INFORME ANUAL 2018 DE LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

Síndica de Greuges
Comisión de sugerencias y reclamaciones
L'Hospitalet

Síndica de Greuges
L'HOSPITALET

Comisión de sugerencias y reclamaciones
L'HOSPITALET

INFORME ANUAL 2018 DE LOS ÓRGANOS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

Síndica de Greuges
Comisión de sugerencias y reclamaciones
L'Hospitalet

Síndica de Greuges
L'HOSPITALET

Comisión de sugerencias y reclamaciones
L'HOSPITALET

Índice

Presentación Síndica de Greuges ..... pág. 5

1. INFORME ANUAL 2018
Síndica de Greuges de L'Hospitalet

TÍTULO I Órganos de Defensa de la Ciudadanía en L'Hospitalet: Síndica y Comisión de sugerencias y reclamaciones ..... pág. 9
1. Órganos de Defensa de la Ciudadanía ..... pág. 9
2. Derechos fundamentales y ámbito de actuación de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet ..... pág. 12
3. Tipología y calificación de los escritos ..... pág. 14
4. Procedimiento ..... pág. 15

TÍTULO II Actividad de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ..... pág. 17
1. Resumen general: agravios, quejas y sugerencias ..... pág. 17
2. Relación de los expedientes ..... pág. 20

TÍTULO III Informe ..... pág. 39
1. Relación de los agravios, quejas e iniciativas de oficio ..... pág. 39
2. Actividad de la Síndica de Greuges ..... pág. 59

TÍTULO IV Consideraciones finales ..... pág. 63

2. INFORME ANUAL 2018
Comisión de sugerencias y reclamaciones. L'Hospitalet

TÍTULO I Antecedentes y constitución ..... pág. 73
TÍTULO II Actividad de la comisión ..... pág. 81
TÍTULO III Reclamaciones: quejas y sugerencias ..... pág. 85
TÍTULO IV Conclusiones ..... pág. 93

Presentación

En el año 2018 se ha puesto en marcha el primer mandato de la Sindicatura de nuestra ciudad, que se inició con el nombramiento de esta Síndica el 9 de febrero de 2018. En esta misma fecha se puso en funcionamiento la oficina de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía, y el 13 de abril de 2018 se constituyó la Comisión de sugerencias y reclamaciones de L'Hospitalet.

Durante estos 11 primeros meses de funcionamiento, la Sindicatura se ha puesto a disposición de toda la ciudadanía para dar a conocer esta nueva institución independiente, objetiva y de defensa de los derechos de la ciudad.

El documento que presentamos recoge el balance de este primer año de funcionamiento de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía. Incorpora el informe 2018 de la Comisión de sugerencias y reclamaciones, aprobado en sesión de 28 de febrero de 2019, y el informe 2018 de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet, de cual se dio cuenta a la Comisión de sugerencias y reclamaciones en la misma sesión. Ambos informes fueron presentados al Pleno Municipal el 26 de marzo de 2019.

Durante este año hemos atendido a todas las personas, colectivos y entidades que se han dirigido a esta Sindicatura con el objetivo de que nadie se quede en situación de indefensión ante el Ayuntamiento.

En el documento encontraréis el detalle de todos los expedientes tramitados desde la Oficina, así como el estado de tramitación en que se encuentra cada uno de ellos a 31 de diciembre de 2018.

Ha sido un año intenso en el que hemos puesto en marcha la Oficina para atender las quejas que nos han llegado, y quiero agradecer el esfuerzo de todas las personas que lo han hecho posible.

Gracias

Merche Garcia
Síndica de Greuges de L'Hospitalet

1

INFORME ANUAL 2018

Síndica de Greuges de L'Hospitalet

TÍTULO I.
Órganos de Defensa de la Ciudadanía en L'Hospitalet: Síndica y Comisión de sugerencias y reclamaciones

1. Órganos de Defensa de la Ciudadanía

En julio de 2017 se aprueba el reglamento orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona en fecha de 22 de agosto de 2017, donde se regula la función del Síndico/a de Greuges y el funcionamiento de la Comisión de sugerencias y reclamaciones. Estos dos órganos serán los encargados dentro de la organización municipal de la defensa de los derechos e intereses de los vecinos y los ciudadanos y de las vecinas y las ciudadanas ante la administración municipal.

El ámbito territorial de la actuación de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía coincide con el término municipal y el ámbito funcional con el de la propia administración municipal.

Quedan expresamente excluidas de las funciones de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía: Síndica de Greuges de L'Hospitalet y la Comisión de sugerencias y reclamaciones:

- Las funciones de control político de la actividad municipal que corresponden al Pleno Municipal.

- Las reclamaciones que tengan iniciados procedimientos administrativos o acciones judiciales.

- Las reclamaciones que tengan por objeto los servicios o las actividades que no corresponda prestar legalmente al Ayuntamiento o bien que este no las preste efectivamente.

- Las reclamaciones relativas a las actuaciones entre particulares legalmente excluidas de la intervención municipal.

Sindicatura de greuges

La legislación de régimen local de Cataluña contempla la posibilidad de crear la figura de Síndico/a Municipal de Greuges dentro de los órganos complementarios de la administración municipal. Esta institución también está reconocida en el Estatuto de Autonomía de Cataluña en su artículo 78.4, donde reconoce la posibilidad de establecer relaciones entre el/la Síndico/a de Greuges de Cataluña y los/las Síndicos/as y los/las Defensores/as locales.

Aun así la figura del/de la Síndico/a de Greuges está contemplada en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad, que en su artículo XXVII, lo configura como mecanismo de garantía de los derechos humanos de proximidad. La carta fue firmada públicamente y oficialmente el 18 de mayo de 2000 en la ciudad de Sant Denís, y fue ratificada por el Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, en sesión de 26 de julio de 2000.

El/la Síndico/a de Greuges acontece una fórmula democrática de control de la actividad de la administración municipal y la configuración de su elección un mecanismo más de promoción de la democracia participativa de la ciudad. La incorporación de esta nueva institución supone un acercamiento de la administración local a la ciudadanía con el objetivo de la mejora global del funcionamiento del ayuntamiento y de una eficaz prestación de los servicios públicos.

MISIÓN

Su misión es la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los vecinos y vecinas del municipio y de todas aquellas personas que se encuentren en la ciudad.

FUNCIONES

El artículo 6 del Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet regula las funciones de la Síndica de Greuges, que son:

- La defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía del municipio.

- Disfruta de autonomía, independencia y objetividad en el cumplimiento de sus funciones de supervisión de la administración municipal.

- Puede supervisar no tan solo a iniciativa de terceros sino también por propia iniciativa, las acciones y omisiones relacionadas con la administración municipal y los servicios municipales que lleven los siguientes entes:
  - El Ayuntamiento
  - Organismos dependientes o vinculados a la administración municipal
  - Empresas públicas de capital total o parcialmente municipal que presten servicios municipales
  - Empresas privadas o entidades que reciban subvenciones, ayudas o recursos municipales destinados a la prestación de actividades o servicios municipales
  - Todos aquellos organismos que ejerzan por delegación competencias locales en el ámbito de esta delegación

Comisión de sugerencias y reclamaciones

El Pleno Municipal en sesión de 20 de diciembre de 2011 aprobó el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 12 de enero de 2012, el cual determina en el art. 63 la composición de la Comisión de sugerencias y reclamaciones, que es un órgano de existencia obligatoria para los municipios de gran población, en conformidad con el art.132 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Los antecedentes y la composición definitiva de la Comisión de sugerencias y reclamaciones se recogen en el Título I de su informe anual.

Su misión es la defensa de los derechos de los vecinos y de las vecinas ante la administración municipal, atendiendo especialmente a la supervisión de la actividad de la administración municipal en relación a las quejas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, así como las recomendaciones y las sugerencias en relación al funcionamiento de

estos servicios. También será el encargado de elaborar y tramitar el preceptivo informe de evaluación normativa de periodicidad bianual.

Sin embargo, la Comisión de sugerencias y reclamaciones en sesión del 13 de abril de 2018, resolvió delegar en la Sindicatura la resolución de las quejas presentadas.

2. Derechos fundamentales y ámbito de actuación de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet

Tal y como se señala anteriormente la Síndica de Greuges de L'Hospitalet tiene la función de la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía del municipio.

Será nuestro marco de referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptados y proclamados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, resolución 217 A (III) de 10 de diciembre de 1948. Fueron proclamados como el ideal común a lograr para todos los pueblos y naciones con el fin que cada persona y cada institución, inspirándose constantemente en esta Declaración, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respecto a estos derechos y libertades y aseguren, con medidas progresivas nacionales e internacionales, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los de los territorios bajo su jurisdicción.

A continuación destacamos algunos de los derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos que están más vinculados a la función de la Síndica de Greuges:

Art. 2. *El deber de la no-discriminación por circunstancias de cualquier índole.*

Art. 3. *El derecho al libre desarrollo personal y la seguridad de ser respetados.*

Art. 5. *Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.*

Art. 6. *Toda persona tiene el derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.*

Art. 8. *Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo cerca de los tribunales nacionales competentes que lo ampare contra actas que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.*

Art. 11. *Todos los acusados de un delito tienen el derecho que se presuma su inocencia hasta que no se pruebe su culpabilidad según la ley en un juicio público, en que se le haya asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.*

Art.12. Nadie será objeto de intromisiones arbitrarias en su vida privada, su familias, su domicilio o su correspondencia(...).

Art. 13. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia dentro de las fronteras de cada Estado.

Art. 14. Toda persona, en caso de persecución, tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.

Art. 15. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad y nadie será privado arbitrariamente de su nacionalidad, ni del derecho de cambiar de nacionalidad.

Art. 18. Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, y la libertad, individualmente o colectivamente, en público o en privado, de manifestar su religión o creencia por medio de la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

Art. 19. Toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de las propias opiniones y el de buscar, recibir y difundir las informaciones y las ideas por cualquier medio y sin límite de fronteras.

Art. 20. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

Art. 21. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente elegidos. (2)Toda persona tiene derecho en condiciones de igualdad, a acceder a las funciones públicas de su país (3) La voluntad del pueblo es el cimiento de la autoridad del Estado, esta voluntad tiene que expresarse mediante elecciones auténticas, que tendrán que hacerse periódicamente por sufragio universal e igual y por voto secreto o por otro procedimiento equivalente que garantice la libertad de voto.

Art. 22. Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, según la organización y los recursos de cada país, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y el libre desarrollo de su personalidad.

Art. 23. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su ocupación, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el paro.(2) Toda persona, sin ninguna discriminación tiene derecho a salario igual por igual trabajo. (3) Todo el mundo que trabaja tiene derecho en una remuneración equitativa y satisfactoria que asegure para él y su familia una existencia conforme a la dignidad humana, completada, si hace falta, con otros medios de protección social.

Art. 29. Toda persona tiene deberes hacia la comunidad, puesto que solo en esta le es posible el libre y pleno desarrollo de su personalidad. (2) En el ejercicio de los derechos y las libertades, todo el mundo estará sometido solo a las limitaciones establecidas por la ley y únicamente con el fin de asegurar el reconocimiento y el respeto debidos a los

derechos y libertades de los otros y de cumplir las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

También serán nuestro marco de referencia los Derechos Fundamentales recogidos en la Constitución Española, en especial los señalados en el Título I que lleva por nombre *De los Derechos y de los Deberes Fundamentales*, de especial relevancia, también, el conjunto de enunciados que se señalan al capítulo tercero del título primero de la Constitución que lleva por nombre *Principios rectores de la política social y económica* y, evidentemente, todos aquellos derechos fundamentales recogidos al Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Teniendo en cuenta nuestro marco referencial tenemos que situar nuestro ámbito de actuación en la defensa de los derechos y libertades fundamentales de proximidad y en relación al Ayuntamiento de L'Hospitalet, trasladando nuestras actuaciones que superen este alcance territorial al Síndico de Greuges de Cataluña y/o al Defensor del Pueblo.

3. Tipología y calificación de los escritos

El artículo 4 del RODCLH precisa la terminología que se tiene que emplear en la calificación de las reclamaciones que lleguen a la Sindicatura:

AGRAVIO Se calificará como agravio cualquier reclamación relativa al funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales que alegue en su formulación o que se aprecie en su calificación. Que comporta una violación de los derechos fundamentales o de las libertades públicas constitucional y estatutariamente protegidas.

QUEJA Se entenderá como queja cualquier reclamación relativa a los retrasos, las desatenciones o las deficiencias en el funcionamiento de la administración municipal o de los servicios municipales.

SUGERENCIAS Se entenderá por sugerencia cualquier observación o demanda ciudadana relativa a la mejora de los servicios y/o de la administración municipal.

4. Procedimiento

El artículo 29 del RODCLH regula la forma de inicio del procedimiento administrativo.

El procedimiento se inicia a instancia de cualquier persona física o jurídica, debidamente identificada, registrando un escrito dirigido a la Síndica de Greuges. Este escrito tiene que concretar la reclamación que formula acompañándolo de todos aquellos datos y documentación necesarias para su mejor conocimiento.

Todas las reclamaciones tienen que ir acompañadas del documento o documentos que acrediten que esta se ha formulado previamente en primera instancia ante la Oficina de Atención Ciudadana o el correspondiente servicio o área del Ayuntamiento y manifestar que o bien no se ha recibido respuesta en el plazo de 3 meses a contar desde su presentación o bien adjuntar la respuesta obtenida y los motivos por los cuales considera que no es satisfactoria.

La Síndica de Greuges evaluará y calificará como agravio, queja o sugerencia los escritos que le lleguen. Una vez calificados, las sugerencias se enviarán a la Comisión de sugerencias y reclamaciones para su tramitación y los que estén calificados como agravios o quejas los tramitará directamente. Las quejas serán tramitadas por la Síndica de Greuges en virtud del acuerdo tomado por la Comisión de sugerencias y reclamaciones, en la sesión de 13 de abril de 2018, donde acordó la delegación de sus competencias en relación a las quejas, en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet – (BOPB 26.04.2018), de conformidad con lo que prevé el vigente Reglamento Orgánico de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017).

No se podrán admitir a trámite aquellos escritos que:

- Sean anónimos
- Planteen cualquier cuestión que haya sido objeto de resolución judicial.
- Aquellas relacionadas con la actividad administrativa que conste en los procedimientos que se encuentren en curso, salvo aquellas que hagan referencia al retraso en su tramitación.

- Las quejas en relación a aquellos asuntos que son o han sido objeto de procedimientos jurisdiccionales de cualquier orden.

- Aquellas en las que se aprecie mala fe o un uso abusivo del procedimiento con el fin de perturbar o paralizar la actividad de las administraciones, organismos, empresas o personas al servicio del Ayuntamiento.

- Sugerencias que se estimen que no son de competencia municipal.

TÍTULO II.
Actividad de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía

1. Resumen general: agravios, quejas y sugerencias

El día 9 de febrero de 2018 se nombró la primera Síndica de Greuges de L'Hospitalet y se puso en marcha la Oficina de Soporte a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía, que es la unidad administrativa que bajo la dirección de la Síndica de Greuges presta el apoyo a la gestión de las reclamaciones.

Durante estos once meses de funcionamiento se han dirigido a la Oficina de Soporte 57 reclamaciones: 50 han dado lugar a la incoación expedientes de reclamación y 7 a actuaciones de información y/o intermediación.

Expedientes	50
Información/Mediación	7

La tipología de las reclamaciones que nos han llegado es la siguiente:

	Espacio Público	Convivencia y Civismo	Servicios Sociales	Educación	Atención ciudadana	Función Pública	Accesibilidad	Transparencia	Otros(*)
Expedientes tramitados	6	6	4	2	5	2	3	2	3
Expedientes no admitidos a trámite	3	1	1	2	1		1		5
Expedientes internos Sindicatura									3
Información/ Mediación	3		2	1					1
TOTAL	12	7	7	5	6	2	4	2	12
	21%	12,25%	12,25%	9%	10,5%	3,5%	7%	3,5%	21%

(*)Hemos agrupado en este apartado los expedientes que pertenecen a quejas entre particulares o que tienen una difícil clasificación. También están en este apartado los expedientes propios de la gestión interna de la Sindicatura.

Hay 14 reclamaciones que no han sido admitidas a trámite por los motivos siguientes:

- El 21,4% porque no eran competencia de la Sindicatura, eran quejas entre particulares.

- El 14,3% porque el Ayuntamiento todavía estaba en plazo para dar respuesta a la queja presentada en primera instancia.

- El 14,3% porque la reclamación formulada restaba fuera de la actividad municipal puesto que correspondía a competencias de otras administraciones. A partir del Convenio firmado con el Síndico de Greuges de Cataluña, la Sindicatura le ha derivado aquellas reclamaciones que se referían a servicios o actividades competencia de la Generalitat.

- El 50% porque no se había formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento. A la vez que la resolución de no admisión, se ha puesto en conocimiento del servicio de atención ciudadana del Ayuntamiento.

La calificación de los expedientes admitidos a trámite es la siguiente:

	Espacio Público	Convivencia y Civismo	Servicios Sociales	Educación	Atención ciudadana	Función Pública	Accesibilidad	Transparencia	Otros
Agravios			1			1			
Quejas	6	5	3		3	1	2	1	3
Sugerencias				2	2			1	
Iniciativa de oficio		1					1		
Total	**6**	**6**	**4**	**2**	**5**	**2**	**3**	**2**	**3**
	18,2%	**18,2%**	**12,1%**	**6,1%**	**15,2%**	**6,1%**	**9,1%**	**6.1%**	**9.1%**

A 31 de diciembre de 2018 el estado de los expedientes admitidos a trámite es el siguiente:

- 42,4% de los expedientes con resolución final, finalizados y cerrados.
- 30,3% de los expedientes con resolución final pendientes de respuesta a la propuesta o recomendación formulada por parte del área competente del Ayuntamiento.
- 27,3% de los expedientes en tramitación pendientes del informe solicitado al área competente para realizar la resolución final.

2. Relación de los expedientes

A continuación relacionamos todos los expedientes de 2018.

Expediente	1/2018
Fecha	09/02/2018
Calificación	No admitido a trámite por falta de competencia
Objeto	Declaración Institucional de 26/11/2017, en relación con el asesinato de Pedro Álvarez
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido, con un recordatorio de la posibilidad de proponer a la comisión de nomenclátor de la ciudad un cambio de nombre de la plaza Granada
Respuesta del servicio	La comisión de nomenclátor ha tratado el tema pero han decidido no hacer el cambio de nombre
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	2/2018
Fecha	13/02/2018
Calificación	Agravio
Objeto	Supervisión de los sistemas de contratación del personal del Ayuntamiento y defensa de los derechos de los ciudadanos y de los funcionarios a concurrir en diferentes oposiciones o concursos de provisión de lugares de trabajo en atención a los derechos del Estatuto básico del empleado público, igualdad, mérito, capacidad y publicidad. Concretamente se refiere a la provisión de puestos de trabajo por el sistema de Comisiones de Servicios
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del servicio	Pendiente de respuesta del área competente.
Situación a 31.12.2018	Resolución final, pendiente de respuesta

Expediente	3/2018
Fecha:	22/03/2018
Calificación	Queja
Objeto	Problema que supone que las bicicletas circulen por las aceras, por los accidentes que pueden ocasionar. También sobre la recogida de excrementos de los perros, que comporta dificultades al andar por las aceras.
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del servicio	Cumplimentada por el área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	4/2018
Fecha	23/03/2018
Calificación	Queja
Objeto	Horario de la Oficina Municipal de Vivienda
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del servicio	Pendiente de respuesta del área competente.
Situación a 31.12.2018	Resolución final, pendiente de respuesta

Expediente	5/2018
Fecha	22/03/2018
Calificación	Queja
Objeto	Molestias que provoca una “casa de prostitución” ubicada en la carretera de Collblanc.
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora diferentes recordatorios al área competente
Respuesta del servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	6/2018
Fecha	03/04/2018
Calificación	Relación con terceros
Objeto	Convenio de colaboración con el Síndico de Greuges de Cataluña
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Finalizado
Respuesta del servicio	Firmado el convenio en fecha 24 de mayo de 2018
Situación a 31.12.2018	Convenio vigente hasta el 24 de mayo de 2022

Expediente	7/2018
Fecha	28/03/2018
Calificación	No admitido a trámite porque es una actuación entre particulares y está fuera de las competencias de la Sindicatura
Objeto	Incumplimiento de los Estatutos y del Reglamento de Régimen Interior de la Associació de Gent Gran del Casal Provençana
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	No admitido
Respuesta del servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	8/2018
Fecha	17/04/2018
Calificación	No admitido a trámite porque todavía se encuentra en plazo de respuesta la queja formulada en primera instancia al Ayuntamiento
Objeto	Supervisión del sistema de entrada a los Plenos municipales de las personas con discapacidad
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido pero por la importancia y sensibilidad del tema se realiza una iniciativa de oficio desde la Sindicatura.
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	9/2018
Fecha	16/04/2018
Calificación	Sugerencia
Objeto	Mejorar la atención de la Oficina Municipal de Vivienda
Órgano resolutorio	CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta del área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final, pendiente de respuesta

Expediente	10/2018
Fecha	17/04/2018
Calificación	Queja
Objeto	Dificultad de acceso a las instalaciones municipales de los casales de gente mayor, por parte de las personas con movilidad reducida
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Cumplimentada por el área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	11/2018
Fecha	19/04/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento
Objeto	Supervisión sistema de concesión de permisos a la vía pública y de cesión de espacios en equipamientos públicos, para realizar actos y acciones políticas del grupo municipal de ERC
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	12/2018
Fecha	14/05/2018
Calificación	Queja
Objeto	Ubicación de los contenedores de basura a la calle d'Enric Prat de la Riba, justo ante la puerta de una farmacia, lo cual dificulta la circulación de los peatones y de las personas que entran a la farmacia, además de la necesidad de higiene que el establecimiento requiere.
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta del área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final, pendiente de respuesta

Expediente	13/2018
Fecha	15/05/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento.
Objeto	Falta de oferta de plazas escolares al barrio de Santa Eulàlia, que impide que su hijo entre a ninguna de las opciones de escuelas escogidas
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	14/2018
Fecha	15/05/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento.
Objeto	Falta de oferta de plazas escolares al barrio de Santa Eulàlia, que impide que su hijo entre a ninguna de las opciones de escuelas escogidas
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	15/2018
Fecha	16/05/2018
Calificación	Agravio
Objeto	Denuncia sobre la situación de las personas sin hogar en la ciudad
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta del área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final, pendiente de respuesta

Expediente	16/2018
Fecha	24/05/2018
Calificación	Iniciativa de oficio
Objeto	Proceso de supervisión del procedimiento establecido para que ciudadanos y ciudadanas puedan acceder a los plenos municipales, en especial las personas con discapacidad
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta del área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final, pendiente de respuesta

Expediente	17/2018
Fecha	31/05/2018
Calificación	Queja
Objeto	Denegación del cambio de atención del Área Básica de los Servicios Sociales del Distrito V al Distrito VI, dado que consta empadronada en el Distrito V pero los hijos están escolarizados en el Distrito VI
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta por el área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final pendiente de respuesta

Expediente	18/2018
Fecha	24/05/2018
Calificación	Sugerencia
Objeto	Apertura del registro del edificio principal del Ayuntamiento en horario de tarde, para facilitar el registro de documentación a las personas que no pueden venir por la mañana, sobre todo en atención a que es un municipio de gran población
Órgano resolutorio	CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta por el área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final pendiente de respuesta

Expediente	19/2018
Fecha	24/05/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento
Objeto	Plazas de aparcamiento accesibles en la ciudad
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	20/2018
Fecha	04/07/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento
Objeto	Tramitación del distintivo de residente para la zona verde
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	21/2018
Fecha	10/07/2018
Calificación	Queja
Objeto	Tramitación del distintivo de residente para la zona verde
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	22/2018
Fecha	13/07/2018
Calificación	Organización interna
Objeto	Funcionamiento Oficina de Soporte de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía durante el mes de agosto.
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	23/2018
Fecha	16/07/2018
Calificación	Sugerencia
Objeto	Análisis de la oferta de guarderías públicas en la ciudad
Órgano resolutorio	CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta al Síndic de Greuges de Cataluña
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	24/2018
Fecha	16/07/2018
Calificación	Sugerencia
Objeto	Análisis de la oferta de las escuelas de primaria públicas en la ciudad
Órgano resolutorio	CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta por el área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final pendiente de respuesta

Expediente	25/2018
Fecha	24/07/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento
Objeto	No se emiten mensajes de servicio público en lengua castellana en el nuevo Twitter del Ayuntamiento.
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	26/2018
Fecha	02/08/2018
Calificación	Sugerencia
Objeto	Relativo a incorporar en el texto de los edictos de exposición pública, la identificación de las dependencias municipales donde se puede examinar la documentación
Órgano resolutorio	CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	27/2018
Fecha	31/07/2018
Calificación	Desistimiento por falta de enmienda o aportación de documentación complementaría que concrete la queja que formula
Objeto	Incidentes en finca calle de l'Aprestadora
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	28/2018
Fecha	18/09/2018
Calificación	No admitido a trámite porque no ha formulado la queja en primera instancia en el Ayuntamiento
Objeto	Plazo de otorgamiento de licencias de obras
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	29/2018
Fecha	27/09/2018
Calificación	Queja
Objeto	Mal funcionamiento del Servicio de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de informe para la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

Expediente	30/2018
Fecha	02/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Falta de actuación de la administración municipal para hacer accesible la acera a la ronda de la Torrassa esquina con la calle del Doctor Martí Juliá, ante un paso de peatones
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	31/2018
Fecha	05/10/2018
Calificación	Desistimiento por falta de enmienda o aportación de documentación complementaría que concrete la queja formulada contra el Ayuntamiento, además el escrito formulado tiene relación con un tema entre particulares
Objeto	Problema vecinal con su comunidad de propietarios.
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	32/2018
Fecha	11/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Realización de horas extras de los trabajadores/as del Ayuntamiento que tienen reducción horaria por cuidado de menores
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	33/2018
Fecha	10/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Pago de una indemnización por parte del Ayuntamiento, por el retraso en la entrega de una vivienda adjudicada por expropiación en 2012
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente
Situación a 31.12.2018	Pendiente de la resolución final

Expediente	34/2018
Fecha	16/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	El Ayuntamiento no da respuesta a la solicitud de información sobre los centros de culto en nuestra ciudad
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	35/2018
Fecha	16/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	El Ayuntamiento no da permiso para realizar actos en la vía pública donde se puedan manifestar sentimientos religiosos de carácter protestante y evangélico
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora diferentes recordatorios al área competente
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	36/2018
Fecha	23/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Mala atención por parte de los Servicios de Bienestar Social
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta del área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final pendiente de respuesta

Expediente	37/2018
Fecha	24/10/2018
Calificación	No admitido a trámite por carencia de competencias de la Sindicatura
Objeto	Solicitud de inspección residencia DOMUSVI (SAR) Can Buxeres
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final remitiendo la reclamación al Síndic de Greuges de Cataluña
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	38/2018
Fecha	29/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la no respuesta a una queja formulada en primera instancia en el Ayuntamiento sobre la circulación por la acera de bicicletas y otros vehículos
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expedient	39/2018
Fecha	29/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la no respuesta a una queja formulada en primera instancia en el Ayuntamiento sobre la instalación de máquinas de aire acondicionado en las fachadas de los edificios
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	40/2018
Fecha	30/10/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la no respuesta a la solicitud del expediente sobre el inicio de actividad hostal/albergue en uno de los locales situados en los bajos de la finca de la calle de Narcís Monturiol
Órgano resolutorio	Sindicatura por derivación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente
Situación a 31.12.2018	Pendiente de la resolución final

Expediente	41/2018
Fecha	06/11/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la nueva distribución del aparcamiento en el tramo de la calle de Sanfeliu y por el cual aparcan camiones y furgonetas impidiendo la salida de su vado
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final que incorpora una propuesta o recomendación
Respuesta del Servicio	Pendiente de respuesta por el área competente
Situación a 31.12.2018	Resolución final pendiente de respuesta

Expediente	42/2018
Fecha	06/11/2018
Calificación	Queja
Objeto	Obras realizadas en el tramo de la calle de Sanfeliu, motivo por el cual cuando limpian la calle o llueve, entra agua a su garaje
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

Expediente	43/2018
Fecha	12/11/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la no respuesta a una queja formulada en primera instancia sobre un árbol que impide pasar por la acera a la avenida de Joan Carles I
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

Expediente	44/2018
Fecha	12/11/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la no respuesta del Ayuntamiento a una queja formulada en primera instancia por el ruido ocasionado por una motocicleta
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	45/2018
Fecha	12/11/2018
Calificación	Queja
Objeto	Por la no respuesta a una queja formulada en primera instancia sobre el mal estado de la acera de la avenida de Joan Carles I
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

Expediente	46/2018
Fecha	04/12/2018
Calificación	Organización interna
Objeto	Funcionamiento Oficina de Soporte de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía durante las vacaciones de Navidad
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Resolución final
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	47/2018
Fecha	27/11/2018
Calificación	Queja
Objeto	Retraso en la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial. No queda clara la respuesta que ha dado el Ayuntamiento
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

Expediente	48/2018
Fecha	26/11/2018
Calificación	No admitido a trámite porque el Ayuntamiento se encuentra en plazo de respuesta a la queja formulada en primera instancia
Objeto	Proliferación de las bicicletas de la empresa Mobike que ocupan masivamente la vía pública y generan problemas de accesibilidad
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	Inadmitido pero por la importancia y sensibilidad del tema se realiza una iniciativa de oficio desde la Sindicatura
Respuesta del Servicio	No procede
Situación a 31.12.2018	Resolución final, finalizado y cerrado

Expediente	49/2018
Fecha	11/12/2018
Calificación	Iniciativa de oficio
Objeto	Las dificultades que ocasiona el mal uso de las bicicletas compartidas en las personas que tienen problemas de visión o con diversidad funcional
Órgano resolutorio	Sindicatura
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

Expediente	50/2018
Fecha	27/12/2018
Calificación	Queja
Objeto	Del ruido constante que ocasionan los vendedores de butano que golpean las bombonas con una barra metálica
Órgano resolutorio	Sindicatura por delegación de la CSR
Resolución	En tramitación
Respuesta del Servicio	Pendiente de la resolución final
Situación a 31.12.2018	En tramitación pendiente del informe solicitado al área competente para resolver el expediente

TÍTULO III. Informe

1. Relación de los agravios, quejas e iniciativas de oficio

A continuación detallamos los expedientes calificados como agravios y quejas así como las iniciativas de oficio impulsadas por la Sindicatura. Los expedientes calificados como sugerencias se detallan al Título III del Informe Anual de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

Agravios

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
2/2018	Sí	Agravio	Resolución final	Sí	Sí	Ciudad

Agravio relativo a la supervisión de los sistemas de contratación del personal del Ayuntamiento y defensa de los derechos de los ciudadanos/as y funcionarios a concurrir a las diferentes oposiciones o concursos de provisión de lugares de trabajo en atención a los derechos del Estatuto básico empleado público, igualdad, mérito, capacidad y publicidad. Concretamente a la provisión de puestos de trabajo por el sistema de Comisiones de Servicios

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
El interesado solicita la intervención de la Síndica de Greuges para supervisar los sistemas de contratación para las Comisiones de servicios	La Síndica, una vez analizados los informes y la documentación en relación a la queja, hace resolución final donde solicita que se proceda a la convocatoria de las Comisiones de Servicios que han superado el plazo máximo de dos años y se inicie el procedimiento para proveer las que están dentro del plazo legal.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
15/2018	Sí	Agravio	Resolución final	Sí	Sí	Ciudad

Agravio relativo a la situación de las personas sin hogar en la ciudad

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada denuncia la situación de las personas sin hogar en la ciudad. No tiene constancia de ningún programa de actuación para dar la asistencia necesaria a estas personas, ni el acompañamiento adecuado por la situación de extrema vulnerabilidad en la que se encuentran.	La Síndica, una vez analizados los informes y documentación en relación al agravio, propone: • Que se defina un protocolo de intervención de las personas sin hogar, que contemple la coordinación de todas las áreas municipales y centros de atención primaria, así como coordinación recursos e intervenciones que van dirigidas a estas personas. • La creación de una base de datos compartida entre los diferentes servicios que atienden a las personas sin hogar, contemplando el perfil, las necesidades y los recursos con los que son atendidos, los barrios y los distritos donde hay personas viviendo en la calle y la temporalidad en nuestra ciudad. • La creación de un equipo de intervención en la calle, de forma que puedan detectar e intervenir directamente.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Quejas

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
3/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	Sí	Sí	Distrito II

Queja relativa a la circulación de las bicicletas por las aceras y a los excrementos de los perros

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada pone de manifiesto el problema que supone que las bicicletas circulen por las aceras, por los accidentes que pueden ocasionar y en concreto centra su queja en la carretera de Collblanc, a la altura de los números 10 al 50, donde expresa que ya ha habido varios accidentes.	La Síndica, una vez analizados los informes y la documentación en relación a la queja hace una propuesta de mejora: • Actualizar el Pla Director de la Bicicleta contemplando el diseño de una red de carriles bici que permita circular en toda la ciudad y conectarla con las ciudades de nuestro entorno, señalizando de forma visible el trazado. • Establecer un registro gratuito del parque de las bicicletas existentes en la ciudad. • Crear un programa de educación viaria para los niños en especial y para la ciudadanía en general, sensibilizando y educando sobre la movilidad sostenible en la ciudad y la convivencia entre los diferentes medios de transporte y los peatones	Desde el Área de Seguridad, Convivencia y Civismo, en relación a la propuesta de la Síndica, responden: • Que el Plan Director de la Bicicleta se ha subsumido dentro del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS). • Que el PMUS incorpora un diseño de red ciclable en la ciudad, configurada por las calles de 10 km/h y de 20 km/h donde ya existe señalización suficiente para la convivencia de la bicicleta. En las calles de 30 km/h, se está incorporando señalización específica para garantizar la convivencia de la bicicleta con otros vehículos. Así mismo, la Ordenanza de Movilidad de 2015 prohíbe la circulación de bicicletas por las aceras, con excepción de las aceras bici, que continuarán existiendo hasta su desaparición total que como máximo será en el año 2021. • La Ordenanza de Movilidad de 2015 incorpora la posibilidad de un registro de bicicletas, pero resta pendiente de disponer de recursos humanos, materiales y económicos para su implementación. No está previsto el despliegue en el 2019.

Continua de la página anterior.

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
Así mismo, se queja que no se recogen los excrementos de los perros, con la dificultad que esto comporta al andar por las aceras.	• Recoger en un mapa los puntos negros de la ciudad y las medidas para mejorar la circulación de bicicletas, vehículos a motor y peatones en cada punto, previendo los accidentes. • La constitución de un comité de expertos en el que participen también entidades y asociaciones especializadas en el sector.	• En la ciudad existe un programa de Seguridad Viaria, desarrollado por la Guardia Urbana, en relación a los aspectos de sostenibilidad y convivencia de los diferentes medios de transporte. • El mapa de puntos negros de la ciudad se elabora anualmente y se coordina con el Plan Local de Seguridad Viaria para establecer mejoras en la red viaria con el objetivo "visión cero", es decir, reducir la accidentalidad en todos los medios de transporte que conviven en la red viaria. Los mapas de puntos negros son información sensible que requiere de estudios e interpretación técnica. • El PMUS ya contempla un consejo específico, tabla de movilidad, para su seguimiento y para hacer análisis de futuro y nuevos retos. Este consejo está previsto impulsarlo a partir de 2020.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
4/2018	Sí	Queja	Resolución final	Sí	Sí	Ciudad

Queja relativa al horario de atención en la Oficina de Vivienda

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada pone de manifiesto que en la Oficina de Vivienda no le quisieron dar número para atenderla a las 11 h de la mañana argumentando que había mucha gente y no daría tiempo para atenderla. Puso una queja y no le dieron respuesta.	La Síndica, una vez analizados los informes y la documentación en relación a la queja, hace una propuesta para que se ponga en marcha, lo antes posible, la cita previa y que se estudie la posibilidad de ampliar el horario de atención al público con cita previa algunas tardes durante la semana.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
5/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	No	No	Distrito II

Queja relativa a molestias que provoca una "casa de prostitución", ubicada en la carretera de Collblanc

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada registró una instancia expresando una queja relativa a las molestias que le provocaba una "casa de prostitución", ubicada en el número 50 bjs de la Ctra. de Collblanc y que ni el Ayuntamiento ni la Guardia Urbana le dan respuesta a la misma.	La Síndica, declara finalizado el procedimiento puesto que se constata que a partir de la fecha de solicitud de información por parte de la Síndica de Greuges hasta la fecha de la recepción del informe, se han realizado las actuaciones pertinentes que han dado como resultado la finalización de la actividad molesta denunciada.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
10/2018	**Sí**	**Queja**	**Resolución final y cerrado**	**Sí**	**Sí**	**Ciudad**

Queja relativa a la dificultad de acceso a las instalaciones de los casales de gente mayor de L'Hospitalet

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada interpone una queja relacionada con la dificultad de acceso a las instalaciones municipales de los casales de la gente mayor por parte de las personas con movilidad reducida y que no está de acuerdo con la respuesta que le ha dado el Ayuntamiento.	La Síndica, una vez analizados los informes y documentación en relación a la queja, recomienda que en futuras inversiones en los casales de gente mayor se pueda tener en cuenta la conveniencia de poner puertas de entrada automáticas que faciliten el acceso a las personas con movilidad reducida.	Desde el Área de Bienestar y Derechos Sociales indican que la responsabilidad y competencia para ejecución futuras inversiones corresponde al Área de Espacio Público, Vivienda, Urbanismo y Sostenibilidad, pero que periódicamente hacen reuniones de seguimiento para determinar y establecer prioridad y mejoras que hay que impulsar en los equipamientos municipales que prestan servicios del ámbito social.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
12/2018	Sí	Queja	Resolución final	Sí	Sí	Distrito I

Queja relativa a la ubicación de contenedores de basura justo ante la puerta de una farmacia

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada interpone una queja relacionada con la ubicación de los contenedores de basura en la calle d'Enric Prat de la Riba 210-212, justo ante la puerta de una farmacia, lo cual dificulta la circulación de peatones y de las personas que entran a la farmacia, además de la necesidad de higiene que el establecimiento requiere	La Síndica, una vez analizados los informes y la documentación en relación a la queja, recomienda que en la nueva contrata de limpieza se pueda diseñar un nuevo emplazamiento de los contenedores; que se analice la posibilidad de diseñar nuevas zonas de recogida, o que los contenedores se puedan alternar entre varias ubicaciones; que el departamento de Saneamiento valore la incorporación de un nuevo criterio general de ubicación de contenedores para no ubicarlos ante establecimientos de carácter sanitario; y finalmente que se revise que los contenedores de la calle d'Enric Prat de la Riba, 210-212, no estén ante la puerta de entrada de la farmacia, desplazándolos el máximo posible e intensificando su limpieza.	PENDIENTE DE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
17/2018	Sí	Queja	Resolución final	Sí	No	Distrito V

Queja relativa a la autorización del cambio de atención del Área Básica de Servicios Sociales del DISTRITO V al Área Básica de Servicios Sociales del DISTRITO VI

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la denegación de cambio de Área Básica de Servicios Sociales del DISTRITO V al DISTRITO VI, dado que consta empadronada en el DISTRITO V pero sus hijos están escolarizados en el DISTRITO VI.	La Síndica, una vez analizados los informes y documentación en relación a la queja, la desestima en atención a que los Servicios Sociales declaran que mantienen la atención y el apoyo socioeducativo y la colaboración en el mantenimiento de las necesidades básicas de la familia y recomienda en el Área de Bienestar y Derechos Sociales, en atención a la situación de vulnerabilidad y riesgo que se puede dar en los niños, se vuelva a valorar la posibilidad que sean atendidos en el Área Básica donde realmente están residiendo.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
21/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	No	No	Distrito V

Queja relativa a la tramitación del distintivo de residente para la zona verde

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada nos informa que ha solicitado el distintivo para poder aparcar en la zona verde y que al llamar para conocer la situación de la solicitud le informan que las gestiones están paradas porque las personas responsables se encuentran de baja laboral. Ante esta información realiza una queja en el Ayuntamiento y este le da respuesta explicando que se han tomado las medidas necesarias para resolver la situación y que el tiempo de concesión oscila entre 15 y 45 días.	La Síndica, a la vista de los informes y documentación relativa a la queja, declara finalizado el procedimiento, puesto que se constata que ya se ha entregado al solicitante, dentro del plazo, el distintivo para residentes en la zona verde.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
29/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito V

Queja relativa al Servicio de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de L'Hospitalet

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por quejas relacionadas con el Servicio de Atención Domiciliaria del Ayuntamiento de L'Hospitalet a las cuales no han dado respuesta en primera instancia y los problemas se continúan agravando.	El expediente se encuentra en trámite a la espera de los informes solicitados al departamento. Hemos realizado una ampliación del plazo de tramitación del expediente porque el informe ha agotado el plazo de entrega y no hemos podido realizar la resolución final del expediente.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
30/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	No	No	Distrito II

Queja relativa a la falta de actuación de la administración municipal para hacer accesible la acera de la ronda de la Torrassa esquina con la calle del Doctor Martí y Juliá, ante un paso de peatones

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La interesada solicita la intervención en relación a una queja relacionada con la falta de actuación de la administración para hacer accesible la acera en la ronda de la Torrassa esquina con la calle Doctor Martí Juliá.	La Síndica, a la vista de los informes y documentación relativa a la queja, declara finalizado el procedimiento, puesto que se constata que ya está previsto que se iniciarán las obras en breve.	Las obras se han llevado a cabo en el plazo que el Ayuntamiento declaró en el informe enviado a la Sindicatura.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
32/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	No	Sí	Ciutat

Queja relativa con la realización de horas extras de los trabajadores/as del Ayuntamiento que tienen reducción horaria para el cuidado de los menores

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
El interesado solicita la intervención de la Síndica en relación a que el Ayuntamiento no ha dado respuesta a su solicitud de explicación sobre si un trabajador/a del Ayuntamiento con reducción de jornada puede realizar horas extras o no y el criterio o normativa en que se basa para negar este derecho.	La Síndica, a la vista de los informes y la documentación relativa a la queja, declara finalizado el procedimiento, haciendo constar que en el informe entregado por el área de Hacienda y Servicios Centrales se recoge que esta materia será objeto de análisis en la Mesa General de Negociación del próximo convenio colectivo.	Estamos a la espera de que este tema se trate en la Mesa General de Negociación del convenio colectivo y nos informen de la solución adoptada.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
33/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito II

Queja relativa al pago de una indemnización por parte del Ayuntamiento, por el retraso en la entrega de una vivienda que le fue adjudicada por expropiación en 2012

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una queja relacionada con la demora en el pago de una indemnización por el retraso en la entrega de una vivienda que le fue adjudicada per expropiación en el año 2012.	El expediente se encuentra en trámite a la espera de los informes solicitados al departamento. Hemos realizado una ampliación del plazo de tramitación del expediente porque el informe ha agotado el plazo de entrega y no hemos podido realizar la resolución final del expediente.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
34/2018	**Sí**	**Queja**	**Resolución final y cerrado**	**No**	**No**	**Ciudad**

Queja relativa a la solicitud de información sobre la relación de los centros de culto en nuestra ciudad

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la petición de información sobre los centros de culto en la ciudad a la cual el Ayuntamiento no ha dado respuesta.	La Síndica declara finalizado el procedimiento, en atención al informe de la Gerencia Municipal donde se especifica que ha habido un error en el traspaso de la petición del interesado, para darle respuesta según la Ley de transparencia y que ha supuesto la no contestación. Se adjunta la relación de centros de culto de la ciudad y se notifica que se iniciará la puesta en marcha de un nuevo protocolo interno de remisión de expedientes entre departamentos.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
35/2018	**Sí**	**Queja**	**Resolución final y cerrado**	**No**	**No**	**Distrito II**

Queja relativa a la solicitud de manifestación de sentimientos religiosos en la vía pública

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una queja relacionada con la solicitud de manifestación de sentimientos religiosos en la vía pública. Nos manifiesta que igual que se permiten procesiones u otros tipos de expresiones, también se permitan las expresiones de carácter protestante y evangélico.	La Síndica, a la vista de los informes del área desestima la queja pero recuerda al Área de Seguridad, Convivencia y Civismo el artículo 2.d) de la Ley Orgánica 7/1980, de 5 de julio, de libertad religiosa, que regula el derecho de reunirse o manifestarse públicamente con fines religiosos y asociarse para desarrollar comunitariamente actividades religiosas.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
36/2018	**Sí**	**Queja**	**Resolución final**	**Sí**	**Sí**	**Distrito III**

Queja relativa a la mala atención por parte de los servicios de Bienestar Social

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
El ciudadano solicita la intervención de la Síndica en relación a una queja relacionada con la mala atención por parte de los servicios de Bienestar Social.	La Síndica, a la vista de los informes y la documentación relativa a la queja, recomienda en el área de Bienestar y Derechos Sociales que diseñe un protocolo de solicitud de cambio de profesional, de forma que se pueda clarificar el procedimiento que se tiene que seguir y las causas que lo pueden motivar, así como los plazos para llevarlo a cabo. Una vez definido este protocolo se tiene que informar debidamente a los usuarios de Servicios Sociales.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
38/2018	**Sí**	**Queja**	**Resolución final y cerrado**	**No**	**No**	**Distrito II**

Queja relativa a la circulación por la acera de bicicletas y otros vehículos

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una queja relacionada con la circulación por la acera de bicicletas y otros vehículos y a la cual el Ayuntamiento no ha dado respuesta.	La Síndica, a la vista de los informes y documentación relativa a la queja, declara finalizado el procedimiento, dado que se ha procedido a dar respuesta desde el Área de Seguridad, Convivencia y Civismo.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
39/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	No	No	Ciudad

Queja relativa a la instalación de máquinas de aire acondicionado en las fachadas de los edificios, así como a sancionar a quién no cumpla la normativa

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a una queja relacionada con la instalación de máquinas de aire acondicionado en las fachadas de los edificios, así como sancionar a quién no cumpla la normativa y a la cual el Ayuntamiento no ha dado respuesta.	La Síndica, a la vista de los informes y la documentación relativa a la queja, declara finalizado el procedimiento, puesto que se ha procedido a dar respuesta al interesado.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
40/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito III

Queja relativa al inicio de la actividad hostal/albergue en uno de los locales situados en los bajos de una finca de la calle de Narcís Monturiol

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación al inicio de la actividad hostal/albergue en uno de los locales situados en los bajos de la finca de la calle de Narcís Monturiol. Han solicitado el expediente en el Ayuntamiento y no han recibido respuesta. Interponen la queja ante la falta de contestación por parte del Ayuntamiento a los numerosos escritos y requerimientos hechos por parte de la comunidad de vecinos y vecinas.	Este expediente se encuentra en proceso de tramitación a la espera de que el Área envíe el informe solicitado por la Síndica de Greuges.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
41/2018	Sí	Queja	Resolución final	Sí	Sí	Distrito I

Queja relativa a la nueva distribución de aparcamiento en el tramo de la calle de Sanfeliu y por el cual el aparcamiento de camiones y furgonetas impide la salida de su vado

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la queja presentada por la nueva distribución de aparcamiento en un tramo de la calle de Sanfeliu y por el cual es habitual el aparcamiento de camiones y furgonetas ante su vado, impidiendo la entrada y la salida de su coche.	La Síndica, a la vista de los informes y documentación relativa a la queja, propone al Área de Seguridad, Convivencia y Civismo que estudie la posibilidad de instalar unas pilonas fijas separando cada vado, de forma que el espacio libre existente sea menor.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
42/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito I

Queja relativa a las obras realizadas en el tramo de la calle de Sanfeliu, motivo por el cual cuando limpian la calle o llueve entra agua a su garaje

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica en relación a la queja relativa a las obras realizadas en el tramo de la calle de Sanfeliu. Piensan que se ha modificado la pendiente y por este motivo cuando limpian la calle o llueve entra agua a su garaje.	Este expediente se encuentra en proceso de tramitación a la espera de que el Área envíe el informe solicitado por la Síndica de Greuges.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
43/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito III

Queja relativa a un árbol que impide pasar por la acera a la avenida de Joan Carles I

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por la queja formulada ante el Ayuntamiento en relación a un árbol que impide pasar por la acera a la avenida de Joan Carles I, y a la cual no ha dado respuesta.	Este expediente se encuentra en proceso de tramitación a la espera de que el área envíe el informe solicitado por la Síndica de Greuges.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
44/2018	Sí	Queja	Resolución final y cerrado	-	-	Distrito III

Queja relativa al ruido que causa una motocicleta

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por la queja formulada ante el Ayuntamiento en relación al ruido que causa una motocicleta y a la cual no han dado respuesta.	La Síndica, a la vista de los informes y de la documentación relativa a la queja, declara finalizado el procedimiento puesto que desde el Área de Seguridad, Convivencia y Civismo se han realizado las actuaciones pertinentes que han dado como resultado el seguimiento de la queja denunciada.	No es necesaria respuesta del Ayuntamiento dado que la resolución final no incorpora ninguna propuesta ni recomendación.

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
45/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito III

Queja relativa al mal estado de la acera de la avenida de Joan Carles I

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por la queja formulada ante el Ayuntamiento en relación al mal estado de la acera de la avenida de Joan Carles I y a la cual no ha dado respuesta el Ayuntamiento	Este expediente se encuentra en proceso de tramitación a la espera de que el Área envíe el informe solicitado por la Síndica de Greuges.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
47/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito I

Queja relativa al retraso en la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por la queja formulada ante el Ayuntamiento en relación al retraso en la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial y por la respuesta recibida por parte de la sección de patrimonio, de seguros y responsabilidad patrimonial que no ha sido satisfactoria.	Este expediente se encuentra en proceso de tramitación a la espera de que el área envíe el informe solicitado por la Síndica de Greuges.	–

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
50/2018	Sí	Queja	En tramitación	-	-	Distrito V

Queja en relación al ruido constante de los repartidores de butano

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada solicita la intervención de la Síndica por la queja formulada ante el Ayuntamiento en relación al ruido constante de los repartidores de gas butano.	Este expediente se encuentra en proceso de tramitación a la espera de que el Área envíe el informe solicitado por la Síndica de Greuges.	–

INICIATIVAS DE OFICIO

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
16/2018	Sí	Iniciativa de ofici	Resolución final	Sí	Sí	Ciudad

Iniciativa de oficio sobre la seguridad de entrada a los Plenos Municipales

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica, a iniciativa propia, resuelve iniciar un proceso de supervisión del procedimiento establecido para que los ciudadanos y ciudadanas puedan acceder a los Plenos Municipales, en especial las personas con discapacidad.	La Síndica, una vez analizados los informes y documentación, propone: Que el horario de apertura de la puerta de entrada al Ayuntamiento y el control de seguridad se inicie como mínimo 20 minutos antes de empezar el Pleno. Que se revise la requisa/ custodia de botellas pequeñas de agua, en especial a personas mayores, niños y personas con dificultades de movilidad. Que se incorpore en los accesos a los edificios municipales, en lugar visible, un cartel explicativo con las medidas de seguridad que se tienen que seguir para entrar en los diferentes edificios municipales.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
49/2018	Sí	Iniciativa de oficio	En tramitación	-	-	Ciudad

Iniciativa de oficio relativa al uso de las bicicletas compartidas

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La Síndica inicia la tramitación de una iniciativa de oficio sobre el funcionamiento de la prueba piloto con las bicicletas Mobike en nuestra ciudad. El funcionamiento de estas bicicletas si bien puede significar una forma de incentivar el uso de la bicicleta, desde la puesta en marcha de esta prueba piloto, esta Sindicatura ha tenido constancia de diferentes incidentes que se han dado en la ciudad con las bicicletas Mobike, puesto que estas no se dejan bien aparcadas o bien una vez se han dejado son movidas por otras personas. Este mal uso del estacionamiento de las bicicletas está suponiendo un grave problema en la accesibilidad de las calles de nuestra ciudad, y especialmente supone un problema para las personas mayores y personas con problemas de movilidad.	Este expediente se encuentra en tramitación pendiente de la resolución final	–

2. Actividad de la Síndica de Greuges

2.1. Dirección de la Oficina de Soporte a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de L'Hospitalet

El 9 de febrero de 2018, con el nombramiento de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet se pone en marcha la Oficina de Soporte a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía de L'Hospitalet.

Durante este año se han diseñado los procedimientos necesarios para su funcionamiento. El equipo mínimo para poner en funcionamiento la Oficina de Soporte, según marca el RODCLH es un/a jefe de oficina con perfil jurídico y un/a administrativo/va.

Desde el mes de febrero al mes de agosto la Oficina tuvo el apoyo administrativo compartido con otro servicio, hasta el mes de septiembre que se incorporó la persona definitiva.

A final de este año se ha iniciado el procedimiento para incorporar al/la jefe de oficina que esperamos se pueda incorporar durante los primeros meses del año 2019. Durante el año hemos recibido el apoyo jurídico necesario de la Secretaria del Pleno.

Durante este año se ha diseñado la web de la Sindicatura http://www.sindicadegreugeslh.cat, que seguramente estará operativa a principios de enero de 2019. A través de ella los ciudadanos y las ciudadanas podrán tramitar sus reclamaciones.

2.2. Difusión y presencia pública

La Síndica de Greuges ha participado en diferentes actos de ciudad durante el año pero destacamos tres por su dimensión pública:

- Jornada sobre el "Seminari d'assessorament per a la elaboració dels projectes educatius de centre de les escoles bressol municipals" y su relación con el Proyecto Educativo Marc 0-3, organizado por la Concejalía de Educación. La Síndica de Greuges ha participado al inicio de la jornada con una charla sobre los Derechos de los Niños hasta los 3 años.

- III Congreso de Servicios Sociales Básicos realizado en L'Hospitalet y organizado por los diferentes colegios profesionales: Colegio de Educadores y Educadoras Sociales de Cataluña, Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña, Colegio Oficial de Psicología de Cataluña y Colegio de Pedagogos de Cataluña. La Síndica de Greuges ha participado con una ponencia sobre el Modelo de la Sindicatura de L'Hospitalet.

- I Congreso de Entidades de L'Hospitalet que se ha organizado en la ciudad con el lema "Treballem per construir ciutat". Este Congreso ha sido impulsado por la Mesa Sectorial de Valores y Cohesión Social del Consejo de Ciudad con el apoyo del Departamento de Participación del Ayuntamiento. La Síndica de Greuges ha participado en la mesa redonda.

2.3. Visitas y entrevistas con entidades de la ciudad

La Síndica de Greuges ha realizado visitas y entrevistas con entidades y personas de la ciudad. A continuación destacaremos algunas de estas:

- Ha participado en todos los Consejos de Distrito de la ciudad presentando y explicando el papel de la Síndica de Greuges y de la Comisión de sugerencias y reclamaciones así como qué procedimientos se tienen que seguir para tramitar las quejas y las sugerencias.

- Se han realizado encuentros con varias entidades que han hecho llegar a la Síndica de Greuges sus preocupaciones sobre nuestra ciudad a diferentes niveles.

- Ha visitado en varias ocasiones el encierro de personas inmigrantes que se realizó este verano en la ciudad para conocer de primera mano las dificultades que sufren para poder regularizar su situación y las dificultades para empadronarse en nuestra ciudad.

- Encuentro con la Familia de Pedro Álvarez, un joven de 20 años que fue asesinado en nuestra ciudad 15 de diciembre de 1992. La Sindicatura tiene conocimiento de una Declaración Institucional de 26 de noviembre de

2016 que fue firmada por unanimidad por todos los grupos municipales que integran la corporación así como el apoyo recibido por otras instituciones públicas fuera de nuestra ciudad. La Síndica de Greuges dicta la Resolución 7/2018, de inadmisión de 13 de abril de 2018.

- Encuentro con la Familia de Lewis, un joven de L'Hospitalet que se suicidó en la prisión de Brians cuando se encontraba en prisión preventiva. La familia ha hecho llegar las dificultades institucionales con las que se encuentran para poder obtener la información y para saber qué gestiones se han hecho en esta situación. Proponen poner en marcha en la ciudad un proyecto de acompañamiento para estas familias de forma que los puedan asesorar y acompañar en las gestiones que se tengan que hacer así como informar de los derechos que tienen.

- Ha participado en los encuentros mensuales que Espai de Ciutadania realiza en l'Acollidora para defender la acogida de persones refugiadas.

2.4. Relaciones externas

- La Síndica de Greuges ha firmado un convenio de colaboración con el Síndico de Greuges de Cataluña para regular la relación y la coordinación entre ambas Sindicaturas. Este convenio tendrá una vigencia de cuatro años.

- La Sindicatura forma parte del FORUM SD que agrupa a todos los/las Síndicos/cas y los/las defensores/as locales de Cataluña y hemos participado en las diferentes asambleas que se han llevado a cabo este año. También hemos trabajado de forma coordinada con los Síndicos y las Síndicas del Baix Llobregat analizando temas comunes como por ejemplo la situación de las personas que han solicitado la Renta Garantizada o la situación de la gente mayor en la Comarca. Ambos temas los hemos enviado al Síndico de Greuges de Cataluña.

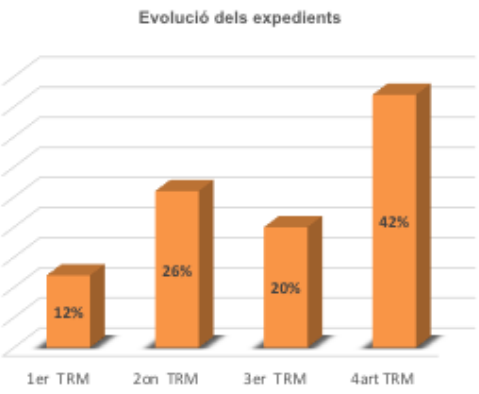
- Hemos participado en la reunión de la Red de Ombudsman de Cataluña, realizada en Girona y dedicada a la coordinación de defensorías en la defensa de los derechos sociales.

TÍTULO IV.
Consideraciones finales

En este apartado resumiremos algunas consideraciones que son interesantes destacar:

1. Generales

- La evolución de los expedientes desde que se puso en marcha la Oficina de Defensa de los Derechos de la Ciudadanía en el mes de febrero de 2018 ha ido creciendo durante el año, recibiendo durante el último trimestre el 42% de las reclamaciones:



  Aun así, sería interesante diseñar una campaña informativa para dar a conocer este nuevo recurso al conjunto de la ciudadanía.

- El 54% de las reclamaciones están vinculadas a cuatro ámbitos concretos: Espacio Público, Convivencia y Civismo, Servicios Sociales y Atención Ciudadana.

- El 50% de los expedientes no se han podido admitir a trámite porque no se ha formulado la queja en primera instancia por parte del interesado o la interesada.

  En este sentido sería importante dar a conocer a la ciudadanía cuál es el procedimiento para registrar una queja en primera instancia en el Ayuntamiento, diferenciándola de una solicitud, consulta o incidencia, así como el plazo del que dispone el Ayuntamiento para dar respuesta.

- El 34% de los expedientes admitidos a trámite lo han sido por falta de respuesta del Ayuntamiento a la queja formulada en primera instancia por la persona interesada.

Para mejorar este aspecto sería necesario definir una instrucción interna que clarifique cuál es el procedimiento a seguir para dar respuesta a las quejas formuladas en primera instancia, en tiempo y forma.

- Al final del ejercicio el 30,3% de los expedientes resueltos incorporando una propuesta o recomendación se encuentran pendientes de respuesta por parte del área competente.

  Sería importante informar de la obligación que tienen las diferentes áreas, concejalías y/o departamentos de dar respuesta, así como de dar toda la información requerida por los Órganos de Defensa de la Ciudadanía. En este sentido hay que incorporar este tema dentro de la organización general y poner los recursos necesarios para hacerlo viable.

2. Por ámbitos

a) Espacio Público

Las materias de este capítulo han recibido un 21% de las quejas.

Es difícil identificar cuáles son las cuestiones que afectan directamente al espacio público puesto que muchos de los problemas que tienen que ver con este ámbito también están relacionados con otros ámbitos de la actuación municipal. Las quejas más relevantes que hemos recogido bajo este epígrafe tienen que ver con la distribución de los contenedores en las calles, las aceras en mal estado, el aparcamiento en la acera y las actividades en el espacio público.

Hemos detectado especial malestar con el tema de la ubicación de los contenedores y los problemas que estos ocasionan, especialmente los que están ubicados en aceras estrechas situados ante las entradas de pisos o ante establecimientos de alimentación o sanitarios.

Para resolver o mitigar un poco este problema hemos propuesto al Área competente que los contenedores se puedan alternar cada dos años, de forma que todos los vecinos y vecinas se corresponsabilicen y disminuyan las molestias.

b) Accesibilidad

Las materias en este capítulo han recibido el 7% de las quejas.

Hemos recogido en este apartado los temas sobre la accesibilidad que han llegado a la Sindicatura. Queremos hacer mención a la última Ley del Parlamento de Cataluña 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad, donde en su preámbulo hace referencia explícita a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, ratificada por España el 30 de marzo de 2007, y a la cual, por lo tanto se vincula jurídicamente. El artículo 9 de la Convención define la accesibilidad y contempla que, "*a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir independientemente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los estados miembros tienen que adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los otros, en el entorno físico, en el transporte, en la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y en otros servicios y instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como en rurales*".

Estas medidas tienen que incluir la identificación y la eliminación de obstáculos y barreras de acceso. El reto pues, es encaminarse hacia una ciudad con una accesibilidad universal.

Las quejas identificadas dentro de este apartado están relacionadas con las dificultades de acceso al edificio central del Ayuntamiento (cuando se realiza el Pleno), barreras arquitectónicas en la acera y accesos al casal de la gente mayor. También, en el ámbito del civismo, encontraremos las dificultades que ocasionan, para la accesibilidad, el nuevo servicio de bicicletas compartidas en la ciudad.

c) Atención ciudadana

Las materias en este capítulo han recibido el 10,5% de las quejas.

En la relación que se establece entre los vecinos y vecinas y la Administración municipal adquiere una importancia vital la atención ciudadana puesto que es la única forma que los ciudadanos y las ciudadanas tienen de relacionarse con la Administración municipal y si esta no funciona bien se puede generar una cierta indefensión de la ciudadanía.

Cuando hablamos de atención ciudadana no nos referimos exclusivamente a la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento sino a cualquier gestión, demanda o solicitud que se realice por parte de un vecino o vecina con cualquier ámbito municipal: concejalía, departamento y/o servicio municipal.

La queja más relevante en este apartado es la falta de respuesta a las quejas planteadas por la ciudadanía, aquí también hemos recogido los problemas que había de atención en la Oficina de Vivienda.

Pensamos que para mejorar la atención ciudadana estaría bien clarificar los procedimientos para realizar la queja en primera instancia, diferenciándolo del proceso para hacer una solicitud, o notificar una incidencia. También creemos que sería importante universalizar la cita previa en todos los servicios públicos para mejorar la atención al público.

d) Convivencia y civismo

Las materias en este capítulo han recibido el 12,25% de las quejas.

La convivencia y el civismo es uno de los aspectos que generan más dificultades en nuestra ciudad. El Ayuntamiento lo regula a través de la ordenanza de convivencia y civismo y también muchos aspectos a través de la ordenanza de movilidad, que definen un conjunto de normas para los ciudadanos y las ciudadanas que se tienen que cumplir para una buena convivencia. También es necesario un proceso de educación y de concienciación en la ciudadanía para que conozcan los derechos y también los deberes que tienen que asumir de forma positiva. Todo el mundo tiene que integrar que la base de una buena convivencia y de un buen civismo se basa en un comportamiento respetuoso con las normas de conducta y de educación.

Las quejas vinculadas en este apartado tienen que ver con el ruido de las motos, o las máquinas de aire acondicionado en fachada, pero toman especial relevancia los problemas que comporta la circulación de bicicletas en general en la ciudad y al mal uso de las bicicletas compartidas, que generan dificultades para las personas con movilidad reducida en nuestra ciudad (esta última se encuentra todavía en proceso de análisis y tramitación).

En relación a la circulación de bicicletas creemos que mejorar la señalización del trazado en la ciudad, definir la red ciclable por calzada, etc... pueden ayudar a mejorar la convivencia de la bicicleta con los peatones.

e) Educación

Las materias en este capítulo han recibido el 9% de los expedientes.

Hacemos mención en este apartado a que la Educación es una competencia compartida entre el Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña y la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de L'Hospitalet, en aplicación de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación.

Así mismo, el Ayuntamiento elaboró el Pacto Local por la Educación de L'Hospitalet, que define las líneas clave en materia de educación en nuestra ciudad.

Los temas que integra este epígrafe tienen que ver con la oferta de plazas en las guarderías y la oferta de plazas a las escuelas públicas de primaria de la ciudad, que se han calificado como sugerencias.

f) Servicios sociales

Las materias en este capítulo han recibido el 7% de las quejas.

Los servicios sociales básicos son el primer nivel del sistema público de los servicios sociales, y tienen el objetivo de mejorar el bienestar social de la ciudadanía y favorecer la integración de las personas. El objetivo principal es promover mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situación de riesgo social o de exclusión. Es por eso especialmente importante el proceso de intervención que se realiza en estos casos.

Incorpora este apartado quejas relacionadas con las personas sin hogar en nuestra ciudad, la atención de los servicios sociales, la atención de servicios dirigidos a las personas con dependencia en nuestra ciudad y la atención en residencias de gente mayor. Esta última ha sido tramitada al Síndic de Greuges de Cataluña dado que es una competencia de la Generalitat de Cataluña.

En relación a las personas sin hogar creemos que es importante definir un protocolo de intervención que contemple la coordinación de todas las áreas municipales y centros de atención primaria, así como la coordinación de los recursos e intervenciones que van dirigidos a estas personas.

Asímismo sería necesario crear una base de datos compartida con los diferentes servicios que los atienen así como la creación de un equipo de intervención en la calle de forma que puedan detectar e intervenir directamente.

En relación a la atención de los servicios sociales hemos detectado las dificultades de acceso (temporalidad) y la falta de un protocolo para solicitar el cambio motivado del referente que lleva el caso.

g) La función pública y el trabajo en la Administración

Las materias en este capítulo han recibido el 3,5% de las quejas.

A nivel genérico entendemos por función pública el conjunto de personas físicas que trabajan en la Administración pública, es decir el equipo humano de la organización pública. Está constituida por el conjunto de personas que prestan servicios en la Administración de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, mediante una relación de servicios profesionales, retribuida y de carácter especial por razón del servicios púbicos a desarrollar y regulada por la normativa administrativa o laboral (art.1.3. del Decreto Legislativo 1/1997).

A esta Sindicatura le parece importante hacer mención del papel de los sindicatos en la defensa de los trabajadores y trabajadoras, recogido en el art. 7 de la C.E.. Este artículo explicita que los Síndicatos de trabajadores y las asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y la promoción de los intereses económicos y sociales que le son propios. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la ley.

Nos parece relevante apuntar la importancia de la negociación y del acuerdo entre el Área de Recursos Humanos y los sindicatos con representación en el Ayuntamiento, de forma que puedan analizar, evaluar y acordar los diferentes temas que puedan surgir vinculados a los recursos humanos y cuáles tienen que ser las soluciones que se pueden dar en cada caso.

Incorpora este apartado quejas relacionadas con la provisión de los puestos de trabajo por el sistema de comisiones de servicios y con las horas extras en reducción de jornada por guarda de los hijos e hijas.

h) Transparencia

Las materias en este capítulo han recibido el 3,5% de las quejas.

La Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno implicó cambios profundos y esfuerzos no solo organizativos y de recursos, sino también de un cambio cultural en el funcionamiento tradicional de las administraciones públicas, y en 2017 se publicó el Decreto 111/2017, de 18 de julio, por el cual se aprueba el Reglamento de Garantía del Derecho de Acceso a la Información Pública.

En este apartado hemos incorporado varias quejas vinculadas a solicitudes de información al Ayuntamiento. Desde el punto de vista de los ciudadanos y ciudadanas es importante difundir el derecho de acceso a la información pública y facilitar su ejercicio. En general no es fácil saber cómo y dónde se puede pedir la información y se usa el circuito más conocido solicitándolo a una concejalía. En estos casos es importante incorporar un protocolo interno para poder dar una respuesta efectiva a los ciudadanos y las ciudadanas.

2

INFORME ANUAL 2018

Comisión de sugerencias y reclamaciones L'Hospitalet

TÍTULO I.
Antecedentes y constitución

El Pleno de esta corporación, en sesión de 20 de diciembre de 2011, aprobó el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona el 12 de enero de 2012, el cual determina en el art. 63 la composición de la Comisión de sugerencias y reclamaciones, que es un órgano de existencia obligatoria para los municipios de gran población, de conformidad con el art. 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que tiene como misión la defensa de los derechos de los vecinos y de las vecinas ante la administración municipal, atendiendo especialmente a la supervisión de la actividad de la administración municipal en relación a las quejas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, así como las recomendaciones y las sugerencias en relación al funcionamiento de estos servicios.

El 19 junio de 2015 el Pleno acordó la determinación del número y composición genérica de las Comisiones de Pleno: Comisiones Permanentes, de Presidencia y de Derechos y Territorio, la Comisión Especial de Cuentas, la Comisión de Competencias Delegadas del Pleno y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En el apartado cuarto del citado acuerdo se recoge el carácter obligatorio y complementario de la organización municipal de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES de conformidad con el artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, y en el apartado octavo se establece que la constitución, funcionamiento y régimen jurídico de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES se determinarán por su propio reglamento orgánico.

En sesión de 25 de julio de 2017, el Pleno aprobó definitivamente, en sesión ordinaria, el Reglamento Orgánico de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía ante el Ayuntamiento de L'Hospitalet (RODCLH), publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona de 22 de agosto de 2017. Este Reglamento Orgánico se dicta en ejercicio de la potestad de auto-organización municipal, con el

fin de desarrollar las previsiones del art.132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y los arts. 48.2, 49 y 59 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, que aprueba el Texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña. Por aplicación de la Disposición derogatoria única, desde la fecha de inicio de su vigencia restan sin efecto las previsiones de los artículos 59.2 y 63 del Reglamento Orgánico del Pleno (BOPB de 12.01.2012).

Con esta norma reglamentaria orgánica se constituyen en el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat los Órganos de Defensa de la Ciudadanía. Con la voluntad y la finalidad de conjugar las previsiones de la normativa básica local y la normativa local autonómica, el RODCLH establece, regula y desarrolla el régimen jurídico, en ejercicio de potestad organizativa autónoma de este ayuntamiento, de los Órganos de Defensa de la Ciudadanía del Municipio de L'Hospitalet de Llobregat: Síndico/a de Greuges y la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

El Título II del RODCLH (artículos 13 a 23) regula la composición y régimen de sesiones de la Comisión de sugerencias y reclamaciones.

La composición de la Comisión de sugerencias y reclamaciones de L'Hospitalet es la siguiente:

PRESIDENTE/A:
el alcalde/sa o regidor/a en quien delegue

VICEPRESIDENTE/A:
el regidor/a miembro de la comisión designado por la Comisión.

VOCALES:
a) Miembros de la Corporación: un/a concejal/a vocal en representación de cada uno de los grupos políticos municipales del consistorio y, si procede, los/las concejales/as no adscritos/as.
b) Miembros del Consejo de Ciudad: dos representantes del Consejo de Ciudad, designados/das por su Plenario de entre sus miembros que no tengan la condición de concejales/as de la Corporación.
c) Secretario/a: la persona que ocupe el cargo de la Secretaría del Pleno.

La norma prevé que los miembros de la Comisión actúen con voz y voto, salvo los/las miembros del Consejo de Ciudad y el/la Secretario/a que lo harán solo con voz. Los miembros de la comisión disfrutan del resto de las facultades que les reconoce el reglamento.

El 23 de enero de 2018, por Decreto de Alcaldía-Presidencia número 443/2018, se dispone la Delegación de la Presidencia de la Comisión de sugerencias y reclamaciones y se determina la composición nominal siguiente:

PRESIDENTE:
Sr. Francesc Josep Belver Vallés

VICEPRESIDENTE/A:
El/la concejal/a miembro designado por acuerdo de la Comisión

VOCALES:
I. Miembros de la Corporación:
a) Por el Grupo Político Municipal del PSC-CP:
→ Vocal titular: Sr. Manuel Brinquis Pérez
→ Vocal Suplente: Sr. José Castro Borrallo

b) Por el Grupo Político Municipal de Ciutadans:
→ Vocal titular: Sr. Miguel Manuel García Valle
→ Vocal Suplente: Sr. Rainaldo Ruiz Narváez

c) Por el Grupo Político Municipal de ICV-EUiA-Pirates-E:
→ Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes
→ Vocal Suplente: Sra. Juliana Carballeira Pascual

d) Por el Grupo Político Municipal del PP:
→ Vocal titular: Sr. Pedro Alonso Navarro
→ Vocal Suplente: Sr. Francisco Javier Martín Hermosín

e) Por el Grupo Político Municipal d'ERC:
→ Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
→ Vocal Suplente: Sr. Jorge García i Muñoz

f) Por el Grupo Político Municipal de CiU:
→ Vocal titular: Sr. Jordi Monrós i Ibáñez

g) Por el Grupo Político Municipal de la CUP-Poble Actiu:
→ Vocal titular: Sr. Christian Giménez Márquez

h) Regidor/a no adscrito/a:
→ Sr. Rafael Jiménez Ariza
→ Sra. Cristina Santón Ramiro

II. Miembros del Consejo de Ciudad:
→ Sr. José Manuel Banderas Vozmediano
→ Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

SECRETARIO/A:
M. Teresa Redondo del Pozo, Secretaria General del Pleno, sin perjuicio de la facultad de delegación prevista en el art. 19 del RODCLH.

El 9 de marzo de 2018 se dicta el Decreto de Alcaldía, número 1570/2018, para modificar la composición de la Comisión fijada por el Decreto 443/2018, de 23 de enero, con motivo de la adquisición de la condición de regidor no adscrito del Sr. Francisco Javier Martín Hermosín. La composición queda como sigue:

PRESIDENTE:
Sr. Francesc Josep Belver Vallés

VICEPRESIDENTE/A:
El/La concejal miembro designado por acuerdo de la Comisión

VOCALES:
I. Miembros de la Corporación:
a) Por el Grupo Político Municipal del PSC-CP:
→ Vocal titular: Sr. Manuel Brinquis Pérez
→ Vocal Suplente: Sr. José Castro Borrallo

b) Por el Grupo Político Municipal de Ciutadans:
→ Vocal titular: Sr. Miguel Manuel García Valle
→ Vocal Suplente: Sr. Rainaldo Ruiz Narváez

c) Por el Grupo Político Municipal de ICV-EUiA-Pirates-E:
→ Vocal titular: Sra Ana M. González Montes
→ Vocal Suplente: Sra. Juliana Carballeira Pascual

d) Por el Grupo Político Municipal del PP:
→ Vocal titular: Sr. Pedro Alonso Navarro
→ Vocal Suplente: Sra Sonia Esplugas González

e) Por el Grupo Político Municipal d'ERC:
→ Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
→ Vocal Suplente: Sr. Jorge Garcia i Muñoz

f) Por el Grupo Político Municipal de CiU:
→ Vocal titular: Sr. Jordi Monrós i Ibáñez

g) Por el Grupo Político Municipal de la CUP-Poble Actiu:
→ Vocal titular: Sr. Christian Giménez Márquez

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

II. Miembros del Consejo de Ciudad:
→ Sr. José Manuel Banderas Vozmediano
→ Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

SECRETARIO/A:
→ M. Teresa Redondo del Pozo. Secretaria General del Pleno, sin perjuicio de la facultad de delegación prevista en el art. 19 del RODCLH.

El 13 de abril de 2018, tuvo lugar la sesión constitutiva de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en el decurso de la cual se acordó designar Vicepresidenta de la Comisión la regidora Sra. Sonia Esplugas González.

El 4 de diciembre de 2018 se dicta el Decreto de la Alcaldía, número 8889/2018, para modificar la Composición nominal de la Comisión de sugerencias y

reclamaciones, determinada, en aquella fecha por los Decretos 443/2018, de 23 de enero y 1570/2018, de 9 de marzo, con motivo de la adquisición de la condición de regidor no adscrito del Sr. Pedro Alonso Navarro. La composición resta como sigue:

PRESIDENTE:
Sr. Francesc Josep Belver Vallés

VICEPRESIDENTE/A:
Sra. Sonia Esplugas González (acuerdo de la CSR 13.04.2018)

VOCALES:
I. Miembros de la Corporación:
a) Por el Grupo Político Municipal del PSC-CP:
→ Vocal titular: Sr. Manuel Brinquis Pérez
→ Vocal Suplente: Sr. José Castro Borrallo

b) Por el Grupo Político Municipal de Ciutadans:
→ Vocal titular: Sr. Miguel Manuel García Valle
→ Vocal Suplente: Sr. Rainaldo Ruiz Narváez

c) Por el Grupo Político Municipal de ICV-EUiA-Pirates-E:
→ Vocal titular: Sra. Ana M. González Montes
→ Vocal Suplente: Sra. Juliana Carballeira Pascual

d) Por el Grupo Político Municipal d'ERC:
→ Vocal titular: Sr. Antoni García i Acero
→ Vocal Suplente: Sr. Jorge Garcia i Muñoz

e) Por el Grupo Político Municipal del PP:
→ Vocal titular: Sra. Sonia Esplugas González

f) Por el Grupo Político Municipal de CiU:
→ Vocal titular: Sr. Jordi Monrós i Ibáñez

g) Por el Grupo Político Municipal de la CUP-Poble Actiu:
→ Vocal titular: Sr. Christian Giménez Márquez

h) Regidores/a no adscritos/a:

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

II. Miembros del Consejo de Ciudad:

→ Sr. José Manuel Banderas Vozmediano
→ Sra. Fernanda Sánchez Alcántara

SECRETARIO/A:

M. Teresa Redondo del Pozo, Secretaria General del Pleno, sin perjuicio de la facultad de delegación prevista en el art. 19 del RODCLH.

Esta es la composición de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones vigente a 31 de diciembre de 2018, fecha de cierre del presente informe.

TÍTULO II.
Actividad de la comisión

El artículo 21 del RODCLH regula el régimen de sesiones de la Comisión de sugerencias y reclamaciones, determinando que las reuniones con carácter ordinario tendrán una periodicidad trimestral, en las fechas que acuerde la misma Comisión. El resto de las sesiones que se realicen tendrán el carácter de extraordinarias o extraordinarias y urgentes.

Para la válida celebración de la sesión se exige, de conformidad con el art. 21.6 del RODCLH en primera convocatoria, la asistencia de la mayoría absoluta de los vocales miembros de la corporación, ya sean titulares o suplentes, más el/la Presidente/a y el/la Secretario/a o quien legalmente los sustituya, en segunda convocatoria media hora después solo se requiere la asistencia de 2 de los/de las vocales miembros de la corporación y el/la Presidente/a y el/la Secretaria o quien legalmente los sustituya.

Durante el año 2018 se han realizado **tres reuniones**, la primera el 13 de abril de 2018, con carácter extraordinario y las dos sesiones ordinarias correspondientes al tercer y cuarto trimestre del ejercicio. Todas ellas han tenido lugar en primera convocatoria y han contado con la asistencia de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet en ejercicio de la facultad que le reconoce el art. 22 del RODCLH, para poder asistir, a su criterio, a las sesiones de la Comisión y tomar la palabra en cualquier momento.

SESIÓN 1/2018
EXTRAORDINARIA
DEL 13 DE ABRIL DE 2018

Es la sesión extraordinaria en la cual se constituyó la Comisión de sugerencias y reclamaciones, se informó de los Decretos de la alcaldía y los acuerdos que concretaban su composición y sus miembros tomaron posesión de sus cargos.

Asimismo, de conformidad con el art. 16 del RODCLH, en el transcurso de la sesión se aprobó el nombramiento de la Vicepresidenta de la Comisión, cargo que

recayó en la concejala Sra. Sonia Esplugas González, la cual era y es a fecha del presente informe, miembro de la comisión, como vocal miembro de la corporación, concejala en representación del Grupo Político Municipal del PP.

Asímismo, en esta sesión, la Comisión de sugerencias y reclamaciones acordó delegar sus competencias relativas a la resolución de las quejas en la Síndica de Greuges de L'Hospitalet, posibilidad que prevé el art. 26.4 del RODCLH y para la plena efectividad de esta delegación el acuerdo se publicó en el BOPB 26.04.2018.

La delegación comprende las facultades de la Comisión recogidas en el art. 26 apartado 3 del RODCLH y todas aquellas que resulten necesarias para la tramitación y resolución de las quejas presentadas. La delegación comporta la obligación de la Sindicatura de informar periódicamente, en el transcurso de las reuniones ordinarias de la Comisión, del número y el estado de tramitación de las quejas.

Por otro lado, en esta reunión se determinó el régimen de las sesiones ordinarias trimestrales de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones de L'Hospitalet de Llobregat, estableciendo que tendrían lugar dentro de la segunda quincena de los meses de abril, julio, octubre y febrero, el día y la hora que convoque la presidencia.

Finalmente en esta sesión se comunica a la Comisión la voluntad de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de darle cuenta de las resoluciones dictadas por ella, incluso de aquellas que no correspondan a materias delegadas por la Comisión de sugerencias y reclamaciones, en las sesiones ordinarias trimestrales.

En coherencia con esta voluntad, en esta misma sesión la Síndica de Greuges ya dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado, con los números 1 a 6 del 2018, correspondientes al periodo comprendido entre el 9 de febrero y el 12 de abril de 2018.

SESIÓN 2/2018
ORDINARIA
DEL 17 DE JULIO DE 2018

Se aprueba el acta de la sesión anterior.

Se adoptan los siguientes acuerdos:

- → El que resuelve la sugerencia relativa a la Oficina Municipal de Vivienda (exp. 9/2018)
- → El que resuelve la sugerencia relativa a la apertura en horario por la tarde del registro municipal del edificio principal del Ayuntamiento (exp. 18/2018).

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 7 al 24 del 2018, correspondientes al periodo comprendido entre el 13 de abril y el 11 de julio de 2018.

SESIÓN 3/2018
ORDINARIA
DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018

Se aprueba el acta de la sesión anterior.

Se adoptan los siguientes acuerdos:

- El que resuelve la sugerencia relativa al análisis de la oferta de guarderías públicas en la ciudad (exp. 23/2018)

- El que resuelve la sugerencia relativa al análisis de la oferta de escuelas públicas de Primaria en la ciudad (exp. 24//2018)

- El que resuelve la sugerencia relativa a incorporar en el texto del edicto de exposición pública de la cuenta general la identificación de las dependencias municipales donde se puede examinar la documentación (exp. 26/2018)

En esta misma sesión la Síndica de Greuges dio cuenta a la Comisión de las resoluciones que había dictado con los números 25 a 35 del 2018, correspondientes al periodo del 12 de julio de 2018 al 10 de octubre de 2018.

TÍTULO III. Reclamaciones: quejas y sugerencias

Reclamaciones

El RODCLH califica y divide las reclamaciones a presentar ante los órganos de defensa de la ciudadanía en 3 grupos o conceptos: agravios, quejas y sugerencias definiendo el contenido de estos conceptos en el art. 4.

El reglamento atribuye la competencia para la calificación y tramitación inicial de todas las reclamaciones presentadas ante los órganos de defensa de la ciudadanía a la Síndica de Greuges, reservando a este órgano la resolución de las reclamaciones que se califican como agravios según la definición del art. 4 apartado a).

Corresponde a la Comisión de sugerencias y reclamaciones resolver aquellas otras reclamaciones que se califican como queja o sugerencia según la definición de los apartados b) y c) del art. 4 respectivamente.

Sin embargo, como hemos mencionado antes, en el ejercicio 2018 aquellas reclamaciones calificadas como queja han sido resueltas directamente por la Síndica de Greuges en virtud de la delegación acordada por la Comisión de sugerencias y reclamaciones en sesión del 13 de abril de 2018. El acuerdo se publicó en Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona en fecha 26.04.2018. https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2018&04/022018008546.pdf&1.

Quejas

La información detallada relativa a la tramitación y resolución de las quejas, en atención a la delegación referida en el apartado anterior, resta integrada en el informe Anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.

El total de procedimientos iniciados como queja durante el año 2018 ha sido de 24. Han sido resueltos, finalizados y cerrados dentro del ejercicio 11 expedientes.

Se encuentran con resolución final pero restan pendientes de respuesta por parte del área competente 5 expedientes. Se encuentran en tramitación pendientes de resolución a fecha 31 de diciembre de 2018, 8 expedientes.

A continuación se recoge el cuadro con el número de las presentadas durante el ejercicio 2018 y las materias a las cuales se refieren:

	Espacio Público	Convivencia y Civismo	Servicios Sociales	Educación	Atención ciudadana	Función Pública	Accesibilidad	Transparencia	Otros(*)
Expedientes no admitidos a trámite	3	1	1	2	1		1		5
Quejas	6	5	3		3	1	2	1	3

Figuran como reclamaciones no admitidas por carencia de cumplimiento de los requisitos exigidos reglamentariamente 14 expedientes. Sin embargo, de estas reclamaciones la Síndica de Greuges ha considerado procedente iniciar actuaciones de oficio en relación a la accesibilidad de entrada a los plenos y a los problemas de accesibilidad que provocan las bicicletas de uso compartido en la ciudad.

Sugerencias

Como hemos señalado las sugerencias son las únicas reclamaciones que quedan como competencia propia no delegada de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Su tramitación se lleva a cabo por la Oficina de los órganos de defensa de la ciudadanía y su resolución se ha adoptado en las diferentes sesiones de la comisión. Las resoluciones han sido adoptadas por mayoría de sus miembros, sin que se haya formulado ningún voto particular.

El total de procedimientos iniciados como sugerencias durante el año 2018 ha sido de 5. De estos, 2 se encuentran con resolución final, finalizados y cerrados, 3 expedientes se encuentran con resolución final y están pendientes de respuesta por parte del área competente a fecha 31 de diciembre de 2018:

El cuadro siguiente explica cuáles son las materias o servicios a los cuales afectan las sugerencias presentadas:

	Espacio Público	Convivencia y Civismo	Servicios Sociales	Educación	Atención ciudadana	Función Pública	Accesibilidad	Transparencia	Otros
Sugerencias				2	2			1	

El resumen de los 5 expedientes calificados como sugerencias en 2018 es el siguiente:

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
9/2018	Sí	Sugerencia	Resolución final	Sí	Sí	Ciudad

Sugerencia relativa a mejorar la atención en la Oficina Municipal de Vivienda

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada presenta diferentes sugerencias para mejorar la atención de la Oficina Municipal de Vivienda: • Reforzar con más personal la Oficina. • Ampliar el horario de atención al público. • Establecer un sistema de cita previa o concertada.	La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de sugerencias y reclamaciones. La Comisión de sugerencias y reclamaciones, en sesión de 17 de julio de 2018, estima la sugerencia y propone que se adopten las medidas adecuadas para que se establezcan los mecanismos de cita previa para atender al público y se estudie la posibilidad de ampliar el horario de atención al público a algunas tardes durante la semana.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
18/2018	Sí	Sugerencia	Resolución final	Sí	No	Ciudad

Sugerencia relativa a la apertura del registro central en horario de tarde

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
El interesado expone que sería importante abrir el registro del edificio principal del Ayuntamiento en horario de tarde para facilitar el registro de documentación a las personas que no pueden venir por la mañana, sobre todo en atención a que es un municipio de gran población.	La Síndica admite a trámite y lo califica como sugerencia ordenando su instrucción a efectos de ser resuelto por la Comisión de sugerencias y reclamaciones. La Comisión de sugerencias y reclamaciones a la vista del informe emitido por la Gerencia Municipal, en sesión de 17 de julio de 2018, desestima la sugerencia presentada por entender que existe suficiente oferta de apertura de oficinas del registro municipal en el territorio en horario de tarde, además de la incorporación de registro electrónico. Sin embargo, propone llevar a cabo una difusión detallada de los horarios y las ubicaciones de las oficinas de registro municipal, dirigida a los ciudadanos y ciudadanas.	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
23/2018	**Sí**	**Sugerencia**	**Resolución final y cerrado**	**No**	**No**	**Ciudad**

Sugerencia relativa al análisis de la oferta de guarderías públicas en la ciudad

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada expresa su preocupación por la red de guarderías en la ciudad, cree que no hay bastante oferta para cubrir las necesidades actuales y que esta situación puede agravarse en el futuro. Solicita también que se tenga en consideración la matrícula viva, puesto que no tendría que ser discriminatoria la fecha de nacimiento.	La Síndica admite a trámite la sugerencia y ordena su instrucción a efectos de ser resuelta por la Comisión de sugerencias y reclamaciones. La Comisión de sugerencias y reclamaciones, en sesión de 16 de octubre de 2018, acuerda: Declarar la imposibilidad de atender por el Ayuntamiento la sugerencia por falta de competencia propia municipal en esta materia. Trasladar la sugerencia al departamento de Ensenyament de la Generalitat de Cataluña que es quién ostenta la competencia. Proponer al Síndic de Greuges de Cataluña la realización de una actuación de oficio que analice la situación de la oferta de guarderías públicas en el municipio, con el fin de que el departamento de Ensenyament priorice la creación de plazas públicas de 0-3 años en este municipio.	NO REQUIERE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
24/2018	Sí	Sugerencia	Resolución final	Sí	Sí	Ciudad

Sugerencia relativa al análisis de la oferta de las escuelas de primaria públicas en la ciudad

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada expresa su preocupación por la falta de plazas públicas en las escuelas de primaria para atender la demanda que hay en la ciudad.	La Síndica admite a trámite la sugerencia y ordena su instrucción a efectos de ser resuelta por la Comisión de sugerencias y reclamaciones. La Comisión de sugerencias y reclamaciones, en sesión de 16 de octubre de 2018, acuerda: • Trasladar la sugerencia al departamento de Ensenyament de la Generalitat de Cataluña y a la Concejalía de Educación del Ayuntamiento ya que las dos instituciones ostentan las competencias, para que hagan públicos los datos relativos a la planificación de la enseñanza primaria obligatoria en L'Hospitalet. • Solicitar que en la próxima reunión del Consejo Educativo se incorpore el análisis del resto de cuestiones presentadas como sugerencia, por entender que forman parte del seguimiento del Pacto local para la Educación de L'Hospitalet 2016	PENDIENTE RESPUESTA DEL ÀREA COMPETENTE

Expediente	Admisión	Calificación	Estado Tramitación	Propuesta / Recomendación	Requiere Seguimiento	Ámbito Territorial
26/2018	Sí	Sugerencia	Resolución final y cerrado	No	No	Ciudad

Sugerencia relativa a incorporar en el texto de los edictos de exposición pública, la identificación de las dependencias municipales donde se puede examinar la documentación

Objeto	Resolución	Respuesta Ayuntamiento
La persona interesada sugiere que, a efectos de dar una mayor transparencia, se incorpore en el texto de los edictos de exposición pública se indique la sede a la que el ciudadano tiene que dirigirse para poder consultar la documentación expuesta al público.	La Síndica admite a trámite la sugerencia y ordena su instrucción a efectos de ser resuelta por la Comisión de sugerencias y reclamaciones. La Comisión de sugerencias y reclamaciones, en sesión de 16 de octubre de 2018, acuerda: • Admitir a trámite la sugerencia formulada, relativa a la inclusión en los anuncios de información pública, los lugares donde se puede consultar la documentación que se encuentra en exposición pública. • Informar a todos los servicios municipales de la necesidad de dar cumplimiento a esta sugerencia en cualquier edicto o anuncio por el cual se complete un trámite de información pública.	NO REQUIERE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE PUESTO QUE EN SU INFORME SE HACE CONSTAR QUE INCORPORAN DENTRO DE LOS EDICTOS QUE SE REALICEN A PARTIR DE LA FECHA LA SUGERENCIA PROPUESTA.

TÍTULO IV. Conclusiones

Esta Comisión de sugerencias y reclamaciones, a pesar de ser de reciente creación, valora positivamente la función que tiene encomendada como órgano de comunicación de la ciudadanía con el Ayuntamiento, con el objetivo de mejorar la gestión municipal, poniendo de manifiesto cuáles son las demandas que la ciudadanía estima prioritarias o más sensibles.

Las quejas tramitadas este año hacen referencia principalmente a espacio público, convivencia y civismo, servicios sociales, educación, atención ciudadana, función pública, accesibilidad y transparencia.

Las sugerencias tramitadas este año hacen referencia a la mejora en la atención ciudadana, el acceso más fácil a la información y el acceso a los servicios públicos de enseñanza.

La Comisión de sugerencias y reclamaciones quiere dejar constancia del agradecimiento a la Síndica de Greuges de L'Hospitalet por su tarea y dejar patente que su dedicación y sensibilidad han compensado las dificultades y los retos que planteaba la puesta en marcha de estos nuevos órganos.

Oficina de Soporte a los Órganos de Defensa de la Ciudadanía

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

Síndica de Greuges
L'HOSPITALET

Comisión de sugerencias y reclamaciones
L'HOSPITALET