INFORME ANUAL 2018 DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA

Síndica de Greuges
Comissió de suggeriments
i reclamacions
L'Hospitalet

Síndica de Greuges
L'HOSPITALET

Comissió de suggeriments i reclamacions
L'HOSPITALET

INFORME ANUAL 2018 DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA

Síndica de Greuges
Comissió de suggeriments i reclamacions
L'Hospitalet

Síndica de Greuges
L'HOSPITALET

Comissió de suggeriments i reclamacions
L'HOSPITALET

Índex

Presentació

L'any 2018 s'ha posat en marxa el primer mandat de la Sindicatura de la nostra ciutat, que es va iniciar amb el nomenament d'aquesta Síndica el 9 de febrer de 2018. En aquesta mateixa data es va posar en funcionament l'Oficina dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania, i el 13 d'abril de 2018 es va constituir la Comissió de suggeriments i reclamacions de L'Hospitalet.

Durant aquests 11 primers mesos de funcionament, la Sindicatura s'ha posat a disposició de tota la ciutadania per donar a conèixer aquesta nova institució independent, objectiva i de defensa dels drets de la ciutat.

El document que us presentem recull el balanç d'aquest primer any dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania, i incorpora l'Informe 2018 de la Comissió de suggeriments i reclamacions, aprovat en sessió de 28 de febrer de 2019 i l'Informe 2018 de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet, del qual es va donar compte a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions en la mateixa sessió. Tots dos informes van ser presentats al Ple Municipal el 26 de març de 2019.

Durant aquest any hem atès a totes les persones, col·lectius i entitats que s'han adreçat a aquesta Sindicatura amb l'objectiu de que ningú es quedi en indefensió davant l'Ajuntament. Al document trobareu el detall de tots els expedients tramitats des de l'Oficina, així com l'estat de tramitació en què es troba cadascun d'ells a 31 de desembre de 2018.

Ha estat un any intens en què hem posat en marxa l'Oficina per atendre les queixes que ens han arribat, i vull agrair l'esforç de totes les persones que ho han fet possible.

Gràcies

Merche Garcia
Síndica de Greuges de L'Hospitalet

1

INFORME ANUAL 2018

Síndica de Greuges de L'Hospitalet

TÍTOL I.
Òrgans de Defensa de la Ciutadania a L'Hospitalet: Síndica i Comissió de suggeriments i reclamacions

1. Òrgans de Defensa de la Ciutadania

Al juliol de 2017 s'aprova el reglament orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet, publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data de 22 d'agost de 2017, on es regula la funció del Síndic/a de Greuges i el funcionament de la Comissió de suggeriments i reclamacions. Aquests dos òrgans seran els encarregats, dins de l'organització municipal, de la defensa dels drets i interessos dels veïns i els ciutadans i de les veïnes i les ciutadanes davant l'administració municipal.

L'àmbit territorial de l'actuació dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania coincideix amb el terme municipal i l'àmbit funcional amb el de la pròpia administració municipal.

Resten expressament excloses de les funcions dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (Síndica de Greuges de L'Hospitalet i Comissió de suggeriments i reclamacions):

- Les funcions de control polític de l'activitat municipal, que corresponen al Ple Municipal.
- Les reclamacions que tinguin iniciats procediments administratius o accions judicials.
- Les reclamacions que tinguin per objecte els serveis o les activitats que no correspongui prestar legalment i a l'Ajuntament o bé que aquest no les presti efectivament.
- Les reclamacions relatives a les actuacions entre particulars legalment excloses de la intervenció municipal.

Sindicatura de greuges

La legislació de règim local de Catalunya contempla la possibilitat de crear la figura de Síndic/a Municipal de Greuges dins dels òrgans complementaris de l'administració municipal. Aquesta Institució també està reconeguda a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya al seu article 78.4, on reconeix la possibilitat d'establir relacions entre el/la Síndic/a de Greuges de Catalunya i els/les Síndics/ques i els/les Defensors/es locals.

Tanmateix, la figura del/de la Síndic/a de Greuges està contemplada a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que en el seu article XXVII, el configura com a mecanisme de garantia dels drets humans de proximitat. La carta va ser signada públicament i oficialment el 18 de maig de 2000 a la ciutat de Sant Denís, i va ser ratificada pel Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, en sessió de 26 de juliol de 2000.

El/La Síndic/a de Greuges esdevé una fórmula democràtica de control de l'activitat de l'administració municipal i la configuració de la seva elecció un mecanisme més de promoció de la democràcia participativa de la ciutat. La incorporació d'aquesta nova institució suposa un apropament de l'administració local a la ciutadania amb l'objectiu de la millora global del funcionament de l'Ajuntament i d'una eficaç prestació dels serveis públics.

MISSIÓ

La seva missió és la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes del municipi i de totes aquelles persones que es trobin a la ciutat.

FUNCIONS

L'article 6 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet regula les funcions de la Síndica de Greuges, que són:

- La defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania del municipi.

- Gaudeix d'autonomia, independència i objectivitat en el compliment de les seves funcions de supervisió de l'administració municipal

- Pot supervisar no tant sols a iniciativa de tercers, sinó també per pròpia iniciativa, les accions i omissions relacionades amb l'administració municipal i els serveis municipals que portin els següents ens:
  - L'Ajuntament
  - Organismes dependents o vinculats a l'administració municipal
  - Empreses públiques de capital total o parcialment municipal que prestin serveis municipals
  - Empreses privades o entitats que rebin subvencions, ajuts o recursos municipals destinats a la prestació d'activitats o serveis municipals
  - Tots aquells organismes que exerceixin per delegació competències locals en l'àmbit d'aquesta delegació

Comissió de suggeriments i reclamacions

El Ple Municipal, en sessió de 20 de desembre de 2011, va aprovar el Reglament Orgànic del Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el 12 de gener de 2012, el qual determina a l'art. 63 la composició de la Comissió de suggeriments i reclamacions, que és un òrgan d'existència obligatòria per als municipis de gran població, de conformitat amb l'art.132 de la Llei 7/1985 de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Els antecedents i la composició definitiva de la Comissió de suggeriments i reclamacions es recullen al Títol I del seu informe anual.

La seva missió és la defensa dels drets dels veïns i de les veïnes davant l'administració municipal, atenent especialment a la supervisió de l'activitat de l'administració municipal en relació a les queixes i les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals, així com les recomanacions i els suggeriments en relació al funcionament d'aquests serveis. També serà l'encarregat d'elaborar i tramitar el preceptiu informe d'avaluació normativa de periodicitat bianual.

No obstant això, la Comissió de suggeriments i reclamacions, en sessió del 13 d'abril de 2018, va resoldre delegar en la Sindicatura la resolució de les queixes presentades.

2. Drets fonamentals i àmbit d'actuació de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet

Tal i com s'assenyala anteriorment, la Síndica de Greuges de L'Hospitalet té la funció de la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania del municipi.

Serà el nostre marc de referència la Declaració Universal dels Drets Humans, adoptats i proclamats per l'Assemblea General de les Nacions Unides, resolució 217 A (III) de 10 de desembre de 1948. Van ser proclamats com l'ideal comú a assolir per a tots els pobles i nacions amb la finalitat de que cada persona i cada institució, inspirant-se constantment en aquesta Declaració, promoguin, mitjançant l'ensenyament i l'educació, el respecte a aquests drets i llibertats i assegurin, amb mesures progressives nacionals i internacionals, el seu reconeixement i aplicació universals i efectius, tant entre els pobles dels Estats membres com entre els dels territoris sota llurs jurisdicció.

A continuació destaquem alguns dels drets recollits a la Declaració Universal de Drets Humans que estan més vinculats a la funció de la Síndica de Greuges:

Art. 2. *El deure de la no-discriminació per circumstàncies de qualsevol índole.*

Art. 3. *El dret al lliure desenvolupament personal i la seguretat de ser respectats.*

Art. 5. *Ningú no serà sotmès a tortures ni a penes o tractes cruels, inhumans o degradants.*

Art. 6. *Tota persona té el dret arreu al reconeixement de la seva personalitat jurídica.*

Art. 8. *Tota persona té dret a un recurs efectiu prop dels tribunals nacionals competents que l'empari contra actes que violin els seus drets fonamentals reconeguts per la constitució o per la llei.*

Art. 11. *Tots els acusats d'un delicte tenen el dret que hom presumeixi la seva innocència fins que no es provi la seva culpabilitat segons la llei en un judici públic, en què hom li hagi assegurat totes les garanties necessàries per a la seva defensa.*

Art.12. *Ningú no serà objecte d'intromissions arbitràries en la seva vida privada, la seva família, el seu domicili o la seva correspondència(...).*

Art. 13. *Tota persona té dret a circular lliurement i a triar la seva residència dins les fronteres de cada Estat.*

Art. 14. *Tota persona, en cas de persecució, té dret a buscar asil, i a gaudir d'ell, en qualsevol país.*

Art. 15. *Tota persona té dret a una nacionalitat i ningú no serà privat arbitràriament de la seva nacionalitat, ni del dret de canviar de nacionalitat.*

Art. 18. *Tota persona té dret a la llibertat de pensament, de consciència i de religió aquest dret inclou la llibertat de canviar de religió o de creença, i la llibertat, individualment o col·lectivament, en públic o en privat, de manifestar la seva religió o creença per mitjà de l'ensenyament, la pràctica, el culte i l'observança.*

Art. 19. *Tota persona té dret a la llibertat d'opinió i d'expressió; aquest dret inclou el de no ser molestat a causa de les pròpies opinions i el de cercar, rebre i difondre les informacions i les idees per qualsevol mitjà i sense límit de fronteres.*

Art. 20. *Tota persona té dret a la llibertat de reunió i d'associació pacífiques.*

Art. 21. *Tota persona té dret a participar en el govern del seu país, directament o per mitjà de representants lliurement elegits. (2)Tota persona té dret en condicions d'igualtat, a accedir a les funcions públiques del seu país (3) La voluntat del poble és el fonament de l'autoritat de l'Estat, aquesta voluntat ha d'expressar-se mitjançant eleccions autèntiques, que hauran de fer-se periòdicament per sufragi universal i igual i per vot secret o per altre procediment equivalent que garanteixi la llibertat de vot.*

Art. 22. *Tota persona, com a membre de la societat, té dret a la seguretat social i a obtenir, mitjançant l'esforç nacional i la cooperació internacional, segons l'organització i els recursos de cada país, la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat.*

Art. 23. *Tota persona té dret al treball, a la lliure elecció de la seva ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball i a la protecció contra l'atur.(2) Tota persona, sense cap discriminació té dret a salari igual per igual treball. (3) Tothom que treballa té dret a una remuneració equitativa i satisfactòria que asseguri per a ell i la seva família una existència conforme a la dignitat humana, completada, si cal, amb altres mitjans de protecció social.*

Art. 29. *Tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat. (2) En l'exercici dels drets i les llibertats, tothom estarà sotmès només a les limitacions establertes per la llei i únicament amb la finalitat d'assegurar el reconeixement i el respecte deguts als drets i llibertats dels altres i de complir les justes exigències de la moral, de l'ordre públic i del benestar general en una societat democràtica.*

També seran el nostre marc de referència els Drets Fonamentals recollits a la Constitució Espanyola, en especial els assenyalats al Títol I que porta per nom *Dels drets i dels deures fonamentals*, d'especial rellevància, també, el conjunt d'enunciats

que s'assenyalen al capítol tercer del títol primer de la Constitució que porta per nom *Principis rectors de la política social i econòmica* i, evidentment, tots aquells drets fonamentals recollits a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Tenint en compte el nostre marc referencial, hem de situar el nostre àmbit d'actuació en la defensa dels drets i llibertats fonamentals de proximitat i en relació a l'Ajuntament de L'Hospitalet, traslladant les nostres actuacions que superin aquest abast territorial al Síndic de Greuges de Catalunya i/o al Defensor del Pueblo.

3. Tipologia i qualificació dels escrits

L'article 4 del RODCLH precisa la terminologia que s'ha d'emprar en la qualificació de les reclamacions que arribin a la Sindicatura:

GREUGE Es qualificarà com a greuge qualsevol reclamació relativa al funcionament de l'administració municipal o dels serveis municipals que al·legui en la seva formulació o que s'aprecii en la seva qualificació. Que comporta una violació dels drets fonamentals o de les llibertats públiques constitucional i estatutàriament protegides.

QUEIXA S'entendrà com a queixa qualsevol reclamació relativa als retards, les desatencions o les deficiències en el funcionament de l'administració municipal o dels serveis municipals.

SUGGERIMENT S'entendrà com a suggeriment qualsevol observació o demanda ciutadana relativa a la millora dels serveis i/o de l'administració municipal.

4. Procediment

L'article 29 del RODCLH regula la forma d'inici del procediment administratiu.
El procediment s'inicia a instància de qualsevol persona física o jurídica, degudament identificada, registrant un escrit dirigit a la Síndica de Greuges. Aquest escrit ha de concretar la reclamació que formula acompanyant-lo de totes aquelles dades i documentació necessàries per al seu millor coneixement.

Totes les reclamacions han d'anar acompanyades del document o documents que acreditin que aquesta s'ha formulat prèviament en primera instància davant l'Oficina d'Atenció Ciutadana o el corresponent servei o àrea de l'Ajuntament i manifestar que o bé no s'ha rebut resposta en el termini de 3 mesos a comptar des de la seva presentació, o bé adjuntar la resposta obtinguda i els motius pels quals considera que no és satisfactòria.

La Síndica de Greuges avaluarà i qualificarà com a "greuge", "queixa" o "suggeriment" els escrits que li arribin. Un cop qualificats, els suggeriments s'enviaran a la Comissió de suggeriments i reclamacions per a la seva tramitació i els que estiguin qualificats com a greuges o queixes els tramitarà directament. Les queixes seran tramitades per la Síndica de Greuges en virtut de l'acord pres per la Comissió de suggeriments i reclamacions, en la sessió de 13 d'abril de 2018, en què va acordar la delegació de les seves competències en relació a les queixes, en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet – (BOPB 26.04.2018), de conformitat amb el que preveu el vigent Reglament Orgànic de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet – (BOPB 22.08.2017).

No es podran admetre a tràmit aquells escrits que:

- Siguin anònims
- Plantegin qualsevol qüestió que hagi estat objecte de resolució judicial.
- Aquelles relacionades amb l'activitat administrativa que consti als procediments que es trobin en curs, llevat d'aquelles que facin referència al retard en la seva tramitació.
- Les queixes en relació a aquells assumptes que són o han estat objecte de procediments jurisdiccionals de qualsevol ordre.
- Aquelles en les quals s'apreciï mala fe o un ús abusiu del procediment amb la finalitat de pertorbar o paralitzar l'activitat de les administracions, organismes, empreses o persones al servei de l'Ajuntament.
- Suggeriments que s'estimi que no són de competència municipal.

TÍTOL II. Activitat dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania

1. Resum general: greuges, queixes i suggeriments

El 9 de febrer de 2018 es va nomenar la primera Síndica de Greuges de L'Hospitalet i es va posar en marxa l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania, que és la unitat administrativa que, sota la direcció de la Síndica de Greuges, presta el suport a la gestió de les reclamacions.

Durant aquests onze mesos de funcionament s'han adreçat a l'Oficina de Suport 57 reclamacions: 50 han donat lloc a la incoació d'expedients de reclamació i 7 a actuacions d'informació i/o intermediació.

Expedients	50
Informació/Mediació	7

La tipologia de les reclamacions que ens han arribat és la següent:

	Espai Públic	Convivència i Civisme	Serveis Socials	Educació	Atenció Ciutadana	Funció Pública	Accessibilitat	Transparència	Altres(*)
Expedients tramitats	6	6	4	2	5	2	3	2	3
Expedients no admesos a tràmit	3	1	1	2	1		1		5
Expedients interns Sindicatura									3
Informació/ Mediació	3		2	1					1
TOTAL	12	7	7	5	6	2	4	2	12
	21%	12,25%	12,25%	9%	10,5%	3,5%	7%	3,5%	21%

(*) Hem agrupat en aquest apartat els expedients que pertanyen a queixes entre particulars o que tenen una difícil classificació. També estan en aquest apartat els expedients propis de la gestió interna de la Sindicatura.

Hi ha 14 reclamacions que no han estat admeses a tràmit pels motius següents:

- El 21,4% perquè no eren competència de la Sindicatura, eren queixes entre particulars.

- El 14,3% perquè l'Ajuntament encara estava dins de termini per donar resposta a la queixa presentada en primera instància.

- El 14,3% perquè la reclamació formulada restava fora de l'activitat municipal, ja que corresponia a competències d'altres administracions. A partir del conveni signat amb el Síndic de Greuges de Catalunya, la Sindicatura li ha derivat aquelles reclamacions que es referien a serveis o activitats competència de la Generalitat.

- El 50% perquè no s'havia formulat la queixa en primera instància a l'Ajuntament. Al mateix temps que s'ha resolt la no admissió, s'ha posat en coneixement del Servei d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament per al seu coneixement.

La qualificació dels expedients admesos a tràmit és la següent:

	Espai Públic	Convivència i Civisme	Serveis Socials	Educació	Atenció Ciutadana	Funció Pública	Accessibilitat	Transparència	Altres
Greuges			1			1			
Queixes	6	5	3		3	1	2	1	3
Suggeriments				2	2			1	
Iniciativa d'ofici		1					1		
Total	**6**	**6**	**4**	**2**	**5**	**2**	**3**	**2**	**3**
	18,2%	**18,2%**	**12,1%**	**6,1%**	**15,2%**	**6,1%**	**9,1%**	**6,1%**	**9,1%**

A 31 de desembre de 2018 l'estat dels expedients admesos a tràmit és la següent:

- 42,4% dels expedients tenen ja una resolució final i es troben finalitzats i tancats.
- 30,3% dels expedients tenen una resolució final i resten pendents de resposta a la proposta o recomanació formulada per part de l'àrea competent de l'Ajuntament.
- 27,3% dels expedients es troben en tramitació pendents de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per realitzar la resolució final.

2. Relació dels expedients

A continuació relacionem tots els expedients de 2018.

Expedient	1/2018
Data	09/02/2018
Qualificació	No admès a tràmit per manca de competència
Objecte	Declaració Institucional de 26/11/2017 en relació amb l'assassinat de Pedro Álvarez
Òrgan resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès, amb un recordatori de la possibilitat de proposar a la Comissió de Nomenclàtor de la ciutat, un canvi de nom de la plaça de Granada
Resposta del servei	La Comissió de Nomenclàtor ha tractat el tema però ha decidit no fer el canvi de nom
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	2/2018
Data	13/02/2018
Qualificació	Greuge
Objecte	Supervisió dels sistemes de contractació del personal de l'Ajuntament i defensa dels drets dels ciutadans i dels funcionaris a concórrer a diferents oposicions o concursos de provisió de llocs de feina en atenció als drets de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, igualtat, mèrit, capacitat i publicitat. Concretament es refereix a la provisió de llocs de treball pel sistema de Comissions de Serveis
Òrgan resolutori	Sindicatura
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del servei	Pendent de resposta de l'àrea competent.
Situació a 31.12.2018	Resolució final, pendent de resposta

Expedient	3/2018
Data:	22/03/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Problema que suposa que les bicicletes circulin per les voreres, pels accidents que poden ocasionar. També sobre la recollida d'excrements dels gossos, que comporta dificultats al caminar per les voreres.
Òrgan resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del servei	Complimentada per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	4/2018
Data	23/03/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Horari de l'Oficina Municipal d'Habitatge
Òrgan resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del servei	Pendent de resposta de l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, pendent de resposta

Expedient	5/2018
Data	22/03/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Molèsties que provoca una "casa de prostitució" ubicada a la Carretera de Collblanc
Òrgan resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora diferents recordatoris a l'Àrea competent
Resposta del servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	6/2018
Data	03/04/2018
Qualificació	Relació amb tercers
Objecte	Conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya
Òrgan resolutori	Sindicatura
Resolució	Finalitzat
Resposta del servei	Signat el conveni en data 24 de maig de 2018
Situació a 31.12.2018	Conveni vigent fins el 24 de maig de 2022

Expedient	7/2018
Data	28/03/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè és una actuació entre particulars i està fora de les competències de la Sindicatura
Objecte	Incompliment dels estatuts i del Reglament de Règim Interior de la "Asociación de Gente Mayor del Casal Provenzana".
Òrgan resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	8/2018
Data	17/04/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè encara es troba en termini de resposta la queixa formulada en primera instància a l'Ajuntament
Objecte	Supervisió del sistema d'entrada als Plens Municipals de les persones amb discapacitat
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès però, per la importància i sensibilitat del tema, es realitza una iniciativa d'ofici des de la Sindicatura.
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	9/2018
Data	16/04/2018
Qualificació	Suggeriment
Objecte	Millorar l'atenció de l'Oficina Municipal d'Habitatge
Òrgan Resolutori	CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta de l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, pendent de resposta

Expedient	10/2018
Data	17/04/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Dificultat d'accés a les instal·lacions municipals dels casals de gent gran per part de les persones amb mobilitat reduïda.
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Complimentada per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	11/2018
Data	19/04/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè no ha formulat la queixa en primera instancia a l'Ajuntament.
Objecte	Supervisió sistema de concessió de permisos a la via pública i de cessió d'espais en equipaments públics per realitzar actes i accions polítiques del grup municipal d'ERC.
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	12/2018
Data	14/05/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Ubicació dels contenidors d'escombraries al carrer d'Enric Prat de la Riba, just davant la porta d'una farmàcia, la qual cosa dificulta la circulació dels vianants i de les persones que entren a la farmàcia, a més de la necessitat d'higiene que l'establiment requereix.
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta de l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, pendent de resposta

Expedient	13/2018
Data	15/05/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè no ha formulat la queixa en primera instancia a l'Ajuntament.
Objecte	Manca d'oferta de places escolars al barri de Santa Eulàlia, que impedeix que el seu fill entri a cap de les opcions d'escoles escollides.
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	14/2018
Data	15/05/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè no ha formulat la queixa en primera instancia a l'Ajuntament.
Objecte	Manca d'oferta de places escolars al barri de Santa Eulàlia, que impedeix que el seu fill entri a cap de les opcions d'escoles escollides.
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	15/2018
Data	16/05/2018
Qualificació	Greuge
Objecte	Denúncia sobre la situació de les persones sense llar a la ciutat
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta de l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, pendent de resposta

Expedient	16/2018
Data	24/05/2018
Qualificació	Iniciativa d'ofici
Objecte	Procés de supervisió del procediment establert perquè ciutadans i ciutadanes puguin accedir als plens municipals, en especial les persones amb discapacitat.
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta de l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final, pendent de resposta

Expedient	17/2018
Data	31/05/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Denegació del canvi d'atenció de l'Àrea Bàsica dels Serveis Socials del Districte V al Districte VI, donat que consta empadronada al Districte V però els fills estan escolaritzats al Districte VI.
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final pendent de resposta

Expedient	18/2018
Data	24/05/2018
Qualificació	Suggeriment
Objecte	Apertura del registre de l'edifici principal de l'Ajuntament en horari de tarda per facilitar el registre de documentació a les persones que no poden venir al matí, sobretot en atenció a que és un municipi de gran població.
Òrgan Resolutori	CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final pendent de resposta

Expedient	19/2018
Data	24/05/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè no ha formulat la queixa en primera instancia a l'Ajuntament
Objecte	Places d'aparcament accessibles a la ciutat.
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	20/2018
Data	04/07/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè està en termini la resposta de la queixa formulada en primera instancia a l'Ajuntament
Objecte	Tramitació del distintiu de resident per a la zona verda
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	21/2018
Data	10/07/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Tramitació del distintiu de resident per a la zona verda
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	22/2018
Data	13/07/2018
Qualificació	Organització interna
Objecte	Funcionament de l'Oficina de Suport dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania durant el mes d'agost
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	23/2018
Data	16/07/2018
Qualificació	Suggeriment
Objecte	Anàlisi de l'oferta d'escoles bressol públiques a la ciutat
Òrgan Resolutori	CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta al Síndic de Greuges de Catalunya
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	24/2018
Data	16/07/2018
Qualificació	Suggeriment
Objecte	Anàlisi de l'oferta de les escoles de primària públiques a la ciutat
Òrgan Resolutori	CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final pendent de resposta

Expedient	25/2018
Data	24/07/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè no ha formulat la queixa en primera instancia a l'Ajuntament
Objecte	No s'emeten missatges de servei públic en llengua castellana en el nou Twitter de l'Ajuntament
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	26/2018
Data	02/08/2018
Qualificació	Suggeriment
Objecte	Relatiu a incorporar en el text dels edictes d'exposició pública la identificació de les dependències municipals on es pot examinar la documentació
Òrgan Resolutori	CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	27/2018
Data	31/07/2018
Qualificació	Desistiment per manca d'esmena o aportació de documentació complementaria que concreti la queixa que formula
Objecte	Incidents en finca carrer Aprestadora
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	28/2018
Data	18/09/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè no ha formulat la queixa en primera instancia a l'Ajuntament
Objecte	Termini d'atorgament de llicències d'obres
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	29/2018
Data	27/09/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Mal funcionament del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent d'informe per a la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

Expedient	30/2018
Data	02/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Manca d'actuació de l'administració municipal per fer accessible la vorera a la Ronda de la Torrassa cantonada amb el carrer del Doctor Martí Julià, davant un pas de vianants
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	31/2018
Data	05/10/2018
Qualificació	Desistiment per manca d'esmena o aportació de documentació complementaria que concreti la queixa formulada contra l'Ajuntament. A més, l'escrit formulat té relació amb un tema entre particulars.
Objecte	Problema veïnal amb la seva comunitat de propietaris
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	32/2018
Data	11/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Realització d'hores extres dels treballadors/es de l'Ajuntament que tenen reducció horària per cura de menors
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	33/2018
Data	10/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Pagament d'una indemnització per part de l'Ajuntament, pel retard en el lliurament d'un habitatge adjudicat per expropiació l'any 2012
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient
Situació a 31.12.2018	Pendent de la resolució final

Expedient	34/2018
Data	16/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	L'Ajuntament no dona resposta a la sol·licitud d'informació sobre els centres de culte a la nostra ciutat
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	35/2018
Data	16/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	L'Ajuntament no dona permís per realitzar actes a la via pública on es puguin manifestar sentiments religiosos de caràcter protestant i evangèlic
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora diferents recordatoris a l'àrea competent
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	36/2018
Data	23/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Mala atenció per part dels serveis de Benestar Social
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final pendent de resposta

Expedient	37/2018
Data	24/10/2018
Qualificació	No admès a tràmit per manca de competències de la Sindicatura
Objecte	Sol·licitud d'inspecció residencia DOMUSVI (SAR) Can Buxeres
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	Resolució final trametent la reclamació al Síndic Greuges de Catalunya
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	38/2018
Data:	29/10/2018
Qualificació:	Queixa
Objecte:	Per la no resposta a una queixa formulada en primera instància a l'Ajuntament sobre la circulació per la vorera de bicicletes i d'altres vehicles
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	39/2018
Data	29/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Per la no resposta a una queixa formulada en primera instància a l'Ajuntament sobre la instal·lació de màquines d'aire condicionat en les façanes dels edificis
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat.

Expedient	40/2018
Data	30/10/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Per la no resposta a la sol·licitud de l'expedient sobre l'inici d'activitat hostal/alberg en un dels locals situats als baixos de la finca del carrer de Narcís Monturiol
Òrgan Resolutori	Sindicatura per derivació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient
Situació a 31.12.2018	Pendent de la resolució final

Expedient	41/2018
Data	06/11/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Per la nova distribució de l'aparcament en el tram del carrer de Sanfeliu i en el qual aparquen camions i furgonetes impedint la sortida del seu gual
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Resposta del Servei	Pendent de resposta per l'àrea competent
Situació a 31.12.2018	Resolució final pendent de resposta

Expedient	42/2018
Data	06/11/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Obres realitzades en el tram del carrer de Sanfeliu, motiu pel qual quan netegen el carrer o plou, entra aigua al seu garatge
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

Expedient	43/2018
Data	12/11/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Per la no resposta a una queixa formulada en primera instància sobre un arbre que impedeix passar per la vorera a l'avinguda de Joan Carles I
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

Expedient	44/2018
Data	12/11/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Per la no resposta de l'Ajuntament a una queixa formulada en primera instància pel soroll causat per una motocicleta
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	45/2018
Data	12/11/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Per la no resposta a una queixa formulada en primera instància sobre el mal estat de la vorera de l'avinguda de Joan Carles I
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

Expedient	46/2018
Data	04/12/2018
Qualificació	Organització interna
Objecte	Funcionament de l'Oficina de Suport dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania durant les vacances de Nadal
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	Resolució final
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	47/2018
Data	27/11/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Retard en la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial. No queda clara la resposta que ha donat l'Ajuntament
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

Expedient	48/2018
Data	26/11/2018
Qualificació	No admès a tràmit perquè l'Ajuntament es troba en termini de resposta a la queixa formulada en primera instància
Objecte	Proliferació de les bicicletes de l'empresa Mobike que ocupen massivament la via pública i generen problemes d'accessibilitat
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	No admès, però, per la importància i sensibilitat del tema, es realitza una iniciativa d'ofici des de la Sindicatura
Resposta del Servei	No procedeix
Situació a 31.12.2018	Resolució final, finalitzat i tancat

Expedient	49/2018
Data	11/12/2018
Qualificació	Iniciativa d'ofici
Objecte	Les dificultats que ocasiona el mal ús de les bicicletes compartides a les persones que tenen problemes de visió o amb diversitat funcional
Òrgan Resolutori	Sindicatura
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

Expedient	50/2018
Data	27/12/2018
Qualificació	Queixa
Objecte	Del soroll constant que ocasionen els venedors de butà que colpegen les bombones amb una barra metàl·lica
Òrgan Resolutori	Sindicatura per delegació de la CSR
Resolució	En tramitació
Resposta del Servei	Pendent de la resolució final
Situació a 31.12.2018	En tramitació pendent de l'informe sol·licitat a l'àrea competent per resoldre l'expedient

TÍTOL III. Informe

1. Relació dels greuges, queixes i iniciatives d'ofici

A continuació detallem els expedients qualificats com a greuges i queixes així com les iniciatives d'ofici impulsades per la Sindicatura. Els expedients qualificats com a suggeriments es detallen al Títol III de l'Informe Anual de la Comissió de suggeriments i reclamacions

Greuges

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
2/2018	Sí	Greuge	Resolució final	Sí	Sí	Ciutat

Greuge relatiu a la supervisió dels sistemes de contractació del personal de l'Ajuntament i defensa dels drets dels ciutadans/es i funcionaris a concórrer a les diferents oposicions o concursos de provisió de llocs de feina en atenció als drets de l'Estatut bàsic empleat públic, igualtat, mèrit, capacitat i publicitat. Concretament a la provisió de llocs de treball pel sistema de comissió de serveis

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
L'interessat sol·licita la intervenció de la Síndica de Greuges per supervisar els sistemes de contractació per a les comissions de serveis.	La Síndica, un cop analitzats els informes i la documentació en relació a la queixa, fa resolució final on sol·licita que es procedeixi a la convocatòria de les comissions de serveis que han superat el termini màxim de dos anys i s'iniciï el procediment per proveir les que estan dins del termini legal.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
15/2018	Sí	Greuge	Resolució final	Sí	Sí	Ciutat

Greuge relatiu a la situació de les persones sense llar a la ciutat

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada denuncia la situació de les persones sense llar a la ciutat. No té constància de cap programa d'actuació per donar l'assistència necessària a aquestes persones, ni l'acompanyament adequat per la situació d'extrema vulnerabilitat en la que es troben.	La Síndica, un cop analitzats els informes i documentació en relació al greuge, proposa: • Que es defineixi un protocol d'intervenció de les persones sense llar que contempli la coordinació de totes les àrees municipals i centres d'atenció primària, així com la coordinació de recursos i intervencions que van adreçades a aquestes persones. • La creació d'una base de dades compartida entre els diferents serveis que atenen a les persones sense llar, contemplant el perfil, les necessitats i els recursos amb què són atesos, els barris i els districtes on hi ha persones vivint al carrer i la temporalitat a la nostra ciutat. • La creació d'un equip d'intervenció al carrer, de forma que puguin detectar i intervenir directament.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Queixes

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
3/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	Sí	Sí	Districte II

Queixa relativa a la circulació de les bicicletes per les voreres i als excrements dels gossos

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada posa de manifest el problema que suposa que les bicicletes circulin per les voreres, pels accidents que poden ocasionar i en concret centra la seva queixa en la carretera de Collblanc, a l'alçada dels números 10 al 50, on expressa que ja hi ha hagut diversos accidents.	La Síndica, un cop analitzats els informes i la documentació en relació a la queixa fa una proposta de millora: • Actualitzar el Pla Director de la Bicicleta contemplant el disseny d'una xarxa de carrils bici que permeti circular a tota la ciutat i connectar-la amb les ciutats del nostre entorn, senyalitzant de forma visible el traçat. • Establir un registre gratuït del parc de bicicletes existents a la ciutat. • Crear un programa d'educació viària pels infants en especial, i per a la ciutadania en general, sensibilitzant i educant sobre la mobilitat sostenible a la ciutat i la convivència entre els diferents mitjans de transport i els vianants	Des de l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme, en relació a la proposta de la Síndica, responen: • Que el Pla Director de la Bicicleta s'ha subsumit dins del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible (PMUS). • Que el PMUS incorpora un disseny de xarxa ciclable a la ciutat, configurada pels carrers de 10 km/h i de 20 km/h on ja existeix senyalització suficient per a la convivència de la bicicleta. En els carrers de 30 km/h, s'està incorporant senyalització específica per garantir la convivència de la bicicleta amb d'altres vehicles. Així mateix, l'Ordenança de Mobilitat de 2015 prohibeix la circulació de bicicletes per les voreres, amb excepció de les voreres bici, que continuaran existint fins la seva desaparició total que, com a màxim, serà a l'any 2021. • L'Ordenança de Mobilitat de 2015 incorpora la possibilitat d'un registre de bicicletes, però resta pendent de disposar de recursos humans, materials i econòmics per a la seva implementació. No n'està previst el desplegament l'any 2019.

Continua de la pàgina anterior.

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
Així mateix, es queixa que no es recullen els excrements dels gossos, amb la dificultat que això comporta al caminar per les voreres.	• Recollir en un mapa els punts negres de la ciutat i les mesures per millorar la circulació de bicicletes, vehicles a motor i vianants a cada punt, preveient els accidents. • La constitució d'un comitè d'experts en què participin també entitats i associacions especialitzades en el sector.	• A la ciutat existeix un programa de Seguretat Viària, desenvolupat per la Guardia Urbana, en relació als aspectes de sostenibilitat i convivència dels diferents mitjans de transport. • El mapa de punts negres de la ciutat s'elabora anualment i es coordina amb el Pla Local de Seguretat Viària per establir millores a la xarxa viària amb l'objectiu "visió cero", és a dir, reduir l'accidentalitat en tots els mitjans de transport que conviuen a la xarxa viària. Els mapes de punts negres són informació sensible que requereix d'estudis i interpretació tècnica. • El PMUS ja contempla un consell específic, taula de mobilitat, pel seu seguiment i per fer anàlisi de futur i nous reptes. Aquest consell està previst impulsar-lo a partir de 2020.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
4/2018	Sí	Queixa	Resolució final	Sí	Sí	Ciutat

Queixa relativa a l'horari d'atenció a l'Oficina d'Habitatge

Objecte	Resolució	Ajuntament
La persona interessada posa de manifest que a l'Oficina d'Habitatge no li van voler donar número per atendre-la a les 11 h del matí, argumentant que hi havia molta gent i no donaria temps per atendre-la. Va posar una queixa i no li van donar resposta.	La Síndica, un cop analitzats els informes i la documentació en relació a la queixa, fa una proposta perquè es posi en marxa, el més aviat possible, la cita prèvia, i que s'estudiï la possibilitat d'ampliar l'horari d'atenció al públic amb cita prèvia algunes tardes durant la setmana.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
5/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Districte II

Queixa relativa a molèsties que provoca una "casa de prostitució", ubicada a la carretera de Collblanc.

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada va registrar una instancia expressant una queixa relativa a les molèsties que li provocava una "casa de prostitució", ubicada al número 50bs de la Ctra. de Collblanc i que ni l'Ajuntament ni la Guàrdia Urbana li donen resposta a la mateixa.	La Síndica declara finalitzat el procediment, ja que es constata que, a partir de la data de sol·licitud d'informació per part de la Síndica de Greuges fins a la data de la recepció de l'informe, s'han realitzat les actuacions pertinents que han donat com a resultat la finalització de l'activitat molesta denunciada.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
10/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	Sí	Sí	Ciutat

Queixa relativa a la dificultat d'accés a les instal·lacions dels casals de gent gran de L'Hospitalet

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada interposa una queixa relacionada amb la dificultat d'accés a les instal·lacions municipals dels casals de la gent gran per part de les persones amb mobilitat reduïda, i en la que mostra el seu desacord amb la resposta que li ha donat l'Ajuntament.	La Síndica, un cop analitzats els informes i documentació en relació a la queixa, recomana que en futures inversions en els casals de Gent Gran es pugui tenir en compte la conveniència de posar portes d'entrada automàtiques que facilitin l'accés a les persones amb mobilitat reduïda.	Des de l'Àrea de Benestar i Drets Socials indiquen que la responsabilitat i competència per execució futures inversions correspon a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, però que periòdicament fan reunions de seguiment per tal de determinar i establir prioritat i millores que cal impulsar en els equipaments municipals que presten serveis de l'àmbit social.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
12/2018	Sí	Queixa	Resolució final	Sí	Sí	Districte I

Queixa relativa a la ubicació de contenidors d'escombraries just davant de la porta d'una farmàcia

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada interposa una queixa relacionada amb la ubicació dels contenidors d'escombraries al carrer d'Enric Prat de la Riba 210-212, just davant de la porta d'una farmàcia, la qual cosa dificulta la circulació de vianants i de les persones que entren a la farmàcia, a més de la necessitat d'higiene que l'establiment requereix.	La Síndica, un cop analitzats els informes i la documentació en relació a la queixa, recomana que a la nova contracta de neteja es pugui dissenyar un nou emplaçament dels contenidors; que s'analitzi la possibilitat de dissenyar noves zones de recollida, perquè els contenidors es puguin alternar entre diverses ubicacions; que el departament de Sanejament valori la incorporació d'un nou criteri general d'ubicació de contenidors per tal de no ubicar-los davant establiments de caràcter sanitari; i, finalment, que es revisi que els contenidors del carrer d'Enric Prat de la Riba, 210-212, no estiguin davant la porta d'entrada de la farmàcia, desplaçant-los el màxim possible i intensificant-ne la neteja.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
17/2018	Sí	Queixa	Resolució final	Sí	No	Districte V

Queixa relativa a l'autorització del canvi d'atenció de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Districte V a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Districte VI

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a la denegació de canvi d'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Districte V al Districte VI, donat que consta empadronada al Districte V però els seus fills estan escolaritzats al Districte VI.	La Síndica, un cop analitzats els informes i documentació en relació a la queixa, la desestima en atenció a que els Serveis Socials declaren que mantenen l'atenció i el suport socioeducatiu i la col·laboració en el manteniment de les necessitats bàsiques de la família i recomana a l'Àrea de Benestar i Drets Socials, en atenció a la situació de vulnerabilitat i risc que es pot donar en els infants, es torni a valorar la possibilitat que siguin atesos a l'Àrea Bàsica on realment estan residint.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
21/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Districte V

Queixa relativa a la tramitació del distintiu de resident per a la zona verda

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada ens informa que ha sol·licitat el distintiu per poder aparcar a la zona verda i que en trucar per conèixer la situació de la sol·licitud l'informen que les gestions estan aturades perquè les persones responsables es troben de baixa laboral. Davant aquesta informació realitza una queixa a l'Ajuntament i aquest li dona resposta explicant que s'han posat les mesures necessàries per resoldre la situació i que el temps de concessió oscil·la entre 15 i 45 dies.	La Síndica, a la vista dels informes i documentació relativa a la queixa, declara finalitzat el procediment, ja que es constata que ja s'ha lliurat al sol·licitant, dintre del termini, el distintiu per a residents a la zona verda.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
29/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte V

Queixa relativa al Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de L'Hospitalet

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica per queixes relacionades amb el Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de L'Hospitalet, a les quals no s'ha donat resposta en primera instancia, i els problemes es continuen agreujant.	L'expedient es troba en tràmit a l'espera dels informes sol·licitats al departament corresponent. S'ha realitzat una ampliació del termini de tramitació de l'expedient perquè l'informe ha exhaurit el termini d'entrega i no s'ha pogut realitzar la resolució final de l'expedient.	–

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
30/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Districte II

Queixa relativa a la manca d'actuació de l'administració municipal per fer accessible la vorera a la Ronda de la Torrassa cantonada amb el carrer del Doctor Martí i Julià, davant d'un pas de vianants

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La interessada sol·licita la intervenció en relació a una queixa relacionada amb la manca d'actuació de l'administració per fer accessible la vorera a la Ronda de la Torrassa cantonada amb el carrer del Doctor Martí Julià.	La Síndica, a la vista dels informes i documentació relativa a la queixa, declara finalitzat el procediment, ja que es constata que la intervenció ja està prevista i que s'iniciaran les obres en breu.	Les obres s'han dut a terme en el termini que l'Ajuntament va declarar en l'informe enviat a la Sindicatura.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
32/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	Sí	Ciutat

Queixa relativa amb la realització d'hores extres dels treballadors/es de l'Ajuntament que tenen reducció horària per a la cura dels menors

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
L'interessat sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a que l'Ajuntament no ha donat resposta a la seva sol·licitud d'explicació sobre si un treballador/a de l'Ajuntament amb reducció de jornada pot realitzar hores extres o no, i el criteri o normativa en què es basa per negar aquest dret.	La Síndica, a la vista dels informes i la documentació relativa a la queixa, declara finalitzat el procediment, fent constar que en l'informe lliurat per l'Àrea d'Hisenda i Serveis Centrals es recull que aquesta matèria serà objecte d'anàlisi a la Mesa General de negociació del proper conveni col·lectiu.	Estem a l'espera de que aquest tema es tracti a la Mesa General de negociació del conveni col·lectiu i ens informin de la solució adoptada.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
33/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte II

Queixa relativa al pagament d'una indemnització per part de l'Ajuntament pel retard en el lliurament d'un habitatge que li va ser adjudicat per expropiació l'any 2012

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a una queixa relacionada amb la demora en el pagament d'una indemnització pel retard en el lliurament d'un habitatge que li va ser adjudicat per expropiació l'any 2012.	L'expedient es troba en tràmit a l'espera dels informes sol·licitats al departament. Hem realitzat una ampliació del termini de tramitació de l'expedient perquè l'informe ha exhaurit el termini d'entrega i no hem pogut realitzar la resolució final de l'expedient.	–

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
34/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Ciutat

Queixa relativa a la sol·licitud d'informació sobre la relació dels centres de culte a la ciutat

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a la petició d'informació sobre els centres de culte a la ciutat a la qual l'Ajuntament no ha donat resposta.	La Síndica declara finalitzat el procediment, en atenció a l'informe de la Gerència Municipal en què s'especifica que s'ha produït una errada en el traspàs de la petició de l'interessat per tal de donar-li resposta segons la Llei de Transparència, i que ha suposat la no contesta. S'adjunta la relació de centres de culte de la ciutat i es notifica que s'iniciarà la posada en marxa d'un nou protocol intern de tramesa d'expedients entre departaments.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
35/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Districte II

Queixa relativa a la sol·licitud de manifestació de sentiments religiosos en la via pública

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a una queixa relacionada amb la sol·licitud de manifestació de sentiments religiosos en la via pública. Ens manifesta que igual que es permeten processons o d'altres tipus d'expressions, també es permetin les expressions de caràcter protestant i evangèlic.	La Síndica, a la vista dels informes de l'Àrea desestima la queixa però recorda a l'Àrea de Seguretat, Convivència i civisme l'article 2.d) de la Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa, que regula el dret de reunir-se o manifestar-se públicament amb fins religiosos i associar-se per desenvolupar comunitàriament activitats religioses.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
36/2018	Sí	Queixa	Resolució final	Sí	Sí	Districte III

Queixa relativa a la mala atenció per part dels serveis de Benestar Social

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
El ciutadà sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a una queixa relacionada amb la mala atenció per part dels serveis de Benestar Social.	La Síndica, a la vista dels informes i la documentació relativa a la queixa, recomana a l'Àrea de Benestar i Drets Socials que dissenyi un protocol de sol·licitud de canvi de professional, de forma que es pugui clarificar el procediment que s'ha de seguir i les causes que ho poden motivar, així com els terminis per dur-lo a terme. Un cop definit aquest protocol s'ha d'informar degudament als usuaris de Serveis Socials.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
38/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Districte II

Queixa relativa a la circulació per la vorera de bicicletes i d'altres vehicles

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a una queixa relacionada amb la circulació per la vorera de bicicletes i d'altres vehicles i a la qual l'Ajuntament no ha donat resposta.	La Síndica, a la vista dels informes i documentació relativa a la queixa, declara finalitzat el procediment, donat que s'ha procedit a donar resposta des de l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
39/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	No	No	Ciutat

Queixa relativa a la instal·lació de màquines d'aire condicionat en les façanes dels edificis, així com a sancionar a qui no compleixi la normativa

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a una queixa relacionada amb la instal·lació de màquines d'aire condicionat en les façanes dels edificis, així com sancionar a qui no compleixi la normativa i a la qual l'Ajuntament no ha donat resposta.	La Síndica, a la vista dels informes i la documentació relativa a la queixa, declara finalitzat el procediment, ja que s'ha procedit a donar resposta a l'interessat.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
40/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte III

Queixa relativa a l'inici de la activitat hostal/alberg en un dels locals situats als baixos d'una finca del carrer de Narcís Monturiol

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a l'inici de l'activitat hostal/alberg en un dels locals situats als baixos de la finca del carrer de Narcís Monturiol. Han sol·licitat l'expedient a l'Ajuntament i no han rebut resposta. Interposen la queixa davant la manca de resposta per part de l'Ajuntament als nombrosos escrits i requeriments fets per part de la comunitat de veïns i veïnes.	Aquest expedient es troba en procés de tramitació a l'espera de que l'àrea envïi l'informe sol·licitat per la Síndica de Greuges.	—

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat tramitació	Proposta / recomanació	Requereix seguiment	Àmbit territorial
41/2018	Sí	Queixa	Resolució final	Sí	Sí	Districte I

Queixa relativa a la nova distribució d'aparcament en el tram del carrer de Sanfeliu i pel qual l'aparcament de camions i furgonetes impedeix la sortida del seu gual

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a la queixa presentada per la nova distribució d'aparcament en un tram del carrer de Sanfeliu, on és habitual l'aparcament de camions i furgonetes davant del seu gual, impedint l' entrada i la sortida del seu cotxe.	La Síndica, a la vista dels informes i documentació relativa a la queixa, proposa a l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme que estudiï la possibilitat d'instal·lar uns pilons fixes separant cada gual, de forma que l'espai lliure existent sigui menor.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
42/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte I

Queixa relativa a les obres realitzades en el tram del carrer de Sanfeliu, motiu pel qual quan netegen el carrer o plou entra aigua al seu garatge

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica en relació a la queixa relativa a les obres realitzades en el tram del carrer de Sanfeliu. Pensen que s'ha modificat la pendent i, per aquest motiu, quan netegen el carrer o plou entra aigua al seu garatge.	Aquest expedient es troba en procés de tramitació a l'espera de que l'àrea envïi l'informe sol·licitat per la Síndica de Greuges.	–

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
43/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte III

Queixa relativa a un arbre que impedeix passar per la vorera a l'avinguda de Joan Carles I

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica per la queixa formulada davant l'Ajuntament en relació a un arbre que impedeix passar per la vorera a l'avinguda de Joan Carles I, i a la qual no s'ha donat resposta.	Aquest expedient es troba en procés de tramitació a l'espera de que l'àrea envïi l'informe sol·licitat per la Síndica de Greuges.	–

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
44/2018	Sí	Queixa	Resolució final i tancat	-	-	Districte III

Queixa relativa al soroll que causa una motocicleta

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica per la queixa formulada davant l'Ajuntament en relació al soroll que causa una motocicleta i a la qual no han donat resposta.	La Síndica, a la vista dels informes i de la documentació relativa a la queixa, declara finalitzat el procediment ja que des de l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme s'han realitzat les actuacions pertinents que han donat com a resultat el seguiment de la queixa denunciada.	No és necessària resposta de l'Ajuntament donat que la resolució final no incorpora cap proposta ni recomanació.

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
45/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte III

Queixa relativa al mal estat de la vorera de l'avinguda de Joan Carles I

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica per la queixa formulada davant l'Ajuntament en relació al mal estat de la vorera de l'avinguda de Joan Carles I, i a la qual no ha donat resposta l'Ajuntament	Aquest expedient es troba en procés de tramitació a l'espera de que l'Àrea envïi l'informe sol·licitat per la Síndica de Greuges.	—

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
47/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte I

Queixa relativa al retard en la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica per la queixa formulada davant l'Ajuntament en relació al retard en la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial i per la resposta rebuda per part de la secció de patrimoni, d'assegurances i responsabilitat patrimonial, que no ha estat satisfactòria.	Aquest expedient es troba en procés de tramitació a l'espera de que l'Àrea envïi l'informe sol·licitat per la Síndica de Greuges.	—

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
50/2018	Sí	Queixa	En tramitació	-	-	Districte V

Queixa en relació al soroll constant dels repartidors de butà

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada sol·licita la intervenció de la Síndica per la queixa formulada davant l'Ajuntament en relació al soroll constant dels repartidors de gas butà.	Aquest expedient es troba en procés de tramitació a l'espera de que l'Àrea envïi l'informe sol·licitat per la Síndica de Greuges.	–

INICIATIVES D'OFICI

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
16/2018	Sí	Iniciativa d'ofici	Resolució final	Sí	Sí	Ciutat

Iniciativa d'ofici sobre la seguretat d'entrada als Plens Municipals

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La Síndica, a iniciativa pròpia, resol iniciar un procés de supervisió del procediment establert perquè els ciutadans i ciutadanes puguin accedir als Plens Municipals, en especial les persones amb discapacitat.	La Síndica, un cop analitzats els informes i documentació, proposa: Que l'horari d'apertura de la porta d'entrada a l'Ajuntament i el control de seguretat s'iniciï, com a mínim, 20 minuts abans de començar el Ple. Que es revisi la requisa/ custòdia d'ampolles petites d'aigua, en especial a persones grans, infants i persones amb dificultats de mobilitat. Que s'incorpori en els accessos als edificis municipals, en lloc visible, un cartell explicatiu amb les mesures de seguretat que s'han de seguir per entrar als diferents edificis municipals.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
49/2018	Sí	Iniciativa d'ofici	En tramitació	-	-	Ciutat

Iniciativa d'ofici relativa a l'ús de les bicicletes compartides

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La Síndica inicia la tramitació d'una iniciativa d'ofici sobre el funcionament de la prova pilot amb les bicicletes Mobike a la ciutat. El funcionament d'aquestes bicicletes, si bé pot significar una forma d'incentivar l'ús de la bicicleta, des de la posada en marxa d'aquesta prova pilot aquesta Sindicatura ha tingut constància de diferents incidents que s'han donat a la ciutat amb les bicicletes Mobike, ja que aquestes no es deixen ben aparcades o bé un cop s'han deixat són mogudes per d'altres persones. Aquest mal ús de l'estacionament de les bicicletes està suposant un greu problema en l'accessibilitat dels carrers de la nostra ciutat, i especialment suposa un problema per les persones grans i persones amb problemes de mobilitat.	Aquest expedient es troba en tramitació pendent de la resolució final.	–

2. Activitat de la Síndica de Greuges

2.1. Direcció de l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania de L'Hospitalet

El 9 de febrer de 2018, amb el nomenament de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet, es posa en marxa l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania de L'Hospitalet.

Durant aquest any s'han dissenyat els procediments necessaris pel seu funcionament. L'equip mínim per posar en funcionament l'Oficina de Suport, segons marca el RODCLH és un/a cap d'oficina amb perfil jurídic i un/a administratiu/va.

Des del mes de febrer al mes d'agost, l'Oficina va tenir el suport administratiu compartit amb un altre servei, fins que al mes de setembre es va incorporar la persona definitiva.

A final d'aquest any s'ha iniciat el procediment per incorporar al/la Cap d'oficina que, esperem, es pugui incorporar durant els primers mesos de l'any 2019. Durant l'any hem rebut el suport jurídic necessari de la Secretària del Ple.

Durant aquest any s'ha dissenyat el web de la Sindicatura http://www.sindicadegreugeslh.cat que, previsiblement, estarà operativa a principis de gener de 2019. A través d'aquest web, els ciutadans i les ciutadanes podran tramitar les seves reclamacions.

2.2. Difusió i presencia pública

La Síndica de Greuges ha participat en diferents actes de ciutat durant l'any, però en destaquem tres per la seva dimensió pública:

- "Seminari d'assessorament per a l'elaboració dels projectes educatius de centre de les escoles bressol municipals i la seva relació amb el Projecte educatiu Marc 0-3", organitzat per la Regidoria d'Educació. La Síndica de Greuges ha intervingut a l'inici de la jornada per parlar dels drets dels infants fins als 3 anys.

- III Congrés de Serveis Socials Bàsics realitzat a L'Hospitalet i organitzat pels diferents col·legis professionals: Col·legi d'Educadors i Educadores Socials de Catalunya, Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya i Col·legi i Col·legi de Pedagogs de Catalunya. La Síndica de Greuges ha participat amb una ponència sobre el model de la Sindicatura de L'Hospitalet.

- I Congrés d'Entitats de L'Hospitalet, que s'ha organitzat a la ciutat amb el lema "Treballem per construir ciutat". Aquest Congrés ha estat impulsat per la Taula Sectorial de Valors i Cohesió Social del Consell de Ciutat, amb el suport del Departament de Participació de l'Ajuntament. La Síndica de Greuges ha participat en la taula rodona.

2.3. Visites i entrevistes amb entitats de la ciutat

La Síndica de Greuges ha realitzat visites i entrevistes amb entitats i persones de la ciutat. A continuació en destaquem algunes:

- Ha participat en tots els Consells de Districte de la ciutat, presentant i explicant el paper de la Síndica de Greuges i de la Comissió de suggeriments i reclamacions, així com quins procediments s'han de seguir per tramitar les queixes i els suggeriments.

- S'han realitzat trobades amb diverses entitats que han fet arribar a la Síndica de Greuges les seves preocupacions sobre la nostra ciutat a diferents nivells.

- Ha visitat en diverses ocasions la tancada de persones immigrants que es va realitzar el passat estiu a la ciutat per conèixer de primera mà les dificultats que pateixen aquestes persones per poder regularitzar la seva situació i les dificultats per empadronar-se a la nostra ciutat.

- Trobada amb la Família de Pedro Álvarez, un jove de 20 anys que va ser assassinat a la ciutat 15 de desembre de 1992. La Sindicatura té coneixement d'una Declaració Institucional de 26 de novembre de 2016 que va ser signada per unanimitat per tots els grups municipals que integren la corporació, així com el recolzament rebut per part d'altres institucions públiques de fora de la ciutat. La Síndica de

Greuges dicta la Resolució 7/2018, de no admissió, de 13 d'abril de 2018.

- Trobada amb la Família de Lewis, un jove de L'Hospitalet que es va suïcidar al Centre Penitenciari de Can Brians quan es trobava en presó preventiva. La família ha fet arribar les dificultats institucionals amb que es troben per poder obtenir la informació i per saber quines gestions s'han de fer en aquesta situació. Proposen posar en marxa a la ciutat un projecte d'acompanyament per a aquestes famílies, de manera que els puguin assessorar i acompanyar en les gestions que s'hagin de fer, així com informar dels drets que tenen.

- Ha participat en les trobades mensuals que l'Espai de Ciutadania realitza a l'Acollidora per defensar l'acollida de persones refugiades.

2.4. Relacions externes

- La Síndica de Greuges ha signat un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya per tal de regular la relació i la coordinació entre ambdues Sindicatures. Aquest conveni tindrà una vigència de quatre anys.

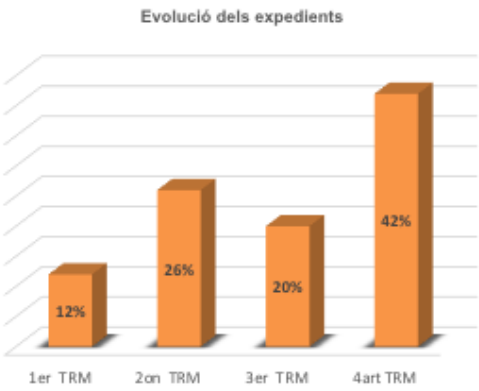
- La Sindicatura forma part del FORUM SD que agrupa a tots els/les Síndics/ques i els/les defensors/es locals de Catalunya i ha participat en les diferents assemblees que s'han dut a terme aquest any. També ha treballat de forma coordinada amb els Síndics i les Síndiques del Baix Llobregat, analitzant temes comuns com, per exemple, la situació de les persones que han sol·licitat la Renda Garantida o la Situació de la Gent Gran a la Comarca. Ambdós temes s'han enviat al Síndic de Greuges de Catalunya.

- Ha participat a la reunió de la Xarxa d'Ombudsman de Catalunya, realitzada a Girona i dedicada a la coordinació de defensories en l'àmbit dels drets socials.

TÍTOL IV.
Consideracions finals

En aquest apartat resumirem algunes consideracions que són interessants destacar :

1. Generals



- L'evolució dels expedients des que es va posar en marxa l'Oficina de Defensa dels Drets de la Ciutadania, al mes de febrer de 2018, ha anat creixent durant l'any, rebent durant l'últim trimestre el 42% de les reclamacions:

  Tot i això, seria interessant dissenyar una campanya informativa per donar a conèixer aquest nou recurs al conjunt de la ciutadania.

- El 54% de les reclamacions estan vinculades a quatre àmbits concrets: espai públic, convivència i civisme, serveis socials i atenció ciutadana.

- El 50% dels expedients no s'han pogut admetre a tràmit perquè no s'ha formulat la queixa en primera instància per part de l'interessat o la interessada.

  En aquest sentit, seria important donar a conèixer a la ciutadania quin és el procediment per registrar una queixa en primera instància a l'Ajuntament, diferenciant-la d'una sol·licitud, consulta o incidència, així com el termini del que disposa l'Ajuntament per donar resposta.

- El 34% dels expedients admesos a tràmit ho han estat per manca de resposta per part de l'Ajuntament a la queixa formulada en primera instància per la persona interessada.

Per millorar aquest aspecte seria necessari definir una instrucció interna que clarifiqui quin és el procediment a seguir per donar resposta a les queixes formulades en primera instància, en temps i forma.

- Al final de l'exercici, el 30,3% dels expedients resolts incorporant una proposta o recomanació es troben pendents de resposta per part de l'àrea competent.

  Seria important informar de l'obligació que tenen les diferents àrees, regidories i/o departaments de donar resposta, així com de donar tota la informació requerida pels Òrgans de Defensa de la Ciutadania. En aquest sentit, cal incorporar aquest tema dins de l'organització general i posar els recursos necessaris per fer-ho viable.

2. Per àmbits

a) Espai públic

Les matèries d'aquest capítol han rebut un 21% de les queixes.

És difícil identificar quines són les qüestions que afecten directament a l'espai públic, ja que molts dels problemes que tenen a veure amb aquest àmbit també estan relacionats amb d'altres àmbits de l'actuació municipal. Les queixes més rellevants que s'han recollit sota aquest epígraf tenen a veure amb la distribució dels contenidors als carrers, les voreres en mal estat, l'aparcament a la vorera i les activitats a l'espai públic.

S'ha detectat un especial malestar amb el tema de la ubicació dels contenidors i els problemes que aquests ocasionen, especialment aquells que estan ubicats en voreres estretes, situats davant les entrades de pisos o davant d'establiments d'alimentació o sanitaris.

Per resoldre o mitigar aquest problema s'ha proposat a l'àrea competent que els contenidors es puguin alternar cada dos anys, de manera que tots els veïns i veïnes es coresponsabilitzin i disminueixin les molèsties.

b) Accessibilitat

Les matèries en aquest capítol han rebut el 7% de les queixes.

S'han recollit en aquest apartat els temes sobre l'accessibilitat que han arribat a la Sindicatura. Volem fer menció a la darrera Llei del Parlament de Catalunya 13/2014, de 30 d'octubre, d'Accessibilitat, que en el seu preàmbul fa referència explícita a la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides, ratificada per Espanya el 30 de març de 2007, i a la qual, per tant es vincula jurídicament. L'article 9 de la Convenció defineix l'accessibilitat i contempla que, "*a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb els altres, a l'entorn físic, al transport, a la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i a d'altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com en rurals*".

Aquestes mesures han d'incloure la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés. El repte, doncs, és caminar cap a una ciutat amb una accessibilitat universal.

Les queixes identificades dins d'aquest apartat estan relacionades amb les dificultats d'accés a l'edifici central de l'Ajuntament (quan es realitza el Ple), barreres arquitectòniques a la vorera i accessos als casals de gent gran. També, en l'àmbit del civisme, trobem les dificultats que ocasiona per a l'accessibilitat el nou servei de bicicletes compartides a la ciutat.

c) Atenció ciutadana

Les matèries en aquest capítol han rebut el 10,5% de les queixes.

En la relació que s'estableix entre els veïns i veïnes i l'Administració municipal adquireix una importància vital l'atenció ciutadana, ja que és l'única manera que els ciutadans i les ciutadanes tenen de relacionar-se amb l'Administració Municipal i, si aquesta no funciona, es pot generar una certa indefensió de la ciutadania.

Quan parlem d'atenció ciutadana no ens referim exclusivament a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, sinó a qualsevol gestió, demanda o sol·licitud que es realitzi per part d'un veí o veïna en qualsevol àmbit municipal: regidoria, departament i/o servei municipal.

La queixa més rellevant en aquest apartat és la manca de resposta a les queixes plantejades per la ciutadania. Aquí també s'han recollit els problemes d'atenció detectats a l'Oficina d'Habitatge.

Pensem que, per millorar l'atenció ciutadana, estaria bé clarificar els procediment per realitzar la queixa en primera instància, diferenciant-lo del procediment per fer una sol·licitud per o notificar una incidència. També creiem que seria important universalitzar la cita prèvia en tots els serveis públics per tal de millorar l'atenció al públic.

d) Convivència i civisme

Les matèries en aquest capítol han rebut el 12,25% de les queixes.

La convivència i el civisme són els aspectes que generen més dificultats a la ciutat. L'Ajuntament ho regula a través de l'Ordenança de Convivència i Civisme i també, molts aspectes, a través de l'Ordenança de Mobilitat, que defineix un conjunt de normes que els ciutadans i les ciutadanes que han de complir per a una bona convivència. També és necessari un procés d'educació i de conscienciació a la ciutadania per tal que coneguin els drets i també els deures que han d'assumir de forma positiva. Tothom ha d'integrar que el pal de paller d'una bona convivència i d'un bon civisme es basa en un comportament respectuós amb les normes de conducta i d'educació.

Les queixes vinculades a aquest apartat tenen a veure amb el soroll de les motos, les màquines d'aire condicionat en façana i, especialment els problemes que comporta la circulació de bicicletes en general a la ciutat i al mal ús de les bicicletes compartides, que generen dificultats per a les persones amb mobilitat reduïda (aquesta última es troba encara en procés d'anàlisi i tramitació).

En relació a la circulació de bicicletes creiem que millorar la senyalització del traçat a la ciutat i definir la xarxa ciclable per calçada pot ajudar a millorar la convivència de la bicicleta amb els vianants.

e) Educació

Les matèries en aquest capítol han rebut el 9% dels expedients.

Cal esmentar en aquest apartat que l'Educació és una competència compartida entre el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet, en aplicació de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'Educació.

Tanmateix, l'Ajuntament va elaborar el Pacte Local per l'Educació de L'Hospitalet, que defineix les línies clau en matèria d'educació a la ciutat.

Els temes que integra aquest epígraf tenen a veure amb l'oferta de places a les escoles bressol i l'oferta de places a les escoles públiques de primària de la ciutat, que s'han qualificat com a suggeriments.

f) Serveis Socials

Les matèries en aquest capítol han rebut el 7% de les queixes.

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic dels Serveis Socials i tenen l'objectiu de millorar el benestar social de la ciutadania i afavorir la integració de les persones. L'objectiu principal és promoure mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió. És per això especialment important el procés d'intervenció que es realitza en aquest casos.

Incorpora aquest apartat queixes relacionades amb les persones sense llar a la nostra ciutat, l'atenció dels serveis socials, l'atenció de serveis adreçats a les persones amb dependència a la nostra ciutat i l'atenció en residències de gent gran. Aquesta última ha estat tramitada al Síndic de Greuges de Catalunya donat que és una competència de la Generalitat de Catalunya.

En relació a les persones sense llar, creiem que és important definir un protocol d'intervenció que contempli la coordinació de totes les àrees municipals i centres d'atenció primària, així com la coordinació dels recursos i intervencions que van adreçats a aquestes persones.

Tanmateix, seria necessari crear una base de dades compartida amb els diferents serveis que els atenen, així com la creació d'un equip d'intervenció al carrer que pugui detectar els casos i intervenir directament.

En relació a l'atenció dels serveis socials, hem detectat les dificultats d'accés (temporalitat) i la manca d'un protocol per sol·licitar el canvi motivat del referent que porta el cas.

g) La funció pública i el treball a l'administració

Les matèries en aquest capítol han rebut el 3,5% de les queixes.

A nivell genèric entenem per funció pública el conjunt de persones físiques que treballen a l'Administració pública, és a dir, l'equip humà de l'organització pública. Està constituïda pel conjunt de persones que presten serveis a l'Administració d'acord amb els principis de mèrit i capacitat, mitjançant una relació de serveis professionals retribuïda i de caràcter especial per raó del serveis púbics a desenvolupar, i regulada per la normativa administrativa o laboral (art.1.3. del Decret legislatiu 1/1997).

A aquesta Sindicatura li sembla important fer esment del paper dels Sindicats en la defensa dels treballadors i treballadores, recollit a l'art. 7 de la C.E. Aquest article explicita que els sindicats de treballadors i les associacions empresarials contribueixen a la defensa y la promoció dels interessos econòmics i socials que els són propis. La seva creació i l'exercici de la seva activitat són lliures dintre del respecte a la Constitució i a la Llei.

Ens sembla rellevant apuntar la importància de la negociació i de l'acord entre l'Àrea de Recursos Humans i els Sindicats amb representació a l'Ajuntament, de manera que puguin analitzar, avaluar i acordar els diferents temes que puguin sorgir vinculats als recursos humans i quines han de ser les solucions que es poden donar a cada cas.

Incorpora aquest apartat queixes relacionades amb la provisió dels llocs de treball pel sistema de comissions de serveis i amb les hores extres en reducció de jornada per guarda dels fills i filles.

h) Transparència

Les matèries en aquest capítol han rebut el 3,5% de les queixes.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern va implicar canvis profunds i esforços no només organitzatius i de recursos, sinó també un canvi cultural en el funcionament tradicional de les administracions públiques. L'any 2017 es va publicar el Decret 111/2017, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública.

En aquest apartat hem incorporat vàries queixes vinculades a sol·licituds d'informació a l'Ajuntament. Des del punt de vista dels ciutadans i ciutadanes és important difondre el dret d'accés a la informació pública i facilitar-ne el seu exercici. En general no és fàcil saber com i on es pot demanar la informació i es fa servir el circuit més conegut sol·licitant-lo a una regidoria. En aquests casos és important incorporar un protocol intern per poder donar una resposta efectiva als ciutadans i les ciutadanes.

2

INFORME ANUAL 2018

Comissió de suggeriments i reclamacions L'Hospitalet

TÍTOL I
Antecedents i constitució

El Ple d'aquesta corporació, en sessió de 20 de desembre de 2011, va aprovar el Reglament Orgànic del Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el 12 de gener de 2012, el qual determina, a l'art. 63, la composició de la Comissió de suggeriments i reclamacions, que és un òrgan d'existència obligatòria per als municipis de gran població, de conformitat amb l'art. 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, que té com a missió la defensa dels drets dels veïns i de les veïnes davant l'administració municipal, atenent especialment a la supervisió de l'activitat de l'administració municipal en relació a les queixes i les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals, així com les recomanacions i els suggeriments en relació al funcionament d'aquests serveis.

El 19 juny de 2015, el Ple va acordar la determinació del nombre i composició genèrica de les Comissions de Ple: Comissions Permanents, de Presidència i de Drets i Territori, la Comissió Especial de Comptes, la Comissió de Competències Delegades del Ple i la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

A l'apartat quart del citat acord es recull el caràcter obligatori i complementari de l'organització municipal de la COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS de conformitat amb l'article 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, i a l'apartat vuitè s'estableix que la constitució, funcionament i regim jurídic de la COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS es determinaran pel seu propi reglament orgànic.

En sessió de 25 de juliol de 2017, el Ple aprovà definitivament, en sessió ordinària, el Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant L'Ajuntament de L'Hospitalet (RODCLH), publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de 22 d'agost de 2017. Aquest Reglament Orgànic es dicta en exercici de la potestat d'autoorganització municipal, amb la finalitat de desenvolupar les previsions de l'art.132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local i els arts. 48.2, 49 i 59 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, que aprova el

Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya. Per aplicació de la Disposició derogatòria única, des de la data d'inici de la seva vigència resten sense efecte les previsions dels articles 59.2 i 63 del Reglament Orgànic del Ple (BOPB de 12.01.2012).

Amb aquesta norma reglamentària orgànica es constitueixen a l'Ajuntament de L'Hospitalet els Òrgans de Defensa de la Ciutadania, amb la voluntat i la finalitat de conjugar les previsions de la normativa bàsica local i la normativa local autonòmica, el RODCLH estableix, regula i desenvolupa el règim jurídic, en exercici de potestat organitzativa autònoma d'aquest ajuntament, dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania del Municipi de L'Hospitalet: Síndic/a de Greuges i la Comissió de suggeriments i reclamacions.

El Títol II del RODCLH (articles 13 a 23) regula la composició i règim de sessions de la Comissió de suggeriments i reclamacions.

La composició de la Comissió de suggeriments i reclamacions de L'Hospitalet és la següent:

PRESIDENT/A:
L'alcalde/ssa o regidor/a en qui delegui

VICEPRESIDENT/A:
El regidor/a membre designat per la Comissió.

VOCALS:
a) Membres de la Corporació: un/a regidor/a vocal en representació de cadascun dels grups polítics municipals del consistori i, si s'escau, els/les regidors/es no adscrits/es.
b) Membres del Consell de Ciutat: dos/dues representants del Consell de Ciutat, designats/des pel seu Plenari d'entre els seus membres que no tinguin la condició de regidors/es de la Corporació.
c) Secretari/a: la persona que ocupi el càrrec de la Secretaria del Ple.

La norma preveu que els membres de la Comissió actuïn amb veu i vot, llevat dels/de les membres del Consell de Ciutat i el/la Secretari/a, que ho faran només amb veu. Els membres de la comissió gaudeixen de la resta de les facultats que els reconeix el reglament.

El 23 de gener de 2018, per Decret d'Alcaldia-Presidència número 443/2018, es disposa la Delegació de la Presidència de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions i es determina la composició nominal següent :

PRESIDENT:
Sr. Francesc Josep Belver Vallés

VICEPRESIDENT/A:
El/La regidor/a membre designat per acord de la Comissió

VOCALS:
I. Membres de la Corporació:
a) Pel Grup Polític Municipal del PSC-CP:
→ Vocal titular: Sr. Manuel Brinquis Pérez
→ Vocal Suplent: Sr. José Castro Borrallo

b) Pel Grup Polític Municipal de Ciutadans:
→ Vocal titular: Sr. Miguel Manuel García Valle
→ Vocal Suplent: Sr. Rainaldo Ruíz Narváez

c) Pel Grup Polític Municipal d'ICV-EUiA-Pirates-E:
→ Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes
→ Vocal Suplent: Sra. Juliana Carballeira Pascual

d) Pel Grup Polític Municipal del PP:
→ Vocal titular: Sr. Pedro Alonso Navarro
→ Vocal Suplent: Sr. Francisco Javier Martín Hermosín

e) Pel Grup Polític Municipal d'ERC:
→ Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
→ Vocal Suplent: Sr. Jorge García i Muñoz

f) Pel Grup Polític Municipal de CiU:
→ Vocal titular: Sr. Jordi Monrós i Ibáñez

g) Pel Grup Polític Municipal de la CUP-Poble Actiu:
→ Vocal titular: Sr. Christian Giménez Márquez

h) Regidor/a no adscrit/a:

→ Sr. Rafael Jiménez Ariza

→ Sra. Cristina Santón Ramiro

II. Membres del Consell de Ciutat:

→ Sr. José Manuel Banderas Vozmediano

→ Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

SECRETARI/A:

M. Teresa Redondo del Pozo, Secretària General del Ple, sense perjudici de la facultat de delegació prevista a l'art. 19 del RODCLH.

El 9 de març de 2018 es dicta el Decret d'Alcaldia, número 1570/2018, per modificar la composició de la Comissió fixada pel Decret 443/2018, de 23 de gener, amb motiu de l'adquisició de la condició de regidor no adscrit del Sr. Francisco Javier Martín Hermosín. La composició resta com segueix:

PRESIDENT:

Sr. Francesc Josep Belver Vallés

VICEPRESIDENT/A:

El/la regidor/a membre designat per acord de la Comissió

VOCALS:

I. Membres de la Corporació:

a) Pel Grup Polític Municipal del PSC-CP:

→ Vocal titular: Sr. Manuel Brinquis Pérez

→ Vocal Suplent: Sr. José Castro Borrallo

b) Pel Grup Polític Municipal de Ciutadans:

→ Vocal titular: Sr. Miguel Manuel García Valle

→ Vocal Suplent: Sr. Rainaldo Ruíz Narváez

c) Pel Grup Polític Municipal de ICV-EUiA-Pirates-E:

→ Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes

→ Vocal Suplent: Sra. Juliana Carballeira Pascual

d) Pel Grup Polític Municipal del PP:
→ Vocal titular: Sr. Pedro Alonso Navarro
→ Vocal Suplent: Sra. Sonia Esplugas González

e) Pel Grup Polític Municipal d'ERC:
→ Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
→ Vocal Suplent: Sr. Jorge Garcia i Muñoz

f) Pel Grup Polític Municipal de CiU:
→ Vocal titular: Sr. Jordi Monrós i Ibáñez

g) Pel Grup Polític Municipal de la CUP-Poble Actiu:
→ Vocal titular: Sr. Christian Giménez Márquez

h) Regidors/a no adscrits/a:
→ Sr. Rafael Jiménez Ariza
→ Sra. Cristina Santón Ramiro
→ Sr. Francisco Javier Martín Hermosín

II. Membres del Consell de Ciutat:
→ Sr. José Manuel Banderas Vozmediano
→ Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

SECRETARI/A:
→ M. Teresa Redondo del Pozo. Secretària General del Ple, sense perjudici de la facultat de delegació prevista a l'art. 19 del RODCLH.

El 13 d'abril de 2018 va tenir lloc la sessió constitutiva de la Comissió de suggeriments i reclamacions, en el decurs de la qual es va acordar designar Vicepresidenta de la Comissió a la regidora Sra. Sonia Esplugas González.

El 4 de desembre de 2018 es dicta el Decret de l'Alcaldia, número 8889/2018, per modificar la composició nominal de la Comissió de suggeriments i reclamacions, determinada, en aquella data pels Decrets 443/2018, de 23 de gener i 1570/2018, de 9 de març, amb motiu de l'adquisició de la condició de regidor no adscrit del Sr. Pedro Alonso Navarro. La composició resta com segueix:

PRESIDENT:

Sr. Francesc Josep Belver Vallés

VICEPRESIDENT/A:

Sra. Sonia Esplugas González (acord de la CSR 13.04.2018)

VOCALS:

I. Membres de la Corporació:

a) Pel Grup Polític Municipal del PSC-CP:

→ Vocal titular: Sr. Manuel Brinquis Pérez
→ Vocal Suplent: Sr. José Castro Borrallo

b) Pel Grup Polític Municipal de Ciutadans:

→ Vocal titular: Sr. Miguel Manuel García Valle
→ Vocal Suplent: Sr. Rainaldo Ruíz Narváez

c) Pel Grup Polític Municipal de ICV-EUiA-Pirates-E:

→ Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes
→ Vocal Suplent: Sra. Juliana Carballeira Pascual

d) Pel Grup Polític Municipal d'ERC:

→ Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
→ Vocal Suplent: Sr. Jorge Garcia i Muñoz

e) Pel Grup Polític Municipal del PP:

→ Vocal titular: Sra. Sonia Esplugas González

f) Pel Grup Polític Municipal de CiU:

→ Vocal titular: Sr. Jordi Monrós i Ibáñez

g) Pel Grup Polític Municipal de la CUP-Poble Actiu:

→ Vocal titular: Sr. Christian Giménez Márquez

h) Regidors/a no adscrits/a:

→ Sr. Rafael Jiménez Ariza
→ Sra. Cristina Santón Ramiro
→ Sr. Francisco Javier Martín Hermosín
→ Sr. Pedro Alonso Navarro

II. Membres del Consell de Ciutat:

→ Sr. José Manuel Banderas Vozmediano

→ Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

SECRETARI/A:

M. Teresa Redondo del Pozo, Secretària General del Ple, sense perjudici de la facultat de delegació prevista a l'art. 19 del RODCLH.

Aquesta es la composició de la Comissió de suggeriments i reclamacions vigent a 31 de desembre de 2018, data de tancament del present informe.

TÍTOL II
Activitat de la comissió

L'article 21 del RODCLH regula el règim de sessions de la Comissió de suggeriments i reclamacions, determinant que les reunions amb caràcter ordinari tindran una periodicitat trimestral, en les dates que acordi la mateixa Comissió. La resta de les sessions que es realitzin tindran el caràcter d'extraordinàries o extraordinàries i urgents.

Per a la vàlida celebració de la sessió s'exigeix, de conformitat amb l'art. 21.6 del RODCLH ,en primera convocatòria, l'assistència de la majoria absoluta dels vocals membres de la Corporació, ja siguin titulars o suplents, més el/la President/a i el/la Secretària o qui legalment els substitueixi, en segona convocatòria mitja hora després només es requereix l'assistència de 2 dels/de les vocals membres de la Corporació i el/la President/a i el/la Secretària o qui legalment els substitueixi.

Durant l'any 2018 s'han realitzat **tres reunions**; la primera, el 13 d'abril de 2018, amb caràcter extraordinari, i les dues sessions ordinàries corresponents al tercer i quart trimestre de l'exercici. Totes elles han tingut lloc en primera convocatòria i han comptat amb l'assistència de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet en exercici de la facultat que li reconeix l'art. 22 del RODCLH, per tal de poder assistir, al seu criteri, a les sessions de la Comissió i prendre la paraula en qualsevol moment.

SESSIÓ 1/2018
EXTRAORDINÀRIA
DEL 13 D'ABRIL DE 2018

És la sessió extraordinària en la qual es va constituir la Comissió de suggeriments i reclamacions, es va prendre raó dels decrets de l'Alcaldia i els acords que concretaven la seva composició, i els seus membres van prendre possessió dels seus càrrecs.

Així mateix, de conformitat amb l'art. 16 del RODCLH, en el decurs de la sessió es va aprovar el nomenament de la Vicepresidenta de la Comissió, càrrec que

va recaure en la regidora Sra. Sonia Esplugas González, la qual era i és a data del present informe, membre de la comissió, com a vocal membre de la Corporació, regidora en representació del Grup Polític Municipal del PP.

Així mateix, en aquesta sessió, la Comissió de suggeriments i reclamacions va acordar delegar les seves competències relatives a la resolució de les queixes en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet, possibilitat que preveu l'art. 26.4 del RODCLH i per a la plena efectivitat d'aquesta delegació l'acord es va publicar al BOPB 26.04.2018.

La delegació comprén les facultats de la Comissió recollides a l'art. 26 apartat 3 del RODCLH i totes aquelles que resultin necessàries per a la tramitació i resolució de les queixes presentades. La delegació comporta l'obligació de la Sindicatura d'informar periòdicament, en el decurs de les reunions ordinàries de la Comissió, del número i l'estat de tramitació de les queixes.

D'altra banda, en aquesta reunió es va determinar el règim de les sessions ordinàries trimestrals de la Comissió de suggeriments i reclamacions de L'Hospitalet, establint que tindrien lloc dins de la segona quinzena dels mesos d'abril, juliol, octubre i febrer, el dia i l'hora que convoqui la presidència.

Finalment, en aquesta sessió es comunica a la Comissió la voluntat de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de donar-li compte de les Resolucións dictades per ella, fins i tot d'aquelles que no corresponguin a matèries delegades per la Comissió de suggeriments i reclamacions, en les sessions ordinàries trimestrals.

En coherència amb aquesta voluntat, en aquesta mateixa sessió la Síndica de Greuges ja va donar compte a la Comissió de les Resolucións que havia dictat, amb els números 1 a 6 del 2018, corresponents al període comprès entre el 9 de febrer i el 12 d'abril de 2018.

SESSIÓ 2/2018
ORDINÀRIA
DEL 17 DE JULIOL DE 2018

S'aprova l'acta de la sessió anterior.

S'adopten els següents acords:

- → El que resol el suggeriment relatiu a l'Oficina Municipal d'Habitatge (exp. 9/2018)
- → El que resol el suggeriment relatiu a l'obertura en horari de tarda del registre municipal de l'edifici principal de l'Ajuntament (exp. 18/2018).

En aquesta mateixa sessió, la Síndica de Greuges va donar compte a la Comissió de les Resolucións que havia dictat amb els números 7 al 24 del 2018, corresponents al període comprès entre el 13 d'abril i l'11 de juliol de 2018.

SESSIÓ 3/2018
ORDINÀRIA
DEL 16 D'OCTUBRE DE 2018

S'aprova l'acta de la sessió anterior.

S'adopten els acords següents :

- El que resol el suggeriment relatiu a l'anàlisi de l'oferta d'escoles bressol públiques a la ciutat (exp. 23/2018)

- El que resol el suggeriment relatiu a l'anàlisi de l'oferta d'escoles públiques de Primària a la ciutat (exp. 24//2018)

- El que resol el suggeriment relatiu a incorporar en el text de l'edicte d'exposició pública del compte general la identificació de les dependències municipals on es pot examinar la documentació (exp. 26/2018)

En aquesta mateixa sessió, la Síndica de Greuges va donar compte a la Comissió de les Resolucións que havia dictat amb els números 25 a 35 del 2018, corresponents al període del 12 de juliol al de 2018 al 10 d'octubre de 2018.

TÍTOL III
Reclamacions: queixes i suggeriments

Reclamacions

El RODCLH qualifica i divideix les reclamacions a presentar davant els Òrgans de Defensa de la Ciutadania en 3 grups o conceptes: "greuges", "queixes" i "suggeriments", definint el contingut d'aquests conceptes a l'art. 4.

El reglament atribueix la competència per a la qualificació i tramitació inicial de totes les reclamacions presentades davant els Òrgans de Defensa de la Ciutadania a la Síndica de Greuges, reservant a aquest òrgan la resolució de les reclamacions que es qualifiquen com a greuges segons la definició de l'art. 4 apartat a).

Correspon a la Comissió de suggeriments i reclamacions resoldre aquelles altres reclamacions que es qualifiquen com a queixa o suggeriment segons la definició dels apartats b) i c) de l'art. 4 respectivament.

No obstant això, com s'ha esmentat abans, a l'exercici 2018 aquelles reclamacions qualificades com a queixa han estat resoltes directament per la Síndica de Greuges en virtut de la delegació acordada per la Comissió de suggeriments i reclamacions en sessió del 13 d'abril de 2018. L'acord es va publicar en Butlletí Oficial de la Província de Barcelona en data 26.04.2018. https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&04/022018008546.pdf&1.

Queixes

La informació detallada relativa a la tramitació i resolució de les queixes, en atenció a la delegació referida a l'apartat anterior està integrada en l'Informe Anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.

El total de procediments iniciats com a queixa durant l'any 2018 ha estat de 24. Han estat resolts, finalitzats i tancats dins de l'exercici 11 expedients. Es troben

amb resolució final però resten pendents de resposta per part de l'àrea competent 5 expedients. Es troben en tramitació pendents de resolució a data 31 de desembre de 2018, 8 expedients.

A continuació es recull el quadre amb el número de queixes presentades durant l'exercici 2018 i les matèries a les quals es refereixen:

	Espai Públic	Convivència i Civisme	Serveis Socials	Educació	Atenció Ciutadana	Funció Pública	Accessibilitat	Transparència	Altres (*)
Expedients no admesos a tràmit	3	1	1	2	1		1		5
Queixes	6	5	3		3	1	2	1	3

Figuren com a reclamacions no admeses per manca de compliment dels requisits exigits reglamentàriament 14 expedients. No obstant això, d'aquestes reclamacions la Síndica de Greuges ha considerat procedent iniciar actuacions d'ofici en relació a: l'accessibilitat d'entrada als Plens i als problemes d'accessibilitat que provoquen les bicicletes d'ús compartit a la ciutat.

Suggeriments

Com s'ha assenyalat els suggeriments són les úniques reclamacions que resten com a competència pròpia no delegada de la Comissió de suggeriments i reclamacions. La seva tramitació es duu a terme per l'oficina dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania i la seva resolució s'ha adoptat en les diferents sessions de la Comissió. Les Resolucións han estat adoptades per majoria dels seus membres, sense que s'hagi formulat cap vot particular.

El total de procediments iniciats com a suggeriments durant l'any 2018 ha estat de 5. D'aquests, 2 es troben amb resolució final, finalitzats i tancats, 3 expedients es troben amb resolució final i resten pendents de resposta per part de l'àrea competent a data 31 de desembre de 2018:

El quadre següent explica quines són les matèries o serveis als quals afecten els suggeriments presentats:

	Espai Públic	Convivència i Civisme	Serveis Socials	Educació	Atenció Ciutadana	Funció Pública	Accessibilitat	Transparència	Altres
Suggeriments				2	2			1	

El resum dels 5 expedients qualificats com a suggeriments a l'any 2018 és la següent:

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
9/2018	**Sí**	**Suggeriment**	**Resolució final**	**Sí**	**Sí**	**Ciutat**

Suggeriment relatiu a millorar l'atenció a l'Oficina Municipal d'Habitatge.

Objecte	Resolució	Resposta ajuntament
La persona interessada presenta diferents suggeriments per tal de millorar l'atenció de l'Oficina Municipal d'Habitatge: • Reforçar amb més personal l'Oficina. • Ampliar l'horari d'atenció al públic. • Establir un sistema de cita prèvia o concertada.	La Síndica admet a tràmit i el qualifica com a suggeriment ordenant la seva instrucció a efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions. La Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en sessió de 17 de juliol de 2018, estima el suggeriment i proposa que s'adoptin les mesures adients per tal que s'estableixin els mecanismes de cita prèvia per atendre al públic i s'estudiï la possibilitat d'ampliar l'horari d'atenció al públic a algunes tardes durant la setmana.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
18/2018	Sí	Suggeriment	Resolució final	Sí	No	Ciutat

Suggeriment relatiu a l'apertura del registre central en horari de tarda.

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
L'interessat exposa que seria important obrir el registre de l'edifici principal de l'Ajuntament en horari de tarda per facilitar el registre de documentació a les persones que no poden venir al matí, sobretot en atenció a que és un municipi de gran població.	La Síndica admet a tràmit i el qualifica com a suggeriment ordenant la seva instrucció a efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions. La Comissió de suggeriments i reclamacions, a la vista de l'informe emès per la Gerència Municipal, en sessió de 17 de juliol de 2018, desestima el suggeriment presentat per entendre que existeix suficient oferta d'obertura d'oficines del registre municipal en el territori en horari de tarda, a més de la incorporació de registre electrònic. No obstant això, proposa dur a terme una difusió detallada dels horaris i les ubicacions de les oficines de registre municipal, dirigida als ciutadans i ciutadanes.	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
23/2018	Sí	Suggeriment	Resolució final i tancat	No	No	Ciutat

Suggeriment relatiu a l'anàlisi de l'oferta de llars bressols públiques a la ciutat.

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada expressa la seva preocupació per la xarxa d'escoles bressol a la ciutat, creu que no hi ha prou oferta per cobrir les necessitats actuals i que aquesta situació pot agreujar-se en el futur. Sol·licita també que es tingui en consideració la matrícula viva, ja que no hauria de ser discriminatòria la data de naixement.	La Síndica admet a tràmit el suggeriment i ordena la seva instrucció a efectes de ser resolt per la Comissió de suggeriments i reclamacions. La Comissió de suggeriments i reclamacions, en sessió de 16 d'octubre de 2018, acorda: Declarar la impossibilitat d'atendre per l'Ajuntament el suggeriment per manca de competència pròpia municipal en aquesta matèria. Traslladar el suggeriment al departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, que és qui ostenta la competència. Proposar al Síndic de Greuges de Catalunya la realització d'una actuació d'ofici que analitzi la situació de l'oferta d'escoles bressol públiques al municipi amb la finalitat que el departament d'Ensenyament prioritzi la creació de places públiques de 0-3 anys en aquest municipi.	NO REQUEREIX RESPOSTA PER PART DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
24/2018	Sí	Suggeriment	Resolució final	Sí	Sí	Ciutat

Suggeriment relatiu a l'anàlisi de l'oferta de les escoles de primària públiques a la ciutat.

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada expressa la seva preocupació per la manca de places públiques a les escoles de primària per atendre la demanda que hi ha a la ciutat.	La Síndica admet a tràmit el suggeriment i ordena la seva instrucció a efectes de ser resolt per la Comissió de suggeriments i reclamacions. La Comissió de suggeriments i reclamacions, en sessió de 16 d'octubre de 2018, acorda: • Traslladar el suggeriment al departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i a la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament, ja que ambdues institucions ostenten les competències, per tal que facin públiques les dades relatives a la planificació de l'ensenyament primari obligatori a L'Hospitalet. • Sol·licitar que a la propera reunió del Consell Educatiu s'incorpori l'anàlisi de la resta de qüestions presentades com a suggeriment, per entendre que formen part del seguiment del Pacte Local per l'Educació de L'Hospitalet 2016	PENDENT RESPOSTA DE L'ÀREA COMPETENT

Expedient	Admissió	Qualificació	Estat Tramitació	Proposta / Recomanació	Requereix Seguiment	Àmbit Territorial
26/2018	Sí	Suggeriment	Resolució final i tancat	No	No	Ciutat

Suggeriment relatiu a incorporar en el text dels edictes d'exposició pública, la identificació de les dependències municipals on es pot examinar la documentació.

Objecte	Resolució	Resposta Ajuntament
La persona interessada suggereix que, a efectes de donar una major transparència, el text dels edictes d'exposició pública incorpori la seu a la qual el ciutadà pot dirigir-se per consultar la documentació exposada al públic.	La Síndica admet a tràmit el suggeriment i ordena la seva instrucció a efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions. La Comissió de suggeriments i reclamacions, en sessió de 16 d'octubre de 2018, acorda: • Admetre a tràmit el suggeriment formulat, relatiu a la inclusió en els anuncis d'informació pública, dels llocs on es pot consultar la documentació que es troba en exposició pública. • Informar a tots els serveis municipals de la necessitat de donar compliment a aquest suggeriment en qualsevol edicte o anunci pel qual es complimenti un tràmit d'informació pública.	NO REQUEREIX RESPOSTA PER PART DE L'ÀREA COMPETENT, JA QUE EN EL SEU INFORME ES FA CONSTAR QUE INCORPORARAN EN ELS EDICTES QUE ES REALITZIN A PARTIR DE LA DATA DEL SUGGERIMENT PROPOSAT.

TÍTOL IV
Conclusions

Aquesta Comissió de suggeriments i reclamacions, tot i ser de recent creació, valora positivament la funció que té encomanada com a òrgan de comunicació de la ciutadania amb l'Ajuntament amb l'objectiu de millorar la gestió municipal, posant de manifest quines són les demandes que la ciutadania estima prioritàries o més sensibles.

Les queixes tramitades fan referència, principalment, a espai públic, convivència i civisme, serveis socials, educació, atenció ciutadana, funció pública, accessibilitat i transparència.

Els suggeriments tramitats enguany fan referència a la millora de l'atenció ciutadana, l'accés més fàcil a la informació i l'accés als serveis públics d'ensenyament.

La Comissió de suggeriments i reclamacions vol deixar constància de l'agraïment a la Síndica de Greuges de L'Hospitalet per la seva tasca i remarcar que la seva dedicació i sensibilitat han compensat les dificultats i els reptes que plantejava la posada en marxa d'aquests nous òrgans.

Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania

Ca n'Arús
Rambla de la Marina 421
Tel. 93 403 29 00
sindicatura.greuges@l-h.cat
www.sindicadegreugeslh.cat

Síndica de Greuges
L'HOSPITALET

Comissió de suggeriments i reclamacions
L'HOSPITALET