MEMÒRIA 2016

SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES D'IGUALADA
Rosa M. Sánchez Fuentes

Sindicatura de Greuges
Ajuntament d'Igualada

SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES D'IGUALADA

ROSA M. SÁNCHEZ FUENTES

Plaça de l'Ajuntament núm. 1,

08700 Igualada

Tel. 93.803.1950 (Extensió 553)

Fax. 93.803.1964

E-mail: sindicatura@aj-igualada.net

Web: http://www.igualada.cat/ (Igualada **Ajuntament** / Sindicatura de Greuges)

Horari d'atenció:

- L'horari d'atenció al públic és **de dilluns a divendres** de **8:00 h. a 15:00 h**.
- Els dies de visita són els **DILLUNS** a hores concertades.
- La resta de dies, les consultes o informacions s'atenen telefònicament o telemàticament.

La primera atenció la realitza la secretària per a determinar si el tema és o no competència de la Síndica i dóna hora per a l'entrevistar, si escau. Cas que el tema no sigui competència de la Sindicatura local, es deriva la persona al lloc corresponent.

Les actuacions de la Síndica són gratuïtes per a tothom i es duen a terme amb confidencialitat i vetllant especialment per la intimitat de les persones d'acord amb el què estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

ÍNDEX GENERAL

- Índex general 4
- Presentació 5
- Organització i funcionament 7
- Definició del Síndic/a al Reglament Orgànic Municipal 10
- Classificació de les actuacions 13
- Índex de casos expedients pendents 2015..... 18
- Índex de casos expedients 2016 19
- Índex de distribució per departaments expedients pendents 2015 27
- Índex de distribució per departaments expedients 2016 28
- Actuacions de la Síndica expedients pendents 2015 36
- Actuacions de la Síndica expedients 2016 38
- Esquema de classificació dels casos 83
- Estadístiques 85
- Actes, trobades i jornades de formació 88
- Recull de premsa 95
- DECLARACIÓ DE GIRONA 104
- CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT 109

Aquest informe que tenen a les seves mans resulta del compromís que com a Síndica Municipal de Greuges vaig adquirir en acceptar el càrrec, i també del desig personal de presentar, com a justificació de la tasca realitzada, el resum de les activitats dutes a terme durant l'any passat.

A través d'aquestes pàgines hi trobaran les queixes formulades per ciutadans que se senten agreujats per l'Administració local, però també podran visualitzar els nombrosos assessoraments realitzats a petició de moltes persones que no saben on dirigir-se a l'hora de solucionar problemes concrets.

Tant és així que de les 127 accions comptabilitzades 56 corresponen a Consultes, Assessoraments i Informacions (CAI) i la resta de 71 a Queixes. Significa, doncs, que les reclamacions dirigides a l'Ajuntament han disminuït considerablement respecte de l'any 2015. Concretament, 71 d'enguany enfront de les 92 queixes registrades en l'anterior Memòria i, en canvi, les consultes han sofert un increment important.

Aquesta involució de les reclamacions crea un cert optimisme ja que pot significar un millor funcionament d'aquest ens municipal en el sentit que s'atenen les peticions dels igualadins amb més rapidesa i que es dóna solució als problemes que plantegen. No oblidem, però, que també podria obeir a altres motius com el desencís o la creença que no s'escolten suficientment els seus drets o les seves peticions. En tot cas, aquestes xifres són una bona notícia.

Personalment, com a Síndica, valoro molt positivament el canvi de tendència i tinc l'esperança que el descontentament ciutadà vagi disminuint any rere any. Directament he pogut comprovar l'esforç que s'està realitzant per tal que els veïns d'Igualada se sentin satisfets, millorant els serveis municipals i subsanant els errors que humanament es puguin produir.

També podran observar en aquesta Memòria l'augment de consultes que ens formulen habitants de pobles de la comarca que, naturalment, no he pogut atendre per manca d'atribucions, però que confirma com la institució del síndic o defensor/a es va consolidant i que s'hauria de normalitzar en un major nombre de municipis catalans.

Quant a aquest Consistori, insistiré, una vegada més, en la necessitat de complir amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans, a la qual ens vam adherir i que compromet de ple el govern de la ciutat. El servei cap a les persones que viuen en el nostre municipi, la dignitat que es mereixen tots els igualadins i la voluntat que ningú visqui en condicions indignes , ha de continuar sent la guia de tots els que han rebut l'encàrrec de ser els nostres dirigents.

Precisament, el mes de novembre passat, es va celebrar a Girona el I Congrés Internacional de Síndics Locals, sota el títol "Pensem Globalment – Defensem Localment" que va congregar més de 200 persones representants d'un total de 60 sindicatures locals d'11 nacionalitats diferents, bàsicament d'Europa i Llatinoamèrica. Aquest Congrés concluí amb la Declaració de Girona, que adjunto per a la seva consulta i que es basa en la defensa dels drets dels ciutadans inspirats en la Carta de Salvaguarda.

És, doncs, la nostra prioritat com a Síndics, conèixer la realitat dels nostres conciutadans i tenir cura que siguin respectats els drets que defensa la Constitució, l'Estatut de Catalunya i la Declaració dels Drets Humans. Com ja coneixen, les bases sobre les quals treballa la institució del Síndic Local són, especialment, la independència, l'objectivitat i l'equitat. I la seva missió (en aquest cas la meva com a Síndica municipal) és vetllar pels drets de les persones davant les actuacions de l'Administració municipal.

També, com reitero cada any, la figura del síndic ha de facilitar l'entesa entre ciutadania i Ajuntament per tal de millorar el funcionament de l'administració i, en aquest sentit, col·laboro amb els polítics, els tècnics i amb tots els treballadors de l'ens municipal, a favor del compliment de les necessitats bàsiques de la ciutat.

Aquesta finalitat és la que persegueixo des que vaig ser nomenada i amb aquest objectiu he assistit a tallers, conferències, etc. que resumeixo al final de l'informe.

Per descomptat, en el meu treball he de comptar amb la confiança i la col·laboració d'altres persones sense les quals seria impossible assolir cap objectiu. Així doncs, dono les gràcies a l'Il·lustríssim. Sr. Alcalde d'Igualada per creure en la meva tasca i per escoltar amb el màxim interès els suggeriments dels ciutadans. A tots els components del Ple Municipal per la seva labor incansable com a representants de la nostra societat. A la Coordinadora General per la seva paciència i sempre bona disposició. A tots els treballadors d'aquest Ajuntament, i en especial, a l'Anna M. Mensa que m'ha acompanyat en diversos esdeveniments, m'ha substituït amb eficàcia en moments complicats, i m'ha ajudat en la tasca de la sindicatura, amb la millor de les actituds.

Al Fòrum de Síndics i Defensors Locals per la seva inestimable col·laboració, a la premsa i ràdio de la ciutat i, sobretot, a tots els igualadins a qui, una vegada més, ofereixo els meus serveis.

Moltes gràcies,

Rosa M. Sánchez Fuentes

Síndica Municipal de Greuges d'Igualada

ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DE LA SÍNDICA

Un ciutadà/ana necessita fer una consulta, assessorar-se, informar-se o presentar una queixa perquè se sent agreujat per l'Administració.

L'actuació és la següent:

1. La persona interessada contacta amb la Síndica per tal d'exposar la seva petició.

2. Si es tracta d'una **consulta, assessorament** o **informació** es concerta una entrevista amb la màxima celeritat possible.

3. Si es tracta d'una **queixa** s'actua de la mateixa manera i, a partir de la visita, la Síndica pot **admetre-la** a tràmit, en raó de la informació.

4. Si es considera que no hi ha fonament **no l'admet**. Seria el cas d'aquells temes en què la Síndica no hi té competències (qüestions privades, qüestions alienes a l'Administració Local, etc.). Tampoc s'accepten queixes anònimes o que siguin ofensives i irrespectuoses i amb mala fe. Tampoc aquelles queixes que encara no han estat prèviament formulades a l'Ajuntament.

5. La Síndica comunica a l'Alcalde que inicia la investigació dels fets.

6. La **investigació** del cas es realitza a través de:

    - Peticions a les Regidories.
    - Informes dels Tècnics Municipals.

- Informes del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya.
- Informes de l'Oficina del Síndic de Greuges de Catalunya.
- Altres estaments implicats...

Si és necessari la Síndica es desplaça al lloc objecte de la queixa per comprovar *in situ* les afirmacions de la persona agreujada, fent fotografies si s'escau.

7. En finalitzar la investigació, la queixa **s'accepta** si es comprova que té un fonament, o bé es **desestima**, si no n'hi ha.

8. Acceptada la queixa, la resolució pot esdevenir de la següent manera:

   - **Recomanació escrita a l'Alcalde o Regidoria afectada.**

   - **Solució amistosa entre les dues parts implicades.**

   En ambdós casos, es dóna resposta a la persona interessada per la mateixa via que hagi utilitzat en formular-la. O bé per un altre mitjà si prèviament s'ha consensuat.

Forma de presentació de queixes i consultes:

- Presencial
- Correu electrònic
- Correu postal
- Telèfon

Si la queixa o la consulta és competència de la síndica es concerta una entrevista per ampliar la informació i aportar la documentació necessària que avali la seva demanda. En cas contrari, es deriva a la persona al lloc corresponent. També s'ha donat el cas que arribi alguna queixa procedent d'un altre municipi per algun problema que ha tingut un ciutadà d'una altra localitat a

la nostra ciutat; en aquest cas, es tramita com si es tractés d'un ciutadà igualadí.

Si en el moment de l'entrevista, la persona que formula la queixa/consulta no porta tota la documentació que creu convenient per aclarir el tema, també la pot enviar per correu electrònic. Aquest mitjà s'ha demostrat d'una utilitat molt important per agilitzar la comunicació i les tramitacions dels assumptes.

De totes aquestes actuacions se'n deriven els corresponents expedients així com les oportunes bases de dades.

PRINCIPIS D'ACTUACIÓ

La Síndica de Greuges d'Igualada actua sobre els següents principis:

- ✓ ***Independència***
- ✓ ***Equitat***
- ✓ ***Bona fe***
- ✓ ***Legalitat***

RELACIONS AMB ELS SERVEIS I LES REGIDORIES

Quan la Síndica de Greuges rep la queixa d'un ciutadà, li cal contrastar-la amb la informació que pugui aportar l'Ajuntament sobre la seva intervenció. Inicia, per tant, la seva recerca amb una sol·licitud d'informe o còpia de l'expedient als departaments o organismes que en depenen. **D'acord amb l'article 99 del Reglament Òrgànic Municipal de l'Ajuntament d'Igualada, el departament o dependència afectada té un termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud per donar-hi resposta**. Atès que el que demana la Síndica als departaments és només que trametin la informació de què ja disposa, el termini de quinze dies sembla fàcil de complir.

Cal dir que en la majoria dels casos els departaments de l'Ajuntament s'han mostrat col·laboradors i han actuat amb celeritat quan se'ls ha demanat informació, la qual cosa és d'agrair.

DEFINICIÓ DEL SÍNDIC/A AL REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL

Capítol VIII

El Defensor del Ciutadà – Síndic/a Municipal de Greuges

Art. 99. Definició del Síndic de Greuges.

1. El Síndic de Greuges d'Igualada és un òrgan desconcentrat de l'Ajuntament, sense personalitat jurídica, que té per missió defensar els drets dels ciutadans en relació amb l'actuació de l'Ajuntament d'Igualada i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'Administració municipal i investiga les queixes que se li presenten. Pot actuar també d'ofici.

2. El Síndic de Greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de part.

3. L'Administració municipal i, en general, tots els organismes i empreses dependents de l'Ajuntament són obligats a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el Síndic de Greuges en les seves investigacions.

4. El Síndic de Greuges informa anualment el Ple municipal de les seves actuacions presentant l'informe adient.

Art. 100. Nomenament i cessament del Síndic de Greuges

1. El Síndic de Greuges és elegit pel Ple municipal per majoria de les dues terceres parts, almenys, del nombre legal de membres de la Corporació. El seu mandat és de cinc anys, però podrà seguir exercint les funcions del seu càrrec fins al nomenament del seu successor.

2. Per poder ésser elegit Síndic hom ha d'ésser veí/ïna d'Igualada, major d'edat i gaudir del ple ús del dret civil i polític. És incompatible la condició de Síndic de Greuges amb qualsevol mandat representatiu i amb càrrec polític o funció administrativa, de qualsevol règim, al servei de l'Ajuntament.

3. L'acord de nomenament del Síndic determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, mitjans que se li assignin i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li. El Síndic només podrà cessar per alguna de les causes següents: renúncia, finalització del termini pel qual ha estat nomenat, mort, pèrdua del veïnatge a Igualada, incapacitat o inhabilitat declarada judicialment o negligència notòria en el compliment dels seus deures apreciada pel Ple municipal per majoria de les tres quartes parts dels seus membres i prèvia audiència de la persona interessada.

4. El Síndic de Greuges d'Igualada no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

Art. 101. Procediment i actuació del Síndic de Greuges.

1. Pot adreçar-se al Síndic sol·licitant-li que actuï qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes es presentaran per escrit, acompanyades dels documents que poden servir per esclarir el cas.

2. Totes les actuacions del Síndic de Greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'advocat ni de procurador.

3. El Síndic de Greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que se li formulin, que pot tramitar o rebutjar; en aquest darrer cas ho ha de comunicar a la persona interessada mitjançant un escrit motivat. El Síndic no pot investigar les queixes o reclamacions, l'objecte de les quals es trobi pendent d'una resolució judicial.

4. El Síndic de Greuges ha de vetllar perquè l'Administració municipal resolgui en temps i forma deguts les peticions i els recursos que li han estat formulats o presentats.

5. Les decisions i les resolucions del Síndic de Greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sens perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que procedeixin contra l'acte, resolució o actuació que ha motivat la seva intervenció.

6. Un cop s'hagi admès la queixa a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, el Síndic prendrà les mesures d'investigació que consideri oportunes i podrà donar-ne compte al Departament o dependència afectat, perquè dins de quinze dies llur cap li'n trameti un informe escrit.

7. Si la queixa afecta la conducta de persones al servei de l'Ajuntament, el Síndic de Greuges ho comunicarà al cap del Servei i al regidor/a delegat corresponent de l'afectat, i sol·licitarà a aquest afectat que li trameti l'informe i la documentació que precisi.

8. Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal dependent de l'Ajuntament o afecte a un servei públic, ha de facilitar al Síndic de Greuges la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que sol·liciti, i també les dades, els expedients i els altres documents que estimi necessaris per a les seves investigacions. Les actuacions que s'hagin de practicar s'han de fer amb la reserva i la discreció més absoluta.

9. El Síndic de Greuges pot fer públic el nom de les persones i el Departament o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i també destacar aquesta actuació en l'informe anual al Ple Municipal.

10. Si durant les investigacions s'observen indicis d'haver-se comès infraccions disciplinàries o produït conductes delictives, el Síndic ho comunicarà a l'òrgan competent o ho farà avinent al Ministeri fiscal.

11. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i resolució d'una queixa, el Síndic de Greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, recomanacions, els suggeriments i els recordatoris adients, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius. Igualment, el Síndic de Greuges pot proposar fórmules de conciliació o acord amb les persones interessades.

12. El Síndic de Greuges ha d'informar del resultat de les investigacions a les persones següents: a l'autor de la queixa, a la persona al servei de l'Administració afectada, a l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o iniciat l'expedient d'ofici.

Art. 102. Relacions amb el Ple municipal.

1. Anualment, abans del dia 30 de juny, el Síndic de Greuges ha de presentar al Ple Municipal un informe de les seves actuacions durant l'any complet anterior, en el qual ha de constar:

a) El nombre i la mena de les queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici.

b) Les queixes rebutjades, les que es troben en tràmit i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

D'altra banda, el Síndic podrà formular en el seu informe els suggeriments que estimi adients.

2. El Síndic pot presentar també informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motiven la seva intervenció.

03. CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS

Les actuacions de la Sindicatura local es classifiquen en tres grups:

1. Consultes, Assessorament, Informació **(C.A.I.)**
2. Queixes
3. Actuacions d'ofici o recomanacions

CONSULTES, ASSESSORAMENT, INFORMACIÓ

- Persones que s'adrecen a la Sindicatura per sol·licitar una informació.
- Temes que són competència de la Sindicatura on el ciutadà només cerca informació perquè no sap interpretar la documentació que ha rebut o considera que en aquesta documentació no hi ha prou informació per saber perquè s'ha arribat a la resolució comunicada.
  Se l'ajuda a entendre el document i, si cal, es demana l'expedient al departament corresponent per explicar tots els passos realitzats i la normativa reguladora.

1.- CONSULTES. Consultes orientades (SGC, D.P., altres Síndics, altres Administracions). 16 CASOS

Queixes o peticions que fa la persona però el tema no és de competència municipal tot i que la persona pugui tenir raons suficients. En aquest cas, se la deriva al servei de l'Administració Pública que calgui o al Síndic de Greuges de Catalunya.

2.- ASSESSORAMENT. Consultes internes. 28 CASOS

Els temes que són competència municipal però no s'han comunicat prèviament a l'Ajuntament. En aquest cas, des de la Sindicatura no s'admet a tràmit la queixa i es facilita informació al ciutadà o ciutadana de com tramitar-la a través de l'Ajuntament .

En tràmit, 1 CAS

És un assessorament que, per la seva complexitat, encara està pendent de resoldre quan es tanca la memòria.

3.- INFORMACIÓ. Consultes externes. 11 CASOS

Informació que demana la persona però el tema no és de competència municipal ni d'altres Administracions. En aquest cas se l'assessora d'on ha d'anar a demanar la informació.

Durant el 2016 s'han realitzat 56 actuacions d'aquest tipus

Q U E I X E S

Les queixes, que són la majoria de les entrevistes de les quals sempre se n'obre un expedient, es divideixen en dos tipus: admeses i no admeses.

En el grup de les admeses s'inclouen les actuacions següents:

ADMESES :

Estimades
(Solució amistosa / Recomanació acceptada / Acceptada parcialment), 33 casos

Temes que són competència de la Sindicatura, en els quals s'ha esgotat la via administrativa, però les persones interessades no estan d'acord amb la resolució presa per l'ajuntament. En aquest cas, a partir de l'entrevista que la Síndica manté amb la persona es determina admetre la queixa a tràmit o no admetre-la. Una vegada admesa, des de la sindicatura es demana informació al departament corresponent i la síndica estudia la documentació presentada per la persona interessada comparant-la amb la informació facilitada pel departament. En base a aquests dos ítems, decideix estimar o desestimar la queixa que li ha estat formulada. En cas d'estimar la queixa, la síndica fa, en la majoria de casos, una funció de mediació entre les parts. En els casos en què la mediació no és possible, la síndica formula una recomanació a l'alcaldia.
No obstant això, també és possible, i s'ha donat, que la recomanació que la Síndica ha fet al departament responsable hagi estat acceptada només de forma parcial o que fins i tot no hagi estat acceptada.

Temes que són competència municipal i no s'ha esgotat la via administrativa. En aquest cas, la Síndica assessora sobre el procediment a seguir davant l'Ajuntament i exerceix una funció de mediació i tutela.

Desestimades o No acceptades (Resoltes a favor de l'Ajuntament), 25 casos

Temes que són competència de la Sindicatura i que havent esgotat o no la via administrativa, es constata, a la vista de la documentació presentada, dels informes dels departaments de l'ajuntament o d'altres consultes externes, que la persona que ha present la queixa no té raó. En aquest cas, la queixa, tot i haver estat admesa, es desestima.

Arxivades per desistiment, 4 casos

Temes que són competència de la Sindicatura i que a pesar de sol·licitar-ho formalment la persona peticionària no aporta la informació necessària tot i que se li ha requerit en més d'una ocasió.

En tràmit, 9 casos

Són aquelles actuacions que, bé per la seva complexitat o bé per les dates en què van ser oberts, encara estan pendents de resoldre quan es tanca la memòria.

NO ADMESES:

Les que no tenen les dades suficients per ser acceptades a tràmit, com podrien ser anònims, o no han esgotat la via administrativa o estan *sub iudice,* o no tenen res a veure amb les administracions municipal o catalana com podrien ser les queixes per problemes de consumidors: llum, telefonia, hipoteques...

Durant l'any 2016, s'han atès 71 queixes

ACTUACIONS D'OFICI

En l'article 99. del Reglament orgànic municipal de l'Ajuntament d'Igualada: "Definició del Síndic de Greuges", es diu que el síndic de greuges d'Igualada pot actuar també d'ofici.

Aquest grup inclou aquelles actuacions que es tiren endavant a iniciativa de la pròpia Síndica de Greuges, sense que s'hagi presentat cap consulta o queixa per part de la

ciutadania, però la Síndica considera que és un problema d'interès general per al municipi que cal resoldre. En aquest cas, des de l'oficina de la Sindica, es fa un treball de recerca per fonamentar l'interès del problema plantejat i es formula recomanació a l'Alcaldia.

Durant l'any 2016 no s'ha tramitat cap actuació d'ofici

ÍNDEX DE CASOS EXPEDIENTS PENDENTS

ANY 2015

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
66	Demana jocs parc infantil Els Roures	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	EN TRÀMIT
87	Desperfectes vehicle a causa de la pluja	QUEIXA	Admesa	Serveis Jurídics	EN TRÀMIT
89	Inundacions carrer per la pluja	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
99	Denegació baixa taxa escombraries habitatge	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
103	Petició arranjament carrer Repòs	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
105	Plaga de rates en un solar de l'Ajuntament	QUEIXA	Admesa	Sanitat	SOLUCIÓ AMISTOSA

ÍNDEX DE CASOS ANY 2016

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
1	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
2	Delimitació façana de casa seva	CAI	Assessorament	Qualitat Urbana	ASSESSORADA
3	Demana una persona per ajudar-la	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
4	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
5	Petició de senyalització urbana	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RECOMANACIÓ
6	Problema horari comercial	CAI	Assessorament	Indústries i Activitats	ASSESSORADA
7	Brutícia ocells i coloms a l'Ateneu	QUEIXA	Admesa	Serveis Municipals	SOLUCIÓ AMISTOSA
8	Ajut habitatge	CAI	Assessorament	Habitatge	ASSESSORADA
9	Pagament quotes de pàrquing particular	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
10	Demana vivenda lloguer social	CAI	Consulta	Benestar Social	TANCADA
11	No pot assumir el pagament de l'IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
12	Multa indeguda i manca de respecte	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
13	Retirada multa indeguda	CAI	Assessorament	Multes	ASSESSORADA
14	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
15	Molèsties sorolls	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
16	Revisió IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
17	Sorolls infants a la sortida d'escola	CAI	Informació		INFORMADA
18	Problemes amb la comunitat de propietaris	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
19	Ha trobat feina a Ripollet i necessita una habitació	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
20	Vibracions a les parets	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
21	Denegació Impost de Circulació vehicle de més de 25 anys	CAI	Consulta	Derivada a l'Ajuntament de la seva població	TANCADA
22	Problema de rates en un solar propietat de l'Ajuntament	QUEIXA	Admesa	Sanitat	SOLUCIÓ AMISTOSA
23	Denegació ajut lloguer	QUEIXA	Admesa	Habitatge	RESOLTA
24	La biblioteca del Campus està tancada fins a nou avís	QUEIXA	Admesa	Derivat a UPC	SOLUCIÓ AMISTOSA
25	No té feina i demana ajut per ella i la seva filla de 7 anys	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
26	Sol·licitud informe socioeconòmic	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
27	Consulta tema aigua d'una casa de S. Martí de Tous	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
28	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
29	Queixa sobre una residència d'avis .	CAI	Informació		INFORMADA
30	Petició informe socioeconòmic	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
31	Li continuen cobrant el Televida quan ho hauria d'assumir l'Ajuntament	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	SOLUCIÓ AMISTOSA
32	Informació sobre la construcció d'un pis de Capellades	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
33	Denegació plaça minusvàlid davant de casa seva	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RESOLTA
34	Demana una reserva d'estacionament davant l'escola dels seus fills	CAI	Informació		INFORMADA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
35	Queixa pel soroll i brutícia dels bars del seu carrer	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
36	Problema de coloms	QUEIXA	Admesa	Sanitat	SOLUCIÓ AMISTOSA
37	Donats de baixa del Padró Municipal d'Habitants	QUEIXA	Admesa	OAC	SOLUCIÓ AMISTOSA
38	Manca neteja solar D'ENDESA	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
39	No poden fer front al lloguer del pis on viuen	CAI	Informació		INFORMADA
40	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
41	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
42	Taxa escombraries domiciliàries	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
43	Demana orientació per buscar feina	CAI	Informació	Informat per la Sindicatura	INFORMADA
44	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
45	Problemes amb la concessió de la nacionalitat	CAI	Consulta	Derivat al Jutjat d'Igualada	TANCADA
46	Demana segona opinió mèdica	CAI	Assessorament	Benestar Social (Regidora)	ASSESSORADA
47	Mal estat de la xarxa de la pista del barri de Montserrat	QUEIXA	Admesa	Esports	SOLUCIÓ AMISTOSA
48	No pot assumir el pagament de l'IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
49	Demana assessorament per maltractament	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
50	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
51	Demana el protocol d'actuació utilitzat per la Polia Local	CAI	Assessorament	OAC	ASSESSORADA
52	Sol·licitud d'habitatge	CAI	Assessorament	Habitatge	ASSESSORADA
53	Retirada multa	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	indeguda				DESESTIMENT
54	Problemes amb l'atenció hospitalària que ha rebut	CAI	Informació	Sanitat	INFORMADA
55	Pagament multa import indegut	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
56	Pols i brutícia del pàrking davant Correus.	QUEIXA	Admesa	Serveis Municipals	SOLUCIÓ AMISTOSA
57	Contenidors plaça de Sant Joan	QUEIXA	Admesa	Medi Ambient	RECOMANACIÓ
58	Desacord amb l'atenció de l'Assistent Social	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	SOLUCIÓ AMISTOSA
59	Sorolls i molèsties restaurant	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	RESOLTA
60	Reconeixement discapacitat	CAI	Informació	Benestar Social	INFORMADA
61	Queixa pel tracte rebut per part de l'Assistent Social.	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
62	Denegació Tarja Minusvalia.	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
63	Problemes amb un nínxol del cementiri d'un poble de la comarca	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
64	Denegació ajut Generalitat	CAI	Assessorament	Habitatge	ASSESSORADA
65	Denegació subvenció taxa escombraries	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
66	Problemes amb el pis. Sembla estafa.	CAI	Informació	Derivat a l'Ajuntament de la seva població	INFORMADA
67	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
68	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	EN TRÀMIT
69	Denegació bonificació IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
70	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
71	Retirada multa	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	indeguda				AMISTOSA
72	Petició eixamplament vorera	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	EN TRÀMIT
73	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
74	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	RESOLTA
75	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	RESOLTA
76	Desviació de diners del seu compte corrent	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
77	Llista d'espera a l'Hospital	CAI	Informació		INFORMADA
78	Horaris establiments	CAI	Assessorament	Indústries i Activitats	ASSESSORADA
78	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
78	Manca civisme ciclistes	CAI	Assessorament	Policia Local	ASSESSORADA
78	Defecacions gossos	CAI	Assessorament	Sanitat	ASSESSORADA
79	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
80	Queixa sense resposta de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
81	Sorolls establiments fora horari	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
82	Problemes amb el servei de gas i llum	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
83	Conflicte entre veïns i administrador de finques	CAI	Assessorament	Servei de Mediació	ASSESSORADA
84	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
85	Sol·licitud vivenda per a un familiar	CAI	Informació	Benestar Social	INFORMADA
86	Reclamació valor cadastral	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
87	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	EN TRÀMIT

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
88	Mal estat zona enjardinada	QUEIXA	Admesa	Medi Ambient	EN TRÀMIT
89	Resolució bonificació IBI	CAI	Assessorament	Hisenda	ASSESSORADA
90	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
91	Danys ocasionats per la Cercavila Festa Major	QUEIXA	Admesa	Serveis Jurídics	EN TRÀMIT
92	Necessita més tiquets de l'autobús dels que li pertoquen mensualment	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
92	Canvi de parada de bus davant l'antic Hospital	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RESOLTA
92	Demana plataformes a les parades de l'autobús	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
92	Petició d'un banc davant la parada de l'Autobús de la Pl. Castells	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
93	Problemes de dues Associacions per compartir un local municipal	CAI	Assessorament	Qualitat Urbana	ASSESSORADA
94	Dificultats per pagar el lloguer de la vivenda	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
95	Consulta sobre els estudis d'Infermeria a Igualada	QUEIXA	Admesa	Universitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
96	Queixa de sorolls	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
97	Queixa parada bus Cal Codorniu	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
98	Expedient sancionador	CAI	Assessorament	Medi Ambient	ASSESSORADA
99	No té lloc on viure.	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
100	Persona discapacitada, li deneguen la tarja blava del bus	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
101	Denegació carnet autobús per superar el	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	barem				
102	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	RESOLTA
103	Manca d'habitatge	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
104	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
105	Problema de sorolls amb el bar de sota casa seva	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	EN TRÀMIT
106	Temes relacionats amb beques d'Ensenyament	CAI	Assessorament	Ensenyament	EN TRÀMIT
107	Denegació beques ajuts universitaris	QUEIXA	Admesa	Universitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
108	Problemes amb l'Assegurança per un incendi a casa seva.	CAI	Informació	Alcaldia	INFORMADA
109	Queixes de sorolls i concerts edició REC	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	EN TRÀMIT
110	Insalubritat habitatge	CAI	Consulta	Assistents Socials de la seva població	TANCADA
111	Retirada multa indeguda i manca respecte agent	QUEIXA	Admesa	Multes	EN TRÀMIT
112	Queixes de soroll	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	RESOLTA
113	Visibilitat sortida de vehicles d'un pàrquing	QUEIXA	Admesa	Mobilitat	SOLUCIÓ AMISTOSA
114	Problemes de salut	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
115	Temps d'espera a Bellvitge	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
116	Informació d'un Ple Municipal	CAI	Assessorament		ASSESSORADA
117	Té una filla amb problemes mentals i li volen prendre	CAI	Consulta	Consell Comarcal (EAIA)	TANCADA
118	No té subministrament d'aigua	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
119	Vol anul·lar una entrada de garatge	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RESOLTA
120	No pot tramitar el subsidi	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
121	Lladrucs de gos a totes hores	CAI	Assessorament	Servei de Mediació	ASSESSORADA

ÍNDEX PER DEPARTAMENTS EXPEDIENTS PENDENTS ANY 2015

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
66	Demana jocs parc infantil Els Roures	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	EN TRÀMIT
87	Desperfectes vehicle a causa de la pluja	QUEIXA	Admesa	Serveis Jurídics	EN TRÀMIT
89	Inundacions carrer per la pluja	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
99	Denegació baixa taxa escombraries habitatge	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
103	Petició arranjament carrer Repòs	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
105	Plaga de rates en un solar de l'Ajuntament	QUEIXA	Admesa	Sanitat	SOLUCIÓ AMISTOSA

ÍNDEX PER DEPARTAMENTS ANY 2016

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
17	Sorolls infants a la sortida d'escola	CAI	Informació		INFORMADA
29	Queixa sobre la residència Amma.	CAI	Informació		INFORMADA
34	Demana una reserva d'estacionament davant l'escola dels seus fills	CAI	Informació		INFORMADA
39	No poden fer front al lloguer del pis on viuen	CAI	Informació		INFORMADA
77	Llista d'espera a l'Hospital	CAI	Informació		INFORMADA
116	Informació d'un Ple Municipal	CAI	Assessorament		ASSESSORADA
110	Insalubritat habitatge	CAI	Consulta	Assistents Socials de la seva població	TANCADA
108	Problemes amb l'Assegurança per un incendi a casa seva.	CAI	Informació	Alcaldia	INFORMADA
3	Demana una persona per ajudar-la	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
10	Demana vivenda lloguer social	CAI	Consulta	Benestar Social	TANCADA
19	Ha trobat feina a Ripollet i necessita una habitació	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
25	No té feina i demana ajut per ella i la seva filla de 7 anys	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
26	Sol·licitud informe socioeconòmic	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
28	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
30	Petició informe	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	socioeconòmic				
31	Li continuen cobrant el Televida quan ho hauria d'assumir l'Ajuntament	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	SOLUCIÓ AMISTOSA
49	Demana assessorament per maltractament	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
50	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
58	Desacord amb l'atenció de l'Assistent Social	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	SOLUCIÓ AMISTOSA
60	Reconeixement discapacitat	CAI	Informació	Benestar Social	INFORMADA
61	Queixa pel tracte rebut per part de l'Assistent Social.	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
65	Denegació subvenció taxa escombraries	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
67	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
90	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
92	Necessita més tiquets de l'autobús dels que li pertoquen mensualment	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
94	Dificultats per pagar el lloguer de la vivenda	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
99	No té lloc on viure.	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
100	Persona discapacitada, li deneguen la tarja blava del bus	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
101	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA
103	Manca d'habitatge	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
104	Denegació carnet autobús per superar el barem	QUEIXA	Admesa	Benestar Social	RESOLTA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
114	Problemes de salut	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
118	No té subministrament d'aigua	CAI	Assessorament	Benestar Social	ASSESSORADA
46	Demana segona opinió mèdica	CAI	Assessorament	Benestar Social (Regidora)	ASSESSORADA
117	Té una filla amb problemes mentals i li volen prendre	CAI	Consulta	Benestar Social	TANCADA
85	Sol·licitud vivenda per a un familiar	CAI	Informació	Benestar Social	INFORMADA
21	Denegació Impost de Circulació vehicle de més de 25 anys	CAI	Consulta	Derivada a l'Ajuntament de la seva població	TANCADA
27	Consulta tema aigua d'una casa de S. Martí de Tous	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
32	Informació sobre la construcció d'un pis de Capellades	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
62	Denegació Tarja Minusvalia.	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
63	Problemes amb un nínxol d'un poble de la comarca	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
80	Queixa sense resposta de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
115	Temps d'espera a Bellvitge	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
120	No pot tramitar el subsidi	CAI	Consulta	Derivada al SGC	TANCADA
66	Problemes amb el pis. Sembla estafa.	CAI	Informació	Derivat a l'Ajuntament de la seva població	INFORMADA
24	La biblioteca del Campus està tancada fins a nou avís	QUEIXA	Admesa	Derivat a UPC	SOLUCIÓ AMISTOSA
45	Problemes amb la concessió de la nacionalitat	CAI	Consulta	Derivat al Jutjat d'Igualada	TANCADA
106	Temes relacionats amb beques d'Ensenyament	CAI	Assessorament	Ensenyament	EN TRÀMIT
47	Mal estat de la xarxa	QUEIXA	Admesa	Esports	SOLUCIÓ

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	de la pista del barri de Montserrat				AMISTOSA
8	Ajut habitatge	CAI	Assessorament	Habitatge	ASSESSORADA
23	Denegació ajut lloguer	QUEIXA	Admesa	Habitatge	RESOLTA
52	Sol·licitud d'habitatge	CAI	Assessorament	Habitatge	ASSESSORADA
64	Denegació ajut Generalitat	CAI	Assessorament	Habitatge	ASSESSORADA
11	No pot assumir el pagament de l'IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
16	Revisió IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
42	Taxa escombraries domiciliàries	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
48	No pot assumir el pagament de l'IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
69	Denegació bonificació IBI	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
86	Reclamació valor cadastral	QUEIXA	Admesa	Hisenda	RESOLTA
89	Resolució bonificació IBI	CAI	Assessorament	Hisenda	ASSESSORADA
6	Problema horari comercial	CAI	Assessorament	Indústries i Activitats	ASSESSORADA
15	Molèsties sorolls	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
20	Vibracions a les parets	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
35	Queixa pel soroll i brutícia dels bars del seu carrer	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
38	Manca neteja solar D'ENDESA	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
59	Sorolls i molèsties restaurant	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	RESOLTA
78	Horaris establiments	CAI	Assessorament	Indústries i Activitats	ASSESSORADA
81	Sorolls establiments fora horari	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
96	Queixa de sorolls	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	SOLUCIÓ AMISTOSA
105	Problema de sorolls amb el bar de sota casa seva	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	EN TRÀMIT
109	Queixes de sorolls i	QUEIXA	Admesa	Indústries i	EN TRÀMIT

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	concerts edició REC			Activitats	
112	Queixes de soroll	QUEIXA	Admesa	Indústries i Activitats	RESOLTA
57	Contenidors plaça de Sant Joan	QUEIXA	Admesa	Medi Ambient	RECOMANACIÓ
88	Mal estat zona enjardinada	QUEIXA	Admesa	Medi Ambient	EN TRÀMIT
98	Expedient sancionador	CAI	Assessorament	Medi Ambient	ASSESSORADA
113	Visibilitat sortida de vehicles d'un pàrquing	QUEIXA	Admesa	Mobilitat	SOLUCIÓ AMISTOSA
1	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
4	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
12	Multa indeguda i manca de respecte	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
13	Retirada multa indeguda	CAI	Assessorament	Multes	ASSESSORADA
14	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
40	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
41	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
44	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
53	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
55	Pagament multa import indegut	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
68	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	EN TRÀMIT
70	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	ARXIVADA PER DESESTIMENT
71	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
73	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
74	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	RESOLTA
75	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	RESOLTA
78	Retirada multa	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	indeguda				AMISTOSA
79	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
84	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	SOLUCIÓ AMISTOSA
87	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	EN TRÀMIT
102	Retirada multa indeguda	QUEIXA	Admesa	Multes	RESOLTA
111	Retirada multa indeguda i manca respecte agent	QUEIXA	Admesa	Multes	EN TRÀMIT
37	Donats de baixa del Padró Municipal d'Habitants	QUEIXA	Admesa	OAC	SOLUCIÓ AMISTOSA
51	Desmama el protocol d'actuació utilitzat per la Polia Local	CAI	Assessorament	OAC	ASSESSORADA
9	Pagament quotes de pàrquing particular	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
18	Problemes amb la comunitat de propietaris	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
76	Desviació de diners del seu compte corrent	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
82	Problemes amb el servei de gas i llum	CAI	Consulta	Oficina Consumidor Consell Comarcal	TANCADA
43	Demana orientació per buscar feina	CAI	Informació	Informat per la Sindicatura	INFORMADA
78	Manca civisme ciclistes	CAI	Assessorament	Policia Local	ASSESSORADA
2	Delimitació façana de casa seva	CAI	Assessorament	Qualitat Urbana	ASSESSORADA
5	Petició de senyalització urbana	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RECOMANACIÓ
33	Denegació plaça minusvàlid davant de	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RESOLTA

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	casa seva				
72	Petició eixamplament vorera	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	EN TRÀMIT
92	Demana plataformes a les parades de l'autobús	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
92	Petició d'un banc davant la parada de l'Autobús de la Pl. Castells	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
92	Canvi de parada de bus davant l'antic Hospital	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RESOLTA
93	Problemes de dues Associacions per compartir un local municipal	CAI	Assessorament	Qualitat Urbana	ASSESSORADA
97	Queixa parada bus Cal Codorniu	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	SOLUCIÓ AMISTOSA
119	Vol anul·lar una entrada de garatge	QUEIXA	Admesa	Qualitat Urbana	RESOLTA
22	Problema de rates en un solar propietat de l'Ajuntament	QUEIXA	Admesa	Sanitat	SOLUCIÓ AMISTOSA
36	Problema de coloms	QUEIXA	Admesa	Sanitat	SOLUCIÓ AMISTOSA
54	Problemes amb l'atenció hospitalària que ha rebut	CAI	Informació	Sanitat	INFORMADA
78	Defecacions gossos	CAI	Assessorament	Sanitat	ASSESSORADA
83	Conflicte entre veïns i administrador de finques	CAI	Assessorament	Servei de Mediació	ASSESSORADA
121	Lladrucs de gos a totes hores	CAI	Assessorament	Servei de Mediació	ASSESSORADA
91	Danys ocasionats per la Cercavila Festa Major	QUEIXA	Admesa	Serveis Jurídics	EN TRÀMIT
7	Brutícia ocells i coloms a l'Ateneu	QUEIXA	Admesa	Serveis Municipals	SOLUCIÓ AMISTOSA
56	Pols i brutícia del pàrking davant Correus.	QUEIXA	Admesa	Serveis Municipals	SOLUCIÓ AMISTOSA
95	Consulta sobre els	QUEIXA	Admesa	Universitats	SOLUCIÓ

EXPEDIENT	TEMA	TIPUS	ADMISSBL	SERVEI AJUNT	RESOLUCIÓ
	estudis d'Infermeria a Igualada				AMISTOSA
107	Denegació beques ajuts universitaris	QUEIXA	Admesa	Universitats	SOLUCIÓ AMISTOSA

ACTUACIONS EXPEDIENTS PENDENTS

ANY 2015

Expedient n.: 66		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Demana jocs parc infantil Els Roures.		
Descripció: Al grup d'edificis dels Roures hi ha una plaça interior que es va cedir a l'Ajuntament. L'Ajuntament es va comprometre a reposar els jocs infantils que hi havia i que es van haver de treure perquè el terra on estaven ubicats no complia la normativa exigida.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit.		
Resolució: EN TRAMIT		

Expedient n.: 87		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Serveis Jurídics
Tema: Desperfectes vehicle a causa de la pluja.		
Descripció: Li va quedar el cotxe entollat el dia 1 d'octubre al c. França, 16.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit.		
Resolució: EN TRAMIT		

Expedient n.: 89		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Inundacions carrer per la pluja.		
Descripció: Quan plou i hi ha tormenta s'inunda el carrer amb fang i pedres que baixen del parc.		
Actuació: S'ha procedit a l'arranjament del parc per tal d'evitar desprendiments de terra i fang quan plogui.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 99		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: Denegació baixa taxa escombraries habitatge.		
Descripció: Li denenguen la baixa de la taxa d'escombraries d'habitatges d'immobles de la seva propietat que no estan habitats.		
Actuació: Segons informe de l'Inspector Municipal, aquests habitatges reuneixen les condicions mínimes d'habitabilitat i no es pot donar de baixa la taxa d'escombraries.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 103		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Petició arranjament carrer Repós.		
Descripció: El paviment del c. del Repós està en molt mal estat, hi ha forats..		
Actuació: Un cop finalitzades les obres del mur de contenció del Cementiri està previst l'arranjament del carrer. Aquest s'ha efectuat en la primavera 2016.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 105		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Sanitat
Tema: Plaga de rates en un solar de l'Ajuntament.		
Descripció: Hi ha rates al solar de la finca de Cal Salines propietat de l'Ajuntament.		
Actuació: Des del Departament de Sanitat i Salut Pública s'ha procedit a la neteja del solar.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

ACTUACIONS ANY 2016

Expedient n.: 1		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Ciutadà discapacitat amb tarja per conduir que un dia de la Festa Major va aparcar a la plaça del Rei en un lloc no senyalitzat i permés. Més tard, quan els serveis d'Assistència de la Festa necessitaven aquells espais per passar-hi camions es va encintar el perímetre i en quedar el seu cotxe a l'interior i un agent de la Policia el va multar.		
Actuació: Des de la Sindicatura es fa una recomanació al Departament de Multes de retirar la sanció i retornar el seu import al titular.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 2		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Delimitació façana de casa seva.		
Descripció: Una família que tenen la casa amb un espai lliure al davant però de la seva propietat, van deixar el seu cotxe aparcat i un agent de la Policia els va multar com si estessin aparcats en un lloc de la via pública. La seva preocupació és que, en un futur, s'arribi a confondre el què és propietat privada de l'espai de via pública i pregunten si han de fer alguna actuació, com posar-hi separadors, parets, etc. Des d'Urbanisme diuen que no és necessari.		
Actuació: Es demana al servei de Qualitat Urbana la normativa sobre aquest tema i es facilita a aquest senyor còpia del Pla General d'Ordenació. d'Igualada (art. 38.f.a sobre reculades). La multa queda retirada.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 3		
Tipus: CAI	**Via:** Telèfon	**Servei:** Benestar Social

Tema: Demana una persona per ajudar-la.
Descripció: Aquesta ciutadana viu sola i demana una persona que l'assisteixi perquè no pot amb les tasques habituals.
Actuació: No es pot fer cap actuació i es deriva la queixa a les Assistents Socials del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament. L'Assistent Social que porta a aquesta senyora ens comunica que ja rep totes les ajudes possibles a que pot accedir.
Resolució: ASSESSORADA

Expedient n.: 4		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Aquest ciutadà té una multa perquè sent discapacitat, va intentar apropar-se el màxim possible a l'Església de Santa Maria un dia que estaven tancats els carrers en motiu de la Cursa Popular. Aquest senyor pretenia aparcar al c. de la Soledat, lloc que, malgrat estava tancat, no havia d'incloure el camí de la cursa.		
Actuació: La Síndica va formular una recomanació per deixar sense efecte la sanció imposada. La multa va ser retirada.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 5		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Petició de senyalització urbana.		
Descripció: Molts ciutadans demanen que, el terra de la placeta de Sant Josep estigui senyalitzat d'una manera ben visible perquè prop d'allà hi ha una escola i els nens, malgrat sigui de vianants, corren perill al passar per aquella zona. De moment no tenim resposta positiva tot i que amb una mica de pintura el tema quedaria solucionat.		
Actuació: Des de la Sindicatura es fa una recomanació al Departament de Qualitat Urbana.		
Resolució: RECOMANACIÓ		

Expedient n.: 6		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Problema horari comercial.		
Descripció: Rebem una consulta sobre els horaris normatius de càrrega i descàrrega de comerços. També se'ns demana quines són les actuacions que han d'empendre per a posar una queixa sobre sorolls fora d'horari, a l'Ajuntament.		
Actuació: Des de la Sindicatura se li recomana que entri una queixa formal a l'oficina de l'OAC per tal que arribi al departament corresponent.Derivada al Departament d'Indústries i Activitats.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 7		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Serveis Municipals
Tema: Bruticia ocells i coloms a la sortida d'una escola i un centre cultural.		
Descripció: S'aten una queixa sobre la quantitat d'excrements d'ocells a la sortida d'una escola i un centre cultural de la ciutat. Des de la Regidoria corresponent es donen ordres per a netejar més sovint la zona amb una Hidro i també se'ns informa que a la ciutat hi ha vàries menjadores d'ocells que serveixen per a esterilitzar-los.		
Actuació: des de la Sindicatura s'envia un correu al Regidor demanant que es comuniqui al Servei de Neteja de l'Ajuntament.Des del Servei de Neteja es passarà més sovint amb la hidro.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 8		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Habitatge
Tema: Ajut d'habitatge.		
Descripció: Una senyora ens ve a veure perquè no pot fer front a les despeses d'habitatge de casa seva. Es deriva a l'Oficina d'Habitatge de l'Ajuntament.		
Actuació: Se li facilita l'imprès perquè el presenti a l'OAC.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 9		
Tipus: CAI	**Via:** Telèfon	**Servei:** Oficina Consumidor del Consell Comarcal
Tema: Pagament quotes de pàrquing particular.		
Descripció: Aquest ciutadà vol informació sobre els pagaments de taxes del pàrquing de casa seva.		
Actuació: Al ser un problema entre 2 particulars i no tenir-ne competències, des de la Sindicatura se'l truca i sel deriva a l'Oficina del consumidor del Consell Comarcal.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 10		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Demana vivenda lloguer social.		
Descripció: Una família formada pel matrimoni i 3 fills de 34, 27 i 20 anys, cap dels quals treballa, necessiten una vivenda de lloguer social ja que els treuen de la casa on viuen per ordre judicial. Aquesta família ja està en contacte amb Càritas per a solucionar el tema.		
Actuació: Com que aquest tema està en via judicial, des de la Sindicatura no hi podem fer res.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 11		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: No pot assumir el pagament de l'IBI.		
Descripció: Una veïna d'Igualada ens comunica que no es pot fer càrrec del pagament de la contribució d'un local de la seva propietat que utilitzava el seu marit difunt com a local comercial. Des de fa més de 10 anys que està tancat, posat a la venda o lloguer sense cap èxit. Demanava l'excempció del pagament de l'Impost de Béns Immobles o que l'Ajuntament li comprés el local.		
Actuació: Se li desestima perquè l'Ordenança Fiscal Reguladora de l'Impost Municipal de Béns Immobles no preveu el seu cas com a exempció de l'IBI.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 12		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Multa indeguda i manca de respecte.		
Descripció: Un noi que té un establiment en una via ampla d'Igualada, aparca cada dia davant de la seva feina i al marxar, dóna la volta per un espai permés amb línia discontinua. Un d'aquests dies, al fer la maniobra, una moto que anava a una velocitat no permesa va topar amb ell causant un accident. Tot i així, la Policia el va sancionar i va haver de demostrar, testimonis inclosos, que no va ser qui va produir la col·lisió.		
Actuació: Des de la Sindicatura es demana una revisió de l'expedient i la revocació de la imposició.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 13		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Una senyora que viu en un poble de la comarca, incapacitada però sense la tarja de Disminució per a conductor, ha rebut moltes multes a la nostra ciutat i d'altra banda, no li volen concedir la tarja. Com que no pot caminar ha d'utilitzar el seu cotxe fins a destí. Dues sancions s'han pogut estimar les al·legacions presentades però la resta s'han desestimat.		
Actuació: Se li recomana que presenti al·legacions a les sancions.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 14		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Aquest ciutadà va rebre una sanció de trànsit i se li va emportar el cotxe la grua. Quan el va anar a recollir va observar un vidre trencat que no tenia abans. Se li va demanar que aportés tota la documentació sobre aquest fet però no ha aportat res.		
Actuació: Presentarà al·legacions i la documentació del vehicle. No en sabem res més. Tancat per desestiment.		
Resolució: ARXIVADA PER DESESTIMENT		

Expedient n.: 15		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Molèsties sorolls.		
Descripció: Uns veïns del c. Joan Maragall es queixen del soroll que, fins a altes hores de la matinada, provoquen els clients del bar "La Cova" en sortir a fumar a fora el carrer , parlar i cridar. Aquest establiment ja té sancions pels aldarulls que s'hi produeixen i després de nombrosos avisos, s'opta per fer una darrera sonometria i prendre les mesures sancionadores que corresponguin.		
Actuació: El bar ha estat sancionat per sorolls.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 16		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: Revisió IBI.		
Descripció: Un propietari de terrenys es queixa per l'augment, que considera exagerat, sobre l'IBI que aplica l'Ajuntament d'Igualada. Revisat el tema, i donat que l'import que se li aplica és el correcte, segons les disposicions municipals, se li comunica així al demandant.		
Actuació: s'ha comprovat que els barems qe s'apliquen per calcular l'IBI són correctes.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 17		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:**
Tema: Sorolls infants a la sortida d'escola.		
Descripció: Uns ciutadans que viuen prop d'un centre educatiu de la ciutat es queixen del sorolls que fan els infants a l'entrada i sortida de l'escola.Se li recomana, al tractar-se de tema entre dos particulars, que parli amb la direcció de l'escola.		
Actuació: Se li recomana que parli amb la direcció de l'escola. Ha parlat amb la Directora i diu que el soroll ha disminuit considerablement.		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 18		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Oficina Consumidor del Consell Comarcal
Tema: Problemes amb la comunitat de propietaris.		
Descripció: Hem rebut la consulta d'un ciutadà que té problemes amb la Comunitat de Propietaris de la seva vivenda.		
Actuació: Com que des d'aquesta Sindicatura no hi tenim atribucions, se'l truca i se'l deriva a l'Oficina de Consum del Consell Comarcal.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 19		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Ha trobat feina a Ripollet i necessita una habitació.		
Descripció: Un ciutadà que estava a l'atur, finalment ha aconseguit una feina en una altra ciutat catalana i demana que se li pagui una habitació en la nova població perquè no disposa de diners. D'acord amb Benestar Social, se li comunica que els ajuts que necessiti haurà de demanar-los des del nou domicili i des d'Igualada se li facilita un bitllet de tren perquè hi arribi sense cap despesa.		
Actuació: Se'l deriva al Departament de Benestar Social per sol·licitar que li trasladin l'expedient que consta al Departament de Benestar Social de Ripollet per tal de que pugui optar a les ajudes de Ripollet.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 20		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Vibracions a les parets.		
Descripció: L'usuari d'un habitatge es queixa de què, pràcticament tot el dia, li vibren les parets de casa seva a causa d'una màquina que canalitza l'aigua dels panells solars.		
Actuació: Revisat l'espai en qüestió el problema ha quedat solucionat. La causa era que, des de feia 4 anys, no es netejaven les canalitzacions i en fer-ho, ha desaparegut la vibració.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 21		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivada a l'Ajuntament de la seva població
Tema: Denegació Impost de Circulació vehicle de més de 25 anys.		
Descripció: Un veí de Capellades ens comunica que, des del seu Ajuntament, no li volen fer la bonificació de l'Impost de Circulació d'un vehicle heredat de la seva mare, que va morir a l'any 1989. Si bé es tracta d'un tema que no és de la nostra incumbència, hem realitzat algunes gestions i li hem comunicat que ha de realitzar el canvi de nom, amb el permís original, DNI i la fitxa tècnica del vehicle i l'Ajuntament de Capellades li podrà bonificar.		
Actuació: Se li recomana que faci el canvi de nom del vehicle i llavors que ho demani.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 22		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Sanitat
Tema: Problema de rates en un solar propietat de l'Ajuntament.		
Descripció: Residents del Pla de la Massa ens comuniquen que han detectat un problema de rates en un solar propietat de l'Ajuntament. Se'ls hi comunica que presentin una queixa per tal de procedir immediatament a la desratització.		
Actuació: S'ha derivat la queixa al Departament de Sanitat i Salut per tal de que ho resolguin.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 23		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Habitatge
Tema: Denegació ajut lloguer.		
Descripció: El propietari d'un pis que tenia llogaters, i que aquests ja van marxar, es queixa que li han desestimat l'ajut de lloguer. Buscada informació, es troba una sentència judicial en què es desestima un cas igual i se li confirma que per a poder gaudir d'aquest ajut, els llogaters encara han d'ocupar l'habitatge i tenir un contracte vigent.		
Actuació: Hi ha una resolució judicial TES/293/2012 desestimatòria sobre el mateix cas.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 24		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Derivat a UPC
Tema: La biblioteca del Campus està tancada fins a nou avís.		
Descripció: Una alumna de la UPC d'Igualada es queixa perquè han tancat la biblioteca de la Universitat sense donar cap explicació. Contactant amb la directora del Campus, ens explica que s'han acumulat diversos factors que podrien titllar-se de mala sort, ja que d'una banda la bibliotecària s'ha posat malalta i la persona que donava suport havia acabat el seu contracte. Dels nois que s'ocupaven de la sala en qüestió, un d'ells també s'ha posat malalt. En aquests moments, la biblioteca ja restarà oberta de 3 a 8 i s'està gestionant, amb urgència, la contractació temporal d'una suplenta pels matins.		
Actuació: Ens hem posat en contacte amb la Universitat per aclarir el tema. Actualment ja està arreclat el tema de les tardes, i ben aviat estarà el tema resolt.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 25		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: No té feina i demana ajut per ella i la seva filla de 7 anys.		
Descripció: Una igualadina ens ve a veure per a manifestar-nos que necessita una feina ja que fa molt de temps que està a l'atur. Mentrestant necessita ajut per a ella i la seva filla de 7 anys, i es queixa del tracte rebut a Benestar Social		
Actuació: Se la deriva al Departament de Benestar Social.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 26		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Sol·licitud informe socioeconòmic.		
Descripció: Una senyora reclama un informe socio-econòmic, per part de Benestar Social, per tal d'accedir a una vivenda ja que no pot pagar la que té actualment. Des de Benestar Social se li havia denegat perquè no sabien el destí d'aquest informe. Des de la Sindicatura es fa constar que, com a dona maltractada, cobra 400 € mensuals, té 3 fills i paga 200 € de lloguer. Com es pot comprovar, els números no surten. Des de Benestar Social manifesten que		

aquesta senyora, a més de l'ajut, té algun treball no oficial. Actualment se li està tramitant la Pirmi i té un ajut pel lloguer.
Actuació: Es demana a Benestar Social quin és el motiu per a no donar-li l'informe. De totes maneres, se li farà un breu informe només amb el tema econòmic.
Resolució: RESOLTA

Expedient n.: 27		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivada al SGC
Tema: Consulta tema aigua d'una casa de S. Martí de Tous.		
Descripció: Uns veïns d'Igualada tenen una segona residència a les afores de Sant Martí de Tous, però en terreny qualificat com a urbà. Fa anys que hi van però no disposen d'aigua ni de les canalitzacions.		
Actuació: Se'ls recomana que passin la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya ja que no hi tenim atribucions.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 28		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació carnet autobús per superar el barem.		
Descripció: A una ciutadana, jubilada, li deneguen el carnet blau de l'autobús per a superar el salari mínim. No té Seguretat Social i ha de pagar-se tots els medicaments, a més de tenir un 42 % de minusvalia. Segons la normativa, se li comunica que no se'n pot beneficiar.		
Actuació: Des de la Sindicatura es demana una revisió de les Ordenances per l'any vinent.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 29		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:**
Tema: Queixa sobre una residència d'avis.		
Descripció: Una senyora que té ingressada la seva germana en una residència d'avis de la comarca, es queixa perquè li han apujat 32 € mensuals		

sense previ avís. Li diuen que això ja constava en el contracte inicial que va firmar i que acceptaven les pujades que pertoquessin. Al no ser competència d'aquesta Sindicatura, se li ha recomanat que vagi a demanar explicacions a la mateixa Residència, i si convè mostrin el pacte inicial que van signar.
Actuació: Es recomana que demani explicacions a la mateixa residència.
Resolució: INFORMADA

Expedient n.: 30		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Petició informe socioeconòmic		
Descripció: Una usuària necessita un informe socio-econòmic de Benestar Social i des d'aquest Departament no li volen fer. El motiu és que tots els documents que se li han demanat i les dades, no ho ha facilitat. Se suposa que l'informe és per a la Plataforma ja que l'han de desnonar pel pis que ocupa.		
Actuació: Es demana a Benestar Social que li facin un informe socio-econòmic dins de les seves possiblitats.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 31		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Li continuen cobrant el Televida quan ho hauria d'assumir l'Ajuntament.		
Descripció: Una senyora de 80 anys es queixa perquè li continuen cobrant el Televida, malgrat que l'Ajuntament havia promés que, a partir d'aquesta edat, es faria càrrec del cost. Des de Benestar Social ens comuniquen que el tema ja està solucionat. L'empresa ha trigat una mica més del què s'esperava en fer el canvi de privat a públic.		
Actuació: Es reclama al Departament de Benestar Social i ens diuen que ja està solucionat i que han triat una mica més del normal i que els mesos que ha pagat de més se li retornarà l'import.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 32		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:** Derivada al SGC

Tema: Informació sobre la construcció d'un pis de Capellades.
Descripció: Un veí de Capellades ve a demanar-nos informació sobre la construcció d'un pis que sembla ser que no es va fer correctament. No sent de la nostra incumbència, s'ha derivat al Síndic de Greuges de Catalunya.
Actuació: Al tractar-se d'un tema d'una altra població i no tenir-ne competència, es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.
Resolució: TANCADA

Expedient n.: 33		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Denegació plaça minusvàlid davant de casa seva.		
Descripció: Un veí de Les Comes demana una plaça de minusvàlids davant de casa seva reservada per al seu ús. Se li denega perquè ja té garatge privat i el carrer és prou ample i hi ha prou lloc per aparcar. Des de Qualitat Urbana se li suggereix que faci més ampla la vorera del gual pintant-la una mica més.		
Actuació: Li denenguen atès que ja té un garatge privat a la seva vivenda.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 34		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:**
Tema: Demana una reserva d'estacionament davant l'escola dels seus fills.		
Descripció: Una persona nouvinguda que no coneix prou bé la ciutat té molts problemes per a aparcar davant del col·legi de les seves filles petites. Demana que als matins, de 8 a 9 i a les tardes de 5 a 6 se li concedeixi un espai, ja sigui en càrrega o descàrrega o en zona de minusvàlids, per a poder acompanyar i recollir les seves filles de 3 anys.		
Actuació: Com què a nivell urbanístic això no és possible, se li recomana tenir una reunió amb la direcció del centre escolar per a poder trobar una solució al problema.		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 35		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats

Tema: Queixa pel soroll i bruticia dels bars del seu carrer.
Descripció: Una veïna del C. de la Torre es queixa dels sorolls que provoquen els bars del carrer, i, de passada de la brutícia que queda després de les nits de cap de setmana. També es queixa del mal estat del c. De la Torre que sembla que no arreglin mai.
Actuació: El Regidor de Qualitat Urbana diu que posaran més control policial i que demanarà a FCC més neteja en aquesta zona sobretot en cap de setmana.
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA

Expedient n.: 36		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Sanitat
Tema: Problema de coloms.		
Descripció: Una veïna del c. Sant Ignasi es queixa de la brutícia dels coloms a la zona del barri de Sant Agustí.		
Actuació: Es comunica a l'empresa encarregada del control de plagues de coloms i han engegat l'ovistop de la Pl. Castells.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 37		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** OAC
Tema: Donats de baixa del Padró Muncipal d'Habitants.		
Descripció: Una família d'Igualada se'ls ha donat de baixa, per equivocació, en el Padró Muncipal d'Habitants. Com que no consten en el cens, no podran votar en cas de convocatòria d'eleccions. Revisada la situació, s'han pres les mesures necessàries per a censar-los altre cop correctament.		
Actuació: Es tracta d'un error a l'hora d'empadronar-los. Ja s'ha esmenat l'error i s'ha comunicat a l'INE.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 38		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Manca neteja solar d'ENDESA.		

Descripció: Un veí del c. Sant Pau té, al costat de casa seva, un tancat propietat d'Endesa, on s'hi acumulen fulles, terra i aigua. No es neteja mai. Com que des de l'Ajuntament, per evitar els mosquits tigre, es posaran en marxa les sancions arribada l'època d'estiu, ens posem en contacte amb Endesa per tal que tinguin cura del seu manteniment.
Actuació: l'Enginyer Municipal contacta amb els propietaris (ENDESA) per tal de fer la neteja. En propers casos aquest ciutadà contactarà amb l'Ajuntament per avisar-nos.
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA

Expedient n.: 39		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:**
Tema: No poden fer front al lloguer del pis on viuen.		
Descripció: Una família nouvinguda que només disposa dels ingressos del marit, està passant dificultats greus pel fet que aquest ciutadà l'han hagut d'ingressar, molt greu, i ha estat intervingut. Com que la recuperació serà molt llarga i no tenen Seguretat Social (estava a l'atur), no poden fer front al lloguer i els amenacen en desnonar-los. Des d'aquesta Sindicatura ens hem posat en contacte amb l'Administrador de Finques i també amb Càritas per tal que, entre els dos, arribin a una solució satisfactòria.		
Actuació: Se'ls deriva a Caritas per tal de poder trobar una solució. El tema s'ha solucionat.		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 40		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Un ciutadà que viatja molt de temps per a l'estranger a causa del seu treball tenia un permís provisional per passar pel c. de l'Aurora i del Clos, del 18 d'agost al 15 d'octubre. El senyor en qüestió va demanar una pròrroga per a sis mesos més i per tal de concedir-li se li va demanar una documentació.Com que aquesta documentació no va ser presentada, li van arribar 5 multes que han estat satisfetes, però per a poder resoldre el tema d'acord amb aquest ciutadà, se li van demanar una documentació que no han arribat mai.		
Actuació: Se li va concedir un permís provisional del dia 18/08/16 al 15/10/16. Va demanar pròrroga i se li va requerir documentació. No ha presentat res més i es tanca per desestiment.		

Resolució: ARXIVADA PER DESESTIMENT

Expedient n.: 41		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: La Brigada de Parcs i Jardins de l'Ajuntament havia de podar els arbres del C. Bisbe Perelló (a la zona sud del Cementir i davant del Supermercat Carrefour) i perquè els cotxes fóssin retirats dels aparcament van posar un indicador a la part de l'av. Pau Casals, i una altra al c. Nicolau Tous. No es va tenir en compte que també s'hi podia accedir pel passeig entre la zona verda i el supermercat. Aquest va ser el cas d'una conductora que en entrar per aquella direcció no va trobar cap avís i va deixar el cotxe aparcat al lloc on el deixa cada dia. El resultat va ser que se'l va endur la grua i se la va sancionar.		
Actuació: Des dels Serveis Jurídics se li ha estimat la queixa i li fan la devolució de l'import de la grua.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 42		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: Taxa escombraries domiciliàries .		
Descripció: Una veïna d'Igualada demana que se li doni de baixa la taxa de la recollida d'escombraries domiciliàries d'un habitatge que no s'utilitza.		
Actuació: Se li denega la baixa de la taxa d'escombraries perquè segons informe de l'Inspector Municipal, aquest habitatge reuneix les condicions mínimes d'habitabiltat.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 43		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Informat per la Sindicatura
Tema: Demana orientació per buscar feina.		
Descripció: Un ciutadà nouvingut demana assessorament per a buscar feina.		

Actuació: Se li donen les pautes d'on ha d'anar i què ha de fer.
Resolució: INFORMADA

Expedient n.: 44		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: L'usuari d'una motocicleta que portava un company al darrera sense casc, va ser aturat per un agent de la Policia que el va informar de la sanció i li va dir que podia pagar la sanció al moment o esperar que li arribés per correu. Va optar per a aquesta segona possibilitat però la notificació ja va arribar amb recàrrec i en fer el recurs a l'Ajuntament, no tant sols no ha rebut resposta sinó que s'ha perdut la documentació. Demana que se li retiri el recàrreg i tenir la possibilitat d'accedir a la bonificació del 50 %.		
Actuació: Des del Departament de Multes se li estima les al·legacions presentades i se li retorna l'import pagat en escreix.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 45		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivat al Jutjat d'Igualada
Tema: Problemes amb la concessió de la nacionalitat.		
Descripció: Un senyor estranger que ja fa temps resideix a la nostra ciutat, té la documentació al jutjat perquè li sigui concedida la nacionalitat espanyola. Des de Madrid, aquests papers van ser acceptats, però falta que des del Jutjtat d'Igualada li donin hora per fer el jurament. Com que necessita tota la documentació en ordre per a poder sortir de vacances amb la seva família es queixa perquè des del Jutjat Igualadí no és atès com cal i li diuen que quan sigui el moment ja l'avisaran. Des d'aquesta Sindicatura se li va comunicar que no tenim atribucions per a actuar davant el Jutjat d'Igualada.		
Actuació: No hi podem fer res ja que es tracta d'un tema amb el Jutjat. Derivada al Jutjat.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 46		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social (Regidora)
Tema: Demana segona opinió mèdica.		
Descripció: Un pacient de Bellvitge té un greu problema a la vista i actualment està prenent més de 20 pastilles diàries. Demana ajut perquè el puguin enviar a un altre metge que li doni una segona opinió.		
Actuació: Se'l deriva a la Regidora de Benestar Social.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 47		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Esports
Tema: Mal estat de la xarxa de la pista del barri de Montserrat.		
Descripció: Una vegada més ens avisen que la xarxa de la pista del Barri de Montserrat està trencada. Aquesta xarxa no és la primera vegada que es canvia perquè quan està foradada les pilotes es colen directament i impacten sobre les finestres dels veïns. S'ha comunicat aquest fet al responsable del Servei d'Esports de l'Ajuntament d'Igualada, que ha fet posar una xarxa nova.		
Actuació: S'ha procedit al canvi de les xarxes. En lloc s'una sola xarxa se n'han posat 4 per evitar el trencament de la mateixa.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 48		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: No pot assumir el pagament de l'IBI.		
Descripció: Un senyor que es va traslladar des de Barcelona, per a residir a Igualada va comprar un habitatge que, segons ell i les fotografies que aporta, està força ruinós. Com que només cobra una PIRMI i no té cap altre ingrés no pot pagar l'IBI. El seu recurs va ser desestimat per no ajustar-se a les condicions que permetrien tenir una bonificació.		
Actuació: Segons normativa, no es permet l'exempció del pagament de l'IBI. Se li recomana que quan tingui la condició de pensionista pugui demanar, si escau, la bonificació corresponent.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 49		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Demana assessorament per maltractament.		
Descripció: Una senyora demana ajuda perquè la seva parella la insulta, no li dona res, ni tant sols per menjar, li fa la vida impossible, etc. Té hora per a un advocat d'ofici però encara falten 15 dies per a aquesta entrevista. Mentrestant ha de decidir si continua vivint amb la seva parella per tal de no perdre res, o bé denunciar-lo com li ha aconsellat l'Assistenta Social. Vol que l'ajudem, però aquesta decisió l'ha de prendre només ella.		
Actuació: Se li suggereix que demani un advocat d'ofici tal com l'ha assessorat l'Asistent Social. No n'hem sabut res més.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 50		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació carnet autobús per superar el barem.		
Descripció: Un jubilat, al qual se li ha denegat el carnet blau de l'autobús pel fet de superar el barem, es queixa perquè quan es descompta el deute que té amb Hisenda més els medicaments, a causa del càncer que pateix, li queden pocs diners per a pagar els tiquets del bus sense descompte. Tiquets que ha de fer servir molt sovint perquè, a causa de la seva malaltia, ha de fer contínues visites a l'Hospital i a l'Ambulatori.		
Actuació: S'ha revisat el seu cas, supera el barem i, segons normativa, no hi pot accedir.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 51		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** OAC
Tema: Demana el protocol utilitzat per la Policia Local.		
Descripció: Un noi al qual se li va obrir un expedient sancionador, demana el protocol d'actuació de la Policia Local. Se l'assessora per tal que faci la petició mitjançant un escrit a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.		
Actuació: derivat a Atenció al Ciutadà perquè presenti la instància amb tot el que demana.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 52		
Tipus: CAI	**Via:** carta	**Servei:** Habitatge
Tema: Sol·licitud d'habitatge		
Descripció: Una resident d'Igualada diu que el pis de lloguer social on viu ara, no reuneix condicions d'habitabilitat i demana un altre pis de lloguer social amb terrassa o sortida pel seu gos, en planta baixa o amb ascensor. També avisa del mal estat en què es troba una palmera de la Plaça del Rei.		
Actuació: Se li concedeix una entrevista amb Habitatge pel tema de subvenció. Pel què fa al pis sol·licitat, PIMHA no permet tenir gossos. Pel què fa a la palmera, des de Serveis Municipals vetllaran per l'estat en què es troba. No ha fet res més		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 53		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Una senyora que té un fill incapacitat li han embargat els estalvis del seu fill que té un 66 % de síndrome de Down, quan la conductora sempre és ella i no ho va comunicar degudament. Demana que se li retornin aquests diners ja que és la única font d'ingressos del seu fill. Revisat l'expedient es comprova que aquesta senyora té un munt de sancions per passar per carrers prohibits amb control fotogràfic i no tenir-ne autorització. Se li han demanat justificants i els únics vàlids corresponen a dues sancions, per la qual cosa la resta de sancions continuaven sent vàlides. Altres justificacions que se li han demanat no han estat aportades i s'ha tancat l'expedient per desistiment.		
Actuació: Moltes de les sancions que li han posat no estan justificades per tal d'estimar-li les al·legacions. Les que sí que es podrien estimar, se li diu que presenti les corresponents al·legacions. No ha presentat res		
Resolució: ARXIVADA PER DESESTIMENT		

Expedient n.: 54		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Sanitat
Tema: Problemes amb l'atenció hospitalària que ha rebut.		
Descripció: Una usuària de la Clínica del Dolor de l'Hospital es queixa per l'ajornament que se li està fent i que no s'atenen les seves queixes. Hem		

contactat amb Sanitat i amb l'Atenció a l'Usuari de l'Hospitat i s'ha aconseguit que visitin ràpidament a aquesta senyora.
Actuació: Ha entrat una queixa al Servei d'Atenció a l'Ususari de l'Hospital.
Resolució: INFORMADA

Expedient n.: 55		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Pagament multa import indegut.		
Descripció: A l'usuari d'un automòbil se li va imposar una multa, correcta, i el senyor la va signar en el seu moment. El problema va sorgir quan va intentar pagar-la, per a beneficiar-se del 50 % de descompte, i no va ser possible. Més endavant li va arribar la sanció amb recàrrec, cosa amb la que no està conforme, ja que el problema derivava de les indicacions per a fer el pagament.		
Actuació: Se li han estimat les al·legacions que va presentar i li fan la devolució de l'import pagat amb escreig.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 56		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Serveis Municipals
Tema: Pols i brutícia del parking davant Correus.		
Descripció: Uns residents propers a la zona de l'aparcament habilitat davant l'Oficina de Correus, es queixen de la polseguera que embruta balcons i els impedeix obrir finestres i sortides. A més, una de les veïnes és asmàtica i respirar constantment la pols la perjudica. Demanen solucions enginyoses per a solucionar el problema, per exemple regar cada dia, o aprofitar el quitrà vell que es treu de les carreteres i després aplanar-lo. .		
Actuació: Des del Departament corresponent ens indiquen que procuraran solucionar-ho però que cal recordar que l'Ajuntament no és propietari del terreny i que, d'altra banda, el sistema d'utilitzar quitrà vell és passatger perquè es malmet deseguida		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 57		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Medi Ambient
Tema: Contenidors plaça de Sant Joan.		
Descripció: Uns veïns de la Plaça de Sant Joan es queixen dels contenidors d'escombraries i de matèria orgànica perquè no estan en condicions, no tenen suficient capacitat, no tenen suficient drenatge, rovellats, etc. Proposen que es treguin i es busqui una nova ubicació. Revisat el tema es comprova que, donades les característiques dels carrers que l'envolten, no hi ha possibiltat de fer aquest canvi de situació. El què sí que s'ha fet és netejar els contenidors i canviar els que no estaven en condicions i augmentar la neteja de la zona.		
Actuació: S'ha comunicat la queixa al Departament de Medi Ambient, i han treballat per a solucionar el problema.		
Resolució: RECOMANACIÓ		

Expedient n.: 58		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Desacord amb l'atenció de l'Assistent Social.		
Descripció: Una senyora que té una filla de 9 anys, cobra només 426 € mensuals i ja estan a punt de vèncer, i amb això ha de pagar la llum, l'aigua, etc, no rebent ajuda d'aliments ni de transport. Es queixa de l'atenció que rep per part de l'Assistenta Social ja que, segons ella, és la causant de que no li siguin concedits els ajuts, els aliments i la vivenda. Posats en contacte amb Benestar Social, se li aconsella que demani un canvi d'Assistenta per a solventar, així, els seus problemes.		
Actuació: S'ha tornat a entrevistar a la senyora i li han canviat l'Assistent Social, també se li està tramitant ajuts per part de l'Ajuntament		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 59		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Activitats
Tema: Sorolls i molèsties restaurant.		
Descripció: La veïna d'un edifici de pisos es queixa del soroll que fan al restaurant de sota casa seva en arrossegar taules i cadires. Des del Departament d'Activitats es va avisar a aquest establiment perquè minimitzés els sorolls. Posteriorment, es van tornar a queixar.		

Actuació: L'Enginyer Municipal va comprovar "in situ" que tot estava correcte i que complien la normativa de sorolls.
Resolució: RESOLTA

Expedient n.: 60		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Reconeixement discapacitat.		
Descripció: Una senyora que té un grau de discapacitat del 87 % reconegut per a la pròpia Generalitat, en la mateixa carta se li informava que tenia dret a una subvenció. Aquesta subvenció no arriba, i des de Benestar Social li diuen que ja arribarà i que no ha de fer res. Hem contactat amb la Generalitat i ens confirmen que ja ho tenen en compte i que en el seu moment se li farà arribar.		
Actuació: Actualment tenen tota la documentació i tramitació en mans d'un gestor.		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 61		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Queixa pel tracte rebut per part de l'Assistent Social.		
Descripció: Una senyora divorciada no disposa de cap mena d'ajut i és només la seva filla qui rep 300 € pel seu manteniment. Segons ella, no se sent ben tractada per l'Assistent Social que no li concedeix l'ajut del Banc d'Aliments.		
Actuació: Hem contactat amb el Departament de Benestar Social i ens diuen que, en cap cas, se li ha denegat aquest ajut, simplement ha de portar la documentació requerida per a valorar la seva situació i preparar, si s'escau, l'ajut que li correspongui.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 62		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivada al SGC
Tema: Denengació Tarja Minusvalia.		
Descripció: Una persona discapacitada amb un grau del 72 % va demanar revisió de la seva tarja ja que la necessita per al seu cotxe. El Tribunal Mèdic li		

ha denegat malgrat els informes d'altres metges i l'evidència de la seva manca de mobilitat. Com que aquest tema no entra dins de les nostres atribucions, se li recomana dirigir-se al Jutjat per demanar un advocat d'ofici o bé al Síndic de Greuges de Catalunya, que, per les seves atribucions, té recursos per a intervenir en aquest tribunal.
Actuació: Al no ser de la nostra competència, se la deriva al SGC.
Resolució: TANCADA

Expedient n.: 63		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:** Derivada al SGC
Tema: Problemes amb un nínxol del cementiri d'un poble de la comarca.		
Descripció: Una persona veïna de la comarca té un problema amb un nínxol que no és de la seva propietat i que vol cedir a l'Ajuntament. L'Ajuntament d'aquesta localitat li adverteix que si no paga, li embargaran el compte o bé haurà de pagar la despesa de la Funerària per a la retirada d'ossos.		
Actuació: En no correspondre a l'Ajuntament d'Igualada, se la deriva al SGC.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 64		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Habitatge
Tema: Denegació ajut Generalitat.		
Descripció: Una senyora es queixa de què, a través de l'Espai Cívic Centre, va demanar un ajut a la Generalitat per al pagament de la hipoteca de la qual ja li queda poc import per a pagar. Aquest ajut li ha estat denegat i vol saber el perquè i com pot tornar a demanar-lo amb garanties. Ens posem en contacte amb la responsable d'Habitatge de l'Ajuntament, concertem una visita entre les dues per tal de que li resolguin el problema.		
Actuació: Derivada al Departament d'Habitatge per tal que l'assessorin.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 65		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació subvenció taxa escombraries.		

Descripció: Un senyor jubilat es queixa per què no li han aplicat la subvenció de la taxa d'escombraries que rebia cada any. Revisada aquesta documentació hem comprovat que ja se li havia atorgat el 50 % de bonificació, que sempre li arriba d'ofici.
Actuació: S'ha comprovat que a aquest senyor li bonifiquen el 50 % de la reducció de la taxa d'escombraries qeu se li atorga d'ofici. Ha sigut un malfixament per part del senyor que se li explica i queda conforme.
Resolució: RESOLTA

Expedient n.: 66		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivat a l'Ajuntament de la seva població
Tema: Problemes amb el pis. Sembla estafa.		
Descripció: Una veïna de la comarca sembla que hagi estat objecte d'una estafa per Internet. Va llogar un pis que paga escrupulosament, però es detecten irregularitats clares amb el contracte i els rebuts. Per a llogar-li el pis i per tancar el tracte, la van atendre però sempre al carrer, mai en cap despatx oficial. Necessita assessorament jurídic i seguiment en una Fundació Tutelar. També necessita a algú que segueixi el seu procés i l'escolti.		
Actuació: L'hem encaminat al Departament de Benestar Social del seu Ajuntament.		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 67		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació carnet autobús per superar el barem.		
Descripció: Una veïna d'Igualada està molt disgustada pel tracte que se li ha donat en aquest Ajuntament. Fa uns anys va tenir una caiguda a causa del mal estat dels carrers, i a sobre de no haver-li compensat res, ara se li retira el carnet blau de l'autobús que fins ara tenia concedit. Aquest carnet el necessita, exclusivament, per anar de casa seva a la piscina per a fer exercicis que mantinguin la seva mobilitat.		
Actuació: Se li demana l'oportuna documentació, i a través de la qual es comprova, que segons la normativa, no té dret a aquest carnet.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 68		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda		
Descripció: Una família de la comarca, formada pel matrimoni i una filla discapacitada, titular de la tarja de minunsvalia com a no conductora, han rebut dues sancions per estacionar el vehicle en zona blava perquè l'agent considerava que era una tarja fotocopiada. Les al·legacions presentades en el seu moment es van desestimar.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 69		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: Denegació bonificació IBI .		
Descripció: Una famíla d'Igualada formada pel matrimoni i dos fills, un d'ells discapacitat, motiu pel qual es consideren família nombrosa ,es queixa que aquest any no se li ha concedit la bonificació de reducció de l'IBI per a les famílies nombroses al no sol·licitar-ho dins del periòde establert. Ells creien que, quan s'havia concedit el primer any la bonificació, els anys posteriors es realitzava de forma automàtica. Ha presentat recurs al Departament corresponent i li han denegat per a presentar-ho fora del plaç.		
Actuació: Se li recomana que estigui al cas de quan surt la convocatòria anual per tal de sol·licitar la bonificació.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 70		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Una conductora de la comarca, que té una discapacitat evident, però que no disposa de Tarja de Minusvalia, utilitza l'aparcament de la zona blava com si la tingués, ha rebut diferents sancions i no hi està d'acord. Se li comunica que sol·liciti la Tarja de Minusvalia a l'Ajuntament de la seva població i que, mentre no en disposi, no aparqui en la zona blava sense fer el pagament corresponent. També se li diu que, quan tingui la Tarja presenti al·legacions a les sancions.		

Actuació: Se li recomana que demani la Tarja de Minusvalia al seu Ajuntament i que després presenti al·legacions. Al no aportar cap mena de documentació s'ha tancat l'expedient per desestiment.
Resolució: ARXIVADA PER DESESTIMENT

Expedient n.: 71		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Un matrimoni de la comarca, que disposen de Tarja de Minusvalia, van aparcar a la zona blava d'un carrer de la ciutat. L'agent de la zona blava va multar-los perquè va considerar que la Tarja era una fotocòpia, quan en realitat era el model original. Després de desestimar-se les al·legacions i el recurs de reposició que van presentar aquests senyorsi que es va poder comprovar que la Tarja era la original, es va recomanar, des de la Sindicatura, anul·lar la sanció.		
Actuació: Li han estimat les al·legacions.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 72		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Petició aixamplament vorera.		
Descripció: Un ciutadà que viu a la zona sud d'Igualada que pateix una minusvalia i va en cadira de rodes, demana que se li aixampli la vorera del carrer on viu ja que no pot sortir de casa.		
Actuació: L'expedient encara està en fase de tràmit.		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 73		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Un veí d'un carrer amb accés de càmeres, el qual va demanar informació per tal de passar per aquest carrer per a fer un trasllat de domicili se'l va informar, des de l'Ajuntament, que no hi havia cap problema i que ho		

podia fer. Posteriorment, aquest ciutadà va rebre un munt de sancions per no tenir permís per a passar-hi.
Actuació: Degut a que la informació que se li va facilitar des de l'Ajuntament no era la correcta es creu oportú revocar les sancions.
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA

Expedient n.: 74		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Una conductora d'Igualada va ser sancionada i se li va retirar el seu vehicle per no obeir un senyal d'estacionament prohibit per treballs de pintura viària que, segons ella, no era visible. Segons informe del Departament dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament i de l'informe formulat per l'Agent de la Policia Local, aquest sí que era visible en el moment de la denúncia.		
Actuació: Segons informe dels Serveis Jurídics, la multa és correcte.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 75		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Un conductor d'Igualada va ser sancionat i se li va retirar el seu vehicle per no obeir un senyal d'estacionament prohibit per treballs de pintura viària que, segons ell, no era visible. Segons informe del Departament dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament i de l'informe formulat per l'Agent de la Policia Local, aquest sí que era visible en el moment de la denúncia.		
Actuació: Segons informe dels Serveis Jurídics, la multa és correcte.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 76		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Oficina Consumidor del Consell Comarcal
Tema: Desviació de diners del seu compte corrent.		

Descripció: Una veïna de la comarca presenta una queixa perquè li han desviat diners del seu compte corrent a un fons d'inversió sense el seu consentiment. Al tractar-se d'un tema amb una entitat bancària i al no ser de la meva competència, li recomano que presenti una queixa a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari del Consell Comarcal o bé al Síndic de Greuges de Catalunya.
Actuació: Derivada al Servei del Consumidor del Consell Comarcal o al SGC.
Resolució: TANCADA

Expedient n.: 77		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:**
Tema: Llista d'espera a l'Hospital		
Descripció: Un usuari es queixa del temps que transcorre en la llista d'espera per a realitzar intervencions. En el seu cas concret, fa temps que l'operació hauria d'estar feta i aquestes circumstàncies condicionen la seva vida.		
Actuació: Derivada al Servei d'Atenció de l'Usuari de l'Hospital		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 78a		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Policia Local
Tema: Manca civisme ciclistes.		
Descripció: Un senyor es queixa de la manca de civisme dels ciclistes a l'hora de circular per Igualada, ja que sovint passen per damunt de les voreres sense tenir en compte que és lloc de vianants. Davant de casa seva ja ha rebut dos cops per ciclistes que circulen per la vorera i té por de que puguin fer mal a la seva mare, una senyora de més de 80 anys.		
Actuació: Es controlarà la gent que va amb bicicleta per les zones de vianants.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 78b		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Sanitat
Tema: Defecacions gossos.		

Descripció: Un senyor demana que se sigui més estricte amb la normativa sobre els animals, ja que els carrers estan plens de defecacions que no es recullen per l'incivisme dels propietaris.
Actuació: Des del Departament de Sanitat i la Policia Local han fet campanyes de sensibilització als propietaris dels gossosi hi ha més control policial.
Resolució: ASSESSORADA

Expedient n.: 78c		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Horaris establiments.		
Descripció: Aquest senyor, que té un negoci de tota la vida, es queixa que només pugui treballar en hores determinades i mai en festius, quan hi ha comerços que obren les 24 hores tots els dies de l'any. Demana que la normativa d'obertura d'establiments sigui igual per a tothom.		
Actuació: Es deriva la queixa al Departament d'Activitats. Se li fa arribar la normativa perquè en tingui coneixement.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 78d		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Un senyor d'Igualada va ser sancionat per, segons l'agent de la Policia Local, portava la Tarja de Minusvalia no original. Aquest senyor va presentar al·legacions demostrant que la tarja era original, l'únic és que no era el model actual i creava confusió i les hi han estimat. Ara ha renovat la tarja i no té cap mena de problema.		
Actuació: Des del Departament de multes li han estimat les al·legacions.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 79		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda		

Descripció: Una conductora igualadina va aparcar en zona blava i va utilitzar l'aplicació AparcAPP per a fer el pagament. Com que aquesta aplicació la té per a dos vehicles de la seva propietat, es va equivocar al marcar la matrícula del vehicle. Aquesta senyora va comunicar posteriorment l'error i li van dir que no hi hauria cap problema, però al cap d'uns dies va rebre la sanció. Va presentar al·legacions i les hi van desestimar.
Actuació: Des de la Sindicatura es va recomanar que se li revoqués la sanció ja que es considerava que havia fet el pagament per estacionar a la zona blava.
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA

Expedient n.: 80		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivada al SGC
Tema: Queixa sense resposta de l'Oficina de Consum del Consell Comarcal.		
Descripció: Un matrimoni d'Igualada van presentar una queixa a l'Oficina de Consum del Consell Comarcal de l'Anoia a l'any 2012 i encara no han rebut resposta. Aquests senyors s'han entrevistat, per a poder-ho resoldre, amb el President del Consell i altres alcaldes de la comarca, en no obtenir resposta venen a assessorar-se.		
Actuació: Al tractar-se d'un tema al qual no tenim atribucions, derivem la queixa al SGC.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 81		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Activitats
Tema: Sorolls establiments fora horari.		
Descripció: Els veïns del c. Joan Maragall es tornen a queixar del soroll que, fins a altes hores de la matinada, provoquen els clients del bar "La Cova" en sortir a fumar a fora el carrer , parlar i cridar. Aquest establiment ja ha estat sancionat arran de la darrera queixa dels veïns. Aquests veïns també es queixen de les molèsties que els ocasiona els grups de gent que fan "botellon" a les grades del Parc de l'Estació Vella.		
Actuació: el bar ha estat sancionat i des de la Policia Local ens diuen que reforçaran el control policial en aquella zona per evitar els "botellons".		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 82		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:** Oficina Consumidor del Consell Comarcal
Tema: Problemes amb el servei de gas i llum.		
Descripció: Ens telefona un veí d'Igualada dient que té problemes amb els serveis d'aigua i llum del seu domicili.		
Actuació: Al tractar-se de temes als quals no hi tenim atribucions, se'l deriva a l'Oficina de Consum del Consell Comarcal de l'Anoia.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 83		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Servei de Mediació
Tema: Conflicte entre veïns i administrador de finques.		
Descripció: Ens truca un senyor d'Igualada, president d'una comunitat de veïns, dient-nos que té un conflicte amb l'Administrador d'unes finques.		
Actuació: Des de la Sindicatura se li recomana que parli amb el Servei de Mediació de l'Ajuntament per mirar d'arribar a una entesa.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 84		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Un ciutadà d'Igualada, resident al centre de la ciutat, estava descarregant unes caixes a la porta de casa seva i es va trobar amb l'agent, li va explicar els fets i va marxar. Posteriorment va rebre una sanció per tenir el vehicle estacionat al mig de la calçada.		
Actuació: Va presentar al·legacions i les hi van desestimar. Posteriorment ha presentat recurs de reposició i aquest ha estat estimatori		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 85		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Sol·licitud vivenda per a un familiar		
Descripció: Una senyora d'Igualada, que té un familiar resident a Barcelona, fill d'Igualada, però que vol tornar per estar a prop de la família, sol·licita una vivenda al pisos VIU BÉ.		
Actuació: Se l'adreça a Benestar Social per tal que li donin la documentació necessària per a poder optar a la vivenda sol·licitada.		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 86		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: Recalamació valor cadastral.		
Descripció: La propietària d'un edifici d'Igualada tenia registrada la finca com a vivenda unifamiliar quan, en realitat, era plurifamiliar. Una vegada regularitzat el cadastre, a l'any 2014, li han compensat la diferència dels anys 2015 i 2016. Ella reclama 2 anys més, però no li correspon perquè el certificat nou de cadastre diu que és valid a partir de l'any 2015 i no pot reclamar res anterior a aquesta data.		
Actuació: Se li va estimar la reclamació a l'any 2015, per tant només té dret a la devolució dels anys 2016 i 2015.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 87		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: Una ciutadana igualadina es ve a queixar per tracte que ha rebut per part d'un Agent de la Policia Local quan la va sancionar. Aquesta senyora va estacionar un moment el vehicle damunt de la vorera per a anar a recollir un paquet quan l'Agent li va dir que no podia aturar-se allà. Quan aquesta senyora va intentar explicar el motiu perquè estava estacionada en aquell lloc, l'Agent li va dir "està denunciada" i va marxar. Posteriorment, aquesta senyora ha rebut la multa on diu "lliurada còpia en l'acte denunciat", cosa que no és certa.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 88		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Medi Ambient
Tema: Mal estat zona enjardinada.		
Descripció: Una veïna de la zona nord de la ciutat es queixa sobre el mal estat del parc del c. Copons. Hi ha formigues, tàbacs a terra, sota el tobogan on juga la quitxalla, estornells que deixen el parc molt brut, han aparegut ratesi a més està molt abandonat. A més, demana que es tallin dos arbres per tal d'evitar tanta porqueria en aquesta zona d'esbarjo.		
Actuació: S'esperarà a la primavera per anar-ho vetllant. L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 89		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Hisenda
Tema: Resolució bonificació IBI.		
Descripció: Una ciutadana d'Igualada que va demanar la bonificació de l'Ibi per a l'any 2015 i li van concedir, diu que no ha rebut cap ingrés per a la bonificació. Es consulta a Tresoreria i ens confirmen que se li va ingressar la bonificació en un núm. de compte facilitat per ella. Se li diu que ho comprovi i en cas que no ho hagi rebut ens torni a veure. No en sabem res més.		
Actuació: S'ha comprovat que se li va ingressar la subvenció en data 29/02/16.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 90		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació carnet autobús per superar el barem.		
Descripció: Una persona jubilada es ve a queixar perquè li han denegat la gratuitat del carnet blau de l'autobús per passar-se del barem i no hi està d'acord.		
Actuació: Se li ha revisat la documentació i no se li concedeix la gratuitat de la tarja del bus per superar el barem.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 91		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Serveis Jurídics
Tema: Danys ocasionats per la Cercavila Festa Major.		
Descripció: Una senyora que presenciava la cercavila del dissabte de la Festa Major, va rebre l'impacte d'una carretilla que es va escapar d'un dels diables participants. Va presentar queixa per Responsabilitat Patrimonial i encara no se la ha contestat.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 92a		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Necessita més tiquets de l'autobus dels que li pertoquen mensualment.		
Descripció: Rebem la visita d'un ciutadà, que pateix una mobilitat reduida del 57 %, per reclamar més tiquets de l'autobus que es concedeixen mensualment ja que, segons ell, no en té suficients.		
Actuació: No se li pot concedir més tiquets de l'autobús dels que per normativa li corresponen.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 92b		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Canvi de parada de bus davant l'antic Hospital.		
Descripció: El mateix senyor ens demana un canvi d'ubicació de la parada de l'autobús de l'Antic Hospital. Davant de la porta d'accés a l'Antic Hospital hi ha un pas de vianants, després dues places d'aparcament i la parada del bus. Aquest senyor proposa que, després del pas de vianants, es posi la parada del bus i després les places d'aparcament.		
Actuació: No es pot variar la parada de l'autobús per problemes de maniobrabilitat d'aquests.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 92c		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Demana plataformes a les parades de l'autobús.		
Descripció: Aquest mateix ciutadà demana que es posin plataformes a les parades dels autobusos urbans per tal d'impedir l'aparcament de vehicles ja que quan hi ha vehicles aparcats a la parada del bus, els impedeixen accedir amb condicions a l'autobús. Segons ens ha comunicat el Departament de Qualitat Urbana, està previst posar plataformes en diferents parades.		
Actuació: Actualment s'estan posant aquestes plataformes a diverses parades de l'autobús.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 92d		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Petició d'un banc davant la parada de l'Autobús de la Pl. Castells		
Descripció: Un ciutadà demana que, a la parada d'autobús de la Plaça Castells, es pugui posar un banc per tal que els usuaris d'aquesta parada puguin seure mentre esperen l'autobús.		
Actuació: Ens comuniquen que en data 26 de novembre d'aquest any s'ha posat el banc sol·licitat.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 93		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Problemes de dues Associacions per compartir un local municipal.		
Descripció: Ens venen a veure les representants d'una entitat igualadina manifestant que han de compartir un local, cedit per l'Ajuntament, amb una altra entitat amb la qual no hi tenen cap mena de relació, vetant-los l'entrada al local.		
Actuació: Des de la Sindicatura se'ls recomana que utilitzin els Servei de Mediació però s'hi neguen. Es deixa el tema en mans del Regidor responsable per tal que prengui les mesures corresponents i ho solucioni.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 94		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Dificultats per pagar el lloguer de la vivenda.		
Descripció: Una família igualadina formada per a 4 membres, els pares i dues filles petites, venen perquè tenen dificultat per a pagar la vivenda ja que només reben la PIRMI del pare i no reben cap mena de subsidi més. Es deriva el cas al Departament de Benestar Social perquè els puguin atendre.		
Actuació: L'estan atenent des de Benestar Social.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 95		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Universitats
Tema: Consulta sobre els estudis d'Infermeria a Igualada.		
Descripció: Una senyora d'Igualada ve a veuren's perquè ha sol·licitat fer la carrera d'Infermeria a través de les proves de majors de 40 anys a la Universitat d'Igualada i li diuen que no es pot fer.		
Actuació: Parlat amb la Regidora de Coneixement, aquesta ho ha consultat amb la Universitat de Lleida i s'ha tractat d'un error. La senyora ja sap que ho pot fer.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 96		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Activitats
Tema: Queixa de sorolls.		
Descripció: Uns veïns de la zona del Rec es queixen sobre el soroll que fa una empresa adobera, diuen que tenen proves sonomètriques on queda manifestat que sobrepassen els decibels de soroll permesos. Es parla amb el Departament d'Activitats per tal de que parlin amb l'empresa i que cessin, en la mesura del posible, aquests sorolls.		
Actuació: S'ha avisat a l'empresa i posaran remei per tal de minimitzar els sorolls.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 97		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Queixa parada bus Cal Codorniu.		
Descripció: Un ciutadà, que pateix una minusvalia, ve a veuren's per a queixar-se dels vehicles estacionats a la parada de Cal Codorniu que li impedeixen poder agafar l'autobús. En dues ocasions ha estat a punt de ser atropellat. Es comunica aquest cas i d'altres que ens han consultat al Departament corresponent i ens diuen que es realitzarà una campanya de control policial perquè els vehicles no aparquin a la parada del bus.		
Actuació: S'ha escrit una carta al senyor per a comunicar-li les mesures que s'han près al respecte.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 98		
Tipus: CAI	**Via:** INSTÀNCIA	**Servei:** Medi Ambient
Tema: Expedient sancionador.		
Descripció: A una veïna d'Igualada li van obrir un expedient sancionador per llençar una bossa d'escombraries a una paperera municipal. Se li recomana que presenti un recurs de reposició.		
Actuació: Ens comuniquen, des del Departament de Medi Ambient que li han estimat el recurs de reposció que va presentar.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 99		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: No té lloc on viure.		
Descripció: Un ciutadà resident en una habitació que té llogada ens ve a veure perquè properament el faran fora i no té lloc a on anar. Se li recomana que vagi a Benestar Social a parlar amb les Assistents.		
Actuació: Sabem que aquest senyor està sent atès per l'Assistent Social		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 100		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Li deneguen la tarja blava del bus sent una persona discapacitada.		
Descripció: Una noia discapacitada que tenia la gratuitat mitjançant la tarja blava de l'autobús ara li han denegat perquè no compleix els barems. A més, no te prous mitjans econòmics per viure. Se li recomana que vagi a Benestar Social a parlar amb les Assistents.		
Actuació: Sabem que aquesta noia està sent atesa per una Assistent Social.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 101		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació carnet autobús per superar el barem.		
Descripció: Una senyora jubilada que gaudia de la Tarja Taronja de l'autobús, quan la ha anat a renovar s'ha trobat que no li renoven per superar els barems establerts. Se li comunica que vingui a consultar quan hi hagi possibles canvis de la normativa per si hi pot accedir.		
Actuació: Se li denega la tarja blava de l'autobús per superar el barem.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 102		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda.		
Descripció: A un ciutadà el van multar per aparcar el cotxe en una zona restringida provisionalment. Ell al·lega que quan va estacionar el vehicle no hi havia la senyalització. Des de la Policia Municipal ens confirmen que la senyalització estava col·locada un dia abans de ser sancionat el vehicle.		
Actuació: La sanció que li van posar era correcta. La senyalització provisional ja hi era al dia que va estacionar		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 103		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: Manca d'habitatge.		
Descripció: Un resident a Igualada l'han fet fora del pis on dormia i no té lloc on anar a viure. A Benestar Social li diuen que, a fora de la comarca hi ha un lloc on pot anar, però ell ho refusa perquè diu que ha d'anar cada 15 dies al metge i no es pot desplaçar.		
Actuació: Des de Benestar Social l'atenen per a buscar-li una solució satisfactòria.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 104		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Benestar Social
Tema: Denegació carnet autobús per superar el barem.		
Descripció: A un ciutadà que té una pensió per incapacitat total arran d'un accident de treball, se li denega la tarja blava de l'autobús per a superar el barem. Ell no hi està d'acord però revisalts els càlculs supera el barem.		
Actuació: S'ha repassat la pensió que cobra i no entra perquè supera el barem		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 105		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Activitats
Tema: Problema de sorolls amb el bar de sota casa seva.		
Descripció: Per segon cop, uns veïns del c. Joan Maragall es queixen del soroll que, fins a altes hores de la matinada, provoquen els clients del bar "La Cova" en sortir a fumar a fora el carrer, parlar i cridar. A principis d'any ja es va atendre aquesta mateixa queixa i es va sancionar al bar.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 106		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Ensenyament

Tema: Temes relacionats amb beques d'Ensenyament.
Descripció: Una entitat de beneficiència es dirigeix a nosaltres perquè incidim amb els Departaments d'Ensenyament i Benestar Social de cara a aconseguir més beques d'Ensenyament i també de menjador per a aquelles famílies que estan en situació de pobresa.
Actuació: Des d'aquests Departaments estan mirant de canviar la normativa perquè hi pugui accedir més famílies
Resolució: EN TRÀMIT

Expedient n.: 107		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Universitats
Tema: Denegació beques ajuts universitaris.		
Descripció: Un estudiant universitari igualadí ens ve a veure perquè li han denegat la petició d'ajut universitari al rebre una beca del 100 % dels crèdits universitaris. Des del Departament corresponent ens comuniquen que, en un proper Ple, s'aprovaran les noves bases pels ajuts universitaris. Es comunica al jove que sortiran, properament, les noves bases per tal de que ho vetlli.		
Actuació: des del Departament de Universitat estan redactant les noves bases, s'aprovaran en el Ple de 28/02/17. Aprovades pel Ple de 28/02/17		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 108		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Alcaldia
Tema: Problemes amb l'Assegurança per un incendi a casa seva.		
Descripció: Una senyora igualadina va patir un incendi a casa seva degut a un posible creuament de les línies electriques en l'aparell d'aire acondicinat de la cuina. La companyia d'Assegurances de la vivenda diu que no es vol fer càrrec del cost dels electrodomèstics nous al no quedar coberts en el contracte de l'Assegurança. Finalment, l'advocada de la Companyia li està tramitant el cobrament dels desperfectes de la vivenda.		
Actuació: S'han comprovat les clausules de l'Assegurança. Ens ha dit la senyora que l'advocada de la companyia li està tramitant		
Resolució: INFORMADA		

Expedient n.: 109		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Queixes de sorolls i concerts edició REC.		
Descripció: Una veïna de la zona del Rec ve a queixar-se perquè, en les darreres edicions que s'han fet, no s'ha respectat el soroll que hi ha a les botigues, no pot entrar el cotxe al garatge de casa seva perquè es troba tots els carrers tancats, i a més, posen una zona per a fer concerts sota casa seva on hi actuen grups musicals fins a altres hores. S'ha notificat aquesta queixa al departament d'activitats i vetllaran perquè en les properes edicions del Rec aquests fets no passin.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 110		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:** Assistents Socials de la seva població
Tema: Insalubritat habitatge.		
Descripció: Una senyora nouvinguda en un poble de la comarca, acudeix a la Sindicatura aconsellada pel Síndic Municipal de Greuges d'una altra població. Es tracta d'una senyora que té problemes amb la seva vivenda. Es contacta amb el Departament de Benestar Social de la seva població per tal que pugui rebre assistència.		
Actuació: Ens comuniquen que ja s'ha posat en contacte amb les Assistents Socials del poble veí.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 111		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Multes
Tema: Retirada multa indeguda i manca respecte agent.		
Descripció: Una senyora d'Igualada es queixa per la maca de respecte que va tenir un Agent de la Policia quan aquesta conductora va sobrepassar una zona que s'havia restringit a causa d'un accident, per tal de consultar-li com ho podia fer per anar al garatge de casa seva que estava en la zona restringida.		
Actuació: L'expedient encara es troba en fase de tràmit .		
Resolució: EN TRÀMIT		

Expedient n.: 112		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Presencial	**Servei:** Indústries i Activitats
Tema: Queixes de soroll.		
Descripció: Una senyora que viu sola en un habitatge d'Igualada diu que sent sorolls provinents de la fàbrica que hi ha al costat del seu domicili. Es demana al Departament d'Indústries que ho comprovin.		
Actuació: Des del Departament d'Indústries han fet una inspecció a l'empresa i aquesta no emet sorolls a les hores que indica la senyora		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 113		
Tipus: QUEIXA	**Via:** E-mail	**Servei:** Mobilitat
Tema: Visibilitat sortida de vehicles d'un pàrquing.		
Descripció: Una comunitat de propietaris d'un pàrquing d'Igualada diuen que tenen problemes a l'hora de sortir perquè no tenen prou visibilitat per veure els cotxes que passen pel carrer. Es consulta aquesta queixa al Departament de Mobilitat.		
Actuació: Se'ls informa de la possible solució i dels passos que necessiten fer per demanar permís municipal per aplicar-ho.		
Resolució: SOLUCIÓ AMISTOSA		

Expedient n.: 114		
Tipus: CAI	**Via:** Telèfon	**Servei:** Benestar Social
Tema: Problemes de salut.		
Descripció: Ens truca una veïna que té problemes de mobilitat (va en cadira de rodes) i no pot moure's per casa seva. Segons ella, no pot dormir a les nits a causa del pesigolleig que té a les cames. Contactem amb Benestar Social i ens diuen que ja l'atenen, i que a més, els metges i infermeres del Cap la visiten assiduament, també ens han comentat que li canviaran la medicació a veure si millora.		
Actuació: S'ha derivat a aquesta senyora a les Assistents de Serveis Socials que ja l'atenen.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 115		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Derivada al SGC
Tema: Temps d'espera a Bellvitge.		
Descripció: Una ciutadana d'Igualada està en llista d'espera per a operar-se a l'Hospital de Bellvitge des de fa 11 anys. Ha presentat vàries reclamacions al Servei d'Atenció a l'Usuari de l'hospital i li diuen que ho reclami al Síndic.		
Actuació: Al tractar-se d'un tema que no és de la nostra competència, se li informa de com ho ha de tramitar per tal de demanar hora al SGC.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 116		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:**
Tema: Informació d'un Ple Municipal.		
Descripció: Una família igualadina ens demana com poden obtenir informació d'una acta d'un Ple Municipal.		
Actuació: Ens comuniquen que ja tenen la informació que sol·licitaven i que no volen tramitar res més.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 117		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Consell Comarcal (EAIA)
Tema: Té una filla amb problemes mentals i li volen prendre.		
Descripció: Una senyora igualadina té una filla de 13 anys amb problemes de conducta. L'any passat va consultar el cas amb les Assistents Socials de l'Ajuntament i la van derivar a l'EAIA. Ara ha rebut una notificació en que, des d'aquest equip d'atenció, volen que la noia ingressi en un centre de menors.		
Actuació: Al no ser un cas en què puguem ajudar-la, la derivem novament a l'EAIA o bé que ho consulti amb un advocat.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 118		
Tipus: CAI	**Via:** Presencial	**Servei:** Benestar Social
Tema: No té subnimistrament d'aigua.		
Descripció: Una senyora resident en un domicili igualadí ve a queixar-se que no té subministrament d'aigua, a part de que no rep cap prestació esconòmica.		
Actuació: Se la deriva al Departament de Benestar Social.		
Resolució: ASSESSORADA		

Expedient n.: 119		
Tipus: QUEIXA	**Via:** Telèfon	**Servei:** Qualitat Urbana
Tema: Vol anul·lar una entrada de garatge.		
Descripció: Una propietària d'un habitatge unifamiliar d'Igualada es queixa perquè no pot anul·lar l'entrada de vehicles de casa seva que no utilitza. Segons el Pla General d'Ordenació d'Igualada obliga als edificis unifamiliars a preveure una plaça de garatge.		
Actuació: No es pot donar de baixa atenent a l'art. 56 apartat II.4.2 del Pla General d'Ordenació d'Igualada.		
Resolució: RESOLTA		

Expedient n.: 120		
Tipus: CAI	**Via:** Telèfon	**Servei:** Derivada al SGC
Tema: No pot tramitar el subsidi.		
Descripció: Un senyor que viu a un poble de la comarca ens truca per dir-nos que va estar treballant en una empresa de treball temporal. Ara, per a tramitar el subsidi, li demanen el certificat de l'empresa que no li donen.		
Actuació: Al tractar-se d'un tema en el qual no tenim competència, li facilitem les dades per tal que ho tramiti al SGC.		
Resolució: TANCADA		

Expedient n.: 121		
Tipus: CAI	**Via:** E-mail	**Servei:** Servei de Mediació
Tema: Lladrucs de gos a totes hores.		

Descripció: Rebem la queixa d'un senyor referent als lladrucs d'un gos en un habitatge veí, avisant a la Policia Local diverses vegades sense cap resultat positiu. Segons dades que ens ha facilitat la Policia Local, a més de la problemàtica dels lladrucs del gos hi ha problemes de convivència veinal.
Actuació: Se li donen les dades del Servei de Mediació per tal de poder solucionar el problema.
Resolució: ASSESSORADA

ESQUEMA DE CLASSIFICACIÓ DE CASOS

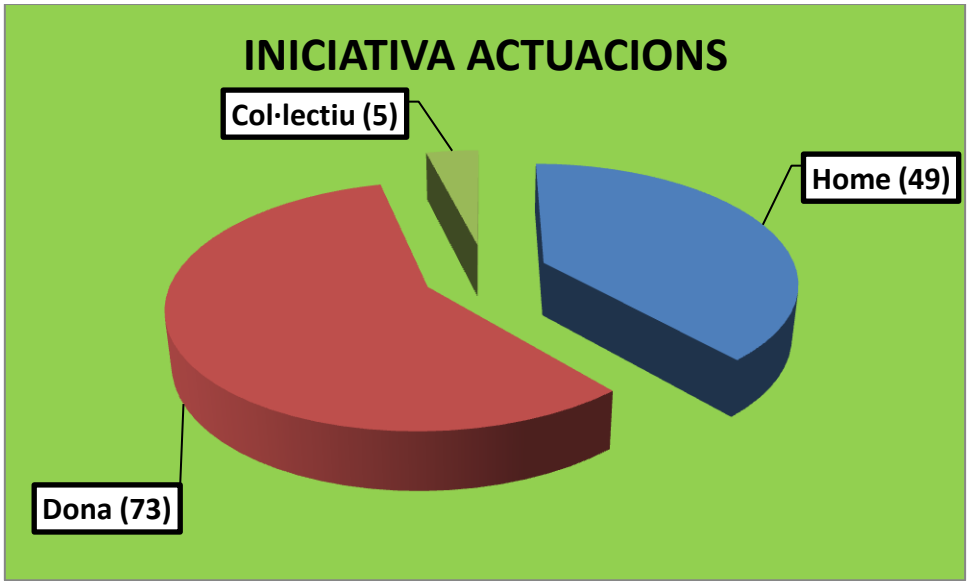
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial			99
	Telèfon			12
	e-mail			15
	Altres (correu i fax)			1
	Ofici			
			TOTAL	**127**

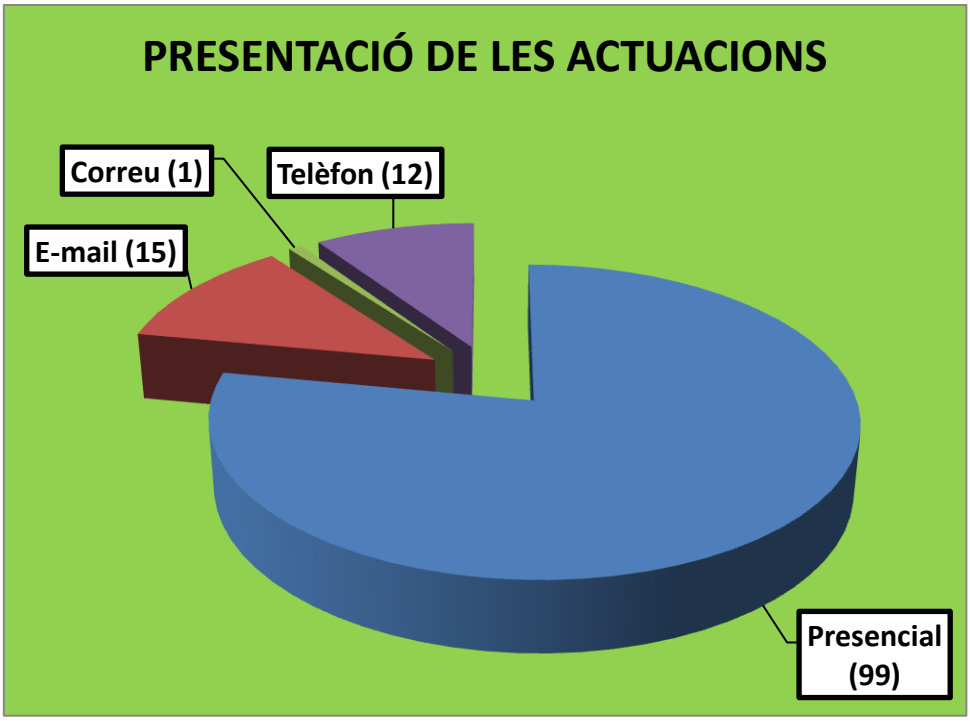
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home			49
	Dona			73
	Col·lectiu			5
	Ofici			
			TOTAL	**127**
ACTUACIONS	**Consultes, Informació, Assessorament**			40
			TOTAL CONSULTES	**40**
	Derivades	Defensor del Pueblo		
		Síndic de Greuges de Catalunya		16
		Altres defensors		
		Altres derivacions		
			TOTAL DERIVADES	**16**
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa	31
			Estimades amb recomanació: Acceptada total	2
			Estimades amb recomanació: Acceptada parcialment	
			Estimades amb recomanació: NO acceptada	
			Estimades amb recomanació: Pendent de Resposta	
			Desestimades	25
			Arxivades per desistiment	4
			En tràmit	9
		NO admesa		
			TOTAL QUEIXES	**71**
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada	
			Acceptada parcial	
			No acceptada	
			Pendent de resposta	
		Arxivada sense recomanació		
		En tràmit		
			TOTAL OFICI	
			TOTAL ACTUACIONS	**127**

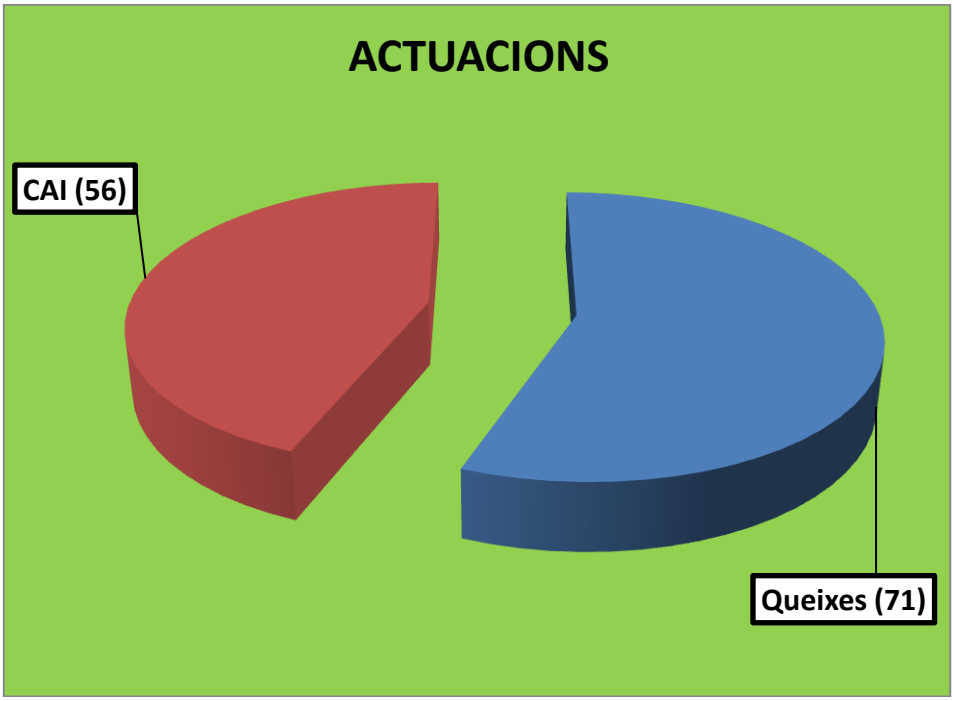
QUEIXES I OFICI	**Administració general**	11. Impostos	7
		12. Sancions	21

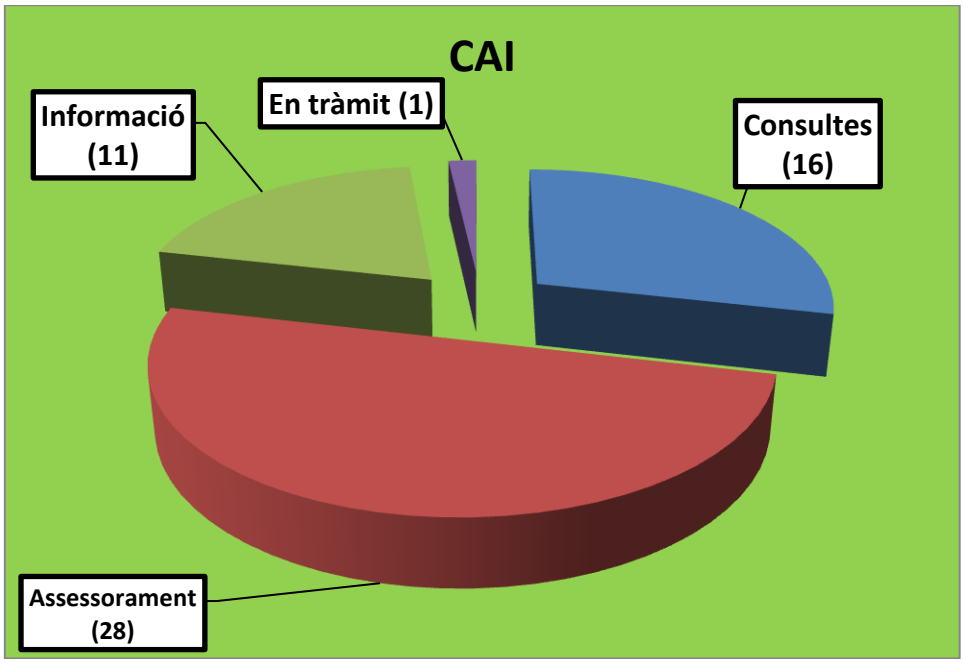
		13. Responsabilitat patrimonial	1
		14. Altres	
		TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL	**29**
	Territori	21. Activitat econòmica / comerç / mercat	1
		22. Medi ambient / soroll	5
		23. Obres / disciplina urbanistica	
		24. Llicències activitats	7
		25. Seguretat ciutadana	
		26. Habitatge	1
		27. Manteniment i movilitat via pública	10
		28. Altres	1
		TOTAL TERRITORI	**25**
	Serveis a les persones	31. Consum	
		32. Cultura / educació / esports	3
		33. Salut pública	1
		34. Serveis socials	11
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania	2
		36. Altres	
		TOTAL SERVEIS A LES PERSONES	**17**
		TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI	**71**

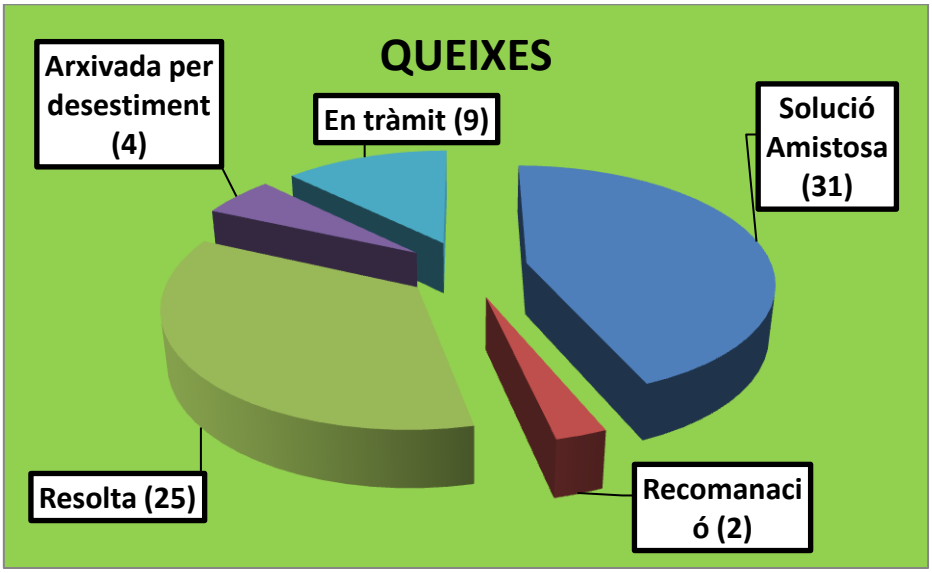
ESTADÍSTIQUES

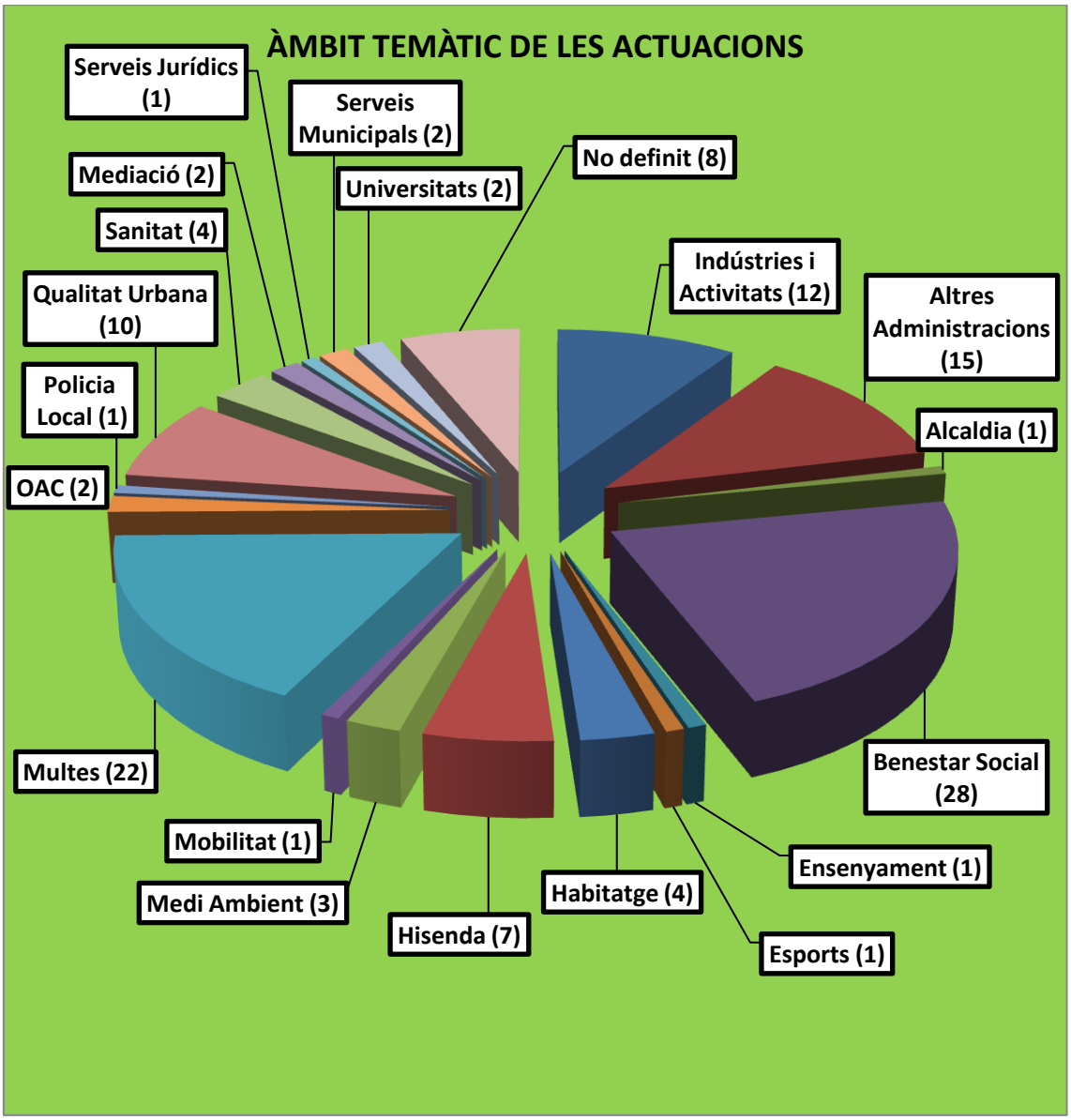





ACTUACIONS
CAI (56)
Queixes (71)


CAI
Informació (11)
En tràmit (1)
Consultes (16)
Assessorament (28)


QUEIXES
Arxivada per desestiment (4)
En tràmit (9)
Solució Amistosa (31)
Resolta (25)
Recomanació (2)


ÀMBIT TEMÀTIC DE LES ACTUACIONS
Serveis Jurídics (1)
Serveis Municipals (2)
No definit (8)
Mediació (2)
Universitats (2)
Sanitat (4)
Indústries i Activitats (12)
Altres Administracions (15)
Qualitat Urbana (10)
Policia Local (1)
Alcaldia (1)
OAC (2)
Multes (22)
Benestar Social (28)
Mobilitat (1)
Ensenyament (1)
Medi Ambient (3)
Habitatge (4)
Hisenda (7)
Esports (1)

ACTES TROBADES I JORNADES DE FORMACIÓ

- **11 de gener de 2016**

Conferència a l'AUGA, presentació del càrrec i la defensa dels drets dels ciutadans

- **12 de gener de 2016**

Presentació VII Recull d'Informes 2014 al Parlament de Catalunya

- **28 de gener de 2016**

Assistència a la Jornada "La Protecció de la privacitat a través de les decisions del Tribunal Europeu de Drets Humans i de l'APDCATP (Autoritat Catalana de Protecció de Dades)".

- **1 de febrer de 2016**

Sessió formativa a l'Institut La Bastida, de Santa Coloma de Gramanet sota el tema "EL DEFENSOR DE LA CIUTADANIA – EL SÍNDIC LOCAL. LA PROTECCIÓ DELS DRETS DE LA CIUTADANIA". Proposta d'activitat educativa complementària. Curs 2015-2016.

- **25 de febrer de 2016**

XVIII Trobada - Assemblea del FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS de Catalunya, celebrada a Santa Coloma de Gramanet.

- **16 de març de 2016**

Jornada de Treball amb el Síndic de Greuges de Catalunya. "EL DRET ALS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS"

- **13 d'abril de 2016**

XIII edició taller de formació "LES RECOMANACIONS DEL SÍNDIC/A: EQUITAT I SEGURETAT JURÍDICA" celebrat a la Casa Duran, Sabadell.

- **13 de setembre de 2016**

Reunió de Junta de FORUM a l'Oficina de la Síndica de Barcelona
TERRITORIS BARCELONA – LLEIDA – TARRAGONA

- **23, 24 i 25 de novembre de 2016**

Assistència al Congrés Internacional de Defensors Locals celebrat a Girona sota el lema "DRETS HUMANS: PENSEM GLOBALMENT, DEFENSEM LOCALMENT"

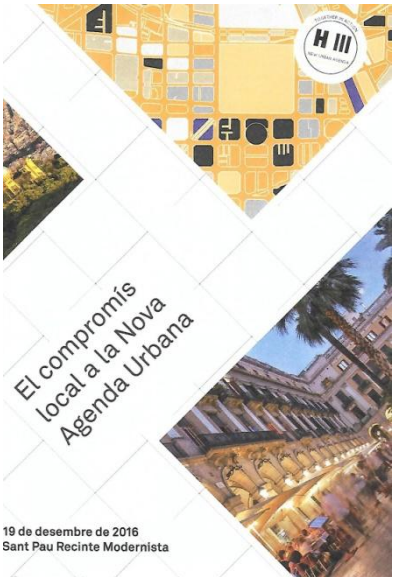
LOCAL OMBUDSMAN INTERNATIONAL CONGRESS

- **1 de desembre de 2016**

Participació al Taller de la Federació de Municipis de Catalunya "Europa, una mirada local".

- **19 de desembre de 2016**

Jornada "El compromís local a la Nova Agenda Urbana" al Recinte Modernista de Sant Pau, Barcelona.



- **<u>Espais</u>** *quinzenals* durant tot l'any a **Ràdio Igualada** on la Síndica disposa d'una secció amb en Xavier Dàvila per donar a conèixer a la ciutadania les tasques i els projectes que du a terme.

- Mensualment la Síndica assisteix a les reunions de la **Junta Directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals** de la qual n'és membre com a vocal. Generalment aquestes reunions es celebren a Santa Coloma de Gramenet.

FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

- Durant l'any ha mantingut reunions amb l'Alcalde, la Coordinadora General i Regidors del Govern. També s'ha reunit amb els Regidors dels Grups Municipals de la Candidatura d'Unitat Popular (CUP) i de Decidim Igualada.

RECULL DE PREMSA

AUGA (12 de gener de 2016).

L'AUGA es reprèn amb Rosa Sànchez

Rosa Sánchez, Síndica Municipal de Greuges d'Igualada, i també ben coneguda per la seva activitat com a docent i Directora de l'Escola Pia durant una colla d'anys, va reiniciar el Curs de l'Auga després de les vacances de Nadal.

Ho va fer explicant de forma molt amena en que consisteix el seu càrrec. Explicà la seva feina en defensa dels drets dels ciutadans d'Igualada , però també les limitacions del seu càrrec.

També és va prodigar en casos reals de problemes que afecten als ciutadans i en les possibilitats de solucions.

Problemes particulars i/o col·lectius, sobre els que pot actuar a petició dels interessats o també "d'ofici" si creu que perjudiquen un grup de veïns o d'altres col·lectius.

Amb fotografies va exemplificar casos d'incivisme com els problemes de sorolls i, de manera especial i alentada pel públic, de la brutícia que afecta molts carrers, sobretot a les voravies, d'Igualada.

ANOIADIARI (26 de maig de 2016)

La Síndica Municipal de Greuges d'Igualada va atendre 110 casos durant l'any 2015

Els àmbits que concentren més queixes a la Sindicatura són ensenyament, multes, urbanisme, serveis municipals i serveis socials.

La Síndica Municipal de Greuges d'Igualada, Rosa Sánchez, presentava la memòria de l'activitat duta a terme durant l'any 2015 davant del ple municipal celebrat el dimarts 24 de maig. Els casos rebuts per la Síndica van ser 110, només 3 més que l'exercici anterior, de manera que el nombre de problemàtiques ateses no ha experimentat un increment significatiu.

Un 75% dels casos rebuts van arribar a través de visites personals i un 25% ho van fer a través de correu electrònic o trucades telefòniques. Només en una ocasió la Síndica ha hagut d'actuar d'ofici. De totes les queixes rebudes, més de la meitat han estat resoltes favorablement. De les 46 que no ho han estat, 13 van ser desestimades, 12 ser derivades per no correspondre, 5 no van ser admeses, 5 estan encara avui en tràmit, 3 arxivades per desistiment i només 8 no han estat solucionades.

Els àmbits que concentren més queixes a la Sindicatura són ensenyament, multes, urbanisme, serveis municipals i serveis socials. Els interessats a contactar amb la Síndica ho poden fer de dilluns a divendres, de 8 a 3. Els dilluns fa atenció presencial a hores convingudes a l'Oficina d'Atenció. Ciutadana (OAC) de l'edifici principal del consistori; la resta de dies les consultes s'atenen telefònica i telemàticament. S'hi pot contactar al telèfon 93 803 19 50, extensió 553, i al correu electrònic sindicatura@aj-igualada.net.

ANOIADIARI. (29 de setembre de 2016).

La comarca fa pinya amb Igualada per mantenir l'Oficina Liquidadora

Els notaris anoiencs parlen d'un augment dels costos si es perd el servei

Ajuntament, Consell Comarcal, Síndica de Greuges i col·lectius locals reclamen mantenir el servei i disposar d'una oficina de gestió integral. El batlle Marc Castells anuncia més accions per no perdre l'Oficina Liquidadora.

L'Ajuntament d'Igualada acollia aquest dimecres l'acte de signatura d'un Manifest en de Defensa de l'Oficina Liquidadora d'Igualada i l'Anoia. El document està signat per l'alcalde de la capital, Marc Castells, el president del Consell Comarcal, Xavier Boquete, la Síndica Municipal de Greuges d'Igualada, Rosa Sánchez, i representants de catorze entitats i organitzacions empresarials, econòmiques, comercials i sindicals de la comarca. El batlle igualadí va prendre la paraula per tornar a denúncia amb vehemència "l'atac" a la ciutat que representa el pla de desplegament de les oficines de l'Agència Tributària Catalana, 15, i on no hi apareix Igualada.

El pla de desplegament de l'ATC, presentat recentment, contempla una quinzena de noves oficines de gestió de tributs en ciutats com Terrassa, Sabadell, Vic, Manresa o Vilafranca del Penedès, però suposa la desaparició de les oficines liquidadores, com la que actualment ofereix serveis a Igualada. Després de la reacció la setmana passada d'estupor, el govern igualadí ha entrat en contacte amb el Departament d'Economia per "exercir totes les mesures possibles de pressió".

A la iniciativa s'hi ha afegit la Unió Empresarial de l'Anoia, la delegació a l'Anoia de la Cambra de Comerç de Barcelona, Fira d'Igualada, la delegació a l'Anoia del Col·legi Oficial d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona, la sectorial de Gestors i

Assessors de la UEA, Notaris d'Igualada C.B., les delegacions territorials de CC.OO., U.G.T. i Unió de Pagesos, les associacions de comerciants Igualada Comerç i Nou Centre d'Igualada, el Gremi de Blanquers d'Igualada, Fagepi i l'associació TIC Anoia.

Aquest manifest, que ha estat recolzat també pels sis grups polítics amb representació a l'Ajuntament –CiU, ERC, Socialistes d'Igualada, CUP, Decidim Igualada i PP– reclama al departament d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya que mantingui els serveis que, a dia d'avui, ofereix aquesta oficina a la capital de l'Anoia i demana que Igualada aculli una de les futures oficines de gestió integral de l'Agència Tributària Catalana (ATC) ""com a garantia de la prestació de serveis als ciutadans i en defensa de l'equilibri territorial". El text consensuat exposa també la defensa "d'una administració tributària eficient, eficaç, transparent i propera" i demana que la petició sigui traslladada "al departament de la Vicepresidència i d'Economia i Hisenda de la Generalitat de Catalunya".

Hi ha en marxa també una recollida de signatures que arriba ja a les 1.200. "Serà massiva" segons Castells, perquè "no entenem que es vulgui fer un projecte per millorar la vida dels ciutadans i se'ls hi treguin serveis. Cal que esmenin aquest error que s'ha comès". Adverteix que "no ens conformarem amb un punt d'informació, sinó que volem l'Oficina de Gestió Integral".

Els notaris: "perdre l'Oficina Liquidadora tindria afectacions"

"És un servei proper i si es perd no només es perd la qüestió física, sinó també el coneixement dels professionals que hi ha" explica el notari Carlos Calatayud, que firmava aquest dimecres el manifest en nom dels notaris anoiencs. L'Oficina Liquidadora "no es pot perdre. Afecta a la vida ordinària de la gent, qüestions com les successions o les transmissions s'han de fer, abans o després. Cal un interlocutor a la vora, no es pot fer a distància". Afegeix que "suposa no només perdre temps, també pot augmentar els costos".

FEDERACIÓ DE MUNICIPIS DE CATALUNYA. (1 de desembre de 2016)

La participació ciutadana centra el debat de la primera sessió del cicle 'Europa, una mirada local'

El taller, que va tenir lloc el dijous 1 de desembre a l'FMC, va estar conduït per Olivier Terrien, exdirectiu del Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, que va tenir una participació molt important en l'elaboració de l'Estratègia per a la Innovació Democràtica i Bon Govern en el Nivell Local, adoptada pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa l'any 2008.

La sessió, presentada per Juan Ignacio Soto Valle, secretari general de la Federació de Municipis de Catalunya, va comptar amb la participació, entre d'altres experts, del jutge Héctor Garcia Morago i de l'exalcaldessa de l'Ajuntament de Badalona, Maite Arqué, que van interactuar amb el ponent sobre aspectes d'interès de la participació ciutadana en l'acció dels governs locals.

Aquest segon cicle de trobades-taller 'Europa a debat' organitzat per la Federació de Municipis de Catalunya té l'objectiu d'obtenir informació útil de primera mà dels experts sobre temes d'actualitat d'interès local des d'una òptica global i mantenir un diàleg amb els ponents. En les sessions pretenem generar reflexió i promoure la participació en el debat sobre com i en quina forma ens afecten certes decisions polítiques i econòmiques que es prenen des de l'àmbit de la Unió Europea; i, alhora, prendre

consciència de com des de l l'àmbit local hem d'actuar en aquests temes que tenen un interès i un impacte directe en els nostres ciutadans.

El taller va tractar de l'aplicació de l'estratègia Strategy Innovation i també de 'Addenda a la Carta Europea d'Autonomia Local, coneguda com a Carta d'Utrecht sobre participació dels ciutadans en el nivell local i que l'Estat espanyol té pendent d'adhesió des de fa anys.

En el desenvolupament del taller es va preveure també la Interactuació del ponent amb responsables de l'àmbit judicial, polític i professional.

LA VEU DE L'ANOIA. (25 de novembre de 2016)

La Síndica Rosa Sánchez, en el congrés Internacional de Defensors Locals

REDACCIÓ / LA VEU

Defensors locals d'arreu del món es reuniran a Girona aquesta setmana per reivindicar el paper de les ciutats en la defensa dels Drets Humans. El Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC-16) es fa al Palau de Congressos de Girona i reunirà més de 200 persones d'onze nacionalitats, entre les quals més de 60 síndics de diferents ciutats i Rosa Sánchez, la síndica municipal d'Igualada.

La trobada, la primera d'aquestes característiques que es desenvolupa a Catalunya, té l'objectiu principal de consolidar el compromís dels municipis en la defensa i promoció dels drets humans, tal i com estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Sota el lema "Pensem globalment, defensem localment", la trobada constarà de sis sessions, en les quals es discutirà com interrelacionar millor la tasca que realitzen les diferents sindicatures, quina interpretació cal fer d'aquesta carta de salvaguarda avui en dia i quines són les línies vermelles dels drets humans en l'actualitat, entre d'altres temes. La darrera part del congrés es dedicarà, principalment, a debatre sobre el paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen.

Ponents d'arreu del món

El Congrés Internacional de Defensors Locals, que inauguraran dimecres el president de la Generalitat de Catalunya, Carles Puigdemont, i l'alcaldessa de Girona, Marta Madrenas, comptarà amb la participació de ponents d'Europa i Llatinoamèrica. Destaquen Carlos Constenla, president del Instituto Latinoamericano de Ombusman, Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau que va rebre el Premi Nobel de la Pau 2015, Hervé Carré, mèdiateur de la ciutat francesa d'Angers, Rita Passemiers, Síndica de la ciutat belga de Gant, Katarina Žeželj, Ombudswoman de Belgrad i Héctor Hugo Cano, personero Municipal de Santiago de Cali, a Colòmbia.

A nivell més local, també seran al LOIC José Manuel Bandrés, magistrat del Tribunal Suprem, Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya, Assumpció Vilà, Síndica de Barcelona, David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, i Teresa Crespo, presidenta d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). Pel que fa als participants, el LOIC16 comptarà amb representants de sindicatures de l'Estat espanyol, França, Bèlgica, Rússia, Islàndia, Llatinoamèrica, Sèrbia i Alemanya, entre altres.

L'ENLLAÇ DELS ANOIENCS (1 de desembre de 2016)

La Síndica Municipal de Greuges al Congrés Internacional de Defensors Locals

IGUALADA

Defensors locals d'arreu del món es van reunir a Girona per reivindicar el paper de les ciutats en la defensa dels Drets Humans. El Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC-16) va tenir lloc els passats 23, 24 i 25 de novembre al Palau de Congressos de Girona i va reunir més de 200 persones d'onze nacionalitats, entre les quals més de 60 síndics de diferents ciutats i Rosa Sánchez, la síndica municipal d'Igualada.

Els síndics i defensors locals de Catalunya participaran en la reforma de la Llei de Governs Locals que prepara el Parlament i en la qual es regularà aquesta figura, segons va anunciar la consellera de Governació, Meritxell Borràs, durant l'acte de clausura.

Precisament entre les conclusions del Congrés, agrupades a l'anomenada Declaració de Girona, s'hi inclou la necessitat de consolidar les defensories locals i fomentar-ne la creació en aquells municipis que encara no en disposen.

L'anunci de Borràs permetrà els síndics catalans, a través del FòrumSD, participar en la redacció de la futura normativa. L'entitat sempre ha defensat la necessitat que tots els municipis de més de 20.000 habitants disposin d'una sindicatura de greuges municipal.

Van estar tres dies de treball intens que s'han materialitzat en la Declaració de Girona. El document reivindica el paper dels síndics locals com a garants dels Drets Humans en l'àmbit de les ciutats, demana que es revisi la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a les Ciutats per tal d'adaptar-la a la nova realitat i promou la creació d'una xarxa internacional de defensories.

A banda de l'acte de cloenda, es va sotmetre a debat el paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen. La conferència de clausura la va pronunciar Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau, premi Nobel de la Pau de l'any 2.015.

LA VEU DE L'ANOIA (2 de desembre de 2016)

La Síndica d'Igualada, en el Congrés Internacional de Defensors Locals

REDACCIÓ / LA VEU

Els síndics i defensors locals de Catalunya participaran en la reforma de la Llei de Governs Locals que prepara el Parlament i en la qual es regularà aquesta figura, segons va anunciar el passat cap de setmana la consellera de Governació, Meritxell Borràs, durant l'acte de clausura del primer Congrés Internacional de Defensors Locals, organitzat pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya al Palau de Congressos de Girona.

En el congrés hi va participar la Síndica d'Igualada, Rosa Sánchez.

Precisament entre les conclusions del Congrés, agrupades a l'anomenada Declaració de Girona, s'hi inclou la necessitat de consolidar les defensories locals i fomentar-ne la creació en aquells municipis que encara no en disposen.

L'anunci de Borràs permetrà els síndics catalans, a través del FòrumSD, participar en la redacció de la futura normativa. L'entitat sempre ha defensat la necessitat que tots els municipis de més de 20.000 habitants disposin d'una sindicatura de greuges municipal.

Les representants d'Igualada amb Ahmed Galai, Nobel de la Pau.

El president en funcions del Parlament de Catalunya, Lluís M. Corominas, va presidir la clausura del Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16) en un acte que, a més de la consellera Borràs, va comptar amb la presència de la regidora Glòria Plana, tinent d'alcalde de l'Ajuntament de Girona; i Ramon Llorente, president del FòrumSD.

Llorente va aprofitar l'ocasió per fer una valoració molt positiva del congrés, que des de dimecres va reunir unes 200 persones de dotze nacionalitats, entre les quals una seixantena de defensors i defensores de ciutats internacionals. Van estar tres dies de treball intens que s'han materialitzat en la Declaració de Girona. El LOIC16 va comptar amb representants de sindicatures de l'Estat espanyol, França, Bèlgica, Rússia, Islàndia, Llatinoamèrica, Sèrbia i Alemanya, entre d'altres.

IGUALADA INFORMACIÓ (n. 5, gener 2017)

La Síndica d'Igualada, al Congrés Internacional de Defensors Locals

Defensors locals d'arreu del món es van reunir a Girona a final de novembre per reivindicar el paper de les ciutats en la defensa dels Drets Humans. El Congrés Internacional de Defensors Locals va reunir més de 200 persones d'onze nacionalitats, entre les quals hi havia més de 60 síndics de diferents ciutats, entre elles Rosa Sánchez, la síndica municipal d'Igualada.

Durant el congrés es va aprovar la Declaració de Girona, una reivindicació del paper dels síndics locals en la protecció dels Drets Humans en un moment en què la crisi econòmica i els canvis socials i polítics n'han provocat una important retallada.

Per contactar amb la Síndica Municipal de Greuges es pot usar el telèfon 93 803 19 50 (ext. 553) o el correu electrònic sindicatura@aj-igualada.net. L'horari d'atenció és els dilluns, a hores convingudes, a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

LOCAL OMBUDSMAN INTERNATIONAL CONGRESS

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

DECLARACIÓ DE GIRONA
DECLARACIÓN DE GIRONA
DECLARATION OF GIRONA
DÉCLARATION DE GIRONA

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

DECLARACIÓ

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

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

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

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

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els

següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: ***pensem globalment, defensem localment*.**

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

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

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

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per rebaixar i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

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

Les funcions de les defensories locals són:

- Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.

- Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.

- Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

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

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

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

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

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.

- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.

- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

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

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

III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeo de l'Ombudsman

(IEO) la reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions.

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

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

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

Drets Humans
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights
think globally, defend locally

Droits de l'Homme
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Us presentem el text de la "CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT" , que seguint els acords assumits per les ciutats signatàries del Compromís de Barcelona ha redactat una Comissió expressament constituïda amb aquest objectiu i formada per experts juristes i representants de diferents ajuntaments europeus.

"El dia 21 de juliol de l'any 2000 es va ratificar la Carta en el plenari de l'Ajuntament deBarcelona"

CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

Dirigida als homes i dones de la ciutat

Per què, al llindar del segle XXI, una Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat? La Declaració de Drets Humans (1948) és universal. No ha estat reforçada i completada per molts altres compromisos que insistien en la protecció de determinats drets de diferent abast?. La Convenció Europea (1950) ofereix el que anomenem una garantia jurisdiccional. I tanmateix existeixen nombrosos drets que encara no són "efectius" i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics.

Com garantir millor? Com actuar millor? Com assegurar millor les condicions públiques per a la felicitat privada de cadascú?

Aquí sorgeix la Ciutat.

Perquè, arreu on els habitants de les àrees rurals prossegueixen el seu camí cap a les ciutats i on aquestes acullen un gran nombre de ciutadans i ciutadanes de pas, però també i sobretot, estrangers que cerquen la llibertat, el treball i l'intercanvi de coneixements, la ciutat ha esdevingut el futur de l'ésser humà.

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre

que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplacem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Per fi, davant la crisi que arrasa la democràcia delegada en l'àmbit dels Estats nacionals i la inquietud que provoquen les burocràcies europees, la ciutat apareix com el recurs a un nou espai polític i social.

És aquí on s'obren les condicions per a una democràcia de proximitat. Se'ns presenta l'ocasió perquè tots els ciutadans i ciutadanes participin en la ciutadania: una ciutadania de la ciutat. Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres.

El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps. No pretén ser exhaustiu i el seu abast dependrà de com els habitants de la ciutat el facin seu. Es presenta com un marc de resposta a les expectatives dels ciutadans i ciutadanes, que les ciutats escenifiquen i revelen alhora. Aquesta Carta se situarà per a ells, com també per a aquelles persones que els governen, al nivell de la subsidiarietat que és el de la ciutat, conjunt de punts de suport per reivindicar els seus drets, reconèixer eventuals violacions i donar-hi fi.

Aquests punts de suport s'ofereixen com tantes altres oportunitats per superar les dificultats i conciliar les lògiques, de vegades contradictòries, implantades en la vida mateixa de la ciutat.

Una voluntat: integrar el lligam social, de forma durable, dins l'espai públic.

Un principi: la igualtat.

Un objectiu: l'augment de la consciència política de tots els seus habitants.

Les ciutats sotasignades:

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals, el Conveni per a la Salvaguarda dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals, la Carta Social Europea i els altres instruments internacionals per a la protecció dels drets humans s'apliquen als habitants de les ciutats com a qualsevol altra persona;

Recordant que els drets humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia, però que el

seu reconeixement i els mecanismes que en permeten l'execució encara són insuficients, sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals;

Convençudes que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels drets humans per a tots els habitants de les ciutats sense cap exclusió en la promoció dels valors de cohesió i protecció dels més vulnerables;

Convençudes per aquestes raons de la necessitat de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los en el respecte de les competències i dels poders que detenten legalment segons els termes de les seves legislacions nacionals respectives;

Inspirades en els valors de respecte de la dignitat de l'ésser humà, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom.

Assumint els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local, segons els quals cal fer l'administració municipal més eficaç i més propera del ciutadà, i seguint les recomanacions del Compromís de Barcelona, signat el 17 d'octubre de 1998 per les ciutats que van participar a la Conferència Europea Ciutats pels Drets Humans, de millorar l'espai públic col·lectiu per a tots els ciutadans i ciutadanes sense distinció de cap tipus;

Han decidit de comú acord assumir els compromisos següents:

PART I. DISPOSICIONS GENERALS

Art. I - DRET A LA CIUTAT

1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Art. II - PRINCIPI D'IGUALTAT DE DRETS I DE NO-DISCRIMINACIÓ

1. Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.

2. Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.

Art. III - DRET A LA LLIBERTAT CULTURAL, LINGÜÍSTICA I RELIGIOSA

1. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a exercir i desenvolupar la llibertat cultural.

2. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a exercir la seva llibertat lingüística i religiosa. Les autoritats municipals, en col·laboració amb les altres administracions, fan tot allò necessari per tal que els infants de grups lingüístics minoritaris puguin estudiar la llengua materna.

3. La llibertat de consciència i de religió individual i col·lectiva queda garantida per les autoritats municipals a tots els ciutadans i ciutadanes. En el marc de la legislació nacional, les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per garantir aquest dret i vetllen per evitar la creació de guetos.

4. En el respecte del laïcisme, les ciutats afavoreixen la tolerància mútua entre creients i no creients, com també entre les diferents religions.

5. Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris.

Art. IV - PROTECCIÓ DELS COL.LECTIUS I CIUTADANS MÉS VULNERABLES

1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom.

3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de recolzament a la població més vulnerable, garantint a cada persona el dret a la ciutadania.

4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter excloent.

Art. V - DEURE DE SOLIDARITAT

1. La comunitat local està unida per un deure de solidaritat recíproca. Les autoritats locals hi participen i fomenten el desenvolupament i la qualitat dels serveis públics.

2. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de xarxes i associacions de solidaritat entre ciutadans i ciutadanes, i controlaran la bona execució dels deures públics.

Art. VI - COOPERACIÓ MUNICIPAL INTERNACIONAL

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.

2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.

3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

Art. VII - PRINCIPI DE SUBSIDIARIETAT

1. Les ciutats fomenten el coneixement mutu dels pobles i les seves cultures.

2. Les ciutats signatàries es comprometen a cooperar amb les col·lectivitats locals dels països en vies de desenvolupament en els àmbits de l'equipament urbà, la protecció del medi ambient, la salut, l'educació i la cultura, i a implicar-hi el major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.

3. Les ciutats inciten en particular els actors econòmics a participar en programes de cooperació per tal d'associar-hi tota la població i desenvolupar un sentiment de solidaritat i de plena igualtat entre els pobles, que vagi més enllà de les fronteres urbanes i nacionals.

PART II. DRETS CIVILS I POLÍTICS DE LA CIUTADANIA LOCAL

Art. VIII - DRET A LA PARTICIPACIÓ POLÍTICA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret de participar en la vida política local mitjançant l'elecció lliure i democràtica dels representants locals.

2. Les ciutats signatàries fomenten l'ampliació del dret de sufragi actiu i passiu en l'àmbit municipal a tots els ciutadans i ciutadanes majors d'edat no nacionals, després d'un període de dos anys de residència a la ciutat.

3. Al marge de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, els ciutadans i ciutadanes i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un "referèndum municipal", o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular.

4. Les ciutats, per tal de salvaguardar el principi de transparència i en conformitat a les disposicions legislatives dels diferents països, organitzen el sistema de govern i l'estructura administrativa de manera que faci efectiva la responsabilitat dels representants electes envers els ciutadans i ciutadanes, així com també la responsabilitat de l'administració municipal envers els òrgans de govern.

Art. IX - DRET D'ASSOCIACIÓ, DE REUNIÓ I MANIFESTACIÓ

1. Els drets d'associació, de reunió i manifestació es garanteixen a tothom a les ciutats.

2. Les administracions locals fomenten la vida associativa com a expressió de la ciutadania, en el respecte de la seva autonomia.

3. La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals. Garanteix el lliure accés de tothom a aquests espais en el respecte de les normes.

Art. X - PROTECCIÓ DE LA VIDA PRIVADA I FAMILIAR

1. La ciutat protegeix el dret a la vida privada i familiar i reconeix que el respecte a les famílies, en la diversitat de les seves formes actuals, és un element essencial de la democràcia local.

2. La família, des de la seva formació i sense intervenció en la seva vida interna, gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit de l'habitatge. Les famílies més desafavorides disposen doncs d'ajuts financers, com també d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància i la vellesa.

3. Les autoritats municipals desenvolupen polítiques actives per vetllar per la integritat física dels membres de les famílies i encoratgen la desaparició dels maltractaments en el seu si.

4. En el marc del respecte de la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític, les autoritats locals adopten totes les mesures necessàries per protegir la infància i la joventut i afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de plena participació en la vida de la ciutat.

5. Les autoritats locals creen les condicions adients a fi de que els infants puguin gaudir de la seva infantessa.

Art. XI - DRET A LA INFORMACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut.

2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

PART III. DRETS ECONÒMICS, SOCIALS, CULTURALS I AMBIENTALS DE PROXIMITAT

Art. XII - DRET GENERAL ALS SERVEIS PÚBLICS DE PROTECCIÓ SOCIAL

1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de protecció dels Drets Humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.

2. Es reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries s'oposen a la comercialització dels serveis personals d'ajuda social i vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels serveis públics.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Art. XIII - DRET A L'EDUCACIÓ

1. Els ciutadans i ciutadanes de la ciutat gaudeixen del dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes, en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics.

2. Les ciutats contribueixen a la posta en disposició de tothom dels espais i centres escolars, educatius i culturals, en un context multicultural i de cohesió social.

3. Les autoritats municipals contribueixen a augmentar el nivell de ciutadania mitjançant pedagogies educatives, en particular pel que fa a la lluita contra el sexisme, el racisme, la xenofòbia i la discriminació, tot implantant principis de convivència i hospitalitat.

Art. XIV - DRET AL TREBALL

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.

2. Les autoritats municipals, en la mesura de les seves possibilitats, contribueixen a assolir la plena ocupació. Per tal de fer efectiu el dret al treball, les ciutats signatàries afavoreixen el punt d'equilibri entre l'oferta i la demanda d'ocupació i encoratgen l'actualització i la requalificació dels treballadors mitjançant la formació continuada. Desenvolupen accions accessibles a les persones a l'atur.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a no firmar cap contracte municipal sense introduir-hi una clàusula que rebutgi el treball il·legal, tant si es tracta de treballadors nacionals com estrangers, de persones en situació tant regular com irregular en relació amb les lleis nacionals, com també clàusules que rebutgin el treball dels infants.

4. Les autoritats municipals desenvolupen, en col·laboració amb les altres institucions públiques i les empreses, mecanismes per garantir la igualtat de tots i totes davant el treball, per impedir qualsevol tipus de discriminació per motius de nacionalitat, sexe, opció sexual, edat o discapacitació, pel que fa al salari, les condicions de treball, al dret de participació, a la promoció professional i a la protecció contra l'acomiadament. Les autoritats municipals encoratgen la igualtat en l'accés de les dones al treball mitjançant la creació de llars d'infants i d'altres mesures, i la igualtat en l'accés de les persones discapacitades, mitjançant la creació dels equipaments adients.

5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un

benefici social: serveis a les persones, medi ambient, prevenció social i educació per a adults.

Art. XV - DRET A LA CULTURA

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats.

2. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició dels ciutadans i ciutadanes espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom.

Art. XVI - DRET A L'HABITATGE

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció deguda al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Art. XVII - DRET A LA SALUT

1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes, a l'atenció i prevenció sanitària.

2. Les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa

Art. XVIII - DRET AL MEDI AMBIENT

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.

4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.

Art. XIX - DRET A UN URBANISME HARMONIÓS I SOSTENIBLE

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.

2. Les autoritats municipals duen a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient.

3. En aquest marc, es comprometen a respectar el patrimoni natural, històric, arquitectònic, cultural i artístic de les ciutats i a promoure la rehabilitació i la reutilització del patrimoni construït, per tal de reduir les necessitats pel que fa a les noves construccions i al seu impacte en el territori.

Art. XX - DRET A LA CIRCULACIÓ I LA TRANQUIL·LITAT A LA CIUTAT

1. Les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.

2. El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus. Defineix les àrees completament reservades, o reservades en determinats moments, als vianants i encoratja l'ús dels vehicles no contaminants.

3. Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil.

Art. XXI - DRET AL LLEURE

1. Els governs locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a disposar de temps lliure.

2. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

3. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.

4. Les autoritats municipals encoratgen un turisme sostenible i vetllen per l'equilibri entre l'activitat turística de la ciutat, i el benestar social i ambiental dels ciutadans i ciutadanes.

Art. XXII - DRETS DELS CONSUMIDORS

Les ciutats vetllen, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors. A aquest efecte, i pel que fa als productes alimentaris, garanteixen o fan garantir el control dels pesos i les mesures, de la qualitat, la composició dels productes i l'exactitud de les informacions, com també les dates de caducitat dels aliments.

PART IV. ELS DRETS RELATIUS A L'ADMINISTRACIÓ DEMOCRÀTICA LOCAL

Art. XXIII - EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

2. Les administracions locals es dotaran d'instruments per a l'avaluació de la seva acció municipal i tindran en compte els resultats d'aquesta avaluació.

Art. XXIV - PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les

normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.

2. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a disposar d'una còpia dels actes administratius de l'administració local que els afecten, llevat dels casos en què existeixen obstacles d'interès públic o en relació amb el dret a la vida privada de terceres persones.

3. L'obligació de transparència, publicitat, imparcialitat i no-discriminació de l'acció dels poders municipals s'aplica a:
- la conclusió dels contractes municipals arran de l'aplicació d'una gestió rigorosa de la despesa municipal;
- la selecció de funcionaris, empleats i treballadors municipals en el marc dels principis de mèrit i competència.

4. Les autoritats locals garanteixen la transparència i el control rigorós de l'ús dels fons públics.

PART V. MECANISMES DE GARANTIA DELS DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Art. XXV - ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA LOCAL

1. Les ciutats desenvolupen polítiques de millora de l'accés dels ciutadans i ciutadanes al Dret i la Justícia.

2. Les ciutats signatàries afavoreixen la solució extrajudicial dels conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge.

3. Si s'escau, la justícia municipal, exercida pels jutges de pau independents - homes de bé-, elegits pels ciutadans i ciutadanes o pels governs locals, té la competència per resoldre en equitat els conflictes que oposen els ciutadans i ciutadanes i l'administració municipal i que presenten caràcter de recurs.

Art. XXVI - POLICIA DE PROXIMITAT

Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

Art. XXVII - MECANISMES DE PREVENCIÓ

1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:
- mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables;
- Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial.

2. Per tal de facilitar l'exercici dels drets inclosos en aquesta Carta i sotmetre al control de la població l'estat de la seva concreció, cada ciutat signatària crea una comissió d'alerta constituïda per ciutadans i ciutadanes que s'encarregarà de l'avaluació de l'aplicació de la Carta.

Art. XXVIII - MECANISMES FISCALS I PRESSUPOSTARIS

1. Les ciutats signatàries es comprometen a establir els seus pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets enunciats en aquesta Carta. Poden implantar a aquest efecte un sistema de "pressupost participatiu". La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot en associacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.

2. Les ciutats signatàries es comprometen, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes davant les càrregues públiques, a no permetre que els àmbits o activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre; i actuen de manera que les àrees d'excepció a la legalitat desapareguin allà on existeixen.

DISPOSICIÓ FINAL

Valor Jurídic de la carta i mecanismes d'aplicació

1. Un cop adoptada, la Carta romandrà oberta a la signatura individualitzada de totes les ciutats que s'adhereixin a aquest compromís.

2. Les ciutats signatàries incorporen dins l'ordenament local els principis i les normes, com també els mecanismes de garantia, establerts en aquesta Carta i en fan menció explícita en els fonaments jurídics dels actes municipals.

3. Les ciutats signatàries reconeixen el caràcter de dret imperatiu general dels drets enunciats en aquesta Carta i es comprometen a rebutjar o denunciar qualsevol acte jurídic, en particular qualsevol contracte municipal, les conseqüències del qual serien un obstacle per al compliment dels drets reconeguts o serien contràries a la seva realització, i a actuar de manera que

els altres subjectes de dret reconeguin així el valor jurídic superior d'aquests drets.

4. Les ciutats signatàries es comprometen a reconèixer aquesta Carta mitjançant la menció expressa a totes les seves ordenances municipals, com a primera regla jurídica vinculant de la ciutat.

5. Les ciutats signatàries es comprometen a crear una comissió encarregada d'establir cada dos anys una avaluació de l'aplicació dels drets reconeguts per la Carta i a fer-la pública.

6. La Reunió de la Conferència Ciutats pels Drets Humans, constituïda com a assemblea plenària de les ciutats signatàries, decidirà implantar un mecanisme de seguiment adient per tal de verificar la recepció i acompliment d'aquesta Carta per les ciutats signatàries.

DISPOSICIONS ADICIONALS

PRIMERA

Les ciutats signatàries es comprometen a actuar davant els seus Estats de manera que les legislacions nacionals permetin la participació dels ciutadans i ciutadanes residents no nacionals en les eleccions municipals, en el sentit expressat a l'Article VIII.2 d'aquesta Carta.

SEGONA

Per tal de permetre el control jurisdiccional dels drets continguts d'aquesta Carta, les ciutats signatàries es comprometen a demanar als seus Estats i a la Unió Europea que completin les declaracions constitucionals de Drets Humans o la Convenció Europea de Drets Humans.

TERCERA

Les ciutats signatàries elaboraran i executaran Programes Agenda 21, en aplicació dels acords adoptats a la Conferència de l'ONU sobre Medi ambient i Desenvolupament, que es va celebrar a Rio de Janeiro l'any 1992.

QUARTA

En cas de conflicte armat, les ciutats signatàries vetllaran pel manteniment del govern de la municipalitat, en el respecte dels drets proclamats en aquesta Carta.

CINQUENA

La signatura del representant de la ciutat present el divuit de maig de 2000 a Saint-Denis està subjecta a la seva ratificació pel Ple Municipal, que podrà establir les reserves al text del articulat que consideri adequades.

Fet a Saint-Denis, el divuit de maig de dos mil.