

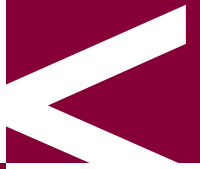


MEMÒRIA 2011

LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES



AJUNTAMENT DE REUS
SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES



ÍNDEX

| | |
|---|----|
| 1. Presentació | 4 |
| 2. Quadre resum | 6 |
| 3. Estadístiques 2011 | 7 |
| 3.1. Consultes i actuacions | |
| 3.2. Vies de presentació | |
| 3.3. Iniciativa de les actuacions | |
| 3.4. Distribució per àrees municipals | |
| 3.5. Distribució per districtes electorals | |
| 3.6. Distribució per franges d'edat | |
| 4. Llistat general | 10 |
| 5. Expedients | 15 |
| 5.1. Queixes admeses amb recomanacions acceptades | |
| 5.2. Queixes admeses amb recomanacions parcialment acceptades | |
| 5.3. Queixes admeses amb recomanacions no acceptades | |
| 5.4. Queixes resoltes amb solució amistosa | |
| 6. Annexos | 20 |
| 6.1. Altres activitats | |
| 6.2. Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges | |

1. Presentació

«El que puguis fer o somiar, posa't a fer-ho»
Goethe

Com és preceptiu, segons el reglament vigent, la Sindicatura ha de presentar a la Junta de Portaveus i després al Ple perquè estigui a l'abast de tots els ciutadans i ciutadanes, la memòria de les actuacions realitzades. Aquesta presentació s'ha de fer el primer trimestre de l'any següent.

El nomenament que em va fer el Ple de l'Ajuntament de Reus, que era per cinc anys, acaba el 26 de setembre de 2011.

Encara que, segons especifica el reglament, he d'estar en funcions fins que el Ple designi un nou síndic o una nova síndica, vaig expressar al senyor alcalde el meu desig de presentar la memòria dels últims mesos que he gestionat.

Per aquest motiu aquesta memòria no fa la valoració dels dotze mesos de l'any, sinó només de nou mesos, per això no pot ser comparada amb les dades dels últims anys perquè hi falten els expedients que es podrien obrir durant tot un trimestre.

Com he dit cada vegada que he presentat una memòria, i ja en són sis, he d'agrair en nom dels ciutadans i ciutadanes de Reus i he de felicitar els plenaris que hi ha hagut des de 2001, per la decisió de crear la figura del síndic o síndica a Reus. Aquest any hem celebrat els 10 anys.

La creació de la Sindicatura demostra per part de les persones elegides un gran respecte pels ciutadans i ciutadanes. És la voluntat d'acceptar que algunes vegades ens podem equivocar i estem disposats a esmenar l'error. El poder mai no és infal·lible. La creació de la Sindicatura implica reconèixer els drets de les persones i dels ciutadans i ciutadanes que són recollits per infinitat de declaracions i lleis i que haurien de ser universals. Les persones que habiten una ciutat tenen drets reconeguts en la Constitució i en l'Estatut, també en diferents directives de la Unió Europea.

Cal que en siguem tots i totes conscients perquè en èpoques dures com la que estem vivint, no poden ser arraconats ni oblidats, i molt menys distribuir injustament les conseqüències de la crisi econòmica.

En plena crisi, els ciutadans i ciutadanes no perden els drets ni les raons, i aquesta circumstància és recordada per diversos moviments que han aparegut a tot el món.

En època de crisi han d'existir prioritats municipals i definir-les és competència del govern de la ciutat i dels plenaris dels ajuntaments, cal tanmateix que sempre es tinguin en compte els sectors més desfavorits i que pateixen més durament els estralls que provoquen els moments crítics que estem vivint.

En aquestes èpoques les lleis i les normatives de política social i benestar corren el perill de desaparèixer per a la majoria dels ciutadans i ciutadanes i acaben passant a l'àrea de l'oblit.

La ciutat no és percebuda de la mateixa manera per tothom, en el fons és la visió que cada ciutadà o ciutadana en té a través de la pròpia evolució vital, familiar, territorial i social, és una perspectiva personal que cal fer-la compatible amb les necessitats col·lectives de la ciutat.

Sóc volgutament repetitiva d'altres reflexions fetes en anys anteriors, el diàleg és sempre necessari, donar participació també, apostar per

la solidaritat no cal ni dir-ho. En poques paraules, cal empatia amb les persones que més necessiten ser escoltades quan demanen solucions als seus problemes i expressen les seves necessitats.

La participació democràtica, l'expressió de les pròpies opinions i el dret a la informació són els fonaments per poder prendre decisions i per defensar democràticament els interessos personals i comunitaris. Com sempre he manifestat, és importantíssim i necessari tenir una administració que actuï amb transparència.

Democràcia és participació. La democràcia ha de servir sempre per aconseguir que els ciutadans i ciutadanes siguin més lliures.

Es parla, en àmbits que acostumen a crear opinió, de la necessitat d'una bona administració. Aquesta idea no només va dirigida als polítics i polítiques com freqüentment es creu, es refereix com és lògic a ells, però també a totes les treballadores i treballadors públics i així mateix als mateixos ciutadans i ciutadanes que, per facilitar la bona administració, hem de complir els deures que tots també tenim.

El concepte de «bona administració» apareix ja en l'article 30 de l'Estatut, la nostra Llei de lleis.

Molts ajuntaments, i també algunes entitats i organitzacions, han elaborat «codis de bones pràctiques» i «cartes de serveis». És bo que tots els ciutadans i ciutadanes tinguin un document que els informi dels serveis que tenen al seu abast i quina qualitat en poden exigir. No sé ben bé si la ciutat de Reus en té, però si no en té, caldria fer-ho.

Les ciutadanes i ciutadans volen ser escoltats, informats i que se'ls ofereixin solucions als seus problemes, i cal pensar que hi tenen tot el dret. Les persones que vénen a la Sindicatura amb una queixa, creuen, en general, que tenen raó, i estudiem molt detingudament la seva queixa i la documentació que ens aporten.

L'administració i la mateixa Sindicatura han de motivar les respostes i no donar explicacions generalistes. Aquesta és una queixa reiterativa de les persones que vénen a la Sindicatura en relació a les respostes de l'administració. Els ciutadans i ciutadanes volen entendre i saber perquè s'accepten o no s'accepten les seves al·legacions i, en molts casos, se'ls fa difícil.

En aquest tema també sóc repetitiva any rere any, s'hauria de tenir cura del llenguatge administratiu i adequar-lo perquè sigui apte per ser entès per tothom, la majoria de les persones, com jo mateixa, no tenim formació jurídica.

Les interpretacions no haurien de ser mai subjectives, sempre han d'estar suficientment raonades i si es poden fer interpretacions de les lleis i de les normatives, els poders públics tenen l'obligació de fer-ne la interpretació que més afavoreix el ciutadà o ciutadana.

Ho he expressat també moltes vegades, encara que legal, no és convenient utilitzar el silenci administratiu. Continuo demanant que es doni resposta perquè el ciutadà o ciutadana tingui constància expressa que la seva queixa o la seva opinió han estat estudiades.

Tampoc no és bo abusar de la presumpció de veracitat dels funcionaris i funcionàries competents. En moltes ocasions, aquesta presumpció es converteix en un mur infranquejable per part dels ciutadans i ciutadanes que creuen tenir la raó però la resposta de l'administració, basant-se en una atribució legal, els sembla poc equitativa i injusta.

Una queixa és la impressió i la creença que té un ciutadà o ciutadana d'haver estat víctima d'una decisió incorrecta.

No s'haurien de dilatar els terminis de resposta, ho he dit també cada any, per cada persona el seu problema és únic, i la manca de resposta o el seu retard la fa sentir poc reconeguda i s'angoixa; per tant, és molt difícil que pugui comprendre el temps d'espera.

La Sindicatura obre sempre un pont de diàleg entre els ciutadans i ciutadanes i l'administració local.

Durant aquests 9 mesos que són la matèria d'aquesta memòria, hi ha una queixa del 2009, 7 del 2010 i 142 dels tres trimestres del 2011. En total 150 actuacions. D'aquestes, 73 són consultes, 10 derivades al Síndic de Greuges de Catalunya i 3 derivades al Servei de Mediació i Resolució de Conflictes. Han estat acceptades en la totalitat 31 recomanacions, acceptada parcialment 1, no acceptades 9 i resoltes favorablement a través d'una solució amistosa 12. Actualment, n'hi ha 3 pendents de resposta i 6 en tràmit.

Les queixes i les demandes s'han referit a tot tipus d'actuacions: sancions per aparcament indegut, temes mediambientals (sorolls, olors, neteja, poda d'arbres), aspectes socials (treball, ajuts, habitatge, PIR-MI, dependència), Hisenda (contribucions especials, fraccionaments, embargaments i recàrrecs, taxes, reclamacions patrimonials), nomenclatura de carrers, Via Pública (estat dels carrers), Ensenyament (adjudicacions de places escolars), Salut (temps d'espera i manca d'algun servei) i Cultura (horaris i espais).

Les recomanacions acceptades anaven adreçades als diversos departaments, sense gaires desequilibris numèrics.

Generalment hem rebut sempre una bona atenció de tots els serveis, tant dels responsables polítics com dels funcionaris i funcionàries, cosa que des de la Sindicatura agraïm perquè ens facilita molt el treball que tenim encomanat.

En general, els ciutadans i ciutadanes vénen a la Sindicatura buscant consell i volen contrastar opinions. Desitgen ser escoltats i no trobar cap obstacle en la seva petició de diàleg.

La Sindicatura, com és lògic, no estima mai actuacions municipals que clarament són correctes i ajustades a dret, només acceptem aquells temes que suposem que no han estat ben tractats o bé creiem que hi ha una esletxa que la interpretació de la normativa o la llei permetria que la resolució fos més favorable al ciutadà o ciutadana. Per aquest motiu fem una avaluació rigorosa de les al·legacions que han fet, de les proves que poden presentar i de les resolucions de l'Ajuntament.

Les sindicatures i les defensories van fent-se un lloc en l'organització municipal i Reus no n'és l'excepció.

El congrés de poders regionals i locals, en el seu informe de 2010, recomanava l'existència de síndics i síndiques.

L'Ajuntament no ha de considerar mai la Sindicatura com una institució que és un adversari. Ha d'entendre que conjuntament Ajuntament i Sindicatura podem millorar la percepció que els ciutadans i ciutadanes tenen de les institucions, demostrant que són escoltats i atesos i que es treballa perquè els drets que tenen siguin respectats sempre.

En el fons, la Sindicatura local treballa donant un toc d'alerta, de mediació i d'exigència, interposa i recomana sense cap capacitat executiva, perquè no es desposseeixi cap persona de la seva raó i motivació i

tingui al seu abast la manera de defensar els drets que creu li han estat vulnerats.

Les recomanacions que l'administració ha acceptat aquest any no són només una xifra, representen ciutadans i ciutadanes als quals no se'ls havia reconegut prou íntegrament els seus drets, ni havien estat escoltats prou atentament en les seves raons i que hem aconseguit entre tots estimar les seves reclamacions. És un servei que, en el fons, beneficia el propi Ajuntament. Les sindicatures som una eina de qualitat.

Després de cinc anys de treballar a la Sindicatura he d'afirmar que, encara que per part dels ajuntaments no sigui obligatori nomenar un síndic o una síndica, sí que ho crec necessari. Els síndics i síndiques defensem els drets de les persones sobretot tenint cura que es mantingui sempre el principi d'igualtat davant les lleis, d'equitat com a símbol de justícia social, de seguretat jurídica i de responsabilitat.

Allò que ens dóna més satisfacció és la valoració que, generalment, en fan els ciutadans i ciutadanes de l'atenció que reben a la nostra oficina, encara que en ocasions no aconseguim solucionar favorablement la seva queixa. Aquesta valoració és en bona part un gran mèrit de M. Cinta Salvador, la secretària cap d'àrea, que com repeteixo des del primer dia, és la imatge amable, experta i sensible de la Sindicatura gràcies a la seva empatia amb les persones, però també perquè és el motor que fa que la Sindicatura pugui complir allò que el Ple de l'Ajuntament va encomanar a la síndica.

Personalment, aquests cinc anys de Sindicatura m'han donat una perspectiva que no tenia. He realitzat en èpoques passades una activitat política, de tots és sabut, he estat ciutadana de Reus des que vaig néixer, infant, adolescent, jove i adulta, per tant he viscut la ciutat en tot allò que comporta el cicle vital d'una persona, he format part d'associacions i entitats, però la Sindicatura m'ha donat la visió del ciutadà i de la ciutadana davant les actuacions municipals i els greuges que pot considerar que ha rebut o l'atenció que ha merescut el seu problema, en realitat el respecte que han tingut als drets que té reconeguts legalment.

He tancat el cerde i això m'ha ofert la possibilitat de posar blanc sobre negre, m'he fet encara més defensora dels drets de les persones, però també he vist la necessitat de recordar els deures que tenim tots els ciutadans i ciutadanes de Reus.

Deixe-me acabar amb unes paraules de Joan Fuster, escrites en el seu *Diccionari per a ociosos* que, a través de la seva forma literària irònica, mordaç i provocadora i la seva manera d'entendre la realitat, diu, i d'això ja en fa bastants anys:

«Tota indignació suposa, més o menys en potència, un esclat d'exasperació dirigit "contra" algú o "contra" alguna cosa: contra "l'indignant".»

Som, algunes vegades o moltes, cadascú de nosaltres «els indignants». Aquesta última frase avui és una pregunta o ens estimula una reflexió?

2. Quadre resum

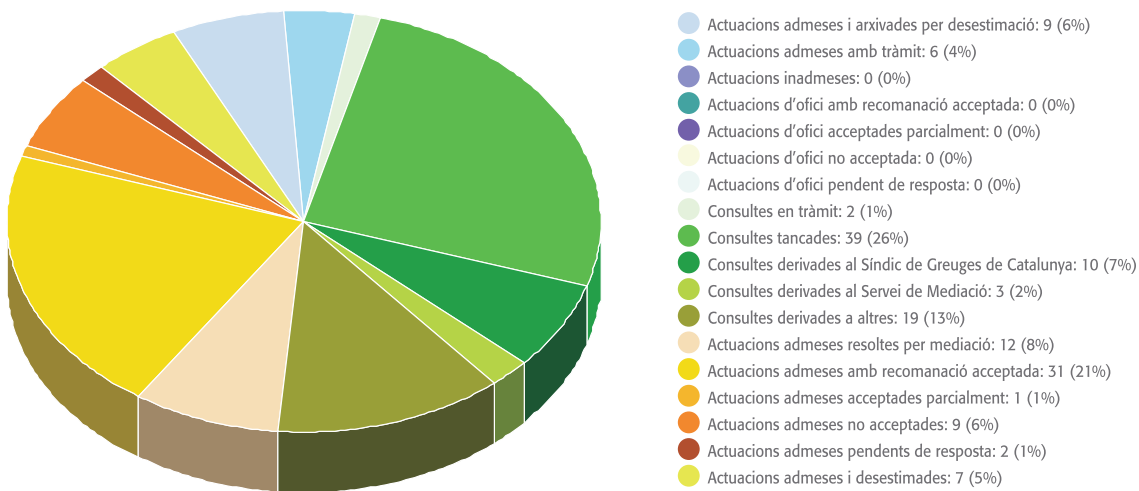
| | | | Codi | 2011 | | | |
|---|---|--|-----------------------------|-----------------------|-----|----|----|
| CONSULTES, INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT | Derivades a departaments de la Generalitat o Serveis Territorials | | | 01 | 2 | | |
| | Consultes, informació general | | | 02 | 39 | | |
| | Derivades | Síndic de Greuges de Catalunya | | 03 | 10 | | |
| | | Servei de Mediació i Resolució de Conflictes | | 04 | 3 | | |
| | | Altres | | 05 | 19 | | |
| TOTAL CONSULTES | | | | 73 | | | |
| ACTUACIONS | Queixes | Admeses | Mediació - Solució amistosa | | 06 | 12 | |
| | | | Estimades | Recomanació acceptada | | 07 | 31 |
| | | | | Acceptada parcialment | | 08 | 1 |
| | | | | No acceptada | | 09 | 9 |
| | | | | Pendent de resposta | | 10 | 2 |
| | | | Desestimades | | 11 | 7 | |
| | | | Arxivades per desestimació | | 12 | 9 | |
| | | | En tràmit | | 13 | 6 | |
| | Inadmeses | | 14 | 0 | | | |
| | TOTAL DE QUEIXES | | | | 77 | | |
| | Actuacions d'ofici | Recomanació acceptada | | | 15 | 0 | |
| | | Acceptada parcialment | | | 16 | 0 | |
| | | No acceptada | | | 17 | 0 | |
| | | Pendent de resposta | | | 18 | 0 | |
| | | Arxivada | | | 19 | 0 | |
| TOTAL ACTUACIONS D'OFICI | | | | 0 | | | |
| TOTAL CONSULTES, PARTICULARS I D'OFICI | | | | 150 | | | |
| PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS | Correu | | | | 1 | | |
| | D'ofici | | | | 0 | | |
| | Fax | | | | 0 | | |
| | Internet | | | | 16 | | |
| | Presencial | | | | 101 | | |
| | Registre | | | | 8 | | |
| | Telèfon | | | | 24 | | |
| TOTAL DE PRESENTACIONS | | | | 150 | | | |
| INICIATIVA DE LES ACTUACIONS | Home | | | | 78 | | |
| | Dona | | | | 71 | | |
| | Col·lectiu | | | | 1 | | |
| | D'ofici | | | | 0 | | |
| TOTAL D'INICIATIVES | | | | 150 | | | |
| DISTRIBUCIÓ DE LES ACTUACIONS | Alcaldia | | | | 2 | | |
| | Altres organismes | | | | 34 | | |
| | Àrea d'Arquitectura i Urbanisme | | | | 9 | | |
| | Àrea de Benestar | | | | 23 | | |
| | Àrea de Cultura | | | | 2 | | |
| | Àrea d'Educació i Formació | | | | 4 | | |
| | Àrea de Medi Ambient | | | | 13 | | |
| | Àrea de Participació | | | | 1 | | |
| | Àrea de Promoció | | | | 0 | | |
| | Àrea de Recursos Generals i Hisenda | | | | 18 | | |
| | Àrea de Via Pública | | | | 11 | | |
| | Grups municipals | | | | 0 | | |
| | Guàrdia Urbana | | | | 26 | | |
| | Mobilitat | | | | 3 | | |
| Varis | | | | 4 | | | |
| TOTAL DISTRIBUCIÓ | | | | 150 | | | |
| DISTRIBUCIÓ PER DISTRICTES | Districte 1 | | | | 9 | | |
| | Districte 2 | | | | 13 | | |
| | Districte 3 | | | | 9 | | |
| | Districte 4 | | | | 10 | | |
| | Districte 5 | | | | 10 | | |
| | Districte 6 | | | | 20 | | |
| | Districte 7 | | | | 4 | | |
| | Districte 8 | | | | 10 | | |
| | Districte 9 | | | | 3 | | |
| | Districte 10 | | | | 6 | | |
| | D'ofici | | | | 0 | | |
| Sense adreça | | | | 56 | | | |
| TOTAL DISTRICTES | | | | 150 | | | |
| DISTRIBUCIÓ PER EDATS | Fins a 35 anys | | | | 29 | | |
| | De 36 a 65 anys | | | | 100 | | |
| | Més de 65 anys | | | | 21 | | |
| | D'ofici | | | | 0 | | |
| TOTAL EDATS | | | | 150 | | | |

CODIS

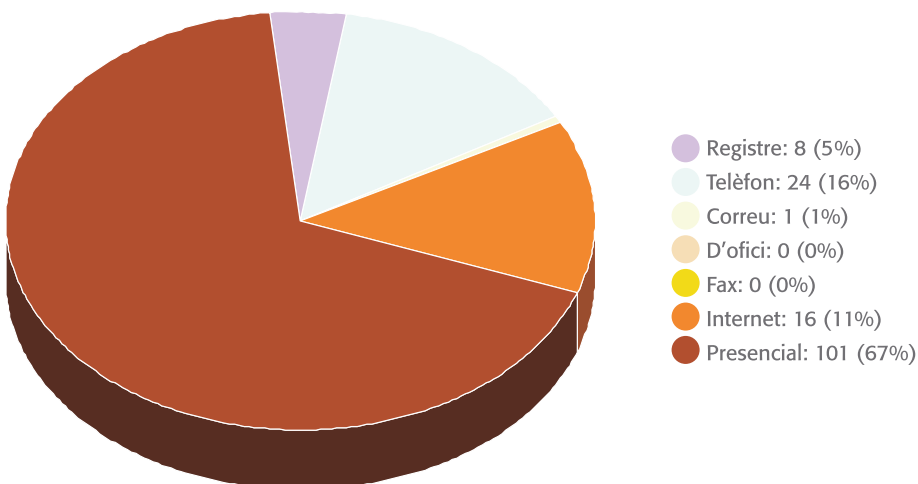
01 Consulta, informació i assessorament en tràmit 02 Consulta, informació i assessorament tancats 03 Consulta, informació i assessorament derivats al Síndic de Greuges de Catalunya 04 Consulta, informació i assessorament derivats al Servei de Mediació 05 Consulta, informació i assessorament derivats a altres 06 Actuació de queixes admeses resoltes per mediació o solució amistosa 07 Actuació de queixes admeses estimada i amb recomanació acceptada 08 Actuació de queixes admeses estimada i amb recomanació acceptada parcialment 09 Actuació de queixes admeses estimada i no acceptada 10 Actuació de queixes admeses estimada i pendent de resposta 11 Actuació de queixes admeses i desestimada 12 Actuació de queixes admeses i arxivada per desistiment 13 Actuació de queixes admeses i en tràmit 14 Actuació de queixes inadmeses 15 Actuació d'ofici acceptada per recomanació 16 Actuació d'ofici acceptada parcialment 17 Actuació d'ofici no acceptada 18 Actuació d'ofici pendent de resposta 19 Actuació d'ofici arxivada

3. Estadístiques 2011

3.1. Consultes i actuacions

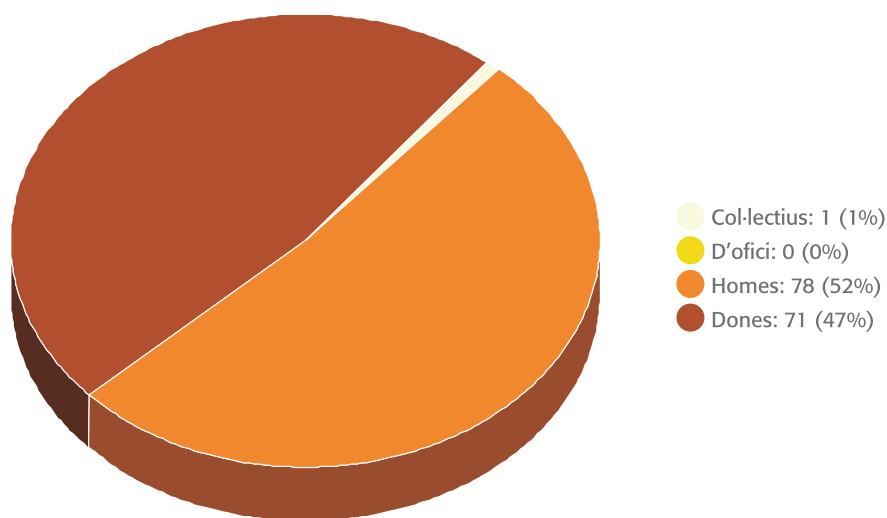


3.2. Vies de presentació

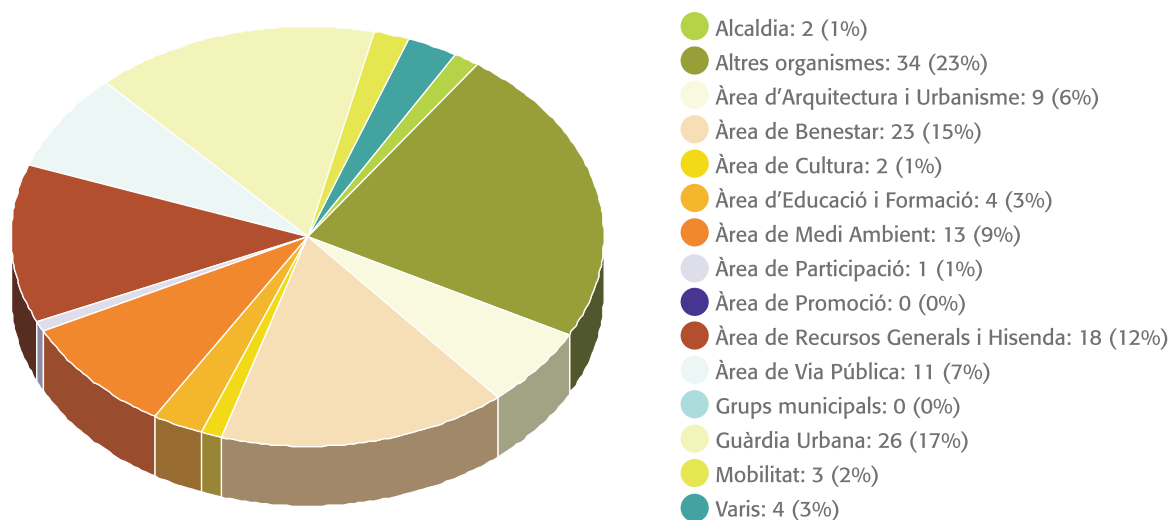




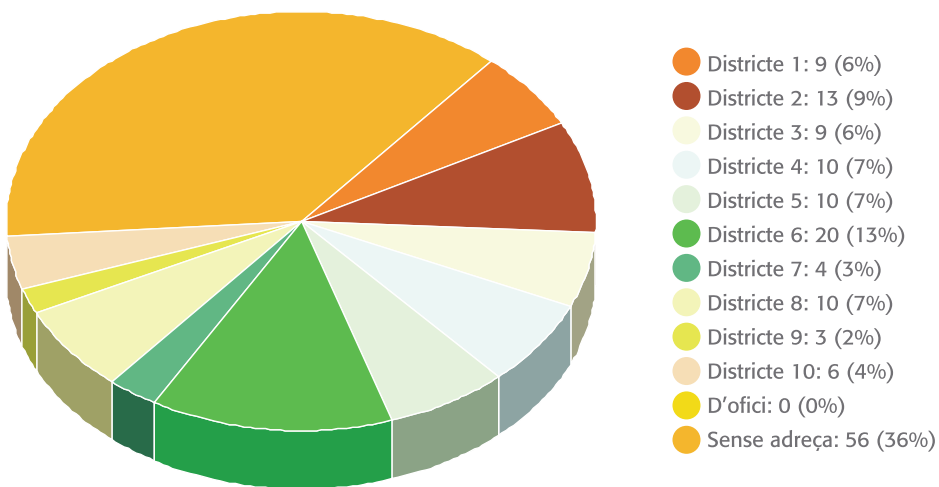
3.3. Iniciativa de les actuacions



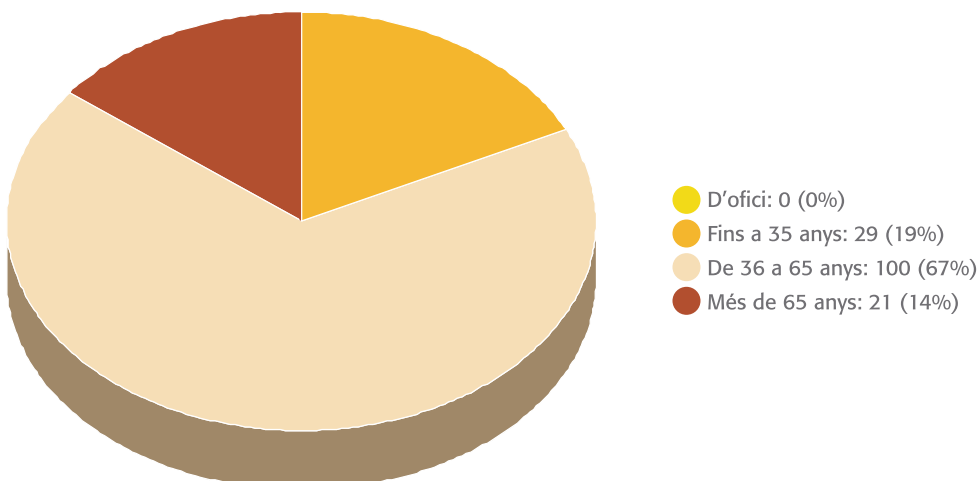
3.4. Distribució per àrees municipals



3.5. Distribució per districtes electorals



3.6. Distribució per franges d'edat



4. Llistat general

| Núm. d'expedient | Data d'entrada | Extracte |
|------------------|----------------|--|
| 2009177 | 18/11/2009 | Multa imposada quan suposadament ja no és la propietària del vehicle. |
| 2010081 | 01/06/2010 | Multa per estacionar davant l'hospital amb targeta per persona amb mobilitat reduïda. |
| 2010083 | 01/06/2010 | Multa per estacionament. |
| 2010113 | 13/07/2010 | Demana que el deixin jugar a escacs a la biblioteca o en un altre recinte cobert. |
| 2010128 | 10/09/2010 | Llicència denegada per a una activitat per a la qual se li reclama l'import per a aquest permís. |
| 2010131 | 10/09/2010 | Horari biblioteca. |
| 2010145 | 26/10/2010 | Presenta una queixa vers les multes que rep la Brigada dels Bombers de Reus. |
| 2010176 | 22/12/2010 | Li han tallat un arbre dins de la seva propietat sense previ avís. |
| 2011001 | 10/01/2011 | Ens fa una consulta per si la Sindicatura té competència amb temes relacionats amb Aigües de Reus. |
| 2011002 | 10/01/2011 | Consulta vers una assegurança del seu pis. |
| 2011003 | 10/01/2011 | Sol·licita un PIRMI per poder cobrir les seves necessitats bàsiques. |
| 2011004 | 10/01/2011 | Consulta referent a una reparació que li van fer a l'antena de televisió de la seva comunitat. |
| 2011005 | 10/01/2011 | Multa per radar. |
| 2011006 | 11/01/2011 | Queixa vers un solar on hi ha ocupes al carrer dels Velers. |
| 2011007 | 11/01/2011 | Arranjar vorera del corredor del Gas. |
| 2011008 | 19/01/2011 | Demana informació referent a unes oposicions a l'ICS. |
| 2011009 | 19/01/2011 | Reclama la devolució de l'impost de vehicles d'una motocicleta. |
| 2011010 | 11/01/2011 | No està d'acord amb el nom que han posat en un carrer. |
| 2011011 | 19/01/2011 | Els han tret una parada d'autobús, línia 20 de la riera d'Aragó. |
| 2011012 | 19/01/2011 | Convivència amb la seva filla. |
| 2011013 | 19/01/2011 | Brutícia i males olors causades per uns bars de la zona del passatge de Lluís Mas i Ossó. |
| 2011014 | 19/01/2011 | Molèsties diverses causades per uns bars de la zona del passatge de Lluís Mas i Ossó. |
| 2011015 | 20/01/2011 | Contribucions especials del carrer de Sant Serapi. |
| 2011016 | 24/01/2011 | Sol·licita informació per poder demanar un gual a l'Ajuntament o una zona de càrrega i descàrrega. |
| 2011017 | 24/01/2011 | Creu que li resta cobrar un termini de la devolució de les escombraries. |
| 2011018 | 24/01/2011 | Volen oferir una obra de teatre a l'Ajuntament de Reus. |
| 2011019 | 24/01/2011 | Una senyora no sap com trobar el telèfon de l'INEM de Reus. |
| 2011020 | 25/01/2011 | Sol·liciten la poda d'arbres de les voreres de l'avinguda de Marià Fortuny. |
| 2011021 | 25/01/2011 | Embargament. |
| 2011022 | 25/01/2011 | Manca d'enllumenat al carrer de Frida Kahlo. |
| 2011023 | 26/01/2011 | Solar del carrer dels Velers ocupat. |
| 2011024 | 28/01/2011 | Hem fet gestions perquè es pugui entrevistar amb l'assistenta social que li toca per zona. |
| 2011025 | 31/01/2011 | Caiguda al carrer. |
| 2011026 | 03/02/2011 | Deficiències pendents de solucionar al seu habitatge de propietat municipal. |

| Núm. d'expedient | Data d'entrada | Extracte |
|------------------|----------------|--|
| 2011027 | 10/02/2011 | Sol·licita un certificat referent al nombre de les 5 àrees bàsiques de salut de Reus per poder obrir una farmàcia. |
| 2011028 | 10/02/2011 | El seu fill s'ha quedat sense vetlladora a l'escola. |
| 2011029 | 10/02/2011 | Recomanació al Síndic de Greuges de Catalunya que estudiï un fet esdevingut en una escola de Reus. |
| 2011030 | 10/02/2011 | Li han limitat el temps per aparcar de 20 minuts i la seva senyora té una minusvalia del 80%. |
| 2011031 | 16/02/2011 | Consulta vers una mútua privada d'assegurances de salut. |
| 2011032 | 17/02/2011 | Façana protegida del carrer de Llovera. |
| 2011033 | 17/02/2011 | Queixa vers unes despeses que li han cobrat en un rebut d'aigües suposadament indegudes. |
| 2011034 | 17/02/2011 | Sol·licita un PIRMI a Serveis Socials i que es facin càrrec de la seva filla els 4 dies de la seva operació. |
| 2011035 | 25/02/2011 | Obres a la carretera N-420. |
| 2011036 | 25/02/2011 | Sol·licita un ajut per poder cobrir les necessitat bàsiques. |
| 2011037 | 25/02/2011 | Mal estat del paviment. |
| 2011038 | 25/02/2011 | Queixa vers un centre d'odontologia. |
| 2011039 | 07/03/2011 | No té resposta d'una sol·licitud presentada a l'Ajuntament el 22 de juny de 2010. |
| 2011040 | 07/03/2011 | Demana el trasllat de l'expedient del seu fill. |
| 2011041 | 07/03/2011 | No està d'acord amb el color de la façana que li han pintat. |
| 2011042 | 07/03/2011 | Queixa vers unes obres portades a terme al carrer de Sant Roc. |
| 2011043 | 07/03/2011 | Reclama un abonament per part de l'Ajuntament per unes contribucions especials que va pagar de més. |
| 2011044 | 09/03/2011 | Multa per veure defecar el seu gos i no recollir-ho. |
| 2011045 | 21/03/2011 | Targeta d'aparcament per persones amb discapacitat. |
| 2011046 | 21/03/2011 | Molèsties diverses vers un local ubicat al raval de Robuster. |
| 2011047 | 21/03/2011 | Queixa referent a la compra d'un habitatge. |
| 2011048 | 23/03/2011 | El paviment del passatge de l'Escorial en mal estat. |
| 2011049 | 23/03/2011 | Manca de neteja al passatge de l'Escorial. |
| 2011050 | 24/03/2011 | Arranjar la plaça que hi ha als Horts de Miró. |
| 2011051 | 24/03/2011 | Conflictes amb el president de l'Associació de Veïns. |
| 2011052 | 23/03/2011 | Mal estat de la plaça ubicada entre els carrers de Modest Gené i de Pere de Lluna. |
| 2011053 | 24/03/2011 | Demana dia i hora per exposar els problemes que té un ciutadà. |
| 2011054 | 24/03/2011 | S'assessora a la Sindicatura com pot demanar una subvenció per a la brossa i l'aigua. |
| 2011055 | 24/03/2011 | Assessorament per ajut social. |
| 2011056 | 24/03/2011 | No està d'acord amb una multa que li han posat. |
| 2011057 | 24/03/2011 | Problemes amb una comunitat de veïns. |
| 2011058 | 24/03/2011 | Consulta vers una comunitat de propietaris. |
| 2011059 | 24/03/2011 | Sol·licita un ajut per cobrir les necessitat bàsiques. |
| 2011060 | 24/03/2011 | Assessorament per demanar un ajut sobre el grau de dependència. |
| 2011061 | 24/03/2011 | Assessorament per a subvenció d'ajut de brossa i aigua. |



| Núm. d'expedient | Data d'entrada | Extracte |
|-------------------------|-----------------------|--|
| 2011062 | 24/03/2011 | L'entitat bancària li reté uns diners del compte del seu pare que va morir. |
| 2011063 | 25/03/2011 | Demana informació per portar el seu fill de Bolívia cap aquí. |
| 2011064 | 25/03/2011 | No sap quina associació de veïns li pertany per zona. |
| 2011065 | 28/03/2011 | Demanen informació de la Conselleria d'Ensenyament. |
| 2011066 | 28/03/2011 | Multa de circulació. |
| 2011067 | 28/03/2011 | Multes de parquímetre. |
| 2011068 | 28/03/2011 | Assessorament per emplenar els impresos per demanar subvenció per a la brossa i aigua. |
| 2011069 | 28/03/2011 | Multes per aparcament. |
| 2011070 | 01/04/2011 | Vol que des de Serveis Socials se li concedeixi un PIRMI. |
| 2011071 | 04/04/2011 | Informació vers un tancament fet en local de l'avinguda de Barcelona. |
| 2011072 | 05/04/2011 | Compra d'un habitatge. |
| 2011073 | 07/04/2011 | Sol·licita un habitatge ja que en el que viu té moltes deficiències. |
| 2011074 | 07/04/2011 | La propietària no compleix l'acord que van prendre en el lloguer d'un habitatge. |
| 2011075 | 13/04/2011 | Consulta vers la relació escola-alumna per uns problemes de comportament. |
| 2011076 | 13/04/2011 | Multa per estacionament en zona blava. |
| 2011077 | 15/04/2011 | Hi ha uns baixos del carrer del Jardí, 7 on no habita ningú, surt aigua sovint i provoca moltes molèsties als veïns. |
| 2011078 | 27/04/2011 | Embargament de la nòmina d'un treballador de la seva empresa que té deutes a Reus. |
| 2011079 | 29/04/2011 | Manca de resposta vers una instància presentada a l'Ajuntament l'agost de 2010. |
| 2011080 | 03/05/2011 | Consulta vers una sol·licitud adreçada a Via Pública i no li han contestat. |
| 2011081 | 03/05/2011 | Sol·licita informació d'on ha d'anar a demanar la Targeta Daurada sense tenir encara els 65 anys. |
| 2011082 | 03/05/2011 | Vol que l'assessorem per fer una consulta a un advocat referent als seus drets i deures com a propietària d'un pis. |
| 2011083 | 03/05/2011 | Demana informació vers unes contribucions especials. |
| 2011084 | 03/05/2011 | Sol·licita comprovar que el seu pis encara continuï anant a nom seu i del seu marit. |
| 2011085 | 04/05/2011 | Sorolls provocats per l'empresa Nacex. |
| 2011086 | 09/05/2011 | L'han exclòs per ser actor en dues agències de models per tenir 35 anys. |
| 2011087 | 09/05/2011 | Tracte incorrecte rebut per la seva mare quan la infermera li va venir a fer-li una analítica al domicili. |
| 2011088 | 09/05/2011 | Presenta queixa per no poder abonar els impostos fraccionats si no paga abans el deute que té amb l'Ajuntament. |
| 2011089 | 11/05/2011 | No està d'acord amb l'escolarització de la seva filla. |
| 2011090 | 12/05/2011 | Consulta vers el pla parcial urbanístic del sector H.12 Mas Sunyer. |
| 2011091 | 18/05/2011 | Demana un canvi d'escola per a la seva filla per tenir-la molt lluny del seu domicili. |
| 2011092 | 18/05/2011 | Tapa de telèfons que fa molt soroll quan passen els cotxes (raval de Sant Pere). |
| 2011093 | 18/05/2011 | Treure les zones de carrils bici dels passejos. |

| Núm. d'expedient | Data d'entrada | Extracte |
|------------------|----------------|---|
| 2011094 | 20/05/2011 | Multa de circulació. |
| 2011095 | 20/05/2011 | Queixa per uns fets esdevinguts en un institut de la Selva del Camp. |
| 2011096 | 20/05/2011 | No està d'acord amb els recàrrecs que aplica l'Ajuntament de Reus. |
| 2011097 | 20/05/2011 | Situació econòmica precària. |
| 2011098 | 25/05/2011 | Està pendent que l'Ajuntament li ingressi uns diners d'una expropiació. |
| 2011099 | 25/05/2011 | Consulta vers una comunitat de propietaris. |
| 2011100 | 30/05/2011 | Multa per estacionar en lloc prohibit. |
| 2011101 | 30/05/2011 | Queixa pel temps que s'ha d'esperar per una intervenció a l'Hospital Sant Joan de Reus. |
| 2011102 | 31/05/2011 | Se li ha escapat el gos i li fan pagar unes taxes per recuperar-lo i no les pot pagar. |
| 2011103 | 31/05/2011 | Situació econòmica precària. |
| 2011104 | 10/06/2011 | Multa de circulació. |
| 2011105 | 10/06/2011 | Molèsties esdevingudes entre veïns. |
| 2011106 | 10/06/2011 | Molèsties causades per un veí d'un immoble de lloguer propietat de la Generalitat. |
| 2011107 | 10/06/2011 | Sol·licita la col·locació d'un piló perquè pugui entrar i sortir sense dificultat del seu gual. |
| 2011108 | 21/06/2011 | Local pendent d'activitat de la plaça de Morlius. |
| 2011109 | 27/06/2011 | Necessitats bàsiques. |
| 2011110 | 15/07/2011 | Multa per no portar els gossos lligats. |
| 2011111 | 15/07/2011 | Dificultats per trobar treball un fill que té amb una discapacitat. |
| 2011112 | 15/07/2011 | Beca per estudis denegada. |
| 2011113 | 15/07/2011 | Multa per donar menjar als coloms. |
| 2011114 | 15/07/2011 | Consulta vers una factura de telèfon. |
| 2011115 | 15/07/2011 | Servei que dona l'Hospital de Sant Joan (teràpia de malalties neurodegeneratives). |
| 2011116 | 15/07/2011 | Queixa vers el soroll que fan els encarregats de jardineria a primeres hores del matí a la plaça de la Llibertat. |
| 2011117 | 15/07/2011 | Consulta vers un local que s'ha d'obrir a la plaça de Morlius. |
| 2011118 | 15/07/2011 | Factures d'aigua molt elevades. |
| 2011119 | 15/07/2011 | Conflictes entre veïns (llogater i propietari del local). |
| 2011120 | 15/07/2011 | Embargaments per uns rebuts d'escombraries suposadament ja liquidats. |
| 2011121 | 15/07/2011 | Molèsties provocades per un bar ubicat al carrer de Maria Cortina i Pascual. |
| 2011122 | 20/07/2011 | Rebut d'IBI amb recàrrec. |
| 2011123 | 20/07/2011 | Sol·licita informació per aconseguir un reagupament. |
| 2011124 | 21/07/2011 | No va venir a l'entrevista. |
| 2011125 | 27/07/2011 | Desestimada la sol·licitud de complement habitatge de lloguer. |
| 2011126 | 29/07/2011 | Presenta queixa vers les mides del pàrquing de la plaça de Prim. |
| 2011127 | 02/09/2011 | Reclama danys patrimonials per danys soferts al cotxe de la seva filla. |
| 2011128 | 07/09/2011 | Projecte de segregació d'un edifici en dues parts. |
| 2011129 | 12/09/2011 | Factura de telèfon molt elevada. |
| 2011130 | 12/09/2011 | Molèsties causades per una empresa. |



| Núm. d'expedient | Data d'entrada | Extracte |
|-------------------------|-----------------------|--|
| 2011131 | 13/09/2011 | No està d'acord amb les bases per a la subvenció al menjador de les escoles públiques. |
| 2011132 | 13/09/2011 | Consulta vers uns veïns que no paguen la comunitat. |
| 2011133 | 16/09/2011 | Contradicció amb el carnet de família nombrosa i el de família monoparental. |
| 2011134 | 20/09/2011 | No està d'acord amb l'escola que li han assignat al seu fill. |
| 2011135 | 26/09/2011 | Danys soferts en el seguici festiu del passat 22 de juny de 2011. |
| 2011136 | 26/09/2011 | Vol un lloc de treball. |
| 2011137 | 27/09/2011 | Multa de circulació. |
| 2011138 | 28/09/2011 | Caiguda al carrer. |
| 2011139 | 28/09/2011 | Sol·licita un lloc per a la gent gran. |
| 2011140 | 29/09/2011 | Denegada una beca d'ensenyament per fer un tractament al seu fill. |
| 2011141 | 29/09/2011 | Ajut per a vivenda. |
| 2011142 | 29/09/2011 | Problemes al barri. |

5. Expedients

5.1. Queixes admeses amb recomanacions acceptades

Expedient número 2010081

Motiu: Sanció per haver deixat el vehicle prop d'Urgències a l'Hospital amb la targeta de persona amb mobilitat reduïda i haver estat hospitalitzat immediatament per tenir grip A. Conduïa ell sol.

Recomanació: Es valori el cas d'una manera acurada.

Resolució de l'Ajuntament: Anul·len la sanció i li retornen els imports abonats.

Exp. Núm. 2010083

Motiu: Sanció per aparcament en un carrer amb dues entrades i amb un senyal de prohibició només visible des d'una direcció.

Recomanació: S'estudiïn de nou les al·legacions ja que només existeix un senyal.

Resolució de l'Ajuntament: Accepten que hi havia senyalització insuficient en el carrer i procedeixen a l'anul·lació de la denúncia i li retornen els imports abonats.

Exp. Núm. 2010131

Motiu: Augmentar l'horari de la Biblioteca Xavier Amorós.

Recomanació: S'estudiï la sol·licitud.

Resolució de l'Ajuntament: La petició és acceptada.

Exp. Núm. 2011009

Motiu: L'antic propietari d'un cotxe havia pagat l'impost de circulació a Cambrils, i a Reus li han reclamat de nou perquè hi havia un error en la data d'adquisició. Rectificant l'error no li han retornat la quantitat abonada.

Recomanació: Es revisi l'expedient i li abonin el que ha de pagar.

Resolució de l'Ajuntament: Aclareixen la qüestió.

Exp. Núm. 2011011

Motiu: Es va treure una parada d'autobús urbà de la línia 20 que va al nou hospital i en la zona hi viu molta gent gran.

Recomanació: S'estudiï la possibilitat de tornar a posar-la.

Resolució de l'Ajuntament: Accepten la recomanació.

Exp. Núm. 2011013-2011014

Motiu: Molèsties d'olors i sorolls produïdes per 3 bars.

Recomanació: Es doni resposta a les instàncies i es faci una inspecció als locals.

Resolució de l'Ajuntament: Es fan actuacions de la Guàrdia Urbana amb imposició de sancions i inspeccions de compliment de la legalitat.

Exp. Núm. 2011022-2011023

Motiu: Situació irregular de l'enllumenat del carrer de Frida Kahlo. Brutícia en un solar privat.

Recomanació: Es solucioni el tema d'excepcionalitat de l'enllumenat. Es netegi el solar

Resolució de l'Ajuntament: S'executa subsidiàriament l'obra d'enllumenat. Per poder netejar el solar, com no ho fa el propietari, estan pendents d'una ordre judicial per entrar-hi.

Exp. Núm. 2011026

Motiu: Viu en lloguer en un pis de propietat de l'Ajuntament i des que van remodelar les façanes i el sistema de persianes, té humitats.

Recomanació: Es faci una inspecció.

Resolució de l'Ajuntament: S'ha fet una inspecció i un informe i li han solucionat en part.

Exp. Núm. 2011032

Motiu: Creu que s'ha malmès una façana d'un edifici catalogat en obrir un establiment a la planta baixa.

Recomanació: Se'ns passi un informe del tema.

Resolució de l'Ajuntament: De l'informe se'n desprèn que no s'ha realitzat cap obra fora de la llicència i hi ha un acord per restituir unes arcades que fa molts anys que ja no hi eren.

Exp. Núm. 2011037

Motiu: Manca de pavimentació en una vorera de l'avinguda de Pere el Cerimoniós on hi ha un contenciós entre la propietat de la finca i l'Ajuntament. No han rebut resposta a les instàncies.

Recomanació: Es doni resposta i es busqui solució al problema.

Resolució de l'Ajuntament: Després d'un acord, el tram de vorera ja està realitzat.

Exp. Núm. 2011043

Motiu: Li han posat un 20% de recàrrec en unes contribucions especials quan només li corresponia el 10%.

Recomanació: S'estudiï novament l'expedient i li apliquin el recàrrec que li correspon.

Resolució de l'Ajuntament: Li reintegren 111,74 €.

Exp. Núm. 2011045

Motiu: És usuari d'una targeta d'aparcament per a persones amb disminució i és multat si aparca en càrrega i descàrrega, encara que després de recórrer-la li fan la devolució.

Recomanació: S'estudiïn les causes.

Resolució de l'Ajuntament: Lamenten els incidents i, si torna a passar, que recorri la sanció.

Exp. Núm. 2011046

Motiu: Sorolls, actituds incíviques i manca de permisos en un establiment d'oci.

Recomanació: S'estudiïn exhaustivament els permisos d'obertura, es vigilin els horaris i les actituds de les persones en tots els carrers de la zona.

Resolució de l'Ajuntament: Diversos tancaments suspesos per via judicial, expedient sancionador per no disposar de la preceptiva llicència municipal.

Estudi de les actes de denúncies dels veïns aixecades per la Guàrdia Urbana i seguiment exhaustiu del tema. Reforç de la presència policial.

Exp. Núm. 2011048-2011049

Motiu: Manca de sanejament d'un solar i del carrer. Forats en el paviment del carrer.

Recomanació: Es netegi el solar i el carrer. Se solucioni la pavimentació.

Resolució de l'Ajuntament: La propietat ha netejat el solar i ha sol·licitat permís de tancament, el carrer s'ha inclòs en la nova contracta. S'han donat ordres a la brigada municipal perquè arreglin el carrer.

Exp. Núm. 2011052

Motiu: Diverses preguntes d'una associació de veïns sobre la conservació d'una plaça i sol·licitud de serveis (zona infantil, verda, neteja de la defecació dels gossos...)

Recomanació: Es doni resposta a les instàncies i s'estudiïn els serveis sol·licitats.

Resolució de l'Ajuntament: Es fa una inspecció de la zona i les possibles remodelacions estan en el quadrienni següent.

Exp. Núm. 2011059

Motiu: Poca atenció dels seus problemes socials i no vol fer la queixa a l'Ajuntament.

Recomanació: Se'ns elabori un informe, a pesar de no haver fet la queixa de manera reglamentària.

Resolució de l'Ajuntament: Està atesa a l'EBAS del districte V, fins ara cobrava un PRODI de llarga durada i ara li tramiten un PIRMI, no té despeses d'hipoteca i viu sola.

Exp. Núm. 2011066

Motiu: Disconformitat en l'aplicació del límit de velocitats en una sanció a l'avinguda de Riudoms.

Recomanació: S'estudiï novament l'al·legació.

Resolució de l'Ajuntament: Estudien el tema i si procedeix es farà la revisió.

Exp. Núm. 2011070

Motiu: Queixa sobre l'atenció rebuda per Serveis Socials.

Recomanació: Es faci un informe sobre les atencions rebudes.

Resolució de l'Ajuntament: L'informe exhaustiu de la coordinadora EBAS Dte. V detalla totes les atencions rebudes pel ciutadà i les incidències. Rep una atenció correcta.

Exp. Núm. 2011073

Motiu: Va presentar una sol·licitud per un habitatge de protecció oficial i no ha rebut resposta. El seu fill, que viu amb ella, anteriorment havia fet la mateixa petició i tampoc n'ha tingut.

Recomanació: Es doni resposta i em facilitin la informació del nombre de pisos de protecció oficials buits, dels processos d'adjudicació i dels requisits.

Resolució de l'Ajuntament: Se'ns facilita tota la informació, els donen resposta a les peticions explicant els motius pels quals no compleixen les bases per a les promocions d'HPO per a joves. El Departament creu que les bases no són apropiades a les necessitats, però és una normativa de la Generalitat.

Exp. Núm. 2011076

Motiu: Sancions en zona blava per excedir del temps i desistiment del recurs de reposició.

Recomanació: S'estudiï novament l'expedient.

Resolució de l'Ajuntament: No havia posat el tiquet en algunes ocasions, en quant a l'anul·lació feta amb targeta bancària se li tornarà l'import.

Exp. Núm. 2011079-2011085

Motiu: Problemes ocasionats per una zona de càrrega i descàrrega. Sorolls i crits dels treballadors de l'empresa de transports i aparcaments en segona fila.

Recomanació: Es doni resposta a la queixa i es facin inspeccions des del Departament d'Activitats.

Resolució de l'Ajuntament: Van fer campanya de sensibilització a la zona i advertiments a l'empresa.

Exp. Núm. 2011080-2011081

Motiu: No ha rebut resposta a una instància queixant-se de la vorera del passatge Mare de Déu dels Desemparats.

Recomanació: Es doni resposta i ens informin de les actuacions que es fan a la zona.

Resolució de l'Ajuntament: Tenen, segons els tècnics, continuament queixes d'aquest ciutadà sense motivació concreta i a petició de la fiscalia aquesta persona va ser inhabilitada.

Sempre han donat resposta als seus escrits i el director tècnic de l'obra li va donar explicacions.

Exp. Núm. 2011088

Motiu: No li permeten pagar els impostos de manera fraccionada. Es queixa que els treballadors de l'hospital, pel fet d'haver estat traslladats, tenen transport urbà gratuït i ell, que treballa en una empresa privada, no.

Recomanació: Se'ns informi perquè no pot pagar els impostos de manera fraccionada.

Resolució de l'Ajuntament: No es pot acollir al fraccionament dels impostos perquè té deutes pendents en via executiva.

Les empreses poden dotar els seus treballadors amb beneficis que es pacten amb el comitè d'empresa i per tant, com actualment l'hospital han canviat les condicions de treball, se'ls ofereix aquest tipus de desplaçament.

Exp. Núm. 2011089

Motiu: Plaça escolar. No creu que hi hagi incompliment en l'adjudicació però creu que la interpretació del decret de procediment d'admissió d'alumnes fa que, per evitar discriminacions dels nouvinguts, en surti perjudicada la seva filla.

Recomanació: Li mantinguin la matrícula viva amb la sol·licitud en algun dels centres que demanava.

Resolució de l'Ajuntament: Li assignen plaça en una d'aquestes escoles.

Exp. Núm. 2011090

Motiu: Ciutadana que ocupava a través d'un acord privat un mas en un solar que avui ha passat a ser propietat de l'Ajuntament i no té ni aigua ni llum.

Recomanació: Se'ns doni informació sobre el tema.

Resolució de l'Ajuntament: Informació exhaustiva. L'acord depèn de l'Ajuntament i del particular perquè el contracte que presenta no és vigent, a més van tenir informació de l'aprovació inicial del «projecte de reparcel·lació, modalitat de compensació bàsica, del Pla parcial urbanístic del sector H-12», no van fer al·legacions ni tampoc en l'aprovació definitiva.

Exp. Núm. 2011107

Motiu: Sol·licitud de pilons en una illeta davant la seva comunitat.

Recomanació: S'inspeccionin les actituds irresponsables dels que aparquen a la illeta perquè impedeixen la correcta visió a l'entrada i sortida del pàrquing i en ocasions l'impedeixen sortir-ne.

Resolució de l'Ajuntament: Reposen el piló que havia estat arrencat.

5.2. Queixes admeses amb recomanacions parcialment acceptades

Expedient núm. 2011115

Motiu: Interrupció, arran de la crisi, de la teràpia d'estimulació cognitiva durant els mesos d'estiu.

Recomanació: S'intenti buscar solucions per a totes les persones que per la interrupció de la teràpia en malalties neurodegeneratives poden tenir problemes en la seva estabilitat i recuperació.

Resolució de l'Ajuntament: Han intentat que només afecti 14 dies. Han donat a les famílies recomanacions generals per seguir el tractament i s'han subministrat exercicis. El seguiment els hi farà l'especialista de l'Institut Pere Mata. Els han ofert telèfon de contacte.

5.3. Queixes admeses amb recomanacions no acceptades

Exp. Núm. 2009177

Motiu: Sanció per una infracció a l'incompliment dels articles 10 i 14 de l'Ordenança sobre publicitat exterior en un cotxe. El número de la matrícula que figura en una part de l'expedient és incorrecta.

Recomanació: Es doni explicacions de l'error advertit.

Resolució de l'Ajuntament: La proposta de resolució va ser notificada en temps i forma i s'identificava perfectament el vehicle. En l'escrit de desestimació del segon recurs es va produir un error en el número de la matrícula. La Llei 4/1999 en l'article 105 esmenta que l'Administració Pública pot rectificar d'ofici o a instància dels interessats els errors materials, de fet o aritmètics existents als seus actes.

Exp. Núm. 2010113

Motiu: Demanda d'un lloc per jugar a escacs a la Biblioteca Xavier Amorós, no ha rebut resposta.

Recomanació: Es doni resposta.

Resolució de l'Ajuntament: Donen resposta però no creuen que sigui el lloc adient per aquest ús i que potser hi haurà espai en algun centre cívic.

Exp. Núm. 2010145-2011069

Motiu: Incompliment d'un acord per poder estacionar el vehicle d'emergències en zona de càrrega i descàrrega. Sancions repetitives.

Recomanació: Informació sobre el tema i compliment de l'acord sancionat per decisió judicial.

Resolució de l'Ajuntament: Consideren que l'acord només és vàlid en un espai de la ciutat i no en tot el seu terme.

Exp. Núm. 2011042

Motiu: Embornals nous del carrer de Sant Roc que no solucionen els problemes d'aigua en dies de pluja.

Recomanació: S'inspeccionin en els moments puntuals

Resolució de l'Ajuntament: No consideren que plantegin problemes.

Exp. Núm. 2011050

Motiu: Arranjament de la zona d'Horts de Miró.

Recomanació: Es revisi la zona.

Resolució de l'Ajuntament: L'Associació de Veïns ja ha parlat amb l'Ajuntament.

Exp. Núm. 2011067

Motiu: 160 multes de parquímetre per valor de 10.653,69 € fins al mes de setembre de 2010. S'han anat incrementant des d'aquell moment. El problema apareix quan hi ha sancions i a la vegada presenta una factura de tenir el cotxe al taller.

Recomanació: S'estudiï la incompatibilitat d'una factura i de les sancions els mateixos dies que sembla que no està en circulació.

Resolució de l'Ajuntament: Té multes dels anys 2009, 2010 i 2011 i les últimes del passat mes d'agost. Com que és reincident, alguna vegada li pren el cotxe la grua. Dubten que el vehicle estigués el temps facturat en reparació. Els controladors d'AMERSAM es ratifiquen que el vehicle estava a Reus. Té pendents 222 rebuts de multes i només n'ha pagat 8.

Exp. Núm. 2011110

Motiu: Ha rebut una sanció per dur uns gossos deslligats i sense recollir els excrements en la via pública. Aquest senyor manifesta que estava en un solar privat.

Recomanació: S'estudiïn millor les alegacions perquè afirma tenir un testimoni.

Resolució de l'Ajuntament: Els guàrdies urbans es reafirmen en el seu informe.

Exp. Núm. 2011127

Motiu: No li accepten la responsabilitat patrimonial per la ruptura d'un cotxet de nen en un carrer en obres.

Recomanació: Si bé no té documentació clara que acrediti la seva demanda, s'estudiï el tema perquè és una persona de pocs recursos.

Resolució de l'Ajuntament: No accepten la demanda perquè la càrrega de demostració recau en la persona demandant.

5.4. Queixes resoltes amb solució amistosa

Exp. Núm. 2011007

Motiu: Manca de neteja al corredor del Gas, excrements de gossos i voreres inacabades.

Actuació: Les voreres entren dins la programació i es farà una neteja extra i una escombrada manual en torn de matí 4 vegades a la setmana i també al matí una neteja amb aigua a pressió. S'ha donat ordre a la Guàrdia Urbana perquè controli més el problema dels gossos.

Exp. Núm. 2011115

Motiu: Problemes amb la informació donada pel propi Ajuntament en la possibilitat i manera de demanar un aplaçament o un acord de pagament a terminis, de les obres de remodelació d'un carrer.

Actuació: Visita al regidor de Recursos Generals i Hisenda i acord entre les parts.

Exp. Núm. 2011027

Motiu: Vol obrir una farmàcia, té feta la sol·licitud al Col·legi de Farmacèutics, però necessita el nombre d'habitants empadronats en les àrees bàsiques de salut de la ciutat i no els les certifiquen.

Actuació: Després de la insistència de la Sindicatura en 8 dies li van facilitar les dades.

Exp. Núm. 2011030

Motiu: Minusvàlid amb targeta de persona minusvàlida i amb quasi gens de mobilitat al qual no se'l permet deixar el cotxe davant l'hospital perquè l'acompanyant el pugui entrar a dins i sortir a aparcar després. Se l'ha sancionat més d'una vegada.

Actuació: Acceptació que hi ha casos que són específics. Ho han de demanar i se'ls acceptarà la petició.

Exp. Núm. 2011077

Motiu: Al costat del seu habitatge hi ha uns baixos deshabitats, hi surt aigua i provoca molèsties de males olors i molts mosquits i mosques.

Actuació: El Departament de Medi Ambient soluciona la problemàtica.

Exp. Núm. 2011091

Motiu: Canvi d'escola d'una nena que no ha estat acceptada.

Actuació: Per ser una persona d'origen xinès se suposa que no va fer bé els tràmits, se li facilita per part de la Sindicatura la possibilitat de fer la reclamació a l'Oficina Municipal d'Escolarització.

Exp. Núm. 2011092

Motiu: Tapa d'una arqueta de telèfon que fa soroll quan hi passen vehicles.

Actuació: Els serveis municipals van donar ordre a la companyia que solucionessin la problemàtica.

Exp. Núm. 2011097

Motiu: Situació econòmica precària sense feina, deute amb l'Ajuntament, vehicle en el Dipòsit Municipal sense assegurança. Té necessitat del cotxe perquè viu sola amb un fill petit que va a l'escola a Tarragona.

Actuació: Entrevista amb el Departament d'Hisenda per estudiar la possibilitat de tornar-li el cotxe quan tingui l'assegurança, fraccionant-li el deute però amb la dificultat que si bé pagui el primer termini, després ja no en pugui pagar cap més.

Exp. Núm. 2011113

Motiu: Sanció per donar menjar als coloms.

Actuació: Expliquem la situació de la Sra. que és d'edat avançada i no sabia que estava prohibit. Té poques possibilitats econòmiques. Li van anul·lar la denúncia.

Exp. Núm. 2011118

Motiu: Va tenir una fuga d'aigua i la factura va ser molt alta. S'ha solucionat la fuga però com que té una pensió de les mínimes voldria ajuda.

Actuació: Vam parlar amb Aigües de Reus perquè atenguessin la Sra. i li gestionaran l'ajut per l'any 2011.

Exp. Núm. 2011121

Motiu: Molèsties provocades per un bar sobretot durant la nit al carrer. No ha rebut resposta de la queixa.

Actuació: Contactes amb la Guàrdia Urbana que en farà un seguiment.

Exp. Núm. 2011122

Motiu: Rebut de l'IBI de l'any 2011 més alt que el de 2010.

Actuació: Se l'informa dels motius, l'oficina cadastral va fer una nova valoració per la variació dels límits i construcció d'una piscina.

6. Annexos

6.1. ALTRES ACTIVITATS

- Fins al mes de febrer vam formar part de la Junta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya.
- Hem assistit als actes següents, que s'han preparat des del Fòrum de Síndics:
 - Sessions de formació
 - Trobada anual territorial dels síndics de la nostra zona
 - Presentacions del Recull d'Informes dels Síndics de Catalunya
- Hem acompanyat diversos síndics i síndiques locals a la presentació de les memòries.

6.2. REGLAMENT DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

PREÀMBUL

La institució de la Sindicatura Municipal de Greuges és un servei a la ciutadania que pren com a referència experiències d'altres països d'Europa i, a casa nostra, les figures del Defensor del Pueblo, instaurada l'any 1981, i del Síndic de Greuges de Catalunya, l'any 1984.

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus s'entén, doncs, com un nou punt de proximitat i de relació entre la ciutadania i el món local, que seguint una de les característiques del nostre municipalisme, va començar a prendre forma com a iniciativa aïllada i, de ben segur, s'implantarà progressivament al territori.

Cal entendre la Sindicatura Municipal de Greuges com una institució que tindrà per finalitat defensar els drets de la ciutadania en relació a l'Ajuntament de Reus i als organismes que en depenen, perquè s'hi puguin adreçar tots els ciutadans i totes les ciutadanes de Reus que se sentin agreujats per alguna actuació o resolució de l'Ajuntament de Reus o de qualsevol dels organismes que en depenen.

CAPÍTOL I

De la definició de la figura de la Sindicatura Municipal de Greuges

Article 1

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus es concep com una institució amb la finalitat de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns de la ciutat de Reus en relació a l'actuació de l'Ajuntament de Reus i dels organismes que en depenen, i ha d'exercir les seves funcions dins l'àmbit i en la forma que es regula en el present reglament i pot supervisar les activitats de l'Administració municipal.

Article 2

La Sindicatura Municipal de Greuges ha de complir les seves funcions amb independència i objectivitat.

Article 3

L'Ajuntament de Reus i en general tots els organismes que en depenen, tenen l'obligació de col·laborar i d'auxiliar la Sindicatura Municipal de Greuges en les informacions que aquesta dugui a terme.

Article 4

La Sindicatura Municipal de Greuges informarà anualment, dins el primer trimestre de cada any, al Ple Municipal de les actuacions que hagi portat a terme, mitjançant la realització d'un informe-memòria d'activitat.

CAPÍTOL II**Del nomenament i cessament de la Sindicatura Municipal de Greuges****Article 5**

1.- El/la síndic/a municipal de greuges és elegit/ida pel Ple Municipal, per una majoria de les tres cinquenes parts del nombre legal de membres de la Corporació, en primera votació, a proposta de l'alcalde/essa i escoltada la Junta de Portaveus. Si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta.

2.- D'acord amb aquest reglament, l'alcalde/essa presentarà al Ple de l'Ajuntament de Reus el/la candidat/a al càrrec, amb un mes d'antelació a l'expiració del termini pel qual fou escollit/ida o en el termini màxim d'un mes des del seu cessament. Un cop el Ple hagi escollit el/la síndic/a municipal de greuges, aquest/a serà nomenat/ada per l'alcalde/essa.

3.- L'elecció del/de la síndic/a municipal de greuges serà per un període de cinc anys. Finalitzat aquest període, i en cas que no s'hagi designat encara el/la seu/seva successor/a, continuarà exercint les funcions del càrrec fins a aquella designació. El/la síndic/a pot ésser reelegit/ida per un nou període de cinc anys, finalitzat el qual ja no podrà tornar a ésser designat/ada en el període immediat.

4.- El càrrec té caràcter gratuït, si bé s'indemnitza la Sindicatura Municipal de Greuges per les despeses que aquest pugui ocasionar per exercir la seva activitat inherent.

Article 6

Per poder ser elegit/ida síndic/a municipal de greuges, les persones que es proposin han de ser majors d'edat i han de tenir la condició política de català, d'acord amb el que estableix l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, i ple ús dels drets civils i polítics.

Article 7

És incompatible la condició de síndic/a amb:

- Qualsevol mandat representatiu de naturalesa pública
- Qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament de Reus o dels organismes que en depenen
- L'exercici de les carreres judicial, fiscal i militar
- El compliment de les funcions directives i l'afiliació a partits polítics, sindicats de treballadors/es i associacions empresarials
- La condició de membre del Consell Consultiu de la Generalitat o del Tribunal Constitucional
- L'exercici de càrrecs directius en associacions, fundacions i col·legis professionals
- Qualsevol activitat professional, mercantil i laboral que comporti relació amb l'Ajuntament de Reus i, específica-

ment, qualsevol ciutadà/ana que tingui plets en curs amb l'Ajuntament

En cas que la incompatibilitat sigui sobrevinguda una vegada hagi pres possessió del càrrec, s'entendrà que hi renuncia amb efectes de la mateixa data que s'hagi produït.

Article 8

L'alcalde/essa, en la resolució de nomenament del/de la síndic/a municipal de greuges, determinarà el nivell de dedicació exigible a la seva tasca i els mitjans que li seran assignats.

Article 9

El/la síndic/a municipal de greuges només serà cessat/ada per alguna de les causes següents:

- Finalització del termini pel qual fou escollit/ida
- Renúncia expressa
- Mort o incapacitat sobrevinguda
- Condemna a causa de delictes dolosos per sentència ferma

El cessament es posarà en coneixement del Ple en la sessió següent.

Si es produeix el cessament, s'iniciarà el procediment per a l'elecció del/de la nou/nova síndic/a municipal de greuges, de conformitat amb el previst a l'article 5, l'elecció del/de la qual es limitarà al període que restava al/a la síndic/a municipal de greuges cessat/ada.

Article 10

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus no està subjecte a cap mandat imperatiu. Quan exerceixi les funcions inherents al seu càrrec no rebrà instruccions de cap autoritat i complirà les funcions que tingui assignades amb independència i segons el seu criteri.

CAPÍTOL III**Àmbit d'actuació i de procediment****Article 11**

L'àmbit d'actuació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Reus s'estableix en el coneixement d'aquelles actuacions de l'Ajuntament de Reus i dels organismes autònoms que en depenen i que afectin:

- Els drets fonamentals i les llibertats públiques de la ciutadania reconeguts en el Títol I de la Constitució
- Els drets expressament contemplats per la Llei de règim local de Catalunya

Article 12

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus podrà actuar a instància de part o d'ofici. En el primer supòsit, s'hi podrà

adreçar, per sol·licitar que actui, qualsevol persona física o jurídica que sigui veïna o estigui domiciliada a la ciutat de Reus i que invoqui un interès legítim en relació al greuge que formuli, sense cap altre tipus de restricció. Quan actui d'ofici, i es tracti d'assumptes que afectin la dignitat o la intimitat de les persones o d'actuacions només perseguibles a instància de part de conformitat amb l'ordenament jurídic vigent, haurà d'obtenir prèviament l'informe favorable emès per la majoria simple de la Junta de Portaveus. Aquest informe s'haurà d'emetre per a cada assumpte en el qual concorri alguna de les circumstàncies assenyalades.

Article 13

Els greuges han de ser presentats per la persona interessada, en un escrit raonat (on hi haurà de constar el nom i els cognoms de la persona interessada i el seu domicili) i amb tots els documents que puguin servir per aclarir el cas.

Article 14

Totes les actuacions de la Sindicatura Municipal de Greuges seran gratuïtes per a la persona interessada i no serà necessària l'assistència d'advocat ni de procurador. En cas que s'actui a través de representant, s'haurà d'acreditar plenament la representació.

Article 15

Entre la producció del fet que és objecte del greuge i la presentació i formulació escrita d'aquest a la Sindicatura Municipal de Greuges no podrà transcórrer més d'un any. Aquest termini també és aplicable per als supòsits en què el/la síndic/a actui d'ofici.

Article 16

La Sindicatura Municipal de Greuges haurà de registrar i acusar recepció de tots els greuges que li formulin, els quals podrà tramitar o rebutjar; en aquest últim cas, haurà de comunicar-ho a l'/la interessat/ada mitjançant un escrit motivat. En tot cas, la Sindicatura rebutjarà la tramitació dels greuges següents:

- Els que es formulin de forma anònima o sense acreditar la representació
- Aquells en els quals s'adverteixi mala fe
- Els mancats de fonament o de pretensió
- Aquells la tramitació dels quals comporti un perjudici per al legítim dret de tercera persona
- Aquells que versin sobre una matèria que no sigui competència de la Sindicatura o es trobin fora del seu àmbit d'actuació

En aquest últim supòsit, quan versin sobre una matèria que és competència del Defensor del Pueblo o del Síndic de

Greuges de Catalunya, actuarà d'acord amb allò que preveu l'article 26.

La Sindicatura no podrà investigar els greuges que tinguin un objecte que es trobi pendent de resolució judicial; així mateix, podrà suspendre la seva actuació si, havent-la iniciat, una persona interessada interposa una demanda o un recurs davant dels tribunals; tanmateix, aquesta suspensió serà obligatòria si el procediment es troba pendent de sentència.

Article 17

Les decisions i resolucions de la Sindicatura Municipal de Greuges, que adoptaran la forma de recomanació, no poden ser objecte de recurs de cap mena, i la seva intervenció en un assumpte no exclou ni paralitza els terminis de presentació dels recursos administratius o jurisdiccionals que siguin procedents de l'acte, la resolució o l'actuació que hagi motivat la seva intervenció.

Article 18

Admès el greuge a tràmit o iniciat l'expedient d'ofici, la Sindicatura Municipal de Greuges, per aclarir els fets que en són objecte, podrà adoptar les mesures que es considerin més adients, prevalent en tot cas el criteri d'alterar el mínim possible el normal funcionament dels òrgans de l'Administració municipal. Se'n pot donar compte al departament, organisme, entitat o dependència administrativa de l'Ajuntament o de l'organisme que hi estiguin afectats perquè en el termini de 15 dies, prorrogable d'acord amb les circumstàncies de cada cas, el/la seu/seva superior li trameti un informe escrit sobre la matèria.

Article 19

Tanmateix, la Sindicatura Municipal de Greuges podrà demanar als caps de cada departament la informació i les dades dels expedients que siguin necessàries per a la investigació dels greuges que tramiti.

Article 20

Les actuacions pròpies de la institució que s'hagin de dur a terme també s'han de fer amb la reserva i la discreció més absolutes, sens perjudici d'incloure el contingut en els informes de l'Ajuntament, si així ho creu absolutament necessari la Sindicatura.

Article 21

Si el greuge afecta la conducta de persones que estiguin al servei de l'Ajuntament de Reus o dels organismes que en depenen, la Sindicatura ho ha de comunicar al superior jeràrquic de la persona afectada i, si s'escau, al respectiu cap de personal.

Al mateix temps, requerirà l'afectat/ada perquè en el termini que prevegi la Sindicatura, que no serà mai inferior a deu dies, respongui per escrit sobre els fets o les circumstàncies que són objecte del greuge o de l'expedient, i perquè aporti els documents, els testimonis i les proves complementàries que consideri més adients. Sens perjudici d'aquesta documentació, la Sindicatura Municipal de Greuges pot requerir la persona afectada perquè comparegui a informar.

Abans de formular la recomanació pertinent, la Sindicatura necessàriament haurà d'escoltar prèviament el/la cap de servei i el/la regidor/a delegat/ada corresponents.

Article 22

Quan l'autoritat municipal o un superior jeràrquic prohibeixi a les persones que té al seu servei respondre les requisitòries de la Sindicatura, haurà de manifestar-ho a aquesta en un escrit motivat.

Article 23

Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions susceptibles de correcció disciplinària o que s'han produït conductes delictives, la Sindicatura ho comunicarà a l'alcalde/essa, que adoptarà les mesures establertes en la normativa aplicable.

Article 24

1. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'un greuge, la Sindicatura Municipal de Greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament de Reus o organismes que en depenguin, les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris que correspongui. Les recomanacions que formuli no tenen caràcter executiu i no podran modificar actes o resolucions administratives.

2. Igualment, podrà proposar al departament, organisme o entitat afectats, fórmules de conciliació o d'acord que facilitin una resolució positiva i ràpida dels greuges.

3. Si en la investigació d'un greuge o d'un expedient, creu que l'aplicació de les disposicions normatives municipals condueix a un resultat que lesioni un dels drets a què es refereix l'article 11, podrà recomanar o suggerir al departament o a les entitats municipals competents les mesures o els criteris que consideri adequats per remeiar-lo i les modificacions que cregui oportunes introduir en els textos normatius municipals.

Article 25

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus informará del resultat de les investigacions a l'/la interessat/ada, la perso-

na al servei de l'Administració afectada i a l'organisme que en depengui.

Article 26

La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus trametrà al Defensor del Pueblo o al Síndic de Greuges de Catalunya, segons correspongui, les queixes relatives a l'activitat de qualsevol òrgan de l'Administració pública diferent de la municipal, i ho comunicarà als/a les interessats/ades.

CAPÍTOL IV

De les relacions amb el Ple Municipal

Article 27

1. La Sindicatura Municipal de Greuges de Reus es relaciona amb el Ple de l'Ajuntament de Reus mitjançant la Junta de Portaveus.

2. La Junta de Portaveus ha de conèixer els greuges i les peticions relatives a la defensa dels drets i de les llibertats fonamentals de la ciutadania de Reus que siguin adreçades a la Sindicatura.

Article 28

Anualment, abans del dia 31 de març, la Sindicatura Municipal de Greuges lliurarà a la Junta de Portaveus un informe-memòria on s'exposaran les actuacions que hagi dut a terme durant l'any anterior complet, perquè sigui presentat al Ple a través de la Secretaria.

A l'informe-memòria constarà:

- El nombre i el tipus de greuges formulats o els expedients iniciats d'ofici
- Els greuges rebutjats, els que es troben en tràmit i els que s'hagin investigat amb el resultat obtingut, i també les causes que els van motivar
- Els suggeriments que cregui adequats

No hauran de constar a l'informe les dades personals que permetin la identificació pública de les persones interessades en el procediment d'investigació.

La Sindicatura Municipal de Greuges també podrà presentar informes extraordinaris quan estimi que així ho requereix la urgència o la importància dels fets que motivin la seva intervenció.

Reus, 27 de gener de 2003



L'ALCALDE,



AJUNTAMENT DE REUS
L'ALCALDE

Lluís Miquel Pérez Segura

DILIGÈNCIA: Per fer constar que no s'han presentat reclamacions ni al·legacions durant el termini d'informació al públic, el present Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges ha restat definitivament aprovat el dia 14 de març de 2003.

Reus, 17 de març de 2003

EL SECRETARI GENERAL,



AJUNTAMENT DE REUS
EL SECRETARI

Fernando Grugués Cabré



**AJUNTAMENT DE REUS
SINDICATURA MUNICIPAL
DE GREUGES**

Raval de Santa Anna 38, principal
43201 REUS
TEL. 977 010 655 / TELÈFON GRATUÏT 900 701 182
FAX 977 010 656
sindicatura.de.greuges@reus.cat