

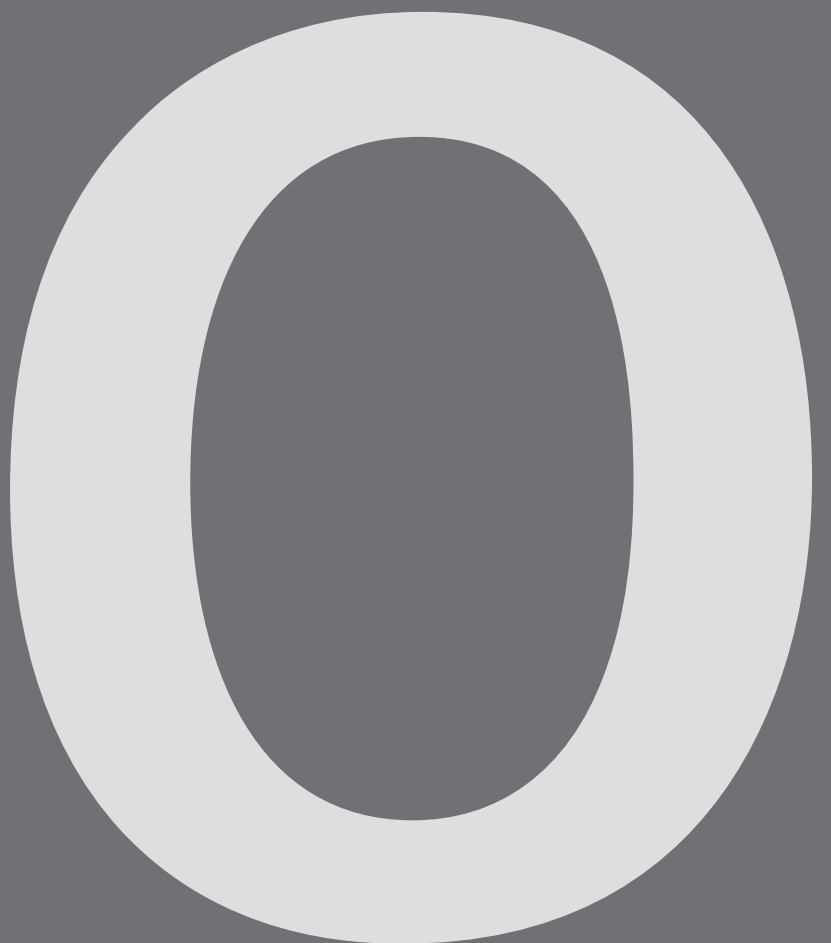


MEMÒRIA 2009

# LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES



AJUNTAMENT DE REUS  
SINDICATURA MUNICIPAL  
DE GREUGES



# ÍNDEX

1. Presentació	4
2. Quadre resum	8
3. Gràfics	9
3.1. Consultes i actuacions	
3.2. Presentació de les actuacions	
3.3. Iniciativa de les actuacions	
3.4. Gràfic per distribució	
3.5. Gràfic per districtes electorals	
3.6. Gràfic per franges d'edat	
4. Llistat general	12
5. Expedients	18
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. Recomanacions per mediació-solució amistosa	
5.5. Expedients d'ofici	
6. Annexos	26
6.1. Altres activitats	
6.2. Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges	



# 1. Presentació

És preceptiu segons l'article 28 del Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges que anualment la síndica lliuri a la Junta de Portaveus un informe memòria perquè sigui presentat al Ple a través de Secretaria.

Aquest és el corresponent a l'exercici 2009.

Probablement repetiré alguns dels conceptes que he esmentat en memòries precedents ja que el reglament diu que s'han d'especificar les actuacions fetes i les recomanacions.

La vida democràtica del nostre país es basa en diverses institucions, i per a mi la que és una verdadera escola de democràcia per als ciutadans –perquè les decisions de la qual els toca de més a prop–, és l'ajuntament.

El ciutadà és el destinatari dels serveis públics i és un dels seus drets gaudir d'una bona administració. Aquest és un dret que pot semblar molt general però aquesta afirmació implica que es beneficiï d'una administració local amb sentit comú, eficàcia, eficiència, qualitat, seny, equitat, objectivitat, coherència i proporcionalitat. No és fàcil compaginar totes aquestes qualitats i fer-les perceptibles a la ciutadania.

L'any 2001 l'Ajuntament de Reus va crear la Sindicatura Municipal de Greuges, i crec que la ciutadania ha d'agrair aquest fet ja que, si bé ara ja hi ha moltes poblacions que en tenen, en aquell moment va ser un acte de valentia política perquè representava que els polítics acceptaven una segona instància de defensa dels drets dels ciutadans de Reus.

La síndica vetlla per la defensa dels drets de les persones davant l'administració local. Aquest fet la fa coneixedora, en part, de la percepció ciutadana de l'activitat municipal.

No és un càrrec polític, és un càrrec institucional. El seu període de treball no està vinculat a les eleccions municipals i intenta, amb els mitjans que té al seu abast, solucionar en segona instància i sense cap poder executiu, queixes dels ciutadans i ciutadanes.

Les sindicatures defensem els drets de les persones perquè es mantingui sempre el principi d'igualtat davant

les lleis, d'equitat com a símbol de justícia social, de seguretat jurídica i responsabilitat.

Una queixa és la impressió que té un ciutadà o una ciutadana d'haver rebut una decisió incorrecta. Només admetem queixes, com està reglamentat, sobre competències pròpies de l'administració local.

El fet d'atendre consultes no és un objectiu de l'oficina de la síndica, però és inevitable que ens en facin. Per la nostra part ens demana un esforç per trobar un equilibri i poder donar una resposta que orienti els ciutadans i ciutadanes sobre el lloc on han d'adreçar-se i com ho han de fer.

En general, els ciutadans i les ciutadanes busquen consell i volen contrastar opinions. Desitgen que els escoltin i no trobar barreres en la seva recerca de diàleg. La seva opinió sobre la manera que han estat atesos i ateses a l'oficina de la síndica és un reconeixement que nosaltres valorem molt.

Quan considerem que una queixa és raonable l'admetem, l'estudiem, demanem els informes que calgui, i si correspon, les estimem, iniciant una mediació o fent una recomanació.

La síndica no és una medidora en el sentit real del concepte, però en més d'una ocasió en fa.

Les persones que vénen a demanar-nos que actuem són, en general, ciutadans i ciutadanes que no tenen la possibilitat de contractar experts tècnics o jurídics. En aquests casos, la sindicatura exerceix un servei molt important als membres de la nostra comunitat que no tenen al seu abast la possibilitat d'accedir a despatxos especialitzats.

Al llarg de la meua vida he fet moltes activitats però, si bé totes tenien la seva part positiva, difícilment m'han deixat tanta satisfacció com escoltar les persones, raonar els seus problemes i intentar ajudar-les quan crec que tenen la raó.

La síndica es pot equivocar, pot interpretar malament una resolució, ja sigui perquè no té tota la informació o perquè no té tots els coneixements tecnicojurídics, però

d'acord amb allò que ha de ser una bona administració, la meua recomanació sempre pretén millorar l'atenció i el respecte que mereixen tots els ciutadans i totes les ciutadanes. Com diu el reglament, les nostres qualitats han de ser la imparcialitat, l'objectivitat i la independència, i hem de continuar treballant perquè es facin visibles per als ciutadans i ciutadanes.

A Catalunya, el dret a la bona administració és reconegut a l'Estatut de Catalunya en l'article 30, ho fa també l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

Com he dit abans, els ajuntaments han estat i han de continuar sent una escola de democràcia i l'administració s'ha obert més a acceptar una cultura participativa.

L'administració local, pel fet de ser la més propera, és la que el ciutadà percep més com a generadora de serveis necessaris.

La funció de control per una bona administració és, en primer terme, del propi ajuntament, però hi ha una segona instància que serveix per recordar, si cal, a l'administració local els drets de les persones en relació als serveis i actuacions públiques, i pot incidir per millorar el tracte amb elles o recordar-li, si és necessari, els seus deures.

L'administració local, tal com la seva autonomia li permet, ha de continuar fent passos per afavorir les capacitats participatives dels ciutadans i ciutadanes creant consells participatius el més oberts possibles o obrint la redacció de plans estratègics; això permet treballar conjuntament entitats, associacions i administració en projectes col·lectius.

Crec que és funció dels ajuntaments administrar amb rigor, però sempre sense perdre de vista que l'administració té com a objectiu principal millorar la vida dels ciutadans i ciutadanes.

Els ciutadans i ciutadanes moltes vegades es desorienten, sobretot quan hi ha tràmits llargs o quan en ocasions existeixen responsabilitats compartides per diferents departaments.

La majoria de les persones no tenen capacitat tecnicojurídica per entendre termes legals, i cal que les persones

que atenen tinguin una formació que els capaci per explicar els tràmits o les resolucions amb llenguatge entenedor per a tothom i amb total respecte a les capacitats de les persones.

Hi ha d'haver claredat en la informació perquè és un dret de les persones i és necessari que coneguin tots els requisits procedimentals.

Molesta molt als ciutadans i ciutadanes la lentitud administrativa perquè no l'entenen o no se'ls l'explica de manera entenedora.

Els ciutadans i les ciutadanes han d'ésser escoltats i escoltades, han de tenir accés a la informació i aquesta ha de ser transparent.

Sabem que no som perfectes, que podem equivocar-nos, i que reconèixer les nostres errades ens fa més responsables i més persones.

Els ajuntaments tenen el dret a planificar i gestionar segons els programes referendats democràticament, per tant, les decisions i les responsabilitats són de l'ajuntament però mai no es pot perdre de vista que la finalitat principal és el benestar dels ciutadans i ciutadanes.

Els polítics i les polítiques tenen la capacitat de marcar el ritme i de crear una orientació pròpia.

Deia un pensador polític que per avançar en un camí de major llibertat, de major igualtat social, cal que la política sigui una cosa dels ciutadans i ciutadanes, cosa de tots, una tasca constructiva per fer cadascun dels ciutadans i ciutadanes, un a un, que els permeti adoptar actituds públiques o socials a favor de la llibertat i de la igualtat. La reflexió sobre aquestes paraules em permet demanar que la sindicatura serveixi com una eina més de coneixement dels problemes i inquietuds dels habitants de Reus, en aquests moments, molts d'ells, angoixats per la crisi econòmica, la manca de treball i els problemes, que en aquest context negatiu afecten la situació social de les persones i les famílies.

L'ajuntament ha de continuar fent una anàlisi de les prioritats dels reusencs i reusenques en aquest moment i assegurar la coordinació de diversos departaments per



tal que les solucions siguin les més idònies en aquest període de crisi.

El bon tracte en l'administració implica que si ens hem equivocat o la informació no ha arribat correctament o de forma entenedora, hem de tenir la capacitat de demanar disculpes.

L'ajuntament té àmplies competències i, per tant, les seves decisions afecten el dia a dia de la vida ciutadana.

Demana que la realitat de la presumpció de veracitat dels funcionaris i funcionàries competents no es pugui utilitzar sistemàticament davant les proves que puguin aportar els ciutadans i ciutadanes denunciats.

Quan es faci necessari la modificació d'ordenances, sobretot si afecten normatives socials, crec important que hi hagi una bona informació anterior perquè els ciutadans i ciutadanes puguin planificar les seves situacions.

La sindicatura no pot, però tampoc pretén, imposar-se, sinó que intenta convèncer per la raó, utilitzant quasi sempre el sentit comú. La perspectiva jurídica pot ser, en ocasions, molt poc elàstica i amb una visió més personalitzada sense deixar de complir-la crec que es podrien acceptar les al·legacions ben plantejades i raonades dels ciutadans i ciutadanes, sense perdre gens la legalitat i l'equitat.

És important que els terminis de les respostes siguin raonables i aquestes evitin resolucions estàndard i s'expressin les motivacions de les decisions i resolucions.

Un altre dels aspectes que al ciutadà i ciutadana costa d'entendre és que a vegades no els arriben les notificacions perquè han canviat la seva adreça, o bé no ho han notificat o bé no hi ha ningú a casa. Per tant, es notifica a través del BOP seguint la legalitat, però quan se'ls fa un embargament per aquest deute, els arriba a l'adreça correcta.

Aquest any de crisi econòmica ha portat com a conseqüència que les problemàtiques que han vingut a la sindicatura siguin de caire més social i, en algunes ocasions, no tant queixes referents a l'actuació de l'administració sinó demandes personals d'ajuda a situacions difícils.

És en aquest moment quan, des de la sindicatura, demanem encara més un desenvolupament harmònic de l'administració que tingui molt en compte les polítiques d'educació, sanitat, treball, habitatge, marginació i vellesa; que es continuïn les polítiques econòmiques i socials per prevenir situacions de risc i es posi molta atenció a la inserció dels col·lectius en perill de marginació.

La percepció que els ciutadans i ciutadanes tenen de l'actuació municipal és molt personal i cal, doncs, que l'atenció es personalitzi tant com sigui possible.

Les dades d'aquesta memòria estan tractades de diferent manera respecte a com la Sindicatura Local de Greuges les havia presentat en anys anteriors, el motiu és que dins del FòrumSD de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, hem intentat trobar un model comú de presentació d'informes per tal d'utilitzar criteris semblants.

Aquest any hem tingut 214 actuacions, entre les quals n'hi ha 13 d'anys anteriors.

Hem atès 28 consultes i n'hem derivat 43 a altres institucions.

Les queixes admeses i estimades han estat 78, 20 de les quals s'han resol per mediació, en 35 ha estat acceptada la recomanació, en 4 s'ha acceptat parcialment i en 16 no s'ha acceptat; n'hi ha 3 pendents de resposta.

Hem fet 5 actuacions d'ofici.

La majoria de les queixes les han fet persones de manera presencial, però en relació a anys anteriors, va augmentant la utilització d'Internet i telèfon.

El gènere de les visites ateses es reparteix quasi en un 50%. Majoritàriament són persones entre 36 i 65 anys.

El districte d'on procedeixen més queixes és del segon, emmarcat entre l'avinguda dels Països Catalans i els passejos de Sunyer i de Prim.

El motiu de les queixes, com es pot veure en el gràfic, engloba quasi tots els departaments municipals.

He de manifestar que rebem de les regidories i dels departaments una bona atenció a les nostres peticions d'informació i a les nostres recomanacions, per tant, en nom dels ciutadans i ciutadanes que utilitzen la Sindicatura de Greuges, he d'agrair la consideració que mereixen les nostres actuacions tant al personal de l'administració com als regidors.

També, com l'any passat, he de reconèixer el suport que rebem de la Unitat de Mediació i Resolució de Conflictes (UMIRC) de la Guàrdia Urbana, que ajuda a millorar la convivència entre veïns i veïnes.

No cal dir que la feina que es fa des de la sindicatura no seria possible sense la dedicació i organització, a més de la capacitat d'atendre i entendre les raons de les persones, que té la Sra. Cinta Salvador, sense el seu saber fer, tot seria molt més difícil i, en alguns casos, quasi impossible.

Com a conclusió, crec que la millor manera d'actuar és posant fe en tot el que es fa i sent capaços de fer-nos còmplices dels neguits i de les dèries de les persones.

Recomanem que les prioritats estiguin adreçades a evitar desequilibris socials, fer sempre el que sigui necessari, continuant pel que és possible i potser aconseguirem el que creiem impossible.

No n'hi ha prou en fer normes, cal que aquestes siguin suficientment conegudes per tal que puguin ser acceptades. No oblidem el dret a la informació.

Demanaria tenir molta cura en els redactats, l'exposició de motius i les decisions, en les respostes a les al·legacions dels ciutadans, ja que majoritàriament els ciutadans i ciutadanes no tenen massa competències en lleis ni són entesos amb el llenguatge jurídic i no arriben a comprendre els motius pels quals s'accepten o es deneguen les seves peticions.

En la memòria de 2008 ja ho vaig demanar i ho torno a fer aquest any: m'agradaria que una vegada a l'any, la síndica fos convidada en els consells participatius que té l'ajuntament per tal de poder informar de l'existència de la sindicatura i de les seves funcions.

Mahatma Gandhi deia: "Entre la qualitat més essencial de l'esperit humà hi ha la confiança en un mateix i la capacitat de crear confiança en els altres."

El meu desig és que la confiança de la ciutadania de Reus vers la Sindicatura Municipal de Greuges Local creixi, perquè aquest fet ajudarà a que s'ampliï la confiança amb les institucions i l'objectiu bàsic de defensar els drets de les persones es podrà exercir al màxim.

**Misericòrdia Vallès i Freixa**

Síndica municipal de greuges de Reus

## 2. Quadre resum

			Codi	2009		
CONSULTES, INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT	En tràmit		01	3		
	Tancades		02	25		
	Derivades	Síndic de Greuges de Catalunya	03	21		
		Servei de Mediació	04	6		
		Altres	05	16		
			<b>TOTAL CONSULTES</b>	<b>71</b>		
ACTUACIONS	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa		06	20
			Estimades	Recomanació acceptada	07	35
				Acceptada parcialment	08	4
				No acceptada	09	16
				Pendent de resposta	10	3
			Desestimades		11	30
			Arxivades per desestimació		12	20
			En tràmit		13	3
	Inadmeses		14	7		
				<b>TOTAL DE QUEIXES</b>	<b>138</b>	
	Actuacions d'ofici	Recomanació acceptada		15	0	
		Acceptada parcialment		16	0	
		No acceptada		17	0	
		Pendent de resposta		18	4	
Arxivada		19	1			
			<b>TOTAL ACTUACIONS D'OFICI</b>	<b>5</b>		
			<b>TOTAL CONSULTES I ACTUACIONS PARTICULARS I D'OFICI</b>	<b>214</b>		
PRESENTACIÓ DE LES ACTUACIONS	Correu			6		
	D'ofici			5		
	Fax			3		
	Internet			32		
	Presencial			128		
	Registre			2		
	Telèfon			38		
			<b>TOTAL DE PRESENTACIONS</b>	<b>214</b>		
INICIATIVA DE LES ACTUACIONS	Home			102		
	Dona			100		
	Col·lectiu			7		
	D'ofici			5		
			<b>TOTAL D'INICIATIVES</b>	<b>214</b>		
DISTRIBUCIÓ DE LES ACTUACIONS	Alcaldia			4		
	Altres organismes			47		
	Àrea d'Arquitectura i Urbanisme			18		
	Àrea de Benestar			6		
	Àrea de Cultura			2		
	Àrea d'Educació i Formació			7		
	Àrea de Medi Ambient			19		
	Àrea de Participació			0		
	Àrea de Promoció			0		
	Àrea de Recursos Generals i Hisenda			46		
	Àrea de Via Pública			12		
	Grups municipals			2		
	Guàrdia Urbana			46		
	Mobilitat			5		
			<b>TOTAL DISTRIBUCIÓ</b>	<b>214</b>		
DISTRIBUCIÓ PER DISTRICTES	Districte 1			18		
	Districte 2			41		
	Districte 3			26		
	Districte 4			16		
	Districte 5			9		
	Districte 6			28		
	Districte 7			3		
	Districte 8			15		
	Districte 9			4		
	Districte 10			4		
	D'ofici			5		
Sense adreça			45			
			<b>TOTAL DISTRICTES</b>	<b>214</b>		
DISTRIBUCIÓ PER EDATS	Fins a 35 anys			32		
	De 36 a 65 anys			144		
	Més de 65 anys			33		
	D'ofici			5		
			<b>TOTAL EDATS</b>	<b>214</b>		

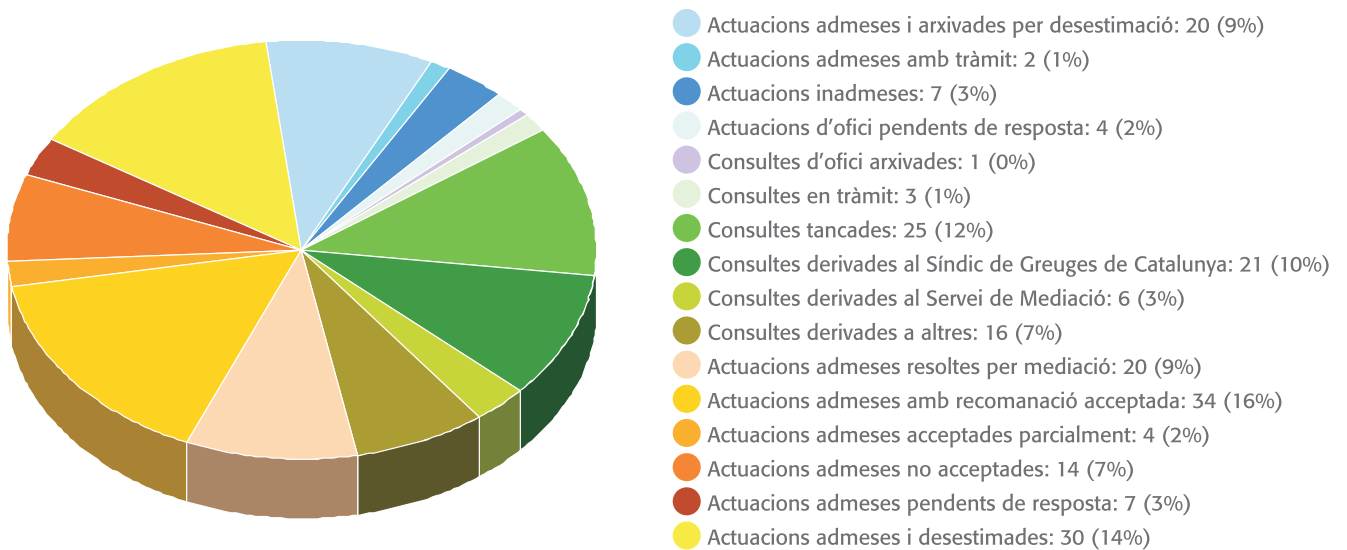
### CODIS

01 Consulta, informació i assessorament en tràmit 02 Consulta, informació i assessorament tancada 03 Consulta, informació i assessorament derivada al Síndic de Greuges de Catalunya 04 Consulta, informació i assessorament derivada al Servei de Mediació 05 Consulta, informació i assessorament derivada 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

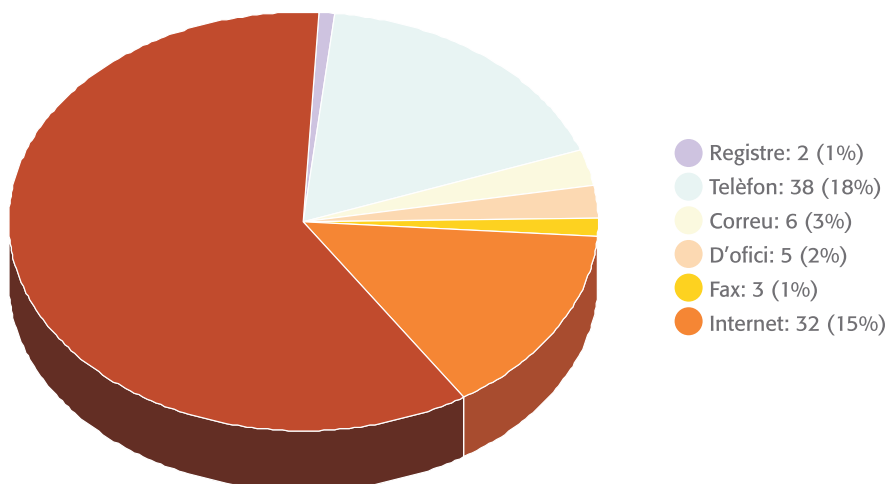


## 3. Gràfics

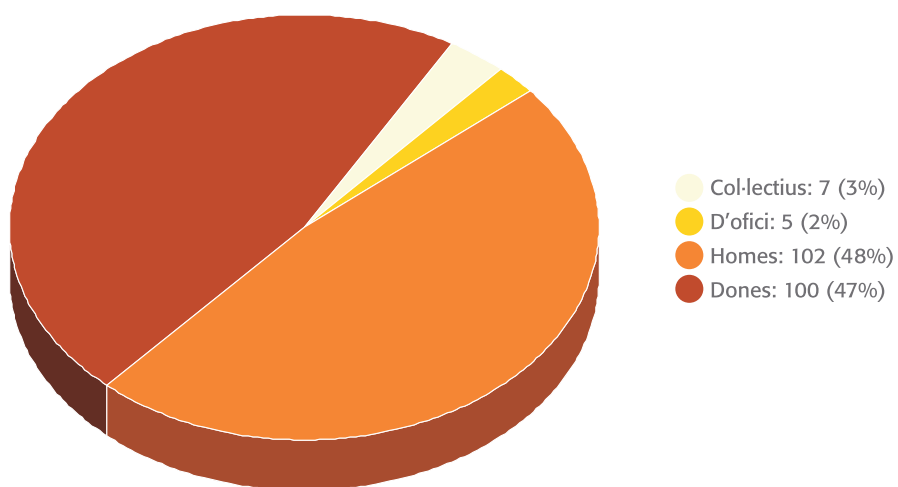
### 3.1. Consultes i actuacions



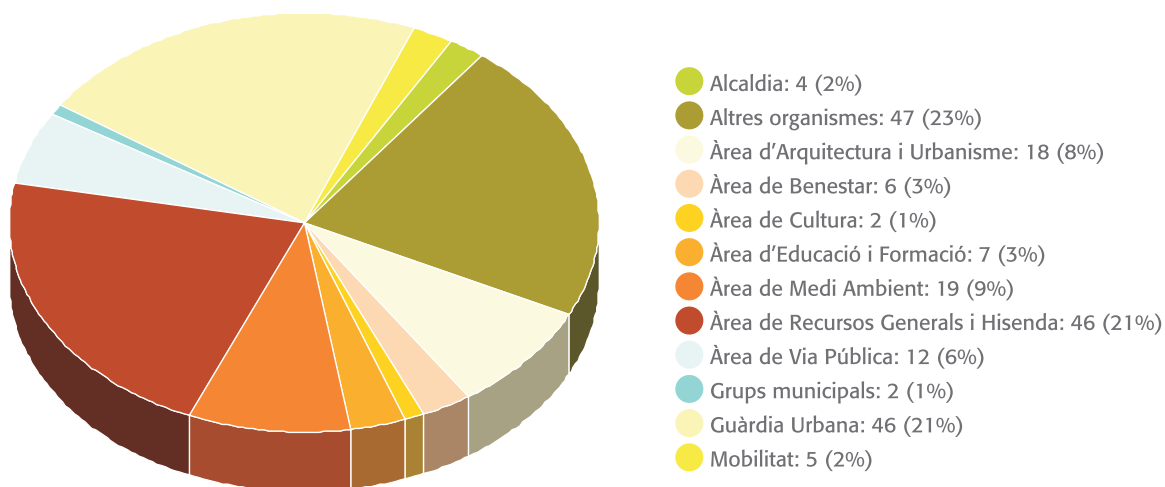
### 3.2. Presentació de les actuacions



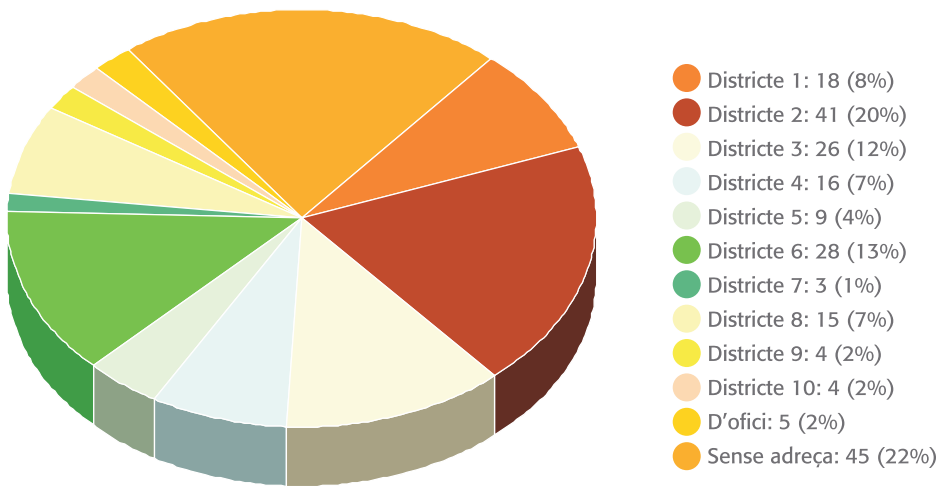
### 3.3. Iniciativa de les actuacions



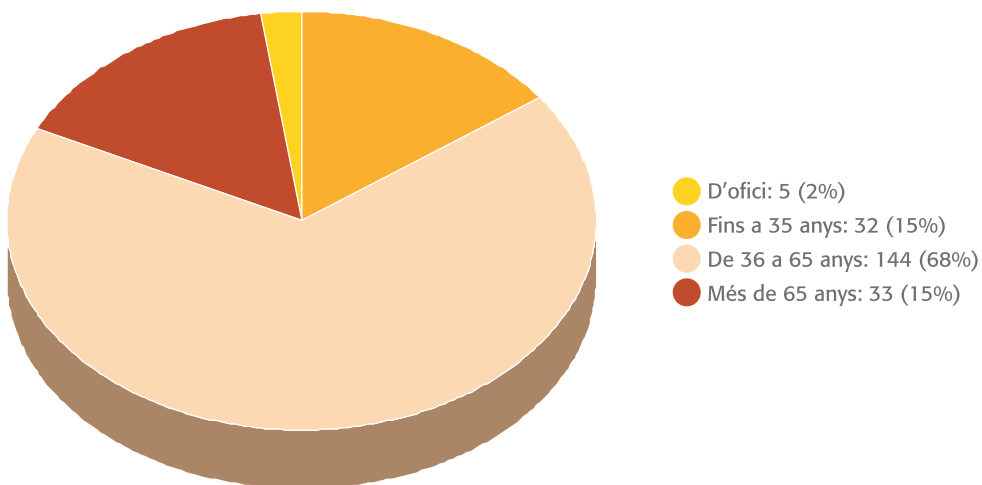
### 3.4. Gràfic per distribució



### 3.5. Gràfic per districtes electorals



### 3.6. Gràfic per franges d'edat



## 4. Llistat general

Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2003034	25/04/2003	Molèsties d'indústria al polígon Aigüesverds.
2008030	19/06/2008	Demana que es faci una doble paret o un aïllant entre el seu habitatge i una casa enderrocada per l'Ajuntament.
2008077	03/06/2008	Demana que se li doni resposta a un plec de descàrrec presentat per una multa de circulació.
2008082	18/06/2008	Presenta queixa pel recurs denegat per una multa de circulació.
2008091	16/07/2008	Sorolls i fum a la plaça de les Oques arran del motor dels autobusos.
2008093	16/07/2008	Multa de circulació.
2008094	16/07/2008	Multa de circulació.
2008097	16/07/2008	Pla Urbanístic A2b i A3.
2008101	03/09/2008	Sol·liciten la modificació del projecte de construcció de 217 habitatges de la Sadera i pg. de Misericòrdia.
2008114	01/10/2008	Concerts per festes amb la música molt elevada.
2008132	23/10/2008	Concurs sobre plaça al museu.
2008157	18/11/2008	Manca de neteja a la plaça de Morlius.
2008168	26/11/2008	Finca ubicada en un camí que pertany a dos municipis: la Selva del Camp i Reus.
2009001	14/01/2009	Multa de circulació la qual ha estat recorreguda i denegada.
2009002	29/01/2009	Consulta per unes contribucions especials que li han arribat al seu domicili.
2009003	08/01/2009	Vigilància policial a la zona de les piscines.
2009004	29/01/2009	Multa per radar suposadament incorrecte.
2009005	29/01/2009	Problemes amb el president de l'escala.
2009006	29/01/2009	Sol·licita un accés al seu local de la plaça de Morlius.
2009007	29/01/2009	Multa de circulació.
2009008	29/01/2009	Multa per enganxar cartells.
2009009	04/02/2009	Tracte no adient per part del Servei d'Ensenyament i de l'IES de Riudoms.
2009010	04/02/2009	Taques a la vorera d'oli per tota la zona del costat dels contenidors del raval de Santa Anna 38.
2009011	04/02/2009	Sol·licitud per poder tenir una incapacitat laboral definitiva.
2009012	05/02/2009	Reclamació prèvia sobre el reconeixement de la situació de dependència.
2009013	09/02/2009	Plec de descàrrec denegat per una multa de circulació.
2009014	09/02/2009	Viu en un pis de lloguer i vol empadronar el seu fill, sense que el propietari doni el consentiment a l'Ajuntament.
2009015	09/02/2009	No està d'acord amb el sistema que porta a terme l'Ajuntament de Reus en quant al pagament de multes de circulació.
2009016	10/02/2009	Demana la bonificació del 50% de la contribució per ser família nombrosa, sense tenir els fills empadronats amb ell.
2009017	10/02/2009	Exposa un cas referent a una empresa que els va comprar un cotxe.
2009018	12/02/2009	Hi ha molts veïns del carrer de Bellavista que no tenen placa de gual i entren i treuen els seus vehicles.
2009019	12/02/2009	Viu en un pis de lloguer, no li renoven el contracte i demana informació per trobar un pis econòmic.
2009020	12/02/2009	Problemes amb l'Ajuntament de Vilallonga.
2009021	12/02/2009	Consulta vers unes obres que li havia de fer l'Ajuntament al seu bany i no li han dit res.

Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2009022	12/02/2009	Demana informació referent a una prestació de renda bàsica d'emancipació que va sol·licitar a l'Oficina d'Habitatge.
2009023	12/02/2009	Té dos fills que tenen una deficiència i demana algun tipus d'ajut.
2009024	23/02/2009	Intervenció a l'Hospital de Sant Joan de Reus.
2009025	23/02/2009	Fuita d'aigua en una botiga de Reus on estan de lloguer.
2009026	23/02/2009	Li fan pagar l'impost de circulació en vehicles que tenen més de 25 anys.
2009027	23/02/2009	Carrer tallat per obres sense previ avís.
2009028	23/02/2009	Consulta vers un familiar que està pres.
2009029	25/02/2009	Protecció de dades.
2009030	25/02/2009	Presenta reclamació vers un bar ubicat al carrer del Dr. Codina i Castellví.
2009031	25/02/2009	Demana que tornin a posar un fanal que van treure al carrer del Dr. Codina i Castellví 5, aproximadament.
2009032	25/02/2009	Multa de circulació.
2009033	25/02/2009	Multa de circulació.
2009034	02/03/2009	Tracte incorrecte per part d'un funcionari.
2009035	03/03/2009	Acomiadament improcedent.
2009036	04/03/2009	Ajut emancipació per a joves.
2009037	05/03/2009	Sol·licita que li donin el volant d'empadronament al més aviat possible.
2009038	05/03/2009	Solar ple d'excrements.
2009039	05/03/2009	Dues multes de parquímetre diferents posades en 1 minut de diferència per diferent infracció i pel mateix vigilant.
2009040	11/03/2009	Queixa perquè la grua en retirar el seu vehicle li va causar uns danys.
2009041	12/03/2009	Desnivell a la vorera del carrer del Sol.
2009042	13/03/2009	Queixa per tres multes de parquímetre que, segons manifesta, estan ja fora de termini.
2009043	17/03/2009	Sorolls a la plaça de les Oques arran dels autobusos que hi tenen la parada.
2009044	17/03/2009	Molèsties ocasionades pels autobusos interurbans que tenen la parada a la plaça de les Oques.
2009045	17/03/2009	Sol·licita informació referent a una multa de circulació.
2009046	17/03/2009	Sol·licita informació per poder entrar a la Borsa d'Habitatge de l'Ajuntament per llogar un pis.
2009047	18/03/2009	Solar ple d'excrements en el passatge de Montbrió 14.
2009048	19/03/2009	Queixa vers les antenes ubicades a les façanes.
2009049	30/03/2009	Demana informació per sol·licitar un gual.
2009050	30/03/2009	Arran de les obres, demana una solució per poder accedir a les 3 places d'aparcament que té al carrer de Balmes.
2009051	30/03/2009	Demana informació per l'endarreriment en la prestació econòmica vers la Llei de dependència.
2009052	30/03/2009	Sol·licita un ajut per poder fer front a les despeses.
2009053	03/04/2009	Presenta queixa per no haver-li volgut empadronar el seu fill de 3 setmanes.
2009054	03/04/2009	Problemes referents a un tema d'habitatge.
2009055	17/04/2009	Esquerdes al seu habitatge arran de les obres del Velòdrom.
2009056	23/04/2009	Exposa queixa referent a un tema relacionat amb l'empadronament a immigrants.
2009057	23/04/2009	Presenta queixa pel tracte rebut pels Mossos d'Esquadra quan va anar a presentar una denúncia per un robatori.



Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2009058	23/04/2009	Demana la devolució de l'impost de circulació de l'any 2009 d'un vehicle que va donar de baixa el 02/01/2009.
2009059	23/04/2009	Demanen una compensació econòmica pel tema de l'ARE.
2009060	07/05/2009	No està d'acord en pagar tant en els rebuts d'escombraries de dos locals que té.
2009061	07/05/2009	Demana que treguin el tros de drap que porta penjada l'estàtua del general Prim.
2009062	07/05/2009	Sol·licita un canvi d'escola per a la seva filla.
2009063	07/05/2009	Demana més lloc per aparcar en les zones del carrer de Roger de Belfort, de Pau Font de Rubinat, del Camí de Riudoms, de la Mare Molas...
2009064	07/05/2009	Presenta queixa per no poder-se empadronar al seu nou domicili.
2009065	07/05/2009	Tracte incorrecte per part del centre de la Generalitat del Mas Pellicer.
2009066	07/05/2009	Consulta sobre una notificació que ha rebut de Salut Pública referent a la denúncia d'uns veïns pel seu gos.
2009067	08/05/2009	Vol solucionar uns deutes pendents que té amb hisenda municipal.
2009068	12/05/2009	Consulta perquè no està d'acord amb la liquidació que li han fet al seu lloc de treball.
2009069	12/05/2009	Demanen que es netegi la zona del parc dels Capellans.
2009070	12/05/2009	Poca previsió en les places d'educació infantil en zones en creixement.
2009071	18/05/2009	Greuge comparatiu amb els informatius esportius que dona TV3.
2009072	18/05/2009	Problemes entre veïns.
2009073	20/05/2009	Sol·licita que Serveis Socials l'ajudin a trobar un lloc de treball.
2009074	20/05/2009	Multes de circulació.
2009075	20/05/2009	Disconformitat amb la facturació d'Aigües de Reus.
2009076	20/05/2009	Sol·licita una targeta per poder aparcar als llocs de persones amb discapacitat.
2009077	20/05/2009	Tanques caigudes arran d'una obra inacabada.
2009078	25/05/2009	Sol·liciten més places per poder-se escolaritzar al Pi de Burgar.
2009079	25/05/2009	Sol·licita poder tenir hora de visita per entrevistar-se amb l'alcalde.
2009080	25/05/2009	Multa de circulació.
2009081	25/05/2009	Disconformitat amb l'escola assignada.
2009082	25/05/2009	Disconformitat amb l'escola assignada.
2009083	26/05/2009	Queixa vers el sistema portat a terme amb les multes d'aparcament en zona blava.
2009084	29/05/2009	Queixa per una multa que han posat a la seva filla suposadament per veure alcohol a la via pública.
2009085	29/05/2009	Disconformitat per no haver acceptat la seva filla al col·legi de la Presentació.
2009086	02/06/2009	No està d'acord amb l'escola que li han assignat pel seu fill.
2009087	05/06/2009	Devolució de la taxa d'escombraries per tenir una pensió mínima.
2009088	05/06/2009	Sol·licita pagar unes contribucions especials amb terminis més fraccionats que els establerts.
2009089	05/06/2009	Renovació del NIE.
2009090	05/06/2009	Multes de circulació, amb al·legacions i recursos denegats.
2009091	05/06/2009	Antenes parabòliques col·locades als balcons.
2009092	19/06/2009	Sol·licitud de pilones a l'av. de Jaume I.
2009093	19/06/2009	Queixa arran d'un gos que suposadament causa molèsties als veïns.
2009094	19/06/2009	Han retirat la targeta de persones amb discapacitat de la seva mare per a ús indegut.

Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2009095	19/06/2009	Manca de neteja a la plaça de Morlius on hi ha els contenidors i també a la plaça, que sempre està bruta.
2009096	19/06/2009	Sol·licita nova retolació per al carrer del Condesito per "Il Contino".
2009097	19/06/2009	Recomana que els escrits oficials dirigits a l'alcalde, els hi facin arribar abans de derivar-les a altres departaments.
2009098	19/06/2009	Multa per estacionar en lloc prohibit.
2009099	19/06/2009	Multa per aparcar en una zona de càrrega i descàrrega.
2009100	19/06/2009	Sol·licitud de reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta.
2009101	19/06/2009	Queixa en relació amb l'escrutini de les votacions a les eleccions del Parlament Europeu de 7 de juny de 2009.
2009102	19/06/2009	Incident esdevingut amb el seu fill quan havia d'anar d'excursió amb l'escola.
2009103	19/06/2009	Molèsties diverses causades pels autobusos de l'Hispano Igualadina.
2009104	19/06/2009	Consulta referent a un RP desestimat.
2009105	23/06/2009	Consulta vers l'increment en el rebut de la brossa.
2009106	26/06/2009	Sol·licita informació (expedient 2006/91) de cobert d'una terrassa per part d'una veïna.
2009107	26/06/2009	Resposta a un grup municipal per unes declaracions publicades a la premsa.
2009108	26/06/2009	Sol·licita un fraccionament a unes contribucions especials que ha de pagar.
2009109	26/06/2009	Demana l'arranjament d'un solar propietat de l'Ajuntament ja que té molt pendent i quan plou se'ls mulla tot el pati.
2009110	26/06/2009	Sol·licita la col·locació de bandes sonores al carrer del Pintor Fuster perquè els cotxes no vagin a gran velocitat.
2009111	26/06/2009	Sol·licita un pagament fraccionat en unes contribucions especials de la trav. d'en Sardà.
2009112	26/06/2009	Li envien una multa de circulació dels Mossos d'Esquadra que ja ha estat pagada.
2009113	08/07/2009	Presenta queixa contra els propietaris d'un gos que li causa moltes molèsties.
2009114	09/07/2009	Suposada estafa per part de la mútua del comerç.
2009115	09/07/2009	Demana que es posi algun obstacle perquè els cotxes no vagin a gran velocitat quan van pel carrer de Pradip.
2009116	09/07/2009	Problemes vers actes incívics esdevinguts al barri Niloga.
2009117	13/07/2009	Consulta vers unes obres que es porten a terme al carrer d'O'Donnell.
2009118	20/07/2009	Queixa vers un fet esdevingut amb l'ICAM.
2009119	28/07/2009	Consulta vers un problema amb l'Ajuntament de Riudoms.
2009120	30/07/2009	No li donen permís per poder posar taula i cadires a la via pública.
2009121	30/07/2009	Ocupació de via pública al carrer de Pròsper de Bofarull.
2009122	30/07/2009	Demana assessorament per poder aconseguir la targeta sanitària europea.
2009123	30/07/2009	Suposada estafa Guàrdia Civil d'A Coruña.
2009124	04/08/2009	Queixa vers el sistema d'empadronament.
2009125	04/08/2009	Multa de circulació.
2009126	15/09/2009	Queixa contra un núm. de telèfon que rep trucades i missatges i li cobren a ella una part.
2009127	15/09/2009	Consulta i suggeriment a les administracions locals.
2009128	15/09/2009	Suposada manipulació del comptador d'aigua per part del seu exmarit.
2009129	15/09/2009	Queixa per haver-se quedat sense plaça a l'escola que havia escollit per a la seva filla.
2009130	15/09/2009	No està d'acord amb una multa de circulació que li van posar.



Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2009131	15/09/2009	No creu just que li hagin posat una multa per mal estacionament.
2009132	15/09/2009	Queixa referent a la signatura digital.
2009133	15/09/2009	Embargament de la nòmina i comptes del banc.
2009134	15/09/2009	Pàrquing venut i escombraries d'un pis que la seva filla paga més del que toca.
2009135	15/09/2009	Caiguda al carrer.
2009136	16/09/2009	Demana hora per entrevistar-se amb la síndica i exposar la seva disconformitat en quant a una multa de circulació.
2009137	18/09/2009	Greuge comparatiu entre les motos i els cotxes en quant a l'IVTM.
2009138	18/09/2009	Sol·licita que tornin a posar la línia 30 de l'av. del Comerç.
2009139	18/09/2009	Sol·licita la supressió de les barreres arquitectòniques per arribar a les oficines de correus.
2009140	18/09/2009	No rep el rebut de l'IBI de 2009.
2009141	18/09/2009	Sol·licita l'arranjament d'un camí de Castelvell del Camp.
2009142	21/09/2009	Presenta queixa per haver tingut dificultat en empadronar tres nous inquilins en un pis de la seva propietat.
2009143	23/09/2009	Queixa referent a un tema de cadastre.
2009144	23/09/2009	Furgoneta donada de baixa.
2009145	23/09/2009	Sol·licita el manteniment del carrer de Frida Khalo.
2009146	28/09/2009	Exposa la seva queixa ja que es troba amb impediments per part de l'Ajuntament en el moment de l'empadronament.
2009147	01/10/2009	Sol·licita ajuts per part de Serveis Socials.
2009148	09/10/2009	Reclama el retard per obtenir el DNI del seu fill quan els pares i un germà ja tenen la doble nacionalitat.
2009149	09/10/2009	Queixa vers el gran augment en el rebut de les escombraries.
2009150	09/10/2009	Multa per haver perdut un arma.
2009151	09/10/2009	No està d'acord amb un plec de descàrrec que li va venir denegat.
2009152	09/10/2009	Saber quins tràmits s'han de fer per via civil per reclamar uns danys en ser mossegada per un gos.
2009153	22/10/2009	Es torna a obrir l'expedient 2008097, Pla Urbanístic A2b i A3, i es deriva al SGC.
2009154	22/10/2009	Sol·licita que li abonin el recàrrec que ha pagat d'uns rebuts d'IBI i escombraries.
2009155	22/10/2009	Sol·licita còpia expedient 2006/91 per ser part afectada.
2009156	22/10/2009	No està d'acord amb una multa que li van posar per "estacionar en espais prohibits senyalitzats".
2009157	22/10/2009	Sol·licita informació d'un expedient sense ser la persona interessada.
2009158	28/10/2009	Multa de circulació.
2009159	28/10/2009	Presenta queixa per la suspensió en subministrament de l'aigua.
2009160	02/11/2009	Plec de descàrrec denegat.
2009161	02/11/2009	Sol·licita que li donin resposta a una instància que va fer vers els danys soferts a la seva façana.
2009162	02/11/2009	Reclama un certificat d'empadronament del seu nebot.
2009163	02/11/2009	Presenta queixa pel soroll que fan les màquines quan netegen a la nit.
2009164	02/11/2009	Reclamació vers una multa de circulació.
2009165	02/11/2009	Multa de circulació.
2009166	02/11/2009	Reclamació per haver-los donat Jazztel d'alta de companyia de telèfon sense que ells hagin donat cap autorització.



Núm. d'expedient	Data d'entrada	Extracte
2009167	04/11/2009	Van fer uns tràmits per la Seguretat Social i en ser funcionària s'havien de fer en aquest cas per MUFACE.
2009168	10/11/2009	Supressió de barreres arquitectòniques a l'oficina de correus, plaça de la Llibertat.
2009169	10/11/2009	Consulta vers una campanya que fa la Guàrdia Urbana referent als guals al barri Pelai.
2009170	10/11/2009	Dues consultes: una referent a unes obres i l'altra referent a les factures de Fecsa.
2009171	12/11/2009	Consulta sobre què pot fer quan l'Ajuntament li ha denegat la seva reclamació patrimonial vers una caiguda al carrer.
2009172	12/11/2009	Aclariment vers un senyal de trànsit.
2009173	16/11/2009	Dificultat per poder empadronar la seva filla.
2009174	16/11/2009	Li han embargat el compte per una multa quan suposadament el cotxe ja el tenia venut.
2009175	18/11/2009	Danys causats per una persona suposadament de Fecsa.
2009176	18/11/2009	Presenta un problema relacionat amb un testament.
2009177	18/11/2009	Multa imposada quan suposadament ja no és la propietària del vehicle.
2009178	18/11/2009	Queixa vers el resultat en una obertura de pliques.
2009179	23/11/2009	Demanen l'arranjament del camí del darrere del cementiri.
2009180	24/11/2009	Sol·licita que revisin el rebut d'escombraries d'enguany ja que li ha augmentat més de 100 euros.
2009181	26/11/2009	Queixa vers un local del carrer de Benidorm que causa molèsties al veïnat.
2009182	26/11/2009	Molèsties que causa un local del carrer de Benidorm en quant a sorolls.
2009183	26/11/2009	Tramès al servei de mediació un cas de conflictes entre veïns d'una comunitat de propietaris i el llogater d'un local.
2009184	30/11/2009	Ajut econòmic per un tema d'adopció, tutela o acolliment múltiple.
2009185	30/11/2009	Incident esdevingut quan caminava pel carrer.
2009186	01/12/2009	Reclamació vers el sistema portat a terme per empadronar-se.
2009187	01/12/2009	Complexitat en el procediment d'empadronament.
2009188	01/12/2009	Sol·liciten que se'ls concedeixi una pensió.
2009189	01/12/2009	Pavimentació que es va fer a una carretera i va quedar malmesa.
2009190	01/12/2009	Queixa vers el sistema portat a terme per l'Ajuntament en el moment de notificar.
2009191	02/12/2009	Comunica que la neteja que es feia amb la màquina a pressió per la plaça de Morlius ja no es fa.
2009192	02/12/2009	Presentarà queixa a l'Ajuntament arran d'una obra inacabada del carrer de la Mare Molas.
2009193	02/12/2009	Presentarà queixa a l'Ajuntament referent a unes obres del carrer del Doctor Ferran.
2009194	04/12/2009	Ajut per maternitat.
2009195	04/12/2009	Llista d'espera per una operació a la seva filla.
2009196	04/12/2009	Queixa vers el sistema d'empadronament.
2009197	04/12/2009	Custòdia de la seva filla.
2009198	09/12/2009	Sol·licita tenir la custòdia de la seva filla.
2009199	17/12/2009	Vol empadronar el seu fill i li demanen que el porti.
2009200	17/12/2009	Exposa problemes que té amb una veïna.
2009201	21/12/2009	Multa de circulació, suposadament incorrecta.

# 5. Expedients

## 5.1. Queixes admeses amb recomanacions acceptades

### Exp. Núm. 2003034

**Motiu:** Molèsties d'indústria al polígon Aigüesverds.

**Recomanació:** Seguiment dels decrets d'autorització i/o tancament de la indústria.

**Resolució de l'Ajuntament:** Notificació del tancament.

### Exp. Núm. 2008030

**Motiu:** Petició de doble paret o aïllament entre el seu habitatge i un edifici enderrocat per l'Ajuntament.

**Recomanació:** Es compleixi la proposta d'arranjament feta per l'empresa constructora.

**Resolució de l'Ajuntament:** Es va fer l'arranjament.

### Exp. Núm. 2008077

**Motiu:** Demanda de resposta a un plec de descàrrec per una multa de circulació.

**Recomanació:** Informació a la Sindicatura i resposta al plec de descàrrec.

**Resolució de l'Ajuntament:** Informació del cas i notificació a la implicada de denegació de la sol·licitud.

### Exp. Núm. 20080132

**Motiu:** Reclamació pel resultat de la selecció d'un tècnic a l'Àrea de Cultura en règim de contracte laboral.

**Recomanació:** Informació exhaustiva del procés i acta del tribunal i, en cas de dubte, possibilitat de convocar novament la plaça.

**Resolució de l'Ajuntament:** Revisió i procés, suspensió del termini per a la formalització del contracte amb l'aspirant proposada pel Tribunal i finalment contractar la primera aspirant.

### Exp. Núm. 2008157

**Motiu:** Manca de neteja de la plaça de Morlius i dels contenidors.

**Recomanació:** Es faci la inspecció pertinent i ens lliuri un informe.

**Resolució de l'Ajuntament:** Neteja més exhaustiva i toc d'atenció a alguns veïns que no compleixen part dels deures.

### Exp. Núm. 2009003

**Motiu:** Necessitat de vigilància policial a la zona de les piscines municipals.

**Recomanació:** Informació sobre la vigilància que es fa a la zona.

**Resolució de l'Ajuntament:** Patrulles de la Guàrdia Urbana de manera intermitent, vigilància de la zona i multa a motos i camions aparcats en lloc no establert.

### Exp. Núm. 2009008

**Motiu:** Multa per enganxar cartells.

**Recomanació:** Demanda d'informació sobre la planificació d'espais publicitaris per a entitats sense ànim de lucre i de la documentació que s'ha de presentar perquè s'autoritzi una manifestació o concentració.

**Resolució de l'Ajuntament:** Atenció personal del col·lectiu per part del regidor delegat on se'ls va facilitar la informació i solució del tema de les sancions.

### Exp. Núm. 2009010

**Motiu:** Oli a les voreres al voltant dels contenidors soterrats.

**Recomanació:** Es vigili la neteja de la zona.

**Resolució de l'Ajuntament:** Compromís d'un seguiment específic del tema i reforç de neteja amb aigua a pressió a l'entorn de les bústies.

### Exp. Núm. 2009018

**Motiu:** Entrada i sortida de vehicles en els habitatges d'un carrer sense tenir plaça de gual.

**Recomanació:** S'estudiï la queixa per si alguns veïns continuen utilitzant el pàrquing, fins i tot després de ser multats, sense tenir llicència de gual.

**Resolució de l'Ajuntament:** Hi ha un procediment sancionador i si en finalitzar no han sol·licitat la llicència, l'Ajuntament la concedeix d'ofici i els envia l'avís de cobrament.

### Exp. Núm. 2009021

**Motiu:** Obres que cal realitzar en un bany (prestació social) i que, tot i ser aprovades, no s'han realitzat.

**Recomanació:** Se'ls informi sobre quan es podrà fer l'actuació.

**Resolució de l'Ajuntament:** S'han posat en contacte amb els ciutadans.

**Exp. Núm. 2009022**

**Motiu:** Informació de la renda bàsica d'emancipació concedida, però no abonada.

**Recomanació:** S'estudii el cas i es doni una explicació.

**Resolució de l'Ajuntament:** Accepten el cas.

**Exp. Núm. 2009029**

**Motiu:** Vulneració de la confidencialitat dels seus escrits.

**Recomanació:** Necessitat que tots els departaments avalin aquest dret ciutadà.

**Resolució de l'Ajuntament:** Estudiat el tema no s'ha provat que el procediment seguit al llarg de l'expedient incoat hagi provat l'existència de tramesa d'informació confidencial.

**Exp. Núm. 2009034**

**Motiu:** Tracte incorrecte d'un funcionari.

**Recomanació:** Informació sobre el cas i investigació interna.

**Resolució de l'Ajuntament:** Informació pormenoritzada de l'actuació, defensa de la resposta donada i petició de disculpes si la ciutadana va percebre un to de veu no prou correcte.

**Exp. Núm. 2009038**

**Motiu:** Excrements de gossos davant un CEIP.

**Recomanació:** El Departament netegi el solar.

**Resolució de l'Ajuntament:** Se'n fan càrrec.

**Exp. Núm. 2009041**

**Motiu:** Durant les obres de pavimentació nova d'un carrer i per facilitar l'entrada a un pàrquing apareix un desnivell davant mateix de l'entrada del seu habitatge.

**Recomanació:** S'estudii la manera de solucionar el problema.

**Resolució de l'Ajuntament:** S'ha buscat una altra solució.

**Exp. Núm. 2009043**

**Motiu:** Sorolls dels autobusos que paren a la plaça sota les seves finestres.

**Recomanació:** S'estudii el tema i es doni resposta a les queixes.

**Resolució de l'Ajuntament:** Donada la complexitat del tema,

acords amb ajuntaments de poblacions veïnes i companyies de serveis, s'intenta reduir les molèsties aturant motors en serveis nocturns i estudiant una proposta per ser tractada per l'equip de govern.

**Exp. Núm. 2009044**

**Motiu:** Sorolls dels autobusos que paren a la plaça.

**Recomanació:** S'estudii la manera de minimitzar el soroll.

**Resolució de l'Ajuntament:** Donada la complexitat del tema, acords amb ajuntaments de poblacions veïnes i companyies de serveis, s'intenta reduir les molèsties aturant motors en serveis nocturns i estudiant una proposta per ser tractada per l'equip de govern.

**Exp. Núm. 2009047**

**Motiu:** Brutícia d'un passatge amb excrements de gossos.

**Recomanació:** Es faci la neteja més sovint.

**Resolució de l'Ajuntament:** Creuen que majoritàriament la brutícia és causada per incivisme, però que s'ha comunicat a la Unitat Administrativa de la Guàrdia Urbana perquè incrementi la vigilància.

**Exp. Núm. 2009048**

**Motiu:** Queixa a la manca de resposta sobre un escrit vers les antenes ubicades en algunes façanes.

**Recomanació:** Es doni resposta al ciutadà.

**Resolució de l'Ajuntament:** Dóna resposta i afirma que el problema és un tema de veïnatge i d'ordre civil, no competència de l'Administració.

**Exp. Núm. 2009051**

**Motiu:** Carta resolutòria de reconeixement de la dependència gran III, nivell 1 i ingrés en plaça col·laboradora però no ha rebut l'ingrés amb acord PIA.

**Recomanació:** Si bé el pagament no és un tema municipal, se'ns doni informació del cas.

**Resolució de l'Ajuntament:** Torni a l'assistent social, ja que es detecta que hi ha ingressos no declarats.

**Exp. Núm. 2009052**

**Motiu:** Negació de subvenció per fer front a les despeses de lloguer d'un pis.

**Recomanació:** S'informi de les causes de la negació i la viabilitat de la subvenció.

**Resolució de l'Ajuntament:** Torní a visitar l'assistent social que la informará que la seva situació econòmica supera els barems establerts.

**Exp. Núm. 2009062**

**Motiu:** Sol·licita canviar d'escola la seva filla i se li denega.

**Recomanació:** Es consideri matrícula viva i si hi ha plaça se li concedeixi, ja que l'escola que té assignada està a l'altra part de la ciutat, necessita autobús i la mare està embarassada.

**Resolució de l'Ajuntament:** Al mes de setembre se li va adjudicar una nova plaça més a prop.

**Exp. Núm. 2009074**

**Motiu:** Retirada de vehicle per la grua per aparcar en un lloc prohibit.

**Recomanació:** S'estudii de nou el cas, ja que adjunta fotografies que avalen la seva queixa.

**Resolució de l'Ajuntament:** Entrevista regidor-ciudadà i anul·lació de la sanció.

**Exp. Núm. 2009077**

**Motiu:** Tancament d'un solar per evitar caigudes.

**Recomanació:** S'obligui als responsables a mantenir net el solar i tancar-lo.

**Resolució de l'Ajuntament:** Realització del tancament amb execució subsidiària.

**Exp. Núm. 2009086**

**Motiu:** Desacord amb la plaça escolar assignada al seu fill.

**Recomanació:** Ens facilitin informació del tema.

**Resolució de l'Ajuntament:** Si bé no es dona la plaça demanada, se li adjudica una nova escola, propera al seu domicili, no obstant, el ciutadà va al Síndic de Greuges de Catalunya.

**Exp. Núm. 2009092**

**Motiu:** Una sol·licitud de pilones per impedir que els cotxes ocupin la vorera, no ha obtingut resposta.

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

**Resolució de l'Ajuntament:** Increment de vigilància en la zona i petició que quan tingui constància d'aquests fets truqui al telèfon de la Guàrdia Urbana perquè es pugui fer la corresponent denúncia i retirada de vehicle.

**Exp. Núm. 2009094**

**Motiu:** Retirada de targeta d'aparcament de persona amb discapacitat per ús indegut d'un familiar.

**Recomanació:** Si bé l'actuació de l'administració és correcta per l'ús indegut, es pogués buscar una solució que penalitzi el nét, però no l'àvia.

**Resolució de l'Ajuntament:** Accepten les al·legacions presentades.

**Exp. Núm. 2009095**

**Motiu:** Manca de neteja al voltant dels contenidors soterrats i a la plaça poc civisme.

**Recomanació:** Es netegin els espais i es posi més vigilància.

**Resolució de l'Ajuntament:** Millora del servei de neteja i comprovació dels informes de la Guàrdia Urbana que no observa cap comportament incívic.

**Exp. Núm. 2009099**

**Motiu:** Disconformitat per la multa per aparcar en una zona de càrrega i descàrrega en dia no senyalitzat i retirada per la grua.

**Recomanació:** Demanda d'informació i nou estudi del tema.

**Resolució de l'Ajuntament:** Creu correcta la senyalització però com pot induir a error a l'hora d'estacionar, procedirà a l'anul·lació de la denúncia i a la devolució de l'import corresponent a la taxa de la grua.

**Exp. Núm. 2009116**

**Motiu:** Incivisme.

**Recomanació:** Informació sobre les actuacions que la Guàrdia Urbana porta a terme en la zona i que intensifiquin la vigilància.

**Resolució de l'Ajuntament:** Són coneixedors del problema, la Unitat de Mediació va visitar les persones que van denunciar els fets. La Guàrdia Urbana passa sovint per la zona i parla amb els joves, si n'hi ha.

**Exp. Núm. 2009134**

**Motiu:** Rebut d'IBI d'un pàrquing que ja no és de la seva propietat i taxa d'escombraries d'un pis i divisió horitzontal d'un immoble.

**Recomanació:** S'estudii el tema.

**Resolució de l'Ajuntament:** El rebut està en procés d'anul·lació i s'incorporarà a la base de dades del nou propietari i la disconformitat amb la divisió horitzontal està en tràmit d'incorporació al cadastre.

**Exp. Núm. 2009143**

**Motiu:** Queixa sobre un tema de cadastre.

**Recomanació:** Informació i posterior estudi de la disfunció, entre les dades que figuren al cadastre i l'escriptura de compra d'un terreny, amb un IBI superior.

**Resolució de l'Ajuntament:** Reconeix el dret a devolució.

**Exp. Núm. 2009154**

**Motiu:** Disconformitat pel recàrrec a l'IBI i la taxa d'escombraries ja que s'havia personat a les oficines i no li havien dit res.

**Recomanació:** S'atengui la voluntat de la ciutadana de pagar, i que en el moment d'explicar-li no va quedar clar que havia de portar a terme una nova domiciliació bancària.

**Resolució de l'Ajuntament:** Li reconeixen el dret a devolució.

**Exp. Núm. 2009197**

**Motiu:** Empadronament de la seva parella.

**Recomanació:** S'informi dels passos que cal seguir per empadronar la seva parella, mare d'una nena de dos anys que no conviu amb ells per estar en guàrdia i custòdia de la Generalitat.

**Resolució de l'Ajuntament:** A l'oficina li donaran altra vegada la informació, haurà de signar un document i després podrà empadronar la seva parella.

**Exp. Núm. 2009182**

**Motiu:** Queixes per soroll d'un bar.

**Recomanació:** Informació i tràmits seguits per evitar les molèsties.

**Resolució de l'Ajuntament:** Després de les inspeccions i obligació de mesures correctores es farà nova inspecció en hores punta, a més de demanar instal·lació de tacs a les potes de taules i cadires.

**5.2. Queixes admeses amb recomanacions parcialment acceptades****Exp. Núm. 2008082**

**Motiu:** Queixa pel recurs denegat per multa de circulació.

**Recomanació:** Se'ns doni informació sobre una senyalització mòbil de prohibit aparcar en dates determinades (dia i hora d'inici i final) i s'estudiï novament l'al·legació ja que aporta nous elements.

**Resolució de l'Ajuntament:** Torni a fer la petició explicant perquè no va aportar les proves la primera vegada.

**Exp. Núm. 2009006**

**Motiu:** Accés denegat a un local comercial.

**Recomanació:** S'estudiï la possibilitat d'accés encara que és una zona prohibida al trànsit.

**Resolució de l'Ajuntament:** Entrevista entre el regidor i el ciutadà on va manifestar que només és necessari dues vegades l'any i que es pot solucionar pagant un permís puntual d'ocupació de via pública.

**Exp. Núm. 2008075**

**Motiu:** Disconformitat amb la facturació d'Aigües de Reus.

**Recomanació:** S'estudiï el tema ja que la causa inicial fou una factura errònia.

**Resolució de l'Ajuntament:** Hi ha un primer error que posteriorment l'empresa Aigües de Reus rectifica.

Els problemes posteriors provenen per no haver pagat la segona factura en el termini que se li havia donat.

**Exp. Núm. 2009101**

**Motiu:** Queixa en relació al moment de l'escrutini en les eleccions al Parlament Europeu.

**Recomanació:** S'estudiï la reclamació motivada per l'expulsió per ordre d'un president de mesa en el moment del recompte de vots.

**Resolució de l'Ajuntament:** El president de la mesa electoral és el màxim responsable del compliment de les normes, té dins el col·legi electoral autoritat exclusiva per al manteniment de l'ordre públic i pot demanar la intervenció de les forces i cossos de seguretat.

**5.3. Queixes admeses amb recomanacions no acceptades****Exp. Núm. 2008094**

**Motiu:** Sanció per tenir el cotxe aparcats durant una festa de barri en un lloc on hi van traslladar els contenidors d'escombraries d'una zona on es va prohibir l'estacionament.

**Recomanació:** Demanda d'informació sobre criteris d'ubicació dels contenidors que s'han de desplaçar per algun motiu i departament responsable.

**Resolució de l'Ajuntament:** Dóna informació amb l'ordre de treball per la reubicació de contenidors signada per les persones que van col·locar el senyal i el van retirar.

**Exp. Núm. 2008097**

**Motiu:** Una associació de propietaris va presentar al·legacions a un pla parcial i no ha rebut resposta, defensa que és el seu primer habitatge i a Reus no es necessita més zona industrial.

**Recomanació:** Se'ls doni resposta i se'ls informi.

**Resolució de l'Ajuntament:** Encara no s'havia fet l'aprovació inicial del Pla, però el PGU de 1999 ho marca com a zona industrial on no està permesa la funció residencial. Es van entrevistar en diverses ocasions amb l'alcalde i el regidor.

En el seu moment els van contestar les al·legacions.

**Exp. Núm. 2009001**

**Motiu:** Sanció per aparcar en lloc prohibit on no era visible el senyal.

**Recomanació:** S'estudiï el tema ja que afirma que hi havia dos senyals diferents, un a la plaça i l'altre al carrer.

**Resolució de l'Ajuntament:** El senyal de prohibició que afecta el lloc on va aparcar el vehicle estava a l'inici de l'espai considerat de prohibició i perfectament visible, per això no accepten les al·legacions.

**Exp. Núm. 2009002**

**Motiu:** Contribucions especials de tres carrers.

**Recomanació:** Ens informin del tema.

**Resolució de l'Ajuntament:** La seva propietat té façana a diversos carrers i la seva quota és un 17,50% de la totalitat.

**Exp. Núm. 2009014**

**Motiu:** No està d'acord amb que sigui necessària la presència del propietari per empadronar-se en un pis de lloguer.

**Recomanació:** Demanda d'informació dels tràmits d'empadronament.

**Resolució de l'Ajuntament:** Hi ha un decret de l'Alcaldia que especifica que en cas que un arrendatari autoritzi una tercera persona a empadronar-se al seu habitatge habitual, es requerirà la presència física a les dependències municipals del propietari, de l'arrendatari i del tercer interessat. El propietari i l'arrendatari hauran d'autoritzar per escrit la inscripció en el padró, del tercer.

**Exp. Núm. 2009030**

**Motiu:** Molèsties causades pel soroll en un bar.

**Recomanació:** S'inspeccioni el bar.

**Resolució de l'Ajuntament:** No existeix cap queixa formulada pel ciutadà.

**Exp. Núm. 2009031**

**Motiu:** Per obres en un immoble es va retirar un fanal i vol que una vegada acabades es reposi.

**Recomanació:** Es reposi el fanal.

**Resolució de l'Ajuntament:** La reposició l'havia de fer el que va demanar-ho, però ho executarà subsidiàriament l'Ajuntament.

**Exp. Núm. 2009015**

**Motiu:** Sistema de pagament de multes: Si es fa efectiva es renuncia a formular al·legacions.

**Recomanació:** Se'ns informi de la legalitat sobre el tema.

**Resolució de l'Ajuntament:** El procediment ve donat per l'article 67.1 paràgraf 3r text articulat sobre trànsit, circulació de vehicle a motor i seguretat vial RDL 339/1990, article 117.1. de la Llei 30/92, article 16 RD 320/94.

**Exp. Núm. 2009035**

**Motiu:** Acomiadament improcedent.

**Recomanació:** Demanda d'informació.

**Resolució de l'Ajuntament:** Va ser acomiadada amb un expedient disciplinari i va acceptar una indemnització.

**Exp. Núm. 2009055**

**Motiu:** Té esquerdes a l'habitatge arran d'unes obres al carrer i no li han donat resposta. Expedient reiteratiu.

**Recomanació:** Demanda d'informació i se li dóna resposta.

**Resolució de l'Ajuntament:** Feta la visita d'inspecció no es veuen esquerdes i sí les juntes de dilatació.

**Exp. Núm. 2009070**

**Motiu:** Poca previsió en el nombre de places escolars en zones de creixement.

**Recomanació:** S'estudiï el tema i es mantingui la matrícula viva.

**Resolució de l'Ajuntament:** S'ha seguit el Decret d'escolarització del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

**Exp. Núm. 2009080**

**Motiu:** Desacord amb una multa de circulació per no respectar el semàfor en vermell perquè hi havia un guàrdia urbà.

**Recomanació:** Demanda d'informació.

**Resolució de l'Ajuntament:** L'agent que realitzava el servei de protecció escolar es ratifica en la denúncia.

**Exp. Núm. 2009084**

**Motiu:** Multa per consum d'alcohol a la via pública i no accepten que la beguda fos sense alcohol.

**Recomanació:** Demanda d'informació.

**Resolució de l'Ajuntament:** No accepten les al·legacions perquè en el moment de la sanció no va fer cap manifestació al seu favor.

**Exp. Núm. 2009131**

**Motiu:** Sanció per aparcar en lloc prohibit i justificació per haver ingressat un nadó a l'UCI.

**Recomanació:** S'estudiï el tema i es tingui en compte la situació del moment.

**Resolució de l'Ajuntament:** El vehicle el va estacionar quan la Sra. anava de part i dos dies després el nen va entrar en el servei de neonatologia. Dos dies són suficients per treure un cotxe mal aparcat.

**Exp. Núm. 2009135**

**Motiu:** Responsabilitat patrimonial denegada per caiguda al carrer.

**Recomanació:** S'estudiï altra vegada la petició. Intentem trobar les persones que la van atendre al carrer.

**Resolució de l'Ajuntament:** Si bé hi ha documentació mèdica, no hi ha proves testificals. Es denega el recurs.

**Exp. Núm. 2009180**

**Motiu:** Disconformitat amb l'augment de la taxa d'escombraries.

**Recomanació:** Donin resposta a la seva sol·licitud i s'estudiï la notificació abans de treure el rebut quan comporti un augment important de la tarifa.

**Resolució de l'Ajuntament:** Amb retard es respon i se li notifica que es desestima la seva al·legació perquè és correcte segons l'ordenança fiscal núm. 9, reguladora de la taxa de recollida d'escombraries.

**5.4. Recomanacions per mediació-solució amistosa****Exp. Núm. 2008168**

**Motiu:** Camí d'una finca ubicada entre la Selva del Camp i Reus, subvenció per arranament no rebuda de l'Ajuntament de Reus.

**Recomanació:** Vist que han caducat tots els permisos ja que el tema es va iniciar el 1999, ens facin un informe i l'Ajuntament de Reus faci una mediació amb l'Ajuntament de la Selva del Camp perquè es posin d'acord dos propietaris del seu terme que estan enfrontats.

**Resolució de l'Ajuntament:** Accepta fer la mediació.

**Exp. Núm. 2009024**

**Motiu:** Llista d'espera a l'Hospital Universitari de Sant Joan de Reus des de l'any 2007 per una operació de ronyó.

**Recomanació:** S'estudiï el tema.

**Resolució de l'Hospital:** Avís i operació programada.

**Exp. Núm. 2009039**

**Motiu:** Ha rebut dues multes de parquímetre distintes posades amb un minut de diferència per infraccions semblants i pel mateix vigilant.

**Recomanació:** S'estudiï millor la queixa.

**Resolució de l'Ajuntament:** N'anul·len una.

**Exp. Núm. 2009050**

**Motiu:** Accés a tres places d'aparcament a causa d'obres en la xarxa d'abastament d'aigua.

**Recomanació:** S'entrevistin amb l'usuari per tal de donar-li alguna solució.

**Resolució de l'Ajuntament:** L'entrevista es porta a terme.

**Exp. Núm. 2009061**

**Motiu:** L'estàtua del general Prim porta un tros de tela penjat.

**Recomanació:** Es vagi a treure.

**Resolució de l'Ajuntament:** Netegen l'esmentada estàtua.

**Exp. Núm. 2009067**

**Motiu:** Desig de solucionar deutes pendents amb Hisenda municipal i devolució d'embargament.



**Recomanació:** Es busqui un acord.

**Resolució de l'Ajuntament:** Van arribar a un acord, se li farà la devolució.

**Exp. Núm. 2009072**

**Motiu:** Problemes entre veïns.

**Recomanació:** Se l'adreça a la UMIRC.

**Exp. Núm. 2009079**

**Motiu:** Sol·licitud no atesa d'hora de visita amb l'alcalde.

**Recomanació:** L'Alcaldia doni una resposta per escrit al ciutadà.

**Exp. Núm. 2009087**

**Motiu:** Subvenció taxa d'escombraries.

**Recomanació:** Si bé ho va demanar fora de termini, s'estudiï l'estat de necessitat.

**Resolució de l'Ajuntament:** En una convocatòria extraordinària, s'accepta.

**Exp. Núm. 2009088**

**Motiu:** Poder pagar contribucions especials amb un termini superior als establerts generalment.

**Recomanació:** S'estudiï el cas.

**Resolució de l'Ajuntament:** Generalment es cobra en dos terminis, però se li farà en quatre.

**Exp. Núm. 2009093**

**Motiu:** Un gos del veí li causa molèsties.

**Recomanació:** Es faci una inspecció i es doni resposta a la queixa.

**Resolució de l'Ajuntament:** Adrecem el tema al Servei de Mediació de la Guàrdia Urbana (UMIRC) i sembla que s'ha solucionat el tema.

**Exp. Núm. 2009108**

**Motiu:** Sol·licitud de fraccionament de contribucions especials.

**Resolució de l'Ajuntament:** Se li fraccionarà en quatre terminis.

**Exp. Núm. 2009111**

**Motiu:** Poder fraccionar unes contribucions especials.

**Resolució de l'Ajuntament:** Se li fraccionarà en quatre terminis.

**Exp. Núm. 2009122**

**Motiu:** Accedir a la targeta sanitària europea.

**Recomanació:** S'adreça a l'INSS.

**Exp. Núm. 2009124**

**Motiu:** Desacord amb el sistema d'empadronament.

**Recomanació:** Li expliquem la normativa i li facilitem el tràmit.

**Exp. Núm. 2009138**

**Motiu:** Demana les causes per la desaparició de la línia 30 d'autobusos urbans.

**Recomanació:** Se'ns doni informació.

**Resolució de l'Ajuntament:** No ha desaparegut, ha estat ajuntada a una altra que compartia trajecte i és la línia 33.

**Exp. Núm. 2009139**

**Motiu:** Sol·licitud de supressió de barreres arquitectòniques a l'edifici de correus.

Carta a la direcció de la Zona 5 on insta a complir les lleis d'accessibilitat a edificis d'utilitat pública.

**Resposta:** Han posat un ascensor.

**Exp. Núm. 2009168**

**Motiu:** Sol·licitud de supressió barreres arquitectòniques a l'edifici de correus.

Carta a la direcció de la Zona 5 on agraeix l'actuació de l'ascensor però es queixa de la no senyalització i que no s'expliqui com s'hi pot accedir ja que està tancat amb clau.

**Exp. Núm. 2009183**

**Motiu:** Sorolls d'un bar veí.

**Recomanació:** Adreçar-lo a la UMIRC.



**Exp. Núm. 2009199**

**Motiu:** Empadronament.

**Recomanació:** S'accedeixi a l'empadronament.

**Resolució de l'Ajuntament:** Ja està empadronat.

**5.5. Expedients d'ofici****Exp. Núm. 2009097**

**Motiu:** Demandes del Síndic de Greuges de Catalunya adreçades a l'Ajuntament de Reus i que es deriven a la Síndica Municipal de Greuges.

**Recomanació:** S'aclareixi a l'OAC quina correspondència ha d'anar directament al Gabinet de l'Alcaldia.

**Exp. Núm. 2009107**

**Motiu:** Manifestacions d'un regidor als mitjans de comunicació sobre la institució de la síndica municipal de greuges de Reus.

**Recomanació:** Diferenciar les competències d'un càrrec polític i les de la síndica.

**Exp. Núm. 2009186**

**Motiu:** Empadronament.

**Recomanació:** Estudiïn les reclamacions que l'Ajuntament ha rebut dels ciutadans i ciutadanes per millorar la normativa a favor dels demandants d'aquest dret.

**Exp. Núm. 2009196**

**Motiu:** Empadronament d'una filla que està sota custòdia de la Generalitat.

**Recomanació:** Se li expliquin els tràmits.

# 6. Annexos

## 6.1. ALTRES ACTIVITATS

Des de la Sindicatura hem fet una proposta d'adequació del reglament. L'experiència ens fa percebre que s'ha d'anar estudiant la manera perquè sigui més operatiu. Vam presentar un esborrany a l'alcalde perquè els serveis jurídics de l'Ajuntament el dictaminin.

Hem assistit a la invitació de centres escolars per tal d'explicar qui és la nostra institució i com es pot utilitzar. Creiem que aquestes visites són importants per un coneixement més efectiu per part dels ciutadans i les ciutadanes i que la puguin utilitzar molt més.

Hem fet un repartiment de memòries a entitats de Reus, centres cívics i biblioteques, perquè es conegui més el que es fa des de l'oficina de la síndica i s'obri el ventall de persones que l'aprofiten.

Hem estat a Canal Reus TV i se'ns han fet entrevistes des del *Diari de Tarragona* i *La Vanguardia*.

La síndica de Reus és la secretària de la Junta del FòrumSD de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya i d'algunes poblacions de fora de Catalunya que hi estan adherides i, com a tal, ha assistit mensualment a les reunions de la junta, a més de participar juntament amb la Sra. Cinta Salvador a les jornades de formació i a l'Assemblea General que l'any 2009 es va realitzar a Sant Boi de Llobregat.

## 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'indemnitzarà 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 dolós 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 actuï, 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 actuï 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'actuï 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 actuï 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 formulï 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 informarà 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

**EDITA**  
Ajuntament de Reus. Sindicatura Municipal de Greuges

**DISSENY, MAQUETACIÓ I PRODUCCIÓ**  
Pragma, Agència de Publicitat General SL

**IMPRESSIÓ**  
Serra Indústria Gràfica SL



**AJUNTAMENT DE REUS**  
**SINDICATURA MUNICIPAL**  
**DE GREUGES**

Raval de Santa Anna 38, principal  
43201 REUS  
TEL. 977 010 655  
FAX 977 010 656  
[sindicatura.de.greuges@reus.cat](mailto:sindicatura.de.greuges@reus.cat)

