

Sindicatura *de* *Greuges*

Ajuntament  d'Igualada

MEMÒRIA 2015

SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES D'IGUALADA

Rosa M. Sánchez Fuentes



SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES D'IGUALADA

ROSA M. SÁNCHEZ FUENTES

Plaça de l'Ajuntament núm. 1, Planta Baixa
08700 Igualada

Tel. 93.803.19.50 (Extensió 553)
Fax. 93.803.19.64

E-mail: sindicatura@aj-igualada.net

Web: <http://www.igualada.cat/ca/lajuntament/si>

Horari d'atenció:

- L'horari d'atenció al públic és **de dilluns a divendres** de les **8:00 h a les 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 determinar si el tema és o no competència de la Síndica i dona hora per a l'entrevistar, si escau. Cas que el tema no sigui competència de la Sindicatura local, es deriva 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

	<i>Pàgina</i>
• Índex general	3
• Presentació	4
• Organització i funcionament de l'Oficina de la Síndica	7
• Classificació de les actuacions	9
• Índex de casos	13
• Actuacions de la Síndica	24
• Estadístiques	81
• Actes, trobades i jornades de formació	84
• Publicacions	93

PRESENTACIÓ

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA 2015

Una de les obligacions que com a Síndica vaig adquirir, és la de presentar anualment davant el Ple i davant la ciutadania, la Memòria de les activitats realitzades durant l'any anterior. Així hi consta a l'Article 99, punt 4, del Reglament de Règim Orgànic Municipal.

Compleixo, doncs, aquest requisit mitjançant el dossier que tenen a mans, en el qual es reflecteix la diversitat de casos que arriben a la nostra oficina. A vegades es tracta simplement d'una recerca d'informació. A vegades, són queixes que poden afectar directament a l'activitat de l'Administració d'Igualada, o bé a d'altres administracions o companyies alienes al servei públic municipal.

En tot cas, els veïns de la ciutat, esperen tenir espais i serveis per resoldre els seus dubtes i, on també aquelles situacions que es consideren injustes, puguin ser rectificades en bé del bon govern i de la confiança que tota persona ha de tenir amb qui gestiona els seus afers socials, econòmics, administratius, etc.

La responsabilitat de la Sindicatura és gran, però també ho és el desig de servei a la ciutat, sobretot en aquells aspectes que s'acosten a la defensa i al respecte dels drets humans. No en va, partim de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, inspirada 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.

En aquest ben entès, actuo sobre 4 principis bàsics: "Independència" per poder dilucidar si la persona que demana recolzament, té raó o no, sense rebre pressions de cap tipus per part de cap estament. "Equitat" per poder defensar una justícia natural i tractar a totes les persones de la mateixa manera, respectant les diferències. "Bona fe", ja que sense aquesta condició la tasca d'una síndica seria opaca, quan just, al contrari, la transparència és el que ens guia i ens ha de fer comprometre. I finalment, "Legalitat" perquè les lleis estan escrites per a ser obeïdes i, en cas necessari, si no s'adapten al moment i l'oportunitat, cal canviar-les amb el consens dels grups polítics, en funció de l'evolució i les necessitats de la societat.

Centrant-me en l'informe que ara presento, faig atenció en què el nombre de casos atesos (en primera visita) són molts similars a l'any anterior. En total, sumen 110 front als 107 del 2014.

Tres quartes parts dels casos ens han arribat directament a través de les visites. Els propis interessats ens han vingut a veure per exposar-nos el problema i facilitar-nos la documentació. L'altra quarta part s'ha repartit entre notes de correu electrònic i trucades telefòniques. Només un cas s'ha presentat d'ofici.

També hi ha hagut equilibri entre homes i dones (56 dones, 50 homes) arrodonint el nombre d'accions 3 demandes de col·lectius i 1 d'ofici.

Quant a la resolució de les queixes, podem dir que gairebé la meitat han estat resoltes favorablement, xifra que considerem molt positiva ja que de la resta de peticions 13 van ser desestimades, 12 derivades per no correspondre, 5 no van ser admeses, 5 encara estan en tràmit, 3 arxivades per desistiment i només 8 no han estat solucionades.

Els sectors més afectats respecte a la destinació de queixes han estat:

Ensenyament.- En aquest cas m'agradaria insistir en la Recomanació perquè no es torni a produir la separació de germans en escoles diferents. Aquesta és una prioritat que no pot ser obviada en el curs 2016-2017. Si la previsió de la Delegació Territorial d'Ensenyament i de la Comissió d'Escolarització que depèn d'aquest Ajuntament s'adapta a l'objectiu de "unir" famílies (s'entén germans), el disgust que han hagut de superar en algunes llars, no es tornarà a repetir. Cosa que desitjo es compleixi.

Multes, Urbanisme, Serveis Municipals.- Com cada any el tema multes es repeteix (podríem dir que és un clàssic). Els Dept. d'Urbanisme, Activitats i Entorn Ciutadà tenen bons motius per revisar les actuacions de millora, ja sigui en l'estat físic dels carrers (asfaltat, clavegueram) com en l'impacte de cara al trànsit rodat i als vianants. També els sorolls dels locals d'oci i la manca de civisme que impedeix la bona harmonia entre els veïns, la neteja i la conservació del paisatge urbà, junt amb d'altres aspectes, cal que estiguin en el punt de mira.

Serveis Socials.- A causa de la precarietat econòmica que pateix un sector de la societat igualadina, els Serveis Socials de l'Ajuntament són objecte de diverses peticions, demandes i queixes. Per això, com cada any en presentar la Memòria, m'atreveixo a demanar més aportació econòmica (independentment del que ja s'hagi incrementat) ja que la població afectada té el risc de caure en la pobresa més absoluta.

En el dossier informatiu també hi consten alguns actes, trobades i jornades de formació a les que he assistit com a Síndica, acompanyada, moltes vegades, per la Secretària d'aquesta oficina, així com algunes publicacions relacionades amb la labor de la Sindicatura de Greuges.

Com a cloenda i en el capítol d'agraïments, voldria expressar el meu reconeixement a dues persones que m'han ajudat a tirar endavant el treball que ara presento, i que amb la seva eficàcia, eficiència, amabilitat i sempre bona disposició, han fet que sigui tot molt més fàcil. Són la Carme Vélez i la Irene Galiano. Gràcies.

També a tot el personal de l'Ajuntament, als tècnics, Regidors, Coordinadora Gral. i Alcalde, ja que sempre i en tot moment, han estat disposats a col·laborar. En ells he trobat sempre la implicació necessària per aclarir cada cas i el desig d'afavorir la ciutadania.

Al Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya per tot el que m'han ensenyat i, sobretot, per l'ajut rebut en favor de la defensa dels drets humans.

Als mitjans de comunicació que faciliten el coneixement d'aquesta Institució.

Als ciutadans, ciutadanes d'Igualada, als visitants que s'han sentit agreujats per algun motiu, a ells i a elles, gràcies per la seva confiança i gràcies per donar sentit a la meva feina.

Rosa M. Sánchez Fuentes

Síndica Municipal de Greuges d'Igualada

ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DE L'OFICINA DE LA SÍNDICA

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

L'esquema inicial d'actuació és el 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 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 dona resposta a la persona interessada per la mateixa via que hagi utilitzat en formular-la. O bé per un altre mitja si prèviament s'ha consensuat.

Forma de presentació de queixes i consultes:

- Presencial
- Correu electrònic
- Telèfon

PRINCIPIS D'ACTUACIÓ

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

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

Sobre aquests principis, 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 avaluï la seva demanda. Si la competència és d'un altre departament es deriva la persona al servei corresponent. Si es dona el cas que arriba una queixa d'una persona d'un altre municipi però amb algun problema que sigui competència de la Síndica i que hagi tingut lloc a la nostra ciutat es seguirà el mateix protocol que per qualsevol ciutadà igualadí.

Si en el moment de l'entrevista amb la Síndica, la persona que formula la queixa/consulta no porta tota la documentació necessària per aclarir el tema, pot fer-la arribar posteriorment a la Sindicatura per correu electrònic.

De totes aquestes actuacions se'n deriven els corresponents expedients, que permeten elaborar la base de dades de la Sindicatura.

Respecte el portal web de l'Ajuntament d'Igualada, aquest es va renovar en la seva totalitat el mes d'octubre de 2014. Hi figura dins de la secció Ajuntament - Informació oficial un espai d'informació propi de la Sindicatura en el que es fa referència al procediment i actuació de la Síndica, dades de contacte, així com també es pot fer la descàrrega de les últimes memòries presentades al Ple de l'Ajuntament.

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 Orgànic 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.**

En aquest sentit, em plau dir que s'ha millorat molt el temps de resposta, agraïnt la bona disposició dels departaments de l'Ajuntament, tot i que encara no s'ha arribat a l'excel·lència amb el temps de resposta, ni en el sistema de comunicació.

CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS

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

1. Consultes, Assessorament, Informació (CAI)
2. Queixes
3. Actuacions d'ofici

CONSULTES, ASSESSORAMENT, INFORMACIÓ (CAI)

- 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.

Durant l'any 2015 s'han realitzat 17 actuacions d'aquest tipus

QUEIXES

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

ADMESES

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

Resoltes

- 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. A partir d'aquest punt, la Síndica fa, majoritàriament, una funció de mediació entre les parts. Si aquesta no ha estat possible, la Síndica formula una recomanació, ja sigui a l'Alcaldia i a la Regidoria afectada per la situació.
- No obstant això, també és possible, 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.

No resoltes

- Hi ha actuacions que, tot i considerar que la persona que presenta la queixa té raó, no han pogut ser solucionades per aquesta Sindicatura perquè l'Administració ha desestimat la queixa per qüestions de normativa o aspectes tècnics.

Desestimades

- 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 presentat la queixa no té raó. En aquest cas, la queixa, tot i haver estat admesa, es desestima.

Arxivades per desistiment de l'interessat

- 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.

NO ADMESES

El grup de les no admeses es pot subdividir en dues categories:

1.- Les que no tenen les dades suficients per ser acceptades a tràmit, com podrien ser anònims, o bé que no han esgotat la via administrativa o estan *sub iudice*. També en el cas que no tinguin res a veure amb l'administració municipal com podrien ser les queixes per problemes de consumidors: llum, telefonia, hipoteques...

2.- Derivades

- Derivació interna:

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.

- Derivació externa:

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.

Durant l'any 2015 s'han atès 92 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 i que cal resoldre. En aquest cas, des de l'oficina de la Síndica, es fa un treball de recerca per fonamentar l'interès del problema plantejat i es formula recomanació a l'Alcaldia.

Durant l'any 2015 s'ha tramitat 1 actuació d'ofici

ÍNDEX DE CASOS 2015

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
1	Necessita ajuda econòmica per part de Serveis Socials	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Socials	Arxivada per desistiment de l'interessat
2	Multa per estacionar el vehicle sense comprovant de pagament	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Multes	Desestimada
3	No té ingressos i no pot fer front al pagament de lloguer	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Socials	Resolta
4	Instal·lacions façana de FECSA, Telefònica i Movistar	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Indústries i Activitats	Resolta
5	Pateix discriminacions, humiliacions i li volen prendre els seus fills	QUEIXA	NO AD	Correu electrònic	Dona	-	Derivada a l'Ajuntament on resideix
6	Sancionat per haver circulat per zones restringides de la ciutat amb permís	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Mobilitat	Resolta
7	Engany de comercial de telefònica	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Home	Indústries i Activitats	Resolta
8	Assessorament sobre cèdula d'habitabilitat	CAI		Presencial	Dona	Habitatge	Resolta pel Servei d'Habitatge de l'Ajuntament
9	Multes indegudament identificades	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Home	Multes	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
10	Impost desorbitat per la concessió d'una llicència d'obres en un poble de la comarca	QUEIXA	NO AD	Presencial	Dona	-	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
11	Sorolls produïts per una màquina col·locada a l'exterior d'una indústria	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Indústries i Activitats	Resolta
12	Inseguretat en la vivenda que té llogada	QUEIXA	NO AD	Presencial	Home	Serveis Tècnics	Conflicte entre particulars
13	Substituir arbre a la plaça Joan Bas i posar una placa de "prohibit jugar a pilota"	QUEIXA	AD	Telèfon	Dona	Serveis Municipals	Resolta
14	No es pot empadronar perquè el pis és del seu germà i no té contacte amb ell	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Oficina d'Atenció al Ciutadà	Arxivada per desistiment de l'interessat
15	No els hi han concedit l'ajut per al pagament de l'IBI per a domicilis d'unitats familiars de famílies nombroses	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Intervenció	Resolta
16	Projecte d'un nou centre d'educació secundària a prop de l'escola Gabriel Castellà	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Dona	Ensenyament	Resolta
17	Problemes per acompanyar a les persones de la Residència Pare Vilaseca	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Dona	Alcaldia	Resolta
18	No conformitat amb multa imposada	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
19	Tapar "forat" a la vorera davant d'una plaça d'aparcament per a minusvàlids	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Empresa	Serveis Municipals	Resolta
20	La Policia Nacional no li expedeix el certificat perquè el seu fill pugui viatjar amb l'escola a França	CAI		Telèfon	Dona	-	Resolta
21	Desperfectes a la via pública	QUEIXA	AD	Telèfon	Dona	Serveis Municipals	Resolta
22	Sancionat per haver estacionat el vehicle en un pas de vianants	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Resolta
23	Se li retira l'ajut de menjador social	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Serveis Socials	Desestimada
24	No li han pagat, ni li van fer contracte	QUEIXA	AD	Presencial	Home	-	Derivada al Servei de Mediació Ciutadana
25	Demana una parada de l'Hispano Igualadina a l'alçada del carrer Lleida	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Mobilitat	Desestimada
26	Problemes amb una torre d'alta tensió instal·lada	QUEIXA	NO AD	Presencial	Dona	-	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
27	Contaminació acústica causada pels Ferrocarrils de la Generalitat	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Mobilitat	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
28	No pot donar de baixa un gual	QUEIXA	AD	Telèfon	Dona	Urbanisme	Resolta
29	Queixa referent al Servei Català de la Salut	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Dona	-	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
30	Assessorament de com enviar una carta sobre un judici ja realitzat	CAI		Correu electrònic	Dona	-	Resolta
31	Queixa sobre serveis de telefonia	QUEIXA	NO AD	Telèfon	Dona	-	Derivada a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal
32	Sancionat per no obeir un senyal d'estacionament prohibit	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Resolta
33	Problema amb la comunitat de veïns	CAI		Telèfon	Home	-	Derivada al Servei de Mediació Ciutadana
34	Un veí ha agafat un tros del seu terreny per construir-hi	QUEIXA	NO AD	Presencial	Home	Urbanisme	Conflicte entre particulars
35	Denegació de prestació Agència de l'Habitatge de Catalunya	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Habitatge	Resolta
36	Mal estat del carrer i del parc	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Home	Serveis Municipals	Resolta
37	Nois que ocupen una antiga fàbrica	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Seguretat Ciutadana	Resolta
38	Incompliment del projecte per portar aigua a una Urbanització	QUEIXA	NO AD	Presencial	Dona	-	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
39	Demana més vigilància policial	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Seguretat Ciutadana	Resolta
40	Problemes de soroll en el seu domicili	QUEIXA	AD	Presencial	Home	-	Derivada al Servei de Mediació Ciutadana
41	Bar que s'obrirà al parc Garcia Fossas	CAI		Presencial	Dona	Urbanisme	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
42	Consulta sobre embargament d'ajuts socials	CAI		Presencial	Home	Fòrum de Síndics Locals	Resolta
43	Utilització de la deixalleria	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Home	Medi Ambient	Resolta
44	Situació d'un familiar complicada	CAI		Presencial	Dona	-	Resolta
45	Impugnació selecció de personal	QUEIXA	NO AD	Presencial	Home	Recursos Humans	La Síndica l'informa de les actuacions que podria fer
46	Arbres que impedeixen el pas als vianants	OFICI				Serveis Municipals	Resolta
47	Al carrer del Rec hi ha herbes que envaeixen el pas dels vianants	QUEIXA	AD	Telèfon	Dona	Serveis Municipals	Resolta
48	Se li denega la nacionalitat	QUEIXA	NO AD	Presencial	Home	-	No competència
49	Consulta per avançar intervenció mèdica	CAI		Presencial	Dona	-	Resolta
50	Problemes amb una entitat bancària	QUEIXA	NO AD	Presencial	Home	-	Derivada a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal
51	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Ensenyament	No resolta
52	Assessorament canvi assistenta social	CAI		Presencial	Dona	Serveis Socials	Resolta
53	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Ensenyament	No resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
54	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Ensenyament	No resolta
55	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Ensenyament	No resolta
56	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Ensenyament	No resolta
57	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Ensenyament	No resolta
58	Assignació a centre escolar diferent del germà	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Ensenyament	No resolta
59	Li reclamen un deute de l'habitatge	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Tresoreria	Resolta
60	Necessitat de més ajuts	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Serveis Socials	Resolta
61	No ha pogut accedir a una plaça de cycle formatiu	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Ensenyament	Resolta
62	Situació familiar greu	CAI		Presencial	Home	Serveis Socials	Tancada
63	Problemes amb els Horts Urbans adjudicats	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Urbanisme	Desestimada
64	Multes per circular per una zona restringida tenint permís	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Resolta
65	Vol donar de baixa el gual	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Urbanisme	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
66	Volent que s'instal·lin jocs infantil homologats a la plaça interior de l'edifici	QUEIXA	AD	Presencial	Col·lectiu	Urbanisme	Resolta
67	Se li reclamen unes despeses per haver pintat un pis de PIMHA	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Habitatge	Resolta
68	Problemes per excés de calç a l'aigua	QUEIXA	AD	Presencial	Home	-	Desestimada
69	Carta de la Seguretat Social	QUEIXA	NO AD	Telèfon	Dona	-	Se li recomana anar a l'Oficina de l'INSS
70	Ha de marxar del pis on viu	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Socials	Resolta
71	No tindrà lloc on allotjar-se	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Socials	Resolta
72	Mala coordinació dels serveis sanitaris	QUEIXA	AD	Presencial	Home	-	Resolta
73	Deute amb Hisenda per multa que li correspon a l'empresa on treballava	CAI		Presencial	Home	-	Derivada a la via judicial
74	Solar municipal que està sense netejar i ha provocat una caiguda	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Municipals	Resolta
75	L'amenacen amb embargar-li el que cobra	CAI		Presencial	Dona	-	Resolta
76	Reclama indemnització per una caiguda	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Jurídics	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
77	No li admeten demanar la subvenció en l'IBI per fora de termini	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Acció Social i Promoció Personal	Desestimada
78	Tancament de la Llar d'Infants Montxic (Santa Margarida de Montbui, casc antic)	CAI		Presencial	Home	-	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
79	No esta d'acord amb el límit d'edat en la convocatòria de places de la policia local	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Recursos Humans	Desestimada
80	No li ha estat acceptada la pròrroga pel pagament d'una plusvàlua	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Tresoreria	Desestimada
81	Van portar el seu vehicle al dipòsit municipal sense deixar-li cap avís	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Desestimada
82	Manca de papereres a la zona de vianants del carrer del Rec (camí de terra)	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Municipals	Resolta
83	No ha rebut resposta a una qüestió plantejada a la web municipal	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Organització	Resolta
84	Vol canviar d'habitatge	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Habitatge	Arxivada per desistiment de l'interessat
85	Ha rebut una factura desorbitada d'una companyia de telefonia	QUEIXA	AD	Presencial	Home	-	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
86	Problemes amb un nínxol	CAI		Presencial	Dona	Serveis Jurídics	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
87	Li va quedar el cotxe entollat en un carrer de la ciutat	QUEIXA	AD	Telèfon	Home	Responsabilitat Patrimonial	En tràmit
88	Consulta sobre la sol·licitud de subvenció per al pagament de l'IBI	CAI		Presencial	Dona	Acció Social i Promoció Personal	Resolta
89	Cal solucionar les inundacions del carrer de les Guixeres	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Urbanisme	En tràmit
90	Endesa no li ha fet la reducció de potència que va sol·licitar	CAI		Presencial	Home		No competència
91	No té on viure i diu que fa tres dies que dorm al cotxe	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Socials	Desestimada
92	No pot donar de baixa un gual que no fa servir	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Urbanisme	No resolta
93	No està d'acord amb la taxa del servei de gestió de residus municipals del Mercat Municipal	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Dona	Intervenció	Desestimada
94	Disconformitat amb la utilització de l'estacionament de minusvàlids	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Urbanisme	Desestimada
95	Molèsties ocasionades per una discoteca	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Home	Indústries i Activitats	Resolta
96	Responsabilitat patrimonial mossegada de gos	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Serveis Jurídics	Resolta

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
97	La placa metàl·lica "No es permet publicitat" de la bústia de la comunitat ha estat arrencada	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	-	Derivada a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal
98	No conformitat amb multa imposada	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Resolta
99	Se li denega la reclamació de la taxa d'escombraries que va presentar perquè el pis no està habitat ni està en condicions de ser habitat	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Intervenció	En tràmit
100	Sancionat per descarregar queviures	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Multes	Resolta
101	No ha rebut resposta a la instància que va presentar fa més d'un any	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Indústries i Activitats	Resolta
102	Sancionats per no obeir un senyal de prohibit estacionar; senyal que en el moment d'estacionar el vehicle no hi era	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Multes	Resolta
103	Carrer del Repòs en mal estat	QUEIXA	AD	Correu electrònic	Dona	Urbanisme	En tràmit
104	Sancionada per incomplir les restriccions temporals a la circulació durant la celebració de la Cursa Popular d'Igualada	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Multes	Resolta
105	Rates en un espai públic de la ciutat	QUEIXA	AD	Presencial	Col·lectiu	Sanitat i Salut	En tràmit

Id	TEMA	TIPUS	ADMI	MODUS	INICIAT	SERVEI	RESOLUCIÓ
106	Molèsties de fums que arriben de la Xemeneia del veí	QUEIXA	AD	Presencial	Home	Urbanisme	Derivada a la via judicial
107	No pot fer front al pagament de la llum, gas i aigua	CAI		Presencial	Dona	Serveis Socials	Resolta
108	Molèsties ocasionades per un establiment	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Serveis Jurídics	Resolta
109	Neteja del Carrer Sant Agustí	QUEIXA	AD	Telèfon	Dona	Serveis Municipals	Resolta
110	Sancionada per haver entrat en un carrer d'accés restringit	QUEIXA	AD	Presencial	Dona	Multes	Desestimada

ACTUACIONS 2015

Núm. Expedient	1/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Necessita ajuda econòmica per part de Serveis Socials
Servei	Serveis Socials
Descripció	Una mare de família, a la qual ha abandonat el seu marit, té dos fills en edat escolar i necessita ajuda econòmica per poder pagar el menjador escolar dels seus fills i el lloguer del pis.
Actuació	Des de la Sindicatura la posem en contacte amb l'assistent social qui ens indica que en teoria ha de tenir prous diners per pagar el lloguer. Per la nostra part li aconsellem que arregli els paper de separació amb el seu marit per tal de què els ingressos econòmics no siguin dipositats al compte d'ell al qual no hi té accés. Se li demana que un cop iniciats els tràmits torni a la nostra oficina amb els comprovants corresponents però no ha tornat més.
Resolució	Arxivada per desistiment de l'interessat

Núm. Expedient	2/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Multa per estacionar el vehicle sense comprovant de pagament
Servei	Multes
Descripció	Una veïna de la comarca, durant el mes d'agost va desplaçar-se a la Tresoreria de la Seguretat Social al Passeig d'Igualada i pensant que no necessitava tiquet per considerar-ho període de vacances, va estacionar en zona blava sense tiquet. Mes tard li va arribar la sanció i automàticament va presentar al·legacions via Internet, les quals li van ser desestimades.

	Amb data 18 de novembre presenta recurs de reposició del qual no va rebre resposta, la qual cosa va condicionar que hagués de pagar la multa amb recàrrec.
Actuació	Donada la indignació d'aquesta persona per la omisió de l'Ajuntament es va recomanar l'anul·lació del recàrrec cosa que va ser desestimat des del departament corresponent. La senyora demana que es faci campanya per que això no torni a passar mai més.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	3/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No té ingressos i no pot fer front al pagament del lloguer
Servei	Serveis Socials
Descripció	Una persona nouvinguda que viu en una habitació de lloguer l'ha de deixar i demana que se li proporcioni un lloc per viure. A Igualada no hi ha cap alberg, hauria d'anar a Barcelona. No vol això perquè allà no tindria lloc per guardar les seves pertinences.
Actuació	Des de la Sindicatura es van fer gestions amb l'assistent social i per donar-li més temps, se li va proporcionar una habitació a Igualada sense càrrec durant 1 mes a partir del qual ella ja havia de decidir. Finalment la persona afectada va comunicar a aquesta Sindicatura que ja tenia el tema resolt perquè tenia una amiga en una població propera a Barcelona i marxava a casa seva.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	4/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Instal·lacions façana de FECSA, Telefònica i Movistar

Servei	Indústries i Activitats
Descripció	Un ciutadà es queixa de la manera d'actuar de FECSA, Telefònica i Movistar ja que malgrat no haver acceptat que posessin les instal·lacions a la façana de casa seva ho tenia tot ple de fils i caixes en desordre.
Actuació	Des del departament d'Indústries i Activitats es van posar en contacte amb el ciutadà i les empreses per tal que aquestes instal·lacions es posessin de manera adequada sense perjudicar l'estètica i l'ús de la vivenda en qüestió.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	5/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Pateix discriminacions, humiliacions i li volen prendre els seus fills
Servei	-
Descripció	Una nouvinguda resident en un poble de la comarca ens comunica per correu electrònic que des que va arribar a Catalunya pateix humiliacions, discriminacions i li volen prendre els seus fills.
Actuació	Com que aquesta Sindicatura no té competències fora d'Igualada se li recomana que es posi en contacte amb l'Ajuntament de la seva població i en últim extrem amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
Resolució	No admesa - Derivada a l'Ajuntament on resideix

Núm. Expedient	6/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionat per haver circulat per zones restringides de la ciutat amb permís
Servei	Mobilitat

Descripció	Tenia permís per circular amb el cotxe el dia de l'enterrament del seu pare, però enlloc de passar pel carrer Argent van passar pel carrer Sant Cristòfor en el que la càmera no estava desconnectada. La multa ha estat anul·lada però vol evitar que aquesta situació es pugui tornar a repetir.
Actuació	Es va posar en coneixement de les persones responsables i es va demanar que es prenguessin les mesures necessàries de cara al futur.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	7/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Engany de comercial de telefònica
Servei	Indústries i Activitats
Descripció	Un ciutadà es queixa perquè la companyia telefònica ha col·locat sense el seu permís uns fils de comunicació que donen una imatge antiestètica a la seva casa. Demana que se li posin, com a mínim, unes canaletes per evitar la sensació de deixadesa.
Actuació	Ens posem en contacte amb el Departament corresponent que aconsegueix que la companyia li posi les canaletes.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	8/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Assessorament sobre cèdula d'habitabilitat
Servei	Habitatge
Descripció	Va llogar el seu pis i els arrendataris li van quedar a deure el lloguer i els subministrament. A més a més el pis va quedar destrossat i li van robar.

	Abans de fer la denúncia vol assessorament sobre la cèdula d'habitabilitat.
Actuació	Des de la Sindicatura derivem al ciutadà al departament d'Habitatge de l'Ajuntament. La tècnica d'habitatge li va respondre a les preguntes que va formular.
Resolució	Resolta pel Servei d'Habitatge de l'Ajuntament d'Igualada

Núm. Expedient	9/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Multes indegudament identificades
Servei	Multes
Descripció	Va rebre una multa que identificava incorrectament el seu vehicle, va recorre i la sanció va ser anul·lada. Sorprenentment va tornar a rebre dues multes més que també eren incorrectes.
Actuació	Es va posar en coneixement del departament corresponent que va detectar un error en el lector automàtic i va prendre les mesures adequades perquè no es tornés a produir.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	10/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Impost desorbitat per la concessió d'una llicència d'obres en un poble de la comarca
Servei	-
Descripció	Una senyora de la comarca vol fer obres a casa seva, ha presentat el projecte i el pressupost a l'Ajuntament corresponent però li demanen un import desorbitat per concedir-li la llicència d'obres.
Actuació	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya.

Resolució	No admesa - Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya
------------------	--

Núm. Expedient	11/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sorolls produïts per una màquina col·locada a l'exterior d'una indústria
Servei	Indústries i Activitats
Descripció	Els sorolls produïts per aquesta màquina afecten al descans dels veïns que demanen solucions al problema.
Actuació	Des de l'Ajuntament es convoca al director de la indústria per tractar la problemàtica de sorolls. Després d'insistir en què solucionessin el problema i vist que se seguia incomplint la normativa, es va incoar expedient sancionador contra l'empresa infractora.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	12/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Inseguretat en la vivenda que té llogada
Servei	Serveis Tècnics
Descripció	Un senyor que va comprar una vivenda de planta baixa i que ha estat envaïda per lladres en varies ocasions, vol saber si la llicència d'obres es va donar correctament. Ell creu que no i presenta la queixa.
Actuació	Es va parlar amb l'equip de tècnics de l'Ajuntament que no van poder intervenir tractant-se d'un cas entre particulars (l'empresa constructora i el propietari del pis), ja que la llicència d'obres era correcta.
Resolució	No admesa

Núm. Expedient	13/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Substituir arbre a la plaça Joan Bas i posar una placa de “prohibit jugar a pilota”
Servei	Serveis Municipals
Descripció	A la plaça Joan Bas es van cremar unes herbes i un arbre que no va ser substituït. Els veïns també demanen una placa de “prohibit jugar a pilota” ja que els infants es posen a jugar xutant contra les parets, malmeten les façanes i produint molt xivarri.
Actuació	La Síndica ho posa en coneixement del departament corresponent, que es responsabilitza de tornar a plantar un arbre.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	14/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No es pot empadronar perquè el pis és del seu germà i no té contacte amb ell
Servei	Oficina d'Atenció al Ciutadà
Descripció	El senyor està vivint en un pis propietat del seu germà. Per poder empadronar a una persona es necessita l'autorització del titular de l'immoble. El seu germà viu en un altre país i no tenen contacte.
Actuació	Es posa en coneixement de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà que sol·licita un informe a la Policia Local per acreditar que efectivament resideix en aquell habitatge. L'informe recull que el senyor hi viu ocasionalment.
Resolució	Arxivada per desistiment de l'interessat

Núm. Expedient	15/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No els hi han concedit l'ajut per al pagament de l'IBI per domicilis d'unitats familiars de famílies nombroses
Servei	Intervenció
Descripció	Van demanar l'ajut per al pagament de l'IBI per domicilis d'unitats familiars de famílies nombroses i els va ser denegat per tenir deutes amb l'Ajuntament.
Actuació	Ens posem en contacte amb el departament afectat per tal de trobar una solució. Finalment, es fracciona el deute pendent i es tramita la subvenció.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	16/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Projecte d'un nou centre d'educació secundària a prop de l'escola Gabriel Castellà
Servei	Ensenyament
Descripció	Està en desacord amb el projecte ja que no troba adequada la ubicació del centre i apunta que aquesta nova escola agreujarà encara més la marginació dels alumnes. Demana que es faci saber a l'Alcalde.
Actuació	La Síndica es va posar en contacte amb la Regidoria d'Ensenyament i amb el mateix Alcalde per comentar les preocupacions d'aquesta ciutadana. A partir d'aquestes converses se li explica tant els motius com els beneficis que pot comportar.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	17/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Problemes per acompanyar a les persones de la Residència Pare Vilaseca
Servei	Alcaldia
Descripció	Una ciutadana ens comunica que quan pot acudeix a la Residència Pare Vilaseca per ajudar i preocupar-se per les persones que hi viuen, però degut a una sèrie d'incidents i al fet que ella no es voluntària, li restringeixen les visites.
Actuació	Es va parlar amb el director de la Residència Pare Vilaseca. El gerent del Consorci Sociosanitari d'Igualada es va posar en contacte amb l'interessada i li va comunicar que podia continuar visitant als residents però demanat permís als auxiliars.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	18/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No conformitat amb multa imposada
Servei	Multes
Descripció	El ciutadà estava situat darrere de la comitiva de les festes d'un barri, circulant lentament fins que va poder passar. Va ser sancionat per no obeir les ordres dels agents de l'autoritat en servei de regulació del trànsit.
Actuació	La Síndica després d'estudiar el cas i veure les notables contradiccions de la versió de l'agent, recomana deixar sense efectes la sanció imposada. La recomanació que va formular la Síndica es va desestimar però va tornar a preparar un document analitzant els fets esdevinguts i demanant la revisió dels expedients i la versió dels testimonis. Finalment es va revocar la sanció.

Resolució	Resolta
Núm. Expedient	19/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Tapar “forat” a la vorera davant d’una plaça d’aparcament per a minusvàlids
Servei	Serveis Municipals
Descripció	El centre que va demanar una plaça de minusvàlids per facilitar l'accés dels seus usuaris amb mobilitat reduïda, comunica a aquesta Sindicatura que van tallar un arbre però deixant el “forat” la qual cosa dificulta l'accés a l'establiment.
Actuació	Es posa en coneixement del servei corresponent per tal de solucionar el problema. La incidència va ser resolta.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	20/2015
Tipus	CAI
Via	Telefònica
Tema	La Policia Nacional no li expedeix el certificat perquè el seu fill pugui viatjar amb l'escola a França
Servei	-
Descripció	Ens informa que no li han volgut expedir el certificat perquè el seu fill pogués viatjar amb l'escola a França, ja que necessiten l'autorització firmada dels dos progenitors, la qual cosa li resulta impossible perquè el pare del nen viu en un altre país.
Actuació	Des de la Sindicatura contactem amb la Policia Nacional, ens expliquen que des de l'estiu del 2014 la normativa ha canviat i és necessària la firma d'ambdós. Contactem amb el Mossos d'Esquadra d'Igualada i ens informen que ells expedeixen el certificat només amb la firma d'un dels dos progenitors.

Resolució	Resolta
Núm. Expedient	21/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Desperfectes a la via pública
Servei	Serveis Municipals
Descripció	Una ciutadana es queixa de què en una plaça de la ciutat hi ha una placa de marbre que es neteja amb freqüència però que la pintura que hi ha a l'interior del gravat esta desapareixen i pràcticament ja no es pot llegir. També ens fa saber que hi ha un pal que aguanta una torreta que esta totalment tort i podria caure.
Actuació	Es demana al departament corresponent que actuï davant la queixa i dies més tard la senyora ens comunica que s'ha solucionat, també ens diu que té una altre queixa sobre les torretes i se l'informa que primer ho comuniqui al departament i si aquest no actua ens ho faci saber.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	22/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionat per haver estacionat el vehicle en un pas de vianants
Servei	Multes
Descripció	Un senyor discapacitat ha estat sancionat per aturar els seu vehicle en un pas de vianants i no hi esta d'acord. Ens diu que ell no era el conductor del vehicle i que aquest el conduïa una altre persona. Es va aturar escassos minuts per poder deixar al senyor que té una mobilitat molt reduïda.
Actuació	La Síndica va formular una recomanació que va ser desestimada però passats uns dies, va tornar a fer una segona recomanació explicant novament les circumstàncies del cas. Finalment la sanció va ser anul·lada.

Resolució	Resolta
Núm. Expedient	23/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Se li retira l'ajut de menjador social
Servei	Serveis Socials
Descripció	Se li comunica que no seguirà tenint l'ajuda de menjador social perquè la seva situació econòmica no és clara. Ens diu que ha presentat tota la informació requerida però que Serveis Socials no es creu les seves explicacions i que li diuen que tenen dubtes respecte a les seves argumentacions. Vol que es parli amb Serveis Socials perquè li tornin a donar l'ajuda.
Actuació	Parlem amb Serveis Socials i ens informen del cas. Els professionals de Serveis Socials han detectat circumstàncies personals del demandant que fan que de moment no pugui anar al menjador social.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	24/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No li han pagat, ni li van fer contracte
Servei	-
Descripció	Ens explica que ha treballat en una empresa de vigilància i que no li han pagat, ni li van fer contracte en el seu moment. Va presentar un recurs a l'Ajuntament explicant els fets però encara no ha rebut resposta.
Actuació	Tenint en compte que l'empresa està en un altre municipi, se li recomana que faci una denúncia als Mossos d'Esquadra i que també presenti la denúncia a Inspecció de Treball de la Generalitat. Pel que fa al recurs presentat a l'Ajuntament iniciem una investigació.

	Se li comunica que l'Ajuntament no té competència en el tema, no obstant, li fem saber que pot utilitzar un recurs existent a la ciutat on poder exposar el problema, el Servei de Mediació Ciutadana.
Resolució	Derivada al Servei de Mediació Ciutadana

Núm. Expedient	25/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Demana una parada de l'Hispano Igualadina a l'alçada del carrer Lleida
Servei	Mobilitat
Descripció	Ens explica que faria falta una parada de l'Hispano Igualadina a l'alçada del carrer Lleida per oferir un millor servei i alhora facilitar l'accés dels usuaris amb problemes de mobilitat. També veu necessària una parada a la zona de la residència Pare Vilaseca.
Actuació	Des de la Sindicatura es manté una reunió amb el Regidor del servei, el qual manifesta que la petició resulta inviable per raons molt justificables. Ens tornem a reunir amb la senyora per poder traslladar-li tota la informació.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	26/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Problemes amb una torre d'alta tensió instal·lada
Servei	-
Descripció	Un senyora que viu en una població de la comarca, té instal·lada una torre d'alta tensió al terreny de casa seva. Aquesta torre produeix "xispes" i al més de febrer es va calar foc al bosc. Ens demana que actuem per tal de retirar la torre d'alta tensió, o si no fos possible, se li pagui un lloguer per estar situada en un terreny de la seva propietat.

Actuació	Aquesta Sindicatura entén que cal derivar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya i envia la seva queixa. El Síndic de Greuges de Catalunya ens informa que s'ha posat en contacte amb la senyora per orientar-la sobre les diferents vies que pot emprar.
Resolució	No admesa - Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya

Núm. Expedient	27/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Contaminació acústica causada pels Ferrocarrils de la Generalitat
Servei	Mobilitat
Descripció	Viu molt a prop del pas a nivell dels Ferrocarrils de la Generalitat i cada dia pateix els seus sorolls. Demana que el to del xiulet del tren no sigui tant excessiu, sobretot a primeres hores del matí.
Actuació	Ho posem en coneixement del Regidor d'Urbanisme que es reuneix amb el responsable de Ferrocarrils de la Generalitat per parlar del problema de contaminació acústica que va exposar el senyor. Aquest considera que si el tren no va a una velocitat alta no cal tocar la sirena i donarà instruccions al personal per no fer tan de soroll. El ciutadà ens comunica que les coses han millorat molt i que la sirena només sona d'1 a 4 del migdia, però que hi ha una altra que sona a les 11:30 de la nit que caldria eliminar. Això és traslladat al Regidor que ho posa en coneixement del responsable de Ferrocarrils de la Generalitat. Aquests responen que segons normativa han de fer sonar el xiulet cada cop que el tren s'aproxima al pas a nivell. El Regidor, de nou contacta amb el responsable de Ferrocarrils de la Generalitat per demanar-li que, a banda de les hores puntes, en els altres horaris es limiti a tocar el xiulet una sola vegada per evitar les molèsties que això comporta als veïns. Es va informar al ciutadà i com que aquest no restava conforme se li va suggerir posar-ho en coneixement del Síndic de Greuges de Catalunya.
Resolució	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya

Núm. Expedient	28/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	No pot donar de baixa un gual
Servei	Urbanisme
Descripció	Ha anat a l'Ajuntament a demanar la baixa del gual que té i li han dit que no es pot donar de baixa. No està d'acord ja que no necessita estacionar el vehicle i per tant no vol tenir el gual.
Actuació	Després de parlar amb l'arquitecte municipal i del compromís de la propietat a aplicar un revestiment adequat a l'ampit del portal, es va retirar el gual.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	29/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Queixa referent al Servei Català de la Salut
Servei	-
Descripció	En el correu la senyora ens explica que és malalta crònica des de fa anys. Va arribar a Igualada i la doctora que la porta li està posant pegues per actualitzar-li la targeta de crònics. Vol que es miri el seu expedient i així actualitzar-li la documentació per tal de poder continuar amb el seu tractament i poder portar una vida normal.
Actuació	Una vegada estudiat el cas aquesta Sindicatura li va recomanar que formules una queixa formal al Cap Anoia. A partir de la resposta obtinguda, aquesta Sindicatura podria derivar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	30/2015
Tipus	CAI
Via	Correu electrònic
Tema	Assessorament de com enviar una carta sobre un judici ja realitzat
Servei	
Descripció	Ens demana assessorament per enviar una carta al Jutjat d'Igualada per saber si al seu fill li consten o no antecedents per un judici realitzat fa temps.
Actuació	Se li diu que ha de remetre la petició al mateix Jutjat.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	31/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Queixa sobre serveis de telefonia
Servei	-
Descripció	La senyora ens explica que el telèfon el té amb una companyia i que l'ADSL amb una altre companyia diferent. Sense el seu consentiment la companyia on té el telèfon li va tramitar el traspàs amb ells de l'ADSL. Ara l'anterior companyia de l'ADSL li reclama una penalització. Ens demana conèixer com pot tramitar una denúncia cap a les companyies que han actuat sense el seu consentiment.
Actuació	Aquesta sindicatura entén que ha de derivar la queixa de la senyora a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal.
Resolució	No admesa - Derivada a l'Oficina d'Atenció al Consumidor del Consell Comarcal

Núm. Expedient	32/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionat per no obeir un senyal d'estacionament prohibit
Servei	Multes
Descripció	El ciutadà ens explica que li van posar una multa i li va retirar el vehicle la grua quan va estacionar davant del Saló de la Infància. Demana que li sigui retirada la sanció perquè no hi havia cap senyal de prohibit estacionar quan va deixar el vehicle i així ho argumenta i ho demostra.
Actuació	La Síndica va formular una recomanació recollint els fets esdevinguts. Aquesta va ser acceptada i al ciutadà se li va retirar la multa.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	33/2015
Tipus	CAI
Via	Telefònica
Tema	Problema amb la comunitat de veïns
Servei	
Descripció	Ens explica que a la seva comunitat de veïns hi ha alguns veïns que deuen quotes i voldria saber que poden fer els veïns al respecte.
Actuació	Aquesta Sindicatura entén que cal derivar el cas al Servei de Mediació Ciutadana i se li facilita tota la informació necessària per adreçar-se al servei.
Resolució	Derivada al Servei de Mediació Ciutadana

Núm. Expedient	34/2015
Tipus	QUEIXA

Via	Presencial
Tema	Un veí ha agafat un tros del seu terreny per construir-hi
Servei	Urbanisme
Descripció	Ens explica que un veí li ha pres un tros de terreny del seu pati quan aquest va ensorrar la casa i la va fer nova. Li va dir al veí que ho havia de treure perquè li havia pres part del seu pati i aquest li va respondre que li hauria d'haver dit abans. Ha anat al Servei de Mediació Ciutadana i a l'Ajuntament però no ha pogut trobar cap solució.
Actuació	Se li comunica al senyor que després d'estudiar el cas no es pot tramitar la seva queixa ja que la Sindicatura no té competències en els conflictes entre particulars.
Resolució	No admesa

Núm. Expedient	35/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Denegació de prestació Agència de l'Habitatge de Catalunya
Servei	Habitatge
Descripció	Ens explica que des de l'any 2010 les ajudes d'habitatge que ha sol·licitat li han estat denegades. L'última que ha demanat li ha vingut denegada per exhauriment de la partida pressupostària. Té 5 fills i viuen únicament de la prestació que ell cobra.
Actuació	Des de la Sindicatura es parla amb la responsable de l'Oficina d'Habitatge per esbrinar què ha succeït i veure el seu expedient. Després es va informar, al senyor i a la seva filla, de quines ajudes havien demanat, com s'havien resolt i el perquè de la resolució. Dels 7 ajuts d'habitatge que ha sol·licitat, tres han estat abonats, dos han estat denegats per no aportar tota la documentació requerida, un ha estat tancat per manca de consignació pressupostària i l'últim li ha estat denegat perquè es considera que ja paga un lloguer just.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	36/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Mal estat del carrer i del parc
Servei	Serveis Municipals
Descripció	Mitjançant el correu electrònic un ciutadà ens fa saber que el carrer Manel Gomis i el parc del Pla de la Massa estan molt deixats.
Actuació	Es posa en coneixement del departament responsable perquè actuï al respecte.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	37/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Nois que ocupen una antiga fàbrica
Servei	Seguretat Ciutadana
Descripció	Una senyora ens explica que en una antiga fàbrica que està tancada entren nois i noies, pot ser molt perillós.
Actuació	Després de parlar amb el departament corresponent i amb els Mossos d'Esquadra aquesta Sindicatura informa a la senyora que tractant-se d'una propietat privada la responsabilitat recau en l'empresa i que des de l'Ajuntament es requerirà a l'empresa perquè mantingui l'edifici en condicions.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	38/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial

Tema	Incompliment del projecte per portar aigua a una Urbanització
Servei	-
Descripció	Una veïna de l'Anoia amb residència en un municipi de la comarca ens presenta una queixa amb referència al projecte per portar aigua a la Urbanització en dues fases. La primera fase ha finalitzat però pel que fa a la segona fase, no es farà com estava previst. L'Ajuntament corresponent no ha volgut rebre als veïns afectats, ni respon a les instàncies que han presentat.
Actuació	En no ser un tema competència d'aquesta Sindicatura es remet la documentació de la ciutadana al Síndic de Greuges de Catalunya.
Resolució	No admesa - Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya

Núm. Expedient	39/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Demana més vigilància policial
Servei	Seguretat Ciutadana
Descripció	Li han entrat varies vegades a casa seva i demana que la policia faci una especial vigilància d'aquesta zona.
Actuació	S'informa a la senyora que la policia realitza vigilància rotativa de tots els carrers de la ciutat. No obstant, en el moment que detecti quelcom sospitos cal que trui immediatament a la policia.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	40/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Problemes de soroll en el seu domicili

Servei	-
Descripció	Té un veí que des de fa més de mig any fa soroll amb una rentadora espatllada. Des de l'Ajuntament li van fer una comprovació al seu domicili però li van dir que el soroll de l'escala interior de casa seva no entrava en la comprovació.
Actuació	La Síndica es posa en contacte amb l'enginyer i efectivament l'ordenança municipal diu que no es contempla el soroll de l'escala interior, per tant no es pot posar un límit al soroll en aquest lloc. Es deriva el cas al Servei de Mediació Ciutadana.
Resolució	Derivada al Servei de Mediació Ciutadana

Núm. Expedient	41/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Bar que s'obrirà al Parc del Garcia Fossas
Servei	Urbanisme
Descripció	Una ciutadana manifesta que està prevista l'obertura d'un bar al Parc del Garcia Fosas a prop del seu habitatge. Ha parlat amb el departament d'Urbanisme per preguntar els horaris que tindria aquest bar i creu que aquets produiran molèsties a tot el veïnat. Demana que es prenguin mesures per tal que no es molesti el descans dels veïns.
Actuació	Es manté una reunió amb el Regidor per exposar-li el cas, i ens indica que, de moment, no s'instal·larà cap bar al parc. S'informa a la senyora d'aquets fets.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	42/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Consulta sobre embargament d'ajuts socials

Servei	-
Descripció	Se'ns ha fet una consulta per saber com estan solucionant aquest tema altres ajuntaments de Catalunya.
Actuació	Es trasllada la petició al Fòrum de Síndics Locals per tal d'obtenir informació. La resposta obtinguda va ser traslladada a la persona interessada.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	43/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Utilització de la deixalleria
Servei	Medi Ambient
Descripció	Un veí de la ciutat es queixa que a la deixalleria, quan va anar a portar retalls de fustes del seu bricolatge, li van dir que no acceptaven objectes voluminosos i que havia de fer servir el servei de recollida de l'Ajuntament. Demana saber a què correspon aquest canvi d'actitud per part de l'ens municipal.
Actuació	Per part d'aquesta Sindicatura s'estudia el cas i es posa en coneixement del responsable del servei, ja que segons el Reglament d'explotació de la Deixalleria sí que es poden portar els retalls de fusta del seu bricolatge a la Deixalleria. L'encarregat del servei respon al ciutadà demanant disculpes pel malentès.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	44/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Situació d'un familiar complicada

Servei	-
Descripció	Una ciutadana ens explica que té un familiar molt malalt i està trobant problemes per tramitar una pensió. També ens fa saber que aquest familiar comença a tenir una situació molt precària i necessita ajuda.
Actuació	S'estudia la consulta i se li dóna tota la informació per a que pugui tramitar la pensió.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	45/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Impugnació selecció de personal
Servei	Recursos Humans
Descripció	Un veí d'Igualada ve a denunciar una possible irregularitat en el procés de selecció de personal a l'escola universitària.
Actuació	S'informa al ciutadà que des d'aquesta Sindicatura no es pot tractar el seu cas, ja que prèviament no ha entrat la queixa a l'Ajuntament i d'altra banda se l'informa de què no és un tema estrictament municipal de l'Ajuntament d'Igualada. Se li recomana adreçar la seva queixa al Consorci Escola Tècnica d'Igualada, entrar una queixa a l'Ajuntament o bé si ho considera convenient, fer una reclamació per via judicial.
Resolució	No admesa

Núm. Expedient	46/2015
Tipus	ACTUACIÓ D'OFICI
Via	-
Tema	Arbres que impedeixen el pas als vianants
Servei	Serveis Municipals

Descripció	La Síndica alerta que els arbres de l'avinguda Balmes s'haurien de retallar perquè impedeixen el pas dels vianants.
Actuació	Es posa en coneixement del departament corresponent perquè ho solucioni.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	47/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Al carrer del Rec hi ha herbes que envaeixen el pas dels vianants
Servei	Serveis Municipals
Descripció	Un grup de persones usuàries del carrer del Rec (camí de terra) es queixen que està ple d'herbes i aquestes envaeixen el pas dels vianants.
Actuació	Es posa en coneixement del departament corresponent per tal que se solucioni el problema. Els interessats ens informen que ja ha estat netejat.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	48/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Se li denega la nacionalitat
Servei	-
Descripció	Un ciutadà es presenta en aquesta Sindicatura queixant-se perquè li han denegat la nacionalitat. També ens diu que ha portat el cas a un advocat.
Actuació	Se li explica que la seva queixa no pot se admesa ja que la Síndica no té competències per actuar en aquest tema.

Resolució	No admesa
------------------	-----------

Núm. Expedient	49/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Consulta per avançar intervenció mèdica
Servei	-
Descripció	Una senyora ens ve a veure perquè fa més d'un any que la van operar i la cosa no va sortir bé. Després de diverses visites al metge li van dir que s'havia de tornar a operar. El problema és que li han donat hora per l'any vinent i voldria saber on dirigir-se per demanar que li avancin al màxim la intervenció.
Actuació	Des de la Sindicatura es van fer les indagacions corresponents sobre el tema i se li va respondre la seva consulta.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	50/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Problemes amb una entitat bancària
Servei	-
Descripció	Un ciutadà es queixa d'una entitat bancària, concretament sobre uns dipòsits.
Actuació	Se li explica que la seva queixa no pot ser admesa ja que es tracta d'un tema bancari, aquesta haurà de ser resolta en via judicial, o a través de l'Oficina del Consumidor al Consell Comarcal.
Resolució	No admesa

Núm. Expedient	51/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà
Servei	Ensenyament
Descripció	Una veïna de la comarca ens explica que té dues filles, la gran va a l'Institut i per la petita acaba de fer la preinscripció de primer d'ESO per al curs 2015-2016 al mateix Institut, però a causa del número de sol·licituds s'ha quedat fora i li han assignat un altre centre. Demana que es revisi el cas ja que té una germana al centre i ens diu que han quedat darrera d'altres nens que no tenen germans a l'Institut.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que les dues germanes anessin juntes a l'Institut ja que hi ha 7 casos més com el seu i l'Institut ja no té cabuda per més alumnes. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	52/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Assessorament canvi assistenta social
Servei	Serveis Socials
Descripció	Una ciutadana es presenta en aquesta Sindicatura sol·licitant informació per poder canviar d'assistenta social, ja que no està satisfeta amb el tracte que ha rebut de l'assistenta social que tenia assignada.

Actuació	Se l'informa que hauria de parlar amb la cap de les educadores socials per poder tractar adequadament el problema.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	53/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà
Servei	Ensenyament
Descripció	Un ciutadà ens explica que la seva filla gran va a l'Institut i que ara ha fet la preinscripció de primer d'ESO per al curs 2015-2016 del seu fill al mateix Institut però degut al número de sol·licituds s'ha quedat fora i li han assignat un altre centre. Demana que es revisi el cas ja que té una germana al centre i per la família seria més senzill que els seus fills anessin al mateix centre.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que els germans anessin junts a l'Institut. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	54/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà
Servei	Ensenyament

Descripció	Com succeeix en l'expedient 51 i 53, tot i tenir un germà/na en el centre ha quedat fora i li ha estat assignat un centre diferent.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que els germans anessin junts a l'Institut. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	55/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà
Servei	Ensenyament
Descripció	Com succeeix en l'expedient 51 i 53, tot i tenir un germà/na en el centre ha quedat fora i li ha estat assignat un centre diferent.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que els germans anessin junts a l'Institut. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	56/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà

Servei	Ensenyament
Descripció	Com succeeix en l'expedient 51 i 53, tot i tenir un germà/na en el centre ha quedat fora i li ha estat assignat un centre diferent.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que els germans anessin junts a l'Institut. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	57/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà
Servei	Ensenyament
Descripció	Com succeeix en l'expedient 51 i 53, tot i tenir un germà/na en el centre ha quedat fora i li ha estat assignat un centre diferent.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que els germans anessin junts a l'Institut. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	58/2015
Tipus	QUEIXA

Via	Presencial
Tema	Assignació a centre escolar diferent del germà
Servei	Ensenyament
Descripció	Com succeeix en l'expedient 51 i 53, tot i tenir un germà/na en el centre ha quedat fora i li ha estat assignat un centre diferent.
Actuació	Per part de la Sindicatura es mantenen reunions amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora per tal de trobar una solució al respecte. Es cita de nou a la família per explicar-los les converses mantingudes i comunicar-los que, lamentablement no s'ha pogut fer res per tal de que els germans anessin junts a l'Institut. Se'ls hi diu que la única cosa que podrien fer és un recurs a la Delegació Territorial.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	59/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Li reclamen un deute de l'habitatge
Servei	Tresoreria
Descripció	Un senyor es presenta en aquesta Sindicatura per exposar la seva queixa referent a que des de l'Organisme de Gestió Tributària li ha arribat un justificant de deute de l'habitatge que va donar al banc com a dació de pagament.
Actuació	Es consulta amb el departament corresponent que ens informa que les entitats bancàries s'han de fer càrrec de pagar la totalitat dels deutes pendents de pagament en relació a les vivendes donades com a dació en pagament. S'informà d'això al ciutadà perquè vagi a l'entitat bancària per sol·licitar que es facin càrrec dels deutes tributaris derivats de l'immoble que, en el seu dia, va donar com a dació en pagament.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	60/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Necessitat de més ajuts
Servei	Serveis Socials
Descripció	La situació econòmica de la persona que ens visita és molt precària, no treballa, té tres fills i ha de pagar el lloguer del pis en el que estan vivint. Ha rebut ajudes pels llibres de l'escola dels seus fills, per poder fer front a la fiança del pis i també rep ajut del banc d'aliments. Necessita obtenir algun ajut més com el menjador escolar.
Actuació	Aquesta Sindicatura manté una reunió amb la Cap de Serveis Socials per explicar-li el cas i la situació del senyor. Ens diu que estudiaran si es pot donar algun ajut més per part de Serveis Socials. En relació a l'ajut de menjador escolar s'ha parlat amb el responsable perquè tinguin en compte la seva situació i es pugui augmentar l'ajut.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	61/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No ha pogut accedir a una plaça de cicle formatiu
Servei	Ensenyament
Descripció	S'ha quedat sense poder accedir a una plaça del cicle formatiu de grau mitjà. Ens explica que és molt difícil accedir a aquest cicles formatius quan no s'han tingut unes notes determinades (demanen les de 3r d'ESO abans d'acabar 4t). Ha escrit al Síndic de Greuges de Catalunya per exposar-li la problemàtica.
Actuació	Des d'aquesta Sindicatura es va parlar amb l'Inspector d'Ensenyament i amb la Regidora d'Ensenyament per exposar la situació dels cicles formatius. La noia ens comunica que li ha tocat la tercera opció de les que va demanar però no està interessada en cursar aquest estudis.

	Es telefona a la Secretaria del centre per saber com podria fer un canvi d'estudis. Ens diuen que ha de presentar un escrit dient que estaria interessada en fer el canvi. Se l'ajuda a fer l'escrit i una vegada fet el va presentar al centre.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	62/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Situació familiar greu
Servei	Serveis Socials
Descripció	Un senyor ens expressa la seva preocupació per la situació que està vivint el seu net de 13 anys. Creu que l'infant no està vivint en l'entorn adequat i pateix per la seva seguretat. Ha anat al servei de Mediació i ha mantingut converses amb l'assistenta social que porta el cas.
Actuació	Ens posem en contacte amb el departament corresponent per poder esbrinar el que esta succeint. Des de Serveis Socials ens diuen que s'està treballant en la relació de la família. Se li recomana que mantingui les reunions amb l'educadora social i la Síndica s'ofereix per anar-hi si ho veu convenient.
Resolució	Tancada

Núm. Expedient	63/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Problemes amb els Horts Urbans adjudicats
Servei	Urbanisme

Descripció	Dos adjudicataris dels Horts Urbans municipals situats dessota del carrer del Rec es queixen de què els terrenys adjudicats es troben en mol mal estat. Per aquest motiu van demanar o bé l'exempció del pagament de la quota anual dels Horts Urbans durant els tres primers anys o bé que se'ls garantis l'hort durant deu anys. Les dues propostes van ser desestimades per l'Ajuntament d'Igualada i demanen l'actuació de la síndica.
Actuació	La Síndica es reuneix amb el Regidor d'Urbanisme per tractar la queixa, aquest li comunica que no es possible acceptar les seves propostes ja que s'ha de donar compliment al Plec de Clàusules aprovat. També manifesta que se'ls ha intentat compensar d'una altra manera. Es comunica tota la informació obtinguda als adjudicataris.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	64/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Multes per circular per una zona restringida tenint permís
Servei	Multes
Descripció	Una veïna es queixa perquè li han arribat diverses multes per haver circulat per una zona amb càmeres tot i tenir autorització per circular per aquestes zones restringides.
Actuació	Aquesta Sindicatura es posa en contacte amb el responsable de les càmeres de vigilància que ens manifesta que ja han procedit a la retirada de les multes doncs es tracta d'un error.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	65/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial

Tema	Vol donar de baixa el gual
Servei	Urbanisme
Descripció	Des de fa anys intenta donar de baixa un gual de la seva propietat però ens diu que no ho aconsegueix.
Actuació	S'estudia el cas amb la persona responsable que ens explica que hi ha la possibilitat de donar de baixa el gual realitzant les pertinents modificacions. Se li explica així a la senyora, que en aquell mateix moment procedeix a demanar la llicència per poder realitzar les esmentades modificacions.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	66/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Volen que s'instal·lin jocs infantils homologats a la plaça interior de l'edifici
Servei	Urbanisme
Descripció	Rebem una trucada d'una senyora que ens explica que al complex d'edificis on resideix hi ha una plaça interior que va estar cedida a l'Ajuntament d'Igualada. En aquesta plaça hi havia uns jocs infantils que van ser retirats per no estar homologats. Des de l'Associació de veïns han reclamat diverses vegades que es posin jocs infantils homologats sense èxit.
Actuació	Després de mantenir diverses reunions amb el Regidor corresponent, ens va transmetre que es faria el possible per encabir la col·locació d'uns jocs infantils a la plaça interior en el pressupost de l'any vinent. Aquesta informació va ser traslladada a la senyora que va formular la queixa.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	67/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Se li reclamen unes despeses per haver pintat un pis de PIMHA
Servei	Habitatge
Descripció	La senyora ens explica que ha deixat el pis de PIMHA que estava ocupant i li reclamen uns diners per haver pintat les parets del pis de color blanc. El contracte prohibeix pintar les parets de cap altre color que no sigui de color blanc.
Actuació	Es gestiona el tema amb el departament d'Habitatge de l'Ajuntament, els responsables del qual ens comuniquen que no tindran en compte la sanció.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	68/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Problemes per excés de calç a l'aigua
Servei	-
Descripció	Ha presentat varies queixes a la companyia d'aigua pel tema de la calcificació de l'aigua. Ens explica que ha tingut que fer diverses reparacions degut a l'excés de calç de l'aigua.
Actuació	Per poder aclarir el tema ens vam posar en contacte amb l'empresa subministradora d'aigua que ens va facilitar tota la informació necessària. També els hi vam demanar que li fessin arribar un escrit al senyor aclarint totalment el tema.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	69/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Carta de la Seguretat Social
Servei	-
Descripció	Ens truca una senyora per queixar-se que ha rebut una carta de la Seguretat Social que diu que li rebaixen la pensió de la seva mare.
Actuació	Des d'aquesta Sindicatura se la informa que per aquest tema hauria d'anar a l'oficina de l'INSS, per tal que li expliquin el perquè de la rebaixa de la pensió de la seva mare.
Resolució	No admesa

Núm. Expedient	70/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Ha de marxar del pis on viu
Servei	Serveis Socials
Descripció	La senyora ens explica que està pagant una habitació però resulta que la persona que té el contracte de lloguer vol deixar el pis i ella no té on anar.
Actuació	Contactem amb Serveis Socials per poder tractar el problema i ajudar-la. S'aconsegueix que la senyora es quedi al pis fins que entrin els nous llogaters. Finalment ens diuen que anirà a casa d'una amestat i se li abonen els viatges fins a la població.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	71/2015
Tipus	QUEIXA

Via	Presencial
Tema	No tindrà lloc on allotjar-se
Servei	Serveis Socials
Descripció	Una senyora que viu en una habitació rellogada ens explica que la faran fora dintre de pocs dies per falta de pagament. Demana un pis per tal de poder instal·lar-se.
Actuació	Des de la Sindicatura es parla amb el departament d'Habitatge de l'Ajuntament que ens informa de com actuar en aquesta situació. Li comuniquem a la senyora i l'adreçem a Serveis Socials.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	72/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Mala coordinació dels serveis sanitaris
Servei	
Descripció	Un ciutadà molt afectat per la pèrdua d'un ésser estimat ens explica que després d'aquest fet va continuar rebent cartes dirigides a la difunta per part de l'Hospital d'Igualada. Tot i haver sortit en diferents diaris continuava rebent aquestes cartes. Es va dirigir a l'Hospital per demanar explicacions però ningú les hi va donar. Finalment va anar a veure a la doctora, però no en va quedar satisfet i seguia sense entendre per què es produïa aquesta situació.
Actuació	Es va traslladar la queixa del ciutadà al Consorci Sanitari de l'Anoia que ens van informar que ja havien parlat amb el senyor però que igualment l'havien tornat a trucar per explicar-li i demanar-li disculpes.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	73/2015
Tipus	CAI

Via	Presencial
Tema	Deute amb Hisenda per multa que li correspon a l'empresa on treballava
Servei	-
Descripció	Té un deute amb Hisenda per una multa que li corresponia pagar a l'empresa en la qual treballava. L'empresa li va dir que la multa ja estava pagada i que no s'havia de preocupar, però sis anys després li ha arribat la sanció a ell.
Actuació	Aquesta Sindicatura entén que hauria de ser un tema judicial i se l'orienta sobre els passos a seguir per interposar la corresponent denúncia al Jutjat.
Resolució	Derivada a la via judicial

Núm. Expedient	74/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Solar municipal que està sense netejar i ha provocat una caiguda
Servei	Serveis Municipals
Descripció	Demanen que es netegi un terreny buit municipal situat al Barri de Fàtima, que està en molt mal estat i ha provocat la caiguda d'un familiar.
Actuació	Des de la Sindicatura es demana celeritat en l'actuació per evitar incidents com el succeït. S'actua immediatament.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	75/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	L'amenacen amb embargar-li el que cobra

Servei	-
Descripció	La companyia elèctrica l'ha amenaçat amb embargar-li els diners que cobra per liquidar el deute de llum que té pendent. Només està percebent 400€ mensuals.
Actuació	Se li explica que com només disposa del cobrament d'un ajut de Serveis Socials, no se li pot realitzar l'embargament.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	76/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Reclama indemnització per una caiguda
Servei	Serveis Jurídics
Descripció	Va anar a veure una exposició que tenia lloc al carrer de Santa Maria i a l'hora de marxar va demanar on era la sortida i li van assenyalar unes escales. Aquestes estaven a les fosques i va caure. Com a conseqüència es va trencar el canell i en ser una baixa de llarga durada li van rescindir el contracte de treball. Des de l'Ajuntament li han desestimat les reclamacions presentades.
Actuació	La Síndica va formular una recomanació on posava de manifest que la caiguda havia estat provocada per la falta d'il·luminació de l'escala i que es podia corroborar amb testimonis. Després d'entrevistar els testimonis, la recomanació va ser acceptada i es va indemnitzar a la ciutadana.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	77/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No li admeten demanar la subvenció en l'IBI per fora de termini

Servei	Acció Social i Promoció Personal
Descripció	Va intentar demanar la subvenció en l'IBI per la seva mare i li van dir que estava fora de termini, i que hauria d'esperar a l'any següent.
Actuació	Una vegada estudiat el cas, es comunica al ciutadà que no podem tramitar la seva queixa perquè les bases aprovades estableixen un termini. No obstant, des de la Sindicatura es va fer una recomanació al departament corresponent per tal que s'ampliés el termini. Va ser acceptada i es va obrir un nou període per demanar la subvenció en l'IBI aquell mateix any.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	78/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Tancament de la Llar d'Infants Montxic (Santa Margarida de Montbui, casc antic)
Servei	-
Descripció	Un ciutadà ens demana ajuda per saber com tramitar una queixa sobre el tancament de la Llar d'Infants Montxic al Síndic de Greuges de Catalunya.
Actuació	Des de la Sindicatura se l'informa que la Comissió Montxic de Santa Margarida de Montbui, ja va presentar les signatures recollides davant del Síndic de Greuges de Catalunya, i que si volia conèixer com estava el tema podia adreçar-se a la Comissió o bé, al Síndic de Greuges de Catalunya, del qual se li va lliurar l'adreça i el telèfon.
Resolució	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya

Núm. Expedient	79/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No esta d'acord amb el límit d'edat en la convocatòria de places de la policia local

Servei	Recursos Humans
Descripció	Ha presentat un escrit a l'Ajuntament d'Igualada perquè considera que el requisit de limitació d'edat dels aspirant (35 anys) de la convocatòria de places de la policia local és discriminatori, contrari a la legislació vigent i no respectuós amb el principi d'igualtat.
Actuació	Després de parlar amb el responsable del servei i haver estat informats dels motius que justifiquen el límit d'edat en la convocatòria, es resol comunicant-li al ciutadà les causes que l'han provocat. Sobretot perquè la legislació vigent així ho permet, segons hem comprovat des d'aquesta Sindicatura.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	80/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No li ha estat acceptada la pròrroga pel pagament d'una plusvàlua
Servei	Tresoreria
Descripció	La senyora es queixa perquè diu que no se li han respectat els terminis de presentació de la declaració i de pagament de la liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.
Actuació	La Síndica ho posà en coneixement del departament corresponent i aquest li va respondre respecte al termini per presentar la declaració, la manera en què s'efectua la liquidació i els terminis de pagament. Havent comprovat que es va actuar correctament, no es pot aixecar reclamació. Ara bé, es recomana que es canviïn algunes expressions de la norma que es presten a confusió.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	81/2015
Tipus	QUEIXA

Via	Presencial
Tema	Van portar el seu vehicle al dipòsit municipal sense deixar-li cap avís
Servei	Multes
Descripció	El ciutadà explica que el seu fill va anar a buscar el cotxe on l'havia estacionat però no el va trobar, llavors es va dirigir als Mossos d'Esquadra per posar una denúncia per sostracció. Més tard es va assabentar que el seu vehicle va ser traslladat al dipòsit municipal i que havia estat sancionat per haver-lo deixat sense adoptar les mesures reglamentàries per evitar que aquest es poses en moviment. Es queixa de no haver tingut coneixement que el seu vehicle es trobava al dipòsit municipal.
Actuació	Després d'estudiar el cas se li va respondre que no es podia tramitar la seva queixa ja que al retirar el vehicle es va enganxar a terra un adhesiu fluorescent amb la informació de la matrícula del vehicle i el lloc on estava dipositat. Sembla ser que només es va mirar la zona on estava estacionat l'automòbil, sense tenir en compte que aquest s'havia desplaçat.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	82/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Manca de papereres a la zona de vianants del carrer del Rec (camí de terra)
Servei	Serveis Municipals
Descripció	Una ciutadana ens fa saber que la zona de vianants del carrer del Rec (camí de terra) està molt deixada i que hi falten papereres.
Actuació	Es posa en coneixement del departament corresponent per tal que es puguin fer les actuacions pertinents.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	83/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No ha rebut resposta a una qüestió plantejada a la web municipal
Servei	Organització
Descripció	Va formular una qüestió a través de la pàgina web municipal i no se li va donar cap resposta.
Actuació	Es va parlar amb el departament corresponent i se li va facilitar resposta a la seva qüestió. En la visita, el senyor també va explicar l'incident que havia patit la seva mare a causa d'una caiguda. Se li va recomanar que presentes un escrit a l'Ajuntament. Finalment es va concloure que la planxa de ferro que va ocasionar la caiguda era un afegit d'un gual per suavitzar el pendent i no havia estat realitzat per l'Ajuntament.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	84/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Vol canviar d'habitatge
Servei	Habitatge
Descripció	Una ciutadana a la que se li havia concedit un habitatge de protecció oficial de la Generalitat va demanar el canvi de pis per un altre situat a Igualada, ja que el concedit estava en un poble de la comarca. La senyora es queixa de què no tan sols no s'ha tingut en compte la seva petició sinó que des de la Generalitat li han donat un termini per desnonar-la. Demana ajuda per no quedar-se al carrer i per tenir un lloc on guardar els seus mobles.
Actuació	Ens posem en contacte amb Serveis Socials, amb el departament d'Habitatge i també amb la Generalitat, i les conclusions son les següents:

	- Serveis Socials en diu que la senyora no ha demanat cap ajuda i suposen que el motiu és perquè la va demanar a la Plataforma. - El departament d'Habitatge de l'Ajuntament ens diu que quan se li va concedir el pis en aquell poble de la comarca no va tenir cap inconvenient en acceptar-lo i que incomprensiblement no l'utilitza com a vivenda i fa temps que no paga. - Des de la Generalitat (Habitatge) ens informen que el desnonament ve motivat pel fet de no utilitzar com a vivenda un pis que una altra família pot necessitar, independentment de què hagi deixat de pagar el lloguer mensual estipulat. Després de molts dies d'insistència la senyora deixa de visitar-nos precisament quan s'acostava la data del desnonament.
Resolució	Arxivada per desistiment de l'interessat

Núm. Expedient	85/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Ha rebut una factura desorbitada d'una companyia de telefonia
Servei	-
Descripció	Ens explica que ha rebut una factura desorbitada d'una companyia de telefonia i que aquest augment en la factura ha estat perquè havia estat reben trucades d'un número que començava per 803. Cada cop que algú d'aquesta família contestava a la trucada li feien un càrrec. Tot i que el número ja ha estat bloquejat, la companyia no li ha enviat la factura per correu ordinari i li han descomptat directament del compte.
Actuació	Des de la Sindicatura es trasllada la queixa del demandant al Síndic de Greuges de Catalunya, també se li recomana visitar l'Oficina del Consumidor. El Síndic de Greuges de Catalunya va demanar un informe directament a la companyia de telefonia. Finalment la companyia de telefonia va resoldre retornar l'import a l'usuari.
Resolució	Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya

Núm. Expedient	86/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Problemes amb un nínxol
Servei	Serveis Jurídics
Descripció	A causa de la defunció del titular del títol funerari ha sorgit un conflicte entre les filles, hereves del dret funerari i les germanes del difunt.
Actuació	Se'ls recomana que visitin el Servei de Mediació per poder arribar a un acord satisfactori per les dues parts. En la Mediació no van arribar a cap acord però més tard, davant de la lletrada de l'Ajuntament, van poder arribar a una solució.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	87/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Li va quedar el cotxe entollat en un carrer de la ciutat
Servei	Responsabilitat Patrimonial
Descripció	Un ciutadà telefona perquè el seu vehicle va quedar entollat amb motiu de la pluja i del mal estat del paviment.
Actuació	Se l'informa que amb caràcter previ hauria de presentar una instància indicant els danys ocasionats. Des de la Sindicatura es continuen fent les accions oportunes per poder atendre la queixa del ciutadà.
Resolució	En tràmit

Núm. Expedient	88/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Consulta sobre la sol·licitud de subvenció per al pagament de l'IBI
Servei	Acció social i Promoció Personal
Descripció	Una senyora ens porta la notificació que ha rebut de la resolució de subvenció per al pagament de l'IBI perquè li sorgeixen alguns dubtes.
Actuació	Aquesta Sindicatura observa la notificació i li resol els dubtes respecte de la quantitat que li ha estat concedida.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	89/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Cal solucionar les inundacions del carrer de les Guixeres
Servei	Urbanisme
Descripció	Vol que es prenguin les mesures adequades per evitar que cada cop que hi hagi tempestes es produeixin inundacions al carrer de les Guixeres.
Actuació	La Síndica va parlar amb el Regidor corresponent per tal d'explicar-li la queixa del ciutadà, i van acordar una reunió amb el senyor. En aquesta reunió el Regidor els va explicar que s'estudiaria la recollida d'aigua de tot les Comes i que s'anirien fent les actuacions corresponents per solucionar el problema.
Resolució	En tràmit

Núm. Expedient	90/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	Endesa no li ha fet la reducció de potència que va sol·licitar
Servei	-
Descripció	Un usuari es va dirigir a Endesa per tramitar una reducció de potència, no li van fer cas i li segueixen arribant unes factures de llum desorbitades. Ha posat el cas en mans d'un advocat que ha presentat escrit al Jutjat.
Actuació	Se l'informa que aquesta Sindicatura no té competència per entrar en el cas quan es porta a la via judicial i d'altra banda, no és competència de la Sindicatura.
Resolució	No admesa

Núm. Expedient	91/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No té on viure i diu que fa tres dies que dorm al cotxe
Servei	Serveis Socials
Descripció	Una ciutadana està dormint al cotxe perquè no pot fer front a un lloguer. No percep cap ajuda.
Actuació	Es parla amb l'assistent social que ens informa que aquesta persona té problemes psíquics i que no vol ser tractada.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	92/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial

Tema	No pot donar de baixa un gual que no fa servir
Servei	Urbanisme
Descripció	No fa servir el seu gual i el vol donar de baixa.
Actuació	Donada la ubicació del seu habitatge i la sortida del garatge no és possible eliminar el gual.
Resolució	No resolta

Núm. Expedient	93/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	No està d'acord amb la taxa del servei de gestió de residus municipals del Mercat Municipal
Servei	Intervenció
Descripció	El ciutadà considera injust que totes les parades del Mercat Municipal paguin la mateixa taxa.
Actuació	S'ha revisat la normativa i s'ha comprovat que la taxa s'aplica, sense excepció, a totes les parades que no excedeixin els 75 metres quadrats. Per tant, el fet que la superfície sigui inferior no implica que hagi de deixar de complir amb les seves obligacions.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	94/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Disconformitat amb la utilització de l'estacionament de minusvàlids
Servei	Urbanisme

Descripció	El ciutadà que va sol·licitar la plaça de minusvàlids i li van concedir, vol que es tregui la plaça perquè altres veïns, que tenen plaça de pàrquing en propietat, hi aparquen. Ens diu que deixen estacionat el vehicle tot dia i vol que es faci un control.
Actuació	Es posa en coneixement del departament corresponent que li fa saber al ciutadà que la plaça de minusvàlids no és d'utilització exclusiva, la pot utilitzar qualsevol persona amb mobilitat reduïda que disposi de targeta d'aparcament.
Resolució	Desestimada

Núm. Expedient	95/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Molèsties ocasionades per una discoteca
Servei	Indústries i Activitats
Descripció	Mitjançant el correu electrònic, un ciutadà ens alerta de la situació que esta vivint a causa del soroll que genera una discoteca d'Igualada. A més de la forta música, a fora del local es consumeixen begudes i s'escolta cridòria fins a altes hores de la matinada sense cap control. Li resulta impossible descansar tant a ell com a la seva família.
Actuació	Es posa en coneixement del departament corresponent per tal que atengui la seva demanda. A més d'advertir al propietari de la discoteca, el Regidor va mantenir una entrevista amb el propietari de l'establiment per recordar-li les seves obligacions. La problemàtica persisteix i la Síndica després de parlar amb el ciutadà li demana que sol·liciti fer una sonometria. Amb les dades recollides a la sonometria el departament realitza les actuacions corresponents. Finalment les parts han parlat i s'ha pogut arribar a un acord.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	96/2015
Tipus	QUEIXA

Via	Presencial
Tema	No esta d'acord amb la indemnització obtinguda per la seva reclamació patrimonial per la mossegada d'un gos
Servei	Serveis Jurídics
Descripció	El ciutadà no esta d'acord amb la indemnització fixada per l'Ajuntament i reclama que se li abonin les hores que ha perdut de feina per anar a l'hospital a fer-se les cures.
Actuació	Des de la Sindicatura se sol·licita una revisió de la indemnització, la qual es millora respecte als càlculs inicials.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	97/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	La placa metàl·lica "No es permet publicitat" de la bústia de la comunitat ha estat arrencada
Servei	-
Descripció	Després d'haver tingut diverses discussions amb el repartidor de publicitat de l'empresa Vitaldent, ha trobat la placa metàl·lica "No es permet publicitat" a terra rebregada.
Actuació	Des de la Sindicatura es va contactar amb l'empresa Vitaldent i se'ls van relatar els fet esdevinguts. Igualment es va derivar la queixa al Punt d'Atenció al Consumidor que va fer arribar un escrit a Vitaldent.
Resolució	Derivada al Punt d'Atenció al Consumidor

Núm. Expedient	98/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial

Tema	No conformitat amb multa imposada
Servei	Multes
Descripció	El ciutadà no es va adonar de què el semàfor s'havia posat en vermell i va haver de frenar aixafant les línies per a vianants. Va aparèixer un agent afirmant que s'hauria saltat el semàfor si no fos per la seva presència. Li va agafar les dades però no li va fer entrega de cap butlleta. Més tard va rebre la sanció i la retirada de punts.
Actuació	La Síndica va formular una recomanació per deixar sense efectes la sanció imposada i perquè es prenguin les mesures adequades per evitar que en properes actuacions es donin circumstàncies similars.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	99/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Se li denega la reclamació de la taxa d'escombraries que va presentar perquè el pis no està habitat ni està en condicions de ser habitat
Servei	Intervenció
Descripció	La senyora és propietària d'uns pisos que no tenen la perceptiva cèdula d'habilitat i s'hauria de fer la instal·lació de l'electricitat nova. No pot fer front a aquestes despeses. Va presentar una sol·licitud on demanava l'anul·lació de la taxa d'escombraries per ser pisos no habitables però li va ser desestimada.
Actuació	Des de la Sindicatura es va ajudar a la senyora a fer un recurs de reposició que va ser desestimat. Davant d'això se li va recomanar que parlés amb la persona que havia fet els informes de l'estat dels pisos i reflectís correctament els problemes existents. Es va entrar una instància amb el nou informe de l'estat veritable dels pisos.
Resolució	En tràmit

Núm. Expedient	100/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionat per descarregar queviures
Servei	Multes
Descripció	Després d'haver anat a comprar a diferents establiments alimentaris, el denunciat es va dirigir al seu establiment per descarregar la compra. Tot i tenir permís per accedir al carrer d'ús exclusiu per a vianants i estar descarregant la compra, va ser sancionat amb un import desorbitat. El ciutadà després d'haver presentat diverses al·legacions i no obtenir resposta satisfactòria va venir a la Sindicatura.
Actuació	La Síndica va formular la recomanació pertinent per a que la sanció li fos retirada. Finalment la multa va ser anul·lada ja que va aportar comprovants suficients.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	101/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	No ha rebut resposta a la instància que va presentar fa més d'un any
Servei	Indústries i Activitats
Descripció	Demana que s'aclareixin les peticions formulades i es justifiqui el fet de no haver donat encara una resposta.
Actuació	Des de la Sindicatura es parla amb els responsables per tal d'agilitzar la carta de resposta, cosa que es va fer a continuació.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	102/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionats per no obeir un senyal de prohibit estacionar; senyal que en el moment d'estacionar el vehicle no hi era
Servei	Multes
Descripció	Diversos ciutadans van ser sancionats per estacionar els seus vehicles al Passeig Verdaguer quan s'havien de realitzar treballs de poda d'arbres. En aquesta zona existeix força aparcament i els afectats hi aparquen habitualment. Al deixar el vehicle no van veure cap senyalització que prohibís l'estacionament.
Actuació	Després d'analitzar el cas, la Síndica va emetre una recomanació per a que les sancions imposades als ciutadans fossin anul·lades. Les sancions van ser revocades.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	103/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Correu electrònic
Tema	Carrer del Repòs en mal estat
Servei	Urbanisme
Descripció	Per correu electrònic alerten a la Sindicatura del mal estat del Carrer del Repòs i de la falta d'actuacions al respecte.
Actuació	La Síndica es va desplaçar fins al carrer del Repòs i va comprovar que el seu estat era lamentable. El Regidor responsable ja s'ha reunit amb els representants dels veïns del carrer per transmetre'ls com es realitzaran les actuacions que parteixen des del Cementiri municipal i que van lligades a les del carrer.
Resolució	En tràmit

Núm. Expedient	104/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionada per incomplir les restriccions temporals a la circulació durant la celebració de la Cursa Popular d'Igualada
Servei	Multes
Descripció	Una senyora, després d'haver estat visitada pel metge d'Urgències, es va dirigir a la única farmàcia de guàrdia de la ciutat. Per poder accedir a la farmàcia va intentar estacionar el seu vehicle al carrer Soledat, on hi havia altres vehicles estacionats i no perjudicava el correcte funcionament de la Cursa Popular. Un agent li va tallar el pas i la va esbridassar que marxés. Dies més tard va rebre la multa i retirada de punts, sense que l'agent li hagués fet lliurament de la butlleta.
Actuació	La Síndica va formular una recomanació on incidia en què en cap moment es va interferir en el bon funcionament de l'esdeveniment ja que el carrer Soledat no formava part del recorregut de la Cursa Popular, i d'altra banda que l'agent tenia l'obligació de lliurar-li la butlleta de sanció personalment i en aquell instant.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	105/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Rates en un espai públic de la ciutat
Servei	Sanitat i Salut
Descripció	Els veïns d'una zona de la ciutat, alerten a la Síndica de la gran quantitat de rates que han vist i diuen que son molt grosses.
Actuació	Des de la Sindicatura es demana que s'actui amb la major brevetat per controlar el problema. El departament corresponent gestiona la desratització de tot el perímetre. Es va col·locar verí a la zona però manca saber el focus de la plaga.

Resolució	En tràmit
úm. Expedient	106/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Molèsties de fums que arriben de la Xemeneia del veí
Servei	Urbanisme
Descripció	Un ciutadà recorre a la Síndica després d'haver-se adreçat al Servei de Mediació Ciutadana i no haver aconseguit arribar a un acord amb el seu veí. Explica que el seu veí ha canviat el combustible que consumeix la calefacció i li arriben els fums a casa seva. Demana que el tub de la xemeneia s'enfilí per sobre de la seva vivenda.
Actuació	Personalment la Síndica visita l'habitatge i observa com el fum els està perjudicant. Com que el veí no vol arribar a cap acord se li recomana anar a veure a un advocat d'ofici, ja que la llicència d'obres consta com a correcta i ja no és competència de l'Ajuntament.
Resolució	Derivada a la via judicial

Núm. Expedient	107/2015
Tipus	CAI
Via	Presencial
Tema	No pot fer front al pagament de la llum, aigua i gas
Servei	Serveis Socials
Descripció	Una veïna de la ciutat, actualment es troba a l'atur i percep un subsidi que no li arriba per pagar el lloguer i mantenir els subministraments bàsics. Té por de què li tallin l'aigua, el gas i la llum per no poder pagar a temps.
Actuació	Des de la Sindicatura ens posem en contacte amb el departament corresponent per veure què es pot fer al respecte i poder assessorar correctament a la persona.

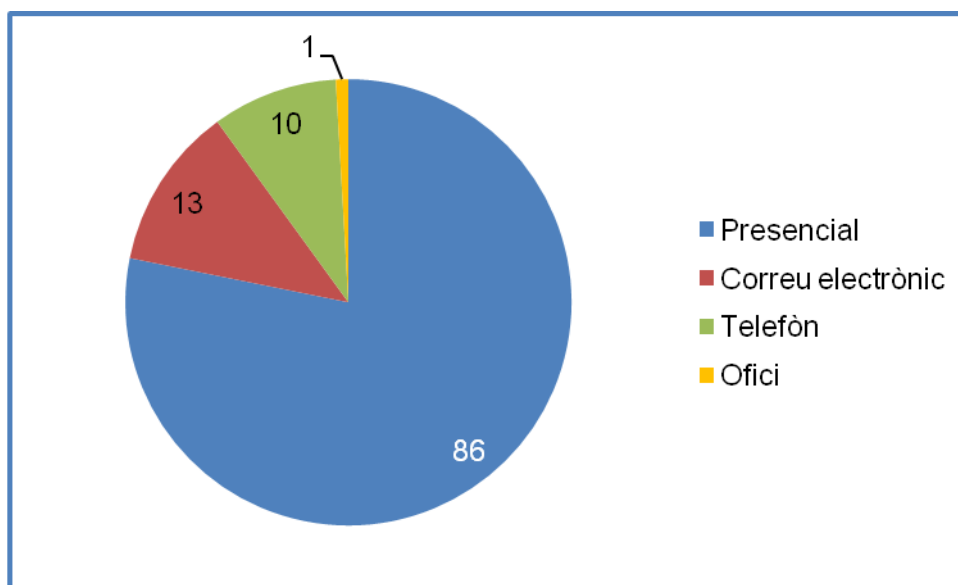
Resolució	Resolta
Núm. Expedient	108/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Molèsties ocasionades per un establiment
Servei	Serveis Jurídics
Descripció	Una ciutadana ve a la Sindicatura perquè li han obert un expedient sancionador per "causar molèsties intencionades" a un establiment, quan son els veïns qui pateixen les molèsties ocasionades pel comportament dels clients d'aquest lloc i dels incompliments del propi establiment.
Actuació	Després d'atendre aquesta senyora, la Síndica li demana que presenti al·legacions i que amb aquestes al·legacions ella podrà realitzar les actuacions pertinents per aclarir la situació. En quedar acreditades que les molèsties les provocava el bar en qüestió, es va acordar el sobreseïment de l'expedient sancionador.
Resolució	Resolta

Núm. Expedient	109/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Telefònica
Tema	Neteja del Carrer Sant Agustí
Servei	Serveis Municipals
Descripció	Per telèfon un ciutadà avisa que el carrer Sant Agustí està molt brut.
Actuació	Es posa en coneixement del departament corresponent.
Resolució	Resolta

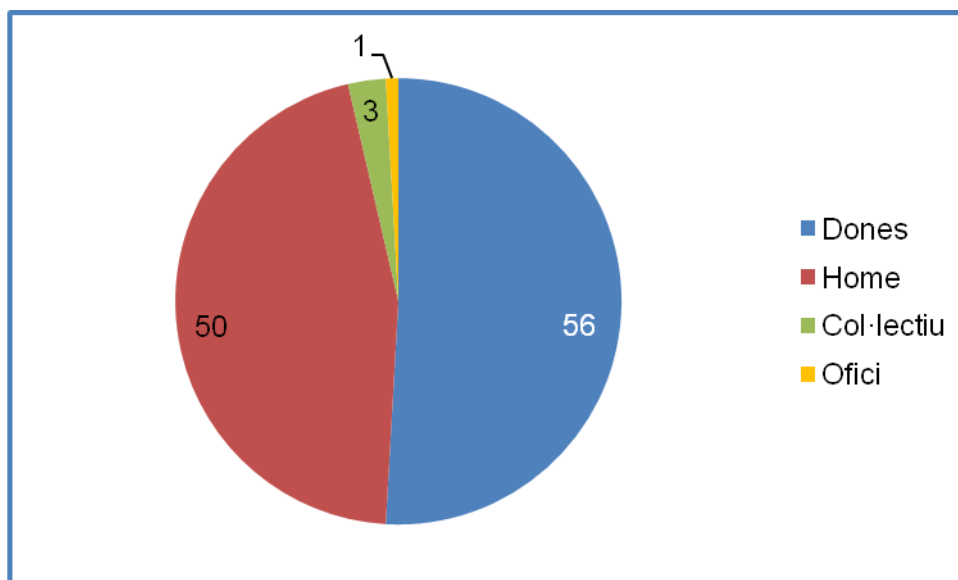
Núm. Expedient	110/2015
Tipus	QUEIXA
Via	Presencial
Tema	Sancionada per haver entrat en un carrer d'accés restringit
Servei	Multes
Descripció	La persona afectada assegura que no va passar aquell dia pel carrer indicat d'Igualada ja que estava treballant a una altre població. Aporta un justificant d'haver estat també visitada al CAP d'aquell municipi.
Actuació	Se li recomana que presenti un justificant de la empresa. Tot i presentar el justificant, el departament corresponent ens fa arribar les imatges del sistema de càmeres on no hi ha dubte de que és el seu vehicle.
Resolució	Desestimada

ESTADÍSTIQUES

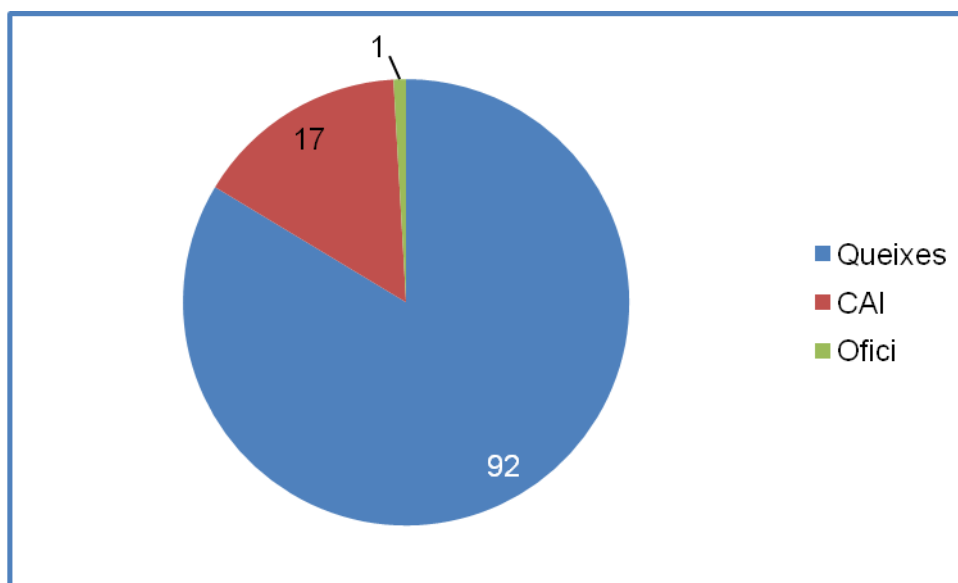
Presentació de les actuacions 2015



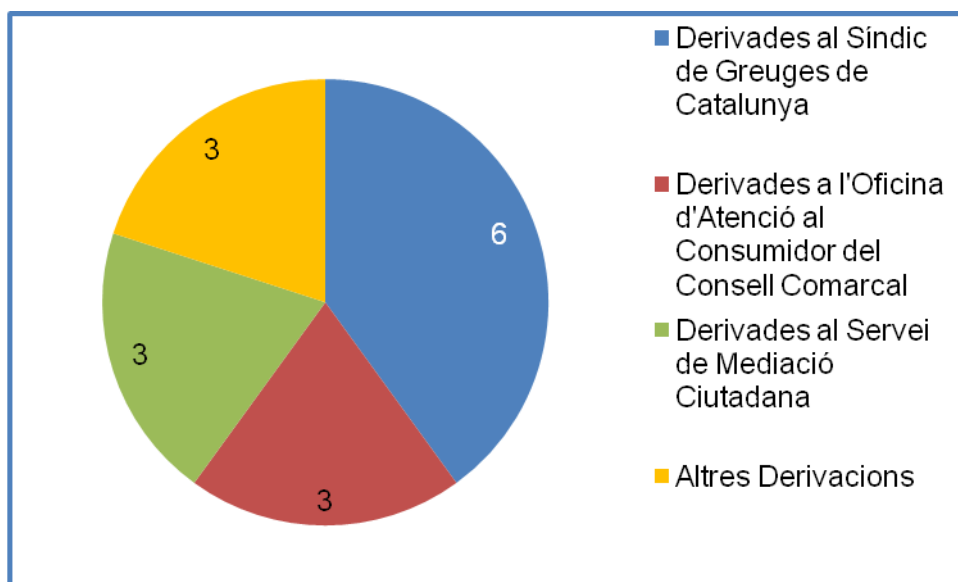
Iniciativa de les actuacions 2015



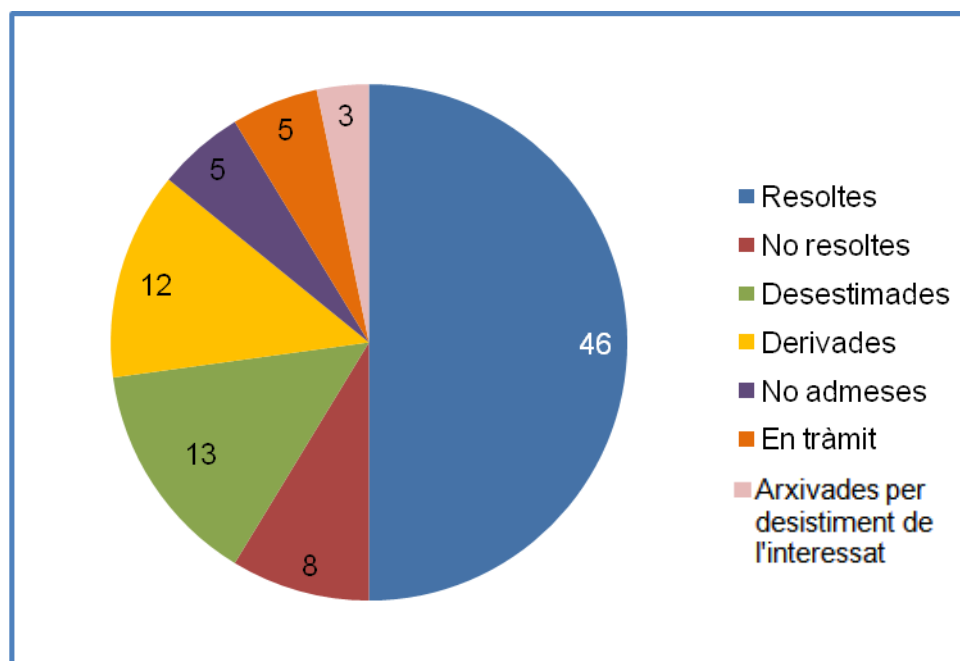
Actuacions 2015



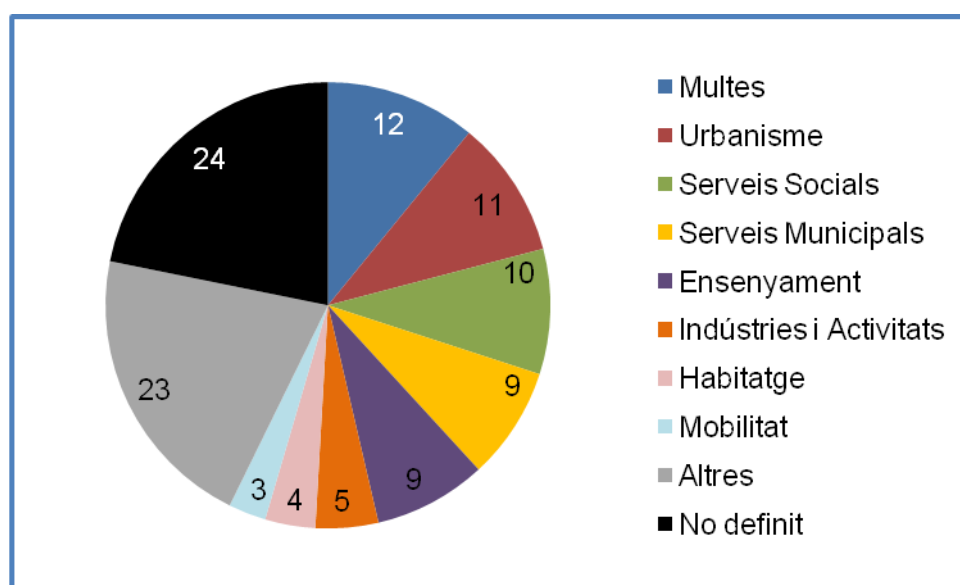
Actuacions derivades



Resolució de les Queixes



Àmbit temàtic de les actuacions



ACTES, TROBADES I JORNADES DE FORMACIÓ

25 i 26 de febrer de 2015

Jornades de celebració dels XXV anys de Sindicatures Locals a Catalunya, Lleida



20 de març de 2015

Acte de presentació del llibre "Igualada: festes i tradicions" al Saló de Plens de l'Ajuntament d'Igualada

26 de març de 2015

XVII Trobada Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet



12 de maig de 2015

Jornada de treball amb el Síndic de Greuges de Catalunya "La coacció administrativa i les actuacions més habituals del Síndic de Greuges i dels defensors locals"

2 de juliol de 2015

Jornada de Convivència a L'Escala



18 de setembre de 2015

Recepció Oficial a l'Hble. Sr. Jodi Ciuraneta i Riu, conseller d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació de la Generalitat de Catalunya, i signatura del Llibre d'Honor al saló de sessions de l'Ajuntament d'Igualada

30 de setembre de 2015

Trobada de Ciutats Defensores dels Drets Humans a Santa Coloma de Gramanet



1 d'octubre de 2015

Reunió Territorial del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals a l'Oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona

6 d'octubre de 2015

Assistència a la Jornada “La Llei de seguretat ciutadana i reforma del Codi Penal: novetats rellevants per als drets fonamentals” a l'Oficina del Síndica de Greuges de Catalunya

14 d'octubre de 2015

Sessió informativa “Sindicatures Municipals. Defensa de les persones des de la proximitat i compromís per la transparència i bon govern” a la Fira Municipalia de Lleida



5 de novembre de 2015

Trobada de treball amb diversos Síndics de la Província de Girona i amb la Junta Directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals



9 de novembre de 2015

Presentació de l'Informe 2015 i acte de comiat del Síndic de Mollet del Vallès



25 i 26 de novembre de 2015

Assistència a les X Jornades de Formació del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals “Transparència i Bon Govern. La Crisi dels Refugiats” a la facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona



21 de desembre de 2015

Jornada de treball: “La vulnerabilitat econòmica i els serveis d'aigües” a l'Oficina d'Aigua de Rigat



12 de gener de 2016

Presentació VII Recull d'Informes 2014 al Parlament de Catalunya



Espais *quinzenals* durant tot l'any a **Ràdio Igualada** on la Síndica disposa d'una secció 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**.



Durant l'any ha mantingut reunions amb l'Alcalde, la Coordinadora General i els Regidors del govern. També s'ha reunit amb els Regidors de la CUP i el Regidor del grup Decidim Igualada.



PUBLICACIONS

Diari L'ENLLAÇ (15 de gener de 2015)

MIRANT ENRERE

L'ENLLAÇ 9

La síndica Rosa Sánchez a la presentació del VI Recull d'Informes al Parlament

IGUALADA

El FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya van presentar, aquest dilluns al Parlament de Catalunya, el VI Recull d'Informes corresponent a les actuacions de l'any 2013 en un acte presidit per la M.H. Núria de Gispert. El Recull d'Informes presenta una visió global de les tasques realitzades pels síndics i defensors locals en tot l'any 2013 i pretén mostrar una visió conjunta més enllà de les actuacions que es fan a cada poble o ciutat. A l'acte hi van assistir una important representació de Diputats i Diputades del Parlament així com alcaldes, regidors i regidores dels ajuntaments que tenen síndic o defensor municipal.

En representació d'Igualada va acompanyar la síndica municipal, Rosa Sánchez, el Regidor Jordi Pons i Gassó.

Tasques i actuacions dels síndics

La proximitat i el contacte directe amb la ciutadania, el coneixement de la realitat local i la pròpia relació amb l'ajuntament, facilita als síndics i defensors locals una forma pròpia i singular d'exercir la seva funció i afavoreix la possibilitat de resoldre amb una solució



amistosa un gran nombre de queixes. El defensor és així un instrument més que pot garantir el bon govern i la bona administració. I especialment, a prop de les persones que pateixen amb més virulència la situació de crisi que seguim patint.

Les principals actuacions dels síndics/defensors, són sobre matèries que afecten a la qualitat de vida de les persones per quant que els problemes afecten a la seva felicitat i el benestar econòmic i físic, com poden ser les mancances dels serveis bàsics, demandes de serveis socials, habitatge, impostos, taxes i tributs, entre d'altres i derivats, sens dubte, de la greu situació de crisi econòmica, social en que ens trobem els darrers anys.

Les actuacions i queixes que fan referència als àmbits de l'habitatge, el treball i els Serveis Socials segueix posant de manifest aquest impacte de la crisi en les persones que s'adrecen als defensors locals.

Els recursos públics, municipals o no, segueixen sent insuficients per poder atendre tota aquesta demanda de serveis i prestacions que afecta, especialment a col·lectius amb una especial vulnerabilitat, persones grans, dones soles, famílies monoparentals i infants.

La ciutadania és cada cop més crítica davant l'administració i més conscient dels seus drets. Sovint es pot constatar com l'exigència de l'Administració envers la ciutadania molt sovint és major que la que s'aplica a sí mateixa en el compliment de les seves obligacions com a garant dels interessos públics i a complir amb una bona administració.

Els síndics i síndiques locals de Catalunya donen avui servei a un 52% de la població catalana (és a dir, 3.928.134 persones) i els podem trobar a un total de 41 pobles i ciutats del país.

Revista Igualada Informació - número 4 (març 2015)

Sindicatura
de Greuges  d'Igualada

Sindicatura de Greuges

La institució del Síndic de Greuges fou creada ja fa molts segles (amb diversos noms i evolució) fruit de la necessitat del poble de comptar amb una veu neutral capaç de defensar-lo front al poder dels governants i, per extensió, de l'administració.

Amb el pas del temps i arribats a aquesta etapa democràtica, el síndic o defensor representa aquesta mateixa figura que camina al costat del ciutadà però que, a la vegada, desitja un bon funcionament de l'administració per benefici dels ciutadans i dels propis governants. Dit d'altra manera: quan en una empresa es busca una qualitat màxima del producte, s'instauren controls de qualitat i es revisen totes les possibles imperfeccions i, naturalment, qualsevol queixa o reclamació és atesa amb urgència, cercant la màxima satisfacció del client. Tal manera d'actuar repercuteix en un prestigi més gran per a l'empresa i en una fidelitat dels usuaris cap a la marca.

Potser la comparació no és massa adequada, però posa de manifest la intenció de tots els ajuntaments que disposen de síndic, d'oferir el millor servei, de ser transparents cara a la ciutadania, de ser capaços de rectificar per millorar i de donar el millor que es mereix el poble i que, a més, té el dret de gaudir-ne perquè un ajuntament funciona única i exclusivament per complir amb els deures envers els veïns de la localitat.

Tant és així que els síndics i síndiques locals poden supervisar l'administració municipal ja que l'actuació d'un síndic local comporta examinar i resoldre les queixes formulades d'acord amb els criteris de legalitat i d'equitat. També pot actuar d'ofici i com a mediador, sempre que les parts ho consentin, rebre consultes, assessorar i informar. En cas que la qüestió que se li plantegi no sigui de la seva competència, el síndic o síndica derivarà el cas a l'organisme que correspongui.

En aquest sentit, la síndica municipal d'Igualada resta a la seva disposició a l'Ajuntament, al telèfon 93 803 19 50 ext. 553 i correu electrònic: sindicatura@aj-igualada.net

Rosa M. Sánchez
Síndica Municipal de Greuges



Diari L'ENLLAÇ (8 de maig de 2015)

L'ENLLAÇ 19

Presentació de la Memòria 2014 de la Síndica de Greuges

IGUALADA

La Síndica Municipal de Greuges de l'Ajuntament d'Igualada, Rosa M. Sánchez Fuentes, va presentar en el darrer Ple Municipal la Memòria 2014, que inclou el treball realitzat per aquesta sindicatura. Aquesta era la quarta com-pareixença des que Sánchez va ser nomenada, i falta només una cin-quena abans de finalitzar la seva tasca com a síndica municipal.

La Síndica va informar que el nombre d'accions dutes a terme l'any passat va augmentar un 23% respecte l'any anterior, passant de 87 casos a 107, que es resumeixen de la següent manera: Consultes, assessoraments i informacions, 36; queixes, 68, i actuacions d'ofici, 3.

Consultes, assessoraments i in-formacions. La conclusió en aquest punt és que ciutadans i persones de la comarca tenen aquest servei com a punt de referència quan no saben ben bé a qui dirigir la seva reclamació.

Queixes. De les 68 queixes re-budes i admeses, a 45 s'ha donat resposta per part d'aquesta Sindi-catura, i en 19 ocasions s'ha acon-seguït una mediació amb solució amistosa. També hi ha hagut 16 queixes que, després dels informes dels departaments corresponents, s'han desestimat, 3 d'arxivades per desistiment del ciutadà i 4 que ac-tualment estan en tràmit.

Entre aquestes queixes o recla-macions els temes més recurrents van ser els sorolls a la via pública o en establiments d'oci, la brutícia d'algunes zones, l'actuació policial que, en alguns casos concrets, i mai extrapolables, no ha estat prou sensible a la ciutadania.

Actuacions d'ofici. Aquest grup inclou actuacions que es tiren en



davant 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 pro-blema d'interès general per al mu-nicipi i que cal resoldre. Durant l'any 2014 s'han tramitat 3 actua-cions d'ofici.

La Memòria 2014 també inclou les estadístiques de presentació d'actuacions, actes i trobades en què ha participat la Síndica mu-nicipal de Greuges de l'Ajuntament d'Igualada.

Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de les 8.00 h a les 15.00 h. Els dies de visita són els dilluns a hores concertades. La resta de dies, les consultes o infor-macions s'atenen telefònicament o telemàticament. Les actuacions de la Síndica són gratuïtes i es duen a terme amb confidencialitat i vet-llant especialment per la intimitat de les persones.

Més informació a: plaça de l'Ajuntament, 1, 5a planta, 08700 Igualada. Tel. 93 8031950 (extensió 553), fax 93 8031964, e-mail: sindicatura@aj-igualada.net, web <http://www.igualada.cat> (Igualada Ajuntament/Sindicatura de Greu-ges).

Article DIA INTERNACIONAL DE LA JOVENTUT (12 d'agost de 2015)

L'Assemblea General de l'ONU va declarar, el 1999, el dia 12 d'agost com a Dia Internacional de la Joventut, demanant la major participació possible dels governs i de la societat civils per tal de promoure i donar una àmplia difusió als programes d'acció mundial per als joves.

Les Nacions Unides defineixen "joventut" com a persona entre 15 i 24 anys, la qual cosa representa al voltant del 20% de la població mundial. La majoria d'aquest percentatge de joves viu en països en vies de desenvolupament i per tant estan condicionats per la manca de recursos: salut, educació, capacitat, treball i oportunitats econòmiques.

Des d'aquesta organització internacional i concretament en el programa d'acció mundial per als joves, es van marcar 15 esferes d'actuació prioritàries, de les quals només ens referirem a unes quantes que ja, per elles mateixes, són prou significatives:

La fam i la pobresa / La salut/ L'educació/ El treball/ El medi ambient/ L'ús inadequat de drogues/ Els joves i els conflictes armats/ La delinqüència juvenil/ El VIH/SIDA...

Si a tots aquests problemes crònics hi afegim els desastres causats per les darreres guerres a l'Orient Mitjà i la gran onada migratòria que han provocat, ens trobem enfront d'un panorama ombrívol que no permet l'optimisme. És per tant ben necessari que les actuacions es duguin a terme amb la major urgència possible ja que el jovent, esperança del nostre futur, es troba davant d'unes barreres difícils de superar.

En primer lloc, cal perseguir la pau perquè ens alliberi d'unes xacres causants de morts, patiments, fam, pors.. i l'establiment d'uns drets humans que fomentin el respecte cap a la persona, la solidaritat, l'acceptació d'altres cultures i religions, el dret a la dignitat, a l'educació, a una alimentació suficient, a la feina, i sobretot, al diàleg i la comprensió.

A continuació s'hauria de canalitzar el potencial de la joventut, apropant-nos a ella, escoltant-la, ajudant a què aconseguixin els seus ideals, a què sàpiguen explotar les seves energies i la seva creativitat.

Cada dia coneixem casos de nois i noies, en els països que anomenem desenvolupats, de desencís preocupant, ja que després de nombrosos esforços per aconseguir una titulació, el panorama laboral no s'adequa als estudis cursats, forçant-los a buscar nous horitzons en altres indrets.

Els adults hauríem de ser la guia dels joves, el seu bastó si ens necessiten, conductors d'experiència, però, especialment, com va dir el Secretari General de les Nacions Unides, "hauríem d'aprendre d'ells..." ja que tenen molt a ensenyar-nos.

Rosa M. Sánchez
Síndica M. de Greuges d'Igualada