem per a disposar un nou programa de recollida i tractament de les queixes que possibiliti adaptar la tipologia de queixes a la realitat de la organització municipal. Es tracta d'una necessitat que també va associada als requeriments, com administració electrònica, de la normativa actual.

El nombre total d'expedients oberts en aquest període ha estat de 439.

2.2 La informació i l'assessorament – Les queixes

Les intervencions de Informació i assessorament han suposat un total de 183 expedients el que suposa el 42% de les actuacions fetes. Les intervencions amb les queixes han suposat l'obertura d'un total de 256 expedients el que suposa un 58% del total d'actuacions.



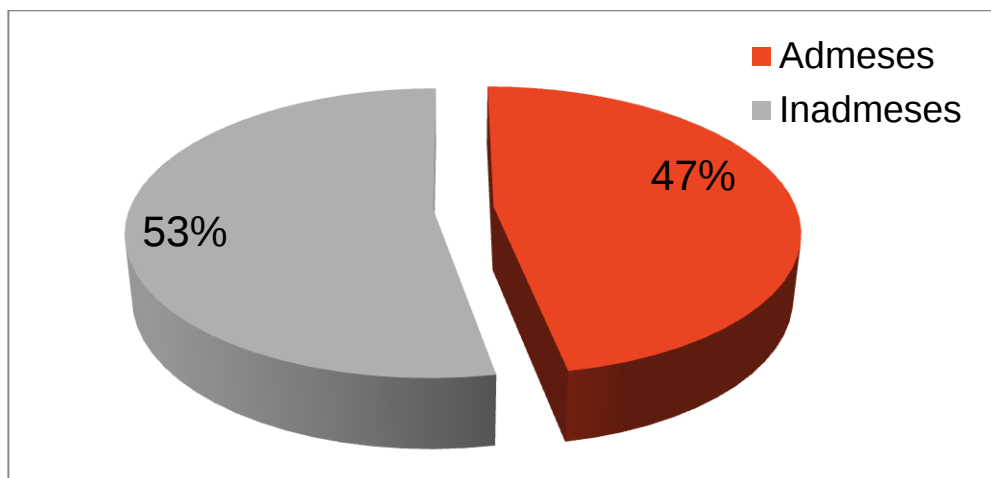
2.3 Informació i l'assessorament: les dades

Les intervencions de Informació i assessorament han suposat un total de 183 expedients el que suposa el 42% de les actuacions. Aquest és recompte de les atencions de Informació i Assessorament segons la tipologia actual.

Tipologia		Número
ALTR	Altres	25
CON	Consum	26
CUL	Cultura	1
DU	Disciplina Urbanística	3
HPO	Habitatge	13
IMP	Impostos	9
JUS	Justícia	11
MA	Medi Ambient	2
PC	Participació Ciutadana	1
SA	Sanitat	6
SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació	14
SM	Serveis Municipals	1
SS	Serveis Socials	56
TR	Treball	10
VP	Via Pública	2

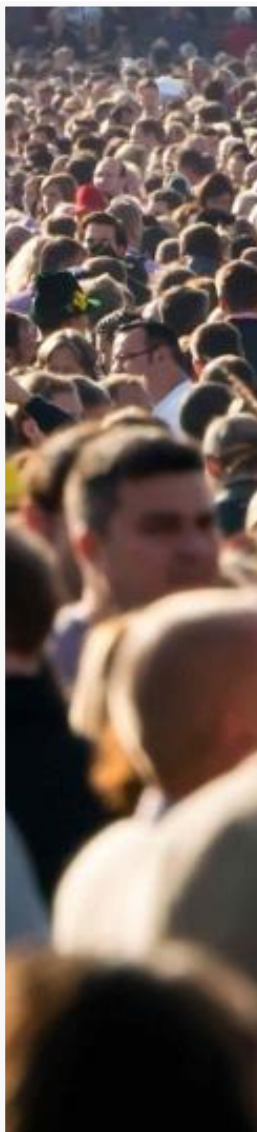
2.4 Queixes: les dades

Respecte el tràmit de les 256 queixes rebudes, aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **queixes admeses 120 (47%)**, **queixes inadmeses 135 (53%)**.



La distribució de les queixes admeses segons la resolució del cas es pot veure en el quadre i gràfic adjunts:

Tipus de resolució	Expedients
Solució amistosa	55
Estimades	8
Desestimades	50
Arxivades per desestiment	2
En tràmit	5



3. Presentació al Ple i recomanacions

L'informe que avui es presenta per donar compte al Plenari Municipal és el meu primer informe des de la meua pressa de possessió al càrrec del passat 25 de juny del 2018. Val a dir que no va ser fins el 3 de setembre del 2018 que vaig començar la meua funció com a Defensora a efectes reals, incorporant-me així al treball i les funcions diàries pròpies de l'Oficina.

Aquest darrer trimestre de l'any 2018 en actiu com a Defensora de la Ciutadania m'ha servit per prendre mida i poder situar la importància que suposa entomar la meua funció com a càrrec públic, independent i autònom. En aquest sentit, ha estat, és i serà cabdal per a mi continuar la tasca ja iniciada de visites a les entitats de la ciutat.

Fins el moment, he pogut conèixer i compartir espais de diàleg i intercanvi amb més de 25 entitats de la ciutat. Sempre des de la bona acollida i la total disponibilitat de les persones que hi formen part o que hi estan vinculades d'alguna manera. I és fonamental per a mi continuar aquestes visites i contactes perquè valoro, respecto i comparteixo que el pols de la nostra ciutat és viu, ric i eminentment actiu gràcies a la tasca que totes i cadascuna d'elles fan des dels seus àmbits d'acció, ja siguin les AAVV, entitats del tercer sector, associacions que promouen la cultura i identitat local, col·lectius que lluiten i reivindiquen pel reconeixement i compliment ple dels drets fonamentals i de proximitat de les persones colomenques procedents d'arreu del món.

En definitiva, el teixit associatiu i d'entitats locals ha de ser una veu imprescindible per a l'Ajuntament a l'hora de copsar la gran diversitat de sensibilitats, inquietuds i possibles malestars que es couen a la nostra ciutat, sempre amb la voluntat expressa de treballar per la millora i el benestar col·lectiu, sense exclusions ni diferències.

Durant aquest període he participat activament en el dia a dia de l'Ajuntament, assistint a diversitat de reunions tècniques i visites als diferents serveis municipals, intentant conèixer de primera mà la feina que porten a terme i copsant la professionalitat dels equips que els integren. Em queda molt per visitar i aprofito per anunciar que continuaré tenint a la meua agenda aquest compromís de conèixer i veure la casa per dins, sempre amb la voluntat de posar cara i noms a totes aquelles persones que hi treballen i que s'hi esforcen per fer de la funció pública un exemple de dedicació i professionalitat, procurant escurçar distàncies amb la ciutadania i humanitzant la gestió administrativa.

Al llarg d'aquests mesos de feina he atès directament a totes les persones de Santa Coloma que s'han adreçat a mi com a Defensora de la Ciutadania. Vagi per endavant el meu sincer agraïment per la confiança dipositada en la figura de la sindicatura local. Sóc conscient que no sempre he pogut donar la resposta esperada per part de tothom, però la meva implicació en cada una de les atencions ha estat reeixida pel principi d'equitat i per l'esforç d'aconseguir la reparació per part de l'administració, del greuge, error o omissió que s'hagi pogut produir en la relació mantinguda amb l'Ajuntament.

I és aquí on em toca ser portaveu i òrgan de denúncia d'aquelles problemàtiques detectades en aquest temps i en les quals cal que l'Ajuntament i els seus diferents serveis i àrees puguin concretar esforços i prioritats per aconseguir les millores necessàries de la seva activitat:

Les dificultats amb el Padró Municipal

El dret de l'empadronament no pot ser un privilegi. L'empadronament és, tal com es determina en la legislació vigent, un dret de la ciutadania i ha de ser un deure de l'administració local d'obligat compliment en totes les seves variables i casuístiques possibles. Cap ajuntament pot fer un registre del padró amb caràcter restrictiu i/o limitat. I en el compliment obligat d'aquest **DEURE**, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet no pot ser una excepció. Cal treballar i avançar per assolir plenament el compliment d'aquest dret de proximitat. El padró municipal té caràcter administratiu i ha de reflectir de la manera més fidedigne possible la realitat social que conforma el municipi.

Cal reconèixer els avenços fets davant d'aquesta problemàtica, com ara la possibilitat de gestionar la inscripció al padró amb caràcter extraordinari per aquelles situacions d'ocupació en precari, residents a locals comercials, persones que viuen en situació de relloguer i altres; però cal esmentar també, i tinc el deure i l'obligació d'evidenciar-ho i deixar constància al meu primer informe, que aquests avenços no són suficients per reflectir la diversitat poblacional de la nostra ciutat.

Des de la nostra Oficina hem pogut constatar que hi ha sol·licituds d'empadronament de persones que efectivament resideixen a la ciutat que es rebutgen per la manca d'acreditació de determinats requisits. Segurament la majoria d'aquests casos es podrien evitar posant en pràctica, tal com es defineix en la pròpia normativa del Padró, el mecanisme per a l'empadronament de les persones sense un domicili fix o sota el que s'anomena "domicili fictici" i amb la elaboració d'un simple informe dels Serveis Socials.

Facilitant aquesta via, evitaríem que algunes de les persones sol·licitants de padró hagin de recórrer a alternatives poc legals i fraudulentess i que ajuden a lucrar-se a tercers sense escrúpols que mercadegen amb els drets de les persones com a moneda de canvi.

Les restriccions a l'empadronament limiten l'accés de les persones a drets bàsics i fonamentals, com són la sanitat i l'accés a la majoria de recursos i ajuts que en depenen d'aquest reconeixement de ciutadania, alhora que propicien que se'n derivin altres problemàtiques associades de complexa solució i que no fan altre cosa que sobrecarregar encara més els serveis socials municipals, i l'aplicació d'ajuts d'urgència de caràcter extraordinari, amb tot el què això comporta com afegit.

I arribats a aquest punt, una reflexió en veu alta que segurament totes podrem compartir: Per què no apostem per un padró obert, acollidor, real i que constati la realitat colomenca en tota la seva diversitat, riquesa i potencialitat?

Faig ara una declaració d'intencions anunciant el meu compromís ferm i amb un profund sentit del deure i respecte per la funció pública que actualment desenvolupo com a Defensora de continuar treballant intensament des de la institució pel compliment i reconeixement del **DRET al PADRÓ** sense limitacions ni excepcions. I aquesta actuació d'ofici m'agradaria poder fer-la de la mà amb totes i cadascuna de les persones que formeu part de l'equip de govern actual i dels diferents grups polítics municipals que estan representats en aquest consistori.

Queda camí per recórrer i puc entendre les pors, dubtes i inseguretats que això que anuncio pugui ocasionar, però no per això defalliré en els meus esforços, dedicació i implicació en la problemàtica actual. També sóc conscient que no estic sola en aquesta feina i que hi ha entitats socials del nostre territori que caminen en paral·lel a la tasca que jo pugui impulsar des de la defensoria local. El camí, si es fa en companyia, sempre és més planer, tot i els entrebancs que puguin anar sorgint.

La problemàtica de la violència ocupacional

La situació actual dels serveis socials municipals requereix una anàlisi profund i coherent de la realitat del teixit social de la nostra ciutat.

La rotació de professionals als EBAS de la ciutat, l'interinatge en la relació contractual que estableixen amb l'Ajuntament, la limitació dels recursos professionals per poder atendre amb continuïtat i qualitat a les persones que s'adrecen a les ODAF de Santa Coloma, les baixes per IT dels equips de SAP i el fet que no totes aquestes baixes es puguin cobrir en termini, no afavoreixen ni garanteixen una atenció professional de qualitat, sensible a les problemàtiques ateses i un compliment real dels PT que s'estableixen amb els i les destinataris dels serveis.

Des de l'inici del meu mandat he pogut ser coneixedora de 2 situacions de violència ocupacional que han patit professionals dels serveis socials municipals de Santa Coloma de Gramenet. Aquest indicador ha de servir com a "llum vermella" per posar l'accent en quines són les mancances d'aquesta àrea concreta i mirar de revisar si, amb els recursos actuals de què es disposen, els serveis socials del nostre municipi poden atendre amb qualitat i garantia la complexitat de les problemàtiques socials de la ciutat.

En aquest sentit, vull traslladar com a Defensora de la Ciutadania actual la meua voluntat expressa per treballar per tal que l'administració local pugui apostar per incrementar els recursos professionals d'aquesta àrea, garantint així la consolidació d'equips professionals estables que puguin fer un abordatge continuat en el temps de les problemàtiques socials ateses, garantint igualment els drets laborals dels professionals, sense que aquests acabin sent "víctimes" indirectes i directes dels problemes estructurals que es pateixen i que són derivats, en molts casos, del sistema socioeconòmic actual que mou el món. La meua total sororitat amb els i les professionals dels serveis socials municipals.

Els greuges amb l'habitatge

Aquests mesos de treball m'han servit també per evidenciar una problemàtica que no pot caure en l'oblit i davant la qual vull mostrar la meua profunda preocupació i sensibilitat. Parlo en aquest sentit de la delicada realitat actual de l'habitatge. Vagi per avançat també que el problema de l'habitatge és una realitat colpidora i una problemàtica estructural; que és cert que no es requereix d'una resposta i intervenció únicament des de l'àmbit local, sinó que cal tenir una visió més general i de problema d'estat.

Les competències sobre l'habitatge estan compartides i són desiguals entre les tres administracions: local, autonòmica i estatal. I les iniciatives per part de l'administració local han de venir acompanyades de la suficient dotació de recursos socioeconòmics per part dels governs centrals i autonòmics. Però a mi em toca evidenciar que la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet també està sent víctima directa de l'especulació, l'encariment i la inestabilitat per garantir i mantenir un dret fonamental de les persones que a diari s'està veient vulnerat, com és el dret a l'habitatge. Però no val amb garantir un sostre, cal garantir una llar segura i confortable que sostingui les fragilitats de qualsevol nucli familiar. Parlem de famílies nombroses, monoparentals, reconstituïdes amb filles i fills a càrrec que viuen a Santa Coloma.

Des de que vaig començar el passat setembre com a Defensora, és estranya la setmana que no he rebut visita de persones colomenques que pateixen directament la inseguretat que suposa no disposar d'un habitatge digne, estable, amb garanties d'habitabilitat mínimes que dignifiquin la vida de les persones. I és aquí on demano sempre disculpes per avançat, perquè sovint, ja s'han esgotat totes les alternatives possibles i només queda el carrer com a sostre.

Els desnonaments setmanals a la nostra ciutat són una realitat constatable. El risc de perdre casa nostra, la inestabilitat de les famílies per fer front a les despeses d'habitatge, l'encariment dels preus de lloguer a l'Àrea metropolitana de Barcelona, del què Santa Coloma no en queda pas exclosa. Tots aquests motius i molts d'altres no expressats ni descrits en aquest informe m'empenyen a evidenciar que aquest problema és una realitat que, malauradament, s'està cronificant i ens obliga a totes a contribuir per buscar respostes i solucions. Des de l'àmbit local i supralocal, sense mirar cap a un altre costat.

I si en algun moment algú pot senyalar que el problema no és de la nostra competència, quan aquest afecta a la nostra ciutadania, és de la nostra incumbència.

Els terminis de resposta i els usos del llenguatge administratiu

Al llarg d'aquests mesos, he pogut constatar que el temps de resposta per part de l'administració no sempre s'ajusta a la necessitat i la urgència de les persones de la ciutat quan expressen la seva queixa concreta en la relació que estableixen amb l'administració local.

En aquest sentit, estic plenament convençuda de que cal fer una aposta clara per superar aquesta dificultat i cal treballar per l'agilitat i la facilitat en establir relacions de confiança entre els diferents serveis i àrees professionals de l'administració local i la ciutadania. És a dir, les persones de Santa Coloma han de poder adreçar-se a l'administració local sabent que obtindran una resposta en un termini prudencial (no més de 90 dies o el que s'estableixi explícitament en els respectius tràmits). Però l'administració ha d'esforçar-se per garantir que, si no és possible respectar i/o complir aquest termini per motius aliens a la pròpia sinèrgia administrativa o altres dificultats, s'avanci una informació conforme s'està treballant en el greuge o requeriment que el ciutadà/na hagi presentat. Aquest gest d'interès per part de l'administració vers les problemàtiques que expressa la ciutadania, afavoriria encara més poder establir relacions de confiança entre persones i professionals de l'ens local i evitaria percepcions distorsionades sobre el tarannà de la gestió pública municipal. També pot propiciar relacions més empàtiques i de bona entesa entre les parts en possible "conflicte".

Un altre aspecte que és important destacar en aquest primer informe que presento és l'ús del llenguatge administratiu. Tothom entén que les lleis, les normes i les ordenances municipals existeixen per regular la convivència entre les persones. Tothom entén també la necessitat que existeixi aquest marc regulador per la bona convivència, però sovint l'ús, i en determinades ocasions, l'abús d'aquest llenguatge pot fer poc entenedora la resposta que es dona per part de l'Ajuntament als greuges que expressa la ciutadania. Facilitar la comprensió al ciutadà sense prescindir de la llei, trobar l'engrenatge i el punt entremig que afavoreixi l'entesa entre totes dues parts no és senzill, però cal treballar plegades per trobar aquest equilibri que faciliti la interpretació i comprensió de la ciutadania de les respostes administratives.

El manteniment de la via pública

Durant aquest primer període de temps, són diverses les queixes relacionades a problemàtiques vinculades al servei de manteniment de la via pública que la ciutadania de Santa Coloma m'ha expressat com a Defensora.

El temps de resposta a aquestes queixes sovint és excessiu i/o es donen casos de silenci administratiu que acaben fent desistir a les persones de la motivació inicial que originava la problemàtica, però sense que aquestes es solucionin amb caràcter definitiu. Entenc que, per circumstàncies puntuals de cada servei municipal, puguin donar-se moments on la manca de dotació de recursos (humans, materials, logístics i altres) repercuteixi directament en la gestió i procediment de les respostes, però això no pot ser un argument vàlid per obviar el problema i mirar de buscar solucions diligents a les demandes expressades per la ciutadania (campanyes d'asfaltat que es posposen, reparacions i arranjaments de via que s'allarguen fins a eternitzar-se...). I en concret, he detectat certes dificultats per excés de temps i per manca de resposta en aquest servei en particular.

La necessitat d'incrementar els recursos humans

M'agradaria poder tancar la meua exposició destacant una problemàtica de caràcter transversal que he pogut detectar en aquest temps: el problema estructural de la limitació de recursos i, especialment, de recursos humans. Aquesta situació és de caràcter transversal i afecta a totes les àrees i serveis municipals, amb major o menor incidència, però amb una afectació constatable.

La repercussió directa d'aquesta realitat en la ciutadania es tradueix en la possible vulneració de drets de proximitat per la manca de resposta a les demandes, o els endarreriments excessius de tràmits, decisions i resolucions. Però la ciutadania tampoc és la responsable d'aquesta manca de recursos i entenem que aquest no pot ser un argumentari vàlid de resposta per part de l'administració local als greuges que pateixen i expressen les persones quan venen a l'Oficina de la Defensora.

Cal, en aquest sentit, apostar plenament per intentar salvar aquesta dificultat real posant tots els mitjans i inversió possible per part de l'Ajuntament, garantint i prevenint que la ciutadania es pugui veure afectada en el compliment dels seus drets.

Propostes de mandat

I ara sí, després d'aquesta primera radiografia on he volgut destacar algunes de les problemàtiques més punyents detectades des de la institució que represento, crec que és el moment de plantejar quines són les línies de treball que vull tirar endavant al llarg del meu mandat:

- **La Mediació: Clau del treball de la Defensora**

Davant de la diversitat de problemàtiques que m'he anat trobant i que la ciutadania de Santa Coloma m'ha anat expressant en el dia a dia de l'Oficina al llarg d'aquests mesos, si alguna cosa tinc clara és la meva voluntat per treballar al llarg del mandat actual des de la mediació i, com a facilitadora de solucions; poder posar a l'abast una peça més al taulell amb la que s'hi pot comptar i s'hauria de comptar per a la resolució de greuges, conflictes, o situacions complexes que es puguin originar i viure en les relacions que els i les ciutadanes estableixen amb l'Ajuntament.

Aquesta "Casa Gran" ha de ser això: la casa on tothom pot trobar i on ha de tenir garantits espais de convivència que fomentin una visió transparent i dinàmica d'aquesta ciutat viva que compartim, amb molts aspectes millorables, però amb moltíssim d'altres que funcionen adequadament gràcies a la suma d'esforços que integra el màxim de mirades possibles, assegurant que tothom s'hi pugui sentir identificat i representat.

De vegades, són aquelles coses del dia a dia que ens fan sentir al marge, exclosos i excloses, les que generen distància, malentesos i mirades poc integradores i que, alhora, originen molts dels malestars que pateix la ciutadania quan es dirigeix a l'Ajuntament.

Per tot això, aposto pel diàleg proper, l'escolta activa i l'empatia cap a totes les parts al llarg d'aquest mandat. Promocionar la mediació com a full de ruta prioritari i facilitar solucions, alternatives i altres mirades a aquells conflictes que semblen insalvables. Sé que és el gran repte al que m'enfronto, però sense reptes, no hi ha emoció i les emocions ens mouen a totes. I si pensem que sempre hi podem donar una altra volta al tema? I si aprenem a posar-nos en totes les pells i sensibilitats, sempre intentant mantenir una distància prudencial que ens preservi?

- **Revisió programa informàtic oficina**

Poc a dir en aquest sentit, el repte i la realitat de la implementació de l'administració electrònica cal que es faci visible també a l'Oficina de la Defensora. Emmarcada en la proposta de mandat de modernitzar la imatge de la Defensora, cal també recollir específicament la demanda expressa d'actualització del nostre programa informàtic, acostant-lo als requeriments i ritmes que marca l'administració electrònica actual en el nostre municipi.

En aquest sentit, vull expressar la nostra voluntat i necessitat de treballar durant aquest mandat en la implementació de novetats per tal d'optimitzar la gestió interna i externa dels expedients i, de retruc, la resposta que cal donar a la ciutadania.

- **Nova imatge i nou model de treball de l'Oficina de la Defensora**

Des del moment que va començar el procés participatiu per optar al càrrec actual que represento, vaig deixar constància de la meua voluntat per feminitzar, innovar i modernitzar la imatge de la institució de la sindicatura local.

Per tot això, al llarg d'aquests sis mesos era i és cabdal impulsar una imatge de Defensora activa, implicada i sensible a la realitat de la ciutat. I és amb aquest objectiu que he treballat intensament en la promoció de la presència institucional a les xarxes socials ja existents fins al moment (com era i és el facebook) i estrenant recorregut i presència a d'altres (com és el cas del twitter amb el compte oficial @defensorascg).

És important garantir la presència continuada i regular a les xarxes per acostar la institució a la ciutadania, garantint també un exercici de transparència i proximitat al pòls que batega la ciutat. No descarto ampliar la presència a d'altres xarxes socials, propiciant així abastar l'ampli espectre de població i que acosti encara més la utilitat de l'Oficina de la Defensora com una institució clau al servei de les persones de la nostra ciutat.

També cal destacar la edició del nou tríptic de la nostra Oficina, renovat en continguts i imatge, i estrenant a l'hora, un nou disseny corporatiu que sigui senzill i fàcilment identificable per a tothom a la ciutat. Així doncs, estrenar logo i tríptic són petites passes que reforcen una nova imatge propera i accessible per a tothom. I en aquesta direcció també tenim en agenda la renovació de la imatge i l'actualització dels continguts que tenim a la web de la Defensora.

Des del mes de febrer s'ha pogut assegurar la presència al full Informatiu L'Ajuntament Informa, amb caràcter quinzenal, de la informació del servei que s'ofereix des de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania. Crec que és important destacar aquesta informació per l'abast local que té la publicació i el què això suposa com a promoció local de la feina que desenvolupo com a síndica de la ciutat.

És cert que queda camí per recórrer i que no defalliré en la meua perseverança per fer-ho possible. I en aquest sentit, ja anuncio que al llarg d'aquest mandat treballaré intensament per garantir la presència de la Defensora a mitjans de comunicació locals, ja sigui parlant de temes concrets i propis de l'actualitat municipal, com promocionant articles d'opinió sobre temes sensibles i de preocupació per a les persones de la ciutat. Fins a data d'avui, aquest treball ha estat puntual amb presència a la premsa escrita local, com ara al Mirall.net, al Canal 150 i amb una recent entrevista a la publicació SOMRIU. Vagi per endavant el meu oferiment per poder fer el màxim de difusió de la institució que represento i perquè es pugui garantir una presència continuada i actual de la Defensora, no sols en premsa escrita, si no a d'altres mitjans de comunicació (com serien la ràdio, tv, xarxes, etc).

- **Eduquem en Drets de Proximitat**

Com tots sabeu, em sento especialment vinculada, vocacionalment i professional, amb l'àmbit socioeducatiu i de proximitat dels centres escolars de primària, secundària, centres oberts i d'altres projectes socioeducatius de Santa Coloma.

Malauradament, enguany només hem tingut l'oportunitat de poder fer xerrades formatives a l'IES La Bastida i l'IES Puig Castellar. Com a Defensora vull fer una crida perquè se'ns tingui en compte com a recurs i servei d'utilitat pública i de proximitat. Vull treballar al llarg del meu mandat per potenciar la presència de la Defensora a les escoles, instituts, centres oberts i qualsevol projecte i recurs socioeducatiu de la ciutat.

Acostar la institució a tota la ciutadania des de la infància fins a l'adolescència i el jovent de la ciutat és prioritari per visibilitzar-ne la utilitat del servei i posar-la a l'abast de tothom. Sensibilitzar, promocionar i educar en els drets i deures de proximitat i ciutadania és fonamental per formar persones amb esperit crític i amb capacitat i formació suficient per exercir i exigir, tot respectant els canals que l'administració local posar al nostre abast, el compliment dels drets fonamentals de les persones.

Per tot això, vull fer constar la meva màxima voluntat i disponibilitat amb les i els professionals d'aquest àmbit socioeducatiu per tal que, en els propers anys de mandat puguem treballar plegades en aquesta línia.

- **Construïm ciutat – la Defensora als barris**

Acostar la figura de la Defensora a la ciutadania i treballar per tal que això sigui efectiu forma part de les meves propostes de mandat al llarg d'aquest temps.

En aquest sentit vull impulsar un model d'oficina actiu, disponible, obert i pròxim. I per tal que això sigui una realitat, una altra iniciativa que vull dur a terme al llarg d'aquest temps serà promoure una Oficina oberta i amb cert caràcter de mobilitat.

Per tot això, a partir de la tardor aposto clarament per poder traslladar l'activitat de l'Oficina de la Defensora als diferents barris i districtes amb caràcter mensual per tal de recollir de primera mà aquelles situacions que neguitegen a la gent de la ciutat i poder garantir així l'accessibilitat de tothom a la institució, sense distincions ni diferències.

Penso que oferir un servei d'aquestes característiques afegeix un plus de qualitat i atenció personalitzada que garanteix una bona relació de confiança en la figura que represento.

- **Teixim xarxa: les entitats com a motor del teixit humà a la ciutat.**

Fins el moment he tingut el plaer de visitar i mantenir reunions amb 25 entitats de Santa Coloma. Per a mi és fonamental continuar treballant al costat de les entitats, conèixer-les de a prop i interessar-me per la seva feina, implicació i construcció del teixit humà colomenc.

Aquesta primera etapa de contactes, és això, una primera etapa que té i tindrà continuïtat al llarg dels propers 4 anys i mig que em queden pel davant. Les associacions de veïns, les entitats culturals, socials, esportives, de lluita per la justícia social, solidàries i de cooperació, feministes... totes representen la societat mòbil i activa que és el tret distintiu del tarannà colomenc. Un tarannà que viu el carrer i li integra en el seu imaginari diari. Un tarannà també fort i lluitador que es revolta davant les injustícies i que té veu de dona i futur de dona.

Crec, en definitiva, que la tasca començada només pot tenir un destí, que és continuar-la, reforçar-la i potenciar-la com a Defensora de la Ciutadania. Agraïda a totes per l'acollida i per fer-me sentir a casa, que en definitiva, és on estic, a casa.

4. Xarxes Socials

4.1 Facebook i Twitter

Des de la oficina de la Defensora volem apostar fermament per les potencialitats que tenen les xarxes socials, facebook i twitter.

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



<https://twitter.com/defensorascg>



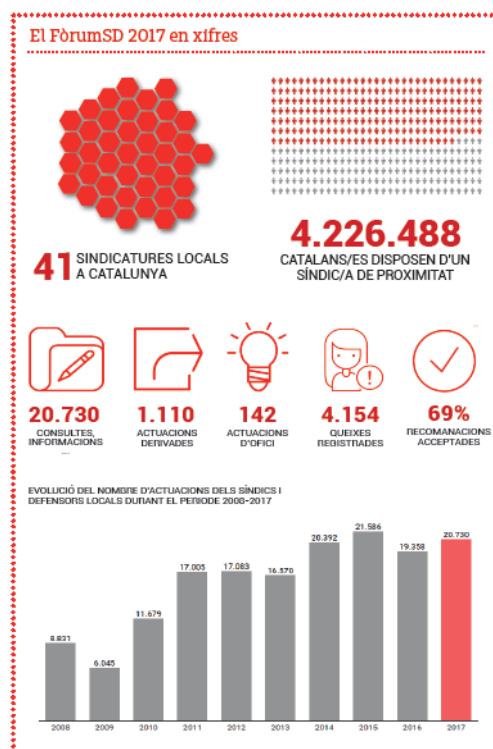
5. El FòrumSD

- 5.1** L'associació: El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya – FòrumSD
- 5.2** Trobades a Santa Coloma
- 5.3** Activitats – Pla de Treball

5.1 L'associació: El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya – FòrumSD.

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

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



5.2 Trobades a Santa Coloma.

XX Trobada – Assemblea General Ordinària.

L'assemblea es va celebrar el passat 27 de febrer de 2018 a la Sala d'Actes de Can Sisteré. El Sr. Diego Arroyo, 3er Tinent d'alcalde de l'Àrea d'Educació, Drets socials, Infància, Joventut i Esports de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va estar present en la salutació inicial acompanyat del Sr. Joan Barrera, president del FòrumSD.



L'assemblea va aprovar l'informe de gestió de les activitats corresponents a l'exercici 2017 i el cançament de comptes d'aquest mateix exercici.

També va aprovar el Pla de Treball i el pressupost corresponent a l'exercici 2018.

Assemblea General Extraordinària.

L'assemblea es va celebrar el 3 de maig de 2018 amb l'objectiu de procedir a la elecció i nomenament de una nova Junta Directiva. Aquest va estar el nou equip nomenat en aquesta responsabilitat:

President	Lluís Martínez Camps - Síndic Personer de Mollet del Vallès
Vicepresidenta	M. Assumpció Vilà i Planas - Síndica de Greuges de Barcelona
Secretària	Isabel Marquès i Amat - Síndica municipal de Greuges de Terrassa
Tresorer	Ramón Palacio León - Síndic municipal de Greuges de Sant Cugat del Vallès
Vocal	Rosa Maria Sánchez Fuentes - Síndica municipal de Greuges d'Igualada
Vocal	Josep Rius i Graners - Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Guíxols
Vocal	Milagros Calleja Gutiérrez - Síndica de Greuges de Rubí
Vocal	Joan Sala Baiget - Síndic municipal de Greuges de Vic

L'assemblea va ratificar igualment la continuïtat de les propostes del Pla de Treball corresponents a l'exercici 2018.



5.3 Activitats – Pla de Treball 2018

Son diversos els blocs de treball que el FòrumSD desenvolupa per tal d'incrementar el coneixement de la institució entre la ciutadania i la mateixa expansió de la institució entre els ajuntaments de Catalunya.

També les actuacions adreçades a incrementar la capacitat i els coneixements dels defensors i les defensores, així com de la resta de membres dels respectius equips per tal d'aconseguir la millor atenció i servei a la ciutadania, així com la resolució de les queixes.

Formació:

XV EDICIÓ TALLER DE FORMACIÓ

Ètica Pública i Bon Govern

23 de maig de 2018
Museu Joan Abelló (c. Berenguer III 122, Mollet del Vallès)

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

Ajuntament de Mollet del Vallès

Diputació Barcelona

Diputació de Lleida

Diputació de Girona

DIMECRES 23 DE MAIG

09:30h Acol·lida participants

10:00h Benvinguda
Josep Moragas, alcalde de Mollet del Vallès
Lluís Martínez Camps, president del FòrumSD

'Transparència i Bon Govern: la dimensió local'
Roger Cots, secretari de l'Ajuntament de Gavà

'Ètica Pública. L'experiència de l'Ajuntament de Mollet del Vallès'
Begoña Ballvé, cap dels Serveis Jurídics, Ajuntament de Mollet
Valentín Gómez, cap Servei d'Organització, Administració Electrònica i Recursos Humans, Ajuntament de Mollet.

11:30h Pausa cafè

12:00h 'El paper dels síndics locals en l'aplicació dels codis ètics'
'La infraestructura ètica'
Begoña Roman, professora d'Ètica, Facultat de Filosofia (UB)

14:00h Cloenda del Taller

14:00h Dinar
Restaurant Código 4
Plaça Major 4, Mollet del Vallès

Opcional

16:00h Visita Museu Joan Abelló i casa del pintor

17:30h Final de l'activitat

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

XVI EDICIÓ TALLER DE FORMACIÓ

La sindicatura local: bases d'actuació i funcionament

20 de juny de 2018
Museu de l'Harmonia (Pl. Josep Bordonau, 6, Hospital de Llobregat)

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

Ajuntament de L'Hospitalet

Força de Treball de Barcelona

ACM Associació Catalana de Municipis

Diputació Barcelona

Diputació de Lleida

Diputació de Girona

DIMECRES 20 DE JUNY

10:00h Acol·lida participants - salutació
Merche García, síndica de l'Hospitalet de Llobregat
Lluís Martínez Camps, president del FòrumSD

10:15h 1) El/la síndic/a municipal: bases de la institució
2) Implantació i mitjans

11:00h Pausa cafè

11:30h 3) Treball quotidià: procediments i protocols d'actuació
4) Les actuacions d'ofici
5) La comunicació i les xarxes socials

13:00h Debat obert

14:15h Cloenda i dinar

Ponents

- Lluís Martínez, president del FòrumSD i Síndic personer de Mollet del Vallès
- Carles Dalmau, síndic emèrit de Sant Boi de Llobregat
- Isabel Marqués, síndica de greuges de Terrassa
- Marta Costa, síndica del FòrumSD i de l'Oficina de la síndica de greuges de Sabadell
- J. Antoni Martínez, administrador del FòrumSD i adjunt al Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

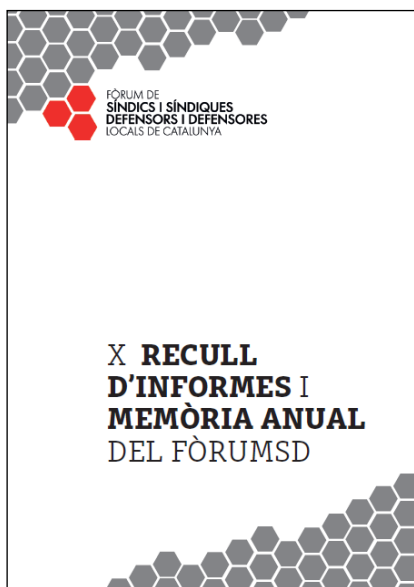


Un altre dels blocs importants és el de les publicacions, especialment plantejades des de la mirada i la perspectiva de treball de les sindicatures locals. Aquestes són les publicacions d'aquest darrer exercici:





Altres publicacions:



6. Relacions Institucionals

Aquesta és la relació de les trobades, reunions i contactes institucionals mantinguts entre setembre i desembre de 2018.

SETEMBRE	
11/09/2018	Diada Nacional de Catalunya - Ofrena floral
13/09/2018	Entrevista a Canal 150
14/09/2018	Reunió amb Lluís Martínez, Síndic Personer de Mollet del Vallès i president del Fòrum de Síndics, Sindiques Defensors i Defensores locals de Catalunya
19/09/2018	Reunió de la Xarxa de l'ombudsman de Catalunya - Girona
25/09/2018	Reunió amb TEMYQUE
26/09/2018	Reunió amb FAVGRAM
26/09/2018	Assistència a la Jornada de la Xarxa de Rumors de Mollet del Vallès
27/09/2018	Reunió amb la Coordinadora de Grups de Dones
28/09/2018	Reunió amb el Síndic de Greuges de Catalunya

OCTUBRE	
01/10/2018	Trobada - Recepció Ciutats Defensores dels Drets Humans
02/10/2018	Reunió amb l'alcaldeessa, Núria Parlon
04/10/2018	Presència institucional a les Jornades de la Gent Gran
04/10/2018	Presència institucional a l'acte "No violència i resistència"
05/10/2018	Reunió amb AMMAME
08/10/2018	Reunió amb associació TDAH
09/10/2018	Reunió amb CEMFIS
10/10/2018	Taller de Formació - FòrumSD - Vilafranca del Penedès
11/10/2018	Reunió amb L'Heura
11/10/2018	Conferència: "La prostitución en el corazón del capitalismo"
16/10/2018	Reunió de la Junta Directiva del FòrumSD
16/10/2018	Reunió amb ACAU
19/10/2018	Reunió amb RIALLES
23/10/2018	Reunió amb la PAH Gramenet
24/10/2018	Jornada ICI
15/10/2018	Reunió amb "Ningú sense llar Gramenet"
26/10/2018	Reunió amb AMPA Josep Sol
30/10/2018	Presència institucional a l'Assemblea d'AUPA'M
30/10/2018	Reunió: Comitè de Garanties - Participació i Govern Obert

NOVEMBRE	
06/11/2018	Assistència a les III Jornades de Transparència
06/11/2018	Inauguració de l'exposició "Refugio" - Dones sense llar
06/11/2018	Reunió amb el C.E. Puig Castellar
07/11/2018	Reunió amb el Grup de Joves de Singuerlín
07/11/2018	Conferència: "El llegat de Eleanor Roosevelt a la humanitat"
08/11/2018	Reunió de la Taula d'Habitatge
09/11/2018	Reunió amb l'Agrupació de veïns del Fondo
09/11/2018	Presència institucional a l'Assemblea de CEMFIS
12/11/2018	Reunió a la Parròquia de de Santa Maria
13/11/2018	Reunió de la Junta Directiva del FòrumSD
14/11/2018	Reunió amb el Grup Maria Auxiliadora
14/11/2018	Reunió amb "Amics del Sahara"
16/11/2018	Reunió amb el Grup Municipal de Ciutadans
17/11/2018	Celebració del dia dels Drets dels Infants
19/11/2018	Reunió amb Creu Roja
20/11/2018	Reunió del plenari del Consell d'Infància
21/11/2018	Presentació del protocol d'actuació en situacions de risc i maltractament infantil i adolescent
21/11/2018	Reunió amb el Grup Municipal de Gent d'Esquerres - ICV - EUiA
22/11/2018	Xerrades als instituts - IES La Bastida - grup 1
23/11/2018	Jornada de Transparència
26/11/2018	Xerrades als instituts - IES La Bastida - grup 2
29/11/2018	Reunió amb el Grup Municipal Socialista
29/11/2018	Jornada "Ningú sense llar"

DESEMBRE	
02/12/2018	Reunió amb ARTEMIS
10/12/2018	Celebració del 70è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans
13/12/2019	Reunió amb el Centre d'Acolliment
14/12/2018	Visita a la Residència Ramón Berenguer
18/12/2018	Reunió amb INTEGRAMENET

7. Agraïments

No voldria estendre'm massa en aquest apartat, però tampoc vull prescindir d'ell perquè em sembla fonamental poder donar expressament les gràcies a tothom. Gràcies a l'Equip de Govern actual per la confiança dipositada en mi i en la institució de la Defensora. És un agraïment estès en el temps perquè ja fa prop de 19 anys que des d'aquest Ajuntament s'ha apostat fermament per la figura de la sindicatura local. Aquesta confiança cal mantenir-la i alimentar-la a diari i ara em toca a mi propiciar que això sigui vigent, tot desenvolupant amb el millor criteri possible, la meva feina atenent a la ciutadania que s'adreça a la nostra oficina.

Com no podria ser d'una altra manera, gràcies també a tots els grups polítics municipals per l'aposta, pel suport, per la bona atenció que m'heu pogut dedicar i perquè entre totes construïm ciutat, cadascuna des del nostre àmbit competencial.

I un agraïment honest, clar i sincer a totes i tots els i les professionals de la casa que s'esforcen a diari pel bon compliment de la seva feina. En mi trobareu sempre una persona conciliadora, dialogant, oberta, disposada i enèrgica, però també diligent davant les injustícies i la vulneració de drets de les persones de la nostra ciutat.

I un especial i sentit agraïment a totes les persones particulars i anònimes, també a les entitats i associacions, que un moment o altre durant aquests mesos, s'han adreçat i confiat en la funció i la utilitat del servei de la Defensora. Gràcies per la confiança dipositada en mi i en l'equip de l'Oficina.

Finalitzo adreçant unes paraules a l'Antonio Sánchez i al Toni Martínez: la vostra professionalitat, dedicació i suport han estat claus per a mi. Amb el vostre suport i les vostres indicacions, ser i fer de Defensora de la Ciutadania és més planer. Gràcies per estar disponibles i atents a qualsevol dubte que em va sorgint, per fer que aquest aprenentatge per a mi sigui cada dia enriquidor i amb esperit de millora constant.

8. Informació

Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet

Telèfon: 93 462 40 12

Horari: dilluns a divendres de 9 a 14 hores. Es pot demanar una cita prèvia personalment a l'Oficina o per telèfon en horaris a convenir.

Web:

<https://www.gramenet.cat/sites/defensora-de-la-ciutadania/>

Xarxes Socials:

Facebook: <https://www.facebook.com/DefensorStaColoma/>

Twitter: <https://twitter.com/defensorascg>





**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**

Informe 2018

ANNEX

RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE QUEIXA

Període: 01-05-2017 a 31-12-2017

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

94 Expedients entre 01/05/2017 i 31/12/2017

Tipus d'Intervenció: Mediació/Queixa

Expedient	Data	Assumpte		
46	02/05/2017	Queixa per la deficient atenció a un CAP de l'ICASS. SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
47	02/05/2017	Pèrdues a una presa d'aigua que perjudiquen la façana de casa seva. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
48	03/05/2017	Perillositat d'un vidre i un pal que hi ha a la cornisa de l'àtic d'un edifici. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desistiment	
49	03/05/2017	Queixa sanció de trànsit per circular per zona peatonal. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
53	08/05/2017	Plaga de paneroles SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
56	10/05/2017	Problemes ocasionats per uns gossos. MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
58	12/05/2017	Queixa sanció per infracció de circulació. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
62	17/05/2017	Queixa sobre una sanció de trànsit. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	

63	17/05/2017	Retirada d'un banc a la via pública amb motiu d'unes obres. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
65	22/05/2017	Va ensopegar passejant pel parc fluvial VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
68	24/05/2017	Queixa sobre l'empadronament. ALTR Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
71	29/05/2017	Queixa sobre l'INSS. SA Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
74	31/05/2017	Ocupació il·legal de l'habatge del seu fill. JUS Justícia
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
77	01/06/2017	Queixa sobre el servei de recollida de mobles. SM Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
78	02/06/2017	Consulta sobre una possible negligència mèdica. SA Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
81	06/06/2017	Possibles irregularitats en la tramitació d'un expedient. ALTR Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
82	12/06/2017	Queixa s/prestacions serveis socials SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
85	12/06/2017	queixes diverses canvis parades bus i escales mecàniques VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
86	12/06/2017	queixa dificultats convivència comunitat propietaris SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació

88	12/06/2017	queixa manca d'ajuts SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
89	12/06/2017	cons diverses s/ajuts i prestacions SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
90	12/06/2017	consultes s/empadronament ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
92	12/06/2017	queixa sanció per consum begudes alcoholiques a la via pública SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
94	12/06/2017	cons S/ S. Socials - queixa manca d'ajuts SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
96	12/06/2017	Queixa per la reclamació del deute de l'IBI IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
97	12/06/2017	queixa Grameimpuls TR Treball		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
99	12/06/2017	queixa per la resposta rebuda al recurs d'una multa SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
101	12/06/2017	queixa per la duplictat en una multa SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades – Recomanació acceptada	
102	12/06/2017	queixa s/ dimensions gual VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
103	12/06/2017	Queixes empadronament ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	

107	12/06/2017	queixa brutícia carrers VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
108	12/06/2017	queixa per obres sense permís DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
110	12/06/2017	queixa s/multes zona vianants SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
115	15/06/2017	Reclamació per una sanció de trànsit. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:		Estat - Nivell 2:		
120	22/06/2017	Problemàtica social. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
122	26/06/2017	cons s/deutes IBI DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
124	27/06/2017	Presumpte usurpació de personalitat. JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
125	26/06/2017	queixa sorolls activitat DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
126	26/06/2017	queixa molèsties activitat DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
128	26/06/2017	Té un deute amb l'Ajuntament per impagament de l'impost de circulació. IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
130	26/06/2017	cons/s manca resposta QUI ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		

131	26/06/2017	queixa s/actuació urbanística DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
132	26/06/2017	queixa filtracions aigua pàrquing DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
133	26/06/2017	queixa molèsties activitat - bar - sorolls i fums DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
136	26/06/2017	queixa síndic de Greuges de Catalunya ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
138	26/06/2017	problemes sensibilitat química ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
141	26/06/2017	queixa - denuncia s'estat d'un gos MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
142	26/06/2017	cons/ trasllat expropiació habitatge HPO Habitatge		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
145	26/06/2017	queixa retirada parades al mercat SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
146	26/06/2017	queixa s/retirada permís mercat no sedentari SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
147	26/06/2017	queixa sanció via pública i neteja SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
148	26/06/2017	queixa s/sanció administrativa SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	

149	26/06/2017	queixa possible irregularitat urbanística DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
151	26/06/2017	queixa s/tràmits expropiació PEC Promoció Econòmica i Comerç
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
152	26/06/2017	queixes s/menjador municipal SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
158	27/06/2017	Li han retallat serveis a un centre poliesportiu amb concessió municipal. ESP Esports
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
163	05/07/2017	Es queixa de l'estat de conservació deficient d'una zona enjardinada. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
164	05/07/2017	Es queixa del poc temps que triga en canviar un semàfor. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
165	05/07/2017	Dificultats per donar de baixa una neboda seva que ja no viu amb ella. ALTR Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
166	05/07/2017	Disconformitat sanció de trànsit a un vehicle de Protecció Civil. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
167	13/06/2017	Queixa per problemes amb uns veïns. JUS Justícia SA Sanitat
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
169	18/07/2017	Queixa per la ubicació d'uns contenidors. SM Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
171	20/07/2017	Queixa per sancions motivades per irregularitats en permisos. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades

172	21/07/2017	Consulta sobre un tema familiar relacionat amb la adopció d'una menor. JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
176	24/07/2017	queixa brutícia carrer VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
177	25/07/2017	Queixa sanció de trànsit que considera injusta i ha fet recurs. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
178	26/07/2017	Molèsties per un fanal que no funciona correctament. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
179	06/09/2017	Disconformitat amb una sanció que li han posat per estacionament indegut. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
180	06/09/2017	Queixa per soroll produït per un bar als baixos del seu edifici. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
181	06/09/2017	Queixa per proliferació de paneroles per la zona del carrer Aguileres. MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
183	06/09/2017	Queixa situació econòmica. Dificultat accés habitatge lloguer. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Arxivat per desistiment	
184	06/09/2017	Molèsties pels sorolls, fums d'un bar situat als baixos de l'edifici on viu. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
186	08/09/2017	Es queixa de que a les voreres de la zona on viu estacionen els vehicles. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
189	13/09/2017	Es queixa del procediment seguit en unes proves de selecció de personal. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		

190 13/09/2017 Queixa avaria antena de tv situada a l'edifici de la Biblioteca Central.
ALTR Altres

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

191 13/09/2017 Queixa retirada grua i import dels dies que el vehicle ha estat al dipòsit.
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Desestimades

194 26/09/2017 queixa sanció per circular per zona de trànsit restringit sense autorització
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

197 28/09/2017 No li deixen empadronar a la seva companya.
ALTR Altres

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Desestimades

200 05/09/2017 Queixa molèsties grup de persones via pública – incivisme.
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: **Estat - Nivell 2:**

201 05/09/2017 Queixa obres irregulars – sense autorització.
HPO Habitatge

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

202 05/09/2017 Informació sobre una sanció de trànsit.
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: **Estat - Nivell 2:**

203 09/10/2017 Es queixa per soroll de tambors totes les tardes a prop d'on viu.
MA Medi Ambient

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

204 09/10/2017 Queixa per l'estat higiènic d'un centre cívic.
SA Sanitat
PC Participació Ciutadana

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Estimades - Recomanació acceptada

209 11/10/2017 Queixa retirada vehicle grua municipal
SCC Seguretat Ciutadana i Circulació

Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

211 26/10/2017 tramitació del cobrament d'ajuts per instal·lació d'ascensor a la finca.
DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Solució amistosa Mediació

213 30/10/2017 Queixa cobrament taxa municipal pel tall de carrer.
DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

219 13/11/2017 Denegació beca de menjador pel seu fill perquè supera el límit establert.
ENS Ensenyament
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

221 16/11/2017 Disconformitat prestacions que li ha tramitat la seva assistenta social.
SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Desestimades

224 15/11/2017 Li han retallat serveis a un centre poliesportiu amb concessió municipal.
ESP Esports
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Desestimades

227 29/11/2017 Diversos problemes socials.
SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Desestimades

232 14/12/2017 Li perjudiquen les branques d'un arbre
VP Via Pública
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

233 14/12/2017 Es queixa de la brutícia que deixen els coloms a la zona on viu.
SA Sanitat
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**

234 19/12/2017 Sospita de furt a casa seva per part d'una treballadora familiar.
SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Admeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:** Desestimades

237 31/12/2017 queixa WiFi d'un centre esportiu municipal.
ESP Esports
Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa **Estat - Nivell 1:** Inadmeses
Situació: Tancat **Estat - Nivell 2:**



**DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA**

SANTA COLOMA DE GRAMENET

Informe 2018

ANNEX

RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE QUEIXA

Període: 01-01-2018 a 31-12-2018

DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

101 Expedients entre 01/01/2018 i 31/12/2018

Tipus d'Intervenció: Mediació/Queixa

Expedient	Data	Assumpte
1	09/01/2018	Li han canviat de companyia elèctrica sense la seva autorització. CON Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
2	11/01/2018	Problemàtica social i familiar molt complicada. SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
3	11/01/2018	Consulta sobre deutes a la Seguretat Social. JUS Justícia
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
4	11/01/2018	Va sol·licitar el fraccionament d'un deute amb la Diputació. IMP Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
6	05/01/2018	Es queixa de la neteja deficient del seu carrer. SM Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
7	18/01/2018	Subsidi cobrat indegudament. ALTR Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
8	18/01/2018	Pendent de resolució sobre sol·licitud d'un gual. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Estimades – Recomanació acceptada

9	19/01/2018	Situació econòmica de la família molt difícil. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
10	22/01/2018	Li han posat una multa per circular per zona de trànsit restringit. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
11	25/01/2018	L'INSS li ha denegat la sol·licitud d'incapacitat permanent. JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
14	14/02/2018	Un laboratori es va equivocar en la medicació del seu fill. SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
16	15/02/2018	Canvi d'assistent social pendent de resposta SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
17	16/02/2018	Diversos problemes de tipus social. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa/ Mediació	
18	16/02/2018	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:	Solució amistosa/Mediació	
19	16/02/2018	Reclamació pel mal sabor de l'aigua d'aixeta. MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
20	20/02/2018	Li han retirat un sac de runa que tenia a la porta de casa SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		

21	21/02/2018	Sol·licita una mediació amb uns veïns que produeixen molèsties per soroll. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa/ Mediació
24	23/02/2018	Queixa per una possible dolenta actuació per part d'un laboratori. SA Sanitat	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
25	05/03/2018	Li han retallat serveis a un centre poliesportiu amb concessió municipal. ESP Esports	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
26	05/03/2018	Li han denegat la sol·licitud d'un aparcament per a discapacitats. VP Via Pública	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
27	05/03/2018	Consulta sobre una pensió que rep de França. ALTR Altres	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
28	05/03/2018	Disconformitat amb l'impost metropolità del transport. IMP Impostos	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
30	06/03/2018	Reclamació patrimonial. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Estimades – Recomanació acceptada
31	06/03/2018	Queixa per l'actuació de Grameimpuls. TR Treball	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Estimades – Recomanació acceptada
32	06/03/2018	Han retirat la reserva d'estacionament concedida a nom de la seva mare. VP Via Pública	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
33	07/03/2018	Es queixa de la situació conflictiva que hi ha a la zona on viu. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:

34	07/03/2018	Disconformitat amb l'atenció de la seva assistent social. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
35	08/03/2018	Reclamació patrimonial per un accident a la cavalcada de Reis. ALTR Altres	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
37	08/03/2018	Es queixa del mal estat en que es troben un horts urbans. MA Medi Ambient	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
38	08/03/2018	Molèsties per l'existència d'un pipican a prop del seu domicili. MA Medi Ambient	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
39	08/03/2018	Queixa per un sistema d'aire condicionat que li ocasiona molèsties. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
40	08/03/2018	Dificultats d'accessibilitat a diferents llocs de la ciutat. VP Via Pública	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
41	08/03/2018	Queixa per diversos temes socials. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
42	09/03/2018	Retirada subsidi d'atur per disposar d'un pla de pensions. ALTR Altres	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
44	09/03/2018	Sol·licita el canvi del centre docent atorgat per a la seva filla. ENS Ensenyament	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades

45	09/03/2018	Queixa perquè li van obligar a apagar el mòbil a la sala de L'OIAC. ALTR Altres	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
46	09/03/2018	Diversos temes socials. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
48	09/03/2018	Queixa obres als baixos de l'edifici propietat municipal. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
50	12/03/2018	Queixa branques de l'arbre que li arriben a casa seva . MA Medi Ambient	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
51	12/03/2018	Vol fer una queixa sobre una empresa de telefonia. CON Consum	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
52	12/03/2018	Es queixa de l'atenció dels Serveis Socials. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
55	15/03/2018	Es queixa de les molèsties ocasionades per un bar en horaris nocturns. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
56	15/03/2018	Li han embargat l'import de tres sancions de trànsit. IMP Impostos	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
58	16/03/2018	L'assistent social està de baixa i no li han posat substitut SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:

59	05/04/2018	Gestionen menjador del Sagrada Família. Pendent cobrament beques ENS Ensenyament	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa /Mediació
60	06/04/2018	Se li ha aplicat la retenció de l'IRPF per una factura que diu que no va cobrar. CUL Cultura	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
61	06/04/2018	Està en espera d'una intervenció quirúrgica i triguen massa temps. SA Sanitat	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
62	06/04/2018	Disconformitat resposta a reclamació per existència de mosquits a la zona MA Medi Ambient	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
63	06/04/2018	Discrepàncies amb Serveis Territorials sobre el pagament d'una sanció. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
64	09/04/2018	Disconformitat amb una sanció per circular en zona de trànsit restringit. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
66	09/04/2018	Queixa embargament una quantitat del seu compte. IMP Impostos	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
67	11/04/2018	Queixa molèsties grups que juguen en una plaça pública SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
68	06/04/2018	Molèsties per sorolls possiblement provocats pel funcionament de màquines. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
69	11/04/2018	Es queixa de talls de llum continus i llargs al carrer Irlanda/Ptge. Irlanda. VP Via Pública	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades

71	12/04/2018	Tramitació del cobrament d'ajuts per instal·lació d'ascensor a la finca. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
72	12/04/2018	S'oposa al Pla Urbanístic de Ciutat Vella II. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
75	18/04/2018	notificació amb recàrrec de la Taxa Metropolitana del Transport IMP Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
76	18/04/2018	Reclamació deute de l'IBI. IMP Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
77	18/04/2018	Queixa sobre un tema de consum. CON Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
80	26/04/2018	Desnonament per expropiació de la finca on viu. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
84	09/05/2018	Li molesta el soroll d'un motor d'un establiment que hi ha al seu edifici. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
85	11/05/2018	No vol cobrar la pensió pel banc perquè li cobren comissió. CON Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
86	14/05/2018	Es queixa de la falta de lavabos al parc de Can Zam i al parc fluvial. MA Medi Ambient
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:		Estat - Nivell 2: Desestimades
87	13/05/2018	Es queixa dels excrements de coloms a una zona del carrer Major. MA Medi Ambient
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:

88	14/05/2018	Queixa per les branques d'un arbre. Vol que podin els arbres del seu carrer- MA Medi Ambient		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
89	14/05/2018	Es queixa d'un contenidor que està espatllat. Vol que es reperi o es substitueixi. SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
92	29/05/2018	Sospita que les ruletes d'una casa de joc estan trucades. CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
93	24/04/2018	Un taxi del servei Taxi Amic es va negar a portar-li per excés d'equipatge. CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
94	29/05/2018	Manifesta la seva queixa per algunes carències en la web municipal. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
95	29/05/2018	Disconformitat atorgament centre escolar al seu fill ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
96	29/04/2018	Disconformitat amb l'import a liquidar en concepte de plusvàlua. IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
97	29/05/2018	Queixa local ocupat per una persona coneguda a Serveis Socials JUS Justícia		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
98	04/06/2018	Sanció per circular per zona de trànsit restringit fora de l'horari autoritzat. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
99	05/06/2018	Retard en la tramitació d'una llicència d'obres en un local comercial. DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Estimades – Recomanació acceptada	
100	06/06/2018	Una màquina expenedora del metro ha cobrat doble l'import de la targeta. CON Consum		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		

101	15/06/2018	Queixa per soroll presumptament produït per compressors d'un comerç
		DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
102	15/06/2018	Disconformitat actuació de la grua municipal
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
103	15/06/2018	Disconformitat amb la pujada de l'IBI.
		IMP Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
104	15/06/2018	Disconformitat sobre l'existència de l'impost metropolità del transport
		IMP Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
105	20/06/2018	Es queixa del que considera excés de festes populars al Parc d'Europa.
		CUL Cultura
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
106	20/06/2018	Reclamació sobre un tema de consum.
		CON Consum
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
107	20/06/2018	Es queixa de la manca de places pel Casal del CEE Josep Sol.
		ENS Ensenyament
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
108	20/06/2018	Es queixa que han posat uns bancs davant de casa seva i no té intimitat.
		VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
110	22/06/2018	Queixa per actuació de la grua municipal
		SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
111	22/06/2018	Està pendent de la resposta a una reclamació sobre Serveis Socials
		SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
112	29/06/2018	Es queixa de la brutícia d'un carrer al costat de la Plaça Pau Casal.
		SM Serveis Municipals
		VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:

117	20/07/2018	Va sol·licitar l'ampliació d'una plaça d'estacionament, per canvi de vehicle. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Estimades – Recomanació acceptada
121	27/07/2018	Disconformitat amb una sanció estacionament zona càrrega - descàrrega. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
125	07/09/2018	Es queixa de l'actuació de diversos departaments municipals. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
127	13/09/2018	Queixa condicions habitatge com a conseqüència d'avaries de la comunitat DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
128	13/09/2018	Queixa manca coordinació atorgament centre escolar ENS Ensenyament
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
129	13/09/2018	Queixa molèsties per sorolls SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
130	14/09/2018	Queixa denegació Renda Garantida de Ciutadania. SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
132	18/09/2018	Queixa activitats, possiblement il·lícites, de la zona on Viu. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
133	18/09/2018	Queixa endarreriment atorgament centre escolar ENS Ensenyament
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
135	10/07/2018	Queixa estacionament vehicles vorera – petició pivots VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Estimades – Recomanació acceptada

136	20/09/2018	Té davant del seu local una tapa de clavegueram que a vegades es desborda. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
137	21/09/2018	Queixa denegació de beca d'ajut al menjador. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
138	21/09/2018	Desnonament. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Desestimades	
140	21/09/2018	Queixa trànsit. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
142	25/09/2018	Sol·licita escolaritzar 2 filles a Santa Coloma. ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
143	26/09/2018	Queixa sobre possible irregularitat urbanística. DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
145	26/09/2018	No ha tingut resposta de l'OME sobre l'escolarització dels seus dos fills. ENS Ensenyament		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
146	28/09/2018	Queixa soroll ocasionat per una empresa de càtering. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
147	28/09/2018	Manca de neteja d'uns contenidors d'escombraries. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
149	28/09/2018	Presència de cotxes abandonats al carrer. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		

150	28/09/2018	Queixa col·locació de senyeres a una finestra de l'Ajuntament. ALTR Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
151	28/09/2018	Es queixa del servei de neteja dels carrers i de l'actitud d'alguns empleats. SM Serveis Municipals
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
152	02/10/2018	Estat deficient d'un pis que hi ha al seu edifici. Problemes de mals olors. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
153	02/10/2018	Molèsties per soroll provocat per alguns treballadors d'una obra pública. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
154	02/10/2018	Es queixa de l'abandonament de mobles i de brutícia al carrer. DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
155	02/10/2018	Es queixa de les molèsties ocasionades pel trànsit restringit de l'Av. Generalitat. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
156	02/10/2018	Sol·licita la poda d'un arbre que s'ha fet molt gran i li molesta. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
157	02/10/2018	Es queixa que una empresa estaciona els seus vehicles a la via pública. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
158	02/10/2018	Discussió amb el vigilant d'un pàrquing municipal. ALTR Altres
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:
159	02/10/2018	Molèsties pels focus del pati interior de l'ambulatori i altres edificis DU Disciplina Urbanística
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:

160	03/10/2018	Es queixa del soroll provocat per actes polítics a la zona on viu. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
161	03/10/2018	Es queixa d'un veí que dona de menjar als coloms. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
162	04/10/2018	Disconformitat amb la seva referent a Serveis Socials SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
163	05/10/2018	Han perdut l'audiòfon del seu fill i no es fan responsables. ALTR Altres		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
164	05/10/2018	Deneguen empadronament i no pot tramitar la Renda Garantida de Ciutadania. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
166	09/10/2018	Denegades beques de menjador pel Consell Comarcal. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
167	09/10/2018	Problemes de insalubritat que afecta als veïns de la finca. DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
168	03/10/2018	Vol fer un canvi del referent dels Serveis Socials. Tema: desnonament. SS Serveis Socials		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
169	10/10/2018	Queixa manca resposta recurs de reposició d'una plusvàlua IMP Impostos		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	En tràmit	

170	10/10/2018	Queixa manca resposta recurs de reposició d'una plusvàlua IMP Impostos	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: en tràmit	Estat - Nivell 2: En tràmit
171	23/09/2018	Va sol·licitat la devolució de l'import pagat per l'IIVTNU (impost de plusvàlua). IMP Impostos	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
174	19/10/2018	Es queixa d'una apagada de llum al Pg. Llorenç Serra. VP Via Pública	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
176	22/10/2018	Queixa canvi d'horaris Josep Sol ENS Ensenyament	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
178	23/10/2018	Es queixa dels excrements de gossos que hi ha a la zona del mercat Sagarra. SA Sanitat	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
179	20/10/2018	Estat insalubre de l'habitatge on viu. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
182	29/10/2018	Té un deute d'impagament amb AGBAR. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: en tràmit	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
185	29/10/2018	Problemes per molèsties ocasionades activitat irregular hostal DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
187	30/10/2018	No està d'acord amb una sanció de trànsit. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades
188	05/11/2018	No ha pogut obtenir un certificat a l'OIAC per problemes tècnics. ALTR Altres	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:

189	05/11/2018	A prop de casa seva hi ha un fanal que no funciona. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
191	06/11/2018	Es queixa dels horaris de recollida de residus reciclables. SM Serveis Municipals		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
194	09/11/2018	Queixa per la presència de sots al Ptge. Liszt. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	En tràmit	
197	09/11/2018	Sol·licitud d'espais per a fer cursos de formació a Can Mariner. PC Participació Ciutadana		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
198	15/11/2018	Es queixa per l'estat de la vorera al carrer Santa Eulàlia. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
199	15/11/2018	Es queixa que les obres del carrer Sant Lluís, han quedat sense acabar. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
200	15/11/2018	Després de les obres del C/Sant Lluís, no han posat contenidors escombraries. VP Via Pública		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
201	15/11/2018	Queixa actuació Policia Local al seu local SCC Seguretat Ciutadana i Circulació		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:	Solució amistosa Mediació	
203	16/11/2018	Males olors provocats pels orins dels gossos a la cantonada de l'edifici on viu. SA Sanitat		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Inadmeses	
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:		
204	15/11/2018	Assessorament per a omplir una instància de queixa. DU Disciplina Urbanística		
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1:	Admeses	
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2:	En tràmit	

206	19/11/2018	Queixa ubicació barracons del nou institut de Secundària. ENS Ensenyament	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
208	20/11/2018	Queixes per deficiències observades al barri del Fondo SM Serveis Municipals	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
212	21/11/2018	Problemes amb un local de restauració. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
213	21/11/2018	Confusió en la lliurada de premis d'un torneig esportiu. ESP Esports	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
217	27/11/2018	Sol·licitud d'empadronament sense domicili fixe. ALTR Altres	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
			Situació: en tràmit	Estat - Nivell 2: En tràmit
221	10/12/2018	Es queixa de l'atenció rebuda per part dels serveis socials municipals. SS Serveis Socials	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
222	10/12/2018	Queixa tapa claveguera del carrer on surt aigua bruta que fa pudor. VP Via Pública	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
223	10/12/2018	Molèsties ocasionades per un local de càtering. DU Disciplina Urbanística	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:
224	10/12/2018	Queixes pel comportament incívic d'un veí. SCC Seguretat Ciutadana i Circulació	Tipus d'intervenció: Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
			Situació: Tancat	Estat - Nivell 2:

226	28/11/2018	Se li ha denegat el servei de menjador social municipal. SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Desestimades

230	13/12/2018	Es queixa de les barreres arquitectòniques que encara hi ha a la ciutat. SS Serveis Socials
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació

235	14/12/2018	Queixa pel maltractament a una placa commemorativa VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació
		Estat - Nivell 3:

237	18/12/2018	Manca neteja en els espais enjardinats davant on viu. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Inadmeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2:

243	27/12/2018	manca de resposta sol·licitud de baixa d'un gual VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació

244	17/12/2018	Dificultats pagament de la plusvàlua d'un pis heretat IMP Impostos
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	en tràmit	Estat - Nivell 2: Desestimades

245	28/12/2018	Demana la reparació de rajoles de casa particular al carrer Pompeu Fabra. VP Via Pública
Tipus d'intervenció:	Mediació/Queixa	Estat - Nivell 1: Admeses
Situació:	Tancat	Estat - Nivell 2: Solució amistosa Mediació



**Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet**