



M. TERESA REDONDO DEL POZO, Secretària General del Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, com a Secretària de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions:

C E R T I F I C O :

Que a la sessió ordinària de **LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - 2/2018-** que va tenir lloc el 17 de juliol de 2018, es van adoptar, a reserva de l'aprovació definitiva de l'acta, els següents acords que es transcriuen amb anonimització de dades personals:

1. APROVACIÓ DE L'ACTA DE LA SESSIÓ DEL 13 D'ABRIL DE 2018.

De conformitat amb l'art. 23.9 del RODCLH, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió, s'aprova l'acta de la sessió extraordinària del dia 13 d'abril de 2018.

2. PROPOSTA D'ACORD SOBRE EL SUGGERIMENT RELATIU A L'OFICINA MUNICIPAL D'HABITATGE (Exp. 9/2018).

Sotmesa a votació la proposta, per unanimitat dels membres de la Comissió presents a la sessió,

La Comissió aprova el següent acord :

El 16 d'abril de 2018, va tenir entrada al registre de l'Ajuntament amb número 29727, un escrit dirigit a la Sindicatura, presentat pel Sr. I.F.F, en el qual sol·licita la intervenció de la Síndica de Greuges, per proposar diferents suggeriments que millorin l'atenció de l'Oficina Municipal d'Habitatge.

En el seu escrit, el Sr. F., exposa que el passat 12 d'abril de 2018, va contactar telefònicament amb l'Oficina Municipal d'Habitatge per preguntar quins documents eren necessaris per inscriure's al registre de persones sol·licitants d'HPO i quins eren els horaris d'atenció al públic. Explica en el seu escrit que li van atendre adequadament i el van informar de tots els documents que havia de presentar i de que l'Oficina estava oberta al públic de dilluns a divendres fins les 14,00 hores.

Després de realitzar totes les gestions per aconseguir la documentació necessària per dur a terme la seva inscripció al registre de persones sol·licitants d'HPO, el dia 16 d'abril el Sr.



F. explica que va anar a l'Oficina Municipal d'Habitatge a les 12,30 hores i una persona de seguretat que hi era a l'entrada, el va informar de que no el podrien atendre i li va suggerir que tornés un altre dia més d'hora.

El Sr. F. manifesta que ha perdut tres matins de feina per poder realitzar una gestió i ens suggereix:

- 1.- Reforçar amb més personal l'Oficina Municipal d'Habitatge.
- 2.- Ampliar l'horari d'atenció al públic.
- 3.- Establir un sistema de cita prèvia o concertada com es fa en altres administracions.

El dia 25 d'abril de 2018 la Sindica de Greuges va dictar la **RESOLUCIÓ 8/2018**, per la qual s'admet a tràmit i es qualifica l'escrit com a suggeriment, ordenant la seva instrucció als efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

En data 26 d'abril, el President de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions sol·licita un informe a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, sobre aquest suggeriment.

L'informe que s'emet en data 11 de juny de 2018, per la Directora de Serveis de l'Àrea, té el contingut següent:

“ INFORME Que fa referència a l'escrit de data 26 d'abril de 2018 de la Sindica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat, en relació a les propostes de suggeriments sobre l'horari d'atenció l'Oficina Municipal d'Habitatge, del senyor I.F.F, s'informa del següent:

L'Oficina Municipal d'Habitatge rep diàriament un volum molt considerable de visites, el número de les quals és molt fluctuant i la durada del temps d'atenció va relacionada amb el tràmit que el ciutadà hagi de realitzar.

Hem de ser conscients que el flux d'afluència a unes dependències municipals, és una dada que no es pot acotar, ni conèixer per endavant, per aquesta mateixa raó no es pot fer una previsió del nombre òptim de personal que es necessitarà per atendre en el dia a dia. Aquesta previsió sí que existeix, per part de l'Oficina Municipal d'Habitatge en el desenvolupament d'actuacions en campanyes concretes, com pot ser la Campanya d'ajuts al lloguer, on des de fa uns anys hi ha una col·laboració amb l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament de l'Hospitalet, per atendre el gran volum de sol·licituds que són presentades.

Després de les obres de millora d'oficina i de la adaptació al nou sistema de gestió de cues per tal d'agilitzar l'atenció i l'espera dels ciutadans, s'està treballant amb la implantació un sistema de cites prèvies per la realització de diferents tràmits o campanyes puntuals que tenen una gran afluència de visitants.

Des de l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, som conscients, que durant un període de temps l'Oficina Municipal d'Habitatge ha tingut un col·lapse tant a



nivell d'atenció presencial, com de gestió administrativa. És aquesta la raó per la qual no s'ha pogut donar resposta a algunes de les instàncies que aquesta ha rebut.”

A proposta del President de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga a aquesta Comissió l'article 26.3.d) del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

S'ACORDA:

1. **ESTIMAR** el suggeriment presentat pel Sr. I.F.F i proposar a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat que adopti les mesures adients per tal que, en el termini màxim de 6 mesos, estableixi els mecanismes de cita prèvia per atendre al públic de l'Oficina Municipal d'Habitatge i estudiï la possibilitat d'ampliar l'horari d'atenció al públic a algunes tardes durant la setmana.
2. **INFORMAR** a l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat que en virtut de l'article 41 del RODCLH, en el termini màxim de 3 mesos, haurà de comunicar a aquesta Comissió les mesures adoptades per al compliment d'aquest acord o bé els motius que impedeixen prendre en consideració les actuacions proposades.
3. **COMUNICAR** a la persona interessada aquest acord que posa fi a la tramitació del procediment en virtut de l'article 38 del RODCLH, significant-li que contra aquest acord no procedeix la interposició de cap recurs.
4. **TRASLLADAR** a la Direcció de Serveis de l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i a l'Oficina Municipal d'Habitatge.

3. PROPOSTA D'ACORD SOBRE EL SUGGERIMENT RELATIU A L'OBERTURA EN HORARI DE TARDA DEL REGISTRE MUNICIPAL DE L'EDIFICI PRINCIPAL DE L'AJUNTAMENT. (Exp.18/2018).

Sotmesa a votació la proposta, amb el quòrum de la majoria simple, computat de conformitat amb els articles 23.4 en relació al 15.2 del ROCLH, segons els resultat de la votació següent:

26 vots ponderats a favor, que resulten dels 10 vots a favor de: Sr. President; Sr. Manuel Brinquis (PSC-CP 11 membres al Ple), Sr. Miguel M. García (CIUTADANS 4 membres al Ple); Sra. Ana González (ICV-EUiA-PIRATES 3 membres al Ple), Sr. Pedro Alonso (PP 2 membres al Ple), Sr. Antoni Garcia, (ERC 2 membres al Ple), Sr. Jordi Monrós (CIU 1 membre al Ple), Sr. Rafael Jiménez, Sra. Cristina Santón (regidora no adscrita) i el Sr. Francisco J. Martín (regidor no adscrit).



1 vot ponderat d'abstenció, que resulta de l'abstenció del Sr. Christian Giménez (CUP-PA 1 membre al Ple).

La Comissió aprova el següent acord:

El 24 de maig de 2018, va tenir entrada al registre de l'Ajuntament amb número 40720, un escrit dirigit a la Sindicatura de Greuges, presentat pel Sr. A. P. de l'Associació SUMEM, en el qual sol·licitava la intervenció de la Síndica de Greuges, per proposar un suggeriment.

En el seu escrit, el Sr. P., exposa que seria important obrir el registre de l'edifici principal de l'Ajuntament, en horari de tarda, per facilitar el registre de documentació a les persones que no poden venir al matí, sobretot en atenció a que és un municipi amb una gran població.

En exercici de les facultats que li atorga a la Síndica de Greuges l'article 36 del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – (BOPB 22.08.2017), amb data 5 de juny de 2018, va dictar la **RESOLUCIÓ 20/2018**, per la qual s'admet a tràmit i es qualifica l'escrit com a suggeriment, ordenant la seva instrucció als efectes de ser resolt per la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

En data 5 de juny, el President de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions va sol·licitar informe a la Gerència Municipal en el qual es concretés, l'actual funcionament dels registres de documentació de l'ajuntament, l'existència d'altres suggeriments similars, la valoració del suggeriment fent constar les possibles afectacions que des del punt de vista organitzatiu i pressupostari podria comportar la seva acceptació, així com altres consideracions que es consideressin rellevants per a la resolució d'aquest suggeriment.

Amb data 22 de juny, la Gerència Municipal lliura a aquest President l'esmentat informe, el contingut del qual és el següent:

"INFORME SOBRE L'OBERTURA EN HORARI DE TARDA D'UN REGISTRE DE DOCUMENTACIÓ A L'EDIFICI PRINCIPAL DE L'AJUNTAMENT

En relació a l'escrit del President de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions adreçat a la Gerència Municipal (rebut en data 11 de juny de 2018) referent al suggeriment del ciutadà Sr. A.P sobre l'obertura en horari de tarda d'un registre de documentació a l'edifici principal de l'Ajuntament, s'informa el següent:

1er. L'estratègia corporativa en relació als punts de registre de documentació corporatius s'orienta a la descentralització i aproximació a la ciutadania i la potenciació del registre electrònic de documentació com a mitjà òptim i eficient.

En aquest sentit pel desplegament dels punts de registre s'ha prioritzat la cobertura territorial del municipi (tal i com s'exposa al punt 2on) i 3er)) i unes condicions d'accés ciutadà adequades. De totes les oficines de registre, la de l'edifici principal de



l'Ajuntament és la que ofereix condicions menys adequades donades les condicions estructurals de l'edifici en quan a accessibilitat així com la garantia d'un espai d'espera i recepció de la ciutadania adequat.

2on. El sistema de registres de documentació de l'Ajuntament de l'Hospitalet funciona de manera descentralitzada amb les oficines següents:

- a. *Oficina d'Atenció Ciutadana al c/Girona, número 10 amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 hores*
- b. *Regidories de Districte:*
 - *Districte I a Rambla Just Oliveres, número 23, amb horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 19:00 hores i divendres de 9:00 a 14:00 hores*
 - *Districte I (Regidoria de Sant Feliu) a C. Emigrant, 27, amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores*
 - *Districte II a C. Mare de Déu dels desemparats, 87, amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores i dimarts i dijous de 16:00 a 19:00 hores.*
 - *Districte III a Av. Metro, 18, amb horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 hores i de 16:00 a 19:00 hores i divendres de 9:00 a 14:00 hores*
 - *Districte IV i V a C. Belchite, 5, amb horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 19:00 hores i divendres de 9:00 a 14:00 hores*
 - *Districte VI a PL. Cultura, 1, amb horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 19:00 hores i divendres de 9:00 a 14:00 hores.*
- c. *Oficines d'atenció especialitzades. Recullen documentació només de la seva competència:*
 - *c/. Canigó, 10 (Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme – Negociat de Llicències d'ocupació de la via pública. Negociat de Planificació i Control de la Mobilitat i Oficina de Sancions-) amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 hores*
 - *Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) a C. Riera de la Creu, 32, amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 9:00 a 13:30 hores i dijous de 16:00 a 19:00 hores*
 - *Servei d'informació d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat (EPHUS) a c/. Migdia, 5 4t., amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 8:30 a 13:30 hores*
 - *Oficina d'Habitatge al C. Llobregat, 116, amb horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores*

Per ampliar la informació: <https://seuelectronica.l-h.cat/oficinesregistre>

d. *Registre Electrònic*

- *De 00:00 a 24:00 hores els set dies de la setmana i 365 dies a l'any*
https://seuelectronica.l-h.cat/307892_1.aspx?id=1

3er. La cobertura territorial del registre de documentació al municipi de l'Hospitalet en horari de tarda és la següent:



- *Districte I a Rambla Just Oliveres, número 23, amb horari d'atenció al públic 16:00 a 19:00 hores*
- *Districte II a C. Mare de Déu dels desemparats, 87, amb horari d'atenció al públic de dimarts i dijous de 16:00 a 19:00 hores.*
- *Districte III a Av. Metro, 18, amb horari d'atenció al públic de 16:00 a 19:00 hores*
- *Districte IV i V a C. Belchite, 5, amb horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 16:00 a 19:00 hores*
- *Districte VI a PL. Cultura, 1, amb horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 16:00 a 19:00 hores*
- *Addicionalment, el registre electrònic està disponible De 00:00 a 24:00 hores els set dies de la setmana i 365 dies a l'any*

Prego s'utilitzi aquest informe per les gestions necessàries per a la gestió del suggeriment”.

A proposta del President de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga a aquesta Comissió l'article 26.3.d) del Reglament Orgànic dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania (RODCLH) davant l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions (BOPB 22.08.2017),

S'ACORDA:

1. **DESESTIMAR** el suggeriment presentat pel Sr. A.P., en representació de l'associació SUMEM, per entendre que existeix suficient oferta d'obertura d'oficines del registre municipal en el territori en horari de tarda. No obstant això, es proposa dur a terme una difusió, dirigida als ciutadans i les ciutadanes, detallada dels horaris i les ubicacions de les oficines de registre municipal.
2. **INFORMAR** a la Gerència Municipal, que en virtut de l'article 41 del RODCLH en el termini màxim de 3 mesos, haurà de comunicar a aquesta Comissió les mesures adoptades per al compliment d'aquest acord o bé els motius que impedeixen prendre en consideració les actuacions proposades.
3. **COMUNICAR** a la persona interessada aquest acord que posa fi a la tramitació del procediment, en virtut de l'article 38 del RODCLH i significant-li que contra aquest acord no procedeix la interposició de cap recurs.
4. **TRASLLADAR** a la Gerència Municipal i a l'Àrea d'Hisenda i Serveis Centrals.

4. SINDICA DE GREUGES:

a. DONAR COMPTE DE LES RESOLUCIONS DICTADES ENTRE EL 13 D'ABRIL DE 2018 I EL 11 DE JULIOL DE 2018.

Per la Síndica de Greuges de L'Hospitalet es dóna compte de les **Resolucions dictades des del 13 d'abril al 11 de juliol de 2018:**

Núm: 7/2018
Data: 13 d'abril de 2018
Qualificació: Sense qualificació
Expedient: 1/2018
Tipus de Resolució: Inadmissió per falta de competència
Interessat: Grup municipal CUP-Poble actiu
Assumpte: Declaració institucional de 26/11/2016 amb el suport unànim de tots els grups polítics municipals que integren la corporació: PSC-CP, CIUTADANS, ICV-EUIA-PIRATAS-E, P.P., ERC-AM, CiU i CUP-Poble Actiu en relació amb l'assassinat de Pedro Alvarez. Resolució amb recordatori a les entitats i grups polítics municipals de la possibilitat de presentar una proposta de denominació a la Comissió de Nomenclàtor, de canvi de nom a la Plaça Granada pel nom de Plaça d'en Pedro Àlvarez.

Núm: 8/2018
Data: 25 d'abril de 2018
Qualificació: Suggeriment
Expedient: 09/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. I.F.F.
Assumpte: Proposta de suggeriments en relació a l'Oficina d'Habitatge: reforç de personal, ampliació horari d'atenció al públic i establiment d'un sistema de cita prèvia.

Núm: 9/2018
Data: 25 d'abril de 2018
Qualificació: Sense qualificació
Expedient: 08/2018
Tipus de Resolució: Inadmissió per no esgotament del termini de resposta en 1a instància de l'Ajuntament
Interessat: Entitat SUMEM
Assumpte: Queixa relacionada amb l'atenció rebuda en el control d'accés per entrar als Plens Municipals.

Núm: 10/2018
Data: 25 d'abril de 2018
Qualificació: Sense qualificació
Expedient: 11/2018



Tipus de Resolució: Inadmissió per no presentació de la queixa en 1a instància.
Interessat Grup Municipal ERC
Assumpte: Queixa relacionada amb el sistema de concessió de permisos a la via pública i cessió d'espais en equipaments públics que aplica l'Ajuntament per a la realització d'actes i accions polítiques del grup polític municipal ERC. Resolució amb recomanació de presentar la queixa en 1^a instància.

Núm: **11/2018**
Data: 11 de maig de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 10/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat Sr. M.M.A.
Assumpte: Queixa relacionada amb la dificultat d'accés de les persones amb mobilitat reduïda a les instal·lacions municipals dels casals de la gent gran de l'Hospitalet.

Núm: **12/2018**
Data: 22 de maig de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 12/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat Sr. A.D.F.
Assumpte: Queixa relacionada amb la ubicació dels contenidors d'escombraries situats al carrer Prat de la Riba, 210-212.

Núm: **13/2018**
Data: 23 de maig de 2018
Qualificació: Greuge
Expedient: 15/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat Sr. J.B.
Assumpte: Denúncia de la situació de persones sense llar al barri de Bellvitge.

Núm: **14/2018**
Data: 24 de maig de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 4/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat Sra. E.C.H.
Assumpte: Manca d'una atenció adequada a l'Oficina d'Habitatge. Resolució amb proposta d'actuació d'ampliació de l'horari amb

cita prèvia alguna tarda durant la setmana.

Núm: 15/2018
Data: 25 de maig de 2018
Qualificació: Sense qualificació
Expedient: 13/2018
Tipus de Resolució: Inadmissió per no presentació de la queixa en 1a instància.
Interessat Sra. E.S.M.
Assumpte: Queixa per quedar fora de places públiques de P-3 en el barri de Santa Eulàlia.

Núm: 16/2018
Data: 25 de maig de 2018
Qualificació: Sense qualificació
Expedient: 14/2018
Tipus de Resolució: Inadmissió per no presentació de la queixa en 1a instància.
Interessat Sra. E.G.A.
Assumpte: Queixa per quedar fora de places públiques de P-3 en el barri de Santa Eulàlia

Núm: 17/2018
Data: 24 de maig de 2018
Qualificació: Ofici
Expedient: 16/2018
Tipus de Resolució: Iniciativa d'ofici sobre la seguretat d'entrada als Plens Municipals.
Interessat Sindica
Assumpte: Iniciar la instrucció del procediment per tal de tramitar una iniciativa d'ofici sobre la seguretat d'entrada als plens Municipals.

Núm: 18/2018
Data: 25 de maig de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 5/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat Sr. J.O.F.
Assumpte: Declaració de finalització del procediment en relació al tancament d'una casa de prostitució.

Núm: 19/2018
Data: 1 de juny de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 17/2018



Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat Sra. M.G.F.
Assumpte: Sol·licitud del canvi d'atenció de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Districte V per l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Districte VI degut a l'atenció rebuda.

Núm: **20/2018**
Data: 5 de juny de 2018
Qualificació: Suggestiment
Expedient: 18/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat Entitat SUMEM
Assumpte: Obertura en horari de tarda del Registre General de l'edifici principal de l'Ajuntament.

Núm: **21/2018**
Data: 5 de juny de 2018
Qualificació: Sense qualificació
Expedient: 19/2018
Tipus de Resolució: Inadmissió per no esgotament del termini de resposta en 1a instància.
Interessat Entitat SUMEM
Assumpte: Places d'aparcaments accessibles per a persones amb mobilitat reduïda.

Núm: **22/2018**
Data: 7 de juny de 2018
Qualificació: Ofici
Expedient: 16/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat Sindica
Assumpte: Resolució amb una proposta d'actuació, sol·licitant l'apertura d'entrada a l'Ajuntament i inici del control de seguretat com a mínim 20 minuts abans de començar el Ple. Revisió de la requisita/custòdia d'ampolles petites d'aigua. Incorporació, en els accessos als edificis municipals, d'un cartell explicatiu amb les mesures de seguretat per accedir-hi.

Núm: **23/2018**
Data: 12 de juny de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 3/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat Sr. J.O.F.
Assumpte: Resolució amb proposta d'actuació, sol·licitant l'actualització del



pla director de bicicletes, el disseny d'una xarxa de carrils bici, la creació d'un registre gratuït del parc de bicicletes, senyalització visible de per on es pot circular en bicicleta, mapa de punts negres i constitució d'un comitè d'experts.

Núm:	24/2018
Data:	13 de juny de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	10/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat	Sr. M.M.A.
Assumpte:	Resolució amb recomanació a la Àrea de Benestar i Drets Socials i a l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme i Sostenibilitat que en futures inversions es pugui tenir en compte la conveniència de posar portes d'entrada automàtiques que facilitin l'accés a les persones amb mobilitat reduïda als casals de la gent gran

b. ALTRES INFORMACIONS

5. PRECS I PREGUNTES.

No s'en formula cap.

El que es fa públic de conformitat amb el que preveu l'article 23.9 del vigent Reglament orgànic dels òrgans de defensa de la ciutadania davant l'ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: Síndic/a i Comissió de Suggeriments i Reclamacions aprovat pel ple municipal en sessió de 25 de juliol de 2017 –publicat en el el BOPB de 22.08.2017-

M. Teresa Redondo del Pozo
Secretària General del Ple
Secretària de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions
L'Hospitalet 18.07.2018