



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

ACTA DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS

Sessió ordinària en primera convocatòria

Número de la sessió: 1/2019

Data: vint-i-vuit de febrer de dos mil dinou

Hora inici: 10.10 hores fins 11.10 hores

Lloc: Sala de reunions de l'Edifici de Ca N'Arus

ASSISTENTS:

President:	Sr. Francesc Josep Belver i Vallès (PSC-CP)
Vicepresidenta:	Sra. Sònia Esplugas González (PP)
Vocals Regidors:	Sr. Manuel Brinquis Pérez (PSC-CP) s'incorpora al punt. 3 de l'ordre del dia. Sr. Miguel Manuel García Valle (CIUTADANS) Sra. Ana González Montes (ICV-EUiA-PIRATES-E) Sr. Jorge García i Muñoz (ERC-AM) Sr. Jordi Monrós i Ibáñez (CiU) Sra. Cristina Santón Ramiro (Regidora no adscrita)
Vocals membres del Consell de Ciutat:	Sr. Jose Manuel Banderas Vozmediano
Secretaria:	Sra. M. Teresa Redondo del Pozo, Secretària general del Ple
Altres assistents:	Sra. Merche García Villatoro, Síndica de Greuges de L'Hospitalet.
Excusen la seva assistència:	Sr. Antoni García i Acero (ERC-AM) Sr. Sr. Christian Giménez Márquez (CUP-PA) Sr. Rafael Jiménez Ariza (Regidor no adscrit) Sr. Francisco Javier Martín Herмосín (Regidor no adscrit) Sr. Pedro Alonso Navarro (Regidor no adscrit) Sra. Fernanda Sánchez Alcántara (Membre Consell Ciutat)

Es reuneix la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, amb la composició acordada pel ple municipal en sessió de data 27 de febrer de 2018, concretada nominalment pels Decrets de l'alcaldia 443/2018, de 23 de gener, 1570/2018, de 9 de març i 8889/2018, de 4 de desembre, amb la finalitat d'exercir les competències que té atribuïdes pel 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. –RODCLH (BOPB 22.08.2017).

S'obre la sessió per la presidència i constatada l'existència del quòrum previst per a la primera convocatòria per l'article 21.6 del RODCLH; s'entra en l'examen i debat dels assumptes relacionats a l'Ordre del Dia de la sessió:



1. APROVACIÓ DE L'ACTA DE LA SESSIÓ DEL 16 D'OCTUBRE 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 ordinària del dia 16 d'octubre de 2018, amb una esmena de rectificació d'error material, que consisteix incorporar als assistents a la sessió a la Regidora Sra. Juliana Carballeira Pascual.

2. APROVACIÓ DE L'INFORME ANUAL DE LA COMISSIÓ DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS DE L'ANY 2018, EN COMPLIMENT DE L'ART. 44.1 DEL REGLAMENT ORGÀNIC DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DAVANT L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET.

La Presidència cedeix la paraula a la Síndica per tal que presenti l'informe de la Comissió.

La Síndica **Sra. Merche García Villatoro** explica l'informe de la Comissió de Suggestiments i Reclamacions de 2018, el qual està dividit en quatre títols. En el títol I consten els antecedents de la creació de la Comissió, la seva constitució en la sessió de 13 d'abril de 2018, així com els membres que formen part de la mateixa, a la data de tancament de l'informe.

Explica la Síndica, que en el Títol II es fa constar l'activitat de la Comissió durant l'any 2018, recollint les tres sessions, de l'exercici 2018 i els temes que figuraven a l'ordre del dia.

En el Títol III, apartat 1, s'explica com es qualifiquen les reclamacions que es poden presentar davant els òrgans de defensa de la ciutadania i que poden ser: greuges, queixes i suggeriments, fent constar que el reglament atribueix la qualificació i tramitació de totes les reclamacions presentades a la Síndica de Greuges, reservant a aquest òrgan la resolució de les qualificades com a greuges, i la resolució de les queixes i suggeriments a la Comissió, si bé en sessió de 13 d'abril de 2018, la Comissió va delegar en la Síndica de Greuges la resolució d'aquelles reclamacions qualificades com a queixes.

En l'apartat 2, queixes, es fa constar la informació detallada relativa a la tramitació i resolució de les queixes, en atenció a la delegació abans citada, s'inclou a l'Informe Anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.

En l'apartat 3, Suggestiments, hi ha un quadre explicatiu de quines són les matèries o serveis als quals afecten els suggeriments presentats, així com un resum dels 5 expedients qualificats com a suggeriment.

Per últim, el Títol IV, Conclusions, la Comissió valora positivament la funció que té



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

encomanada com a òrgan de comunicació de la ciutadania amb l'Ajuntament. Els suggeriments tramitats durant l'any 2018 fan referència a la millora de l'atenció ciutadana, l'accés més fàcil a la informació i l'accés als serveis públics d'ensenyament.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, manifesta que s'ha incorporat al final de l'informe de la comissió l'agraïment a la Síndica de Greuges de L'Hospitalet per la seva tasca i, la seva dedicació i sensibilitat, que han compensat les dificultats i els reptes plantejats en la posada en marxa d'aquests nous òrgans.

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

La Comissió aprova el següent acord:

Vist que la Comissió de Suggeriments i Reclamacions és un òrgan d'existència obligatòria previst a l'article 132 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de Règim Local.

Atès que el 28 de juliol 2017, es va aprovar el reglament orgànic dels òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de L'Hospitalet (RODCLH) publicat al BOPB de 22.08.2017, pel qual es regula el règim jurídic de la Sindicatura de Greuges i la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Vist que en la sessió extraordinària del 13 d'abril de 2018 es va constituir formalment la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Atès que l'article 42 del RODCLH disposa que la Comissió de Suggeriment i Reclamacions haurà de confeccionar un informe anual en el qual reculli el resum de les activitats que ha dut a terme.

Atès que l'article 44.1 del RODCLH disposa que la Comissió aprovarà l'informe relatiu a les seves actuacions, en la mateixa sessió en la qual la Sindicatura doni compte a la Comissió del seu informe anual en relació al qual els membres de la Comissió podran formular vots particulars, que s'incorporaran com annex a aquest informe.

La Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga l'article 44.1 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),

ACORDA:

1. APROVAR l'informe corresponent a l'any 2018 de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, que s'incorpora com a annex al present acord.



2. DEMANAR DE L'OFICINA DE SUPORT que amb aquest l'informe anual, junt amb els annexos corresponents, i l'informe de la Sindicatura de Greuges, conformi l'informe anual dels òrgans de defensa de la ciutadania, i el trameti a l'alcaldia per tal que, dins del termini de tres mesos següents a la seva recepció, es posi en coneixement del Ple, de conformitat amb el que disposa l'article 44 del RODCLH.

3. PRENDRE CONEIXEMENT DE L'INFORME ANUAL DE LA SINDICATURA DE L'ANY 2018, EN COMPLIMENT DE L'ART. 44.1 DEL REGLAMENT ORGÀNIC DELS ÒRGANS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DAVANT L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, presenta el seu informe anual. Al Títol I s'expliquen els òrgans de defensa de la ciutadania a l'Hospitalet. Afegeix que al mateix Títol, hi ha una relació dels drets més vinculats a la ciutat, perquè els ciutadans/es puguin tenir una idea de quins són els drets que poden ser vulnerats, la tipologia i qualificació dels escrits i quin es el procediment de registre. Explica que al 2018 s'han rebut 57 reclamacions i d'aquestes 50 s'han convertit en expedient, i 7 han estat tractades com a mediació i/o intermediació.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, pregunta si són 50 expedients, perquè a ells li consten 49.

La Síndica **Sra. Merche García Villatoro**, li constesta que realment són 50 expedients i que es pot consultar la relació a l'informe presentat. Continua explicant que les reclamacions que han arribat a la Sindicatura, s'han diferenciat per àmbits (que no tenen perquè coincidir amb les Àrees municipals): Espai Públic, Convivència i Civisme, Educació, Serveis Socials, Atenció Ciutadana, Funció Pública, Accessibilitat, Transparència i d'altres, que són coses diverses. Hi ha 14 reclamacions que no s'han admès a tràmit, el 21,4% perquè no eren competència de la Sindicatura, eren per problemes veïnals, tot i que s'ha intentat la intermediació. El 14,3%, perquè estaven en termini de donar resposta l'Ajuntament i s'ha d'esperar tres mesos a que donin resposta i també un altre 14,3%, perquè la reclamació formulada estava fora de l'activitat municipal, és a dir, que corresponia a d'altres administracions. Finalment, el 50%, no s'han admès a tràmit perquè no havien formulat la queixa en primera instància i per això a les consideracions finals faig constar que s'hauria de publicitar bé i explicar molt bé el procediment, perquè sinó els ciutadans i ciutadanes vénen directament a la Sindicatura i no se'ls hi pot tramitar la queixa.

De les reclamacions que han estat admeses a tràmit, explica la Síndica, dues han estat qualificades com a greuges, que vol dir possible vulneració de drets, 24 qualificades com a queixes i 5 qualificades com a suggeriments. També s'han impulsat dues iniciatives d'ofici que s'ha considerat per la Sindicatura d'especial interès.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, continua explicant que, a l'informe, hi ha una relació de tots els expedients, on consta el número, la data en la qual s'ha fet la reclamació, com es qualifica, si no s'ha admès a tràmit, perquè no s'ha admès a tràmit, l'objecte, quin és l'òrgan resolutori, la Sindicatura o la Comissió de Suggeriments i Reclamacions; la resolució que s'ha fet; la resposta del servei si s'ha produït o bé s'està pendent de resposta i la situació dels expedients a 31 de desembre de 2018.

En la relació a la situació dels expedients a 31 de desembre de 2018, explica la Síndica que es classifiquen en tres conceptes: Resolució final, finalitzat i tancat, el que vol dir que tot el procediment s'ha tancat, incorporant la resposta de l'Ajuntament si era necessària, s'ha tancat l'expedient i es farà seguiment en cas de que sigui necessari. Resolució final, pendent de resposta, que vol dir que ja s'ha fet la resolució final en la qual s'ha fet alguna proposta a l'Ajuntament i que aquest ha de respondre si l'accepta o no, per això aquest expedient no es considera tancat definitivament, i finalment en tràmit, que vol dir que encara està en procediment.

En relació a les iniciatives d'ofici la Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que una és sobre l'accessibilitat als plens, que l'Ajuntament ha donat resposta a les seves propostes, però no fa gaire. El fet era que a l'hora d'accedir a les sessions del ple municipal, la porta d'entrada s'obria just a les 17:00h (hora d'inici del ple) i això dificultava arribar puntual a la sala, el que encara resultava més complicat per a les persones amb problemes de mobilitat a l'hora de passar el control de seguretat. A aquest fet se li uneix, que hi ha persones que porten ampolles d'aigua alguns per prendre medicació durant el temps que dura el Ple i aquestes li eren requisades i llançades.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que entén que no siguin de vidre, però que no es pugui entrar amb ampolles d'aigua al Ple no. Una llauna ho pot entendre, però una ampolla de plàstic no, màxim quan dins de l'ajuntament, hi ha una màquina on es poden treure begudes.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que l'altre iniciativa d'ofici que s'ha obert al final de l'any 2018, al mes de desembre, és sobre el tema de les bicicletes Mobike, d'ús compartit, ja que han arribat queixes i hi ha moltes queixes a les xarxes i va pensar que era una bona iniciativa per saber què passava.

La **Sra. Sonia Esplugas González**, portaveu del grup polític municipal del Partit Popular, manifesta que consta una queixa sobre la dificultat d'accés a les instal·lacions municipals dels casals de la gent gran, i com a resposta del servei posa complimentada per l'àrea competent. Això vol dir que ja s'ha solucionat el problema? Ja s'han fet accessibles?

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, li contesta que si està complimentada es veu que hi ha la resposta de l'Ajuntament que, en aquest cas, diuen que prenen



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

nota, que això no correspon a l'Àrea de Serveis Socials, sinó que correspon a l'Àrea d'EPHUS i l'Àrea respon que ho tindran en compte en les obres de millora que es realitzin.

La **Sra. Sonia Esplugas González**, portaveu del grup polític municipal del Partit Popular, entén que quan posa aquí resolució final, finalitzat i tancat, no significa que el problema estigui solucionat.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, diu que no, que només significa que està tancat el seu procediment, quan ells es comprometen a fer alguna cosa, llavors, a la casella de "requereix seguiment" posa que sí, perquè seguirà el tema. És a dir, que ha tancat l'expedient, però que seguirà el tema per veure si realment els compromisos es duren a terme, i que a l'informe ha intentat fer un resum per sintetitzar la informació. Estan ordenats per greuges, queixes i després les iniciatives d'ofici, o sigui, es troben en aquest ordre en la relació.

Segueix explicant la Síndica, que a l'informe, al capítol III, es fa un resum d'altres temes tractats per la Síndica durant aquest any: direcció de l'oficina, difusió i presència pública, visites i entrevistes amb entitats de la ciutat, no ha entrat en el detall, perquè no podia fer una relació de tothom, però sí les més destacades i les relacions externes.

En el capítol de consideracions finals hi ha una part general, on hi ha un gràfic per veure l'evolució dels expedients des que s'obre l'oficina fins a 31 de desembre, que com es pot veure ha anat "*in crescendo*", és a dir, es va començar el primer trimestre amb un 12% i s'acaba amb un 42% de reclamacions que han arribat l'últim trimestre, cosa que té lògica perquè la gent ha anat coneixent el servei.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valles**, pregunta si el percentatge és sobre 100.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, diu que és sobre el 100% d'expedients. I segueix explicant que el 54% de les reclamacions estan vinculades a quatre àrees: Espai Públic, Convivència i Civisme, Serveis Socials i Atenció Ciutadana. Quan es parla d'Atenció Ciutadana, no es refereix especialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que potser són els que menys, sinó que es refereix a l'atenció ciutadana en general en qualsevol lloc de l'Ajuntament. També s'explica, que el 50% no s'han pogut admetre a tràmit, perquè no s'ha formulat la queixa en primera instància, per això considera que seria important explicar a la ciutadania quin és el procediment per posar una queixa en primera instància i que això s'ha de clarificar. Pensa que el telèfon 010 funciona molt bé i molta gent truca per queixar-se, però ho tracten com una incidència, no com una queixa, per això creu que s'ha de definir molt bé que és una incidència i que és una queixa, perquè el ciutadà arriba a la Sindicatura i explica que s'ha queixat cinc vegades i no li han donat resposta, però des de l'Oficina d'Atenció em diuen que no s'ha queixat, que ha fet cinc incidències. Per tant, creu que és molt important clarificar quan es tracta d'una incidència i quan es tracta d'una queixa en primera instància i com s'ha de formular, perquè el ciutadà



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

sàpiga què està fent en cada moment.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, creu que qui doni la informació en el 010, si el ciutadà es queixa allà, pensa que ha de dirigir-lo bé i dir-li on ha d'anar. La Síndica diu que funciona molt bé el 010, però no estarà funcionant tan bé quan han trucat cinc vegades i no són capaços de dirigir-los on realment han d'anar.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica, per exemple, un ciutadà truca i es queixa perquè hi ha un banc trencat i ells consideren que és una incidència, quan aquest senyor truca tres vegades queixant-se del mateix banc trencat, creu que ja no és una incidència, pensa que ja se li ha de donar el tractament de queixa, incidència és quan truca per un banc trencat i s'arregla.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, creu que és aquí on han d'explicar-li al ciutadà on i com ha de fer-ho, perquè així ho passin i ho facin, encara que després no ho fan, però en qualsevol cas, se li està fent un flac favor al que és aquest servei.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valles**, manifesta que això que no ho fan no és veritat.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, diu que no ho fan, perquè ell sap que estan desbordats i no ho fan, de fet és el que li diuen els veïns, perquè no veuen cap resposta.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valles**, diu que no té res a veure una cosa amb l'altra.

El **Sr. Miguel García Valle**, diu que coneix a una persona que treballa allà i que li diu ella mateixa, segurament no tots, òbviament, que generalitzar sempre és injust. Si truca una senyora que diu que s'ha trencat un banc, el que ha de fer és informar-la de com ha de fer-ho i on ha d'anar. Això és el que ell creu que s'ha de fer i segurament moltes vegades ho faran, no diu que no es faci, però que això s'hauria de tenir clar.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, pensa que s'ha de clarificar, perquè sinó, ara per ara que tenim aquesta nova institució, és un enrenou. Per exemple, s'ha de clarificar que la queixa s'ha de fer per escrit i amb una instància, perquè hi ha l'hàbit de queixar-se de paraula a les regidories o directament als regidors/es vénen a la Sindicatura i se'ls hi diu que no han fet la queixa en primera instància, però els tenen constància dels emails que s'han enviat sobre el tema i per tant això ho hem de considerar com a queixa (ja que hi ha constància escrita).

És per aquest motiu que pensa que s'ha de definir internament com i quan s'ha de fer una queixa en primera instància, perquè tots ho tinguem clar, no se li pot dir a una persona que porta enviant e-mails i als quals li donen resposta, que no es



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

considera una queixa, perquè segurament no li semblarà bé.

Segueix explicant la Síndica, que el 34% dels expedients admesos a tràmit han estat per manca de resposta per part de l'Ajuntament, és a dir, si l'Ajuntament donés resposta a les queixes en primera instància, potser no haguessin arribat tants expedients a la Sindicatura, potser sí perquè no estan d'acord amb la resposta a la queixa, però en aquests casos no hi havia resposta, hi ha casos on després s'ha donat resposta i s'han quedat contents i satisfets.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que el circuit ha de ser aquest.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, creu que s'ha de fer un circuit intern clarificant on ha d'anar la queixa en primera instància, per exemple està comprovant que quan arriba directament a l'OAC ells segueixen el tema perquè es doni resposta, en canvi, quan arriba directament a l'àrea, depèn de l'àrea, hi ha àrees que ho tenen organitzat i àrees que no.

Finalment explica la Síndica que, de tot l'exercici, el 30% dels expedients en els que s'havia incorporat una proposta de millora o una recomanació no s'ha donat resposta per l'àrea competent a la resolució, i que aquesta és una obligació que té l'àrea. L'àrea té l'obligació de donar resposta, així ho marca el reglament, creu que hi ha un cert desconeixement i que s'hauria de clarificar a cada àrea/departament quines tenen, en relació als òrgans de defensa de la ciutadania.

També explica que hi ha un petit resum per àmbits, ha intentat identificar cada queixa en un àmbit i el tant per cent de queixes de cada matèria.

El **Sr. Miguel García Valle**, manifesta que ho troba molt interessant, que pel poc que ha vist i pel que li ha indicat la persona que s'ha estudiat l'informe per donar-li una mica de guia de com anava el tema, la sensació que té és que l'informe que la Síndica ha fet està bé, però pensa que una figura com la Síndica, que s'implementa a la ciutat amb la major de les il·lusions, perquè els ciutadans tinguin respostes, sobretot quan consideren que l'administració no els està atenent o tenen alguna queixa i no se'ls hi donen solucions i ells consideren que tenen raó, a la vista de l'últim estudi es veu que no és vinculant i això ja ho sabíem, però això se'ls hi ha d'explicar als ciutadans, perquè no pateixin frustracions, perquè encara que ella resolgui a favor, no és vinculant.

En qualsevol cas, està bé, creu que la figura que al final es va fer i que ell va mostrar sempre els seus dubtes quant si era absolutament necessària, que podria ser i el que ho vegi així, ell està d'acord, però la veritat és que és un esforç, perquè això costa diners, costa molts diners, i el que es vol és que si es fa l'esforç econòmic, que això funcioni, que això vagi bé i que el que s'inverteix, doncs tingui la lògica contraprestació quant al servei al ciutadà.

Segueix explicant el **Sr. Miguel García Valle**, que si al final, per circumstàncies,



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

moltes d'elles no imputables a la Síndica, la sensació que tenim és que això no acaba d'anar endavant, perquè a la vista dels resultats que es donen, es veuen una sèrie de qüestions que no estan clares, en principi també s'ha de tenir en compte que es necessita una experiència, un rodatge, no es tracta de qüestionar la figura de la Síndica, al contrari, sempre han dit que per sort tenim una persona que té bastant consens en tota la ciutadania, en tots els partits, en tota la gent, una persona que la seva empremta personal és agradable, és una persona que, en definitiva, és entranyable, i que tots estem d'acord en què la figura estaria ben representada en la seva persona. Res a dir, al contrari, elogiar el seu caràcter i les seves formes, a més a més, creu que és bo que aquesta figura tingui aquest perfil, perquè al final ha de tractar amb els ciutadans, moltes vegades enfadats, i trobar-se amb gent amable i que estigui disposada a escoltar-los, que tingui aquest talent, per tant, creu que està ben identificada amb això.

El problema, finalitza el Sr. García Valle, és que aquí les eines són les que són i, sobretot el problema que ell veu que falla, a tenor dels resultats, no és precisament la figura de la Síndica, sinó de qui ha de proveir a la Síndica de moltes coses. Per exemple, aquí tenim dades que ella donava abans, data d'inici d'expedients i respostes de les àrees, les àrees han de respondre, segons diu qui ha de dir-ho que són els acords presos, en 15 dies, el que no és normal, si hem entès bé, suposa que qui a ell l'assessora, l'assessora bé i que les dades són les correctes, pot haver un error, evidentment, però ell creu que el que no pot ser és que es tingui pendent de resoldre i de donar la informació que se li ha de donar a la Síndica per part de les àrees, i que d'un total de 49 o 50 expedients, hagi 20 que no s'hagin resolt.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que pendents de resposta no és que sigui de la informació inicial. Hi ha dues fases, al procediment, quan arriba una reclamació i la Síndica qualifica i demana al àrea informació per saber què passa, l'informe inicial, i a partir d'aquí, es fa la resolució final. Aquesta resolució final, quan comporta una actuació, perquè fa una estimació total o parcial i porta una proposta d'actuació, és quan l'expedient està finalitzat i pendent de resposta, que vol dir que la Síndica ha resolt i ha proposat un actuació determinada i que no li han dit res sobre si aquesta proposta d'actuació ha estat acceptada o no. Per tant, no vol dir que l'interessat no tingui la resolució, l'interessat ja té la notificació de la resolució.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Vallés**, posa l'exemple del ciutadà que es queixa perquè hi ha un banc que fa sis mesos que està trencat, ha anat a l'Ajuntament, però no li han contestat, llavors la Síndica inicia el procediment i li demana a l'àrea un informe sobre la queixa i li contesten que posaran en marxa la compra de bancs i quan els tinguin el canviaran. Llavors la Síndica diu que això ja està tancat, ja ha acabat.

La Secretària de la Comissió, **Sra. M. Teresa Redondo del Pozo**, explica que la Síndica li notifica a l'interessat la resolució.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, diu que ella està pendent que li diguin quan el posen.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Vallés**, explica que el que no li han dit a la Síndica, des de l'àrea, és que ja han canviat el banc, que això és el que no li han dit.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS manifesta que totes són exactament iguals, que n'hi ha moltes, que algunes seran aquest el cas, però d'altres no.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Vallés**, li contesta que són les que posa finalitzat.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que n'hi ha de dos tipus, la que el Sr. García comentava al principi i les que posa en tramitació. Per exemple, l'expedient 29/2018, que es sobre el tema de l'atenció domiciliària, el registren al novembre i a 31 de desembre encara està pendent de l'informe de l'àrea, aquest seria un cas que no és l'habitual.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que en qualsevol cas hi ha masses històries pendents dels que s'ha de donar resposta als 15 dies i que ell es referia a això, que és veritat que probablement no sigui tan ampli, però que estem parlant d'uns percentatges prou elevats. Així mateix, expressa que li sembla que això no seria imputable a la Síndica, que les dades són les que són i que la sensació que es pugui tenir és que això no funciona i que, en definitiva, el ciutadà no rep les respostes, no perquè la Síndica no resolgui, no treballi, no les faci o no sigui operativa, sinó perquè hi ha qui falla a l'administració i que en aquest cas són les àrees. I continua, que quan parla d'àrees, no està parlant de funcionaris, perquè hi ha la mala costum que quan es fa una crítica o exposa alguna cosa, amb la voluntat que es corregeixin coses, que sigui més operativa i que funcioni l'administració, sempre la resposta és que s'està parlant malament dels funcionaris i res a dir dels funcionaris. Els funcionaris fan la seva feina el millor que saben i poden i ens consta que no és precisament aquest Ajuntament qui té mals funcionaris, al contrari. Per tant, això no va amb la voluntat de criticar al funcionari, sinó que el final és que no funciona i ha de funcionar.

Hi ha un munt de dades aquí, diu el Sr. García Valle, on es veu que s'ha resol molt poca cosa i que el que volem, ja que es fa l'esforç i que tenim gent qualificada que vol resoldre això, com el departament que la Síndica dirigeix, doncs que al final el que es transmeti sigui que això s'ha fet i que està funcionant, però la sensació que es té és que si al final, no sap si les dades són correctes, demana disculpes si s'ha equivocat, s'ha resolt només un 6%, que és veritat que haurà milers de reclamacions que s'ha de resoldre en contra o donant-li la raó al veí, però el que es resol és poc.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que una altra cosa són els que no tenen resposta final de l'Ajuntament, que són el 30,3%, però resolts estan pràcticament tots. Resolt vol dir, per exemple el cas dels contenidors, hi ha una queixa, s'ha instruït el procediment, l'àrea ha lliurat l'informe, l'ha estudiat i fa la resolució final. Aquesta resolució final, que se li fa arribar al ciutadà i a l'àrea, va en el sentit d'admetre la queixa, perquè considera que el ciutadà té raó i es fa una proposta que és que s'incorpori dins dels criteris que hi ha per posar contenidors, que no es posin davant d'un establiment sanitari, que quan es renovi la nova contracta s'incorpori que s'alternin els contenidors cada dos o tres anys, per descans dels veïns i, mentrestant, si us plau traslladi una mica de la farmàcia els contenidors, per evitar aquest problema. Això s'ha traslladat als dos, ciutadà i àrea, però encara està esperant que l'Ajuntament li digui si accepta o no la seva proposta. Aquesta proposta li ha arribat, però li ha arribat al gener i no consta a l'informe, però que estiguin en període de tramitació hi havia molt pocs, ho tindrà en compte per posar-ho a l'informe de l'any vinent més clar.

La Síndica, explica que el 42,4% dels expedients estan amb resolució final, és a dir, estan totalment tancats, el 30,3% ja tenen resolució final i estan pendents de l'Ajuntament i el 27,3% estan en tramitació, però estan en tramitació perquè potser han arribat a última hora. Els que comenta el Sr. García són el 30,3%.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que això és el que els hi preocupa, aquesta xifra, que a més a més és el que diu l'informe que jo tinc. A l'informe de la Síndica de l'any 2018 consten expedients pendents de resposta de l'àrea, fins i tot, alguns des del febrer, el que troba lamentable és que estigui un any pendent de resposta de l'àrea. En aquest sentit anava la crítica i això no és imputable a la Síndica, les sensacions que pot haver-hi, parla de sensacions, perquè ningú es pot ficar objectivament als llocs i saber per què, però al final les dades reflexen la sensació de com pot ser que al final hagi pendent una resposta i pendent de moltes qüestions de resolucions, perquè les àrees només tenen 15 dies, s'entén que pugui ser un mes, perquè moltes vegades no són 15 dies.

La crítica és, diu el Sr. García Valle, perquè estem parlant de coses que fa casi un any, és a dir, hi ha alguna cosa que no funciona, i dubta molt que sigui el funcionari, per tant, aquesta és fonamentalment la crítica. El que realment els interessa, ja que la ciutadania fa un esforç per tenir un departament com aquest, és que funcioni i tingui la sensació que alguna cosa bona s'està fent amb els seus impostos, que se'ls hi dona resposta, a vegades estarà fora de context i s'enfadarà i dirà que la Síndica està venuda, bé, és una opinió que pot tenir algú, el que és important és la resposta, a favor o en contra, que no hi hagi paralització d'expedients perquè les àrees, un 30 i escaig per cent, no estan donant resposta a temps, essent tolerants amb les àrees, perquè s'ha de tenir una certa tolerància, no 15 dies hàbils, si és un mes no passa res, però no un any, perquè al final això va imputat al treball de la Síndica, sens dubte.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

La **Sra. Ana González Montes**, portaveu del grup polític municipal d'ICV-EUiA-PIRATES, manifesta que la sensació és que les àrees potser no tenen incorporada encara la figura de la Síndica i creu que s'ha de fer un treball en aquest sentit.

La **Sra. Sonia Esplugas González**, portaveu del grup polític municipal del Partit Popular, manifesta que admeten la queixa, però no fan res.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, diu que hi ha vegades que sap que ho han fet, però no li han comunicat que ho han fet.

La **Sra. Ana González Montes**, portaveu del grup polític municipal d'ICV-EUiA-PIRATES, manifesta que d'alguna manera s'ha de generar aquest mecanisme d'incorporar en el protocol que existeix aquesta figura, que aquesta figura fa la seva feina i demana que se li doni resposta. Creu que és una tasca que ha de fer l'equip de govern perquè l'àrea ho incorpori.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que sent molt, ser el que posa la pedra a la sabata, que es pensi sempre que el que vol és erosionar al govern, però que creu que es tracta de fer això perquè es posi en marxa aquesta voluntat, és a dir, que es resolgui.

La **Sra. Ana González Montes**, manifesta que com a grup tenien dubtes al principi amb el tema de la figura del Síndic o Síndica, però que entenen que aquest any ha anat evolucionant i moltíssima gent ha tingut un espai on ser rebut i on poder trametre una sèrie de queixes.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, diu que ha tingut un espai més, perquè espais n'hi ha.

La **Sra. Ana González Montes**, expressa que un espai més, però que s'ha sentit gratificada d'alguna manera i, per tant, creu que el que s'ha de fer és potenciar això i que les àrees incorporin ja d'una vegada tot el procediment, que és el primer any, que s'ha de donar una mica més de marge en aquest primer any d'assaig, però que s'ha de ser una mica més exigent en l'any que estem, en el 2019. Creu que aquest és el camí que s'hauria de seguir i és aquí on l'equip de govern ha d'insistir.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valles**, manifesta que prefereix que les àrees facin i no comuniquin, que comuniquin i no facin.

La **Sra. Ana González Montes**, li contesta de haurien de fer les dues coses.

El **Sr. Jorge García i Muñoz**, regidor del grup polític municipal d'ERC, manifesta que tant s'hauria de fer una cosa, com l'altre.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valles**, diu que sí, però que s'ha de veure realment la gestió de les àrees. D'entrada a les àrees pensen que és un més demanant i que ja tenen suficient treball com per haver d'atendre a un altre,



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

perquè quan arriben a ella en molts casos és una persona que ha presentat no sé què i l'àrea li ha contestat el que sigui no satisfactòriament o no ha donat compliment a la petició del ciutadà o ciutadana, utilitza la segona instància i llavors la Síndica demana informació i el que diuen és que a aquesta senyora l'han atès 73 vegades, que aquesta senyora no està bé, que no té raó i que li diem el que li diem seguirà insistint, però que dona el mateix, que a aquests casos també se'ls ha d'atendre, també se'ls ha de contestar i fer un procediment.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, explica que molts d'aquests ciutadans vénen a veure'l a ell i manifesta que també hi ha gent que s'obsessiona, que reclama molt i no tira la tovallola. Explica que la seva tècnica és demanar el telèfon i el grava i així ja sap qui és, però ja han après i truquen amb un altre, que ell els atén, però que vénen al despatx, a la seu, evidentment es dona compte que hi ha un problema i que no deixa de tenir certa raó, per exemple hi ha una senyora, que segur que coneixeu, que li molesten els repartidors de butà que donen cops, i suposo que la tindrà la Síndica.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, diu que ja la té.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS manifesta que aquesta senyora té part de raó, una altra cosa és que sigui difícil d'arreglar això, perquè hi ha coses que són difícils, perquè no depenen de l'administració, que també pot actuar i dir-li a l'empresa, però que si resulta que ja està tan pendent d'això, perquè una cosa és que estiguin sota el balcó, doncs molesta el soroll, és més ell l'altre dia anava per la rambla i potser amb un cop ja n'hi ha prou, no cal donar 500, a més a més deixa les bombones, se'n va a repartir, les deixa en un encreuament, amb el perill que això suposa. La senyora té una certa raó que és difícil solucionar el problema, ell li va dir que tenia una mica d'obsessió i que hauria d'anar a que la curin.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que aquesta gent ve a l'oposició, a ells que són una oposició rara i li donen canya al govern i li diuen així, que com es posa dur, però ell es posa dur en el que creu que pot posar-se. Llavors, li ve molta gent plorant, amb temes que són a vegades insolucionables, però d'altres vegades sí tenen solució, quan veiem que es pot solucionar, s'ha d'intentar, una altra cosa és quan són impossibles.

Els membres de la Comissió presents a la sessió se'n donen per assabentats de,

Vist que la figura del Síndic/a municipal està prevista a l'article 59 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.

Atès que el 28 de juliol 2017, es va aprovar el reglament orgànic dels òrgans de Defensa de la Ciutadania davant l'Ajuntament de l'Hospitalet (RODCLH) publicat



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

en el BOPB de 22.08.2017, pel qual es regula el règim jurídic de la Sindicatura de Greuges i la Comissió de Suggeriments i Reclamacions.

Vist que per acord del Ple municipal del 23 de gener de 2018 es va nomenar la Sra. Merche García Villatoro, Síndica de Greuges de L'Hospitalet de Llobregat.

Atès que l'article 42 del RODCLH disposa que la Síndica haurà de confeccionar un informe anual en el qual reculli el resum de les activitats que ha dut a terme.

Atès que l'article 44.1 del RODCLH disposa que la Síndica donarà compte del seu informe anual a la Comissió de Suggeriments i Reclamacions dins del primer trimestre natural de l'any següent al de referència.

La Comissió de Suggeriments i Reclamacions, en exercici de les facultats que li atorga l'article 44.1 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),

*La **Comissió de Suggeriments i Reclamacions** es dona per assabentada de l'informe anual de la Síndica de Greuges de L'Hospitalet de l'any 2018 que ha estat presentat en aquesta sessió.*

En aquest moment abandona la sessió la Sra. Sonia Esplugas González, Vicepresidenta i vocal titular del grup polític municipal del Partit Popular.

4. SINDICA DE GREUGES:

a. DONAR COMPTE DE LES RESOLUCIONS DICTADES ENTRE L'11 D'OCTUBRE DE 2018 I EL 19 DE FEBRER DE 2019.

Per la Síndica de Greuges de L'Hospitalet es dona compte de les **Resolucions dictades des de l'11 d'octubre de 2018 i el 19 de febrer de 2019:**

Núm:	36/2018
Data:	11 d'octubre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	29/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat::	Sr. J.L.C.Z.
Assumpte:	En relació a la no resposta a diverses queixes presentades en primera instància davant l'àrea competent sobre el funcionament del Servei d'Atenció domiciliària de l'Ajuntament de L'Hospitalet.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Núm:	37/2018
Data:	11 d'octubre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	12/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final que incorpora proposta o recomanació
Interessat::	Sr. A.D.F.
Assumpte:	En relació a la ubicació dels contenidors d'escombraries al carrer Prat de la Riba 210-212, just davant d'una farmàcia. Resolució final on es recomana a l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme i Sostenibilitat que en la nova contracta de neteja es tingui en compte un nou emplaçament de contenidors en aquesta zona; que s'analitzi possibilitat dissenyar noves zones de recollida per poder alternar entre diverses ubicacions; que es valorin nous criteris d'ubicació com no ubicar-los davant establiments de caràcter sanitari; que es revisi que els contenidors ubicats al c. Enric Prat de la Riba, 210-212 no estiguin davant l'entrada de la farmàcia, intensificant la seva neteja.
Núm:	38/2018
Data:	15 d'octubre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	30/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sra. S.P.G.
Assumpte:	En relació a la manca d'actuació de l'administració municipal per fer accessible la vorera a la Ronda de la Torrassa cantonada amb el carrer doctor Martí Julià, davant un pas de vianants.
Núm:	39/2018
Data:	16 d'octubre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	33/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sra. M.S.V.
Assumpte:	En relació a la no resposta a diverses queixes presentades en primera instància davant l'àrea competent sobre el pagament d'una indemnització per part de l'Ajuntament, pel retard en el lliurament d'un habitatge que li va ser adjudicat per expropiació l'any 2012.
Núm:	40/2018
Data:	26 d'octubre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	32/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sr. E.D.E.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa presentada en primera instància davant l'àrea competent sobre la realització d'hores



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

extres dels treballadors/es de l'ajuntament que tenen reducció horària per cura de menors.

Núm: 41/2018
Data: 30 d'octubre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 34/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. M.A.A.G.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada en primera instància davant l'àrea competent sobre la sol·licitud d'informació dels centres de culte que hi ha a la nostra ciutat.

Núm: 42/2018
Data: 30 d'octubre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 35/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: C.C.R
Assumpte: En relació a la sol·licitud de manifestació de sentiments religiosos a la via pública a l'Hospitalet.

Núm: 43/2018
Data: 30 d'octubre de 2018
Qualificació: No qualificada
Expedient: 27/2018
Tipus de Resolució: Desistiment
Interessat: Sr. F.S.M.
Assumpte: Reclamació sobre incidents que es produeixen a una finca del carrer Aprestadora, i que poden afectar a la integritat física dels copropietaris que habiten aquesta. Es desestima davant la manca d'esmena o aportació de documentació complementària necessària per al seu examen i qualificació.

Núm: 44/2018
Data: 30 d'octubre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 30/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. S.P.G.
Assumpte: En relació a la manca d'actuació de l'administració municipal per fer accessible la vorera a la Ronda de la Torrassa cantonada amb el carrer doctor Martí Julià, davant un pas de vianants. Resolució final on es declara finalitzat el procediment, en atenció a l' informe de l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat, on s'especifica que l'adequació de l'accessibilitat de la vorera ja està previst i es faran les obres en breu. S'ha constatat que les obres ja



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

estan realitzades.

Núm: 45/2018
Data: 30 d'octubre de 2018
Qualificació: No qualificada
Expedient: 37/2018
Tipus de Resolució: Inadmissió i derivació Síndic Greuges Catalunya
Interessat: Sra. M.G.R.
Assumpte: Inadmissió de la reclamació presentada relacionada amb una residència de gent gran. Es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè aquest tema es troba dintre del seu àmbit competencial, d'acord amb el conveni de col·laboració subscrit el 24 de maig de 2018.

Núm: 46/2018
Data: 7 de novembre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 36/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. J.L.S.C.
Assumpte: En relació a la mala atenció per part dels serveis de Benestar Social de l'Ajuntament.

Núm: 47/2018
Data: 7 de novembre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 38/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. J.O.F.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada en primera instància davant l'àrea competent sobre la circulació per la vorera de bicicletes i d'altres vehicles.

Núm: 48/2018
Data: 7 de novembre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 39/2018
Tipus de Resolució: Qualificació i inici d'expedient
Interessat: Sr. J.O.F.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada en primera instància davant l'àrea competent sobre la instal·lació de màquines d'aire condicionat en les façanes dels edificis, així com sancionar a qui no compleixi la normativa.

Núm: 49/2018
Data: 7 de novembre de 2018
Qualificació: Queixa



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Expedient:	40/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sr. J.M.S. representant Comunitat Propietaris c. Narcís Monturiol
Assumpte:	Manca de contesta per part de l'Ajuntament a la sol·licitud de l'expedient, i a la queixa en primera instància, en relació a l'inici d'activitat d'hostal/alberg en un dels locals de la finca del carrer Narcís Monturiol.
Núm:	50/2018
Data:	13 de novembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	41/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sra. M.I.V.M.
Assumpte:	En relació a la nova distribució de l'aparcament en el tram del carrer Sanfeliu, en el qual aparquen continuament camions i furgonetes impedit la sortida del seu gual.
Núm:	51/2018
Data:	13 de novembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	42/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sra. L.M.G.
Assumpte:	En relació a les obres realitzades en el tram del carrer Sanfeliu, a partir de les quals, quan netegen el carrer o plou entra aigua al seu garatge.
Núm:	52/2018
Data:	20 de novembre de 2018
Qualificació:	Greuge
Expedient:	15/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Interessat:	Sr. J.B.S.
Assumpte:	En relació a la situació de les persones sense llar a la ciutat. Resolució final on es proposa: que es defineixi un Protocol d'intervenció que coordini totes les àrees municipals i centres d'atenció primària; la creació d'una base de dades compartida entre els diferents serveis que atenen a les persones sense llar; i la creació d'un equip d'intervenció al carrer, per detectar i intervenir directament.
Núm:	53/2018
Data:	20 de novembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	43/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Interessat:	Sr. M.G.D.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància davant l'àrea competent sobre un arbre que impedeix passar per la vorera a l'avinguda Joan Carles I, 50.
Núm:	54/2018
Data:	20 de novembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	44/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sr. M.G.D.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància davant l'àrea competent sobre el soroll que causa una motocicleta.
Núm:	55/2018
Data:	20 de novembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	45/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici d'expedient
Interessat:	Sr. M.G.D.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància davant l'àrea competent sobre el mal estat de la vorera de l'avinguda Joan Carles I.
Núm:	56/2018
Data:	4 de desembre de 2018
Qualificació:	Interna
Expedient:	46/2018
Tipus de Resolució:	Organització interna Oficina de Suport Òrgans de Defensa de la Ciutadania
Interessat:	Sindicatura
Assumpte:	Organització de l'Oficina de Suport als Òrgans de Defensa de la Ciutadania durant els dies del 25 de desembre de 2018 fins al 6 de gener de 2019, Nadal.
Núm:	57/2018
Data:	4 de desembre de 2018
Qualificació:	No qualificada
Expedient:	31/2018
Tipus de Resolució:	Desistiment
Interessat:	Sres. A.G.F. i A.G.F.
Assumpte:	Reclamació sobre incidents relacionats amb problemes veïnals en la seva comunitat de propietaris. Es desestima davant la manca d'esmena o aportació de documentació complementària necessària per al seu examen i qualificació.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Núm:	58/2018
Data:	4 de desembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	34/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Sr. M.A.A.G.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'Ajuntament sobre la sol·licitud d'informació dels centres de culte a la nostra ciutat. Resolució final estimant la queixa i finalitzant el procediment en atenció a l'informe de la Gerència Municipal, i també recordant l'article 36.1 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre de transparència, accés a la informació i bon govern.
Núm:	59/2018
Data:	4 de desembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	47/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici expedient
Interessat:	Sra. A.G.J.
Assumpte:	En relació al retard en la resolució d'un expedient de responsabilitat patrimonial. La resposta donada per l'àrea competent a la queixa formulada en primera instància no s'entén
Núm:	60/2018
Data:	4 de desembre de 2018
Qualificació:	No qualificada
Expedient:	48/2018
Tipus de Resolució:	Inadmissió per no presentació de la queixa en 1 ^a instància
Interessat:	Sra. M. I.V.B
Assumpte:	Reclamació en relació a la proliferació de vehicles (bicicletes) de l'empresa Mobike que ocupen massivament la via pública. S'inicia una iniciativa d'ofici sobre aquest tema.
Núm:	61/2018
Data:	11 de desembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	36/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Interessat:	Sr. J.L.S.C.
Assumpte:	En relació a la mala atenció per part dels serveis de Benestar Social. Resolució final recomanant a l'Àrea de Benestar i Drets Socials que dissenyi un protocol de sol·licitud de canvi de professional, per tal de clarificar el procediment, les causes que el poden motivar i els terminis per dur-lo a terme.
Núm:	62/2018
Data:	11 de desembre de 2018



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Qualificació:	Ofici
Expedient:	49/2018
Tipus de Resolució:	Iniciativa d'Ofici
Interessat:	Sindicatura
Assumpte:	Sobre el funcionament de la prova pilot amb les bicicletes Mobike a la nostra ciutat i de les dificultats d'accessibilitat que provoquen el seu mal ús.
Núm:	63/2018
Data:	11 de desembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	41/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final que incorpora una proposta o recomanació
Interessat:	Sra. M.I.V.M.
Assumpte:	En relació a la nova distribució aparcament en tram carrer Sanfeliu, pel qual l'aparcament de camions i furgonetes impedeix la sortida del seu gual. Resolució final on es proposa a l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme que s'estudiï la possibilitat d'instal·lar uns pilons fixes separant cada gual, de forma que l'espai lliure sigui menor.
Núm:	64/2018
Data:	11 de desembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	39/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Sr. J.O.F.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'Ajuntament sobre la instal·lació de màquines d'aire condicionat en les façanes dels edificis. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció informe l'Àrea d'Espai Públic, Habitatge, Urbanisme i Sostenibilitat i se'ls hi recorda que s'ha de donar resposta a les queixes formulades en un període màxim de 3 mesos, d'acord amb art.21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Núm:	65/2018
Data:	12 de desembre de 2018
Qualificació:	Queixa
Expedient:	35/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Sr. M.A.A.G. representant C.C.R.
Assumpte:	En relació a la manifestació sentiments religiosos a la via pública. Resolució final recordant a l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme l'art.2.d de la Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, que regula el dret a reunir-se o manifestar-se públicament amb fins religiosos i que han de donar resposta a les queixes formulades en



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

un període màxim de 3 mesos, d'acord amb art.21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Núm: 66/2018
Data: 12 de desembre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 38/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. J.O.F.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'Ajuntament sobre la circulació per la vorera de bicicletes i altres vehicles. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe Àrea Seguretat, Convivència i Civisme i recordant que han de donar resposta a les queixes en el termini màxim de 3 mesos d'acord amb art.21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment administratiu comú de les administracions públiques

Núm: 67/2018
Data: 12 de desembre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 44/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. M.G.D.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'Ajuntament sobre el soroll causat per una motocicleta. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe Àrea Seguretat, Convivència i Civisme i recordant que han de donar resposta a les queixes en el termini màxim de 3 mesos d'acord amb art.21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment administratiu comú de les administracions públiques

Núm: 68/2018
Data: 18 de desembre de 2018
Qualificació: Queixa
Expedient: 32/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. E.D.E.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'Ajuntament sobre la realització d'hores extres dels treballadors/es de l'Ajuntament que tenen reducció horària per a cura de menors. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Humans, que incorpora que, aquest tema, es tractarà a la mesa general de negociació del proper conveni col·lectiu. La resolució incorpora el recordatori de que han de donar resposta a les queixes en el termini màxim de 3



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

mesos d'acord amb art.21.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Núm:	1/2019
Data:	16 de gener de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	50/2018
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici expedient
Interessat:	Sra. A.M.C.
Assumpte:	En relació als sorolls constants que ocasionen els venedors de butà que colpegen les bombones amb una barra metàl·lica.
Núm:	2/2019
Data:	17 de gener de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	33/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Sra. M.S.V.
Assumpte:	En relació al pagament d'una indemnització per part de l'Ajuntament, pel retard en el lliurament d'un habitatge que li va ser adjudicat per expropiació a l'any 2012. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat el qual incorpora un acord amb la persona interessada concretant que el pagament de la indemnització es farà fer efectiu abans del mes de març de 2019.
Núm:	3/2019
Data:	21 de gener de 2019
Qualificació:	No qualificada
Expedient:	1/2019
Tipus de Resolució:	Inadmissió per trobar-se en un procediment en curs
Interessat:	Sra. B.A.R.
Assumpte:	Reclamació en relació a una sanció per estacionament d'una motocicleta sobre la vorera de l'Av. Carrilet.
Núm:	4/2019
Data:	22 de gener de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	2/2019
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici expedient
Interessat:	Sra. M.S.G.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància a l'àrea competent sobre un tema de convivència i mediació.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Núm:	5/2019
Data:	29 de gener de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	2/2019
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici expedient
Interessat:	Sra. L.G.A.
Assumpte:	En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància davant l'àrea competent sobre un tema de sorolls produïts pels negocis de restauració al carrer Amadeu Torner.
Núm:	6/2019
Data:	30 de gener de 2019
Qualificació:	Suggeriment
Expedient:	3/2019
Tipus de Resolució:	Qualificació i inici expedient
Interessat:	Sr. M.A.L.
Assumpte:	Suggeriment per tal que s'analitzi si la subvenció per reduir l'IBI a les persones més vulnerables es pot tramitar sota un altre concepte per a que estigui exempt a la declaració d'IRPF.
Núm:	7/2019
Data:	30 de gener de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	40/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Sr. J.M.S. Comunitat Propietaris C.Narcís Monturiol
Assumpte:	En relació al no lliurament, per part de l'àrea competent, de la documentació sol·licitada relativa a l'expedient número OME 2017/00115 per l'inici en un futur de un alberg al carrer Narcís Monturiol. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat, que informa que s'ha donat vista i s'ha lliurat l'expedient així com s'informa que s'han mantingut diverses reunions per tal de tractar la situació amb els veïns i veïnes.
Núm:	8/2019
Data:	30 de gener de 2019
Qualificació:	Queixa
Expedient:	42/2018
Tipus de Resolució:	Resolució final
Interessat:	Sra. L.M.G.
Assumpte:	En relació a les obres realitzades en el tram del carrer Sanfeliu, motiu pel qual quan netegen el carrer o plou entra aigua al seu garatge. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat, en el qual s'informa que s'han fet dues comprovacions tècniques i les condicions de pendent longitudinal i



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

rasant de la nova vorera són pràcticament idèntiques a les existents abans de l'inici de les obres.

Núm: 9/2019
Data: 30 de gener de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 43/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. M.G.D.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'àrea competent sobre un arbre que impedeix passar per la vorera a l'avinguda Joan Carles I, número 50. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat, que informa que es van realitzar les consultes als serveis tècnics i es va certificar que era un arbre dins un espai privat, requerint a l'empresa la poda de l'arbre. No obstant això, s'ha demanat a l'empresa adjudicatària de la contracta de manteniment de l'arbrat de la ciutat que faci els treballs de poda necessaris.

Núm: 10/2019
Data: 30 de gener de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 45/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sr. M.G.D.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa presentada davant l'Ajuntament sobre el mal estat de la vorera de l'avinguda Joan Carles I. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Espai Públic, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat, on es diu que les obres s'han dut a terme dintre del programa Millores Infraestructures Polígons Industrial al 2018, havent començat al mes de desembre i amb data de finalització de l'obra el 3 de gener de 2019.

Núm: 11/2019
Data: 30 de gener de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 5/2019
Tipus de Resolució: Inadmissió
Interessat: Sra. E.C.H.
Assumpte: Reclamació en relació a la no resposta a una consulta presentada en primera instància davant l'àrea competent sobre l'ús del castell situat al carrer Blas Fernández de Lirola, no s'admet a tràmit donat que encara es troba dintre del termini de 3 mesos dels que disposa l'Ajuntament per donar resposta.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

Núm: 12/2019
Data: 6 de febrer de 2019
Qualificació: No qualificada
Expedient: 6/2019
Tipus de Resolució: Derivació Síndic Greuges de Catalunya
Interessat: Sr. O.R.R.
Assumpte: Reclamació en relació a un problema de convivència amb uns inquilins que té ADIGSA a la mancomunitat del carrer Aprestadora. Es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya, perquè aquest tema es troba dintre del seu àmbit competencial, d'acord amb el conveni de col·laboració subscrit el 24 de maig de 2018.

Núm: 13/2019
Data: 14 de febrer de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 47/2018
Tipus de Resolució: Resolució final
Interessat: Sra. A.G.J.
Assumpte: En relació al retard en la resolució per part de l'Ajuntament de l'expedient de responsabilitat patrimonial número 2017121-RP i la resposta rebuda per part de la secció patrimonial assegurances i responsabilitat patrimonial que no ha estat satisfactòria. Resolució final declarant finalitzat el procediment en atenció a l'informe de l'Àrea d'Hisenda i Serveis Centrals, on es fa constar que en un període breu de temps es podran agilitzar els expedients i procedir a resoldre l'expedient de referència i que un cop resolt, si no està d'acord, la interessada podrà interposar els recursos que es fan constar. Així mateix, se sol·licita es mantingui informada a la Sindicatura de la resolució de l'expedient de referència.

Núm: 14/2019
Data: 14 de febrer de 2019
Qualificació: Queixa
Expedient: 7/2019
Tipus de Resolució: Qualificació i inici expedient
Interessat: Sra. E.C.A.
Assumpte: En relació a la no resposta a una queixa formulada en primera instància davant l'àrea competent sobre una zona d'aparcaments de motos al carrer Rodés que sempre està ocupada per cotxes.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valle**, pregunta a la Síndica si n'hi ha alguna resolució que hagi de tenir especial atenció.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que el tema del Servei d'Atenció Domiciliària, que és un tema que s'ha de tractar, no perquè estiguin malament els plecs, perquè se'ls ha estat estudiant i estan molt bé, és perquè s'ha de veure que



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

s'estigui fent bé. I després també està esperant la resposta de les persones sense llar a la ciutat, que va fer diverses recomanacions i està a l'espera que donin resposta i creu que és un tema important.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, pregunta si també ha arribat el tema de les bicicletes.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, contesta que sí, i que s'ha reunit amb l'empresa de les bicicletes Mobike.

El **Sr. Miguel García Valle**, portaveu del grup polític municipal de CIUTADANS, manifesta que no sap si ho van identificar ells com a problema, perquè hi ha molt soroll amb això de les bicicletes.

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que li han enviat 100 fotografies concretament.

b. ALTRES INFORMACIONS

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, explica que ha quedat desert el lloc de treball de Cap d'Oficina, que va sortir la plaça i ha quedat deserta i ara s'ha de veure què fer des de recursos humans.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valle**, explica que la idea és fer la presentació de l'informe dels Òrgans de Defensa de la Ciutadania en el Ple del mes de març i que vindrà la Síndica a presentar-lo.

La Secretària de la Comissió, Sra. M. Teresa Redondo del Pozo, explica que l'article 44 del reglament del Òrgans de Defensa de la Ciutadania, preveu el procediment, i seguidament el llegeix: *“La presentació de l'informe anual davant el ple es portarà a terme pel/per la Síndic/a el/la qual farà l'exposició per un termini màxim de 30 minuts i, podrà també intervenir, el/la President/a de la Comissió per termini màxim de 15 minuts. A continuació podran intervenir els/les representants dels diferents grups municipals per termini de 10 minuts i els/les regidors/es no adscrits/es, per un termini màxim de 5 minuts; als efectes de formular aclariments, preguntes i valoracions sobre l'informe presentat al Ple. Com a resposta de les intervencions dels grups el/la Síndic/a i el/la President/a de la Comissió podran donar resposta a les intervencions dels grups municipals per un termini màxim de 15 i 10 minuts respectivament.”*

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, pregunta si també ha de presentar l'informe de la Comissió o bé ha de presentar només el seu.

El President de la Comissió, **Sr. Francesc J. Belver Valles**, manifesta que creu convenient que sigui la Síndica qui presenti els dos informes.



**Comissió
de suggeriments
i reclamacions**
L'HOSPITALET

La Síndica, **Sra. Merche García Villatoro**, manifesta que, si els hi sembla bé, convidarà als síndics de greuges. Així mateix, també s'ofereix a quedar amb el grup que necessiti una explicació més àmplia.

5. PRECS I PREGUNTES.

No se'n formula cap.

I no havent-hi més assumptes de què tractar, el Sr. President aixeca la sessió, essent les onze hores i deu minuts del dia vint-i-vuit de febrer de dos mil dinou, de la qual, com a Secretària en dono fe.

El President,

La Secretària de la Comissió

Francesc Josep Belver i Vallès

M. Teresa Redondo del Pozo