

ÍNDIX

PRESENTACIÓ

QUEIXES TRAMITADES

CONSULTES I ASSESSORAMENT

EXPEDIENTS

1 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

- 1.1 Habitatge
- 1.2 Medi ambient
- 1.3 Urbanisme, disciplina urbanística

2 VIA PÚBLICA

- 2.1 Circulació i aparcaments
- 2.2 Seguretat ciutadana
- 2.3 Manteniment via pública

3 ADMINISTRACIÓ GENERAL

- 3.1 Atenció al públic
- 3.2 Procediments administratius
- 3.3 Llicències, taxes i tributs

4 SERVEIS A LES PERSONES

- 4.1 Educació
- 4.2 Immigració
- 4.3 Reclamacions patrimonials
- 4.4 Serveis socials
- 4.5 Empreses municipals

5 DIVERSOS

ESTADÍSTIQUES I GRÀFIQUES

EXPEDIENTS D'OFICI

ACTIVITATS I PRESÈNCIA DEL SÍNDIC EN ELS ACTES INSTITUCIONALS I DE REPRESENTACIÓ

PRESENTACIÓ

Una vegada més, aquesta Memòria pretén fer balanç d'un any, el 2010, en què la institució del Síndic de Greuges de Figueres ha intentat atendre les demandes de la ciutadania i fer-hi front.

La mateixa essència de les sindicatures de greuges com a magistratures de persuasió exigeix per al seu correcte desenvolupament dues qualitats: una independència garantida, no solament davant del govern municipal, sinó també dels grups de l'oposició, i uns coneixements que li permetin argumentar correctament les seves recomanacions i suggeriments amb raonaments de bona administració i amb el suport d'importantes informacions referents a bones pràctiques d'altres ajuntaments.

Aquestes qualitats han de servir per reforçar la convicció que un síndic de greuges ha de ser un instrument per a la millora dels serveis prestats a la ciutadania i, en certa manera, un element d'humanització de l'acció de l'Administració local.

I això cal fer-ho acceptant sense judicis de valor el ciutadà usuari de la institució del Síndic, perquè la satisfacció que proporciona el respecte envers els altres és recíproc.

Figueres, gener 2011

Eduard Puig Pujol
Síndic Municipal de Greuges

RELACIÓ D'EXPEDIENTS

GREUGE	OBJECTE DE LA QUEIXA	ACTUACIÓ	RESOLUCIÓ
--------	----------------------	----------	-----------

1.1 Habitatge

10 E 34	<p>Un habitatge té filtracions i desperfectes a la terrassa comunitària que afecten habitacions i passadissos. Desitja que se li enviï tota la correspondència que fa més de tres anys ha mantingut amb l'Ajuntament, ja que vol anar al jutjat. Ho ha demanat repetidament i no n'ha obtingut resposta.</p>	<p>El síndic demana a l'Àrea d'Habitatge la documentació, que envia a la interessada.</p>	Mediació
---------	--	---	----------

1.2 Medi ambient

10 E 15	<p>Uns veïns embruten el seu balcó amb restes orgàniques del gos i els gats de l'habitatge situat sobre el seu. Ha intentat dialogar, però només n'ha obtingut insults i vexacions. Va denunciar-ho a l'Ajuntament, que va enviar-hi una assistent social i no la van rebre.</p>	<p>El síndic intervé en el cas. La interessada manifesta que uns policies municipals van efectuar una visita als veïns causants de les molèsties i que des de fa uns 2 mesos s'ha restablert la normalitat.</p>	Estimada i acceptada
10 E 26	<p>Va comprar un pis les aigües residuals del qual, per conflictes amb la propietat del polígon, no disposen de connexió a la xarxa de clavegueram, motiu pel qual afloren en el pati del bloc de pisos i discorren a l'aire lliure fins a un punt de recollida d'aigües pluvials. Aquestes aigües fecals a l'exterior estan passant a l'interior del bloc de pisos i afecten els baixos. S'ha queixat repetidament a l'Ajuntament i no ha obtingut resposta satisfactòria.</p>	<p>Per tractar-se d'una queixa d'un municipi de l'Alt Empordà, el síndic, prèvia autorització de l'interessat, la passa al Síndic de Greuges de Catalunya.</p>	Mediació

10 E 28	Viu en un entresòl i als baixos hi ha un local de culte d'una agrupació de caire religiós. De dia canten i piquen de mans i peus. Però darrerament, a la matinada, se senten crits i sorolls molestos i estranys. Voldria que s'esbrinés què fan a aquelles hores intempestives i que se'ls prohibeixi celebrar ritus que alterin el descans del veïnat.	El síndic l'informa dels seus drets i l'orienta per redactar una instància al departament de Medi Ambient de l'Ajuntament. La interessada contesta al cap d'uns dies i envia una còpia de la instància presentada.	Mediació
10 E 37	Des de temps immemorial té un pou d'aigua a casa seva. Van fer unes obres al carrer i construïren una rotonda. Des d'aleshores el pou s'ha assecat i no pot regar. Ha anat diverses vegades a l'Ajuntament a queixar-se, però no li han donat contestació.	El síndic recomana a la interessada que, atès que el pou no és vital per a casa seva, ja que té altres fonts de provisionament d'aigua que són suficients per al seu consum, que desisteixi de la seva queixa, consell que la interessada accepta.	Mediació
10 E 38	En un pis al costat del seu domicili hi ha un rusc d'abelles que molesten de tal manera que no poden sortir a la galeria. S'han queixat a l'Ajuntament, al departament de Medi Ambient, i no han fet res.	El síndic sol·licita informació al departament de Qualitat Urbana.	Pendent de resposta
10E 42	Prop d'on viu hi ha un bar discoteca i a altes hores de la nit no es pot descansar per baralles, crits, etc.	Es trasllada el cas al regidor de Seguretat Ciutadana, que contesta que l'assumpte s'està tramitant per a la seva legalització, i que la guàrdia urbana farà un seguiment del compliment de les normes tant mediambientals com d'horaris de tancament.	Estimada i acceptada
10 E 45	S'ha obert un bar que altera el descans a causa dels sorolls. Ha reclamat diverses vegades sense cap resultat positiu.	El síndic exposa el cas a l'àrea de Medi Ambient, que contesta que ha avisat la Guàrdia Urbana i que si s'extén una denúncia d'infraccions aquesta es traslladarà al departament de Governació de la Generalitat de Catalunya, que imposaria sancions. A les 3 sancions es podria ordenar el tancament temporal de local. Es trasllada aquesta comunicació a la persona interessada.	Mediació

09 E 60	Va rebre un escrit comunicant-li l'acord de la Junta de Govern Local que desestimava el recurs d'una companyia telefònica en relació a les obres efectuades per a una instal·lació de telefonia mòbil i ordenava que, de forma immediata, es procedís a l'enderroc de dita instal·lació sota la supervisió dels tècnics. Tot segueix igual, i s'incompleix l'acord del propi Ajuntament.	El síndic li comunica que s'han imposat multes coercitives a l'empresa i que se'l tindrà al corrent dels esdeveniments.	Pendent de resposta
09 E 59	Va acudir a la deixalleria a entregar gasoil brut i oli usat. L'únic que li van admetre va ser l'oli, i la resta no ho van acceptar.	El síndic reuneix informació i redacta una recomanació en què dóna la raó a la reclamant i prega que modifiquin les actuacions al respecte.	Estimada i acceptada
09 E 53	Els propietaris d'un restaurant, a la nit, renten i planxen i no deixen descansar els veïns. Ho ha denunciat a l'Ajuntament. Un guàrdia urbà que va efectuar les medicions va donar-li la raó verbalment.	Els responsables de la Guàrdia Urbana informen que es van posar en contacte amb l'interessat per mesurar el nivell de sorolls. Fa un temps que han deixat de produir-se.	Estimada i acceptada

1.3 Urbanisme i disciplina urbanística

10 E 6	S'han queixat de l'estat en què es troba un solar. Fa més d'un any que van comunicar a l'Ajuntament la necessitat de tancar-lo, cosa que es va fer precàriament amb una tanca metàl·lica sense fixar. Fa sis mesos que es va abatre la tanca i ara el solar serveix d'abocador i de vàter públic.	Es pasa nota a la reunió periòdica amb el departament d'Urbanisme i Disciplina Urbanística.	Estimada i no acceptada
10 E 7	Uns veïns van presentar una queixa pel retard en l'acabament d'unes obres. Posteriorment, l'alcalde va contestar-los amb un escrit on donava explicacions de les actuacions que s'han dut a terme fins al moment. Creuen que les solucions a adoptar s'estan retardant excessivament.	A finals del mes de febrer s'han retirat totes les tanques i la grua.	Estimada i acceptada

10 E 9	En iniciar les obres de construcció d'un aparcament subterrani s'ha tallat la circulació de vehicles. Aquest fet dificulta l'entrada als garatges dels veïns de l'indret. Opinen que mentre durin les obres, cal modificar el sentit de circulació d'alguns d'aquests carrers.	El síndic va exposar la queixa al regidor de Seguretat i Mobilitat. Al cap de pocs dies es va solucionar el problema donant doble sentit de circulació en un tram d'un carrer.	Estimada i acceptada
10E 13	Un grup de gent gran han manifestat la seva inquietud per un desnivell molt pronunciat i no senyalitzat a les obres d'una placeta i que pot ser causa d'accidents a vianants.	Els Serveis Tècnics consideren que el pendent de les escales és molt baix i està pensada també la col·locació d'una placa amb una inscripció.	Estimada i acceptada parcialment
10 E 35	Diàriament ha de passar per un carrer que està en obres i s'ha convertit en impracticable. A molts pocs metres hi ha tota una xarxa de carrers perfectament asfaltats i senyalitzats però tancats a la circulació. A més a més, hi ha gent que enretira les tanques de protecció i hi circula lliurement, amb gran perill. Demana un camí alternatiu digne mentre durin les obres.	El síndic sol·licita informació a l'àrea d'Urbanisme, que contesta que han habilitat un dels vials del sector per facilitar el trànsit. El motiu pel qual no s'han posat en funcionament els nous carrers és que encara no s'han rebut les obres de l'Ajuntament per part de l'Institut Català del Sòl, que és qui ha fet la urbanització. S'espera que es podrà fer la recepció en els propers dies. A finals d'octubre s'hauran finalitzat les obres i es podrà circular en tot aquest àmbit ciutadà. El síndic es posa en contacte amb la reclamant i li comunica el que ha dit l'Àrea d'Urbanisme.	Estimada i acceptada
09 E 50	Diversos veïns van demanar que es tapiessin les portes i finestres d'unes obres. Ara es queixen que el tancament no s'ha efectuat correctament.	L'aparellador municipal contesta que s'ha ordenat al propietari el correcte tancament de les obres.	Estimada i acceptada
09 E 20	Una constructora va enderrocar la casa al costat del seu habitatge per a edificar-hi unes vivendes. Amb la crisi han suspès la construcció. Les obres han deixat al descobert la paret de casa seva sense impermeabilitzar ni apuntalar. Tampoc no està degudament tancat. Ha enviat dues instàncies a l'Ajuntament, sense resposta.	El síndic s'entrevista amb el responsable del departament tècnic, que li comunica que s'han imposat dues multes coercitives i que si no s'obté cap resultat, se sol·licitarà permís al Jutjat per entrar al solar. Comunicat al denunciant.	Pendent de resposta

2.1 Circulació i aparcaments

10 E 10	<p>Van multar un vehicle de l'empresa per estar aparcats uns 30 cm damunt d'un pas de vianants. Posteriorment, reben una notificació de proposta de sanció de 600 € per "no identificar el conductor responsable, havent estat degudament requerit". Fa constar que el que diu la notificació és fals, ja que mai no ha estat requerit i la primera vegada que en té notícies és amb la recepció de la citada papereta de notificació.</p>	<p>Notificació de la Guàrdia Urbana en què es desestimen les al·legacions perquè es va fer la publicació edictal al B.O.P. i les al·legacions es van presentar fora de termini.</p>	<p>Estimada i no acceptada</p>
10 E 11	<p>A causa d'unes obres és molt difícil aparcar a Figueres. Demana si està previst que, com en altres ciutats, s'estableixi una zona especial al centre per aparcar-hi els veïns.</p>	<p>Es rep comunicació de l'inspector de la Guàrdia Urbana que diu: "L'Alcaldia està estudiant unes zones d'estacionament amb horari limitat amb tarifes diferenciades en funció de la demanda de rotació de vehicles, així com bonificacions per als residents. La condició de resident s'acreditarà mitjançant el corresponent distintiu, i per estacionar caldrà que es proveeixi del corresponent comprovant horari. Per decret de l'Alcaldia s'establiran els requisits que han d'acreditar els residents per a obtenir el distintiu". Es comunica a la interessada la comunicació de la Guàrdia Urbana.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>
10 E 31	<p>Van imposar-li unes multes d'aparcament que no van comunicar-li. Al cap d'uns mesos rep unes notificacions de sanció de 300 € per no haver identificat el conductor de la furgoneta a nom d'una empresa. Manifesta que mai havia rebut notificació o avís. Ha recorregut i no li donen la raó.</p>	<p>El síndic va insistir novament sobre les repetides queixes per mancances en les notificacions de denúncies i requeriments d'identificació del conductor. En aquest cas en concret es contesta que els decrets desestimatoris posen fi a la via administrativa i que només es pot interposar recurs davant el Jutjat Contenciós Administratiu. Posteriorment, el Síndic elabora un informe en què recomana més cura en les comunicacions i notificacions de denúncies.</p>	<p>Estimada i no acceptada</p>

10 E 33	Presenta una queixa pel fet que molts autocars que porten passatgers al Museu Dalí aparquen diàriament al carrer davant l'edifici on viu i fan un brogit intens molt desagradable per al veïnat.	El síndic sol·licita informació a l'Àrea de Mobilitat i Seguretat. Posteriorment es concreta una entrevista entre el tinent d'alcalde responsable de l'àrea i la ciutadana.	Mediació
10 E 43	Van imposar-li una multa "per no obeir senyals de prohibició per a caravanes, derivats i vehicles condicionats com a vivenda". Com que el seu vehicle no és ni pot ser una autocaravana i molt menys vivenda, va presentar un recurs en què adjuntava tota la documentació i fotografies demostratives de l'error de la denúncia. Van desestimar-li el recurs i també el recurs de reposició que va interposar després. Creu que és una denúncia totalment errònia i injusta.	En tractar-se d'una queixa referent a un ajuntament de la comarca, s'ha passat l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya.	Mediació
09 E 65	Van imposar-li una multa de circulació de 300 € que va recórrer i li ha estat denegat. Voldria abonar-la en tres mensualitats, ja que només cobra una pensió de 700 € al mes sense cap altre ingrés i no li és possible pagar-la al comptat. Fa tres mesos que ho sol·licita i encara no li han donat resposta.	Telefonat diverses vegades i no contesta.	Arxivat per desistiment
09 E 56	La Guàrdia Urbana la va sancionar per estacionar el vehicle fora de les marques viàries de delimitació de places d'estacionament autoritzat. Creu que el motiu era que no estava ben senyalitzat i era impossible veure les marques. Ha presentat un recurs.	Es rep comunicació del cap de la Guàrdia Urbana en què es notifica que van ser acceptades les al·legacions presentades. Es comunica a la interessada l'acceptació del seu recurs.	Estimada i acceptada
09 E 42	Presentà un recurs en contra d'una multa d'aparcament que va ser acceptat i anul·lada la sanció. El Decret no menciona, però, el retornar-li l'import de la taxa de retirada del vehicle per la grua.	L'inspector de la Guàrdia Urbana comunica que el recurs ha estat estimat i la sanció, anul·lada.	Estimada i acceptada.

09 E 36	La grua va retirar el seu vehicle que ocupava una petita part d'un pas de vianants. Quan estaven enganxant el vehicle va manifestar que pagaria la multa i que li deixessin el cotxe. No van voler. Vol presentar un recurs de reposició.	Se l'orienta sobre com presentar un recurs. Posteriorment, la Guàrdia Urbana contesta que el recurs es va desestimar.	Estimada i no acceptada
09 E 33	Rep una denúncia de circulació, contra la que va presentar un escrit d'al·legacions en temps i forma. Posteriorment, rep una comunicació on es desestimaven les al·legacions presentades. Posat en contacte amb el servei de tramitació de multes, se li confirma que la sanció ha estat anul·lada, però que no poden remetre-li cap justificant. Per tal d'evitar indefensió, sol·licita algun document que justifiqui que la sanció ha estat anul·lada.	El síndic orienta sobre com ha de fer la seva reclamació i on ha de presentar-la. La Guàrdia Urbana informa que no s'ha presentat cap escrit on se'n demanés la devolució. El Síndic comunica la manca d'aquest escrit, i l'orienta de com redactar-lo. Finalment, presenta l'escrit i és acceptat.	Estimada i acceptada

2.2 Segurerat ciutadana

09 E 55	No es controlen els camions de les obres. La Guàrdia Urbana no sempre es presenta quan se'ls requereix. No hi ha control policial suficient al seu barri.	Es parla amb el cap de la Guàrdia Urbana, el qual manifesta que es posarà en contacte amb el ciutadà per parlar de les problemàtiques que exposa. Posteriorment, se celebra el contacte.	Mediació
---------	---	--	----------

2.3 Manteniment de la via pública

10 E 14	En nom de diverses persones que acostumen a passejar i fer esport, sol·licita la instal·lació d'algunes papereres en un carrer. Actualment no n'hi ha cap, i els vianants es veuen obligats a llençar les deixalles als camps veïns.	El síndic sol·licita informació al regidor de Serveis Urbans, que contesta: "Ja hem estudiat aquest tema i en els propers dies està previst instal·lar-les". Es rep un correu de l'interessat on manifesta la seva satisfacció perquè les papereres ja s'han instal·lat.	Estimada i acceptada
---------	--	--	----------------------

10 E 24	<p>En una cantonada hi ha un gual per a facilitar el pas de vianants. Alguns vehicles puguen dalt la vorera amb gran perill d'atropellament. S'han donat molts ensurts per aquesta causa. Sol·liciten la col·locació d'una jardinera que, sense dificultar el pas als vianants, impedeixi el pas de cotxes.</p>	<p>A la reunió amb els responsables de l'àrea d'Urbanisme, s'acorda acceptar la queixa i col·locar una jardinera.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>
10E 39	<p>Té un problema davant de casa seva, on s'acumulen les aigües pluvials en una gran bassa que hi dificulta l'entrada; finalment, el bassal desapareix perquè les aigües es filtren per sota del seu habitatge, amb els conseqüents perjudicis i humitats. Ha denunciat repetidament el fet davant l'Ajuntament.</p>	<p>El síndic sol·licita informació al responsable de la brigada municipal. Posteriorment, aquest contesta que el problema ja està arranjat, cosa que es comunica a la persona interessada.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>
10 E 44	<p>Unes màquines han realitzat obres i han deixat en un estat lamentable el camí rural públic que condueix al seu domicili, de tal manera que es fa molt difícil transitar-hi en automòbil.</p>	<p>El síndic sol·licita informació a Fisersa, que contesta que s'ha col·locat una canonada i que actualment s'estan executant les reposicions. Que en poc més d'un mes el problema quedarà resolt. Posteriorment, la persona interessada envia un correu per comunicar que el problema s'ha resolt satisfactòriament.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>
09 E 48	<p>Va presentar una instància en què sol·licitava que se l'informés de qui era el propietari de l'espai empedrat situat en una plaça. Aquest espai requereix una reparació urgent, ja que es troba en molt mal estat. Ja en fa més d'un any i no ha rebut resposta.</p>	<p>El síndic expressa la queixa als responsables de Via Pública i Urbanisme. Al 2010 s'han fet les obres corresponents i el reclamant ha manifestat que li semblen correctes.</p>	<p>Estimada i acceptada</p>

3.1 Procediments administratius

10 EX 1	Ha acudit al departament de gestió funerària de Figueres per exposar que disposa de dos nínxols antics que voldria retornar a l'Ajuntament i adquirir-ne 2 de nova construcció, abonant les taxes i impostos que les vigents ordenances disposin. Li han notificat la impossibilitat d'accedir al que sol·licita. Demana la intervenció del síndic davant una resposta que considera inadequada.	El síndic demana informació sobre el problema plantejat pel ciutadà. Posteriorment, redacta un informe que s'envia a l'interessat i al Departament Jurídic.	Estimada i no acceptada.
10 E 19	Ha rebut un escrit del Síndic de Greuges de Catalunya en resposta a la queixa que va adreçar-li en referència a la denegació mitjançant Decret d'Alcaldia de passi a la situació de segona activitat. Creu que en vista d'aquest escrit, l'Ajuntament hauria de replantejar-se la seva sol·licitud.	El síndic elabora un informe en el que recomana: "1- En tot cas s'ha de contestar la sol·licitud. 2- Les resolucions del Síndic de Greuges de Catalunya són sempre recomanacions, suggeriments, dictàmens etc. I gaudeixen d'un alt nivell d'autoritat moral. 3- De les Lleis del Síndic de Greuges de Catalunya (14/1984 i 24/2009) es dedueix que la seva actuació queda en suspens i que cal esperar la sentència del Tribunal Contenciós Administratiu davant el qual s'ha presentat demanda i l'Ajuntament ha presentat Recurs Ordinari. 4- Per evitar futurs conflictes, caldria que es complís allò que estableix la Disposició Tansitòria Primera de l'Acord Regulador del personal funcionari d'aquest Ajuntament, en el sentit que durant el transcurs de l'any vigent de la signatura de l'acord, s'elabori el Reglament que reguli la segona activitat de la Guàrdia Urbana (cosa que no ha fet).	Estimada i no acceptada
10 E 36	Ha de respondre per escrit un requeriment del Jutjat de Figueres, respecte a un contenciós amb uns familiars seus. Voldria assessorament de què i com ha de contestar-lo.	El síndic li recomana que acudeixi a un advocat. Si no té ingressos suficients, pot acudir al Col·legi d'Advocats i sol·licitar-ne un d'ofici.	Mediació

10 E 46	Davant la negativa de l'Ajuntament a concedir-li el passi a segona activitat, ha recorregut davant un regidor. Aquest sol·licita del Síndic informació i la seva opinió al respecte.	El Síndic elabora un informe que resumeix la seva opinió al respecte i urgeix l'Ajuntament perquè elabori el reglament regularitzador de segones activitats.	Pendent
---------	--	--	---------

3.2 Llicències, taxes i tributs

10E 12	Va presentar una instància a la Delegació d'Hisenda per reclamar el retorn d'un import embargat, ja que, segons la llei 10/1997 de 3 de juliol sobre la renda mínima d'inserció, aquesta prestació econòmica no pot ser embargada ni retinguda. Posteriorment, ha rebut una notificació d'Hisenda retornant-li l'import embargat. Malgrat aquest acord, Caixa Girona li anuncia un nou embargament.	S'orienta l'interessat per fer la reclamació a la Delegació d'Hisenda. Passats 6 mesos, i davant la falta de notícies de l'interessat, es dona l'expedient per resolt i s'arxiva per desistiment.	Arxivat per desistiment
10 E 18	Van rebre una comunicació de Xaloc, un organisme autònom de la Diputació de Girona per prestar serveis de gestió i recaptació d'ingressos. A primers de maig rep una comunicació anunciant-li que seran carregats en el seu compte bancari uns rebuts, però sense cap indicació de a què corresponen ni el detall dels consums facturats. Ha acudit a l'oficina d'aquest organisme a Figueres i li han dit que, si vol, pot passar a recollir personalment el detall de les facturacions un cop hagi rebut l'avís bancari.	El síndic s'entrevista amb el cap de l'oficina de Xaloc a Figueres, li exposa la queixa i li recomana que es tingui en compte. Es rep comunicació de l'oficina Xaloc en què li envien un nou model de facturació del servei d'aigua potable, amb les modificacions oportunes. Es comunica les modificacions a la interessada.	Estimada i acceptada
10 E 23	Ha rebut nota de pagament de la taxa d'Entrada de Vehicles. Simultàniament, en el mateix rebut li cobren un import de Pas de Vorera. Creu que no li pertany, ja que abona el d'entrada de vehicles amb gual, placa i rebaix de voravia.	El síndic s'entrevista amb el cap de l'Oficina de Rendes i li consulta el cas exposat pel ciutadà. S'estudia la queixa i s'observa que l'aplicació de l'ordenança en els rebuts és correcta. Per altra part, ja venia abonant els mateixos conceptes en els exercicis anteriors.	Estimada i no acceptada

10 E 25	Va presentar una instància en què sol·licitava que la bonificació sobre l'IBI que les Ordenances Fiscals preveu per a les famílies nombroses es faci extensiva també a les famílies monoparentals, tal com preveu la Llei 18/2003 de 4 de juliol.	Se sol·licita informació a l'àrea corresponent de l'Ajuntament, la qual contesta que el tipus de mesura sol·licitada no es pot atendre des d'aquesta institució. També es consulta sobre aquest extrem als Serveis Jurídics, que informen desfavorablement. Es comunica a la interessada la resolució de l'Ajuntament, amb tota l'argumentació corresponent.	Estimada i no acceptada
10 E 30	El municipi té subscrit un conveni de subministrament d'aigua potable amb una companyia la qual, segons l'interessat, realitza cobraments abusius per les obres i serveis que efectua als abonats. Ho ha denunciat repetidament a l'Ajuntament sense resultats. També va fer-ho al departament d'Indústria de la Generalitat, que van contestar-li que contractés els serveis d'un advocat.	En tractar-se d'una queixa referent a un municipi de la comarca, es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya,	Mediació
09 E 58	Va rebre un escrit d'Intervenció modificant-li la tarifa pel concepte d'escombraries per una errada. Li envien una liquidació complementària per les diferències a favor de l'administració, més recàrrec de constrenyiment. Creu que és una solució injusta.	Se l'orienta de com presentar un recurs de reposició que aporti proves i sol·liciti l'anul·lació de l'expedient. L'Ajuntament no admet el recurs.	Estimada i no acceptada

4.1 Cultura i educació

10 E 8	Presenta una instància en què reclama l'acta d'una reunió d'una fundació a la que va assistir i que va signar. No en va rebre cap còpia i l'any passat va sol·licitar-la per escrit. Li ha estat denegada repetidament. Vol presentar una queixa davant la negativa a entregar-li còpia d'un acta que ella ha signat.	El Síndic sol·licita informació a la Fundació i li comuniquen que l'acta és a disposició dels signants, amb la qual cosa la queixa no té sentit.	Mediació
--------	---	--	----------

10 E 21	<p>L'11 de maig d'enguany va presentar la sol·licitud de preinscripció a les llars d'infants públiques de la seva filla. El 24 de maig va comprovar que no estava admesa en les llistes baremades d'acceptació. Va efectuar una reclamació i van dir-li que no complia els requisits exigits a l'apartat 2.2 de la documentació acreditativa. Que no està d'acord amb aquesta denegació, ja que pot demostrar que viu amb la seva filla d'un any al domicili de la seva mare, atès que ella és mare soltera. Presenta una sèrie de documentació acreditativa de viure a Figueres.</p>	<p>El síndic parla amb la regidora d'Educació recomanat-li que s'atengui a la reclamant en la seva al·legació, ja que hi assisteixen raons tant jurídiques com morals perquè la seva filla sigui acceptada a la guarderia. La regidora manifesta al Síndic que l'al·legació ha estat acceptada i que la filla ja consta en la llista d'inscrits per al curs 2010-2011.</p>	Mediació
10 E 27	<p>En data 12 de maig de 2010, va sol·licitar una plaça escolar als CEIP Sant Pau, Anglada o Joaquim Cusí. La Comissió d'Escolarització de Primària de Figueres va denegar-li la sol·licitud per manca de vacants. Va presentar recurs d'alçada contra aquesta resolució, que li ha estat denegat. Diu que, per circumstàncies personals, li és impossible dur el fill al CEIP assignat perquè està molt lluny del seu domicili. També addueix que no disposa de vehicle per traslladar el fill fins al col·legi assignat.</p>	<p>El síndic l'informa que en tractar-se d'una queixa dirigida al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, cal presentar-la davant del Síndic de Greuges de Catalunya, Prèvia autorització de la interessada, es remet tota la documentació al Síndic de Greuges de Catalunya a Barcelona.</p>	Mediació
10 E 29	<p>És una senyora invàlida que viu sola i que té una ajudant a hores per a les tasques domèstiques. La treballadora és d'origen sud-americà i té una filla d'un any i mig, que necessita portar en una guarderia per poder seguir treballant. L'ha preinscrit, però no li donen explicació de quan podrà ingressar-la.</p>	<p>El síndic parla amb la tècnica del departament d'Ensenyament, que li comunica que, actualment, la filla de la sol·licitant té assignat el número 3 a la llista d'espera. Es trasllada la notícia a la interessada.</p>	Mediació

4.2 Immigració

10 E 5	<p>Es un immigrant d'origen magribí que resideix a Figueres. El seu pare vol venir a Girona, però el Consolat General d'Espanya li denega el visat. Va presentar un recurs de reposició fa uns dos anys i encara no han contestat. L'any passat va recórrer al Defensor del Pueblo a Madrid. Com que fa temps que no en té notícies, vol reclamar novament davant el Defensor del Pueblo.</p>	<p>El síndic va traslladar la queixa al Defensor del Pueblo a Madrid. Posteriorment, se li contesta que ha reclamat al Consolat General d'Espanya i que desestimen la sol·licitud.</p>	<p>Estimada i no acceptada</p>
--------	---	--	--------------------------------

4.3 Reclamacions patrimonials

10 E 4	<p>Per les festes de Nadal, van instal·lar uns elements lluminosos a la seva façana que van causar-hi desperfectes, i sense demanar-li permís ni a ella ni a cap veí de l'immoble. Va reclamar sense efecte.</p>	<p>El síndic sol·licita informació al respecte.</p>	<p>Pendent</p>
10 E 20	<p>El 23 de desembre de 2009 va presentar una instància on reclamava pels desperfectes causats al seu vehicle per uns passos elevats per a vianants construïts per l'Ajuntament de Figueres. Fa cinc mesos i no ha rebut contestació.</p>	<p>El síndic demana informació al tècnic i regidor corresponent. L'informen que l'expedient segueix el seu curs i que el tindran al corrent.</p>	<p>Pendent</p>

08 E 81	<p>Es produí una avaria a la canonada d'aigües potables que passa pel davant del seu domicili i va inundar el garatge, amb desperfectes a vehicles i mobiliari. Fisersa no atén la seva reclamació perquè no veu clar si ha d'abonar els desperfectes la seva asseguradora o la de l'Ajuntament, i d'aquesta manera el fan passar amb excuses ja fa més d'un any. Vol presentar una reclamació patrimonial davant l'Ajuntament.</p>	<p>Se l'orienta per a la presentació d'una reclamació patrimonial. El síndic torna a presentar una recomanació perquè es prengui una decisió definitiva i no s'allargui per més temps aquesta reclamació patrimonial. Enviament de correus recordatoris al regidor i gerent, on s'insisteix en la necessitat de resoldre un problema que s'arrossega de massa temps. Contestació: les dues companyies d'assegurances no s'han posat d'acord i han interposat una demanda judicial perquè els tribunals decideixin qui s'ha de fer càrrec de les indemnitzacions. Finalment, al febrer del 2010, l'interessat manifesta que ha arribat a un acord amb una de les companyies d'assegurances, que es farà càrrec d'una part important de les indemnitzacions.</p>	Estimada i acceptada
---------	---	--	----------------------

4.4 Empreses municipals

10 E 22	<p>En dues ocasions ha anat a la gossera de Figueres per adoptar un gos. Les dues vegades li han entregat gossos en mal estat físic i els ha hagut de portar al veterinari. Ha observat que la gossera està en un estat lamentable de conservació, neteja i cura dels animals. Vol denunciar-ho a l'Ajuntament.</p>	<p>El síndic comunica al departament de Medi Ambient les deficiències exposades, amb la recomanació que s'esbrini si la ciutadana en qüestió té raó, i en tot cas millorar el funcionament de la gossera municipal.</p>	Estimada i acceptada
10 E 32	<p>Fa uns mesos van instal·lar-se 5 papereres en un carrer. En aquests tres mesos només s'han buidat una vegada 3 de les 5 papereres i les dues restants no s'han buidat mai. Per altra part, la cuneta està plena de deixalles, especialment envasos de tota mena.</p>	<p>Es posa la queixa en coneixement de Fisersa Ecoserveis. Posteriorment, l'interessat manifesta que s'han buidat les papereres i que les deixalles han estat retirades.</p>	Estimada i acceptada

10 E 40	Des que van efectuar obres a la riera que passa per sota d'un carrer, té unes filtracions d'aigua que inunden el soterrani de casa seva. Ha avisat diverses vegades Fisersa i hi han passat, però sense cap resultat satisfactori.	El Síndic contacta amb el gerent de Fisersa i concreta una entrevista entre el gerent i el reclamant, la qual té lloc uns dies després. L'interessat manifesta la seva satisfacció per la rapidesa en la solució del problema.	Estimada i acceptada
---------	--	--	----------------------

5 Diversos

10 E 16	És propietària d'un immoble a Figueres. Té molts problemes amb els comptadors dels diversos pisos que ha llogat. Li donen de baixa comptadors sense haver-ho sol·licitat i pretenen cobrar-li dues vegades en donar-los d'alta.	El síndic va informar-la dels seus drets a reclamar a les següents oficines: Oficina Provincial de Girona, Agència Catalana de Consum –delegació de Girona. Posteriorment, la interessada va comunicar que a les oficines de la campanyia a Girona van solucionar-li el problema.	Mediació
10 E 17	Es un ciutadà que viu a l'estranger i voldria averiguar si el seu pare, que segons les seves notícies residia a Figueres, segueix amb vida o ha mort, segons comentaris que li han arribat.	Després de diverses averiguacions, es comunica a l'interessat que el seu pare resideix actualment en la direcció que ell ens indica.	Mediació
09 E 64	Un ciutadà cobra una renda mínima. Hisenda li n'ha embargat una quantitat. Creu que la renda mínima és inembargable.	Se li notifica que la renda mínima és, per llei, inembargable. Es recomana que faci un recurs davant la Delegació d'Hisenda en què exposi l'errada comesa i sol·liciti la devolució de l'import embargat. Posteriorment, informa que Serveis Socials de l'Ajuntament l'han ajudat a redactar la instància de reclamació i que l'han presentada a Hisenda. Ha rebut notificació d'Hisenda que li retornen l'import embargat.	Mediació

09 E 57	Presentà una instància a l'Ajuntament queixant-se de les obres al pis d'un veí. L'Ajuntament ha contestat que és una matèria no inclosa en les competències municipals. Davant d'aquesta contestació, sol·licita la intervenció del síndic.	L'Ajuntament reitera la seva negativa i argumenta que la matèria no està inclosa en les competències municipals. És competència de la jurisdicció civil ordinària.	Estimada i no acceptada
09 E 54	Es queixa perquè tots els negocis de persones immigrants no repecten la normativa d'horaris.	Se li tramet la guia d'horaris comercials a Figueres i les Ordenances corresponents.	Mediació

RELACIÓ DE CONSULTES

GREUGE	OBJECTE DE LA QUEIXA	ACTUACIÓ	RESOLUCIÓ
--------	----------------------	----------	-----------

URBANISME

10 CO 4	Una companyia subministradora ha efectuat unes obres al seu carrer. En construir la vorera, han deixat un desnivell considerable que dificulta l'entrada al seu garatge.	El síndic exposa el cas al regidor competent, el qual dóna les ordres oportunes per resoldre el problema.	Tancada
---------	--	---	---------

MEDI AMBIENT

10 CO 10	Desitja muntar un aparell d'aire condicionat a la façana del seu pis. És un immoble on n'hi ha més d'un d'instal·lats. A la reunió de veïns es va negar el permís per a noves instal·lacions i es va demanar que es desmuntessin els actuals. Desitja saber si les Ordenances vigents tracten el tema i, en cas afirmatiu, què disposen.	S'informa a l'interessat que l'Article 38,5 de l'Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana diu: "Per tal d'evitar l'agressió del paisatge urbà, es prohibeix la instal·lació d'aparells d'aire condicionat i antenes parabòliques que quedin a la vista a les façanes dels edificis". Se li recomana que instal·li el seu aparell d'aire condicionat en un lloc no visible des de la via pública	Tancada
10 CO 14	Està sofrint una invasió de formigues al seu domicili. Ha sol·licitat a l'Ajuntament si hi ha algun servei adient a la ciutat per combatre plagues. Fins al moment no ha rebut resposta.	Se li facilita l'adreça i el telèfon del servei antiplagues municipal. Posteriorment, el ciutadà comunica que el problema s'ha resolt.	Tancada
10 CO 23	Uns veïns passegen diàriament un gos que sembla ser potencialment perillós, sense murrió i sense anar lligat. Molesta a la resta de vianants. S'ha queixat a l'Ajuntament. Vol orientar-se de què pot fer perquè es compleixi la llei.	El síndic consulta les ordenances referents a la tinença de gossos i orienta el ciutadà sobre el que ha de fer i on ha d'adreçar-se per presentar la seva queixa.	Tancada

TRIBUTS

10 CO 11	Ha rebut una cèdula de notificació reclamant-li el pagament de la Taxa de manteniment del cementiri. Es tracta d'una persona d'edat avançada que resideix en un geriàtric i no sap què ha de fer.	El síndic efectua una gestió a l'Oficina de Recaptació, on li informen del contingut de la cèdula de notificació. S'informa a la interessada del que es tracta i que ha d'abonar l'import a l'Oficina de la Caixa, cosa que ha efectuat un parent de la interessada.	Tancada
----------	---	--	---------

CONSUM

10 CO 1	Opina que una entitat bancària l'està enganyant en la liquidació d'un compte a termini. Demana assessorament sobre on pot recórrer.	El síndic li recomana que s'adreci a l'Agència Catalana de Consum per assessorar-se de com ha d'actuar en aquest cas. Se li facilita adreça i telèfon.	Tancada
10 CO 2	Ha estat enganyada, segons la seva versió, per una empresa de vendes a domicili. Ara no està d'acord amb els rebuts que volen cobrar-li. Sol·licita informació.	El síndic li recomana que s'adreci a l'Agència Catalana de Consum per assessorar-se de com actuar en aquest cas. Se li facilita adreça i telèfon.	Tancada
10 CO 3	Ha rebut unes factures per un subministrament en què hi figura un recàrrec anomenat "Disponibilitat". No sap a què correspon. Ha demanat informació a l'empresa i no n'ha obtingut una resposta aclaridora.	El síndic li recomana que s'adreci a l'Agència Catalana de Consum per assessorar-se de com ha d'actuar en aquest cas. Se li facilita adreça i telèfon. A part, el Síndic li recomana que enviï una carta a l'empresa subministradora i se l'orienta sobre com redactar-la.	Tancada
10 CO 5	Una empresa ha reparat la ràdio-casset del seu vehicle cobrant-li al comptat i ara es nega a entregar-li la factura i les peces canviades.	El síndic recomana que adreci la seva queixa a l'Agència Catalana de Consum. A tal efecte, li indica les adreces i telèfons d'aquesta agència.	Tancada

10 CO 6	Va patir una avaria en l'aigua potable del seu domicili. Una empresa va presentar-se per subsanar l'avaría cobrant-li 60 euros en concepte de desplaçament. Creu que és molt car, ja que només van ser-hi uns breus minuts per solucionar el problema.	Es recomana que, en tractar-se d'una empresa privada, reclami davant l'Agència Catalana de Consum. S'assessora de com omplir el model de Reclamació / Denúncia i on ha de presentar-la.	Tancada
10 CO 13	En donar-se d'alta de telefonia mòbil, van enviar-li erròniament dos telèfons. Immediatament va demanar que anul·lessin una de les línies, però l'empresa no va contestar. Ara volen cobrar-li l'alta de dues línies i l'amenacen d'impagament.	Se li facilita l'adreça i els models d'instància per presentar la queixa davant l'Agència Catalana de Consum.	Tancada
10 CO 15	Ha patit l'impagament d'uns llogaters d'un pis que, a més a més, han destrossat. Se sent estafat tant pels llogaters com per l'agència immobiliària que administra els lloguers.	Se li recomana acudeixi a l'Agència Catalana de Consum. Se li facilita adreça i model d'instància.	Tancada
10 CO 16	Exposa que, sense demanar-ho, va rebre uns aparells d'una companyia telefònica per a la instal·lació d'un ordinador personal. Manifesta que és una persona gran que no té ni desitja tenir ordinador. Ha fet diverses gestions telefòniques amb la companyia sense resultat, i tem que pretenguin cobrar-li l'enviament.	Seguint els consells del síndic, el ciutadà es posa en contacte telefònic amb la companyia, i sembla ser que deixaran sense efecte l'enviament. Malgrat tot, el síndic recomana que estigui atent i que, si no compleixen, recorri a l'Agència Catalana de Consum.	Tancada
10 CO 17	Presenta una queixa per un cobrament, al seu parer abusiu, per un contenciós que va interposar fa uns mesos.	En tractar-se d'un problema entre particulars, el síndic li recomana que acudeixi al Col·legi d'Advocats de Figueres.	Tancada

GESTIONS AMB ORGANISMES

10 CO 9	Un grup de veïns i comerciants sol·liciten se'ls informi definitivament respecte el futur emplaçament del mercat setmanal de la roba. Han rebut diverses versions contradictòries tant des de la premsa com de l'Administració, i ho necessiten per a la planificació dels seus negocis.	El síndic consulta amb el departament de Fires i Mercats de l'Ajuntament i li informen que s'està procedint a l'arranjament de la ribera i que a final de maig el mercat setmanal de roba s'emplaçarà en aquest indret.	Tancada
10 CO 12	Ha rebut comunicació del Ministerio de Trabajo e Inmigración reclamant-li 2.308,98 euros pel cobrament d'una indemnització d'una seva filla disminuïda i que, segons l'Institut Nacional de la S.S., no li corresponia.	El síndic passa la queixa al departament de Benestar Social.	Tancada
10 CO 19	Presenta una queixa pel que, al seu entendre, ha estat una manca d'atenció dels departaments de Serveis Socials i de Recursos Humans de l'Ajuntament. Desitja que s'investigui i que el Síndic intervingui com a mediador.	El síndic efectua averiguacions al departament de Recursos Humans de l'Ajuntament, que n'informen desfavorablement.	Tancada
10 CO 20	Dues germanes viuen provisionalment en un pis que és d'acollida. Voldrien llogar-lo perquè són mares de 3 fills menors cadascuna, però diuen que Serveis Socials els ho nega.	El síndic sol·licita informació als Serveis Socials sobre aquest cas i li informen que l'ocupació de l'habitatge per part de la persona que presenta la queixa és totalment irregular. Posteriorment, parla amb la interessada i li comunica que el cas està en mans d'una persona responsable del departament de Benestar Social. Posteriorment, té lloc una entrevista i el problema se soluciona parcialment.	Tancada
10 CO 22	Vol presentar una queixa per la tardança en atendre-la a les consultes de l'Institut Català de la Salut.	Atès que és una queixa que fa referència a l'Institut Català de la Salut, aquesta es trasllada al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancada

ORIENTACIONS DIVERSES

10 CO 7	La comunitat de propietaris pretén cobrar-li les despeses de l'ascensor i, segons ell, a l'escriptura de compra hi figura una clàusula que l'eximeix de pagar, ja que habita a la planta baixa.	Per tractar-se d'un problema entre veïns, se li recomana que ho consulti amb un advocat especialista en el tema.	Tancada
10 CO 8	Desitja que al seu D.N.I. hi figuri correctament Figueres com a lloc del seu naixement. Ha efectuat moltes gestions infructuoses.	Després de diverses gestions infructuoses efectuades pel síndic davant de l'Arxiu, de l'Hospital Comarcal i del Registre Civil, finalment ha aconseguit un D.N.I. on figura correctament el lloc de naixement. L'interessat manifesta la seva satisfacció i el seu agraïment.	Tancada
10 CO 18	Ha de respondre per escrit un requeriment del Jutjat respecte a un contenciós amb uns familiars seus. Voldria assessorament sobre què i com ha de contestar-lo.	El síndic li informa que en tractar-se d'un conflicte entre particulars, cal que requereixi els serveis d'un advocat.	Tancada
10 CO 21	Una persona d'edat avançada ha estat operada i necessita un període de tres mesos de convalescència. Voldria entrar en un sòcio-sanitari.	El síndic orienta la persona interessada sobre els tràmits que cal fer i el lloc on s'ha d'adreçar per sol·licitar l'admissió de la persona d'edat avançada al sòcio-sanitari.	Tancada
10 CO 24	Va avalar un crèdit d'un familiar i ara un establiment bancari li'n reclama el pagament. El jutjat l'avisava de l'embargament de béns si en el termini de 10 dies no satisfà l'import del crèdit.	El síndic li recomana acudir a un advocat i que si no el pot pagar, sol·liciti un advocat d'ofici al Col·legi d'Advocats de Figueres.	Tancada
10 CO 25	Habita en un pis de lloguer. Una veïna li fa la vida impossible i ha arribat a agredir-la físicament. Desitja saber què pot fer per solucionar aquest problema.	El síndic li ofereix un servei de mediació que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania per a aquest cas.	Tancada

10 CO 26	Una companyia li factura des de fa més d'un any unes quantitats de quilowats (5.480 en un mes) totalment desproporcionades amb el seu consum domèstic habitual. Ha recorregut diverses vegades a l'oficina d'aquesta companyia a Figueres sense cap resultat. També ha presentat el seu cas davant l'Oficina d'Atenció al Consumidor, que l'ha atès molt amablement, però sense solució.	El Sindic l'orienta i l'adreça cap a les oficines provincials a Girona, facilitant-li l'adreça, telèfon i persona de contacte.	Tancada
----------	--	--	---------

RELACIÓ EXPEDIENTS D'OFICI

GREUGE	OBJECTE DE LA QUEIXA	ACTUACIÓ	RESOLUCIÓ
--------	----------------------	----------	-----------

Aparcaments públics

10 OF 1	A causa de les obres del Passeig Nou, és molt difícil aparcar a Figueres. Està previst que, tal com passa en altres ciutats, s'estableixi una zona especial per aparcar-hi els veïns.	El cap de la Guàrdia Urbana informa que s'està estudiant una modificació de les Ordenances en el sentit de crear una zona especial per a residents amb tarifes més econòmiques.	Acceptada
---------	---	---	-----------

Vía pública

10 OF 3	Diverses persones s'han queixat del que creuen és un dèficit d'acabats en les obres de millora de les cruïlles del carrer Tramuntana i Pujada del Castell. Creuen que hi manca baranes i senyalització d'un esglaó perillós.	El síndic elabora un informe en què trasllada les queixes i recomana que es tinguin en compte. Els Serveis Tècnics contesten que el pendent de les escales és molt suau, motiu pel qual no calen baranes. L'esglaó perillós quedarà senyalitzat amb unes inscripcions al terra que el faran més visible.	Acceptada parcialment
---------	--	--	-----------------------

Circulació i aparcaments

10 OF 4	Diversos ciutadans s'han queixat per uns fets molt semblants: Imposició d'una sanció per algun tipus d'infracció a un vehicle a nom d'una empresa. No reben la notificació inicial de sanció. No reben la notificació del requeriment d'identificació. Publicació al BOP del requeriment. Reben sempre la notificació de sanció per no identificació del conductor habitual. En tots els casos, els interessats manifesten no haver canviat de domicili i que les adreces són correctes.	El síndic elabora un informe que remet a diversos departaments municipals, recomanant més cura en les notificacions.	Pendent de resposta
---------	--	--	---------------------

Urbanisme i disciplina urbanística

10 OF 2	Alguns ciutadans han expressat el seu temor davant les obres d'un aparcament soterrani. Manifesten que el terreny a excavar és rocós i creuen que les molèsties seran importants si no es fa l'obra amb cura i procediments tècnics poc agressius. Posen els exemples d'altres excavacions, que han estat molestes per la llarga durada i la contaminació acústica. Han consultat el projecte, però no acaban d'entendre'l.	El síndic envia un escrit al departament corresponent, que li informa de les obres i els plànols corresponents.	Acceptada
---------	---	---	-----------

Habitatge

10 OF 5	Alguns síndics de Catalunya han elaborat un informe i recomanació als seus ajuntaments perquè s'han trobat amb queixes d'empresaris subcontractats per empreses adjudicatàries d'obres o serveis els quals, després de realitzada l'obra, no cobren de les adjudicatàries malgrat que elles sí han cobrat de l'Ajuntament.	El síndic elabora un informe que adreça a l'Ajuntament.	No acceptada
---------	--	---	--------------

Empreses municipals

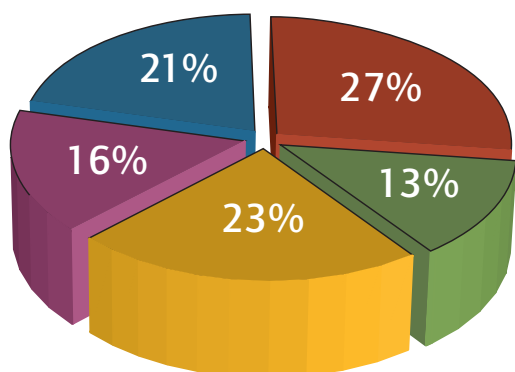
10 OF 6	Usuaris dels autobusos urbans de Figueres es queixen de la manca de puntualitat de la línia 3. Sovint presenta retards de 8, 10 i fins a 18 minuts respecte a l'horari previst.	Es notifica la múltiple queixa a l'empresa que efectua el servei. Contesta que s'estant finalitzant obres a diversos indrets de la ciutat, i que la puntualitat es restablirà. Posteriorment, es comprova que els retards han estat solucionats.	Recomanació acceptada
---------	---	--	-----------------------

ACTUACIONS 2010

CONSULTES - Informació i assessorament	Consultes	
Urbanisme	1	
Medi ambient	3	
Tributs	1	
Consum	9	
Gestions amb organismes	5	
Orientacions diverses	7	
Total consultes	26	

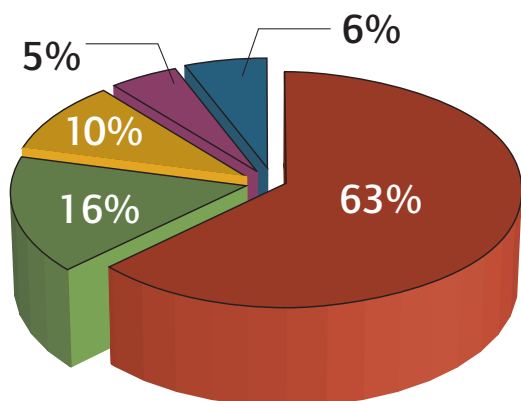
EXPEDIENTS	Expedients	%
1. ORDENACIÓ DEL TERRITORI		
1.1. Habitatge	1	1%
1.2. Medi Ambient	10	15 %
1.3. Urbanisme i Disciplina Urbanística	7	11 %
2. VIA PÚBLICA		
2.1. Circulació i aparcaments	10	15 %
2.2. Seguretat Ciutadana	1	1%
2.3. Manteniment Via Pública	5	8%
3. ADMINISTRACIÓ GENERAL		
3.1. Atenció al públic	-	-
3.2. Procediment Administratiu	4	6 %
3.3. Llicències, Taxes i Tributs	6	9 %
4. SERVEIS A LES PERSONES		
4.1. Cultura i Educació	4	6 %
4.2. Immigració	1	1%
4.3. Reclamacions Patrimonials	3	5%
4.4. Serveis Socials	-	-
4.5. Empreses Municipals	3	5 %
5. DIVERSOS	5	8 %
EXPEDIENTS D'OFICI	6	9 %
Total expedients	66	100 %
TOTAL ACTUACIONS	92	

PER MOTIU

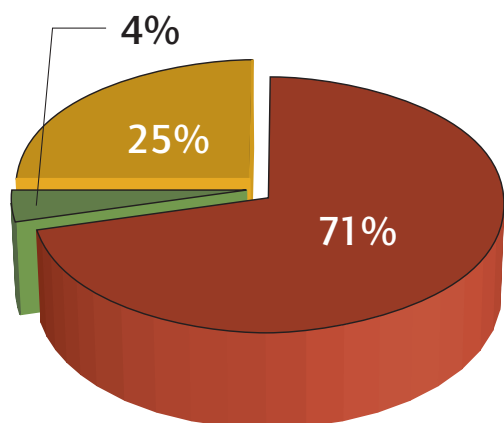


Manca de contestació	25	27 %
Disconformitat	12	13 %
Inactivitat	21	23 %
Resposta desfavorable	15	16 %
Altres organismes	19	21 %
TOTAL	92	100 %

MITJÀ UTILITZAT



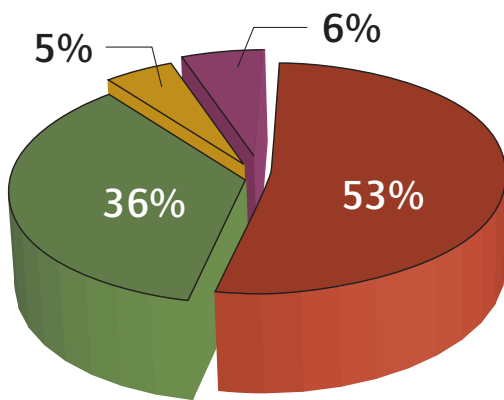
Presencial	57	63 %
Correu electrònic	15	16 %
Telèfon	9	10 %
Correu	5	5 %
Actuacions d'ofici	6	6 %
TOTAL	92	100 %



COMPETÈNCIA DE LES ACTUACIONS

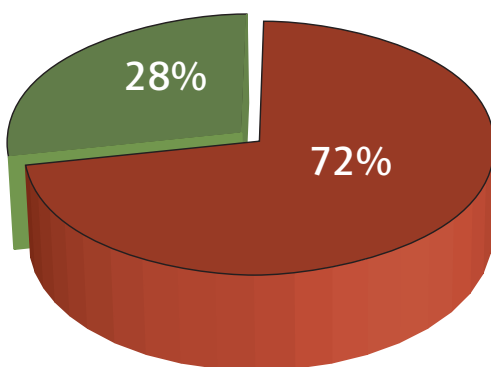
Municipals	65	71 %
S. G. de Catalunya	4	4 %
Altres	23	25 %
TOTAL	92	100 %

INICIATIVA



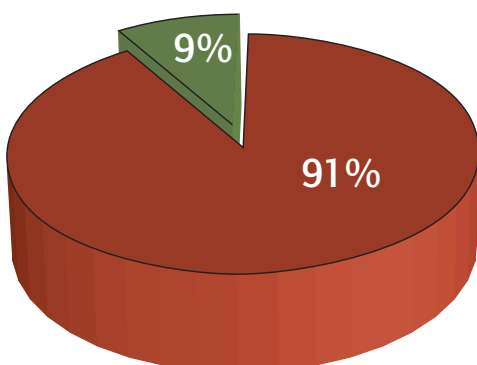
■ Home	49	53 %
■ Dona	32	36 %
■ Col·lectiu	5	5 %
■ D'ofici	6	6 %
TOTAL	92	100 %

PROCEDÈNCIA



■ Figueres	66	72 %
■ Fora municipi	26	28 %
TOTAL	92	100 %

SITUACIÓ DE LES ACTUACIONS



■ Tancades	84	91 %
■ En tràmit	8	9 %
TOTAL	92	100 %

EXPEDIENTS

		Mediació-solució amistosa		20	31 %
QUEIXES	ADMESES	ESTIMADES	Recomanació Acceptada	21	32 %
			Acceptada Parcialment	1	1 %
			No acceptada	9	14 %
			En tràmit	8	13 %
		DESESTIMADES		-	-
		ARXIVADES PER DESESTIM.		1	1 %
		EN TRÀMIT		-	-
		INADMESES		-	-
ACTUACIONS D'OFICI			Recomanació Acceptada	3	5 %
			Acceptada Parcialment	1	1 %
			No acceptada	1	1 %
			Pendent Resposta	1	1 %
TOTAL EXPEDIENTS				66	100 %

ACTIVITATS I PRESENCIA DEL SÍNDIC EN ACTES INSTITUCIONALS I DE REPRESENTACIÓ

03/02/10

03/03/10

14/04/10

12/05/10

09/06/10

07/07/10

10/11/10

15/12/10

Cursets per a immigrants. Xerrades a les sessions dels cursos d'acollida a immigrants organitzats per l'Ajuntament de Figueres. Explicació de les tasques i funcions del Síndic Municipal de Greuges.

11/02/10

Presentació de l'informe conjunt del FòrumSD al Museu d'Història de Barcelona.

25/02/10

Assistència a Sant Cugat del Vallès a la XII Assemblea del FòrumSD.

21/04/10

IV Taller de Formació a l'Aula Europa de la delegació de la Unió Europea a Barcelona. Tema : Els drets humans a la Unió Europea.

13/05/10

Assistència a les Jornades d'Accés a la Informació a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya a Barcelona.

03/06/10

X Jornades de Convivència dels Síndics i Síndiques Locals de Catalunya. Trobada de Síndics i Síndiques locals i personal col·laborador a Tossa de Mar organitzada pel Síndic de Palamós i Sant Feliu de Guíxols.

03/06/10

Presentació de la Memòria anual de les activitats del Síndic davant el Ple de l'Ajuntament de Figueres.

12/07/10

Al local del Defensor de la Ciutadania de Girona, reunió territorial de la Junta Directiva del FòrumSD amb els síndics de les comarques gironines.

13/07/10

A Palamós, trobada dels síndics i síndiques de les comarques gironines.

21/07/10

Assistència a Barcelona a les V Jornades de Formació organitzades pel FòrumSD a l'Escola Industrial de Barcelona.

17/11/10

18/11/10

19/11/10

Lleida, V Jornades de Formació i Commemoració dels 20 anys de Síndics i Síndiques Locals a Catalunya.
