



# SÍNDIC

DEL CIUTADÀ

## RESUM D'ACTUACIONS SÍNDIC 2016



Ajuntament de  
Lloret de Mar

## Memòria Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar 2016

---

### ÍNDEX

Presentació Memòria 2016.....	3
Resum any 2016.....	6
Registre Síndic - exercici 2016 .....	7
Actuacions d'ofici - exercici 2016.....	13
Registre general 2013/16 .....	14
Queixes 2016 .....	15
Total d'actuacions, queixes, actuacions d'ofici i recomanacions.....	16
Iniciativa de les actuacions, mitjà de presentació i estat de les actuacions.....	17
Relació d'expedients 2016.....	18
Actuacions d'ofici 2016 .....	28
Altres activitats del Síndic 2016 .....	29
Article d'interès: Medició o mediació.....	30
Article d'interès: Drets Humans: defensa radical de la dignitat humana .....	31
Declaració de Girona .....	32
Fotos moments LOIC.....	37
Article d'interès: Dia de les Nacions Unides per a l'Administració Pública.....	38
Model d'actuació del Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar .....	39

## Presentació Memòria 2016

---

Senyor alcalde, senyores regidores, senyors regidors, conciutadans i conciutadanes, ens apleguem un any més per passar comptes de l'activitat duta a terme durant el 2016 pel Síndic del Ciutadà.

És obligació de tota institució pública donar a conèixer la feina feta i contribuir diligentment i amb la màxima transparència a promoure la confiança de la ciutadania en les institucions i en les persones que les representen i serveixen. Però convé no confondre la transparència amb la propaganda ni amb la presència persistent de càrrecs públics en mitjans de comunicació. La transparència, configurada ara com un dret de la ciutadania i una obligació de les administracions públiques, és un element indispensable per bastir una democràcia de qualitat i participativa. I una institució com la que represento només és un element més, però molt significatiu, del compromís de l'Ajuntament de Lloret amb aquest principi bàsic en una democràcia de qualitat.

En primer lloc vull passar comptes del tracte rebut per part dels treballadors i treballadores de la casa i, un any més, us he de repetir que el tracte que aquest Síndic ha rebut per part dels professionals d'aquest Ajuntament ha sigut exquisit, correcte i afable, independentment del caràcter i del resultat que les meves sol·licituds hagin tingut. A tots ells i elles, moltes gràcies! Faig una menció especial d'agraïment a la persona que col·labora amb mi, en la meva tasca diària, Neus Castanyer, per la seva professionalitat i suport.

Manifesto també el meu agraïment al senyor alcalde i a totes les regidores i els regidors que han patit i seguiran patint la meva persistència, que en alguna ocasió –ho reconec– ha estat elevada.

Certament el Síndic, defensor de la ciutadania, no té poder executiu i, per tant, no pot modificar ni anul·lar resolucions o actes administratius, però a través de les seves recomanacions i suggeriments, facilita que els responsables de l'administració municipal puguin revisar, modificar o anul·lar decisions, actes o resolucions, que altrament haurien estat injustes. Convé recordar que els que teniu la responsabilitat màxima i la facultat de decisió última sou els electes –des de l'equip de govern a l'oposició–, els que políticament heu estat elegits per encaminar i dirigir els afers públics de la ciutat, amb l'objectiu de fer millor la vida de les persones.

Atenent les persones directament i sense barreres, escoltant les seves queixes i reivindicacions, ajudant-les i orientant-les, la institució del Síndic fa la seva petita contribució a la millora de la nostra societat i al bon funcionament de la nostra administració municipal. Mai no insistiré prou en la importància que té en les relacions humanes la proximitat, l'acolliment i la disponibilitat per escoltar. Els problemes, els desacords i les contrarietats que en el dia a dia es generen a la societat són menys problemàtics si s'encaren obertament, es comparteixen i es tracten amb afecte i diàleg.

### **Situacions per resoldre**

Com sabeu, molts dels temes que tracto no són d'una gran transcendència per a l'interès general, a diferència dels objectius polítics que les regidores i els regidors de cada grup municipal heu plantejat en els vostres programes. Després, però, ve el dia a dia i des de la modèstia que em correspon i amb la certesa que el més important de la meva tasca és procurar resoldre i també donar a conèixer les situacions, els problemes i els neguits que pateixen els nostres conciutadans en la seva vida diària, alguns d'ells fruit de la convivència entre els seus veïns i amb els nostres visitants.

Vull exposar-vos algunes de les qüestions de les quals he tingut coneixement aquest any que crec que són més rellevants i que no sempre s'han pogut resoldre de manera satisfactòria.

### **Platges**

Ningú no pot negar que les nostres platges són el millor que tenim en la nostra oferta turística, el principal punt d'atracció; és per això que n'hem de tenir una cura exquisida i un control estricte; que els interessos econòmics d'alguns no afectin el dret dels nostres conciutadans i visitants de poder-ne gaudir lliurement.

Tenim un bon Reglament de Platges que regula clarament les activitats que s'hi poden dur a terme, i els drets i deures de cadascú. És necessari i just que, pel bé de tothom, es faci complir aquest Reglament a tots els usuaris i els concessionaris municipals, amb la màxima equitat i buscant en primer terme la mediació per resoldre els conflictes que determinades situacions de sobreocupació poden generar.

Per això suggereixo que s'ampliï el període durant el qual donen servei els inspectors de platges per garantir la seguretat, el gaudi i la bona convivència entre tots els usuaris i concessionaris de les platges de Lloret.

### **HUT'S**

El Ple Municipal va aprovar la Suspensió de la tramitació i l'atorgament d'autoritzacions per a activitats i usos d'habitatge d'ús turístic (HUT), amb la finalitat d'estudiar-ne una reforma.

Aquest fet reconeix que cal ordenar el sector d'habitatges d'ús turístic. La proliferació d'aquesta activitat econòmica és una situació per resoldre en moltes ciutats de Catalunya i a Lloret ens afecta especialment pel seu nombre i concentració i també perquè n'hi ha una gran quantitat que exerceixen al marge de l'autorització municipal.

Suggereixo que, seguint models com ara l'emprat a Barcelona a instàncies de la seva Síndica, es creï un cos d'inspectors municipals que controli els HUT que actuen de forma irregular, així com el comportament dels usuaris que no compleixin amb les normes de convivència i bon veïnatge. També que se n'agilitzi al màxim la tramitació dels expedients que es derivin de l'actuació dels inspectors.

En breu s'iniciarà la temporada turística i aquest Síndic és del parer que l'actuació municipal ha d'ésser rigorosa i intransigent amb els incompliments de les normes que regulen aquesta activitat.

### **Okupes & Ocupes**

L'ocupació irregular de pisos, cases i altres espais és un fenomen que s'ha incrementat de manera alarmant, però hem de tenir en compte les seves dues vessants: la que es fa per necessitat vital, en no disposar absolutament de cap lloc on viure, i la que promouen alguns grups organitzats que de la necessitat de persones vulnerables en fan negoci.

La nostra població no és aliena a aquest fenomen, i hem de tenir clar que aquesta pràctica no pot ésser consentida, en cap cas, com la via d'accés al dret fonamental a l'habitatge.

Des de totes les administracions s'han de fer els esforços necessaris per garantir el dret a l'habitatge de les persones més desfavorides, com s'està fent des dels Serveis Socials del nostre Ajuntament. Però també s'hauria de disposar de la capacitat d'actuació necessària que permeti la recuperació ràpida i justa de l'habitatge. Sobretot per fer desistir els grups organitzats d'aquestes pràctiques, per impedir-los fer negoci a costa dels més dèbils i protegir també la convivència en edificis i urbanitzacions.

### **Soroll**

En molts casos, els ciutadans i ciutadanes exposen que l'Ajuntament no actua davant de les seves denúncies, tot i que es tracta de conductes molestes, recollides en les ordenances. El nostre municipi disposa de dinou ordenances i vint-i-un reglaments, inclosa l'Ordenança reguladora del soroll.

Davant d'aquestes queixes, aquest Síndic, en el marc de les seves atribucions, demana una actuació decidida per part de l'Administració Municipal; qualsevol activitat s'ha de fer respectant les normes, i els comportaments incívics als nostres carrers i places s'han d'erradicar per defensar el dret a la bona convivència i al descans de veïns i visitants. També per preservar la bona imatge de la nostra població, que tant d'esforç costa.

És per això que aquest Síndic recomana intensificar la vigilància i el patrullatge d'efectius policials, tant amb equips de paisà com uniformats, en els punts més conflictius i en els horaris que hi ha més presència de persones al carrer i es pot provocar més destorb als veïns.

Tot i així, a tall de reflexió sobre la problemàtica que he anat exposant sobre els sorolls dintre i fora dels locals d'oci, i també de la brutícia al carrer –una altra qüestió sobre la qual caldria reflexionar–, la solució no passa només per l'aplicació de mesures coercitives; calen campanyes de conscienciació de la ciutadania i per l'autocontrol dels locals comercials i d'oci, en una estratègia que, a més de ser sinèrgica, seria ampliable a altres qüestions relacionades amb l'incivisme.

He volgut exposar-vos algunes qüestions molt concretes que preocupen els veïns, aquest Síndic i ben segur a tots vostès. Crec que si entre tots som capaços de trobar el just equilibri entre fer complir les ordenances municipals i el dret a dur a terme una activitat econòmica, ben regulada, amb carrers sense aldarulls, aconseguirem que el nostre poble sigui una "vila amable".

Pel que fa a la meva actuació com a Síndic, voldria fer meves les paraules de l'inspector en cap de la Policia Local de Lloret, pronunciades el dia de la celebració del dia la seva patrona: "Podem equivocar-nos, però no podem defraudar". Aquesta també és la meva voluntat: puc equivocar-me, però no voldria defraudar ningú que sol·liciti els serveis d'aquest Síndic.

**Joaquim Teixidor Planells**  
Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar

Memòria presentada al Ple de l'Ajuntament de Lloret de Mar el 8 de maig de 2017

## Resum any 2016

<b>Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)</b>	Presencial	121
	Telèfon	13
	e-mail	33
	Altres (correu i fax)	1
	Ofici	5
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>

<b>Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)</b>	Home	64
	Dona	90
	Col·lectiu	14
	Ofici	5
<b>TOTAL</b>		<b>173</b>

<b>Actuacions</b>	<b>Consultes, Informació, Assessorament</b>		39		
	<b>TOTAL CONSULTES</b>		<b>39</b>		
	<b>Derivades</b>	Defensor del Pueblo		0	
		Síndic de Greuges de Catalunya		8	
		Altres defensors		0	
		Altres derivacions			
	<b>TOTAL DERIVADES</b>		<b>8</b>		
	<b>Queixes</b>	<b>Admeses</b>	Mediació - Solució amistosa		41
			Estimades amb recomanació		
			Acceptada total		21
			Acceptada parcialment		7
			NO acceptada		18
			Pendent de Resposta		5
		Desestimades		4	
		Arxivades per desistiment		11	
	En tràmit		12		
	<b>NO admesa</b>		2		
<b>TOTAL QUEIXES</b>		<b>121</b>			
<b>Actuacions d'ofici</b>	<b>Amb recomanació</b>	Acceptada		2	
		Acceptada parcial		2	
		No acceptada		1	
		Pendent de resposta		0	
	Arxivada sense recomanació		0		
En tràmit		0			
<b>TOTAL OFICI</b>		<b>5</b>			
<b>TOTAL ACTUACIONS</b>		<b>173</b>			

<b>Queixes i ofici</b>	<b>Administració general</b>	11. Impostos	14	
		12. Sancions		
		13. Responsabilitat patrimonial	2	
		14. Altres	2	
	<b>TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL</b>		<b>18</b>	
	<b>Territori</b>	21. Activitat econòmica / comerç / mercat		5
		22. Medi ambient / soroll		22
		23. Obres / disciplina urbanística		16
		24. Llicències activitats		3
		25. Seguretat ciutadana		19
		26. Habitatge		
		27. Manteniment i mobilitat via pública		33
		28. Altres		2
	<b>TOTAL TERRITORI</b>		<b>100</b>	
	<b>Serveis a les persones</b>	31. Consum		
		32. Cultura / educació / esports		1
		33. Salut pública		
		34. Serveis socials		6
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania		
36. Altres		4		
<b>TOTAL SERVEIS A LES PERSONES</b>		<b>11</b>		
<b>TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI</b>		<b>129</b>		

**Registre Síndic - exercici 2016**

Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/ Departament	Estat	Resultat
SC/001/2016	11/1/16	Presencial	Q	Queixa per la informació donada a l'OME	Educació	Es fa mediació	Favorable
SC/002/2016	13/1/16	Presencial	Q	Queixa per l'atenció rebuda pel seu pare en un residència d'una altra població	No és competència	Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/003/2016	18/1/16	Presencial	Q	Queixa per sorolls provinents del veïnat	Via pública / Policia Local	Mediació	Favorable
SC/004/2016	21/1/16	Presencial	Q	Queixa pel TSC	No és competència	Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/005/2016	21/1/16	Presencial	Q	Queixa en relació a la sollicitud de PNC	No és competència	Mediació per deferència	
SC/006/2016	22/1/16	Presencial	Q	El CAP de Lloret ha facilitat informació privada seva	No és competència		
SC/007/2016	24/1/16	Presencial	C	Disconformitat amb una facturació	No és competència	Es deriva a l'OMIC	
SC/008/2016	29/1/16	Presencial	C	Consulta ajudes transport sanitari	No és competència	Mediació per deferència	
SC/009/2016	4/2/16	Presencial	Q	Servei de recollida de residus	Medi Ambient	Mediació	Favorable
SC/010/2016	4/2/16	Presencial	Q	Manca de resposta a una instància	Medi Ambient	Mediació	Favorable
SC/011/2016	12/2/16	Presencial	Q	No li concedeixen un canvi de metge	Altres	Mediació	Favorable
SC/012/2016	17/2/16	Presencial	C	Custodia dels fills	Altres	Mediació	Favorable
SC/013/2016	18/2/16	Presencial	Q	Incompliment Urbanístic	Disciplina Urbanística	Desestimada	
SC/014/2015	18/2/16	Presencial	C	Indemnització per acomidament	No és competència		
SC/015/2016	22/2/16	Presencial	Q	Deutes amb el Consell Comarcal	Gestió Tributària	Desistiment	
SC/016/2016	23/2/16	Presencial	Q	Manca de resposta a una instància	OIAC	Mediació	Favorable
SC/017/2016	23/2/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a una sol·licitud de certificació	Disciplina Urbanística	Mediació	Favorable
SC/018/2016	26/2/16	Mail del Síndic	Q	Embargament nòmina	Gestió Tributària	Recomanació	No acceptada
SC/019/2016	29/2/16	Presencial	Q	Demana revisió d'una factura estimada	Gestió Tributària	Desistiment	
SC/020/2016	29/2/16	Presencial	Q	Manca de resposta a una instància	Gestió Tributària	Mediació	Favorable
SC/021/2016	7/3/16	Presencial	C	Incongruència entre una ordenança i les llicències que se'n deriven	Llicències Urbanístiques	Mediació	Favorable
SC/022/2016	15/3/16	Presencial	Q	Manca de resposta a una reclamació patrimonial	Serveis Jurídics	Mediació	Desfavorable
SC/023/2016	14/3/16	Mail del Síndic	C	Empara per una situació laboral	No és competència		
SC/024/2016	17/3/16	Presencial	Q	Demana allargament de terminis pel pagament d'un deute	Gestió Tributària	Mediació	Favorable
SC/025/2016	21/3/16	Presencial	Q	Accés restringit a l'avinguda Josep Macià	Mobilitat i Transports	Mediació	Favorable
SC/026/2016	21/3/16	Presencial		Desnonament com a llogatera d'un habitatge embargat	Altres	Mediació	Favorable
SC/027/2016	24/3/16	Telefonica	Q	Manca de llum a la plaça de Fenals	Serveis Públics	Mediació	Favorable

Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/Departament	Estat	Resultat
SC/028/2016	29/3/16	Telefonica	C	Servituds a una empresa de telecomunicacions	Serveis Públics	Informada	
SC/029/2016	30/3/16	Mail del Síndic	Q	Sorolls provinents de locals d'oci	Seguretat Ciutadana	Mediació	Favorable
SC/030/2016	5/4/16	Presencial	Q	Necessita que avancin la data per accedir al CDA	Benestar i Família	Mediació	Favorable
SC/031/2016	6/4/16	Presencial	Q	Sol·licita transport públic a la zona de Sra. De Rossell, avinguda de les Alegries	Mobilitat i Transports	Recomanació	Pendent de resposta
SC/032/2016	6/4/16	Presencial	Q	Disconformitat amb una denúncia per estacionament indegut.	Polícia Local	Mediació	Desistiment
SC/033/2016	8/4/16	Presencial	Q	Disconformitat amb una sanció imposada a la seva concessió	Medi Ambient	Mediació	En tràmit
SC/034/2016	14/4/16	Presencial	Q	Problemes de sorolls via pública	Via Publica / Policia Local	Mediació	Desistiment
SC/035/2016	14/4/16	Presencial	Q	Desperfectes produïts per una obra de l'Ajuntament	Benestar i Família	Mediació	Favorable
SC/036/2016	14/4/16	Presencial	Q	Dificultats de mobilitat i manca de places d'aparcament reservat	Via Pública / Mobilitat	Recomanació	Pendent de resposta
SC/037/2016	14/4/16	Presencial	Q	Li deneguen ocupació de via pública amb taules i cadires	Via Pública	Recomanació	Acceptada
SC/038/2016	15/4/16	Presencial	Q	Solar municipal en condicions d'insalubritat	Medi Ambient	Mediació	Favorable
SC/039/2016	19/4/16	Telefonica	Q	Estat de deixadesa d'una riera	Medi Ambient	Mediacio	Favorable
SC/040/2016	28/4/16	Presencial	Q	Queixa per la demora per una operació	No és competència	Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/041/2016	28/4/16	Presencial	Q	Subhasta de casa seva per deutes amb l'Ajuntament	Gestió Tributària	Desistiment	
SC/042/2016	29/4/16	RGE	Q	Demana la devolució de la taxa d'escombarries dels HUT	Serveis Econòmics / Tributs	Desestimada	
SC/043/2016	2/5/16		C	Demana la intervenció del Síndic com a mediador en un conflicte entre veïns	Privat	Mediació	Desistiment
SC/044/2016	2/5/16	Presencial	C	Desatenció del Mercat Municipal per part de l'Ajuntament	Promocio Econòmica	Mediació	
SC/045/2016	5/5/16	Presencial	C	Prestacions a discapacitats	Altres	Mediació	Favorable
SC/046/2016	5/5/16	Presencial	C	Problemes veïnals	Polícia Local	Mediació	Favorable
SC/047/2016	6/5/16	Presencial	C	Requeriment legalizació obres ACA	Altres	Mediació	Favorable
SC/048/2016	9/5/16	Presencial	C	Ajudes per acolliment	Benestar i Família	Mediació	Favorable
SC/049/2016	11/5/16	Telefónica	Q	Manca d'enllumenat al carrer del Grau	Serveis Públics	Mediació	Favorable
SC/050/2016	12/5/16	Presencial	Q	Decret regidor d'Espai Urbà i Sostenibilitat que l'obliga a dur a terme unes obres	Disciplina Urbanística	Recomanació	No acceptada
SC/051/2016	13/5/16	Presencial	Q	Mala atenció per part d'un treballador d BiF	Benestar i Família	Mediació	Favorable
SC/052/2016	16/5/16	Web síndic	Q	Mal estat de conservació del carre Reina Fabiola	Obra Pública i Manteniment	Recomanació	Pendent resposta
SC/053/2016	19/5/16	Presencial	Q	Mala accessibilitat a Sa Caravera	Medi Ambient	Recomació	Acceptada
SC/054/2016	20/5/16	Presencial	Q	Imports elevats rebuts d'aigua i discrepàncies entre factures	Servei d'Aigües, Gestió Tributària	Desistiment	



Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/Departament	Estat	Resultat
SC/055/2016	26/5/16	Presencial	Q	L'Ajuntament no lliura les factures de l'aigua	Gestió i Inspecció Tributària	Mediació	Pendent de resposta
SC/056/2016	6/6/16	Presencial	Q	Disconformitat amb la servitut que pateix la seva parcel·la	Urbanisme	Desestimada	
SC/057/2016	8/6/16	Presencial	C	Als treballadors del jutjat no el renoven la targeta P2	Mobilitat i Transports	Recoamació	No acceptada
SC/058/2016	08/06/16	Presencial	C	Consum molt elevat d'aigua degut a una fuita	Gestió Tributària	Mediació	Desistiment
SC/059/2016	9/6/16	Telefònica	C	Plec de condicions Hospital Sociosanitari	SOCIOSANITARI	Informada	
SC/060/2016	10/6/16	Presencial	Q	Ajudes per acolliment	No és competència	Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/061/2016	13/6/16	Presencial	C	Pagament del rebut vigent IVTM2016	Gestió Tributària	Informat	
SC/062/2016	11/6/16	Mail del Síndic	Q	Mala recepció senyal canals catalans	Sistemes de Comunicació i Telecomunicacions	Mediació	Favorable
SC/063/2016	13/6/16	Mail del Síndic	C	Demana el model de queixa en castellà		Mediació	Favorable
SC/064/2016	16/6/16	Presencial	Q	Una pizona s'ha aixecat just quan hi passava pel costat	Mobilitat / Policia Local	Recomanació	No acceptada
SC/065/2016	16/6/16	Presencial	C	Brutícia en un solar veí	Medi Ambient	Mediació	Pendent de resposta
SC/066/2016	28/6/16	Presencial	Q	Manca d'actuació en un vessament de fossa sèptica	Serveis Públics	Mediació	Favorable
SC/067/2016	2/7/16	Presencial	Q	Manca d'actuació en una denúncia per fums	Activitats Mediambientals	Recomanació	Favorable
SC/068/2016	5/7/16	Presencial	Q	Sorolls i molèsties provinents de diversos locals	Activitats Mediambientals	Mediació	Favorable
SC/069/2016	5/7/16	Presencial	Q	Soroll provinent de local d'oci	Activitats Mediambientals	Mediació	Desistiment
SC/070/2016	8/7/16	Presencial	Q	Disconformitat actuació Benestar i Família	Benestar i Família	Desestimada	
SC/071/2016	8/7/16	Presencial	Q	Bonificació rebut escombraries	Gestió i Inspecció Tributària	Recomanació	No acceptada
SC/072/2016	11/7/16	Presencial	Q	No renovació tarja P2	Mobilitat i Transports	Recomanació	No acceptada
SC/073/2016	11/7/16	Presencial	Q	No renovació tarja P2 treballadors de l'hospital Sociosanitari	Mobilitat i Transports	Recomanació	No acceptada
SC/074/2016	11/7/16	Presencial	Q	Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris	Gestió Litoral	Recomanació	Acceptada Parcialment
SC/075/2016	11/7/16	Presencial	Q	No renovació tarja P2	Mobilitat i Transports	Recomanació	No acceptada
SC/076/2016	11/7/16	Presencial	Q	No renovació tarja P2	Mobilitat i Transports	Recomanació	No acceptada
SC/077/2016	12/7/16	Presencial	Q	No renovació tarja P2	Mobilitat i Transports	Recomanació	No acceptada
SC/078/2016	14/7/16	Presencial	Q	Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris	Gestió Litoral	Recomanació	Acceptada Parcialment
SC/079/2016	14/7/16	Presencial	Q	Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris	Gestió Litoral	Recomanació	Acceptada Parcialment
SC/080/2016	14/7/16	Presencial	Q	Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris	Gestió Litoral	Recomanació	Acceptada Parcialment

Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/Departament	Estat	Resultat
SC/081/2016	18/7/16	Presencial	Q	Actes incívics en alguns indrets de l'Av. Just Marlés	Polícia Local	Recomanació	Acceptada Parcialment
SC/082/2016	18/7/16	Mail del Síndic	Q	Falta de llum des de fa temps en un carrer	Obra Pública i Manteniment	Recomació	Pendent de resposta
SC/083/2016	19/7/16	Presencial	Q	Actes incívics en alguns indrets de l'Av. Just Marlés	Polícia Local	Recomanació	Acceptada Parcialment
SC/084/2016	20/7/16	Presencial	C	Recurs per una sanció de l'Ajuntament de Girona	No és competència	S'adreça al Síndic de Girona	
SC/085/2016	26/7/16	Presencial	C	Mala atenció per part d'una empresa de serveis	No és competència	S'adreça a l'OMIC	
SC/086/2016	27/7/16	Presencial	Q	Denúncia en zona blava amb màquina expenedora fora de servei	Mobilitat i Transports	Recomanació	No acceptada
SC/087/2016	27/7/16	Presencial	C	Accés a beques per a llibres	No és compatència	S'adreça a Benestar i Família	
SC/088/2016	28/7/16	Presencial	Q	Aigua sobre el paviment provinent de canals que hi aboquen directament	Via Pública / Policia Local	Recomanació	Pendent de resposta
SC/089/2016	29/7/16	Presencial	Q	Sanció per deixar la moto sobre la vorera despés d'un accident	Via pública / Policia Local	Recomanació	No acceptada
SC/090/2016	2/8/16	Presencial	Q	Li deneguen la renovació de lloguer i n'hi ofereixen un de social en un altre poble	Benestar i Família	Desestimada	
SC/091/2016	2/8/16	Mail del Síndic	Q	Mala atenció a les urgències del CAP de Lloret	No és competència	Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/092/2016	3/8/16	Presencial	Q	Sanció per abocaments al carrer que no provenen de la seva propietat	Disciplina Urbanística	Desistiment	
SC/093/2016	3/8/16	Presencial	Q	Molèsties per HUT	Activitats Mediambientals	Mediació	Desistiment
SC/094/2016	3/8/16	Mail del Síndic	C	Abonaments integrats de transport públic	Mobilitat i Transports	Informada	
SC/095/2016	5/8/16	Presencial	Q	Falta de resposta per part de Benestar i Família	Benestar i Família	Mediació	Favorable
SC/096/20165	8/8/16	Mail del Síndic	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Favorable
SC/097/2016	8/8/16	Mail del Síndic	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Favorable
SC/098/2016	8/8/16	Presencial	C	Funcionament SOM	Promocio Econòmica	Informada	
SC/099/20106	9/8/16	Presencial	Q	Molèsties per HUT	Polícia Local	Recomanació	Acceptada Parcialment
SC/100/2016	9/8/16	Presencial	Q	L'Ajuntament no ha fet el canvi de nom del contracte de llum d'una parada del mercat	Comerç	Mediació	Favorable
SC/101/2016	9/8/16	Mail del Síndic	Q	Sorolls a la via pública	Via Pública i Policia Local	Mediació	En tràmit
SC/102/2016	9/8/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a unes instàncies	Promocio Econòmica	Mediació	Favorable
SC/103/2016	12/8/16	Presencial	Q	Mal funcionament de la zona blava de Tossa	No és competència	Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/104/2016	16/8/16	Presencial	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Acceptada
SC/105/2016	17/8/16	Presencial	Q	Exposa diversos indrets de difícil accessibilitat	Mobilitat i Transports	Recomanació	Acceptada

Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/Departament	Estat	Resultat
SC/106/2016	17/8/16	Presencial	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Acceptada
SC/107/2016RE 082/2016	17/8/16	Presencial	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Acceptada
SC/108/2016	17/8/16	Presencial	Q	Demana que es controli el comerç minorista per pràctiques de competència deslleial	Comerç	Mediació	Favorable
SC/109/2016	19/8/16	Presencial	Q	Denegació de traspàs d'una parada del Mercat Setmana	Mercats, Comerç	Recomanació	No acceptada
SC/110/2016	19/8/16	Presencial	Q	Sorolls i molèsties provinents de diversos locals	Activitats Mediambientals i Via pública	Recomanació	No acceptada
SC/111/2016	19/8/16	Presencial	Q	Sorolls i molèsties provinents de diversos locals	Activitats Mediambientals i Via pública	Recomanació	No acceptada
SC/112/2016	19/8/16	Presencial	Q	Sorolls i molèsties provinents de diversos locals	Activitats Mediambientals i Via pública	Recomanació	No acceptada
SC/113/2016	20/8/16	Mail del Síndic	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Acceptada
SC/114/2016	24/8/16	Mail del Síndic	Q	Molèsties Fira de Fenals	Promocio Econòmica	Mediació	Favorable
SC/115/2016	21/8/16	Presencial	Q	Demana que es controli el comerç minorista per pràctiques de competència deslleial	Comerç	Mediació	Favorable
SC/116/2016	31/8/16	Presencial	Q	Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Acceptada
SC/117/2016	2/9/16	Presencial	C	Increment de Valor Catastral	Gestió Tributària	Mediació	Desfavorable
SC/118/2016	2/9/16	Presencial	C	Problemes en la reparació d'un telèfon	No és competència		
SC/119/2016	7/9/16	Mail del Síndic	Q	Presència de gossos a la platja de Canyelles	Medi Ambient	Mediació	Favorable
SC/120/2016	7/9/16	Telefònica	Q	Mal estat de les llambordes en el passeig de Fenals	Serveis Públics	Mediació	Favorable
SC/121/2016	9/9/16	Telefònica	Q	Falta de neteja al carrer Carnisseria Vella	Medi Ambient	Mediació	Favorable
SC/122/2016	9/9/16	Presencial	Q	Caiguda pel mal estat de la via pública	Via Pública	Desistiment	
SC/123/2016	12/9/16	Mail del Síndic	Q	Impossibilitat de donar d'alta el cte d'aigües del seu domicili	Obra Privada i Disciplina Urbanística	Mediació	En tràmit
SC/124/2016	13/9/16	Presencial	Q	Revisió del rebut d'aigua per avaria	Gestió Tributària	Mediació	Desistiment
SC/125/2016	13/9/16	Presencial	Q	Mal estat de conservació del passeig de Fenals	Serveis Públics	Mediació	Favorable
SC/126/2016	13/9/16	Telefònica	C	Com obtenir una cadira de rodes en préstec	Altres	Mediació	Favorable
SC/127/2016	14/9/16	Presencial	Q	Denúncia per aparcar en zona de càrrega i descàrrega amb tarjeta de minusvàlid		Recomanació	No acceptada
SC/128/2016	19/9/16	Presencial	C	Desperfectes en un equipament municipal causats pel mal temps	Mercats	Informada	
SC/129/2016	19/9/16	Mail del Síndic	Q	Ha rebut una denúncia que no correspon al seu vehicle	Polícia Local	Recomanació	Acceptada

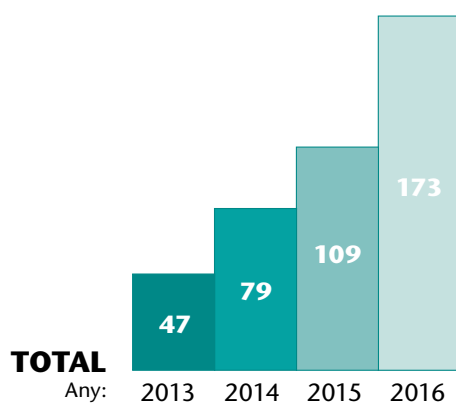
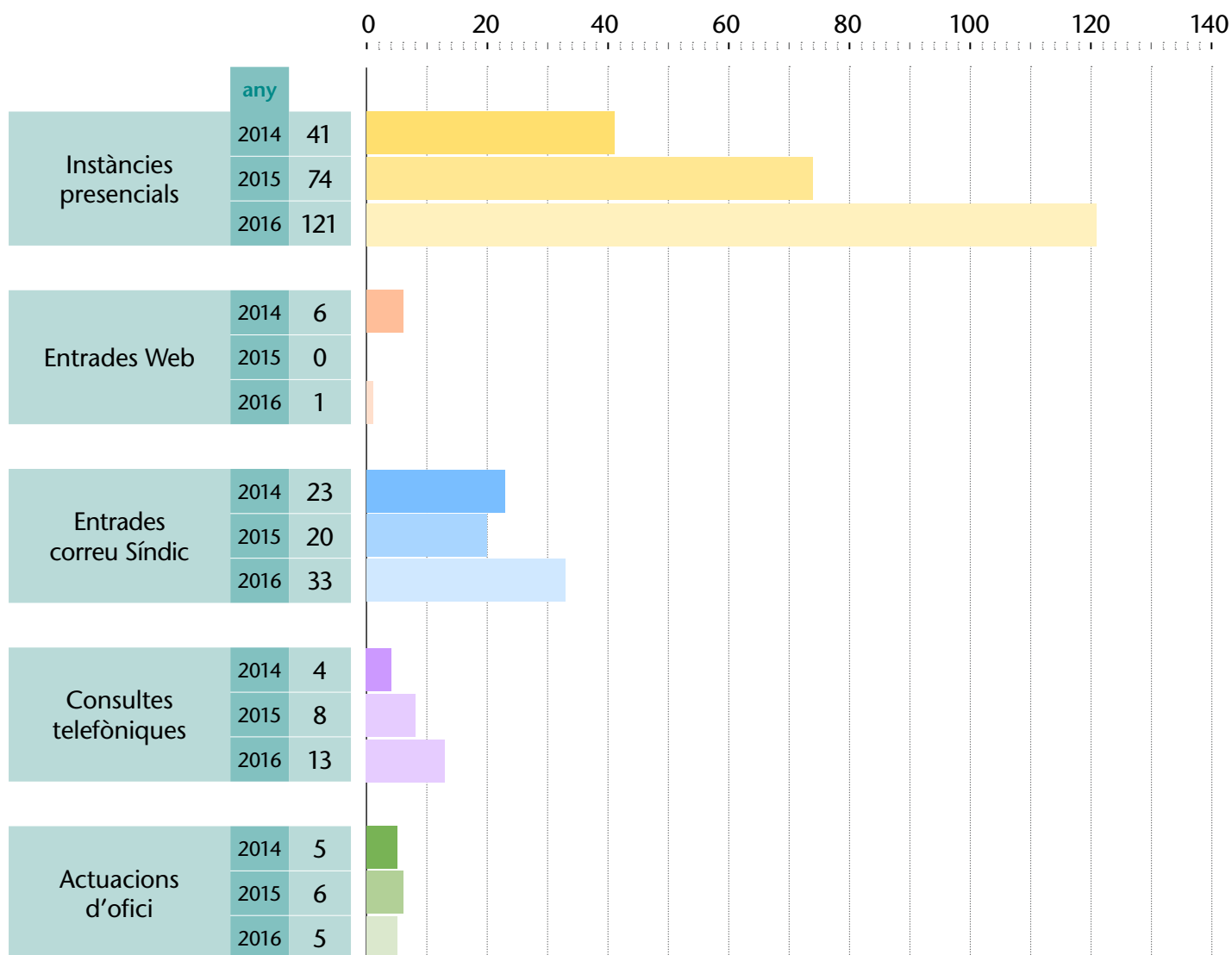
Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/Departament	Estat	Resultat
SC/130/2016	23/9/16	Presencial	C	Procediment per obtenir un lloc en l'Asil de Lloret	Benestar i Família	Mediació	Favorable
SC/131/2016	26/9/16	Telefònica	C	Concurs Piscina Mpal.	No és competència	S'adreça a Participació Ciutadana	
SC/132/2016	26/9/16	Mail del Síndic	Q	Mal estat del Camí de la Montgoda	Obra Pública i Manteniment	Mediació	Favorable
SC/133/2016	27/9/16	Presencial	Q	Problemes amb okupes a la Urb. Pinars	Polícia Local	Mediació	En tràmit
SC/134/2016	3/10/16	Presencial	Q	Demana l'adequació d'una zona d'esbarjo infantil	Medi Ambient, Parcs i Jardins	Recomanació	Acceptada
SC/135/2016	4/10/16	Presencial	C	Procediment sol·licitud amb el servei d'aigües	Servei d'aigües	Mediació	Favorable
SC/136/2016	5/10/16	Presencial	C	Li reclamen un deute d'aigua d'una casa que va vendre fa 10 anys	Altres	Es deriva Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/137/2016	5/10/16	Telefònica	C	Avisa del trencament d'un pal de la llum a Av. Alegries	No és competència	Es deriva a Protecció Civil	
SC/138/2016	6/10/16	Presencial	Q	Queixa per falta de resposta a una instància	Servei d'Aigües	Mediació	Favorable
SC/139/2016	13/10/16	Presencial	Q	Robatori de piñes i desperfectes que es causen	Polícia Local	Mediació	Favorable
SC/140/2016	15/10/16	Presencial	Q	Accident causat per la pirona del C/ Sant Pere	Mobilitat i Transports	Mediació	En tràmit
SC/141/2016	7/10/16	Presencial	Q	Casa ocupada a la Urb. Pinars	Polícia Local	Mediació	En tràmit
SC/142/2016	17/10/16	Mail del Síndic	Q	Casa ocupada a la Urb. Pinars	Polícia Local	Mediació	En tràmit
SC/143/2016	19/10/16	Telefònica	C	Informació com obtenir acreditació com a jubilat	No és competència	Es deriva al Casal de la Gent Gran	
SC/144/2016	20/10/16	Presencial	Q	Li han practicat un embargament de la seva pensió	No és competència	Es trasllada al SdGCat	
SC/145/2016	21/10/16	Mail del Síndic	Q	Queixa per l'estat del Camí Vell de Tossa	Obra Pública i Manteniment	Mediació	Favorable
SC/146/2016	25/10/16	Presencial	Q	Problemes de veinatge	Polícia Local	Mediació	Favorable
SC/147/2016	25/1/16	Presencial	Q	Molèsties HUT	Polícia Local	Mediació	Favorable
SC/148/2016	22/10/16	Presencial	Q	Casa ocupada en la Urb. Pinars	Polícia Local	Mediació	En tràmit
SC/149/2016	4/11/16	Mail del Síndic	Q	Accessibilitat a les graderies dels pavellons municipals	Mobilitat i Transports	Recomanació	Favorable
SC/150/2016	16/11/16	Presencial	Q	Manca de resposta per unes lesions sofertes durant el correfoc	Serveis Jurídics	Mediació	En tràmit
SC/151/2016	16/11/16	Mail del Síndic	Q	Molèsties per l'invasió de canyes provinents de la parcel·la veïna	Parcs i Jardins	Mediació	Favorable
SC/152/2016	21/11/16	Presencial	Q	Queixa per la multa imposada per no disposar de llicència d'HUT	No és competència	Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/153/2016	22/11/16	Mail Síndic	Q	Manca de resposta a instàncies	Urbanitzacions i Entitats de Conservació	Recomanació	Acceptada
SC/154/2016	21/11/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a instàncies	Urbanitzacions i Entitats de Conservació	Recomanació	Acceptada
SC/155/2016	21/11/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a instàncies	Urbanitzacions i Entitats de Conservació	Recomanació	Acceptada
SC/156/2016	22/11/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a instàncies	Urbanitzacions i Entitats de Conservació	Recomanació	Acceptada

Núm. Exp.	Data	Via accés	Tipus Q/C	Assumpte/Descripció	Àmbit/ Departament	Estat	Resultat
SC/157/2016	23/11/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a instàncies	Medi Ambient	Recomanació	Acceptada
SC/158/2016	21/11/16	Mail del Síndic	Q	Manca de resposta a instàncies	Urbanitzacions i Entitats de Conservació	Recomanació	Acceptada
SC/159/2016	24/11/16	Telefònica	C	Problemes amb el serveis d'ambulàncies	No és competència	S'adreça al Síndic de Greuges de Catalunya	
SC/160/2016	24/11/16	Presencial	Q	Disconformitat amb una reclamació de l'aigua	Gestió Tributària	Desistiment	
SC/161/2016	28/11/16	Presencial	Q	Manca de resposta a instàncies	Medi Ambient	Recomanació	Acceptada
SC/162/2016	29/11/16	Presencial	C	Diferència en els rebuts d'IBI 2015-20016	Gestió Tributària	Mediació	Favorable
SC/163/2016	29/11/16	Mail del Síndic	C	Quotes instal·lació alluminat via pública	Urbanitzacions i Entitats de Conservació	Mediació	Favorable
SC/164/2016	12/12/16	Mail del Síndic	Q	Mal estat de conservació del carrer Jardins	Via Pública	Recomanació	Pendent de resposta
SC/165/2016	21/12/16	Mail del Síndic	C	Problemes amb la comunitat	No és competència		
SC/166/2016	21/12/16	Presencial	Q	Reclamació per danys personals durant el correfoc	Serveis Jurídics	Mediació	En tràmit
SC/168/2016	22/12/16	Presencial	C	Problemes amb la domiciliació bancària del gas	No és competència	Es deriva a l'OMIC	
SC/168/2016	23/12/16	Presencial	C	Pèrdua contrasenya mòbil	No és competència	Es deriva a l'OMIC	

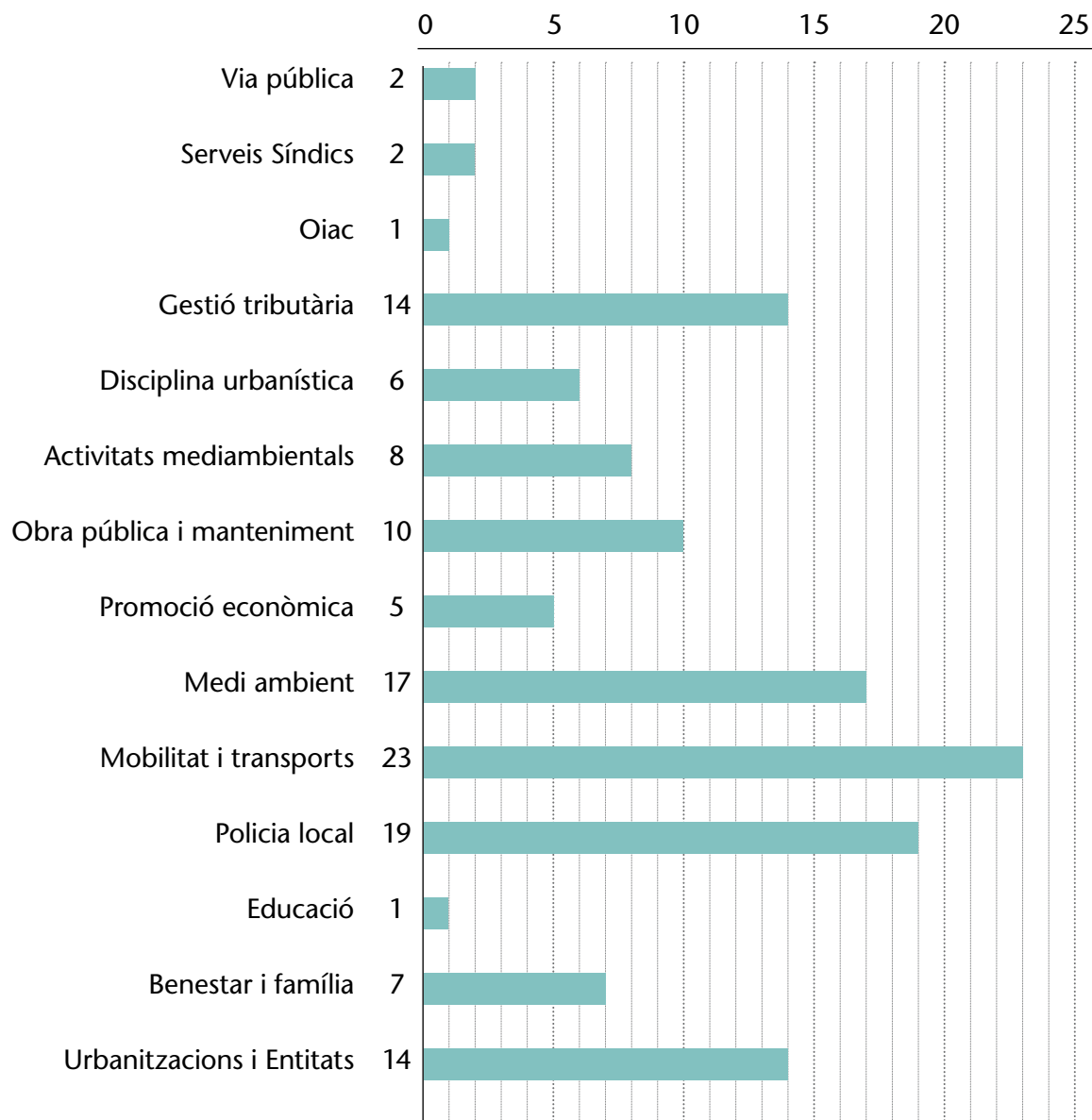
## Actuacions d'ofici - exercici 2016

Núm. Exp.	Data	Assumpte/Descripció	Actuació	Resultat
AO 01/2016	14/6/16	Ajudes per a activitats municipal a famílies amb infants d'acollida.	Recomanació	Acceptada parcialment
AO 02/2016	14/6/16	Instal·lació desfibril·lador a l'Antic Sindicat	Recomanació	No acceptada
AO 03/2016	19/7/16	Revisió del sistema de pilones automàtiques	Recomanació	Acceptada parcialment
AO 04/2016	20/10/16	Fer un rebaix a la vorera pel lloc on accedeix el transport sanitari a les dependències del CAP de carrer Girona.	Recomanació	Acceptada
AO/05/2016	10/11/16	Crear places d'aparcament d'ús individual per a persones titulars de tarjeta de mobilitat reduïda que condueixin el seu propi vehicle.	Recomanació	Acceptada

## Registre general 2013/2016

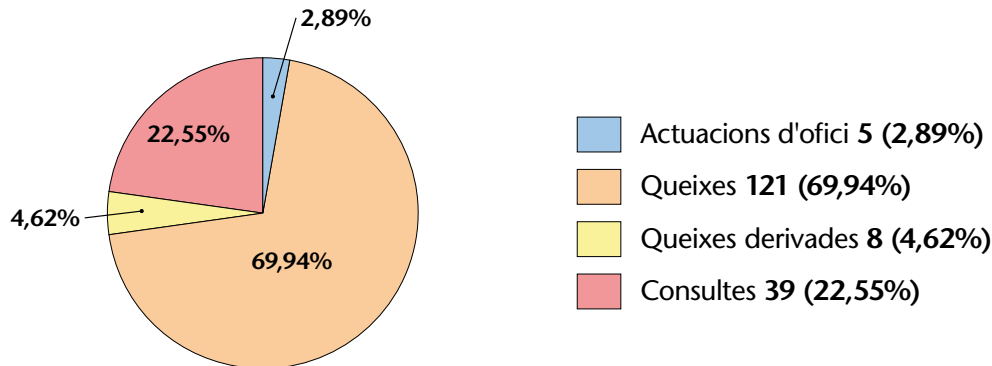


Queixes 2016: **129**

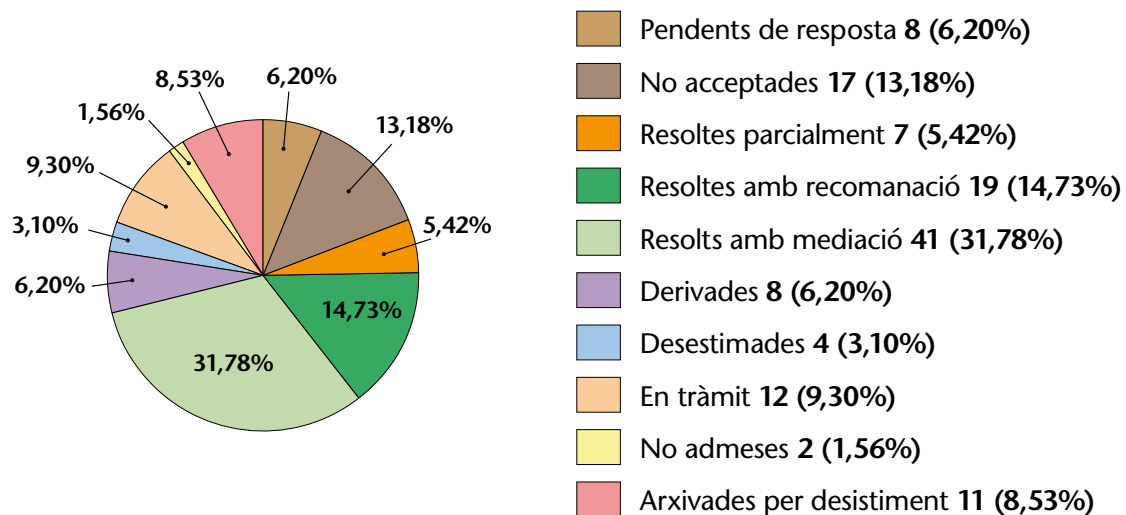


**Total 129**

## Total d'actuacions: 173



## Queixes presentades: 129

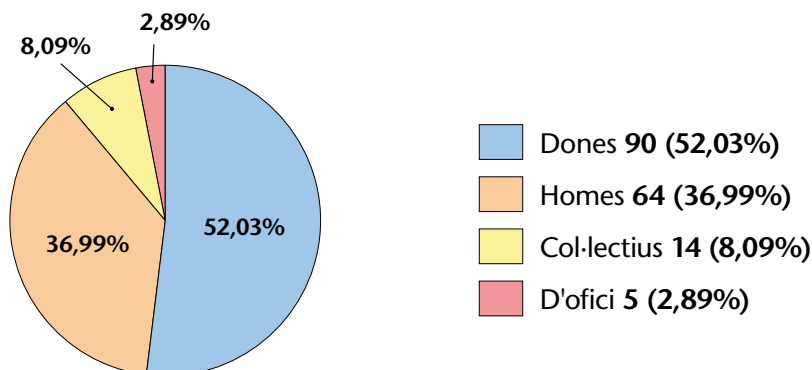


## Actuacions d'ofici (5), recomanacions (51)

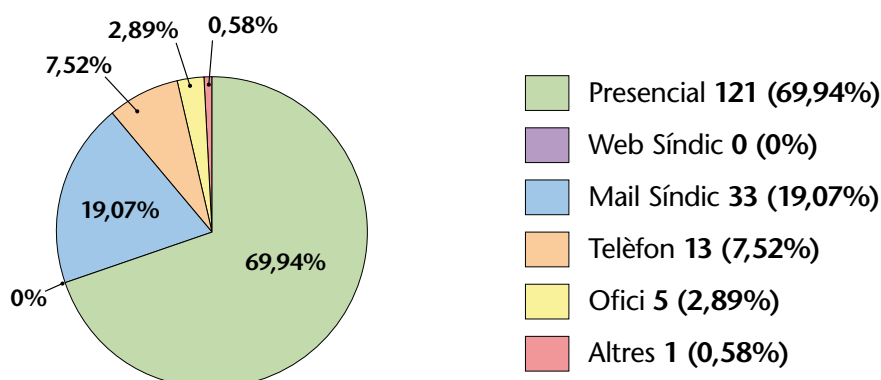




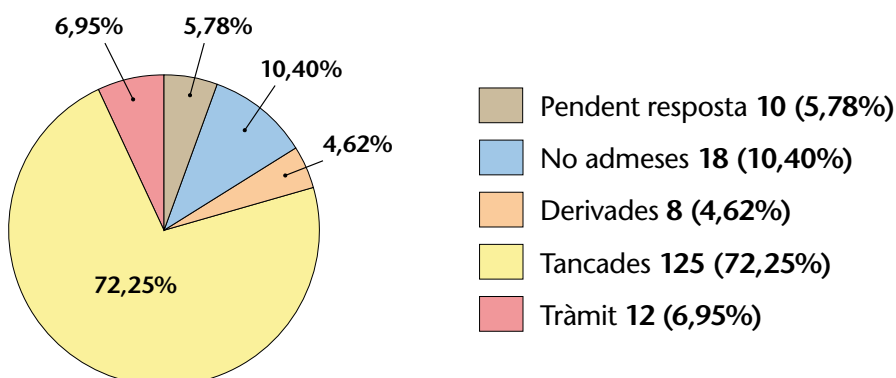
## Iniciativa de les actuacions: 173



## Mitjà de presentació: 173



## Estat de les actuacions: 173



## Relació d'expedients 2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/001/2016** 11/01/2016  
**Nom interessat:** A. L.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Informació incorrecta a l'OME  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Educació  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 11/01/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/002/2016** 13/01/2016  
**Nom interessat:** P. P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa pel tracte inadequat que rep el seu pare en una residència geriàtrica fora de Lloret  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 18/01/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/003/2016** 18/01/2016  
**Nom interessat:** I. M. B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Soroll provinets del veïnat  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** MED.  
**Resultat:** FAV.  
**Data de tancament:** 19/05/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/004/2016** 21/01/2016  
**Nom interessat:** S. M. C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Deficiències amb el TSC.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Traslletat SGCat  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 5/07/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/005/2016** 21/01/2016  
**Nom interessat:** M. C. M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta en relació a una pensió  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Mediació per deferència  
**Resultat:** FAV.  
**Data de tancament:** 4/3/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/006/2015** 22/01/2016  
**Nom interessat:** S. C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Revelació de dades personals  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 22/1/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/007/2016** 24/01/2016  
**Nom interessat:** D. A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb factures d'Endesa.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 24/01/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/008/2016**  
**Nom interessat:** S. M. C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Consulta ajudes transport sanitari  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Mediació per deferència  
**Resultat:** FAV.  
**Data de tancament:** 29/1/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/009/2016** 04/02/2016  
**Nom interessat:** A. R. R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa pel soroll que es produeix en la recollida de residus.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 12/02/016

**Núm. Exp./Data:** **SC/010/2016**  
**Nom interessat:** M. A. C. B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta a una instància  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 12/02/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/011/2016** 12/02/2016  
**Nom interessat:** M. V. M.V.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** No li concedeixen el canvi de metge de capçalera.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** FAV.  
**Data de tancament:** 24/2/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/012/2016** 17/02/16  
**Nom interessat:** M. J. P. C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Custòdia dels fills.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** FAV.  
**Data de tancament:** 27/6/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/013/2016** 18/02/2016  
**Nom interessat:** J. B. R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Irregularitat urbanística.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Disciplina Urbanística  
**Actuació:** MED.  
**Resultat:** DESFAV.  
**Data de tancament:** 23/5/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/014/2016** 18/02/2016  
**Nom interessat:** E.D.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Indemnització per acomiadament  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** DEV. A Sindicats  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 18/02/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/015/2016** 22/02/2016  
**Nom interessat:** M.R.M.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Deutes amb el Consell Comarcal  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Desistiment ciutadà  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 8/3/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/016/2016** 23/02/2016  
**Nom interessat:** M.R.M.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta de Resposta a una instància.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** OIAC  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 22/3/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/017/2016** 23/02/2016  
**Nom interessat:** A.S.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a una petició de certificació urbanística.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Urbanitzacions i entitats de conservació  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/3/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/018/2016** 26/02/2016  
**Nom interessat:** C.A.C.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Queixa per l'embargament del sou per un IBI que està pagat.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 20/4/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/019/2016** 29/02/2016  
**Nom interessat:** E.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** queixa per l'aplicació d'un consum estimat massa alt  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** **SC/020/2016** 29/02/2016  
**Nom interessat:** E.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta a una instància  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 29/2/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/021/2016** 07/03/2016  
**Nom interessat:** A.F.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Discrepancia entre l'ordenança de llicències urbanístiques i les llicències atorgades.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Llicències Urbanístiques  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 26/4/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/022/2016** 15/03/2016  
**Nom interessat:** F.R.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta a una instància  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 22/3/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/023/2016** 14/03/2016  
**Nom interessat:** A.P.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Demana empara per una situació laboral  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 17/03/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/024/2016** 17/03/2016  
**Nom interessat:** J.M.V.F.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana allargament de terminis pel pagament d'un deute.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/4/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/025/2016** 21/03/2016  
**Nom interessat:** E.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Accés restringit a l'avinguda Josep Macià.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 04/04/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/026/2016** 21/03/2016  
**Nom interessat:** L.V.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Desnonament com a llogatera d'un habitatge embargat.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 14/4/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/027/2016** 24/03/2016  
**Nom interessat:** M.G.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Manca de llum a la plaça de Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 28/3/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/028/2016** 29/03/2016  
**Nom interessat:** M.C.S.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Servituds a les empreses de telecomunicacions.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:**  
**Resultat:** Informada  
**Data de tancament:** 29/03/2016

**Núm. Exp./Data:** **SC/029/2016** 30/03/2016  
**Nom interessat:** R.H.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sorolls provinents de locals d'oci.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Seguretat Ciutadana  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 8/6/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/030/2016** 06/04/2016  
**Nom interessat:** M.H.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Necessita que avanci la data per accedir al CDA.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 7/4/16

**Núm. Exp./Data:** **SC/031/2016** 06/04/2016  
**Nom interessat:** J.F.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sol·licita transport públic a la zona de Sra. De Rossell, avinguda de les Alegries.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** **SC/032/2016** 06/04/2016  
**Nom interessat:** M.R.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Discomformat amb una denúncia per estacionament indegut.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/033/2016 08/04/2016  
**Nom interessat:** J.V.M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb una sanció imposada a la seva concessió.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/034/2016 14/04/2016  
**Nom interessat:** M.T.P.L.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes de sorolls via pública  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Via Publica / Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/035/2016 14/04/2016  
**Nom interessat:** G.C.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Desperfectes produïts per una obra de l'Ajuntament.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 5/5/16

**Núm. Exp./Data:** SC/036/2016 14/04/2016  
**Nom interessat:** M.N.I.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Dificultats de mobilitat i manca de places d'aparcament reservat.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Via Pública / Mobilitat  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/037/2016 14/04/2016  
**Nom interessat:** E.R.A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Li deneguen ocupació de via pública amb taules i cadires  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Via Pública  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 23/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/038/2016 15/04/2016  
**Nom interessat:** J.C.A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Solar municipal en condicions d'insalubritat  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 20/4/16

**Núm. Exp./Data:** SC/039/2016 19/04/2016  
**Nom interessat:** C.B.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Estat de deixadesa d'una riera  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 19/04/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/040/2016 28/04/2016  
**Nom interessat:** J.H.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa per la demora per una operació  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Trasllet SdGCat  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/041/2016 28/04/2016  
**Nom interessat:** D.A.A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Subhasta de casa seva per deutes amb l'Ajuntament.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/042/2016 29/04/2016  
**Nom interessat:** J.B.A.  
**Via d'accés:** RGE  
**Descripció:** Demana la devolució de la taxa d'escombaries dels HUT.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Desestimada per el Síndic  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 8/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/043/2016 02/05/2016  
**Nom interessat:** J.P.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana la intervenció del Síndic com a mediador en un conflicte entre veïns.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 12/6/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/044/2016 02/05/2016  
**Nom interessat:** A.C.M.M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Desatenció del Mercat Municipal per part de l'Ajuntament.  
**Tipus:** Consulya  
**Ambit/Departament:** Comerç  
**Actuació:** Mediació per deferència  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 8/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/045/2016 05/05/2016  
**Nom interessat:** A.M.G.O.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Prestacions a discapacitats  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 5/5/16

**Núm. Exp./Data:** SC/046/2016 05/05/2016  
**Nom interessat:** E.Z.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes veïnals  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 5/5/16

**Núm. Exp./Data:** SC/047/2016 06/05/2016  
**Nom interessat:** C.B.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Requeriment legalització obres ACA  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 7/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/048/2016 09/05/2016  
**Nom interessat:** M.L.G.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Ajudes per acolliment  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 20/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/049/2016  
**Nom interessat:** O.P.S.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Manca d'enllumenat al carrer del Grau.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 12/05/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/050/2016 12/05/2016  
**Nom interessat:** A.C.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Decret regidor d'Espai Urbà i Sostenibilitat que l'obliga a dur a terme unes obres.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Disciplina Urbanística  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/051/2016 13/05/2016  
**Nom interessat:** J.I.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mala atenció per part d'un treballador de BiF.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 20/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/052/2016 17/05/2016  
**Nom interessat:** O.B.H.  
**Via d'accés:** Web del Síndic  
**Descripció:** Mal estat de conservació del carrer Reina Fabiola.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Obra pública i Manteniment  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/053/2016 19/05/2016  
**Nom interessat:** C.A.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mala accessibilitat a Sa Caravera.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 19/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/054/2016 20/05/2016  
**Nom interessat:** E.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Imports elevats rebuts d'aigua i discrepàncies entre factures.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/055/2016 26/05/2016  
**Nom interessat:** J.R.M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** L'Ajuntament no lliura les factures de l'aigua.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Gestió i Inspecció Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/056/2016 6/06/2016  
**Nom interessat:** A.M.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb la servitut que pateix la seva parcel·la.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Desestimada per el Síndic  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 30/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/057/2016 08/06/2016  
**Nom interessat:** F.A.H.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Als treballadors del jutjat no els renoven la targeta P2.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 9/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/058/2016 08/06/2016  
**Nom interessat:** M.P.V.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Consum molt elevat d'aigua degut a una fuga.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment per l'interessat  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/059/2016 09/06/2016  
**Nom interessat:** N.P.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Plec de condicions Hospital Sociosanitari  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Informada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 9/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/060/2016 10/06/2016  
**Nom interessat:** M.L.G.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Ajudes per acolliment  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 10/06/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/061/2016 17/06/2016  
**Nom interessat:** G.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Pagament del rebut vigent IVTM2016  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Informat  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 17/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/062/2016 11/06/2016  
**Nom interessat:** M.C.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mala recepció senyal canals catalans  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Sistemes de Comunicació i Telecomunicacions  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 16/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/063/2016 13/06/2016  
**Nom interessat:** O.G.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Model de queixa del Síndic en castellà  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/6/16

**Núm. Exp./Data:** SC/064/2016 16/06/2016  
**Nom interessat:** M.S.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mal funcionament pizona c/ Sant Pere.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 15/7/16

**Núm. Exp./Data:** SC/065/2016 16/06/2016  
**Nom interessat:** L.G.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Brutícia en un solar veí  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/066/2016 28/06/2016  
**Nom interessat:** A.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca d'actuació en un vessament de fossa sèptica.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Territori i sostenibilitat  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 2/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/067/2016 2/07/2016  
**Nom interessat:** M.P.B.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca d'actuació en una denúncia per fums.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 20/7/16

**Núm. Exp./Data:** SC/068/2016 5/07/2016  
**Nom interessat:** R.D.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sorolls i molèsties provinents de diversos locals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 21/7/16

**Núm. Exp./Data:** SC/069/2016 5/07/2016  
**Nom interessat:** A.M.L.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Soroll provinent de local d'oci.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment persona interessada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/070/2016 8/07/2016  
**Nom interessat:** P.S.  
**Via d'accés:** Web del Síndic  
**Descripció:** Disconformitat actuació Benestar i Família  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desestimada  
**Data de tancament:** 13/07/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/071/2016 8/07/2016  
**Nom interessat:** J.F.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Bonificació rebut escombraries.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió i Inspecció Tributària  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 19/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/072/2016 11/07/2016  
**Nom interessat:** C.M.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** No renovació tarja P2  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 9/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/073/2016 11/07/2016  
**Nom interessat:** N.I.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** No renovació tarja P2 treballadors de l'hospital Socio sanitari.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 9/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/074/2016 11/07/2016  
**Nom interessat:** A.E.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Litoral  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 26/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/075/2016 11/07/2016  
**Nom interessat:** Q.B.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** No renovació tarja P2  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 9/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/076/2016 11/07/2016  
**Nom interessat:** L.N.O.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** No renovació tarja P2  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 9/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/077/2016 12/07/2016  
**Nom interessat:** T.T.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** No renovació tarja P2  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 9/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/078/2016 14/07/2016  
**Nom interessat:** P.V.J.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa per el mal ús d'alguns concessionaris a la platja.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 26/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/079/2016 14/07/2016  
**Nom interessat:** O.T.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió del Litoral  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 26/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/080/2016 14/07/2016  
**Nom interessat:** A.B.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb l'ús que fan de la platja alguns concessionaris.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Platges  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 26/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/081/2016 18/07/2016  
**Nom interessat:** R.H.H.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Actes incívics en alguns indrets de l'Av. Just Marlés.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 8/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/082/2016 18/07/2016  
**Nom interessat:** F.S.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Falta de llum des de fa temps en un carrer en mal estat.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Obra Pública i Manteniment  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/083/2016 19/07/2016  
**Nom interessat:** E.V.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Actes incívics en alguns indrets de l'Av. Just Marlés.  
**Tipus:** queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:** 8/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/084/2016 20/07/2016  
**Nom interessat:** R.S.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Recurs per una sanció de l'Ajuntament de Girona.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Informació  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 20/7/16

**Núm. Exp./Data:** SC/085/2016 26/07/2016  
**Nom interessat:** M.C.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mala atenció d'una empresa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** S'adreça a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 26/7/16

**Núm. Exp./Data:** SC/086/2016 27/07/2016  
**Nom interessat:** C.A.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Denúncia en zona blava amb màquina expenedora fora de servei.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 2/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/087/2016 27/07/2016  
**Nom interessat:** M.C.M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Accés a beques per a llibres  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Informada i derivada  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 27/7/16

**Núm. Exp./Data:** SC/088/2016  
**Nom interessat:** J.S.F.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Aigua sobre el paviment provinent de canals que hi aboquen directament.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Via Pública  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/089/2016 29/07/2016  
**Nom interessat:** E.M.M.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Imposició d'una multa.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 17/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/090/2016 02/08/2016  
**Nom interessat:** M.S.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Li deneguen la renovació de lloguer i n'hi ofereixen un de social en un altre poble.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desestimada per el Síndic  
**Data de tancament:** 16/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/091/2016 02/08/2016  
**Nom interessat:** P.R.J.  
**Via d'accés:** Mail el Síndic  
**Descripció:** Falta d'atenció serveis urgència al CAP de Lloret.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Traslata Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 3/08/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/092/2016 3/08/2016  
**Nom interessat:** H.G.L.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sanció per abocaments al carrer que no provenen de la seva propietat.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Disciplina Urbanística  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment per l'interessat  
**Data de tancament:** 18/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/093/2016 03/08/2016  
**Nom interessat:** F.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Molèsties per HUT  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment per l'interessat  
**Data de tancament:** 11/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/094/2016 07/08/2016  
**Nom interessat:** R.H.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Abonaments integrats de transport públic  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Resposta informativa.  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 05/08/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/095/2016 05/08/2016  
**Nom interessat:** N.C.E.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Falta de resposta per part de Benestar i Família.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 11/08/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/096/2016 08/08/2016  
**Nom interessat:** O.P.S.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sol·licita obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/08/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/097/2016 08/08/2016  
**Nom interessat:** N.D.L.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sol·licita obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/098/2016 08/08/2016  
**Nom interessat:** A.M.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Funcionament SOM  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Promoció Econòmica  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 8/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/099/2016 09/08/2016  
**Nom interessat:** V.R.D.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Molèsties per HUT  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 7/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/100/2016 9/08/2016  
**Nom interessat:** C.P.A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** L'Ajuntament no ha fet el canvi de nom del contracte de llum d'una parada del mercat.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Comerç  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 16/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/101/2016 9/08/2016  
**Nom interessat:** R.H.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Sorolls a la via pública.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/102/2016 9/08/2016  
**Nom interessat:** C.P.E.C.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a unes instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Pomoció Econòmica  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 22/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/103/2016 12/08/2016  
**Nom interessat:** M.C.H.J.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mal funcionament de la zona blava de Tossa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Trasllat Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 12/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/104/2016 16/08/2016  
**Nom interessat:** J.M.B.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sol·licita obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 30/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/105/2016 17/08/2016  
**Nom interessat:** X.T.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Exposa diversos indrets de difícil accessibilitat.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 14/12/16

**Núm. Exp./Data:** SC/106/2016 17/08/2016  
**Nom interessat:** E.I.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sol·licita obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 30/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/107/2016 17/08/2016  
**Nom interessat:** M.R.P.H.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sol·licita obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 20/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/108/2016 18/08/2016  
**Nom interessat:** M.R.P.H.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana que es controli el comerç minorista per pràctiques de competència deslleial.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Comerç  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/109/2016 19/08/2016  
**Nom interessat:** M.C.J.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Denegació de traspàs d'una parada del Mercat Setmanal.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mercats  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 8/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/110/2016 19/08/2016  
**Nom interessat:** R.D.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sorolls i molèsties provinents de diversos Locals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals i Via Pública.  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 7/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/111/2016 19/08/2016  
**Nom interessat:** R.D.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sorolls i molèsties provinents de diversos Locals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals i Via pública  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 7/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/112/2016 19/08/2016  
**Nom interessat:** R.D.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Sorolls i molèsties provinents de diversos Locals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Activitats Mediambientals i Via pública  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desfavorable  
**Data de tancament:** 7/10/16



**Núm. Exp./Data:** SC/113/2016 20/08/2016  
**Nom interessat:** B.C.P.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 30/8/16

**Núm. Exp./Data:** SC/114/2016 24/08/2016  
**Nom interessat:** C.P.E.C.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Molèsties Fira de Fenals  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Promoció Econòmica  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment per part de l'interessat  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC//115/2016 21/08/2016  
**Nom interessat:** N.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana que es controli el comerç minorista per pràctiques de competència deslleial.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Comerç  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/116/2016 31/08/2016  
**Nom interessat:** J.M.B.P.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana obertura a la circulació del C/ Mas Arboç en sentit Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 31/08/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/117/2016 02/09/2016  
**Nom interessat:** M.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Increment de Valor Catastral  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desetimada  
**Data de tancament:** 2/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/118/2016 02/09/2016  
**Nom interessat:** J.M.R.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes en la reparació d'un telèfon.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 2/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/119/2016/ 07/09/2016  
**Nom interessat:** X.R.L.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Accés de gossos a la Platja de Canyelles.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Medi ambient, Gestió del Litoral  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 7/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/120/2016 07/09/2016  
**Nom interessat:** F.P.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Mal estat de les llambordes en el passeig de Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 7/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/121/2016 09/09/2016  
**Nom interessat:** J.P.M.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Falta de neteja al carrer Carnisseria Vella  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 12/09/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/122/2016 09/09/2016  
**Nom interessat:** L.P.O.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Caiguda pel mal estat de la via pública  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Via pública  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment persona interessada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/123/2016 12/09/2016  
**Nom interessat:** F.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Impossibilitat de donar d'alta el cte d'aigües del seu domicili.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Urbanisme  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/124/2016 13/09/2016  
**Nom interessat:** M.P.B.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Revisió del rebut d'aigua per avaria.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Servei d'Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Desistiment per la persona interessada  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/125/2016 13/09/2016  
**Nom interessat:** J.T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Mal estat de conservació del passeig de Fenals.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 13/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/126/2016 13/09/2016  
**Nom interessat:** J.A.P.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Com obtenir una cadira de rodes en préstec.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 13/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/127/2016 14/09/2016  
**Nom interessat:** C.P.E.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Denúncia per aparcar en zona de càrrega i descàrrega amb targeta de minúvolid.  
**Tipus:** Queixa  
**Àmbit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 17/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/128/2016 19/09/2016  
**Nom interessat:** M.R.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Desperfectes en un equipament municipal causats pel mal temps.  
**Tipus:** Consulta  
**Àmbit/Departament:** Mercats  
**Actuació:** Informació  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 19/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/129/2016 19/09/2016  
**Nom interessat:** D.A.F.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Ha rebut una denúncia que no correspon al seu vehicle.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 17/1/17

**Núm. Exp./Data:** SC/130/2016 23/09/2016  
**Nom interessat:** R.M.V.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Procediment per obtenir un lloc en l'Asil de Lloret.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Benestar i Família  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 23/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/131/2016 26/09/2016  
**Nom interessat:** R.M.S.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Consulta sobre concurs logo Piscina Municipal Coberta.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Participació Ciutadana  
**Actuació:** Es deriva a Part. Ciutadana  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 26/9/16

**Núm. Exp./Data:** SC/132/2016 26/09/2016  
**Nom interessat:** E.R.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal estat del Camí de la Montgoda.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Públics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 7/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/133/2016 27/09/2016  
**Nom interessat:** J.G.A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb okupes a la Urb. Pinars  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/134/2016 03/10/2016  
**Nom interessat:** C.Z.C.  
(Pta. C.V. Alvapark)  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Demana l'adequació d'una zona d'esbarjo Infantil.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi ambient, Parcs i Jardins  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 27/2/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/135/2016 04/10/2016  
**Nom interessat:** A.N.R.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Procediment sol·licitud amb el servei d'aigües  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 4/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/136/2016 05/10/2016  
**Nom interessat:** B.P.A.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Li reclamen un deute d'aigua d'una casa que va vendre fa 10 anys  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Es deriva Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/137/2016 05/10/2016  
**Nom interessat:** L.C.S.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Avisa del trencament d'un pal de la llum a Av. Alegries.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a Protecció Civil  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/138/2016 06/10/2016  
**Nom interessat:** F.P.M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa per falta de resposta a una instància.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Servei d'aigües  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 20/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/139/2016 13/10/2016  
**Nom interessat:** J.A.H..T.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Robatori de pinyes i desperfectes que es causen.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 16/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/140/2016 15/10/2016  
**Nom interessat:** F.M.D.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Accident causat per la pilona del C/ Sant Pere.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/141/2016 07/10/2016  
**Nom interessat:** A.G.L.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Casa ocupada a la Urb. Pinars.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/142/2016 17/10/2016  
**Nom interessat:** I.S.S.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Casa ocupada a la Urb. Pinars.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:**  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/143/2016 19/10/2016  
**Nom interessat:** N.B.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Informació com obtenir acreditació com a Jubilat/da.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a Casal de la Gent Gran  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 19/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/144/2016 20/10/2016  
**Nom interessat:** M.A.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Embargament de la pensió per un deute del seu fill.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Traslats al SdGCat  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/145/2016 21/10/2016  
**Nom interessat:** E.R.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Queixa per l'estat del Camí Vell de Tossa  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Obra Pública i Manteniment  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 24/10/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/146/2016 25/10/2016  
**Nom interessat:** M.A.O.O.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes de veinatge  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 30/10/16

**Núm. Exp./Data:** SC/147/2016 25/10/2016  
**Nom interessat:** M.A.O.O.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Molèsties HUT  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 3/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/148/2016 22/10/2016  
**Nom interessat:** A.G.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Casa ocupada en la Urb. Pinars  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Policia Local  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/149/2016 4/11/2016  
**Nom interessat:** X.T.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Accessibilitat a les graderies dels pavellons municipals.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 17/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/150/2016 16/11/2016  
**Nom interessat:** M.P.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta per unes lesions sofertes durant el correfoc.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/151/2016 16/11/2016  
**Nom interessat:** C.P.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Molèsties per l'invasió de canyes provinents de la parcel·la veïna.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Parcs i Jardins  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 25/11/2016

**Núm. Exp./Data:** SC/152/2016 21/11/2016  
**Nom interessat:** M.R.S.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Queixa per la multa imposada per no disposar de llicència d'HUT.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Trasllat al Síndic de Greuges de Catalunya  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/153/2016 22/11/2016  
**Nom interessat:** U.L.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanitzacions i Entitats de Conservació  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 10/2/17

**Núm. Exp./Data:** SC/154/2016 22/11/2016  
**Nom interessat:** U.L.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanitzacions i Entitats de Conservació  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 10/2/17

**Núm. Exp./Data:** SC/155/2016 22/11/2016  
**Nom interessat:** U.L.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanitzacions i Entitats de Conservació  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 10/2/17

**Núm. Exp./Data:** SC/156/2016 22/11/2016  
**Nom interessat:** U.L.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanitzacions i Entitats de Conservació  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 10/2/17

**Núm. Exp./Data:** SC/157/2016 23/11/2016  
**Nom interessat:** U.L.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/158/2016 21/11/2016  
**Nom interessat:** U.L.B.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Urbanitzacions i Entitats de Conservació  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 10/2/17

**Núm. Exp./Data:** SC/159/2016 24/11/2016  
**Nom interessat:** S.B.B.  
**Via d'accés:** Telefònica  
**Descripció:** Problemes amb els serveis d'ambulàncies.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Altres  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 25/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/160/2016 24/11/2016  
**Nom interessat:** J.S.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Disconformitat amb una reclamació de l'aigua.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Gestió Tributària  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/161/2016 28/11/2016  
**Nom interessat:** C. P. C.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Manca de resposta a instàncies.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Medi Ambient  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 28/02/2017

**Núm. Exp./Data:** SC/162/2016 29/11/2016  
**Nom interessat:** E.G.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Diferència en els rebuts d'IBI 2015-20016.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Tributs  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 14/12/16

**Núm. Exp./Data:** SC/163/2016 29/11/2016  
**Nom interessat:** E.G.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Quotes instal·lació alluminat via pública  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** Urbanitzacions i Entitats de Conservació  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** Favorable  
**Data de tancament:** 29/11/16

**Núm. Exp./Data:** SC/164/2016 12/12/2016  
**Nom interessat:** F.M.P.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Mal estat de conservació del carrer Jardins  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Via Pública i Policia Local  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Pendent de resposta  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/165/2016 21/12/2016  
**Nom interessat:** P.R.J.  
**Via d'accés:** Mail del Síndic  
**Descripció:** Problemes amb la comunitat de propietaris.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:**  
**Resultat:**  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/166/2016 21/12/2016  
**Nom interessat:** M.P.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Reclamació per danys personals durant el correfooc.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** Serveis Jurídics  
**Actuació:** Mediació  
**Resultat:** En tràmit  
**Data de tancament:**

**Núm. Exp./Data:** SC/167/2016 22/12/2016  
**Nom interessat:** F.F.M.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Problemes amb la domiciliació bancària del gas.  
**Tipus:** Queixa  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 22/12/16

**Núm. Exp./Data:** SC/168/2016 23/12/2016  
**Nom interessat:** J.R.C.  
**Via d'accés:** Presencial  
**Descripció:** Pèrdua contrasenya mòbil.  
**Tipus:** Consulta  
**Ambit/Departament:** No és competència  
**Actuació:** Es deriva a l'OMIC  
**Resultat:**  
**Data de tancament:** 22/12/16

## Actuacions d'ofici 2016

**Núm. Exp.:** ACTUACIÓ D'OFICI AO 01/2016  
**Iniciada:** 14/06/2016  
**A instàncies de:** Queixes  
**Descripció:** Ajudes per a activitats municipal a famílies amb infants d'acollida.  
**Tipus:** AO  
**Ambit/Departament:** Alcaldia  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada parcialment  
**Data de tancament:** 15/02/2017

**Núm. Exp.:** ACTUACIÓ D'OFICI AO 02/2016  
**Iniciada:** 14/06/2016  
**A instàncies de:** Pròpia  
**Descripció:** Instal·lació desfibril·lador a l'Antic Sindicat  
**Tipus:** AO  
**Ambit/Departament:** Alcaldia  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** No acceptada  
**Data de tancament:** 1/07/2016

**Núm. Exp.:** ACTUACIÓ D'OFICI AO AO/03/2016  
**Iniciada:** 19/07/2016  
**A instàncies de:** Queixes  
**Descripció:** Revisar el sistema de pilones automàtiques  
**Tipus:** AO  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Parcialment acceptada  
**Data de tancament:** 20/03/2017

**Núm. Exp.:** ACTUACIÓ D'OFICI AO/04/2016  
**Iniciada:** 20/10/2016  
**A instàncies de:** Pròpia  
**Descripció:** Fer un rebaix a la vorera pel lloc on accedeix el transport sanitari a les dependències del CAP de carrer Girona.  
**Tipus:** AO  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 17/02/2017

**Núm. Exp.:** ACTUACIÓ D'OFICI AO/05/2016  
**Iniciada:** 10/11/2016  
**A instàncies de:** Pròpia  
**Descripció:** Crear places d'aparcament d'ús individual per a persones titulars de targeta de mobilitat reduïda que condueixen el seu propi vehicle.  
**Tipus:** AO  
**Ambit/Departament:** Mobilitat i Transports  
**Actuació:** Recomanació  
**Resultat:** Acceptada  
**Data de tancament:** 12/12/2016

## Altres activitats del Síndic 2016

---

**Reunió Consell Veïnal. Lloret de Mar.**

16 de febrer 2016

**Trobada de Síndics locals. Palamós.**

19 de febrer 2016

**Assemblea del Fòrum Síndics de Greuges. Santa Coloma de Gramanet.**

25 de febrer 2016

**Reunió amb el President de la Diputació. Girona.**

14 de març 2016

**Assistència a la jornada sobre Subministraments bàsics i habitatges d'emergència social, organitzada per el Síndic de Greuges de Catalunya. Barcelona.**

16 de març 2016

**Taller de Formació sobre equitat i justícia. Sabadell.**

13 d'abril 2016

**Reunió Consell Veïnal. Lloret de Mar.**

14 d'abril 2016

**Assistència a la presentació de la Memòria 2015 del Defensor de la Ciutadania de Girona. Girona.**

28 d'abril 2016

**Reunió Comissió de seguiment del Centre Sociosanitari. Lloret de Mar.**

10 de maig 2016

**Reunió Consell Veïnal. Lloret de Mar.**

8 de juny 2016

**Jornades sobre pobresa energètica. Palamós.**

30 de juny 2016

**Jornada de Convivència. Palamós.**

7 de juliol 2016

**Reunió Comissió de seguiment del Centre Sociosanitari. Lloret de Mar.**

26 de setembre 2016

**Reunió de la Taula per l'habitatge. Lloret de Mar.**

5 d'octubre 2016

**Reunió amb l'assessora d'habitatge de la Generalitat de Catalunya. Lloret de Mar.**

9 de novembre 2016

**Assistència al Congrés Internacional de Síndics. Girona.**

23-25 de novembre 2016

## ARTICLE D'INTERÈS

### Medició o mediació

La cronificació de les queixes per "sorolls de vida" a causa de la lentitud i poca flexibilitat de la normativa o de l'Administració és una de les causes recurrents que arriben a les oficines dels Síndics locals de Catalunya. La situació en la que es troben la majoria d'aquestes queixes ens fa plantejar alternatives i buscar mètodes de resolució d'aquestes molèsties i conflictes de convivència.

Els sorolls provinents dels usuaris d'un bar o d'un discoteca al sortir al carrer, els animals domèstics, els veïns del pis de dalt, els infants jugant a la plaça, les obres privades o al carrer... Són situacions que provoquen molèsties acústiques, però les valoracions tècniques i jurídiques, quan s'engega l'engranatge de l'ajuntament, no sempre en resolen el problema que s'acaba eternitzant i cronificant.

D'altra banda, hi ha molèsties en les quals la normativa, després de les mesures i inspeccions pertinents, no té establert un procediment concret, però el problema, la molèstia i el conflicte persisteixen. La majoria de problemes per soroll són el que s'anomena un wicked problem, és a dir, un problema maleït. I aquests problemes no tenen una solució binària, és a dir, veritable o fals sinó de millor o pitjor.

Aquests problemes difícils d'abordar no es poden afrontar només amb les eines tradicionals i tècniques a les que està acostumada l'administració. Un informe tècnic ha de ser només una part de l'expedient. Els problemes d'una ciutat no són unilaterals sinó plurilaterals. La ciutadania és cada cop més sofisticada perquè els assumptes de ciutat cada cop són més sofisticats. Diem "jo vull viure a la ciutat i tenir molts serveis a prop de casa, però no vull assumir-ne l'impacte ambiental". D'això se'n diu un problema NIMBY (*Not in my back yard*).

La percepció del que és un nivell de soroll molest i dels horaris entesos com a 'acceptables' poden variar segons l'edat, la cultura, l'origen o les vivències momentànies de les persones. El soroll ocasiona malestar i, quan s'aguditza, pot fins i tot provocar problemes de salut o interferir en la convivència. Però fixem-nos que considerem d'una manera diferent el soroll de caràcter col·lectiu, el provinent del trànsit o de l'activitat ordinària de la ciutat, respecte del que podríem qualificar com a individual i personalitzat.

Del soroll col·lectiu tots en som còmplices i per això l'acceptem més fàcilment, ja que trobem difícil combatre'l. A nosaltres mateixos ens costa deixar el cotxe i anar a peu o en bicicleta, però si tenim localitzat el veí, local o indústria que ens molesta, el responsabilitzem i entrem en un conflicte d'interessos que bascula entre el dret al descans, el dret a l'activitat econòmica, l'entreteniment...

L'Administració local no pot permetre's el luxe d'actuar només d'una manera tecnòcrata sense tenir en compte altres consideracions de tipus socials, ètiques, etcètera. L'Administració de la ciutat, la més pròxima a la ciutadania, ha de passar de la racionalitat tecnocràtica a la racionalitat deliberativa, per aconseguir ser eficient, però també intel·ligent i plantejar-se, per exemple, si és el soroll el desencadenant d'un problema de convivència més general i quines mesures hauria de prendre l'Administració.

S'hauria d'incorporar dins els procediments de l'Administració local, tècniques de mediació, conciliació i gestió alternativa de conflictes. Els serveis de mediació haurien de treballar d'una manera més transversal i anticipar-se: no es pot dir als veïns que fins a exhaurir el procediment administratiu no hi poden fer res, perquè, un cop acabat el llarg procediment administratiu, el conflicte estarà probablement enquistat i en un punt de crispació i esgotament considerable per part de les dues parts, situació que farà impossible gestionar qualsevol procés de resolució de conflictes.

Perquè més enllà del que marca la normativa, manquen processos per tal de garantir els drets fonamentals de les persones a la vida personal i familiar, a la inviolabilitat del domicili i a la integritat física i moral.

**Muntsa Costa Puig**

Psicòloga social, conflictològa i mediatora.

Actualment treballa com a tècnica a l'oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sabadell i al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.

## ARTICLE D'INTERÈS

# Drets humans: defensa radical de la dignitat humana

**Dia dels Drets Humans - 10 de desembre de 2016**

El Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals, es vol sumar, un any més, a la commemoració de la proclama dels Drets Humans, que va tenir lloc el 10 de desembre de 1948.

Cal no oblidar que la proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans neix com reacció i necessitat en front de la barbàrie comesa contra la humanitat sencera per ideologies totalitàries i els fets monstruosos contra la dignitat de milions de persones. La violació dels drets humans més bàsics i indispensables com és el dret a la vida i a la integritat física, en qualsevol lloc on es produeixi, hauria de comportar la reacció solidària i radical d'entitats, persones i tota mena d'organitzacions, des dels estats fins als ajuntaments. Per això, tot commemorant el 68è aniversari de la proclamació de la Declaració, els síndics municipals volem aportar la nostra reflexió i el nostre compromís per tal d'exigir que es passi de les proclames escrites i verbals als fets, fent visible la radical defensa de la dignitat humana. Com diu el preàmbul de l'esmentada Declaració, el reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana és el fonament de la llibertat, la justícia i la pau en el mon. Ignorar i menysprear els drets humans origina actes de barbàrie que ultratgen i ofenen la consciència de la humanitat.

Segurament a tots ens hauria agradat veure ara a una Europa capdavantera en la defensa de valors tan preuats i necessaris com la pau, la llibertat, la seguretat, el progrés i la democràcia, fomentant polítiques comunes que poguessin tendir a fer realitat la protecció de la dignitat humana no només en el seu àmbit territorial, sinó promovent el respecte i la protecció de tots els éssers humans, i molt especialment de les persones que, fugint de l'horror de la guerra, de la fam i de la persecució, arriben a les nostres fronteres. Però no ha estat així...

Lamentem profundament que les organitzacions internacionals i les diverses instàncies polítiques dels estats no siguin capaços d'impedir els conflictes bèl·lics, ni hagin pogut promoure un eficaç sistema de cooperació solidària que enforteixi la seguretat internacional des del foment de la justícia i dels drets humans.

I és per això, que davant la violació dels drets humans, ni la ciutadania, ni les administracions, podem restar impassibles o indiferents. Caldrà deixar les nostres petites seguretats i que obrim les nostres fronteres, les nostres cases i els nostres braços, fraternalment, a les persones que fugen de la repressió, la intolerància, la fam i la guerra. L'èxode massiu, i el dolor de milers i milers de persones que anhelan la pau i el reconeixement de la seva dignitat, qüestiona les nostres consciències i reclama actuacions i fets, urgentment, sense diplomàcies ni falses prudències.

Estem patint problemes extraordinaris que requereixen mitjans i solucions extraordinàries. I la veu dels síndics i defensors municipals, agrupats i coordinats en el FòrumSD, es vol fer sentir per demanar a les nostres administracions i a totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, l'adopció de mesures urgents i la dedicació dels mitjans necessaris per minvar el dolor dels que arriben, fugint de la guerra i la intolerància, i acollir-los solidàriament, sense deixar de vetllar perquè a la nostra societat la inclusió i la protecció dels més desfavorits sigui una realitat.

Necessitem fer possible, als nostres pobles i ciutats, que el que proclamen les grans normes i tractats internacionals esdevinguin fets i que es facin realitat, sense oblidar la nostra necessària contribució perquè això sigui possible entre tota la família humana, més enllà d'ideologies, fronteres, cultures, llengües, colors o religions. Els drets humans son indivisibles i no admeten fronteres. Com diu el lema del recent Congrés Internacional de Defensors Locals, celebrat a Girona "pensem globalment, defensem localment".

**Ramon Llorente Varela**

Defensor de la Ciutadania de Girona

President del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.

10 de desembre de 2016



LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

**DECLARACIÓ DE GIRONA**  
**DECLARACIÓN DE GIRONA**  
DECLARATION OF GIRONA  
DÉCLARATION DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

**DECLARACIÓ**

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: ***pensem globalment, defensem localment.***

**I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT**

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta





LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible **recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia**. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindiquem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per rebaixar i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulnereu l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, **afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets**.

## II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- **Supervisar** l'activitat de l'administració, **mediant** entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.
- **Formular recomanacions** que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- **Promoure, informar i orientar la ciutadania** sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local **és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones** en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, **és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat**.

En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA



LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

- 1.- Mandat democràtic.
- 2.- Independència, objectivitat i equitat.
- 3.- Mitjans suficients.
- 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.
- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.
- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

**La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents.** Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

### III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI **és fonamental implantar la institució de la defensoria local**, en coherència amb el **principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments** a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsman, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, **la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit** que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un **compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució per tal de promoure el seu desenvolupament i generalització.**



FÒRUM DE  
SÍNDICS I SÍNDIQUES  
DEFENSORS I DEFENSORES  
LOCALS DE CATALUNYA



LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

#### IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.

Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

1.- **Impulsar la xarxa de defensors locals.** Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeo de l'Ombudsman (IEO) la **reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals.** Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions

3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal **treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats**, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Governos Locals i Regionals<sup>1</sup> i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.uclg.org/es/home>

<sup>2</sup> <http://www.uclg-cisd.org/es/home>



LOCAL  
OMBUDSMAN  
INTERNATIONAL  
CONGRESS

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans  
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos  
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights  
think globally, defend locally

Droits de l'Homme  
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016

## Fotos de diferents ponents del LOIC (Ombudsman International Congress):



Hble. Sra. Meritxell Borràs, Consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge; Sr. Ramón Llorente President del Fòrum SD i defensor de la ciutadania de Girona; II. Sr. Lluís M. Corominas, vicepresident primer del Parlament de Catalunya.



II.Ima. Sra. Marta Felip, Alcaldessa de Figueres; II.ma. Sra. Nuria Parlón, Alcaldessa de Sta. Coloma de Gramanet; II.Im. Sr. President FMC; Alcalde de Pineda de Mar.



II.tre. Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya; Sr. Ramón Llorente President del Fòrum SD i defensor de la ciutadania de Girona.



Sr. Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, Premi Nobel de la Pau 2015; Sr. Ramón Llorente President del Fòrum SD i defensor de la ciutadania de Girona.



I.Im. Sr. Pere Vila, President de la Diputació de Girona; II.Ima Sra. Marta Madrenas, alcaldessa de Girona; M.H. Sr. Carles Puigdemont, president de la Generalitat de Catalunya; Sr. Ramón Llorente President del Fòrum SD i defensor de la ciutadania de Girona.



Sr. Joan Barrera, vicepresident del Fòrum SD i Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat; M.H. Sr. Carles Puigdemont, President de la Generalitat de Catalunya; Sr. Ramón Llorente President del Fòrum SD i defensor de la ciutadania de Girona.



## ARTICLE D'INTERÈS

### Dia de les Nacions Unides per a l'Administració Pública

---

#### L'administració pública: servei i transparència - 23 de juny de 2016

Des de 2004, les Nacions Unides celebren el dia 23 de juny com el dia internacional de l'Administració Pública.

El ciutadà, que no súbdit, malgrat el procés democràtic cada cop més potent, especialment a les societats occidentals, té la sensació que l'Administració Pública, és més una eina en mans del poder, que un instrument de control i de facilitació de la vida de la ciutadania. L'Administració Pública sol identificar-se amb la dura i insensible burocràcia, més que amb l'obligació de servir.

Però és bo recordar, com ho fan les Nacions Unides, que tota Administració Pública ha d'estar al servei de la ciutadania. I aquest servei s'ha de prestar millorant sistemàticament l'eficàcia i la transparència, propiciant la participació i donant resposta a les necessitats de les persones.

I en un món globalitzat, la col·laboració responsable de les diferents administracions públiques, i els seus servidors, han de garantir una gestió dels temes i béns públics basada en el principis d'equitat, d'igualtat i responsabilitat davant la llei, des de la integritat i fomentant la cultura de la transparència, la bona governança, la rendició de comptes i la lluita aferrissada contra tota classe de corrupció, a qualsevol nivell.

Lamentablement, quan hi han estats i governs o entitats menors que utilitzen l'Administració Pública com a eina al servei d'interessos partidistes, siguin polítics, econòmics, socials o culturals (des d'Ajuntaments fins a Governos estatals o regionals), es desnaturalitza la important funció de l'Administració Pública, que té fonamentalment l'objectiu de vetllar per l'interès general i el bé comú.

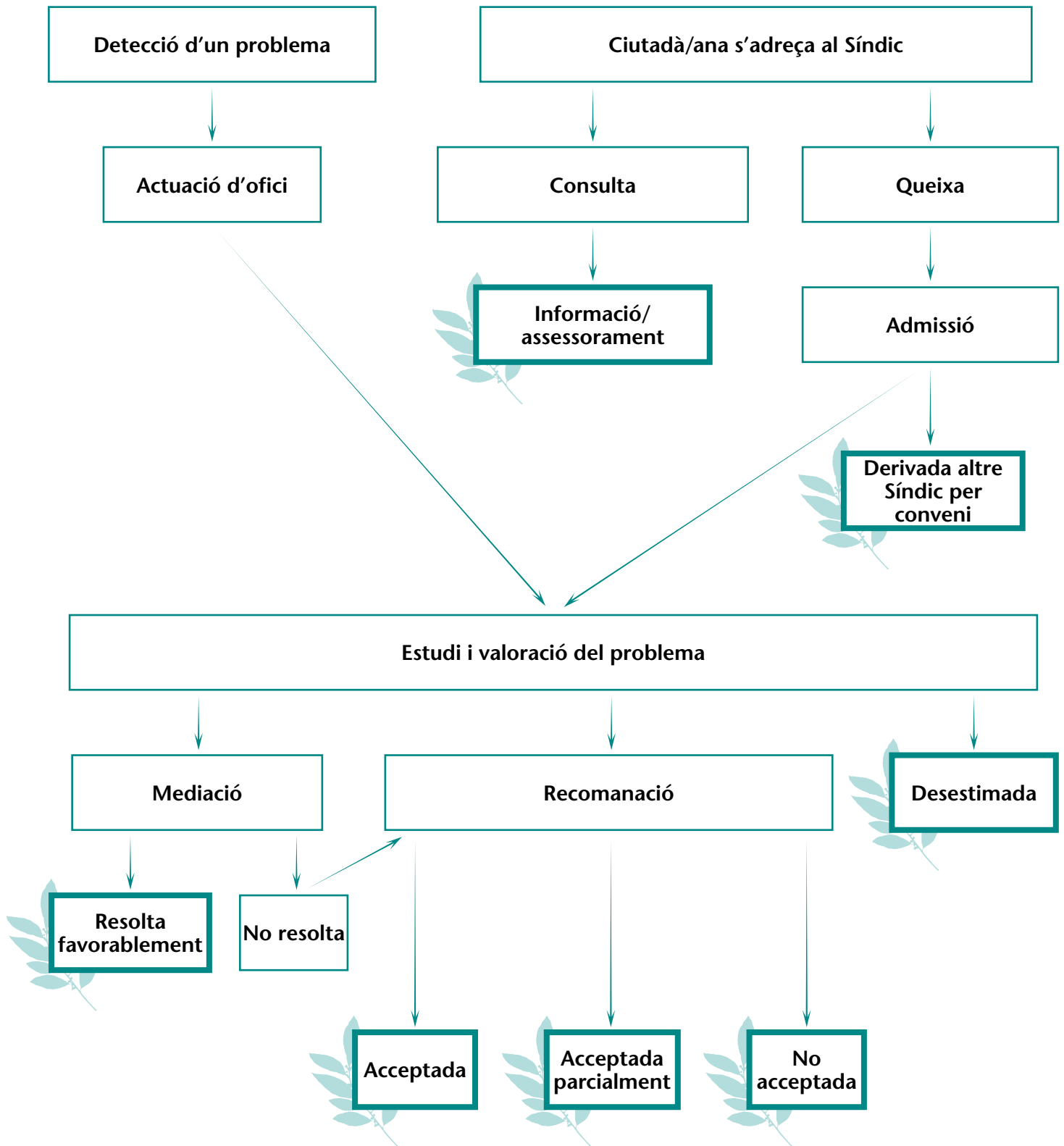
I cal prendre consciència que l'Administració Pública no és un fi en si mateixa i que els ciutadans no estan al seu servei. Els ciutadans són els legítims propietaris de les Administracions Públiques.

S'ha de recordar que els milers i milers de treballadors públics, des del sotmetiment a la legalitat, no són ni han de comportar-se com la corretja de transmissió de les consignes dels que ostenten el poder, sinó com a facilitadors de la convivència impulsant principis tant importants com la responsabilitat, la participació, la transparència i el bon govern.

Només així, les Administracions Públiques concitaran la confiança i la col·laboració de la ciutadania. Fan bé les Nacions Unides de recordar-nos la importància i la transcendència de que l'Administració Pública actuï amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota la discriminació i corrupció, amb l'objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom. Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals treballem perquè les administracions municipals prestin un servei eficient, no discriminatori i facilitador de la vida de la ciutadania, amb transparència i eficàcia.

**Ramón Llorente**  
Defensor de la Ciutadania de Girona

## Model d'actuació del Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar





C/ Sant Pere, 36 - 2a planta  
Antic Sindicat  
17310 - Lloret de Mar  
Tel. 972 36 18 36  
[sindic@lloret.cat](mailto:sindic@lloret.cat)