
O F I C I N A

DEL DEFENSOR

DEL CIUTADÀ

DE MATARÓ

INFORMES ANUALS
2016-2017.

ÍNDEX.

1.- PRESENTACIÓ.	2.
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA 2016.	5.
3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR 2016.	8.
4.- FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS 2016.	10.
5.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS PER SERVEIS 2016.	12.
6 -VARIS 2016.	48.
7.- RESOLUCIONS I EXPEDIENTS 2017.....	49.
8.- RESOLUCIONS 2017 D'EXPEDIENTS ANYS ANTERIORS.	61.
9.- EN TRÀMIT I PENDENTS DE RESOLDRE 2017.	65.
10.- CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS.....	66.
11.- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT.	67.

1.- PRESENTACIÓ.

De nou, presentem públicament l'activitat de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró desenvolupada els anys 2016 i 2017.

És sabut que la tasca dels Defensors o Síndics, se centra en l'àmbit del dret a una bona administració, és a dir, que les seves actuacions, valoracions o decisions van més enllà de l'estricta àmbit jurídic quan revisen l'actuació municipal, per ajudar a la seva transparència i al seu bon govern.

L'oficina recull la queixa del ciutadà, la tramita, obté la informació necessària i, finalment, la resol, amb l'ànim de col·laboració amb l'administració, per corregir i millorar les eventuals deficiències, esmenant les equivocacions o insuficiències que es puguin detectar a través de les seves actuacions o decisions, mai vinculants, dirigides als diferents Serveis de l'Ajuntament de Mataró i, al propi ciutadà.

El defensor no té, ni exerceix, cap mena de poder, perquè no té la facultat de canviar decisions o informes. Tan sols disposa de l'autoritat que es pugui derivar d'una simple recomanació, del sentit comú, de la lògica i l'equitat, aspectes aquests tots ells emmarcats dins del denominat dret a una bona administració, anant més enllà de les estrictes interpretacions jurídiques o jurisprudencials i, per descomptat, més enllà de fórmules estereotipades o els automatismes.

Durant l'any 2016 l'estructura municipal va començar a adaptar-se a les exigències de la Llei 19/2014 de 29 de desembre, de Transparència, accés a la informació pública i bon govern.

El compliment de la nova regulació comporta un gran canvi, no només intern dels Ajuntaments, sinó també en el tracte i relació entre el ciutadà i la Corporació.

Aquesta adaptació s'està portant a terme en un marc econòmic desfavorable, de reducció d'estructures, de personal, etc., i sense disposar encara del desplegament reglamentari més enllà del Decret 17/2015 de 28 de juliol sobre Grups d'Interès o el decret Llei 1/2017 de 14 de febrer.

Des del meu punt de vista, el dret d'accés a la informació pública per part de la ciutadania serà la clau de volta en la nova situació jurídica i, encara que estiguem en un moment de canvi i adaptació, cal començar a difondre'l i explicar-lo.

Un exemple: tot i la política de silenci que puguin practicar algunes administracions en alguns àmbits i que els Defensors considerem una mala praxis i contrària al dret a una bona administració, la manca de resposta a una sol·licitud d'accés es considera acceptada, si no obté resposta dins del termini marcat. És el denominat silenci positiu, que col·loca el ciutadà en el centre de l'activitat administrativa i que, des del meu punt de vista, s'hauria d'estendre a més àmbits i situacions.

Aquesta normativa comporta també l'obligació de fer i aplicar Codis Ètics, disposar d'una administració electrònica eficient, d'adaptar les Cartes de Serveis existents que, per cert i també és destacable, passen a tenir el contingut d'un dret subjectiu, és a dir, són exigibles pels ciutadans als tribunals en els seus propis termes i, evidentment, a establir els Codis de Conductes, on es determinen els principis ètics i regles de comportament, publicació de les agendes, definint les conductes acceptables o que no ho són, les regles d'imparcialitat a seguir, creant un sistema d'adhesió explícita i sota el control i vigilància d'un Comitè d'Ètica, que pugui atendre les denúncies que es formulin i pronunciar-se sobre el règim disciplinari i les sancions.

Obliga també a la millora de la qualitat normativa, a fer les normes entenedores, a fer publicitat activa de la pròpia activitat, creant estructures d'accés a la informació, a disposar i oferir permanentment actualitzada tota la informació publicada.

En definitiva, tota aquesta adaptació ens porta a una millor qualitat en la prestació dels serveis per part de tota l'administració, local i autonòmica, a la fixació d'estàndards de qualitat jurídicament avaluable i exigible, a una plena aplicació i efectivitat del dret a una bona administració que, com deien, és l'àmbit principal on es mouen les defensories i sindicatures locals.

Per acabar aquesta presentació, no podem deixar passar l'oportunitat de mostrar la satisfacció pel fet que els treballs, segur que intenses, de la Comissió designada per aquest Ple, hagin permès que ens aquests dies s'hagi ja presentat el Codi de Conducta i Bon Govern de l'Ajuntament de Mataró. Enhorabona als seus membres i col·laboradors.

És sens dubte una bona eina de millora de l'administració municipal i un pas endavant en la protecció dels drets dels ciutadans.

A Mataró, març 2018.

2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2016.

En els següents quadres estadístics es reflecteix l'activitat que ha portat a terme l'Oficina del Defensor del Ciutadà i que és objecte d'aquest informe.

Intervencions	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
correu	1	0,22	3	0,61	0	0
e-mail	49	10,72	85	17,28	48	15,89
fax	0	0	0	0	0	0
presencial	329	71,99	335	68,09	221	73,18
telèfon	78	17,07	69	14,02	33	10,93
d'ofici	0	0	0	0	0	0
Total	457		492		302	

Motiu de la intervenció	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
consultes expedient presentació queixa	37	8,10	66	13,41	27	8,94
consultes/queixes sobre serveis de l'Ajuntament	282	61,71	265	53,86	159	52,65
temes diversos	96	21,01	106	21,54	63	20,86
expedients de queixa	42	9,19	55	11,18	53	17,55
Total	457		492		302	

recepció queixes	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
correu	1	2,83	3	5,45	0	0
e-mail	14	33,33	39	70,91	38	71,70
presencial	26	61,9	12	21,82	15	28,30
telèfon	1	2,38	1	1,82	0	0
d'ofici	0	0	0	0	0	0
Total	42		55		53	

Queixes admeses/no admeses	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
admeses	34	80,95	46	83,64	46	86,79
no admeses	5	11,9	8	14,55	5	9,43
tramitada síndic	3	7,14	1	1,82	2	3,77
d'ofici	0	0	0	0	0	0
Total	42		55		53	

Classificació dels expedients de queixa per servei i temàtica		any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
Alcaldia		0	0	0	0	1	1,89
Ingressos	impostos i taxes	2	4,76	4	7,41	2	3,77
Secretaria	reclamació patrimonial	0	0	1	1,85	2	3,77
Atenció ciutadana	atenció	0	0	3	5,56	1	1,89
Recursos Humans	procés de selecció	1	2,38	0	0	0	0
OGT	notificació rebut	1	2,38	0	0	0	0
Jurídic Adm Via Pública	desestimació al.legacions	16	40,48	21	38,89	20	37,74
	denúncia per càmera	1	0	4	7,41		
Policia local	per divulgació de dade	1	0	0	0	0	0
	informe	0	0	1	1,85	0	0
	per fer una denúncia	0	0	1	1,85	0	0
Pumsa	pagament zona blava	0	0	1	1,85	0	0
Mobilitat						7	13,21
Llicències i Disciplina d'Obres i Activitats	llicències/molèsties activitats	4	9,52	6	11,11	6	11,32
Espais Públics	manca de resposta	3	7,14	0	0	0	0
	cementiri	0	0	2	3,7	0	0
	neteja/brossa	1	2,38	3	5,56	3	5,66
Salut i Consum	plaga insectes/animals	2	4,76	1	1,85	4	7,55
Benestar Social,	tracte rebut	0	0	1	1,85	4	7,55
	no li han resolt la situació	1	2,38	0	0	0	0
Direcció d'Ensenyament	Escola Bressol	1	2,38	0	0	1	1,89
	plaça escolar	0	0	1	1,85	0	0
	Beca menjador	1	2,38	0	0	0	0
Direcció de Promoció Econ	Activitats/cursos	1	2,38	1	1,85	0	0
Aigües Mataró	aigües	1	2,38	0	0	0	0
Altres	altres	5	11,9	4	7,41	2	3,77
Total		42		55		53	

Resolucions	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
estimades	6	35,29	6	33,33	4	25,00
desestimades	11	64,71	12	66,67	12	75,00
recomanacions	0		0		2	
recordatoris	0		3		0	
suggeriments	1		0		0	
Total	18		21			

queixes per barris	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
Centre	0	0	5	9,09	3	5,66
Eixample	10	23,81	20	36,36	15	28,30
Palau-Escorxadó	1	2,38	1	1,82	1	1,89
Rocafonda	3	7,14	4	7,27	1	1,89
Vista Alegre	0	0	2	3,64	1	1,89
Molins-Torner	2	4,76	1	1,82	0	0
Cirera	5	11,9	2	3,64	4	7,55
La Llàntia	1	2,38	0	0	0	0
Cerdanyola Nord	5	11,90	2	2,64	4	7,55
Cerdanyola Sud	1	2,38	0	0	0	0
Peramàs	4	9,52	1	1,82	1	1,89
Pla d'en Boet	1	2,38	0	0	0	0
Altres	9	21,43	17	30,91	23	43,40
Total	42		55		53	

queixes/consultes que no han generat expedient	any 2014	%	any 2015	%	any 2016	%
impostos i taxes	8	2,12	4	1,08	7	3,15
embarg	2	0,53	0	0	0	0
catastre	0	0	3	0,81	0	0
atenció ciutadana	0	0	8	2,16	2	0,90
reclamació patrimonial	3	0,79	2	0,54	1	0,45
denúncies trànsit i altres	37	9,79	30	8,09	19	8,56
actuació policia local	3	0,79	0	0	0	0
molèsties activitats/licències	7	1,85	5	1,35	6	2,70
elements urbans i senyalització	1	0,26	0	0	2	0,90
obres i manteniment via pública	1	0,26	2	0,54	0	0
reidus i neteja	7	1,85	6	1,62	2	0,90
benestar social/llei dependència	42	11,11	26	7,01	18	8,11
salut pública i consum	153	40,48	162	43,67	93	41,89
animals	9	2,38	5	1,35	4	1,80
direcció d'ensenyament	3	0,79	4	1,08	0	0
direcció d'esports	1	0,26	0	0	1	0,45
direcció de promoció econòmica	1	0,26	8	2,16	2	0,90
cia d'aigua	2	0,53	0	0	1	0,45
habitatge	2	0,53	0	0	1	0,45
temes jurídics	17	4,5	14	3,77	6	2,70
veïns	12	3,17	7	1,89	7	3,15
altres administracions	46	12,17	29	7,82	22	9,91
diversos	21	5,56	56	15,09	28	12,61
Total	378		371		222	

3.- ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR DEL CIUTADÀ

Assistència a l'ofrena floral en la commemoració del **Dia Oficial de la Memòria de l'Holocaust i la Prevenció dels Crims contra la Humanitat**.

Assistència a la XVIII Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya que es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet.

Presentació a l'alcalde de l'informe 2014 – 2015.

Reunió Junta de portaveus.

Presentació al Ple de l'informe de 2014 - 2015.

Assistència a la celebració del Dia de la Policia Local de Mataró i a l'acte de lliurament de condecoracions, a l'auditori del Centre de Congressos del TecnoCampus.

Assistència a Sant Boi de Llobregat de l'acte de comiat del Síndic municipal Sr. Carles Dalmau i Ausàs i de presentació de la nova Síndica municipal la Sra. Dolors Vallejo Calderón.

Participació en les diverses reunions de la Comissió especial mixta per prevenir els desnonaments de l'habitatge a famílies en situació d'insolvència sobrevinguda.

Assistència a la presentació de l'Informe del Síndic de Greuges de Catalunya Sr. Rafael Ribó, al Parlament de Catalunya.

Assistència a Viladecans a l'acte de presa de possessió del Sr. José Luis Nicolás Arocas com a nou síndic de greuges i al comiat del Sr. Vicenç Mazón Hernández, qui ha exercit el càrrec.

Assistència al taller de Formació "*Les recomanacions del síndic: equitat i seguretat jurídica*", a Sabadell.

Entrevista al diari El Punt Avui.

Participació periòdica en el programa de Mataró Ràdio "*Viu la Vida*".

Assistència al I Congrés Internacional de Defensor locals a Girona, sota el lema "*Pensem Globalment, defensem Localment*".

El fil conductor del Congrés ha estat el contingut i posada al dia de la Carta Europea dels Dret Humans a la Ciutat.

4.- ACTIVITATS DEL FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia Europeu de la Mediació, que es va celebrar el 21 de gener.

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia Internacional en memòria de les víctimes de l'Holocaust, que es va celebrar el 27 de gener.

Convocatòria a Santa Coloma de Gramenet de la XVIII Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya.

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia Internacional de la Dona, que es va celebrar el 8 de març.

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia Internacional de l'Eliminació de la Discriminació Racial, que es va celebrar el 21 de març.

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia Mundial de la Salut, que es va celebrar el 7 d'abril.

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia Mundial del Llibre, que es va celebrar el 23 d'abril.

XII Taller de Formació que es va celebrar a Sabadell sobre el tema "*Les recomanacions del síndic/a: equitat i seguretat jurídica*".

Assistència del president del Fòrums a les Jornades "*La nostra ciutat – espai per gaudir dels nostres drets*" a L'Hospitalet de Llobregat, jornades organitzades per l'Institut de Drets Humans, la seva intervenció sota el títol de "*Drets i deures a la ciutat, el nostre paper com a habitants i les obligacions de la autoritats*".

Celebració a Girona del Primer Congrés Internacional de Defensors Locals sota el lema ***“Pensem Globalment, Actuem Localment”*** amb la finalitat de posar en valor les defensories locals, impulsar-ne la creació i reivindicar el paper de les ciutats i de les seves defensories en promoció i defensa dels Drets Humans.

Es reuneixen més de 200 persones d'onze nacionalitats entre les quals més de 60 síndics de diferents ciutats internacionals.

Article publicat en premsa per a commemorar el Dia dels Drets Humans, que es va celebrar el 10 de desembre.

5.- EXTRACTE DE LES RESOLUCIONS 2016 PER SERVEIS.

SERVEI : ALCALDIA.

2016 - 1 expedients de queixa.	1 queixa admesa.
resolució queixes admeses.	1

Exp.:27/2016.

Un membre del Ple demana la intervenció del Defensor del Ciutadà ja que per accedir a determinades reunions és fonamental l'accés a la informació i documentació del Ple i de les Comissions amb suficient antelació i també sobre l'ús dels espais necessaris per poder treballar.

SERVEI : INGRESSOS.

2016 - 2 expedients de queixa.	2 queixes inicials.
resolució queixes.	1 queixa no tramitada per desestimació del promotor. 1 arxiu per resposta servei.

Exp.:05/2016.

Per correu electrònic es rep una queixa en relació a la quantia de la taxa de brossa que ha de pagar per l'activitat que du a terme a la plaça de Cuba i que considera excessiva, demanant la revisió del Conveni amb els venedors de la Plaça de Cuba.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMACIÓ.

S'informa a la promotora de la queixa de les competències del Defensor del Ciutadà i de la necessitat de seguir els tràmits reglamentàriament establerts, obrint expedient de queixa per tal de fer-ne seguiment i quedant a l'espera de l'actuació de la promotora.

Transcorregut el temps sense rebre notícies de la promotora es considera que no manté l'interès inicial en la queixa presentada i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp.:44/2016.I

Per correu electrònic es rep una queixa en relació a la problemàtica derivada de l'augment de l'impost de bens immoble els darrers anys.

Es demana informació al servei d'Ingressos.

Extracte de la resolució: ARXIU.

S'informa al ciutadà que més enllà de la informació general sobre fiscalitat municipal, el camí per impugnar els valors cadastrals passa per recórrer la seva determinació anual o fins i tot la impugnació de les Ordenances Fiscals, per la qual cosa, després de facilitar a l'interessat la informació corresponent, es procedeix a arxivar aquest expedient.

SERVEI : SECRETARIA GENERAL.

2016 - 2 expedients de queixa.	2 queixes admeses.
resolució queixes admeses.	1 queixa no tramitada en desaparèixer la causa que la va motivar. 1 queixa no tramitada per desestimació del promotor.

Exp.:20/2016.

A través de la web municipal es rep la queixa de la senyora LG.M. on exposa els danys i perjudicis causats pel trasllat del seu vehicle degudament aparcats.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMACIÓ DEL PROMOTOR.

S'informa a la promotora de les competències del Defensor del Ciutadà i de la necessitat de que hi hagi una reclamació prèvia per poder intervenir, aconsellant-li que presenti una reclamació patrimonial on expliqui els fets i concreti la indemnització que reclama, cosa que també pot intentar fer a través de l'assegurança del propi vehicle.

Transcorregut el temps sense rebre notícies de la promotora es considera que no manté l'interès inicial en la queixa presentada i s'arxiva aquest expedient.

Exp.:34/2016.

El senyor M.M.P. exposa la seva queixa en relació a les dificultats per accedir a un document sobre la normativa municipal.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Es demana informació al servei afectat posant-se de manifest que la incidència ja ha estat solucionada, per la qual cosa es procedeix a arxivar aquest expedient.

SERVEI: JURÍDIC ADMINISTRATIU DE VIA PÚBLICA.

2016 – 20 expedients de queixa.	20 queixes admeses.
resolució queixes admeses.	10 queixes desestimades.
	3 queixes estimades 2 recomanacions no acceptades.
	4 queixes no tramitades per desestimació del promotor.
	1 arxiu.
	1 no tramitada per desaparèixer la causa que la va motivar.
motiu no admissió queixa.	1 queixa no admesa per manca de fonament.

Exp. :03/2016.

El senyor A.J.C.H. exposa la seva queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de l'Ordenança de Civisme, ja que considera que va ser denunciat injustament, negant haver faltat al respecte a cap agent ni haver desobeït cap ordre.

Tramita el Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir d'una acta aixecada pels Mossos d'Esquadra.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la documentació rebuda en resulta que en data 23 de juny de 2015, sobre les 0.45 hores, diverses patrulles dels Mossos d'Esquadra intervenien en la detenció d'una persona quan el Sr. A.J.C.H., passava pel lloc amb el seu vehicle i, segons l'acta aixecada, els va proferir diverses expressions irrespectuoses, desobeint les ordres de que marxés del lloc una vegada identificat.

Se sol·licita l'informe a l'agent denunciant que, tot i no contestar les al·legacions del ciutadà, afirma i ratifica completament l'acta de la denúncia, es dicta una resolució final en la qual es desestimen les al·legacions i s'imposen dues sancions, una de 250,00 € per expressions irrespectuoses i una de 300,00 € per no obeir les ordres dels agents.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, l'expedient s'ha tramitat correctament, ja que s'han complert tots els tràmits determinats normativament.

Des del punt de vista del fons, l'únic que es pot analitzar és la motivació de la resolució i si aquesta és ajustada, respecte a les al·legacions del ciutadà, ja que aquest nega els fets objecte de la denúncia, mentre que l'agent fa constar en l'acta policial quines són les paraules que va dir-li el ciutadà i quina és l'ordre desobeïda, en base a quines consideracions la resolució és limitada a aplicar la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat que recull la llei, davant la manca de prova en contrari aportada per l'interessat, tot i la dificultat que comporta aportar proves d'un fet negatiu, de quasi impossible compliment, cosa que d'alguna manera exigeix més cura a l'hora de justificar la imposició de la sanció final.

Tot i així, cal considerar que el dret de defensa del ciutadà no s'ha vist afectat, perquè aquest formula al·legacions i la pròpia normativa ja preveu que en aquesta mena de conflictes o contradiccions l'aplicació de la presumpció legal és inevitable.

Per això, tot i que des de l'àmbit del dret a una bona administració s'ha de defugir de l'aplicació automàtica de la presumpció de veracitat, la queixa no es pot estimar, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp.:06/2016.

La senyora A.B.G. exposa la seva queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Explica la ciutadana que va estacionar en un gual i que en aquell moment no hi havia instal·lada la placa corresponent, cosa que l'hauria induït a error i per tant, demana l'anul·lació de la sanció i la taxa de grua.

De la documentació rebuda del servei en resulta que en el moment de la denúncia, quan està present l'agent i la grua, la placa està instal·lada i és fotografiada. Per la seva banda, la ciutadana, al fer al·legacions, presenta una fotografia de la mateixa porta, amb llum de dia, on no s'hi veu cap placa, motiu pel qual es demana el corresponent informe a l'agent, que confirma que els empleats del servei de la grua en el moment de la seva intervenció varen fotografiar la placa del gual degudament col·locada, motiu pel qual es desestimen les al·legacions i es merita la taxa de grua.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat “softlaw”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i no s’ha produït cap mena d’indefensió a l’afectada.

De totes maneres, s’ha d’admetre que el fet que existeixin fotografies de la porta del garatge, sense la placa del gual resulta, com a mínim, estrany, però malauradament, confirmat per l’agent denunciant i els empleats de la grua que en el moment de la retirada del vehicle la placa estava degudament col·locada, aquesta contradicció només pot ser resolta jurídicament aplicant la presumpció de veracitat que estableix la llei a favor dels agents de l’autoritat, ja que tot i les fotografies aportades, sense placa, s’ha considerat que aquestes no són suficients per a contradir-la.

En definitiva, la hipòtesi que estableix la ciutadana és que el propietari titular del gual, hauria col·locat la placa després del seu estacionament i, el que considera el servei és que les fotos aportades no són suficients per acreditar aquest fet.

Per això, des de l’àmbit del dret a una bona administració s’ha de defugir de l’aplicació automàtica de la presumpció, valorant curosament les circumstàncies de cada cas, per la qual cosa la queixa no es pot estimar, i hauria de ser plantejada davant els Tribunals, únics competents per a resoldre la contradicció plantejada.

Exp. 08/2016.

Es rep a través del web municipal una queixa en relació a la tramitació d’un expedient sancionador en matèria de trànsit.

Extracte de les resolució: NO ADMESA PER MANCA DE FONAMENT.

S’informa al promotor de la necessitat de seguir els tràmits d’al·legacions i recursos establerts per la normativa especial, posant de manifest que ha pagat la sanció amb bonificació, fet que provoca, per imperatiu legal, que hagi renunciat a discutir la denúncia, no desitjant tampoc presentar cap mena de recurs, tot el que impossibilita la

revisió de l'expedient per part del Defensor, motiu pel qual es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp. 12/2016.

A través del web municipal es rep la queixa del senyor F.T.G. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador en matèria de trànsit i del tracte de l'Agent.

Extracte de les resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMAT.

S'informa al promotor de la queixa de la necessitat de seguir els tràmits d'al·legacions i recursos establerts per la normativa especial i se li demana documentació per tal de poder valorar l'admissió a tràmit de la queixa i que expressi si desitja o no formular queixa pel tracte rebut de l'Agent. No es rep cap resposta, motiu pel qual es considera que no té interès en continuar amb l'expedient i es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp. 16/2016.

El senyor J.S.G. exposa una queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per una mateixa infracció de trànsit, comesa per la mateixa persona i el mateix vehicle però en dates diferents, motiu pel qual es demana la corresponent informació al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de les resolució: ARXIU.

Explica el ciutadà que va ser denunciat en diverses ocasions en dies consecutius per una mateixa infracció, consistent en no respectar el senyal vermell del semàfor del carrer Sant Antoni, equipat amb un sistema de captació d'imatge, no tenint coneixement de tot plegat fins a rebre la primera notificació, quan ja s'havien produït més de 17 de denúncies.

De la documentació rebuda i de l'entrevista personal mantinguda amb la Cap del Servei Jurídic Administratiu de Via Pública, en resulta que ja havia tractat la problemàtica personalment amb el promotor, sent la conseqüència jurídica la pèrdua del carnet de conduir per acumulació de punts perduts.

La discussió jurídica es manifesta a partir del fet de que l'interessat va procedir, en un moment determinat, al pagament bonificat de totes les sancions imposades, cosa que

impossibilita poder revisar la tramitació dels expedients ja que aquesta mena de pagament implica, per imperatiu legal, la renúncia a fer al·legacions, al presumir l'acceptació de les denúncies i, paral·lelament, de la pèrdua de punts que cadascuna d'elles comporta.

D'altra banda, el propi servei va declarar prescrites diverses de les sancions imposades, però en fer el pagament, es va evitar la caducitat de les 17 restants.

Finalment, i donada la situació de l'interessat que es guanya la vida amb el vehicle, aquest anuncia la presentació de recurs contenciós administratiu davant els Jutjats de Barcelona, per la qual cosa s'impedeix la tramitació d'aquest expedient de queixa i la seva resolució per tal de no entorpir-la.

Exp. 18/2016.

El Sr. J.C.L. exposa una queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de l'Ordenança de Civisme vers el seu fill a partir d'una acta aixecada per dos Agents de la Policia Local el 4 de setembre de 2015 per consumir begudes alcohòliques a la via pública.

Extracte de les resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMAT.

Explica el ciutadà que el seu fill va ser denunciat injustament, a la zona d'oci del Pla d'En Boet per consumir dins d'un vehicle, negant ell aquesta possibilitat perquè l'alcohol és incompatible amb la salut i medicació del seu fill.

Per tal de valorar l'admissió a tràmit de la queixa, ja que el promotor no presenta cap documentació, s'ha sol·licitat al servei afectat informació sobre l'estat de l'expedient, resultant que no consta la presentació d'al·legacions i, posteriorment, que aquest no acredita la representació del seu fill major d'edat, la qual cosa es posa en coneixement del promotor per tal que pugui actuar correctament.

Inicialment es manté obert l'expedient per tal de fer-ne seguiment, però no es rep cap més notícia ni documentació per part del promotor, motiu pel qual entenem que no manté interès en la seva reclamació i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp. 19/2016.

A través del correu electrònic es rep la queixa del senyor V.C.S. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador de trànsit i que segons el promotor és improcedent per error en la identificació del vehicle.

Es demana la informació corresponent al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública.

Extracte de les resolució: NO TRAMITADA PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

El servei informa que efectivament hi ha un error ja que el vehicle del promotor no és el de la fotografia que dona lloc a la incoació de l'expedient, motiu pel qual el deixen sense efecte, comunicant-ho a l'interessat i procedint a arxivar aquest expedient.

Exp. 22/2016.

Queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte de les resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMAT.

Atès que la via administrativa no s'ha esgotat, se l'informa de la tramitació d'aquesta mena de queixes i la possibilitat de poder-les cursar, ja que el cas ho permet, un curs substitutiu d'educació viària, cosa que haurà de demanar expressament. L'interessat manifesta no tenir interès en tramitar la queixa, motiu pel qual es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp. :23/2016.

El senyor E.D.A. exposa la seva queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Explica el ciutadà que no ha rebut correctament la notificació, motiu pel qual ha perdut el dret de fer al·legacions i de pagament reduït, havent de pagar-la ara amb recàrrec.

De la documentació rebuda del servei en resulta que la notificació de la denúncia s'intenta el 25 de gener de 2016 al matí i el 27 de gener a la tarda, resultant en ambdues ocasions absent, motiu pel qual es porta a terme la notificació edictal en el BOE de data 24 de febrer de 2016. Posteriorment, el 27 de maig de 2016 al matí i el 31 de maig a la tarda, s'intenta la notificació de la sanció, resultant també en ambdues ocasions absent, motiu pel qual es publica l'edecte en el BOE el 29 de juny de 2016.

Finalment, el 29 de setembre de 2016 al matí i el 30 de setembre a la tarda, s'intenta la notificació del proveïment de constrenyiment, sent també absent i es publica al BOE el 4 de novembre de 2016.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i s'ha resolt dins del termini legalment establert.

De totes maneres, des d'un punt de vista estrictament jurídic, no es pot dir que la manca de notificació personal hagi causat indefensió a l'interessat perquè els dos intents de notificació al domicili, resultant absent, faculden a l'administració publicar l'edecte en el diari oficial, com ha ocorregut aquí en els tres casos.

Des de l'àmbit del dret a una bona administració només es pot recordar a l'administració que la finalitat de tota notificació és donar coneixement de l'acte a l'interessat, pel qual s'ha de defugir tota actuació automàtica i s'han d'esgotar sempre totes les possibilitats i, en aquest cas, no consta en la documentació si en cadascuna de les tres notificacions intentades es va deixar o no, avís a la bústia de l'interessat, tot i que normalment és així.

Sigui com sigui, el cert és que no havent-hi dubte respecte del domicili del destinatari, perquè és correcte el consignat en cada cas, estrictament i des del punt de vista jurídic, malauradament la queixa del promotor no es pot estimar, per la qual cosa es procedeix al seu arxiu, tot posant a disposició de l'interessat la documentació rebuda del servei.

Exp. :24/2016.

El Sr. J.A.A.C. es queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de la denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Explica el ciutadà que va ser denunciat per estacionar en zona reservada per a minusvàlids, a la qual té dret en disposar de l'autorització corresponent i que tot i haver-ho al·legat no se li ha anul·lat la sanció imposada.

De la documentació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica en la que es veu el vehicle del promotor estacionat a la reserva situada a la Ronda Prim número 79 de Mataró. Intentada la notificació, no es pot fer personalment perquè el destinatari resulta absent en els dos intents, però presenta al·legacions adjuntant la seva tarja de minusvàlid i que són desestimades, com ho ha estat igualment el recurs de reposició interposat, en aquest cas per silenci.

El motiu de la desestimació és que en aquest lloc concret, la reserva és especial i únicament destinada a l'estacionament d'un vehicle en concret i determinat, identificat amb la corresponent matrícula a la senyalització.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat “softlaw”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i s’ha resolt dins del termini legalment establert.

Igualment, respecte de fons, tot i que en l’expedient no consta acreditada documentalment la comprovació de que es tracta d’una reserva d’estacionament per a vehicle concret, una simple recerca a Google, ens ha permès confirmar-ho. Per això, les al·legacions del promotor no podien ser estimades, perquè tot i disposar el seu vehicle d’autorització per estacionar en zones reservades per a minusvàlids, aquesta no li permet fer-ho en aquestes zones on la reserva va destinada a un vehicle concret.

Per tant, malauradament, la queixa del promotor no es pot estimar, per la qual cosa es procedeix al seu arxiu.

Exp. 25/2016.

El senyor J.P.S. presenta una queixa en relació a la tramitació d’un expedient per una denúncia per infracció de trànsit, s’ha demanat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Extracte de les resolució: ESTIMA AMB UNA RECOMANACIÓ.

Explica el ciutadà que va ser denunciat i que les seves al·legacions han estat desestimades per extemporànies quan disposa i presenta que les va remetre des del seu domicili per correu certificat, no administratiu, tres dies abans de la finalització del termini.

De la documentació rebuda resulta que en data 8 d’octubre de 2015 es va captar la imatge del vehicle, propietat d’un tercer, aturat en zona reservada al transport públic existent a l’alçada del numero 407 del carrer Camí Ral. Notificada la denúncia al titular, aquest identifica a l’interessat com a conductor. Notificada la denúncia presenta el seu escrit d’al·legacions negant que l’aturada constitueixi infracció.

Aquestes al·legacions són desestimades per estar presentades fora de termini, per la qual cosa es tenen per no presentades i s'inicia el tràmit de constrenyiment.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, l'expedient no ha estat del tot tramitat correctament, ja que es registren les al·legacions del ciutadà en una data, sense fer constar que han estat rebudes per correu certificat ni identificat el número d'aquest certificat, dades aquestes que constaven en el sobre que les contenia i que la persona que les va obrir hauria d'haver fet constar en l'enregistrament.

Per tant, tot i no haver estat enviades certificades per correu administratiu, consta fefaentment la data de la seva presentació, l'11 de desembre de 2015, amb el número de certificat 089300120151211298155, imposat a l'Oficina de Correus d'Hospitalet de Llobregat, podent comprovar-ho a través del web de l'entitat la data del seu enviament i recepció.

Per això, s'estima la queixa i es recomana al servei Jurídic de Via Pública revisi la tramitació de l'expedient, tenint en compte la data de presentació de les al·legacions a l'Oficina de Correus de l'Hospitalet de Llobregat que acredita l'interessat i que hauria de constar en l'expedient, en el mateix moment del seu enregistrament, tenint-les per presentades dins de termini i resolent l'expedient en conseqüència.

Exp. 26/2016.

El senyor E.F.G. presenta una queixa en relació a la tramitació d'un expedient per una denúncia per infracció de trànsit, s'ha demanat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de denúncia fotogràfica, s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de les resolució: ESTIMA AMB UNA RECOMANACIÓ.

Explica el ciutadà que va ser requerit per identificar el conductor del vehicle, complimentant aquest tràmit a través del web de l'ORGT (diba.cat), aportant un justificant, rebent posteriorment una sanció per no identificar-lo, de la qual n'ha sol·licitat la seva anul·lació, que no se li ha estimat. Igualment, exposa que no ha rebut cap resposta al recurs de reposició interposat contra aquesta decisió.

De la documentació rebuda en resulta que en data 23 de juliol de 2015 es va captar la imatge del vehicle, propietat del promotor, quan no va respectar el color vermell d'un semàfor a la Plaça d'Espanya de Mataró. Notificada la denúncia a l'interessat, en l'expedient no consta cap al·legació ni tràmit, motiu pel qual s'obre un nou expedient sancionador contra ell per no identificar el conductor infractor. L'interessat formula al·legacions demanant l'anul·lació ja que va complimentar el tràmit pel web i aporta justificant. Consultada l'ORGT, identificant amb el número d'operació degudament identificat, s'informa que com que l'interessat no disposava de carnet vigent, el sistema el va informar de l'error en el tràmit, afirmació aquesta que es acollida per la resolució i en base a la que es desestimen les al·legacions. Consta la presentació de recurs de reposició el 26 d'abril de 2016 i no consta resposta.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, l'expedient hauria estat correctament tramitat, ja que s'han complerts tots els tràmits determinats normativament, a excepció de la manca de resposta al recurs de reposició, ja que si bé aquesta resposta expressa no és obligatòria, des del punt de vista del dret a una bona administració dels ciutadans és del tot recomanable, sent rebutjable l'aplicació del silenci.

Des del punt de vista del fons, és evident que hi ha una contradicció entre el que afirma el ciutadà, que aporta el justificant de les dues operacions o tràmits realitzats a través del web el 13 d'agost de 2015, el mateix dia en què se li notifica la primera denúncia, tots dos identificats numèricament i on consta en cadascuna que “la seva sol·licitud ha estat enregistrada”, mentre que en l'informe obtingut de l'ORGT s'afirma l'existència d'un missatge resposta donant error.

D'aquest missatge d'error que, suposadament, hauria rebut l'interessat no n'existeix cap suport documental a l'expedient.

En base a aquesta afirmació, que s'incorpora literalment al text de la resolució, es desestimen les al·legacions de l'interessat.

Des d'un punt de vista objectiu, la desestimació és fonamenta en l'afirmació feta en l'informe de l'ORGT, sense suport documental, mentre que el ciutadà aporta els justificants de dues operacions, identificades i acabades correctament, motiu pel qual entenem que l'ORGT hauria de disposar i poder facilitar la corresponent documentació de cadascuna de les operacions, per tal de valorar-la, sense que procedeixi donar credibilitat a una afirmació quan en els justificants aportats per l'interessat consta, precisament, el contrari, que les operacions es van registrar correctament.

Igualment, la manca de resposta a una petició d'un ciutadà, denominat silenci negatiu, és des del punt de vista del dret a una bona administració, una pràctica incorrecta.

Per tot això, la queixa s'ha d'estimar, recomanant al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública revisi la tramitació de l'expedient per tal d'incloure en la resolució la valoració de la prova documental aportada per l'interessat, de la qual en resulta que els tràmits (de comunicació de conductor) es van completar i registrar correctament, donant igualment resposta al recurs de reposició presentat i actualment pendent de resposta.

Exp. :28/2016.

La senyora M.S.P. es queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de l'Ordenança de Civisme i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir d'una acta aixecada per la Policia Local el 27 d'octubre de 2015 per manca de respecte a un agent de l'autoritat i segons la promotora que la denúncia no s'ajusta a la realitat dels fets.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la documentació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia d'un Agent de la Policia Local on relata els fets succeïts el dia 27 d'octubre de 2015, entre la pròpia Agent, la promotora de la queixa i el senyor A.S.S., on relata les expressions irrespectuoses que varen dir-li els dos implicats, per la qual cosa s'inicia l'expedient sancionador vers la promotora i es proposa la imposició d'una sanció de 350,00 €. Notificada personalment aquesta proposta, no consta que la interessada hagi presentat cap mena d'al·legació, per la qual cosa es dicta Decret de sanció per l'import inicialment proposat que és també notificat a la senyora M.S.P.

Contra aquesta resolució la interessada presenta escrit de recurs, sol·licitant la nul·litat tant del seu expedient, com del tramitat vers el seu fill per motius formals i d'error, al·legacions que són desestimades perquè a partir de l'acta policial es van incoar dos expedients sancionadors diferents, un a nom de la promotora i l'altre a nom del seu fill i que requerit l'informe corresponent a l'agent afectat, es van resoldre els dos expedients imponent sanció als dos implicats en no aportar cap prova per a desvirtuar la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i no s'ha produït indefensió a l'afectada ja que una vegada notificada va deixar transcórrer el termini d'al·legacions sense dir res.

Formalment, respecte del fons i l'aplicació de la presumpció de veracitat que estableix la llei a favor dels agents de l'autoritat, només podem revisar com ha estat aquesta aplicada, ja que s'ha de defugir de la seva aplicació automàtica, valorant curosament les circumstàncies de cada cas, però aquí, davant la manca de prova contradictòria aportada per la interessada, i no servint a aquest efecte la pròpia versió dels fets que ofereix la part, la normativa ja preveu que en aquesta mena de conflictes o contradiccions l'aplicació de la presumpció de veracitat legal és inevitable, contenint la resolució per la qual es desestima el recurs, una detallada i completa motivació.

Per tant, la queixa de la promotora no es pot estimar, per la qual cosa es procedeix al seu arxiu.

Exp. :29/2016.

La senyora S.S.O. es queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de una denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica la promotora que va ser denunciada de forma injusta, rebent un tracte incorrecte per part de l'Agent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la documentació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia per efectuar un desplaçament lateral canviant de carril sense respectar la prioritat d'un vehicle, contra la qual la promotora presenta al·legacions en les quals, resumidament, es neguen els fets i es posen en qüestió diverses circumstàncies de la denúncia, les quals són desestimades, la resolució sancionadora és recorreguda en reposició i finalment és confirmada.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte

administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat “softlaw”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i s’ha resolt dins del termini legalment establert.

Respecte del fons, jurídicament i a la vista de l’informe de l’agent, en el qual ratifica i explica la denúncia, la discussió queda centrada en la diferència de versions dels fets. Així mentre que l’agent considera l’existència d’una infracció per canvi de carril incorrecte i perillós, sense acceptar cap tracte indegut, la conductora entén que no hi va haver ni infracció ni perill, i que el tracte va ser incorrecte, enfrontament que la llei preveu s’ha de resoldre aplicant la presumpció de veracitat que estableix a favor dels agents de l’autoritat.

Des de l’àmbit del dret a una bona administració el que s’ha de revisar és si s’aplica o no de forma automàtica, valorant les circumstàncies de cada cas, automatisme que no es detecta aquí al constar l’informe de l’agent, pel la qual cosa la queixa no es pot estimar.

Exp. :30/2016.

Es va rebre per correu electrònic la queixa de I.M.C. en relació a una sanció al seu fill per l’Ordenança de Civisme, la seva finalitat repressora i la conveniència de que aquesta política fos més educativa.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMACIÓ.

Se li explica a l’interessat les competències del Defensor del Ciutadà i atès que no s’ha esgotat la via administrativa se li recomana que presenti les corresponents al·legacions dins de termini davant l’Ajuntament de Mataró. El promotor posa de manifest el seu desig de no fer-ho, per la qual cosa es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp. :35/2016.

El Sr. A.J.P.E. es queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de la denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Explica el ciutadà que va estacionar en una zona de càrrega i descàrrega amb el corresponent indicador horari, que la denúncia té defectes formals i demana l'anul·lació de la sanció.

De la documentació rebuda del servei en resulta que l'expedient comença per denúncia fotogràfica per haver estacionat el vehicle en zona de càrrega i descàrrega sense indicador horari.

Per la seva banda el ciutadà, al fer al·legacions, afirma que l'indicador estava col·locat i que la denúncia té defectes formals, està feta des d'un vehicle, no es veu la senyal infringida i no s'aporta fotografia de l'absència de l'indicador, motiu pel qual el servei demana el corresponent informe a l'agent que, confirma haver comprovat, personalment, baixant del vehicle, l'absència de l'indicador horari, motiu pel qual es desestimen les al·legacions. Posteriorment el ciutadà interposa recurs, reiterant les justificacions de l'escrit inicial, impugnació que també és igualment desestimada.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, el procediment s'ha tramitat correctament, s'ha resolt dins del termini establert i no s'ha produït cap mena d'indefensió a l'afectat.

De totes maneres, s'ha d'admetre que el fet que existeixin fotografies de la situació del vehicle infractor ajuda, però malauradament, confirmat per l'agent denunciant que va baixar del vehicle per comprovar l'absència de l'indicador horari, fa innecessària la foto d'aquesta absència i provoca que la contradicció amb la versió de l'interessat, només es pugui resoldre jurídicament aplicant la presumpció de veracitat que estableix la llei a favor dels agents de l'autoritat.

Des de l'àmbit del dret a una bona administració s'ha de defugir de l'aplicació automàtica d'aquesta presumpció legal, valorant curosament les circumstàncies de cada cas, però en aquest cas i vist el concret fet contradictori, la queixa no es pot estimar, i hauria de ser plantejada en tot cas davant els Tribunals, únics competents per a resoldre els termes de la controvèrsia plantejada.

Exp. :37/2016.

El Sr. M.M.L.V. es queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de la denúncia per estar estacionat en una zona reservada per a càrrega i descàrrega perquè la zona de minusvàlids estava ocupada, la grua no va retirar el vehicle ja que el titular va comparèixer al lloc i va ensenyar a l'encarregat del vehicle municipal la presència de la tarja, que s'havia desplaçat fortuïtament. Va presentar les corresponents al·legacions seguint indicacions de l'agent.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

El promotor es queixa del fet de que considera acreditada l'autorització d'estacionament en el mateix moment de la infracció, va fer al·legacions seguint les indicacions del personal que el va atendre, s'hauria d'anul·lar la sanció imposada.

De la informació rebuda del Servei, en resulta que l'expedient sancionador es va iniciar per denúncia fotogràfica, sense que consti qui és l'agent denunciant. Presentades les al·legacions justificatives se'n va donar trasllat a l'agent, que en el seu informe confirma que no hi havia autorització col·locada, referint-se a les fotos, però sense dir

res del fet de que el conductor va acreditar l'existència de la pertinent autorització en el mateix moment, dictant Decret en el que es desestima la petició d'anul·lació, per entendre que el ciutadà és responsable de col·locar el distintiu.

Presentat pel ciutadà afectat un nou escrit d'al·legacions, més extens i detallat, no se li dóna cap tràmit ni resposta.

A la vista del contingut de la informació facilitada, tant pel servei com pel ciutadà, des del punt de vista processal entenem que l'expedient sancionador no ha estat degudament tramitat, ja que en la resolució no es dóna resposta completa a la justificació presentada, ja que l'agent es limita a referir-se a l'absència de l'autorització segons fotografies i no diu res del fet de que el conductor de la grua o agent la veiés en el moment mateix de la infracció. Igualment, no es dóna tràmit ni resposta a les darreres al·legacions que haurien d'haver estat tramitades com un recurs de reposició o, en tot cas, donar-hi resposta.

Independentment que es pugui considerar que l'expedient ha estat, processalment, ben tramitat i que la llei permet no donar resposta a un recurs de reposició, des del punt de vista del dret a una bona administració, en l'àmbit que actua i resol el Defensor, no es consideren bones practiques, ni el fet de no donar complerta a tots els extrems que plantegen les al·legacions d'un ciutadà, perquè manca congruència, ni deixar sense tràmit ni resposta un recurs de reposició, perquè el silenci es una pràctica inacceptable des d'aquest punt de vista, de tal forma que acreditada l'existència d'autorització es podia haver perfectament interrogat el conductor del vehicle grua sobre la realitat de les al·legacions del ciutadà i, posteriorment es podien perfectament haver resolt les al·legacions presentades.

Per aquests motius, s'estima la queixa ja que es considera mal tramitat l'expedient sancionador al qual es refereix aquella, procedint al seu arxiu.

Exp. :38/2016.

El Sr. R.A.H. es queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de la denúncia fotogràfica, per estacionar en zona reservada per transport públic a l'estació RENFE aportant la justificació del fet.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

De la documentació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica en la qual es veu el vehicle del promotor estacionat a la reserva per a transport públic de RENFE, denúncia que li és notificada a l'interessat, presentant aquest les corresponents alegacions on explica els fets, que va ser una aturada curta, just el temps perquè la persona que recollia pugés al vehicle i demana l'anul·lació de la infracció, alegacions que son desestimades en base a l'existència de senyalització d'advertència en el lloc.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i s'ha resolt dins del termini legalment establert.

Igualment, respecte del fons, tot i que es pot entendre perfectament el que explica com a justificació el promotor, la veritat és que tal com es diu en la resolució, l'incompliment de la senyalització per decisions de la vida diària o, fins i tot, el desconeixement de que en la part nord de l'estació hi ha l'espai habilitat per a recollir els passatgers, que és el que va fer el promotor, no poden justificar la infracció, motiu pel qual aquesta queixa no es pot estimar i per això es procedeix al seu arxiu.

Exp. :39/2016.

El senyor D.M.R. presenta una queixa a través del web municipal, en relació a la situació dels semàfors i mesures de control dels vehicles a la Plaça d'Espanya, informant al promotor de la necessitat de presentar sol·licitud expressa davant l'Ajuntament, cosa que efectua.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

S'obre l'expedient de queixa i es fa el seguiment de la resposta donada a les peticions del ciutadà dels dies 23 i 30 d'agost de 2016, s'ha demanat al Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació la informació corresponent.

Demana el ciutadà a l'Ajuntament la documentació acreditativa del sotmetiment de la legalitat i homologació dels dispositiu de vigilància.

De la informació rebuda del servei en resulta que la informació sol·licitada, tota ella continguda en el decret d'Alcaldia on es va ordenar la seva instal·lació, li va ser comunicada al promotor, si bé no consta que la rebés personalment, ja que al final la notificació corresponent va ser publicada en el Butlletí Oficial de l'Estat.

D'acord amb la reglamentació específica, el Defensor del Ciutadà no pot modificar les decisions o resolucions de l'Ajuntament de Mataró, dirigint-se la seva actuació a revisar la tramitació de l'expedient i el respecte al dret a una bona administració, podent formular recordatoris de deures legals, recomanacions o suggeriments.

A la vista del contingut de la informació facilitada, tant pel servei com pel ciutadà, des del punt de vista processal entenem que la sol·licitud del promotor fou atesa puntualment motiu pel qual, sens perjudici de la facultats d'impugnació jurisdiccionals de què disposa el ciutadà interessat, que no consta s'hagin exercitat, es procedeix a l'arxiu d'aquest expedient de queixa.

Exp. :42/2016.

La senyora R.C.V. exposa la seva queixa en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via

Pública a partir de una denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: DESESTIMA.

Explica el ciutadà que va ser denunciat per estacionar en zona reservada per a minusvàlids, a la qual té dret en disposar de l'autorització corresponent i que tot i haver-ho al·legat no li ha estat anul·lada la sanció imposada.

De la documentació rebuda del servei en resulta que l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica en la qual es veu el vehicle de la promotora estacionat a la reserva situada al carrer Argentona número 4 de Mataró, contra la qual la interessada presenta al·legacions reconeixent que la tarja de la que és titular no era visible, motiu pel qual son desestimades imposant una sanció de 200,00 €.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació del procediment ha estat del tot correcte i s'ha resolt dins del termini legalment establert i, respecte de fons, tampoc podem fer cap retret, atès l'expres de l'afectada de que la tarja de minusvàlid no era visible i, tot que es pot entendre que no hi havia cap mena d'intenció infractora perquè disposa de l'autorització per estacionar al lloc, malauradament per motius aliens a la seva voluntat la infracció es va produir, provocant la intervenció de la grua per retirar el vehicle, per la qual cosa la queixa de la promotora no es pot estimar, i per això es procedeix al seu arxiu.

SERVEI : MOBILITAT.

2016 - 7 expedients de queixa.	6 queixes inicials.
resolució queixes admeses.	5 arxiu per resposta del servei. 1 no tramitada per desaparèixer la causa que la va motivar.
motiu no admissió queixa.	1 queixa no admesa per manca de competència.

Exp.:01/2016.

Es rep a través del web municipal una queixa en relació a la problemàtica derivada de la circulació d'autobusos en el Camí Ral cantonada carrer Sant Antoni.

Es demana informació al respecte al Servei de Mobilitat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa i justifica que la configuració del lloc permet el pas d'aquesta mena de vehicles, cosa que s'ha posat en coneixement de l'interessat, per la qual cosa es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:09/2016.

Es rep a través del web municipal una queixa en relació a la problemàtica derivada de la circulació d'autobusos en el Camí Ral cantonada carrer Sant Antoni.

Es demana informació al respecte al Servei de Mobilitat

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa i justifica que la configuració del lloc permet el pas d'aquesta mena de vehicles, cosa que s'ha posat en coneixement de l'interessat, per la qual cosa es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:32/2016.

Es rep a través del web municipal una queixa en relació al tall de carrers a conseqüència de la mitja maratón, per l'incompliment de l'horari anunciat i pel desconeixement dels carrers afectats. Es demana informació al respecte al Servei de Mobilitat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa de totes les mesures que es prenen, quines van ser les afectacions anunciades i com es desenvolupen les limitacions de circulació, es trasllada la resposta al promotor de la queixa i s'arxiva aquest expedient.

Exp.:33/2016.

Es rep a través del web municipal una queixa en relació al poc ús d'una zona de reserva d'estacionament per a motocicletes per la qual cosa considera innecessària la seva vigència.

Es demana informació al respecte al Servei de Mobilitat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa que una vegada estudiada la situació s'ha decidit eliminar la reserva d'estacionament i destinar l'espai a estacionament lliure, es trasllada la resposta al promotor de la queixa i s'arxiva aquest expedient.

Exp.:41/2016.

El senyor P.P.M. presenta una queixa a través del web municipal en relació a una zona de reserva d'estacionament per a motocicletes que considera innecessària ja que no s'usa mai.

Es demana informació al respecte al Servei de Mobilitat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa a l'afectat que s'ha decidit eliminar la reserva d'estacionament i destinar l'espai a estacionament lliure, motiu pel qual es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:45/2016.

La senyora F.O.C. presenta la seva queixa en relació a la manca de compliment i execució d'un canvi d'ubicació d'una senyalització informativa situada davant la façana de la seva propietat.

Es demana informació al respecte al Servei de Mobilitat.

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa que el canvi de la ubicació sol·licitat i acordat es va a portar a terme fa temps. Es trasllada la informació a la promotora i es procedeix al seu arxiu definitiu de l'expedient.

Exp.:53/2016.

El senyor R.B.S. presenta una queixa en relació a l'ocupació d'un espai d'accés a l'immoble on viu per part d'un establiment comercial, la qual cosa ha denunciat i comunicat diverses vegades a l'Ajuntament.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA.

Se l'informa que donat que l'espai ocupat és de titularitat privada, El Defensor no pot actuar al no tenir competències al respecte, motiu pel qual se li aconsella es dirigeixi a la Comunitat de Propietaris per tal de que requereixi a l'ocupant que abandoni aquesta pràctica, per la qual cosa s'arxiva l'expedient de queixa.

<i>SERVEI : LLICENCIES I DISCIPLINA D'OBRES I ACTIVITATS.</i>

2015 – 1expedient de queixa.	1 queixa admesa.
resolució queixes admeses.	1 desestimada
2016 - 6 expedients de queixa.	3 queixes admeses.
resolució queixes admeses.	1 estimada.
	2 pendents de resoldre.
motiu no admissió queixa.	1 no admesa per manca de competència.
	1 no admesa en ser anònima.
	1 tramita Síndic de Greuges.

Exp.:45/2015.

Registrada la queixa presentada per E.S.C. en relació a la llarga tramitació de l'expedient obert per les molèsties provocades per una activitat propera al seu domicili, motiu pel qual es va sol·licitar la corresponent informació al Servei de Llicències i Disciplina d'Obres i Activitats de l'Ajuntament de Mataró, que ha remès la còpia de l'expedient fins que la tramitació s'ha conclòs completament.

Extracte de la resolució: DESESTIMAT.

De la informació rebuda en resulta l'existència d'un expedient de denúncia obert per denúncia de la promotora i l'acta de la Policia Local de 20 de juny de 2014 per molèsties per sorolls, donant lloc a la intervenció dels tècnics prenent mesures sonomètriques i el requeriment de les primeres mesures correctores per Decret de 22 de juliol de 2014 i que en un primer moment va semblar que resolien la situació.

Més endavant les molèsties es van reproduir, sent requerides noves mesures que no es compleixen per part del titular de l'activitat i que el pas del temps fa que caduqui l'expedient, sent necessari reiniciar de nou tot el tràmit, fent seguiment de l'adopció de les mesures requerides fins que, una vegada fets alguns canvis en els aparells, es confirma que han estat degudament adoptades, per la qual cosa s'arxiva l'expedient el 6 de febrer de 2017.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir respecte del contingut o fons de les decisions i valoracions que pugui prendre l'Ajuntament de Mataró a través de qualsevol dels seus Serveis, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció, limitant-se la seva competència a l'estricta revisió del procediment aplicat per la resolució o contesta de les peticions que fan els ciutadans, podent fer recordatoris de deures legals, recomanacions o suggeriments.

Que fins i tot provoca la seva caducitat, no es detecta una desatenció de suficient entitat que sigui mereixedora de reprovació, atès que tot plegat va venir motivat per la inactivitat del titular de l'activitat en no aportar dins del termini concedit l'estudi sonomètric obligatori pel qual, tot i que sempre és desitjable una ràpida resolució de les molèsties perquè hi ha ciutadans que les pateixen, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa a l'haver quedat solucionades les molèsties.

Exp.:02/2016.

Es registra la queixa presentada per la senyora M.F.S. en representació del Sr. A.B. en relació a la manca de resposta a una sol·licitud de llicència presentada el 25 de juny de 2015.

Extracte de la resolució: ESTIMA.

Es demana la informació corresponent al Servei de Llicències i Disciplina d'Obres i Activitats, el qual informa que, per error, no s'havia donat resposta i que ja s'havia contestat i notificat a l'interessat, per la qual cosa s'estima la queixa presentada, es deixa constància d'aquest fet i es procedeix al seu arxiu definitiu.

Exp.:15/2016.

La senyora M.P.O. en representació del senyor S.J.D. presenta una queixa en relació a la manca d'execució d'un dels Decrets dictats en un expedient de disciplina d'activitat sol·licitant al Servei de Llicències, Disciplina d'Obres i Activitats la informació corresponent.

Extracte de la resolució: TRAMITA SÍNDIC DE GREUGES.

La cap del servei contesta remetent l'informe sobre la qüestió requerida i posant de manifest que posteriorment es dicta decret declarant la caducitat de l'expedient administratiu, acordant reiniciar-lo i requerint diverses mesures correctores advertint que el seu incompliment comportarà el tancament de l'activitat.

Amb posterioritat la promotora informa que ha procedit a presentar la mateixa queixa davant el Síndic de Greuges, motiu pel qual correspon abstenir-nos de la tramitació del nostre expedient, restant a l'espera de novetats que, en no produir-se, motiven l'arxiu de l'expedient.

Exp.:43/2016.

El senyor V.A.M. exposa la seva queixa en relació a la manca de resposta a la seva petició de tenir accés a diversos expedients del Servei de Disciplina Urbanística, on es considera afectat, motiu pel qual s'ha demanat a aquest servei la informació corresponent.

Extracte de la resolució: NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA.

De la informació rebuda en resulta que es tracta d'un expedient de llicència d'obres sol·licitat per un dels veïns de la comunitat que representa el promotor, per la qual cosa s'ha de considerar una qüestió privada, un conflicte entre particulars.

D'acord amb la reglamentació específica d'aquesta Oficina, el Defensor del Ciutadà no pot intervenir respecte del contingut de les decisions i valoracions que pugui prendre l'Ajuntament de Mataró, ni pot anul·lar o modificar un acord administratiu o sanció, limitant-se la seva competència a l'estricta revisió del procediment aplicat per la resolució o contesta de les peticions que fan els ciutadans i el respecte al dret a una bona administració, podent fer recordatoris de deures legals, recomanacions o suggeriments.

A la vista del contingut de la queixa, entenem que no podem intervenir ni mediar, motiu pel qual es fa entrega a l'interessat de la documentació rebuda del servei per tal que obtingui assessorament jurídic i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Exp.:52/2016.

Es rep per correu electrònic una queixa en relació al tracte rebut per part d'una empleada de Serveis Territorials.

Extracte de la resolució: NO ADMESA.

Vis que a l'escrit li manca tant la identificació de la promotora, com de la persona que la va atendre i d'acord amb el que estableix el Reglament de l'oficina del Defensor del ciutadà de Mataró, no es pot admetre a tràmit la queixa per la qual cosa es procedeix al seu arxiu.

Exp.:0/2015.

El Sr. D.R.C.H. es queixa a través de la web per la manca de resposta a la seva petició d'informació.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA DESAPARÈIX CAUSA.

El promotor de la queixa demana informació sobre l'expedient obert a una activitat que provoca molèsties.

S'ha demanat al servei la informació corresponent i han contestat que en breu es posaran en contacte amb l'interessat.

Confirmat per part del promotor que el contacte ja s'ha produït i que ja ha rebut la informació sol·licitada, es deixa constància de la solució de la queixa i es procedeix al seu arxiu definitiu.

Exp.:27/2015.

El Sr. M.F.G. presenta una queixa a través del servei de cita prèvia del web, en relació a les molèsties que pateix a conseqüència d'una activitat de pizzeria que es desenvolupa prop del seu domicili.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMAT.

Posats en contacte amb l'interessat se l'informa dels tràmits que cal fer i se li demana la documentació corresponent, per tal de poder dirigir-nos al servei afectat.

Davant la manca de notícies del promotor i d'haver transcorregut un temps prudencial sense haver rebut la documentació demanada s'arxiva l'expedient de queixa per entendre que el promotor ha desistit de la seva queixa.

Exp.:52/2015.

Registrada la queixa presentada per V.M.H.U. en relació a la manca de resposta a la seva sol·licitud de vista d'un expedient del servei de Llicències d'activitats, presentada a través del sistema de cita prèvia, el que motiva l'obertura d'expedient, s'ha demanat al servei afectat la informació corresponent.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA.

D'acord amb les instruccions donades, s'informa al promotor de la queixa que la sol·licitud de vista l'ha de presentar davant el propi servei, facilitant-li adreça i telèfon, per poder-ho fer, procedint seguidament a l'arxiu definitiu de l'expedient.

SERVEI : ESPAIS PÚBLICS.

2016 - 3 expedients de queixa	3 queixes inicials.
	2 queixes no tramitades per desaparèixer la causa que les va motivar.
	1 queixa no tramitada per desestimació del promotor.

Exp.:17/2016.

Es rep a través de la web municipal una queixa amb relació a la netedat de les zones de vianants al centre de la ciutat i de la manca de resposta per part de l'ajuntament a les seves demandes.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMAT.

S'informa a l'interessat de les competències del Defensor del Ciutadà i de la necessitat de reclamació prèvia dirigida a l'Ajuntament, que doni lloc a un expedient o intervenció a revisar, indicant-li que pot dirigir la seva reclamació al departament municipal corresponent, restant a l'espera de rebre la informació sol·licitada, motiu pel qual davant la seva absència es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:31/2016.

Es rep a través de la web municipal una queixa en relació al mal estat de la tanca perimetral del camp de futbol situat al costat de l'escola bressol Els Garrofers i que crea perill tant als usuaris de l'equipament esportiu com als alumnes de l'escola.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

Es fa la gestió davant el servei afectat el qual finalment informa que ja s'han arranjat els desperfectes, motiu pel qual es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:36/2016.

Es rep per correu electrònic la queixa de la Sra. R.R.N. en relació a la publicació al web municipal de dades personals seves a partir la sanció imposada a una presumpta infracció de l'Ordenança de Residus.

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESAPARÈIXER LA CAUSA QUE LA VA MOTIVAR.

S'informa a l'interessada les competències del Defensor del Ciutadà i de la necessitat de posar de manifest aquest fet directament a l'Ajuntament i de demanar que retirin les seves dades, exercint els drets reconeguts en la llei. Més endavant la promotora informa la resolució de la seva queixa per la qual cosa, es procedeix a arxivar aquest expedient.

SERVEI : SALUT I CONSUM.

2016 – 4 expedients de queixa.	4 queixes inicials.
resolució queixes admeses.	4 arxiu.

Exp.:13/2016.

La senyora M.E.S. exposa la seva queixa en relació a la problemàtica derivada de la finalització del termini de la concessió de la gossera de Cal Pilé, coincidint amb un altre expedient de queixa.

Extracte de la resolució: ARXIU.

S'informa a la promotora de les competències del Defensor del Ciutadà, de la necessitat d'esgotar els tràmits administratius que estableix la normativa i de fer reclamació prèvia davant l'Ajuntament, tot i que s'obre expedient per tal de fer seguiment de la qüestió plantejada, tenint coneixement de la resolució de la qüestió plantejada per la premsa i per això es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:14/2016.

La senyora N.M.E. exposa la seva queixa en relació a la problemàtica derivada de la finalització del termini de la concessió de la gossera de Cal Pilé, coincidint amb un altre expedient de queixa.

Extracte de la resolució: ARXIU.

S'informa a la promotora de les competències del Defensor del Ciutadà, de la necessitat d'esgotar els tràmits administratius que estableix la normativa i de fer reclamació prèvia davant l'Ajuntament, tot i que s'obre expedient per tal de fer seguiment de la qüestió plantejada, tenint coneixement de la resolució de la qüestió plantejada per la premsa i per això es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:46/2016.

La senyora C.C.I. exposa la seva queixa en relació a la problemàtica derivada de la finalització del termini de la concessió de la gossera de Cal Pilé, coincident amb un altre expedient de queixa.

Extracte de la resolució: ARXIU.

S'informa a la promotora de les competències del Defensor del Ciutadà, de la necessitat d'esgotar els tràmits administratius que estableix la normativa i de fer reclamació prèvia davant l'Ajuntament, tot i que s'obre expedient per tal de fer seguiment de la qüestió plantejada, tenint coneixement de la resolució de la qüestió plantejada per la premsa i per això es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:47/2016.

La senyora C.C.I. exposa la seva queixa en relació a la problemàtica derivada de la finalització del termini de la concessió de la gossera de Cal Pilé, coincident amb un altre expedient de queixa.

Extracte de la resolució: ARXIU.

Es registra la queixa presentada per la senyora M.L.M. en relació a les molèsties que pateixen diversos veïns de la zona provinents de la gossera Cal Pilé.

S'informa a la promotora de les competències del Defensor del Ciutadà, de la necessitat d'esgotar els tràmits administratius que estableix la normativa i de fer reclamació prèvia davant l'Ajuntament.

S'obre expedient de queixa per tal de fer seguiment de la qüestió plantejada i es demana informació al servei, el qual informa que coneix la situació i que estan treballant per fer una valoració completa de la situació i de les possibles solucions.

Es té coneixement que les deficiències s'han solucionat amb posterioritat, aprofitant la continuació acordada de l'activitat, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

SERVEI : BENESTAR SOCIAL.

2016 - 4 expedients de queixa.	2 queixes admeses. 1 queixa inicial.
	1 queixa tramita Síndic de Greuges de Catalunya.
resolució queixa admesa.	1 arxiu per resposta del servei.
	2 queixes pendent de resoldre.

Exp.:10/2016.

Es rep per correu electrònic la queixa de la senyora. M.J.C. en relació a la seva precària situació personal, motiu pel qual s'ha sol·licitat informació al servei de Benestar Social .

Extracte de la resolució: ARXIU.

El servei informa que s'està fent seguiment d'aquesta família, de forma continuada, que se li ha reactivat la renda activa d'inserció i s'està coordinant amb els serveis mèdics, rebent el suport de Càritas pel què fa al transport i havent iniciat contactes amb l'Associació Espanyola del Càncer per obtenir l'atenció que requereixen, per la qual cosa es considera que la situació està degudament atesa i es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:21/2016.

La Sra. T.C.D. presenta una queixa respecte del tracte rebut per part d'una assistenta social i la manca d'informació sobre les bonificacions per taxa de la brossa domiciliària i per l'Impost de Bens Immobles que li podrien correspondre.

Extracte de la resolució: ARXIU TRAMITA SÍNDIC DE GREUGES.

S'informa a la promotora de la tramitació d'aquesta mena de queixes, en les quals s'ha de demanar informe escrit a la persona afectada. Posteriorment la interessada exposa que s'ha posat en contacte amb l'oficina del Síndic de Greuges de Catalunya motiu pel qual, per evitar duplicitats o resolucions contradictòries, se l'informa que es decideix l'arxiu de l'expedient de queixa.

DIRECCIÓ D'ENSENYAMENT.

2016 - 1 expedient de queixa.

1 queixa no tramitada per desestimació del promotor no tramitada.

Exp. : 11/2016.

Es rep una queixa a través de la web municipal de la senyora M.C.L.H. en relació al procés d'inscripció dels seus dos fills bessons a l'escola bressol La Riereta. S'ha demanat informació a la Direcció d'Ensenyament de l'Ajuntament de Mataró,

Extracte de la resolució: NO TRAMITADA PER DESESTIMAT.

La Direcció d'Ensenyament informa que ja se li ha donat resposta, el que s'ha posat en coneixement de la interessada, oferint-li la possibilitat de presentar queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya i que aquesta es pot recollir en aquesta Oficina, possibilitat que és refusada, per la qual cosa es procedeix a arxivar aquest expedient.

6.- VARIS 2016.

Exp.:07/2016.

Es registra la queixa presentada per la senyora M.F.M. a través del web municipal en relació al que considera tracte indegut per part del personal del Consell Comarcal del Maresme, s'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró i de la manca de competència per a tramitar la seva reclamació, oferint-li la possibilitat de recollir-la i remetre-la al Síndic de Greuges de Catalunya, que sí que podria resoldre-la, possibilitat que és refusada, motiu pel qual es procedeix a arxivar aquest expedient.

Exp.:48/2016.

Es registra la queixa presentada pel senyor J.B,R. a través del web municipal referent a un suposat error mèdic per part del Consorci Sanitari de Mataró, s'informa al promotor de les competències del Defensor del Ciutadà i de la impossibilitat de poder intervenir en aquest cas ja que es tracta d'una qüestió privada que s'ha de resoldre a través de la corresponent reclamació patrimonial davant el departament de Salut de la Generalitat per la qual cosa es procedeix a arxivar aquest expedient.

7.- RESOLUCIONS EXPEDIENTS OBERTS L'ANY 2017.

Resolució 01/2017.

Registrada la queixa presentada per S.F.D. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el seu vehicle va ser denunciat per no respectar un semàfor vermell i que no ha rebut cap notificació, i que per això ha perdut l'oportunitat de comunicar el conductor, que no era ell, i ara ha d'assumir la pèrdua de punts de l'infractor.

De la documentació rebuda del servei resulta que l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica en la que es veu el vehicle del promotor maniobrant davant el semàfor de la Plaça d'Espanya, en fase vermella. Intentada la notificació al domicili correcte, no es pot fer personalment perquè el destinatari resulta absent en els dos intents, i es verifica a través de la publicació edictal. Tot i així presenta al·legacions posant de manifest els defectes de notificació i identificant-se com a conductor i designant domicili de notificacions, sent aquestes desestimades amb la imposició d'una sanció de 200,00 € i 4 punts de retirada del carnet de conduir, resolució que també és notificada per via edictal, ja que es remet al primer domicili, diferent del designat.

Presentat recurs de reposició, es reitera la denúncia d'errors processals i s'identifica com a conductor una altra persona diferent, impugnació que no ha estat contestada expressament, per la qual cosa s'ha d'entendre que ha estat desestimada per silenci.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat “softlaw”, és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, tot i que la tramitació del procediment no ha estat del tot correcte, ja que la notificació de la sanció ha estat en un domicili diferent del designat expressament per l'interessat i que el recurs de reposició ha estat desestimat per silenci, pràctica aquesta que es considera contrària al dret a una bona administració, el cert és que aquests defectes no han comportat la pèrdua de cap dret, atès que l'interessat ha fet al·legacions, ha formulat recurs i ha anunciat la interposició de recurs contenciós administratiu.

Respecte de fons, la valoració de si la designació del conductor infractor en el primer escrit va ser o no un error, tot i que ho sembla perquè no té sentit que l'interessat es designi a sí mateix, i la valoració dels efectes jurídics d'aquest error només pot ser determinada jurisdiccionalment, és per això que excedeix de l'àmbit d'actuació del Defensor del Ciutadà, motiu pel qual, malauradament, la queixa del promotor no pot ser estimada, i per això es procedeix al seu arxiu.

Resolució 02/2017.

Registrada la queixa presentada per C.M.T. en relació a la problemàtica derivada de la relació laboral que manté amb el CONSORCI SANITARI DEL MARESME, es tracta de qüestions que excedeixen de l'àmbit d'actuació del Defensor del Ciutadà, ja que al tractar-se el CSM d'una entitat en la que a més a més de l'Ajuntament, hi participen altres administracions, i es tracta d'una relació laboral, una qüestió que està exclosa expressament de la possibilitat d'intervenir, per la qual cosa la competència seria en tot cas del Síndic de Greuges de Catalunya o, d'altra banda, si l'entitat es considera aliena a l'administració, estaríem davant una relació privada, també exclosa de la nostre actuació. En conseqüència, la queixa a que es refereix aquest expedient no pot ser admesa a tràmit.

Resolució 03/2017.

Registrada la queixa presentada per M.C.G. en relació a la problemàtica derivada del desallotjament ordenat per un Jutjat de Mataró en relació al seu habitatge i la situació de

necessitat familiar en què es troba, s'ha atès l'interessat i contactat amb el Serveis Socials, que ja tenen coneixement del cas i estan buscant l'alternativa necessària, sent supeditat el procés judicial a la seva existència, d'acord amb la normativa legal existent.

En conseqüència, havent estat atesa la sol·licitud de l'interessat per part del Serveis Socials, entenem que la queixa a què es refereix aquest expedient no pot ser admesa a tràmit.

Resolució 04/2017.

Registrada la queixa presentada per S.C. en relació a un procés de selecció convocat pel Servei d'Ocupació de Catalunya, a través de l'Ajuntament de Mataró, s'atén a l'interessat i se li explica que la seva queixa s'ha de vehicular al Síndic de Greuges de Catalunya, que és el competent per a tramitar les queixes relatives a l'actuació de la Generalitat de Catalunya, posant-nos a disposició seva per poder-la enviar a aquest organisme. Optant l'interessat per fer-ho directament, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 05/2017.

Registrada la queixa presentada per A.M.S. en relació a les molèsties que parteix, procedents d'un establiment comercial situat a prop i que ha estat arxivat, es demana la corresponent informació al Servei de Llicències, resultant de la informació rebuda que la queixa inicial del promotor es referia a molèsties per soroll, motiu pel qual es va efectuar la corresponent visita per mesurar-lo, sense que el tècnic detectés cap anomalia ni el mesurament superés el nivell admissible o considerat suportable, pel qual entenem que l'arxiu de l'expedient de denúncia es del tot correcte, sens perjudici de les accions judicials de què disposa el perjudicat que està del tot disconforme, informant-lo de la necessitat de cercar assessorament jurídic i fer un mesurament contradictori, pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 06/2017.

Registrada la queixa presentada per M.V.N. en relació a la manca de resposta a una sol·licitud dirigida al departament de Cultura de l'Ajuntament, es demana informació al servei afectat i, una vegada rebuda, es comunica que s'ha procedit a donar-li resposta, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 08/2017.

Registrada la queixa presentada per J.R.A. en relació a la reclamació d'un rebut de la piscina municipal que ja havia donat de baixa, motiu pel qual s'ha demanat a la Direcció d'Esports la informació corresponent.

Informa el Servei, que la baixa en el servei va ser presentada per la usuària el 7 de gener de 2016, sent informada que tindria efecte a partir del dia 1 d'abril següent, ja que la baixa s'ha de demanar abans del dia 19 del mes anterior al que es pretengui, i que si els rebuts primerament són reclamats per SMS o correu ordinari, passant a l'ORGT si no són atesos.

Aquesta informació no es correspon amb el que manifesta en l'escrit de queixa inicial, tant pel què fa a la data de formalització de la baixa, com en la resposta obtinguda, ni que fos de forma verbal, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient, en no poder confirmar la informació facilitada per la interessada.

Resolució 09/2017.

Registrada la queixa presentada per V.D.F. en relació a un procés de selecció d'un tècnic d'inspecció fiscal convocat per l'Ajuntament de Mataró, es demana informació al departament de Recursos Humans i una vegada rebuda la informació, s'atén a l'interessat, se li dóna a conèixer la informació rebuda i se li explica quines són les funcions del Defensor del Ciutadà i la possibilitat de presentar la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, optant l'interessat per fer-ho directament, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 10/2017.

Registrada la queixa presentada per D.F.S., en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de denúncia fotogràfica, s'ha sol·licitat al servei afectat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que els dies 30 de març i 1 d'abril de 2.015 va ser denunciat, per no respectar el color vermell del semàfor vigilat del carrer Sant Antoni, que considera no funcionava correctament ja que disposa de proves gràfiques.

De la documentació rebuda del servei relativa als dos expedients, resulta que han rebut la mateixa tramitació: s'inicien per denúncia fotogràfica, que es notifica, l'interessat presenta al·legacions discutint el funcionament del semàfor que són desestimades, a l'igual que el recurs de reposició que tanmateix també presenta. En aquestes al·legacions, comunes pels dos expedients, el ciutadà fa constar que a l'estar aturat davant el vermell molta estona, va pensar que no funcionava i decideix passar i que disposa d'un vídeo de 10 minuts de durada en el que està aturat davant el semàfor vermell i no es posa verd.

El servei informa igualment que l'interessat ha estat rebut personalment en diverses ocasions per ensenyar-li les imatges i explicar-li el funcionament del semàfor en concret. Aquest semàfor quan no hi ha demanda, està en color vermell, tant el de vehicles com el de vianants. Quan els sensors detecten la presència d'un vehicle o un vianant demana pas, es posa verd el que correspongui en cada cas i, si coincideixen, es posa verd el que primer es demana o detecta, passant després a vermell altre cop.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació dels dos procediments ha estat del tot correcte.

Respecte de fons, hem tingut interès per visualitzar les imatges de la gravació. En l'expedient de data 30 de març a les 23.55 hores, les imatges tenen el rellotge desfasat, ja que marquen les 57.56 i successives. A les 58.53 apareix el vehicle de l'interessat. A les 58.54 està aturat i seguidament passa el semàfor en vermell i a les 58.38 passa a verd, quan el vehicle ja ha passat. En el d'1 d'abril, segueix el desfasament horari i a la 1.06.10 està àmbar, el vehicle s'acosta i s'atura perquè a la 1.06.11 està en vermell i, a la 1.06.12 el vehicle passa en vermell i a la 1.06.16 es posa verd, quan el vehicle ja ha passat. És evident, doncs, que el vehicle traspasa la línia del semàfor en vermell en les dues ocasions i, respecte del mal funcionament de la instal·lació, sembla ser que es tracta d'una incorrecte utilització per part de l'automobilista. Per tot això, malauradament, la queixa del promotor no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 12/2017.

Registrada la queixa presentada per C.B.S. en relació a la manca de notificació sobre la tramitació d'una denúncia voluntària interposada a conseqüència de la mossegada de gos soferta, s'ha demanat al Servei de Salut Pública la informació corresponent, rebent una còpia completa de la tramitació donada a la denúncia inicial, fins acabar en el seu arxiu incloent a l'animal agressor en el registre de gossos perillosos amb tot el que això comporta, de tot el que es dóna trasllat a la promotora de la queixa, entenent que com a denunciante n'és part interessada, i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 13/2017.

Registrada la queixa presentada per J.R.P. en relació a la tramitació de dos expedients sancionadors per infracció de trànsit i tramitada pel Servei Jurídic Administratiu de Via Pública a partir de denúncia fotogràfica, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el dia 16 de març va ser denunciat per un mateix agent, per no respectar el pas d'uns vianants a la cruïlla de La Riera amb la Plaça de Santa Anna i, per no portar el seu nét degudament subjectat.

De la documentació rebuda del servei els dos expedients han rebut la mateixa tramitació, s'inicien per denúncia, que s'intenta notificar a l'interessat en dues ocasions, resultant absent, i aquest presenta al·legacions comunes. En aquestes al·legacions, el primer que consta és que les infraccions s'han pagat amb bonificació i nega els fets denunciats, tant pel què fa a la interrupció del pas dels vianants, com a l'absència de sistema de subjecció pel seu nét, demanant que es reconsideri la sanció, al·legacions que no han estat contestades.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspenen els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, la tramitació dels dos procediments ha estat del tot correcte.

Respecte de fons, el fet de que el ciutadà optés, en el seu moment, per satisfer l'import bonificat de les dues sancions proposades, fa impossible ara i impedeix totalment valorar les circumstàncies dels fets objecte de denúncia, perquè la Llei preveu expressament i clara que aquest pagament bonificat o amb reducció comporta necessàriament, primer, acceptar els fets denunciats, segon, la renúncia a la possibilitat de discutir-los, acceptació aquesta que es refereix tant a la sanció econòmica com a la pèrdua de punts i, tercer, que totes les al·legacions es tenen per no presentades, com si no existissin.

Per tot això, malauradament, la queixa del promotor no pot ser estimada, en no poder aquest Defensor, pronunciar-se sobre les diverses qüestions plantejades pel ciutadà, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 14/2017.

Registrada la queixa presentada per l'entitat ASSOCIACIÓ DE FAMÍLIES DE L'ESCOLA PÚBLICA X en relació a les indegudes condicions que han de patir els alumnes, reclamació que ja han fet arribar a l'Ajuntament, motiu pel qual s'ha demanat a la Direcció d'Ensenyament la informació corresponent.

Informa el Servei, que ateses les peticions de l'AFA, s'han adoptat diverses mesures per fer front a l'onada de calor, valorant la instal·lació de ventiladors de sostre i d'una pèrgola de fusta al pati de primària. En conseqüència, havent estat contestada la queixa de l'entitat interessada i que no ha estat reproduïda, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, per haver desaparegut la causa que la va motivar.

Resolució 15/2017.

Registrada la queixa presentada per J.L.R. en relació al requeriment rebut del Servei de Llicències i Disciplina en un expedient de protecció de legalitat urbanística, en què la requereixen com a propietària per a la neteja, desinfecció i tancament de l'accés a un local, denunciant un error en el destinatari ja que correspon al propietari veí, arxivat l'expedient i continuat sobre el veritable afectat, per la qual cosa se li recomana faci seguiment del nou expedient fins aconseguir la reparació dels desperfectes i la millora de l'espai, tot informant-la que en cas de que per via administrativa no sigui això possible, haurà d'acudir a la via jurisdiccional civil, ja que es tracta d'un conflicte o controvèrsia entre particulars sobre un espai privat, motiu pel qual es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 16/2017.

Registrada la queixa presentada per l'entitat G.M. S.L. en relació al cobrament d'un IBI corresponent a una finca de la que la interessada només n'és titular d'una quota del 45,86 % de propietat, s'ha demanat al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

Informa el Servei que, ateses les al·legacions de la societat mercantil interessada i del Registre de la Propietat, s'ha dictat Decret 5818 de 21 de juny de 2017 donant lloc al recurs presentat i, acceptant la devolució de la part indegudament pagada. En conseqüència, havent estat resolta satisfactòriament la queixa de l'entitat interessada, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, per haver desaparegut la causa que la va motivar.

Resolució 17/2017.

Registrada la queixa presentada per E.R. en relació a la liquidació de l'impost de plusvàlua que ha rebut, tot i tractar-se de la pèrdua del seu habitatge amb motiu de l'execució hipotecària instada per l'entitat bancària, s'atén al ciutadà i se l'informa de quina és la regulació dels casos de bonificació i exempció previstos en les ordenances municipals, contactant amb el Servei d'Ingressos, a qui es deriva per un anàlisi personal del cas.

En conseqüència, havent estat resolta la situació exposada pel ciutadà, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, per haver desaparegut la causa que la va motivar.

Resolució 18/2017.

Registrada la queixa presentada per J.D.C.C. en relació a la seva exclusió de la convocatòria del Programa de Treball i Formació 2016 del Servei d'Ocupació de Catalunya i gestionat per l'Ajuntament de Mataró, es demana informació al departament i s'atén a l'interessat, centrant la qüestió en un suposat error en la gestió administrativa del seu expedient, ja que el donen per a no presentat, tot i que va acudir a la cita, explicant-li quines són les funcions del Defensor del Ciutadà i la possibilitat de presentar la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, optant l'interessat per fer-ho directament, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 19/2017.

Registrada la queixa presentada per J.O.P., com a representant de la COMUNITAT DE PROPIETARIS de l'edifici on viu, en relació a la situació de manca de visibilitat provocada per la col·locació d'un contenidor a la sortida del pàrquing, el pagament de la taxa del gual i un mirall per millorar la visibilitat, per la qual cosa es demana informació al Servei d'Ingressos i Llicències i s'atén a l'interessada, exposant les possibilitats existents i dirigint-la al servei afectat. Havent rebut posteriorment informació que tota la problemàtica ha estat ja solucionada, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 20/2017.

Registrada la queixa presentada per X.B.C. en relació a l'actuació d'una ambulància adscrita al CONSORCI DEL TRANSPORT SANITARI DE CATALUNYA. S'atén l'interessat, se li explica quines són les funcions del Defensor del Ciutadà en relació a l'Ajuntament de Mataró i que en el seu cas ha de presentar la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya, optant l'interessat per fer-ho directament, per la qual cosa es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 21/17.

Registrada la queixa presentada per D.F.G. en relació a la tramitació de la seva sol·licitud de devolució de l'impost de Vehicles, corresponent als darrers exercicis ja que parteix una minusvalia té dret a l'exempció, ja que no li ha estat contestada, motiu pel qual es demana al Servei d'Ingressos la informació corresponent.

De la informació rebuda resulta que la resposta ha estat estimar parcialment la seva sol·licitud, acceptant el retorn de l'import de l'anualitat en curs. A la vista de la resolució el motiu de la denegació es que l'exempció no havia estat mai sol·licitada i en tractar-se d'un impost anual i, per tant, finalista, no és possible el retorn retroactiu de les quantitats satisfetes en les anualitat anteriors, tot el que intenta explicar-se a l'interessat i es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa, ja que no té fonament.

Resolució 22/17.

Registrada la queixa presentada per A.E.F.T. en relació a la tramitació de la seva reclamació patrimonial per haver sofert una caiguda a la via pública, s'ha analitzat la documentació aportada per la interessada, de la qual resulta que la reclamació ha estat tramitada amb assessorament jurídic, complint tots els seus tràmits, havent estat desestimada per entendre la instructora de l'expedient que no es complien els requisits exigits per donar lloc a la indemnització econòmica reclamada.

S'informa a la promotora que des de l'Oficina del Defensor no es pot assessorar jurídicament i que en tot cas, si desitja mantenir la reclamació, ho ha de fer a través de la interposició d'un recurs contenciós administratiu davant els tribunals de Barcelona, assistida d'advocat i procurador, per tal de permetre que un Jutge es pugui pronunciar sobre els fons de la reclamació, la seva viabilitat i si en aquest cas es compleixen o no

les exigències jurisprudencialment establertes per tenir dret a la reclamació formulada. Atès que des del punt de vista del dret a una bona administració la reclamació ha estat correctament tramitada, dins de termini i que el Defensor no pot fer assessorament ni es pot pronunciar sobre qüestions estrictament jurídiques per a modificar el criteri del servei municipal afectat en aquest cas, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa, ja que no té fonament.

Resolució 23/17.

Senyor, Síndic de Greuges de Catalunya,

Adjunt li trameto la queixa presentada per S.M. DE G. en la que, resumidament, planteja una problemàtica que, crec, mereix ser analitzada, però que perquè afecta a moltes persones, supera l'àmbit municipal.

Es tracta de les dificultats que tenen les famílies formades entre persones prèviament divorciades, amb fills propis, de tal forma que per obtenir i fer efectius els drets derivats de ser considerades famílies nombroses, han d'acreditar un empadronament conjunt que no consta i es molt difícil o impossible aconseguir l'autorització de l'altre progenitor afectat.

En resum, per acreditar la convivència entre pares i fills i les seves noves parelles, EN ELS CASOS DE CUSTÒDIA COMPARTIDA, l'administració només admet el certificat de padró municipal, registre aquest que s'empara en una normativa totalment rígida que no permet dobles empadronaments, ni la possibilitat de fer anotacions marginals o aclariments. D'aquesta forma, el progenitor que viu amb el seu fill, però que no té padró coincident, no pot gaudir de cap dels beneficis inherents de ser una família nombrosa, tot i que en alguns casos sí que disposen d'aquest reconeixement per part de la Generalitat i poden acreditar-ho, però les companyies subministradores, per exemple, no admeten les sentències judicials per acreditar la convivència, si no tan sols, certificat del padró corresponent, document aquest que fa constar qui s'inscriu en un únic registre, quan el menor és evident que conviu amb tots dos pares, però aquesta dualitat no hi té normativament cabuda.

Sóc del parer que aquesta qüestió mereix una anàlisi detallada perquè comporta una pèrdua de drets i deu afectar a moltes famílies, però com que desconec si per part d'aquesta Sindicatura ja s'han tramitat i resolt o no queixes similars, em permeto remetre-li aquesta per si és viable la seva admissió i resolució.

Ben cordialment.

8.- EXPEDIENTS ANTERIORS RESOLTS DINS L'ANY 2017.

Resolució 04/2016.

Registrada la queixa presentada per BC. en relació a la manca de neteja d'un habitatge veí, posant de manifest que han estat diverses les ocasions en què ha demanat ajut a l'Ajuntament de Mataró, motiu pel qual s'ha demanat informació al servei de Salut Pública, per tal de valorar l'admissió a tràmit de la queixa, ja que d'inici sembla tractar-se d'una manca de resposta o actuació.

De la informació rebuda del Servei, resulta que la primera incidència es presenta el 10 de març de 2015, realitzant una visita al lloc en companyia de la Policia el següent dia 26 de març. El mes d'octubre es torna a reproduir la incidència, fent-se una nova visita i novament el mes de febrer de 2016. Paral·lelament, Benestar Social està fent seguiment de la persona afectada, informant que està prevista l'execució subsidiària de la neteja, desinfecció i desinsectació de l'habitatge del denunciat. Per això, atesa l'especial situació que requereix no només la intervenció de diversos serveis, sinó també la coordinació amb el Ministeri Fiscal i el Jutjat en el seu cas, i que està previst executar subsidiàriament la neteja del lloc, és per això que entenem, al menys de moment, que aquesta queixa no pot ser admesa a tràmit de moment, sense perjudici de fer-ho si es produeix manca d'actuació.

Resolució 27/2016.

Registrada la queixa presentada per una regidora de l'ajuntament respecte la seva especial situació, l'accés a la informació i documentació dels plens, amb la suficient antelació i la utilització de les instal·lacions per poder fer la seva feina correctament, es considera que no es tracta d'una qüestió en la qual el Defensor del Ciutadà hi pugui intervenir, motiu pel qual es proposa iniciar una mediació.

Plantejades en concret diverses qüestions per part de la interessada, es celebra una trobada conjunta en el transcurs de la qual s'exposen les diverses qüestions a solucionar i que tracten tant de l'accés a la informació i a la documentació, en tot cas, amb temps suficient, sense cap mena de limitació o exclusió i, igualment, sobre la necessitat de disposar d'un espai propi per a desenvolupar les funcions representatives pròpies d'una

regidora, en condicions de màxima intimitat i reserva, cercant l'aplicació de mesures concretes que ho facilitin. Amb això, es dona per finalitzada la intervenció, procedint a l'arxiu de l'expedient obert.

Resolució 37/2016.

Presentada la queixa per part de M.M.L.V. en relació a una denúncia per una infracció de trànsit, s'ha demanat al Servei Jurídic Administratiu de Via Pública la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el seu vehicle va ser denunciat per estar estacionat en una zona reservada per a càrrega i descàrrega perquè la zona de minusvàlids estava ocupada, sense ser retirat per la grua ja que va comparèixer al lloc i va ensenyar a l'encarregat del vehicle municipal la presència de la tarja, que s'havia desplaçat fortuïtament, contra la que va presentar les corresponents al·legacions seguint indicacions d'aquest. El promotor es queixa del fet que considera acreditada l'autorització d'estacionament en el mateix moment de la infracció, i que va fer al·legacions seguint les indicacions del personal que el va atendre per la qual cosa s'hauria d'anul·lar la sanció imposada.

De la informació rebuda del Servei, resulta que l'expedient sancionador es va iniciar per denúncia fotogràfica, sense que consti qui és l'agent denunciant. Presentades les al·legacions justificatives se'n va donar trasllat a l'agent, que en el seu informe confirma que no hi havia autorització col·locada, referint-se a les fotos, però sense dir res del fet de que el conductor va acreditar l'existència de la pertinent autorització en el mateix moment, dictant Decret en el que es desestima la petició d'anul·lació, per entendre que el ciutadà es responsable de col·locar el distintiu, i desestimant també el recurs de reposició interposat.

Amb posterioritat, el Servei remet la desestimació del recurs de reposició interposat, en no aportar cap argument nou, i la seva notificació a l'interessat per via edictal. D'acord amb la reglamentació específica, el Defensor del Ciutadà no pot modificar les decisions o resolucions de l'Ajuntament de Mataró, dirigint-se la seva actuació a revisar la tramitació de l'expedient i el respecte al dret a una bona administració, podent formular recordatoris de deures legals, recomanacions o suggeriments.

A la vista del contingut de la informació facilitada, tant pel servei com pel ciutadà, des del punt de vista processal entenem que l'expedient sancionador no ha estat degudament tramitat, ja que en la resolució no es dóna resposta completa a la justificació presentada, doncs l'agent es limita a referir-se a l'absència de l'autorització segons fotografies i no diu res del fet de que el conductor de la grua (a qui es podia haver requerit informe també) la veiés en el moment mateix de la infracció.

Independentment, des del punt de vista del dret a una bona administració, en l'àmbit que actua i resol el Defensor, no es considera bona pràctica no donar resposta completa i concreta a tots els extrems que es plantegen en les al·legacions d'un ciutadà, perquè provoca manca de congruència, de tal forma que acreditada l'existència d'autorització es podia haver perfectament interrogat o demanat informe al conductor del vehicle grua, a qui el ciutadà es refereix expressament en els seus escrits, sobre la realitat de les al·legacions del ciutadà i, posteriorment es podien perfectament haver resolt. Per aquests motius, la queixa del Sr. ha de ser estimada, considerant mal tramitat l'expedient sancionador al què es refereix, procedint al seu arxiu.

Resolució 40/2016.

Registrada la queixa presentada per J.B.C. en nom de la Comunitat de Propietaris de l'edifici on viu, en relació a la situació d'incivisme del passatge que comunica el Camí Ral i La Plaça de la Muralla a Can Xammar, s'ha demanat informació al Servei de Llicències i Disciplina, resultant que per acta d'inspecció s'ha acordat requerir els titulars del pas la seva neteja i millora de la salubritat, sense que amb posterioritat s'hagi tingut cap més notícia de l'interessat ni el servei hagi efectuat cap més actuació, per la qual cosa hem de pensar que el Decret ha estat complert i per això es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 51/2016.

Registrada la queixa presentada per A.P.B.F. en relació a la tramitació d'un expedient de revocació d'ajut social, tramitada pel Servei de Benestar Social, s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que en el seu moment li fou concedit un ajut, va percebre'l i ara l'Ajuntament li reclama el retorn i els interessos. De la documentació rebuda del servei resulta que efectivament, en el seu moment, li va ser concedit a l'interessat un ajut per a lloguer, però que posteriorment, com que la despesa s'ha d'acreditar posteriorment, en no fer-se i marxar a un altre població, va iniciar-se el corresponent expedient de revocació de l'ajut.

Cal en primer lloc determinar l'abast de la intervenció del Defensor del Ciutadà, ja que d'acord amb la normativa que li és aplicable, les seves resolucions no són vinculants i no disposen de la possibilitat de modificar el contingut o disposició de cap acte administratiu o resolució, ni suspèn els terminis de presentació de recursos podent, això sí, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals.

Per altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "softlaw", és a dir, que van més enllà de les consideracions i interpretacions jurídiques.

Dit això, i des del punt de vista processal, no es pot fer cap retret a la tramitació de cap dels dos expedients, concessió i revocació, constant en aquest darrer que aquesta va intentar notificar a l'interessat a la nova població i, en no aconseguir-ho, es va publicar edicte al tauló de l'ajuntament corresponent, com marca la normativa, passant després a tràmit d'execució. Per tot això, tot i la disconformitat de l'interessat amb l'obligació de retornar l'import de l'ajut social rebut, la seva queixa no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

9.-EXPEDIENTS EN TRAMIT I PENDENTS DE RESOLUCIO A 31-12-2017.

Actualment estan en tràmit i, per tant, pendents de resolució els següents expedients:

- 1.- Número 50/2016 obert per molèsties per soroll d'una activitat.
- 2.- Número 07/2017 obert en relació a una queixa sobre actuació de l'Institut Català de la Salut, fent seguiment i sense que consti resolució de l'ens.
- 3.- Número 11/17 obert per molèsties provinents d'una activitat.

7 - CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER SERVEI I RESOLUCIÓ ADOPTADA

SERVEI	núm. expedients inclosos els pendents	no tramitat desapareix causa/desestimant	trasllat Síndic	no admesa/arxiu	RESOLUCIÓ ADOPTADA									resposta suggeriment	
					estima			desestima			pendent	acceptat	rebutjat		
					amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment	amb recordatori	amb recomanació	amb suggeriment					
Alcaldia	1												1		
Ingressos	2	1		1											
Secretaria	2	2													
Atenció Ciutadana	1							1							
Jurídico Administratiu de Via Pública	20	5		1	3				10		2				2
Mobilitat	7	6		1											
Llicències i Disciplina d'Obres i Activitats	7		1	2	1				1				2		
Espais Públics	3	3													
Benestar Social	4	1	1										2		
Salut i Consum, Direcció d'Ensenyament	4			4											
Varis	2	1		2											
Total	54	19	2	11	4	0	0	0	12	0	2	0	5	0	2

11 .- EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT.**SERVEI : INGRESSOS**

059/2016	Té el certificat de minusvalia i demana informació sobre l'impost de vehicles.	S'ha de dirigir al Servei.		Tancat.
150/2016	Segons el coeficient que li correspon de la finca considera que paga més del que li pertoca de l'Impost de Bens Immobles.		Pot anar a Gestió Tributària de l'Ajuntament per informar-se del tràmit a fer davant la Gerència Regional del Cadastre a Barcelona que és qui té les competències. Se li donen les dades.	Tancat.
214/2016	Considera desproporcionat l'augment de l'Impost de Bens Immobles.	S'ha de dirigir al Servei.		Tancat.

ORGANISME DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

021/2016	Té dificultat per pagar l'IBI.		Es pot dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació per poder demanar pagament a terminis.	Tancat.
010/2016 092/2016 220/2016	Té diversos rebuts pendents. Li han comunicat que té un embargament.		Es pot dirigir a l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació per poder demanar pagament a terminis.	Tancat.

SERVEI : SECRETARIA

155/2016	Ha patit una caiguda a la via pública.		Pot fer una reclamació patrimonial.	Tancat.
----------	----------------------------------------	--	-------------------------------------	---------

SERVEI : D'ATENCIÓ CIUTADANA

157/2016 158/2016	Quin col·legi electoral li correspon.	Al Servei d'Atenció Ciutadana.		Tancat.
----------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--	---------

DIRECCIÓ DE PROMOCIÓ ECONÒMICA.

032/2016 105/2016	Demana informació sobre cursos.		S'ha dirigir al servei.	Tancat
----------------------	---------------------------------	--	-------------------------	--------

SERVEI : MOBILITAT.				
143/2016	No està d'acord amb unes senyals verticals que s'han instal·lat recentment.		S'ha dirigit al servei.	Tancat
180/2016	Ocupació via pública	.	S'ha dirigit al servei.	Tancat
SERVEI : POLICIA LOCAL.				
026/2016 194/2016	Queixes per una denúncia per l'incompliment de l'Ordenança de Civisme.		Pot presentar recurs.	Tancat
ISE 17	Queixes per denúncies de trànsit.		Pot fer escrit d'al·legació o sol·licitar l'assistència a un curs d'educació viària.	Tancat

SERVEI : LLICÈNCIES I DISCIPLINA D'OBRES I ACTIVITATS.

081/2016 192/2016	Demana informació sobre una llicència	S'ha de dirigir al Servei de Llicències.		Tancat.
096/2016	Queixa per les molèsties provinents d'una activitat de bar.		Cal comprovar si té la llicència corresponent. Fer escrit de denúncia per les molèsties que ocasiona i demanar la mesura del nivell de soroll.	Tancat.
107/2016 195/2016	El veí fa obres i vol saber si té la llicència corresponent.	S'ha de dirigir al Servei de Llicències.		Tancat.
129/2016	Els veïns es queixen de les molèsties que pateixen durant els concerts de la Festa Major, atès el seu elevat volum.		Caldria demanar a l'ajuntament de prendre mesures.	Tancar.

PROHABITATGE.

153/2016	Demana informació per poder accedir a un dels pisos adaptats.	S'hauria de dirigir a Prohabitatge per informar-se.		Tancat
----------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--	--------

SERVEIS MUNICIPALS.				
128/2016	Per les molèsties de soroll que ha de patir en la recollida de la brossa.	Al Servei de Serveis Municipals.		Tancat
142/2016	El dia assignat no han recollit els mobles que havia deixat al carrer.	Al Servei de Serveis Municipals.		Tancat
SERVEI : BENESTAR SOCIAL.				
005/2016 024/2016	Demana informació sobre com pot accedir a l'estada en un Balneari.	Al servei de Benestar Social.		Tancat
003/2016 216/2016 219/2016 222/2016	Demana informació sobre la llei de la dependència.	Al servei de Benestar Social.		Tancat
038/2016 011/2016 152/2016 159/2016 186/2016	Atesa la seva situació demana per l'assistenta social.	Al servei de Benestar Social.		Tancat
060/2016 082/2016	No li renoven el Carnet Blau.		Hauria de fer la petició per escrit.	Tancat

057/2016 073/2016 135/2016 146/2016 201/2016	Demana informació sobre com pot accedir als viatges amb l'IMSERSO.	Al servei de Benestar Social.		Tancat
SERVEI : SALUT.				
103/2016	Pateix les molèsties ocasionades pel veí que acumula brossa al seu habitatge.	Al Servei de Salut Pública.		Tancat
132/2016 163/2016	S'han detectat rates/escarabats al veïnat.		Caldria fer escrit informant al servei.	Tancat
224/2016	Demana informació per donar de baixa el gos.	Al Servei de Salut Pública.		Tancat
SERVEI : CONSUM.				
ISE 34	Companyies de telefonia.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
ISE 16	Empreses de serveis Endesa/Gas Natural.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat

ISE 11	Compra/devolució article.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
009/2016 018/2016 028/2016 075/2016 117/2016 126/2016 140/2016 204/2016	Queixa/consulta sobre el lloguer.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
014/2016	Acadèmia.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
022/2016	No està satisfeta amb l'actuació d'un centre d'estètica.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
025/2016 138/2016 205/2016	Compra vehicle/Taller mecànic.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
036/2016 061/2016 200/2016	Clínica dental.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat.

041/2016	Agència de viatges.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat.
094/2016				
181/2016				
120/2016	No està satisfeta amb el professional que ha efectuat la renovació del bany.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat
122/2016	Entitat bancària.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat.
131/2016				
187/2016				
196/2016				
205/2016				
210/2016				
130/2016	Compra pis.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat.
203/2016				
145/2016	Companyia Asseguradora.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat.
161/2016				
162/2016				
168/2016	Està en una llista de morosos i no té cap deute.	A l'Oficina d'Atenció al Consumidor.		Tancat.

DIRECCIÓ D'ESPORTS.				
190/2016	Una associació esportiva es troba en dificultats per utilitzar les instal·lacions esportives.		Caldria fer la petició per escrit al servei.	Tancar.
AIGÜES DE MATARÓ SA.				
097/2016	Té un problema amb el clavegueram i la reparació té un cost molt elevat.	S'hauria de posar en contacte amb la Companyia d'Aigües, per negociar-ho.		Tancat.
DIVERSOS.				
008/2016	Consulta sobre un tema jurídic.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria que s'informés amb un advocat.	Tancat
012/2016				
188/2016				
191/2016				
208/2016				
215/2016				

013/2016 055/2016 058/2016 077/2016 104/2016 164/2016	És d'un altre municipi i demana per l'oficina de l'INEM.		Se l'indica.	Tancat
011/2016	Demana pel Registre de la Propietat.		Se l'indica.	Tancat
023/2016 048/2016 052/2016 067/2016 098/2016 115/2016 160/2016 202/2016 207/2016 212/2016	Demana pel Servei d'Intervenció Especialitzada.		Se l'indica.	Tancat

029/2016	És d'un altre municipi i exposa la seva queixa.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Podria presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
030/2016	Demana on pot obtenir un certificat de vida laboral.	A la Tresoreria de la Seguretat Social.		Tancat
031/2016 033/2016 035/2016 141/2016 171/2016 175/2016 223/2016	Pateix molèsties del veí i no ho soluciona.	Al ser una qüestió entre veïns, se l'informa que potser podria plantejar la situació al Servei de Mediació.		Tancat
037/2016	No està satisfeta de l'actuació de l'advocat.		Pot exposar la seva queixa al Col·legi d'Advocats.	Tancat

049/2016 050/2016 069/2016 079/2016 099/2016 108/2016 110/2016 179/2016 185/2016 211/2016	Demanen per l'Oficina del Punt de Trobada.		Se l'indica.	Tancat
051/2016	És d'un altre municipi i es queixa de l'import del rebut de la Brossa.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Ha de presentar la queixa a l'Ajuntament del seu municipi, també podria dirigir-se al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
071/2016	No està satisfeta amb el tracte que rep de l'DEGAIA.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Podria presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat

068/2016 124/2016 125/2016 139/2016 151/2016	Demana pels Serveis Territorials d'Ensenyament de la Generalitat.		Se l'indica.	Tancat
074/2016	No li han comunicat el resultat d'una entrevista de feina.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. En tot cas pot reclamar-ho a l'empresa per escrit.	Tancat
084/2016	El metge li recepta un medicament que s'inclou a la recepta electrònica, però a la farmàcia no li poden servir perquè l'han exclòs.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Podria presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
085/2016	Li reclamen la devolució de l'ajuda del lloguer.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Podria presentar una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.	Tancat
087/2016	Es queixa per l'atenció rebuda a l'Hospital de Mataró.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria presentar la queixa al Servei d'Atenció a l'Usuari.	Tancat

088/2016 177/2016	Es queixa del professional que l'ha atès al CAP.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria presentar la queixa a la Inspecció.	Tancat
102/2016	No vol se enterrat en el nínxol de la família.		Ha de fer les últimes voluntats davant notari.	Tancat
113/2016	On pot obtenir el carnet de família monoparental.		Aquest carnet el gestiona la Generalitat.	Tancat
121/2016	Té un deute amb la Tresoreria de la Seguretat Social i té dificultat per liquidar-lo.	Tresoreria de la Seguretat Social.		Tancat
137/2016	Demana per la Tresoreria de la Seguretat Social.		Se l'indica.	Tancat
166/2016 217/2016	Consulta sobre un tema de la comunitat de propietaris.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria que s'assessorés amb un advocat.	Tancat
209/2016	Es queixa del temps d'espera de l'ambulància.		Se l'informa de les competències del Defensor del Ciutadà de Mataró. Caldria que fes queixa al Servei Català de la Salut.	Tancat

