

## Índex de continguts

PRESENTACIÓ.....	2
ASSISTÈNCIA A ACTES .....	4
Presentacions efectuades.....	6
Reunions realitzades.....	6
AGRAÏMENTS.....	7
FUNCIONAMENT.....	10
REPTES PER AL 2009.....	13
RELACIÓ D'EXPEDIENTS.....	15
SE-SMG-2009/001.....	16
SE-SMG-2009/002.....	17
SE-SMG-2009/003.....	18
SE-SMG-2009/004.....	19
SE-SMG-2009/005.....	20
SE-SMG-2009/006.....	21
SE-SMG-2009/007.....	22
SE-SMG-2009/008.....	23
SE-SMG-2009/009.....	24
SE-SMG-2009/010.....	25
SE-SMG-2009/011.....	26
SE-SMG-2009/012.....	27
SE-SMG-2009/013.....	28
SE-SMG-2009/014.....	29
SE-SMG-2009/015.....	30
QUEIXA D'OFICI 1.....	31
QUEIXA D'OFICI 2.....	32
QUEIXA D'OFICI 3.....	33
ACTUACIÓ D'OFICI .....	34
ESTADÍSTIQUES.....	35

## **PRESENTACIÓ**

Aquesta memòria que avui presento a aquest consistori reflecteix l'activitat del Síndic de Greuges-Defensor del ciutadà, i dels seus adjunts durant l'any 2008, i es presenta al Ple de la Corporació seguint el compliment del que disposa el capítol IV de l'ordenança del Síndic municipal de greuges de La Seu d'Urgell; a més de ser un mandat, és un deure amb la ciutadania que té el dret de conèixer el treball que s'ha efectuat des de l'oficina del Síndic en aquest 2008.

Sempre he manifestat tant aquí, a la meua ciutat, com als llocs on ha calgut que l'Ajuntament que té instaurada la figura del Síndic de Greuges – Defensor/a del ciutadà, és un Ajuntament valent i, ho dic amb orgull, que el meu Ajuntament, el de la meua ciutat, és un d'ells. Cal recordar que a les comarques de Lleida tan sols hi ha Síndics a la ciutat de Lleida, Sr. Josep Giner, per cert un bon amic, i el de La Seu d'Urgell.

La valentia d'aquest consistori no consisteix en suportar a aquest Síndic i les seves propostes, suggeriments...; no es tracta d'això, es tracta d'entendre, i considero sincerament que anem per bon camí, que la figura que es va crear en el seu dia, és per defensar els drets dels ciutadans, en el cas de que l'Administració municipal, vulneri algun dels drets que la legislació reconeix com a tal.

La creació del Síndic-Defensor del ciutadà no pertany a cap obligació legal, tan sols d'una marcada voluntat política.

És de justícia que reiteri la meua felicitació a l'Ajuntament de La Seu d'Urgell que en el seu moment va prendre l'acord en l'exercici de la seva capacitat d'autogovern, que la nostra ciutat disposés de la figura del Síndic de Greuges – Defensor del ciutadà, que té com a principal objectiu la salvaguarda dels drets de la ciutadania, i de les seves llibertats públiques.

Àngel Rúbio Salvador

Síndic Municipal de Greuges

## **ASSISTÈNCIA A ACTES**

He procurat assistir a tots els actes públics als quals he estat convidat com a Síndic-Defensor municipal.

Assisteixo assíduament a tots els plens ordinaris i extraordinaris del consistori, aconseguint estar al dia dels assumptes que allí es discuteixen.

Vaig assistir com a Síndic-Defensor al Ple d'investidura de l'actual alcalde Albert Batalla i Siscart que rellevava en el càrrec al Sr. Jordi Ausàs Coll en ser aquest, nomenat conseller de Governació de la Generalitat de Catalunya.

La meva intenció no és satisfer el meu interès personal en els esdeveniments de la ciutat on visc, sinó, per davant de tot, pretenc mostrar-me accessible a la ciutadania i apropar així la institució del Síndic a la vida de la meva ciutat i del dia a dia del seus ciutadans.

28 de febrer 2008: X Trobada del Fòrum de Síndics i Defensors a l'Acadèmia Mariana de Lleida.

14 d'abril de 2008 - Commemoració del dia de les Esquadres a la Sala Sant Domènec de La Seu d'Urgell.

23 de setembre de 2008 - Reunió territorial de Síndics a Reus

9 d'octubre de 2008 – Jornada de formació en matèria de protecció de dades a Barcelona

30-31 d'octubre de 2008 – III Jornades de formació sobre la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a Barcelona

18 de novembre de 2008 - Visita al Parlament de Catalunya i jornada de treball amb la comissió taula de peticions.

21 de novembre de 2008-Commemoració dels 25 anys de la Llar d'infants La Grandalla-La Seu d'Urgell

10 de desembre de 2008-Inauguració de l'oficina del Síndic de Catalunya i reunió de treball amb Síndics novells a Barcelona.

Durant aquestes trobades i jornades de treball he aprofitat per tenir contacte amb els Síndics-Defensors i mantenir profitoses converses sobre casos diversos i funcionament de les seves oficines, que més tard serveixen per solucionar casos o bé donar respostes a les diferents queixes plantejades a la nostra oficina.

Seguint aquest encertat criteri mai he dubtat, quan ha fet falta, en demanar ajuda a companys i companyes de d'altres ciutats.

Immediatament després de la meva presa de possessió del càrrec de Síndic de

greuges-Defensor del ciutadà vaig mantenir una ronda de contactes amb l'estament polític del consistori: Alcalde, equip de govern i representants dels grups a l'oposició, així com de diverses personalitats i entitats del nostre municipi.

També cal remarcar la visita efectuada al Sr. Luis Espada, Valedor do Ciudadan de la ciutat de Vigo.

### **Presentacions efectuades**

Alcalde Jordi Ausàs Coll

Alcalde Albert Batalla Siscart

Portaveus dels grups municipals

Regidors del grup de Govern

Cap de l'Àrea Bàsica Policial de l'Alt Urgell

Sots-inspector de la Policia Municipal

Tinent de la Guàrdia Civil.

Associació de veïns de Castellciutat

Gerent de la Mancomunitat d'Escombraries de l'Urgellet

Gerent de la Fundació Sant Hospital

Presidenta de l'Associació "La veu dels animals"

Salutació al Raonador del ciutadà del Principat d'Andorra

Visita personal a la ciutat de Vigo al Valedor do Ciudadan.

### **Reunions realitzades**

Reunió mensual amb els alcaldes Jordi Ausàs i al seu relleu Albert Batalla.

Reunions diverses segons necessitats amb els regidors del grup de govern.

Reunions diverses amb el cap de l'Àrea Bàsica Policial de l'Alt Urgell

Reunions diverses amb el sots-inspector de la Policia Municipal

Reunió trimestral amb els portaveus dels grups municipals.

## **AGRAÏMENTS**

Un especial reconeixement a les meves col·laboradores: la Lourdes Bringué i la Nuri Obiols, que en aquests moments substitueix a la Lourdes Bringué de baixa per maternitat. Gràcies a elles, aquest Síndic ha pogut donar atenció a les nombroses queixes presentades i a elles es deu el bon funcionament de l'Oficina del Síndic. Gràcies a aquest equip per la seva dedicació a la institució que represento.

Agraeixo el tracte rebut pels funcionaris de l'Ajuntament i deixo explícita constància de què ha estat amable i correcte, tant amb mi mateix com amb les adjuntes que col·laboren amb la feina d'aquesta oficina.

També vull expressar el meu agraïment als ciutadans que s'han atansat a aquest Síndic o bé a les meves col·laboradores per encoratjar-nos per la tasca que fem, o bé per presentar queixes, o bé sol·licitar informació, sobre els drets que creien que se'ls havia vulnerat. Per aquesta oficina del Síndic és una demostració de confiança en aquesta institució.

L'Ajuntament de La Seu d'Urgell és membre del Fòrum de Síndics i Defensors, eina molt important per desenvolupar el treball encomanat a aquest Síndic, ja que, apart de la possibilitat d'assistir a les convocatòries de les jornades de treball, assemblea, etc., gaudeixo de la possibilitat directa i ràpida a través de la pàgina que el Fòrum té a internet, en la qual es pot demanar ajut als altres companys i companyes sobre temes puntuals.

Seguint la mateixa línia d'actuació que caracteritza als meus companys de diverses oficines de Síndics locals he procurat en la majoria dels casos, actuar com a mediador procurant una solució amistosa, cosa que reconec que ha funcionat força bé, tan sols quan ha estat necessari s'han efectuat actuacions més complexes per resoldre les queixes.

Remarco que trobar solucions amistoses o bé fer de mediador per solucionar el greuge sempre és més gratificant per totes les parts implicades: administració ciutadà i, evidentment, aquest Síndic.

Gràcies també a les Síndiques, Síndics, Defensores i Defensors locals de les ciutats catalanes i de la resta de l'Estat, els quals i mitjançant la gran eina que és el Fòrum de Síndics i Defensors, ens permet treballar en xarxa i aprofitar experiències i coneixements.



Aquesta és la meva primera intervenció davant del Ple d'aquest Ajuntament, presentant la memòria anual. Permeteu-me que faci una reflexió: he estat assegut en aquesta sala com a regidor durant dotze anys, tres legislatures, i francament mai m'hauria imaginat que tornaria com a Síndic de Greuges – Defensor del Ciutadà. És per a mi un honor fer-ho, els que em coneixen saben que posaré tot l'afany, tota la dedicació que faci falta per portar a bon terme aquesta tasca que aquest consistori em va encomanar.

## **FUNCIONAMENT**

El Síndic-Defensor del ciutadà no actua contra l'administració municipal, no és aquesta la meua funció i tinc especial interès en deixar-ho molt clar.

Cal remarcar la total i absoluta independència política d'aquest Síndic i que el treball a realitzar no està controlat ni mediatitzat per l'equip de govern ni pels grups de l'oposició.

Considero molt important que es respectin els terminis que l'ordenança preveu, d'un mes per a donar la resposta dels requeriments i informes sol·licitats per aquest Síndic, tal i com va acordar en el seu dia el Ple d'aquesta corporació. He de reconèixer que si bé en els primers mesos costava l'obtenció de respostes, ara, en l'actualitat, sembla que aquest problema està en vies de resoldre's.

Crec que això és molt important i hem de respectar, tant l'administració com jo mateix, el temps que l'ordenança estableix per a les respostes, sobretot per respecte als ciutadans que presenten queixes, i que les respostes Administració-Síndic i Síndic-Ciutadà quan es transmeten en els temps establerts, com és preceptiu, fan que el ciutadà recuperi la confiança perduda en l'administració i que la major part de les vegades ha estat el motiu de la queixa.

He notat cert temor per part del ciutadà a signar, o formalitzar, la queixa, la meitat tan sols són consultes que han estat solucionades fent de mediador o bé tan sols escoltant i dialogant, han quedat resoltes. Més d'una vintena podrien haver estat formulades com a queixa si els ciutadans que les presentaven no haguessin fet un pas enrere a l'escoltar que calia signar la queixa. Crec que aquesta actitud és deguda a una manca d'informació dels drets i els deures com a usuari d'aquesta institució al servei de la ciutadania.

Totes les persones que han sol·licitat el servei del Síndic-Defensor han estat ateses, en primer lloc, a l'Ajuntament per l'adjunta Sra. Lourdes Bringué o bé la Nuri Obiols, i després, un cop formalitzada la queixa s'ha concertat una entrevista personal per conèixer el problema del propi ciutadà personalment amb el Síndic, en diversos casos, aquesta entrevista ha estat repetida diverses vegades. Si el cas s'ha allargat més del previsible, ens hem posat en contacte amb el ciutadà-ana per tranquil·litzar el neguit que provoca la llarga espera, i un cop s'ha pogut o no resoldre el cas, s'ha comunicat mitjançant una carta la solució donada per l'administració i es tanca el cas.

Si bé dispenso d'una oficina per atendre al ciutadà, que a vegades comparteixo amb d'altres persones de l'ajuntament, alguns d'aquests casos, han estat atesos al despatx de la meua empresa, potser perquè al ciutadà li era més fàcil fer-ho, d'altres,

en senzilles però alhora interessants xerrades allà on calgués. En diverses ocasions ha calgut desplaçar-se al lloc de residència del ciutadà per conèixer *in situ* el motiu de la queixa.

Al llarg d'aquestes converses, alguns ciutadans em manifesten que els és una mica violent anar a l'Ajuntament per formular una queixa i, haver de ser vistos a vegades per la pròpia persona a la qual va dirigida la queixa.

Caldrà doncs estudiar la ubicació del despatx del Síndic, i que la seva utilització sigui exclusiva.

En honor a la veritat, existeix la promesa, per part del Sr. Alcalde, de poder disposar d'una oficina amb exclusivitat per al treball del Síndic.

Durant aquest any 2008 ens hem adonat de la desinformació que pateixen els nostres ciutadans-anes envers:

- a) Què és el Síndic de Greuges – Defensor del Ciutadà.
- b) Quins són els drets del ciutadà envers l'administració municipal quan el ciutadà-ana creu vulnerats els seus drets.
- c) Quines són les funcions que el Síndic-Defensor pot fer per defensar els drets de la ciutadania.
- d) Quines són les queixes que el Síndic-Defensor no pot atendre ja que està fora de les seves funcions, en no estar incloses en el reglament que regula les seves actuacions.

Si bé les instàncies rebudes i signades han estat més nombroses del que aquest Síndic-Defensor s'esperava, he notat una manca d'informació cap al ciutadà sobre el què es pot considerar o no una queixa, caldrà doncs durant aquest any informar a la ciutadania, a través dels mitjans que té aquest Ajuntament: butlletí informatiu, ràdio municipal... sobre l'abast de les funcions del Síndic-Defensor.

Cal també comentar les nombrosíssimes , diguem-ne consultes, que n'he rebut 52.

## **REPTES PER AL 2009**

- Informació al ciutadà a través de mitjans que no comporten despesa per a l'Administració: butlletí, ràdio Seu...
- Necessitat urgent d'un despatx on hi hagi privadesa per a la persona que ve a visitar al Síndic i seguretat per als expedients que guarden la història del cas: noms i situacions que a vegades comporten compromisos (Llei de protecció de dades).
- Estudiar la possibilitat de tenir un llibre de registre d'entrades d'ús exclusiu del Síndic.
- Donat que s'està elaborant un nou Reglament Orgànic Municipal, caldria incloure el reglament del Síndic Municipal de Greuges al nou Reglament Orgànic Municipal amb els afegits i incorporacions que es cregui oportú.
- He de recordar que no totes les activitats, serveis i resolucions i decisions de l'Ajuntament de La Seu d'Urgell poden ser objecte de control per part del Síndic-Defensor, ja que la supervisió d'aquesta institució que represento, només es pot referir a competències que li són pròpies.
- D'alguna manera encara es confon el Síndic-Defensor amb l'Ajuntament, cosa que, posa de manifest que en realitat no es confia prou en el resultat de les reclamacions o queixes, caldrà lluitar contra aquest desencís.
- Per acabar, no oblidem que les queixes són presentades per ciutadans que estan descontents amb determinades actuacions o decisions administratives i que difícilment recorreran a la via jurisdiccional, sigui pel seu cost o per incomoditat. És evident que si la ciutadania desconeix l'existència del Síndic-Defensor i, no se'ls informa de que es poden adreçar a ell per exposar-li una queixa, reclamació o consulta, la seva disconformitat queda oculta. Per tant, és impossible corregir una disfunció o simplement millorar un servei. Per altra banda, la inexistència de queixes no permetrà a l'administració detectar anomalies o bé mancances i posar-hi les solucions adients.

## **RELACIÓ D'EXPEDIENTS**

**SE-SMG-2009/001**

## **EXPOSICIÓ**

En data 8 de febrer de 2008, el Sr. X es queixa de dues multes de 300 € que se li han imposat perquè té un hort al Parc del Segre (partida del Salit) en molt males condicions de deixalles a l'interior i la tanca en mal estat.

Segons el Sr. X es va dirigir als serveis tècnics d'aquest Ajuntament per a què l'informessin què havia de fer i no li donen resposta.

## **ACTUACIONS**

Faig una visita personal a la seva propietat i, evidentment l'interior el té convertit en un magatzem, li suggereixo el què caldria fer i a les 48 hores la parcel·la està en perfectes condicions.

Cal remarcar que quan jo vaig anar a veure la parcel·la la tanca ja havia estat reparada i es trobava en bones condicions.

RECOMANO que, ja que s'havia comés una irregularitat, li sigui imposada la primera multa de 300 € i retirada la segona també de 300 € basant-me en:

1r) la bona voluntat del ciutadà de tenir la seva parcel·la en condicions normals, tant de neteja com de bon estat de la tanca perimetral.

2n) que en el moment de posar-li la multa hi ha varies parcel·les al seu voltant que estan en pitjors condicions que la d'ell i per a què quedi constància hi adjunto fotografies d'aquelles parcel·les.

## **ESTAT DEL CAS**

A hores de redactar aquesta memòria, encara no he rebut resposta a la meua recomanació.

Del què sí tinc notícies per part del Sr. X és que li ha arribat una notificació de l'Ajuntament requerint-li, i amb recàrrec, el pagament de la segona multa, la primera fa dies que l'ha pagada.



**SE-SMG-2009/002**

## **EXPOSICIÓ**

En data 13 de febrer de 2008, el Sr. X es queixa que des de fa mesos té davant del seu habitatge un cotxe que sembla que ha estat abandonat.

Segons el Sr. X ja ha anat varies vegades a l'Ajuntament sense que de moment s'hagi fet res.

## **ACTUACIONS**

DEMANO al cap de la Policia Municipal que revisi l'expedient.

Al cap de poques hores, el vehicle és retirat.

El Sr. X agraeix la gestió i la fa extensiva al servei de la Policia municipal.

## **ESTAT DEL CAS**

Resolt i tancat en data 19 de febrer de 2008.

## **SE-SMG-2009/003**

### **EXPOSICIÓ**

En data 14 de febrer de 2008, la Sra. X formula una queixa perquè el seu veí té posada una antena de televisió a la paret mitgera de la seva casa i des de què ha instal·lat l'antena, no pot dormir i li perjudica la salut.

Segons la Sra. X ha anat a l'Oficina Tècnica i li han dit que això és un problema entre veïns i no poden fer res.

### **ACTUACIONS**

Vaig a comprovar com està col·locada l'antena de TV i, evidentment està a la paret mitgera.

Parlo amb el veí de la Sra. X i li demano si hi ha possibilitats de canviar l'antena. El veí accepta fer-ho i al cap de dos o tres dies la canvia de lloc.

Comunico a la Sra. X que l'antena ja està en un altre lloc.

Al cap d'uns dies la Sra. X ve personalment a dir-me que ja no té mals de cap.

He agraït per carta la predisposició i la bona ciutadania del veí de la Sra. X en acceptar el canvi de l'antena.

### **ESTAT DEL CAS**

Resolt i tancat en data 3 d'abril de 2008.

**SE-SMG-2009/004**

## **EXPOSICIÓ**

En data 4 de març de 2008, es registra una queixa presentada pel President de l'Associació X. Formulen la queixa perquè tenen moltes mancances i ja les han presentat diverses vegades a l'Ajuntament.

## **ACTUACIONS**

Em reuneixo amb una delegació de la junta i m'expliquen com estan i quines són les seves necessitats.

Visito amb el President de l'Associació X diversos llocs del Parc per veure les deficiències i sobretot irregularitats en les obres efectuades en parcel·les dels horts.

Em reuneixo amb el Sr. Alcalde i tenim un intercanvi d'impressions. Cada cop que tenim jornada de treball per revisar temes torno a recordar el cas en qüestió.

PROPOSO que es redacti un reglament que reguli les actuacions sobretot en temes d'obres a fer dintre de les parcel·les.

## **ESTAT DEL CAS**

Segons l'Administració, és un assumpte complex i s'hi està treballant

**SE-SMG-2009/005**

## **EXPOSICIÓ**

En data 4 d'abril de 2008, el Sr. X presenta una queixa sobre l'abocament d'aigües fecals que fa el seu veí a la riera que hi ha al seu hort d'on treu l'aigua de rec per als seus treballs d'hortolà.

## **ACTUACIONS**

Evidentment és molt perillós per a la salut el què està succeint i ho vaig a veure personalment, es veu clarament que és cert el què diu a la seva queixa.

Poso en coneixement del Sr. Alcalde el fet i RECOMANO que es clausuri la sortida d'aquestes aigües fecals al rec.

També ho poso en coneixement del Delegat de Sanitat al nostre municipi.

El Sr. Alcalde, per carta, em va comunicar que no poden actuar, que no és de la seva competència i ja que està sota jurisdicció de l'Agència Catalana de l'Aigua els ho ha fet saber.

Remeto carta a l'ACA incidint que estem en mesos d'utilitzar molt el sistema de reg i que és perillós pel risc d'infeccions que hi pot haver.

Posteriorment rebo un comunicat de l'ACA indicant que s'ha dictat una resolució que considera finalitzada la seva actuació i arxiva l'expedient per desaparició de l'abocament.

Comunico la resolució de l'ACA a l'interessat.

## **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 16 d'octubre de 2008.

**SE-SMG-2009/006**

## **EXPOSICIÓ**

En data 5 de maig de 2008, el Sr. X presenta una queixa per la problemàtica que presenta fer pagaments el dissabte al matí a l'Ajuntament. Això li comporta problemes ja que treballa a Andorra.

## **ACTUACIONS**

Demano assessorament al servei informàtic de l'Ajuntament i li comunico al Sr. X que pot fer pagaments a través d'internet ja que el municipi té un servei establert.

El Sr. X fa una carta a aquest Síndic agraint el servei i la rapidesa en la que s'ha solucionat la seva petició.

## **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 6 de juny de 2008.

**SE-SMG-2009/007**

## **EXPOSICIÓ**

En data 14 de maig de 2008, la Sra. X formula un queixa explicant que va patir una caiguda a la via pública deguda al mal estat del paviment. Això li va comportar tancar el seu negoci en no poder atendre'l ja que es va patir una luxació al colze i al maluc, i presenta una demanda de 2.248,00 € en compensació pel lloguer del seu negoci, la despesa en seguretat social, incapacitat temporal i les despeses per recuperació funcional.

## **ACTUACIONS**

Després d'entrevistar-me amb la Sra. X, admeto la queixa i la faig arribar a l'Alcaldia i a la Regidoria de Via Pública.

PROPOSO que es trameti a la companyia d'assegurances que té l'Ajuntament una petició d'indemnització per aquest accident.

## **ESTAT DEL CAS**

En curs. Segons l'Administració ja ha estat fet i s'espera la resposta de la companyia.

**SE-SMG-2009/008**

## **EXPOSICIÓ**

En data 30 de juny de 2008, la Sra. X presenta una queixa i sol·licitant mediació en conflicte laboral.

## **ACTUACIONS**

Després de mantenir una entrevista amb la interessada i amb el regidor de personal, adreço una carta a l'alcaldia i a la regidoria de personal exposant la queixa rebuda i pregant una reunió interessada-empresa.

El Regidor de personal em tramet un ofici indicant que l'assumpte està en mans de l'ICAM

Posteriorment, l'alcaldia em tramet resposta indicant que la Sra. X, després de la seva incorporació al seu lloc de treball, va demanar la baixa voluntària a l'empresa.

Li faig tramesa a la sol·licitant de la comunicació per part de l'alcaldia

## **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 17 de novembre de 2008.

**SE-SMG-2009/009**

## **EXPOSICIÓ**

En data 3 de juliol de 2008, la Sra. X em fa arribar una queixa per la seva disconformitat en la resolució d'al·legacions en una sanció imposada per la policia municipal al seu vehicle en estar aparcad en lloc prohibit. El contingut de la queixa exposava explícitament un defecte de forma a l'hora de posar-li la multa.

## **ACTUACIONS**

PROPOSO que s'estimin les al·legacions sense imposició de sanció ja que el defecte de forma al que al·ludeix la Sra. X és evident.

Des de l'alcaldia es dóna per acceptada la proposta i s'estimen les al·legacions.

Tramesa a la interessada de la resolució proposada.

## **ESTAT DEL CAS**

Resolt i tancat en data 17 de novembre de 2008.



**SE-SMG-2009/010**

## **EXPOSICIÓ**

En data 6 d'agost de 2008, la Sra. X presenta una queixa sobre l'actuació mèdica a l'Hospital de La Seu vers la malaltia del seu pare. La Sra. X demana que assumeixin el fet de què no es va donar la importància que tenia la malaltia, que per aquest motiu va haver de portar-lo a Lleida i després a Barcelona, on va ingressar molt greu; sortosament el pare de la Sra. X es va posar bé.

## **ACTUACIONS**

M'entrevisto amb la interessada.

Si bé la queixa va ser traslladada verbalment en una reunió al Gerent de la Fundació Sant Hospital en data d'agost del 2008 i recordada per carta amb data d'octubre, la resposta del Sant Hospital es va fer el 24 de desembre de 2008. Considero que es va ultrapassar el temps que reglamentàriament s'estableix per donar resposta.

## **ESTAT DEL CAS**

Un cop rebuda la resposta del Gerent de la Fundació Sant Hospital, li trameto a la Sra. X i es dona per tancat el cas en data 15 de gener de 2009.

**SE-SMG-2009/011**

## **EXPOSICIÓ**

En data 6 d'agost de 2008, es presenta una queixa de la Sra. X pels sorolls que a altes hores de la nit es produeixen a la terrassa d'estiu instal·lada molt aprop del seu domicili ja comunicades en diverses ocasions a l'Ajuntament de La Seu d'Urgell.

## **ACTUACIONS**

Trameto ofici al regidor del servei de policia municipal i a l'alcaldia informant de les queixes no respostes de la sol·licitant.

RECOMANO posar els mitjans per fer complir estrictament les normatives i que s'exerceixi el control de les terrasses-bar.

El regidor de seguretat ciutadana informa que estan treballant en la modificació d'ordenances i actuació correcta de la policia en les trucades registrades.

L'alcaldia ens informa que s'està estudiant la modificació de les ordenances municipals en l'àmbit de la contaminació acústica.

Trameto ofici a la sol·licitant informant de la resposta d'alcaldia i deixant expedient sobre la taula.

El servei de policia municipal es dirigeix a la Sra. X per exposar-li aquests arguments i per intentar resoldre la molèstia.

## **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 24 d'octubre de 2008.

**SE-SMG-2009/012**

## **EXPOSICIÓ**

En data 6 d'octubre de 2008, el ciutadà X adreça un escrit a aquest Síndic-Defensor explicant que té problemes econòmics i que des dels serveis socials, l'assistenta d'aquest Ajuntament l'ha atès molt bé.

Degut als seus problemes econòmics no pot fer front a una intervenció quirúrgica a la qual s'ha de sotmetre el seu gos, al qual té molta estima ja que el Sr. X viu sol.

## **ACTUACIONS**

En l'entrevista mantinguda amb el Sr. X el to amb el que es manifesta crea a aquest Síndic-Defensor certa inquietud per la qual cosa decideixo intervenir.

Gràcies a les gestions d'un amic, un veterinari de la ciutat realitza la intervenció al gos sense cap cost per al ciutadà que sol·licitava aquest ajut.

## **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 30 de gener de 2009.

**SE-SMG-2009/013**

## **EXPOSICIÓ**

En data 20 d'octubre de 2008, es rep una queixa de la Sra. X sobre una anomalia comesa per l'empresa Alsa en deixar sense transport a un grup de persones que volien fer el trajecte Barcelona-La Seu havent-los informat que posarien un altre autobús i que no van posar.

## **ACTUACIONS**

En no existir un greuge amb l'Ajuntament, aquesta queixa podria ser rebutjada.

Seguint l'actitud d'atendre al ciutadà tant com es pugui, faig saber verbalment aquest incident al Sr. Alcalde, el qual respon que sol·licitarà informació a l'empresa i ens informará al respecte.

## **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 12 de novembre de 2008. Informem a la interessada de la comunicació de l'alcaldia.

**SE-SMG-2009/014**

## **EXPOSICIÓ**

En data 17 de desembre de 2008, es registra extensament i àmplia documentada queixa de la Sra. X sobre la negativa de concedir permís per a la col·locació d'un tanca perimetral a la seva propietat, així com la manca de resposta a les sol·licituds de permís d'obres sobre aquesta tanca.

## **ACTUACIONS**

Se sol·licita un informe que clarifiqui si l'Ajuntament té pendent de comunicar a la Sra. X la resposta a la seva petició d'obra i, si ha estat denegat o no el permís.

Li comunico a la interessada la sol·licitud de l'informe.

## **ESTAT DEL CAS**

En espera de resposta.

**SE-SMG-2009/015**

## **EXPOSICIÓ**

En data 19 de juny de 2008 es rep per correu electrònic una queixa perquè no hi ha bancs al camí d'Alàs des de bombers fins al pont i la gent que hi passeja no té la possibilitat de seure.

## **ACTUACIONS**

Es trasllada la queixa a l'alcaldia i el Sr. Alcalde manifesta que es posaran un parell de bancs. S'informa al ciutadà del trasllat i de la resposta de l'alcaldia, el Sr. X la gestió.

## **ESTAT DEL CAS**

En tràmit, no tinc notícies que s'hagin instal·lat els bancs demanats.

## **QUEIXA D'OFICI 1**

### **EXPOSICIÓ**

Queixes verbals per part de ciutadans-anes sobre el mal estat de la voravia del Parc del Segre des del pont de la Palanca fins l'entrada al Parc Olímpic, molt malmesa per l'acció dels arbres que han deteriorat la pavimentació i que podria provocar accidents als vianants que tant utilitzen aquest magnífic equipament municipal.

### **ACTUACIONS**

De tots és coneguda la gran utilització del camí del Parc del Segre i ara més després del seu arranjament i il·luminació.

Aquest Síndic-Defensor del ciutadà formula una queixa d'ofici amb data 17 d'abril de 2008 posant de manifest a l'Alcaldia que caldria fer una actuació i deixar en condicions aquesta voravia.

El Sr. Alcalde em dóna resposta a la meva petició d'ofici dient-me que són del tot conscients d'aquests desperfectes i que se n'ha fet una reparació provisional, que s'ha demanat una subvenció a la Generalitat de Catalunya, al departament d'Arquitectura i Paisatge, que aquesta actuació té inicialment un pressupost de 46.000 € i s'ha inclòs l'actuació dins del pressupost per a l'any 2009.

### **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 5 de novembre de 2008, encara que no deixarem de tenir present aquest cas.

## **QUEIXA D'OFICI 2**

### **EXPOSICIÓ**

Queixa d'ofici presentada pel Síndic-Defensor del ciutadà en data 31 de juliol de 2008 sobre l'aparcament incontrolat de camions de més de 3.500 Kg. durant hores dins del casc urbà, cosa que no és permesa per les normatives d'aquest municipi.

### **ACTUACIONS**

Es dóna resposta a la queixa en data 5 de novembre de 2008 amb les següents paraules: “estem estudiant el problema i estem en vies de solucionar-ho”.

### **ESTAT DEL CAS**

Obert fins rebre resposta definitiva, actualment hi continuen havent camions aparcats en el casc urbà, sobretot els dies de mercat.



### **QUEIXA D'OFICI 3**

#### **EXPOSICIÓ**

Aprofitant que en breu el servei de neteja viària serà externalitzat, o sigui, donat que una empresa aliena a l'Ajuntament, i intentant donar solució a moltes queixes sobre la neteja dels nostres carrers amb sistemes de “bufar la porqueria” en comptes de xuclar-la.

#### **ACTUACIONS**

SUGGEREIXO a l'Alcaldia, amb data 3 de desembre de 2008, que inclogui en el plec de condicions que regirà el funcionament de l'empresa adjudicatària, la prohibició d'utilitzar aquests sistemes de “bufar” que contaminen i per tant són perjudicials per a la salut.

L'Alcaldia respon en aquests termes:”el plec de condicions especifica precisament que les màquines bufadores només s'utilitzaran en casos excepcionals d'acumulació de molta resta vegetal en èpoques de caiguda de la fulla”.

#### **ESTAT DEL CAS**

Tancat en data 15 de desembre de 2008.

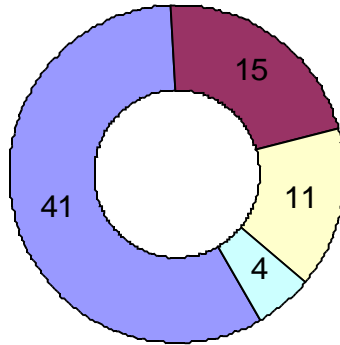
## **ACTUACIÓ D'OFICI**

En data 2 de desembre sol·licito a través de l'alcalde que el nostre municipi s'adhereixi, tal com han fet d'altres ciutats, a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans.

En data 2 de febrer de 2009 l'alcaldia tramet un ofici dient que s'estudiarà la proposta.

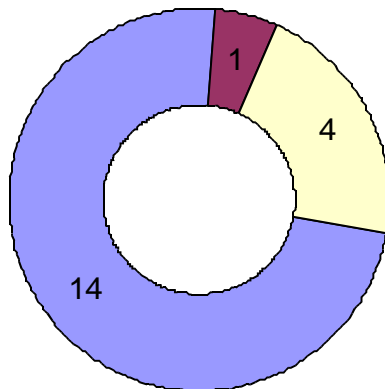
## **ESTADÍSTIQUES**

Tipus d'intervencions 2008



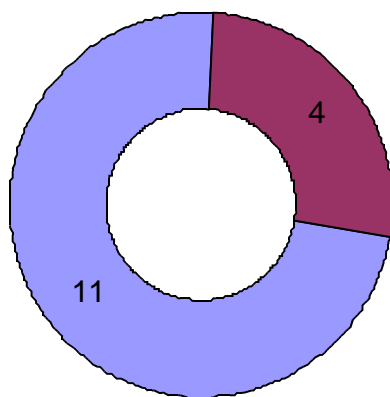
■ Queixes no formalitzades ■ Queixes formalitzades  
■ Consultes ■ Queixes d'ofici

Tipus de queixes 2008



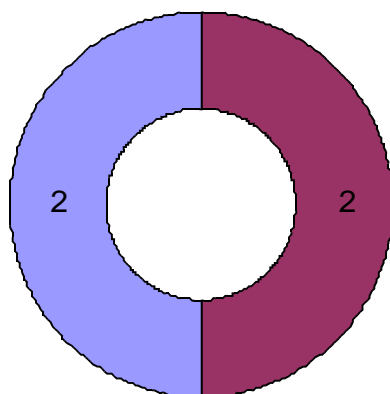
■ Queixes presencials ■ Queixes per internet ■ Queixes d'ofici

Resolució de queixes presencials 2008



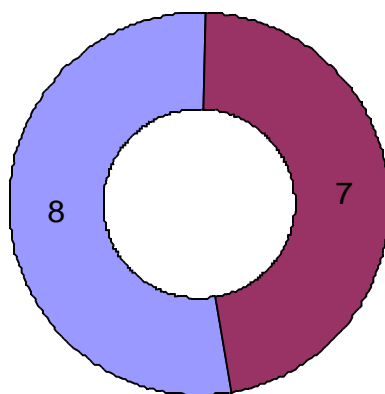
■ Queixes resoltes i tancades ■ Queixes en curs

Resolució de queixes d'ofici 2008



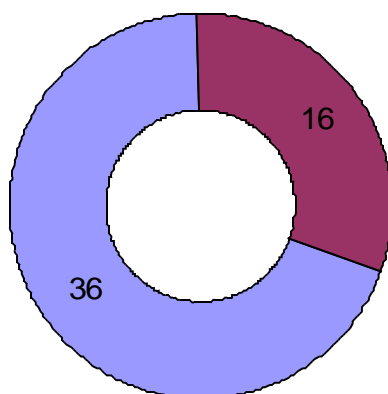
■ Queixes tancades ■ Queixes pendents

Queixes presentades per sexes 2008



■ Queixes presentades per dones ■ Queixes presentades per homes

Consultes realitzades per sexes 2008



■ Consultes realitzades per homes ■ Consultes realitzades per dones