

■ **Nombre de queixes i consultes iniciades a la comarca durant l'any 2015**

	Vallès Occidental	Catalunya
Queixes	893	10.647
Actuacions d'ofici	-	205
Consultes	1.012	12.278
Total	1.905	23.130

■ **Actuacions iniciades a la comarca per matèria**

	Queixes	Consultes	Total	%
Polítiques socials	395	322	717	37,6
Educació i recerca	74	58	132	6,9
Infància i adolescència	113	77	190	10,0
Salut	86	70	156	8,2
Serveis socials	112	80	192	10,1
Treball i pensions	10	36	46	2,4
Discriminació	-	1	1	0,1
Administració pública i tributs	194	199	393	20,6
Administració pública	149	148	297	15,6
Tributs	45	51	96	5,0
Polítiques territorials	106	94	200	10,5
Medi ambient	55	34	89	4,7
Urbanisme i habitatge	51	60	111	5,8
Consum	163	248	411	21,6
Seguretat ciutadana i justícia	32	63	95	5,0
Cultura i llengua	3	2	5	0,3
Altres consultes	-	84	84	4,4
Total	893	1.012	1.905	100

* La suma dels percentatges pot no quadrar atès l'arrodoniment dels decimals

■ Actuacions iniciades per municipi

	Queixes	Consultes	Total
Badia del Vallès	14	19	33
Barberà del Vallès	35	49	84
Castellar del Vallès	27	32	59
Castellbisbal	19	15	34
Cerdanyola del Vallès	49	74	123
Gallifa	-	-	-
Matadepera	11	16	27
Montcada i Reixac	47	44	91
Palau-solità i Plegamans	34	35	69
Polinyà	11	11	22
Rellinars	1	1	2
Ripollet	42	57	99
Rubí	70	100	170
Sabadell	173	186	359
Sant Cugat del Vallès	100	110	210
Sant Llorenç Savall	1	6	7
Sant Quirze del Vallès	26	37	63
Santa Perpètua de Mogoda	18	33	51
Sentmenat	4	9	13
Terrassa	189	152	341
Ullastrell	4	2	6
Vacarisses	6	13	19
Viladecavalls	12	11	23
Total	893	1.012	1.905

■ Desplaçaments a la comarca

Municipi	Data	Queixes	Consultes	Total
Barberà del Vallès	21/01/2015	10	3	13
Castellar del Vallès	19/02/2015	10	8	18
Matadepera	31/03/2015	3	-	3
Sabadell	06/05/2015	7	3	10
Palau-solità i Plegamans	26/05/2015	17	8	25
Sant Quirze del Vallès	27/05/2015	3	4	7
Cerdanyola del Vallès	17/06/2015	10	4	14
Montcada i Reixac	30/06/2015	13	6	19
Castellbisbal	15/07/2015	9	3	12
Viladecavalls	16/07/2015	5	4	9
Terrassa	22/09/2015	9	4	13
Santa Perpètua de Mogoda	04/11/2015	5	8	13
Sant Cugat del Vallès	02/12/2015	11	9	20

■ **Casos d'acceptació i compliment de les resolucions***

Q-04606/2014 **Disconformitat amb la manca de transparència en la regulació i en el procés de gestió de la borsa d'interins de serveis penitenciaris**

Departament de Justícia

Resolució

El Síndic ha recomanat al Departament de Justícia, d'una banda, que faci públic en el seu web la regulació de la borsa d'interins de serveis penitenciaris mitjançant la publicació de l'acord de 12 de juliol de 2006 i les modificacions posteriors; i de l'altra, que incorpori en el web les aplicacions oportunes perquè els integrants de la borsa puguin accedir, mitjançant la consulta en línia i amb la identificació prèvia que es determini, a les dades actualitzades de la llista confeccionada.

Compliment

La Direcció General de Serveis Penitenciaris ha informat de la posada en funcionament de les aplicacions oportunes a la pàgina web del Departament perquè els integrants de la borsa d'interins de serveis penitenciaris puguin consultar la seva situació a les llistes.

Q-05135/2014 **Disconformitat amb l'Ajuntament de Badia del Vallès per la denegació d'una sol·licitud de participació en el Consell Municipal de Serveis Socials i en dues de les comissions de treball d'aquest Consell**

Ajuntament de Badia del Vallès

Resolució

El Síndic considera que les diferents sol·licituds presentades per la promotora de la queixa acrediten amb escreix la seva voluntat de participar al Consell Municipal de Serveis Socials i que, per tant, se l'hauria de convocar a la següent sessió plenària que es convoqui sense necessitat que presenti una nova sol·licitud.

Compliment

D'acord amb la darrera informació facilitada per l'Ajuntament de Badia del Vallès, finalment s'ha donat resposta escrita a la petició de la promotora i se li ha comunicat que serà convocada a la propera reunió del plenari del Consell, al qual ja està inscrita.

Q-05676/2014

Manca de resposta de l'Ajuntament de Rubí a diverses instàncies presentades per una associació de veïns relacionades amb diverses qüestions d'interès comunitari

Ajuntament de Rubí

Resolució

El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni resposta escrita a les qüestions plantejades per l'associació de veïns, en els termes que estimi oportuns, sens perjudici de canalitzar la comunicació a través del servei de participació ciutadana.

Compliment

De la resposta de l'Ajuntament se'n desprèn que s'ha reprès la comunicació amb l'associació, i que s'han dut a terme dues reunions en què s'han valorat les qüestions plantejades i se n'ha previst una altra de seguiment dels casos plantejats per abans de final d'any.

Q-06678/2014

Disconformitat amb la derivació desigual que fan els serveis socials municipals de Montcada i Reixac a les òptiques del municipi

Ajuntament de Montcada i Reixac

Resolució

El síndic ha recordat que el subministrament d'ulleres de forma continuada s'hauria de formalitzar d'acord amb les normes sobre contractes del sector públic i caldria especificar-ne les condicions i el preu amb què s'adjudica. Així mateix, per evitar una situació de desigualtat competencial entre els establiments de la ciutat, caldria oferir-los a tots la possibilitat de prestar aquest servei amb unes mateixes condicions i formalitzar aquesta oferta i les condicions per escrit.

Compliment

L'Ajuntament ha informat que ha tramès als establiments d'òptica del municipi un escrit mitjançant el qual els ofereix participar en el programa de serveis socials municipals per a persones sense recursos i en què consten les condicions econòmiques de la compra d'ulleres.

Q-09375/2014

Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès a un escrit

Ajuntament de Sant Quirze del Vallès

Resolució

El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que, si no ho ha fet, doni resposta com més aviat millor a l'escrit presentat pel promotor de la queixa.

Compliment

L'Ajuntament ha informat que va trametre un escrit al promotor a fi de donar resposta a la seva instància sobre els hàbits de compra a Sant Quirze.

Q-05237/2015 **Queixa relativa a l'aplicació del Reial decret 1834/2008, de 8 de novembre, pel qual es defineixen les condicions de formació per a l'exercici de la docència en l'educació secundària obligatòria, el batxillerat, la formació professional i els ensenyaments de règim especial i s'estableixen les especialitats dels cossos docents d'ensenyament secundari**

Departament d'Ensenyament

Resolució El Síndic ha suggerit al Departament d'Ensenyament que, si no ho ha fet, doni resposta com més aviat millor a l'escrit tramès pel promotor de la queixa.

Compliment El Departament ha informat que va donar resposta al promotor en relació amb les condicions de formació que s'exigeixen per a l'exercici de la docència.

Q-07068/2014 **Disconformitat amb la imposició d'una percepció mínima per viatjar en tren sense el títol de transport validat i amb el tracte dispensat per l'agent de Renfe en el moment de la intervenció**

Departament de Territori i Sostenibilitat

Resolució Pel que fa a la percepció mínima imposada, el Síndic ha informat la persona interessada que no aprecia indicis d'irregularitat de Renfe ja que no portava el bitllet validat. Ara bé, atès que aquesta persona es queixa també que encara no ha rebut resposta de l'empresa operadora a la reclamació que va presentar en data 22 de novembre de 2014 pel tracte que li va dispensar la interventora, el Síndic demana a la Direcció General de Transports i Mobilitat que agiliti la tramitació de la reclamació, tenint en compte que les Condicions generals d'utilització dels serveis ferroviaris de Catalunya reconeixen el dret dels usuaris a rebre resposta a les seves reclamacions i queixes en el termini més breu possible i, en tot cas, en el període màxim d'un mes des que les van presentar.

Compliment El Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat que ja s'ha donat resposta a la reclamació de la persona interessada.

Q-09114/2014 **Manca de resposta de l'Ajuntament de Castellar del Vallès a un escrit de queixa relatiu al complement específic que percep un treballador**

Ajuntament de Castellar del Vallès

Resolució El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que doni accés al promotor a la fitxa descriptiva del seu lloc de treball, que conté les característiques essencials del lloc que ocupa i que s'han tingut en compte per determinar el complement específic amb què està dotat.

Compliment L'Ajuntament ha ampliat la resposta que inicialment va trametre al promotor respecte dels criteris emprats en la valoració del complement específic del lloc que actualment ocupa el promotor.

Q-04830/2015 **Disconformitat amb la denegació del retorn parcial de la paga extraordinària i addicional del mes de desembre de 2012**

Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)

Resolució El Síndic ha demanat a la Universitat Autònoma de Barcelona que, un cop es verifiqui que el promotor compleix els requisits establerts, se li faci efectiu l'abonament de l'import corresponent a la part de la paga extraordinària i addicional del mes de desembre de 2012.

Compliment **La Universitat ha informat que ha acceptat el suggeriment del Síndic i que retornarà les quantitats meritades pel promotor en concepte de la paga que reclamava.**

Q-07329/2013 **Disconformitat amb la ubicació d'una parada d'autobús de Castellar del Vallès**

Ajuntament de Castellar del Vallès

Resolució El Síndic suggereix a l'Ajuntament de Castellar del Vallès que adopti les mesures adients per tal de fer un mesurament sonomètric que permeti objectivar les molèsties per sorolls derivats de l'emplaçament de la parada del bus que motiva aquesta queixa.

Compliment **L'Ajuntament ha informat que pren nota dels suggeriments efectuats pel Síndic.**

Q-08945/2013 **Disconformitat amb l'increment de les taxes de les escoles oficials d'idiomes**

Departament d'Ensenyament

Resolució El Síndic ha recomanat al Departament d'Ensenyament:

1. Que s'introdueixin mesures d'ajut específiques per compensar l'augment significatiu de les taxes a les escoles oficials d'idiomes (EOI), com ara la creació de beques i la possibilitat de fraccionar els pagaments.
 2. Que s'introdueixin mesures destinades a evitar que la planificació es basi únicament en criteris de demanda, a fi de garantir que l'encariment de les taxes no suposi una reducció de la demanda d'aprenentatge d'algunes llengües de demanda més feble i el tancament de grups per manca d'alumnes suficients.
 3. Que es prenguin mesures d'optimització dels estudis d'idiomes a les EOI (alternatives a les mesures econòmiques) per augmentar el compromís dels alumnes i per combatre la irregularitat en l'assistència i l'abandonament.
 4. Que es prenguin mesures de promoció i ampliació de l'oferta pública d'aprenentatge de les llengües estrangeres si els cursos de les EOI tenen una demanda molt superior a l'oferta del Departament d'Ensenyament.
 5. Que es valori la penalització econòmica de la primera repetició en el cas dels alumnes que, malgrat haver assistit a classe i haver aprofitat el curs, no hagin pogut superar-lo.
-

Compliment	<p>El Departament d'Ensenyament ha informat que: s'ha fet arribar a les escoles l'oferta de beques per a ensenyaments d'idiomes i s'ha incidit en la necessitat de transmetre a l'alumnat tota la informació; s'han revisat els webs dels centres per tal de poder esmenar la poca visibilitat de la informació referent a les beques, bonificacions i exempcions; s'està fent el seguiment de les diferents experiències d'organització i flexibilització dels ensenyaments d'idiomes; s'han ampliat les places de les proves lliures de la convocatòria extraordinària del mes de febrer per tal que l'alumnat que vol aprendre idiomes al marge del context formal de l'aula pugui acreditar els seus coneixements mitjançant l'obtenció dels certificats de nivell intermedi (B1) o de nivell avançat (B2), els quals tenen una taxa d'inscripció molt més reduïda que les altres certificacions amb la mateixa equivalència; s'ha ampliat el nombre de centres que imparteixen el nivell C1 d'anglès, francès i alemany; s'ha programat una primera convocatòria de proves lliures de nivell C1 el juny de 2015 per tal d'atendre la demanda de les persones que vulguin acreditar aquest nivell pagant una taxa d'inscripció més reduïda que les altres certificacions amb la mateixa equivalència, i s'ha ampliat l'oferta formativa d'anglès en la modalitat no presencial a l'Institut Obert de Catalunya, que té la consideració d'escola oficial d'idiomes, i està previst que el proper curs 2015-2016, ja s'ofereixin tots els blocs per assolir els nivells bàsic, intermedi i avançat.</p>
-------------------	---

Q-09531/2014	<p>Queixa per l'actuació del Departament d'Ensenyament a l'hora de cobrir una baixa per malaltia en una llar d'infants de Terrassa</p> <p>Departament d'Ensenyament</p>
Resolució	<p>El Síndic ha recomanat al Departament que les baixes del personal de manteniment es cobreixin com més aviat millor.</p>
Compliment	<p>D'acord amb la informació facilitada pel Departament, en un primer moment es va denegar la cobertura de la baixa sol·licitada per un membre del personal de manteniment de la llar d'infants, però en una segona sol·licitud de cobertura feta el mes de desembre de 2014, més d'un mes més tard de la primera sol·licitud, es va autoritzar la cobertura d'aquesta baixa amb personal substitut, tot i que finalment no es va cobrir perquè el treballador que ocupa la plaça va obtenir l'alta.</p>

Q-07410/2012	<p>Paralització de la construcció d'una escola a Rubí</p> <p>Departament d'Ensenyament</p>
Resolució	<p>El Síndic ha demanat a l'Ajuntament de Rubí que, conjuntament amb el Departament d'Ensenyament, planifiqui l'execució de les millores necessàries al centre per garantir el dret a l'educació en condicions de qualitat, i que concreti la temporalització de les obres necessàries.</p>
Compliment	<p>El Departament ha informat que ja s'han iniciat els tràmits de signatura del conveni amb l'Ajuntament de Rubí per transferir un import de 300.000 euros per a l'execució de les obres de remodelació de la consergeria, els serveis higiènics, els paviments i la fusteria de l'interior de l'escola, i de reforma de la instal·lació elèctrica i de calefacció.</p>

Q-08275/2013	Dificultat d'accés d'un alumne amb ceguesa als llibres digitals del seu centre educatiu Departament d'Ensenyament
Resolució	El Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que garanteixi que la problemàtica plantejada per la persona interessada amb el curs iniciat quedi resolta abans que l'alumne iniciï el proper curs.
Compliment	El Departament d'Ensenyament ha assegurat que el curs 2014/2015 aquest alumne va tenir accés a tots els materials i va poder seguir el curs amb normalitat.

Q-08240/2013	Disconformitat amb la supressió del servei de transport i menjador escolar per als alumnes de primer d'ESO d'un centre de formació i treball de Cerdanyola del Vallès Consell Comarcal del Vallès Occidental Departament d'Ensenyament
Resolució	D'una banda, el Síndic ha demanat al Departament d'Ensenyament que garanteixi la provisió del servei de transport escolar a l'alumnat amb dificultats d'accessibilitat al centre, i que estudiï cas per cas l'alumnat que eventualment es pugui quedar fora del servei de transport escolar per manca de disponibilitat de vacants suficients, per garantir el transport i l'escolarització en condicions adequades. I de l'altra, ha demanat al Consell Comarcal del Vallès Occidental i al Departament d'Ensenyament que estudiïn les possibilitats de restablir la gratuïtat del servei de transport escolar al centre o, alternativament, que estableixin una convocatòria d'ajuts econòmics per al transport escolar no obligatori per als infants amb discapacitat que garanteixi que cap alumne deixi de fer-ne ús o en quedi exclòs per raons econòmiques. També els ha demanat que atorguin ajuts de menjador escolar als alumnes amb discapacitat escolaritzats al centre d'educació especial.
Compliment	El Consell Comarcal del Vallès Occidental ha signat un conveni amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès per als cursos 2013/2014 i 2014/2015 segons el qual l'Administració local assumeix el cost del preu públic que les famílies han de satisfer per utilitzar el servei escolar de transport no obligatori. Així doncs, la provisió d'aquest servei està garantida de manera gratuïta per als sis alumnes residents a Cerdanyola del Vallès actualment escolaritzats al centre.

Q-00672/2014 **Queixa per les molèsties que pateixen els veïns dels barris de Sant Domènec i Volpelleres de Sant Cugat del Vallès a causa d'algunes actituds incíviques que tenen lloc al camp de futbol Víctor Català**

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Resolució El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès que la policia local faci un seguiment dels fets denunciats pels veïns, i que, un cop disposi de l'informe corresponent, indiqui quines són les mesures que s'han adoptat per solucionar la problemàtica existent.

Compliment L'Ajuntament ha informat que, per tal de donar compliment al suggeriment del Síndic, la policia local va planificar i implementar un servei de control fix presencial i de vigilància dinàmica, els dissabtes i diumenges, amb incidència en el respecte als límits del Conveni regulador de l'ús del parc de Víctor Català, amb un total de vint-i-sis controls des del 5 de juliol fins al 16 de novembre de 2014, sense observar conductes antijurídiques ni infraccions a ordenances per part dels usuaris.

Q-08862/2013 **Molèsties per sorolls en un immoble**

Ajuntament de Montcada i Reixac

Resolució El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Montcada i Reixac que iniciï les actuacions per intentar objectivar aquestes molèsties, esbrinar-ne l'origen i, si escau, actuar en conseqüència.

Compliment L'Ajuntament ha indicat que, segons l'informe emès pels serveis tècnics municipals, en tots els mesuraments que s'han dut a terme el nivell d'immissió sonora que denunciava la promotora era inferior al nivell establert en la normativa vigent. Per tant, ha indicat que s'efectuaran totes les comprovacions necessàries si es presenten noves denúncies, i que s'adoptaran les mesures procedents tan bon punt es detecti un incompliment de la normativa vigent.

Q-08945/2014 **Disconformitat amb un expedient sancionador endegat pel Servei d'Ocupació de Catalunya per manca de renovació de la prestació d'atur durant l'any 2013**

Departament d'Empresa i Ocupació

Resolució El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que arxivi tots els procediments sancionadors iniciats pel Servei d'Ocupació de Catalunya a les persones receptores de prestacions per desocupació pel fet de no renovar la demanda d'ocupació entre el 24 de maig i el 3 d'agost de 2013. També ha proposat que s'anul·lin, si escau, totes les resolucions que ja s'hagin dictat.

Compliment El Departament d'Empresa i Ocupació ha acceptat els suggeriments del Síndic, i per resolució de la Secretaria d'Ocupació i Relacions Laborals s'ha acordat arxivar l'expedient sancionador de la persona interessada.

Q-09296/2014	Disconformitat amb la llista d'espera per a una intervenció quirúrgica a l'Hospital de Terrassa Departament de Salut
Resolució	El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè el CatSalut es posi en contacte amb la persona interessada a fi que pugui exercir el seu dret d'opció i ser intervinguda sense més demora.
Compliment	El Departament ha informat que la intervenció quirúrgica es va fer el mes de gener de 2015.

Q-02677/2015	Demora en una prova i en una visita amb l'especialista en urologia a l'Hospital de Sabadell Departament de Salut
Resolució	El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries a fi de reduir el termini d'espera en consultes externes amb l'especialista en urologia en aquest centre, i li recorda els compromisos establerts en les ordres SLT/101/2015 i SLT/102/2015, de 21 d'abril, en les quals es fixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries que van a càrrec del CatSalut, que són de 30 dies amb prioritats preferent i de 90 dies amb prioritats ordinària, per a les consultes externes d'atenció especialitzada.
Compliment	El promotor de la queixa ha informat que ja ha estat visitat per l'especialista.

Q-02251/2014	Demora en la programació d'una intervenció de cirurgia estètica reparadora a l'Hospital de la Vall d'Hebron Departament de Salut
Resolució	El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'escurci tant com sigui possible el temps d'espera que s'ha indicat a la persona interessada que haurà d'esperar per intervenir-se, i que se l'intervingui com més aviat millor.
Compliment	El Departament de Salut ha informat que es preveu intervenir la persona interessada el primer trimestre de l'any 2015.

Q-06911/2014	Queixa relativa a la demora en la programació d'una visita amb el metge especialista en urologia de l'Hospital Parc Taulí de Sabadell Departament de Salut
Resolució	El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que adopti les mesures organitzatives que siguin necessàries per reduir el termini d'espera en consultes externes del promotor amb l'especialista en urologia de l'Hospital Parc Taulí.
Compliment	El Departament ha comunicat que es va avançar la visita del promotor amb l'especialista i que ja ha estat visitat.

Q-03234/2015

Demora en la visita amb l'especialista de cirurgia bariàtrica i en una possible intervenció quirúrgica a l'Hospital Universitari Mútua de Terrassa
Departament de Salut

Resolució

El Síndic ha recordat al Departament de Salut els compromisos establerts en les ordres SLT/101 i 102/2015, de 21 d'abril, en les quals s'estableixen els terminis de referència per a l'accessibilitat a les prestacions sanitàries a càrrec del CatSalut: 30 dies amb prioritat preferent i 90 dies amb prioritat ordinària per a les consultes externes d'atenció especialitzada, i per a les intervencions quirúrgiques amb prioritat baixa, com és aquest cas, 365 dies.

Compliment

El Departament ha informat que la primera visita amb el servei de cirurgia bariàtrica ja es va produir el dia 21 de juliol de 2015 i que, després de valorar el cas de la persona interessada, no se la va considerar tributària d'intervenció quirúrgica, i va ser derivada al nutricionista i al servei d'endocrinologia perquè se li fes un seguiment.

Q-03675/2015

Disconformitat amb la demora d'una visita especialitzada al servei de cirurgia vascular de l'Hospital Sant Joan de Déu de Manresa
Departament de Salut

Resolució

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'adoptin les mesures organitzatives necessàries a fi de reduir el termini d'espera en consultes externes amb l'especialista en cirurgia vascular d'aquest centre sanitari de Manresa, i que s'avanci al màxim possible la visita que té reprogramada el promotor per al dia 22 de juliol de 2015.

Compliment

El Departament ha comunicat que es va avançar la visita amb l'especialista i que el promotor va ser visitat el dia 1 de juliol de 2015.

Q-07654/2015

Queixa pel fet que s'exigeixi un pagament de 20 euros per lliurar a un pacient un CD amb el resultat d'una prova
Departament de Salut

Resolució

El Síndic ha instat el Departament de Salut a fer les gestions necessàries per assegurar que tots els professionals implicats tenen coneixement del dret dels pacients a obtenir una còpia del resultat de les proves que se'ls faci amb càrrec a la sanitat pública i en general de la seva documentació clínica. I, pel que fa al promotor de la queixa, suggereix al Departament que s'hi posi en contacte i li faciliti el resultat de la prova sense cap cost.

Compliment

El promotor ha informat que ja se li ha lliurat la documentació que sol·licitava sense cap cost.

Q-07893/2014 **Disconformitat amb la manca de devolució de l'import abonat pel lliurament d'unes còpies en suport digital del resultat d'unes proves diagnòstiques**

Departament de Salut

Resolució El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les instruccions oportunes perquè en el termini més breu possible es retorni al promotor la quantitat de 20 euros que va haver d'abonar per obtenir unes còpies en format CD d'imatges radiodiagnòstiques.

Compliment **El Departament de Salut ha donat les ordres oportunes a l'Institut Català de la Salut per tal que es deixin de percebre les prestacions econòmiques per a les còpies de la documentació clínica i s'iniciï el procediment de devolució dels cobraments indeguts als usuaris que ho sol·licitin. En aquest cas concret, El promotor de la queixa ha confirmat que ja se li ha abonat la quantitat que reclamava.**

Q-01686/2014 **Disconformitat amb la manca de modificació de l'import percebut per la prestació de renda mínima d'inserció després d'un canvi en la situació familiar**

Departament d'Empresa i Ocupació

Resolució El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que l'òrgan gestor de la prestació dugui a terme les actuacions oportunes per comprovar i determinar de manera exacta i fefaent la quantia que rebia el marit de la promotora en concepte de prestació del programa Prepara des del juliol fins a l'octubre de 2013. I que, si es comprova que rebia una quantia inferior a la que es va tenir en compte en la resolució emesa, es facin les modificacions oportunes pel que fa a la data d'efectes del nou import de la prestació de renda mínima d'inserció. També li suggereix que adopti les mesures pertinents per fer el pagament de la quantia que es deu a la promotora de la queixa.

Compliment **El Departament ha confirmat el nou import de la prestació, i ha informat que s'ha fet efectiu el pagament dels endarreriments que hi havia pendents arran de la modificació de l'import de la prestació.**

Q-03712/2014

Disconformitat amb la denegació d'una prestació de renda mínima d'inserció

Departament d'Empresa i Ocupació

Resolució

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació, d'una banda, que s'agiliti i es resolgui el recurs d'alçada interposat pel promotor contra la resolució de 19 de juny de 2014 per la qual es va denegar la prestació; i de l'altra, que es comprovin les circumstàncies suscitées pel que fa a la residència legal del promotor i que se li requereixi, en cas necessari, la documentació i els justificants oportuns, i que en cas de confirmar-se les circumstàncies que exposa, sempre que es compleixin les altres condicions previstes per la normativa aplicable, se li concedeixi la prestació.

Compliment

El Departament ha informat que a finals de l'exercici 2014 es va fer efectiu el pagament de la prestació reconeguda a la persona interessada, que així ho ha confirmat.

Q-04221/2012

Disconformitat amb el retard en la tramitació d'un expedient de la renda mínima d'inserció

Departament d'Empresa i Ocupació

Resolució

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti les mesures que consideri més oportunes perquè es pugui fer efectiu el pagament dels endarreriments corresponents a les mensualitats merítades que queden pendents d'abonar al promotor, en cas que encara no s'hagi fet.

Compliment

El Departament d'Empresa i Educació ha informat que la persona interessada ja ha rebut el pagament que reclamava.

Q-04294/2012

Manca de pagament d'uns endarreriments de la prestació de la renda mínima d'inserció

Departament d'Empresa i Ocupació

Resolució

El Síndic ha suggerit Departament d'Empresa i Ocupació, d'una banda, que faci efectius els endarreriments al més aviat possible; i de l'altra, que doni resposta expressa a la reclamació presentada per la persona interessada i l'informi expressament de les quanties que té reconegudes, les que se li han abonat i les que estan pendents de pagament, a banda de les raons per les quals no s'han pagat encara i, si és possible, les previsions per fer-les efectives.

Compliment

El Departament ha informat que ja s'ha fet el pagament dels endarreriments corresponents a aquest expedient.

Q-05533/2014

Disconformitat amb la manca de cobrament dels endarreriments derivats d'una prestació econòmica per cuidador no professional

Departament de Benestar Social i Família

Resolució

El Síndic ha suggerit Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures oportunes per agilitar la tramitació de la sol·licitud de prestacions meritades i no percebudes presentada per la promotora de la queixa i resoldre-la al més aviat possible; i també que, en cas que es reconegui el seu dret al cobrament d'aquestes prestacions, se la informi expressament de la quantia pendent de pagament.

Compliment

El Departament ha informat que el mes de gener de 2015 es va dictar la resolució que reconeix a la promotora el dret a percebre la quantia corresponent a la prestació que sol·licitava. Aquesta resolució ha estat notificada a la persona interessada, i se li ha comunicat que el pagament es farà al més aviat possible, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries.

Q-02052/2014

Disconformitat amb el procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i a les prestacions vinculades

Ajuntament de Terrassa

Departament de Benestar Social i Família

Resolució

El Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que adopti les mesures necessàries per iniciar, si escau, un procediment de revisió del PIA de la persona interessada, i a l'Ajuntament de Terrassa que es posi en contacte amb la promotora de la queixa i l'informi de la possibilitat de revisar el PIA de la persona interessada i de tramitar-lo, si escau, en aplicació de les previsions de l'Ordre BSF/339/2014.

Compliment

La persona interessada ha informat que es va emetre la resolució PIA i se li va reconèixer i abonar la prestació que havia sol·licitat.

Q-00066/2012

Disconformitat amb la suspensió d'una prestació de la renda mínima d'inserció

Departament d'Empresa i Ocupació

Resolució

El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti les mesures oportunes per resoldre aquest expedient sense més demora, i per abonar les prestacions reconegudes a la persona interessada al més aviat possible.

Compliment

La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom ha informat que s'ha dut a terme el pagament de l'import corresponent a l'expedient de la persona interessada.

Q-00195/2012	Manca de pagament d'una prestació de la renda mínima d'inserció Departament d'Empresa i Ocupació
Resolució	El Síndic ha instat el Departament d'Empresa i Ocupació a informar les persones interessades sobre els problemes en l'efectivitat de la seva prestació, i li ha suggerit que actuï amb celeritat per adoptar les mesures que siguin necessàries per fer efectius els abonaments dels mesos pendents als titulars del dret, sense més demora.
Compliment	La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom ha informat que s'ha dut a terme el pagament de l'import corresponent a l'expedient de la persona interessada.

Q-03432/2015	Manca de resposta del Departament de Benestar Social i Família a una sol·licitud de revisió del grau de discapacitat Departament de Benestar Social i Família
Resolució	El Síndic ha demanat al Departament que doni les instruccions oportunes a fi que s'agiliti al màxim la tramitació de la sol·licitud de revisió del grau de discapacitat presentada pel marit de la promotora, i que se li doni resposta sense demora, ja que s'ha superat el termini legalment establert.
Compliment	La Secretària d'Inclusió Social i de Promoció d'Autonomia Personal ha comunicat que ja s'ha dictat la resolució de qualificació del grau de discapacitat de la persona interessada.

Q-04799/2012	Disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Sabadell a una sol·licitud d'aplicació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica d'un vehicle que està a nom d'una persona que té una discapacitat del 33% Ajuntament de Sabadell
Resolució	El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que modifiqui l'Ordenança fiscal núm. 2.3, reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica, i que s'elimini el requisit de "certificat emès pel Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya amb el percentatge de discapacitat i els barems de mobilitat i assistència de tercera persona" i s'adeqüi a l'article 93.1.e) i 93.2 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.
Compliment	L'Ajuntament ha modificat l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost de vehicles de tracció mecànica per a l'any 2015, en la qual suprimirà el requisit d'acreditar la superació dels barems de mobilitat i d'assistència de tercera persona per poder gaudir de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica per raó de vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu.

Q-08863/2014 **Disconformitat amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona perquè no ha ponderat els ingressos en funció del nombre de membres de la unitat familiar per accedir a una subvenció per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial i habitatges**

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

Resolució El Síndic ha suggerit a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'una banda, que, llevat que justifiqui legalment l'aplicació del coeficient de ponderació 1 a l'hora d'efectuar el còmput dels ingressos familiars o de la unitat de convivència, garanteixi que els ingressos familiars o de la unitat de convivència dels sol·licitants d'ajuts de rehabilitació de la convocatòria de subvenció de l'any 2014 siguin ponderats, no només segons la zona geogràfica sinó també segons el nombre de membres de la unitat familiar; i de l'altra, que, en futures convocatòries de subvencions que tingui previst aprovar, es tingui en consideració la necessitat d'incloure, de forma expressa, la ponderació dels ingressos familiars o de la unitat de convivència en els termes establerts en el Pla per al dret a l'habitatge, per evitar confusions i dubtes d'interpretació sobre els ingressos que han d'acreditar els sol·licitants dels ajuts per a la rehabilitació.

Compliment **L'Àrea Metropolitana de Barcelona ha dut a terme les modificacions normatives necessàries per garantir que els ingressos dels sol·licitants dels ajuts per a la rehabilitació siguin ponderats en funció del nombre de membres de la unitat familiar, tal com havia plantejat el promotor i suggerit el Síndic.**

Q-00682/2014 **Disconformitat amb les obres fetes per un col·legi en un terreny que hauria de ser un vial**

Ajuntament de Sant Cugat del Vallès

Resolució El Síndic no ha detectat cap irregularitat en l'actuació de l'Ajuntament de Sant Cugat pel que fa a la qüestió de les obres. Tot i això, li recorda que té l'obligació de donar resposta a la sol·licitud que li han tramès les persones interessades.

Compliment **L'Ajuntament ha comunicat que l'11 de febrer de 2015 va trametre la resposta, acompanyada de l'informe tècnic corresponent, a la denúncia dels promotors de la queixa.**

Q-06806/2013	Disconformitat amb la manca d'adaptació sonora dels semàfors de Ripollet Ajuntament de Ripollet
Resolució	L'Ajuntament de Ripollet ha informat que ja ha adaptat un semàfor i que té previst adaptar-ne d'altres, ja que aquesta mesura forma part dels compromisos del consistori. Tot i això, no disposa d'un calendari d'actuació per raons de manca de disponibilitat financera. El Síndic farà un seguiment de la queixa a fi de comprovar si s'ha pogut dur a terme l'adaptació sonora d'altres semàfors o si aquesta despesa ha estat inclosa en les partides pressupostàries de l'Ajuntament.
Compliment	L'Ajuntament ha comunicat que durant el 2014 es va adaptar un altre grup semafòric amb senyals sonores (rambla de Sant Jordi) i que els pressupostos del 2015 van incloure l'adaptació d'un pas com a recorregut adaptat per arribar al poliesportiu.

Q-02148/2014	Manca de resposta de l'Ajuntament de Sabadell a una sol·licitud perquè es talli un carrer durant les entrades i sortides dels alumnes de l'escola La Romànica per garantir la seguretat dels infants Ajuntament de Sabadell
Resolució	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Sabadell que resolgui de forma expressa l'escrit presentat per la promotora, i que motivi la decisió que ha pres de reordenació del trànsit viari per garantir la seguretat dels infants que acudeixen a l'escola La Romànica, segons les potestats discrecionals de l'Administració.
Compliment	L'Ajuntament ha aportat còpia de l'escrit que ha tramès a la promotora en resposta al seu escrit de queixa, mitjançant el qual informa de les actuacions que ha dut a terme a fi de garantir la seguretat en l'entrada i sortida de l'escola La Romànica.

Q-08441/2014	Disconformitat amb la manca d'espai per als vianants que hi ha a la rambla dels Països Catalans de Montcada i Reixac a causa de la instal·lació de les terrasses dels bars Ajuntament de Montcada i Reixac
Resolució	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Montcada i Reixac que efectui les inspeccions pertinents en aquest carrer i les actuacions oportunes per garantir el pas de vianants.
Compliment	L'Ajuntament ha informat que ha valorat i fixat la ubicació obligatòria de totes les terrasses concedides a la zona central de la rambla dels Països Catalans per tal d'alinear-les i garantir un espai exclusiu per als vianants en aquesta zona. També informa que ha tramès una carta a tots els establiments que tenen concedida llicència de terrassa per recordar-los la necessitat de complir l'ordenança i respectar el descans veïnals, i que ha demanat a la policia local que faci els requeriments oportuns per garantir el compliment de les normes.

05243/2015

Queixa referida a la suspensió del subministrament d'electricitat en un habitatge de Sant Cugat del Vallès
Endesa

Actuació

El Síndic demana a Endesa que l'informi sobre els motius de la suspensió del subministrament i els requisits necessaris (i la data) per restablir-lo.

Compliment

La companyia ha informat que el client no té el contracte en vigor, que se li ha tallat el subministrament diverses vegades i que ell mateix es torna a reconnectar cada vegada. Finalment, s'ha confirmat que el deute del client va ser fraccionat i que queden quatre obligacions pendents de pagar. També s'ha informat que el client té el contracte en vigor des del dia 15 de setembre de 2015.

** Queixes presentades per residents a la comarca*

■ **Resolucions no acceptades**

Q-05326/2012

Disconformitat amb una sanció de trànsit per estacionar en un gual i amb l'abonament de la taxa de retirada del vehicle de la via pública
Ajuntament de Badalona

La promotora de la queixa manifestava la seva disconformitat amb la sanció de trànsit que se li va imposar per estacionar en un gual a Badalona i amb l'abonament de la taxa de retirada del seu vehicle de la via pública. Segons va posar de manifest, la placa de gual davant de la qual va estacionar no estava adaptada a la nova normativa, atès que estava molt desgastada i deteriorada, motiu pel qual va entendre que podia estacionar en aquell indret.

Atès que va quedar plenament provat que el manteniment d'aquell gual concret era deficient, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Badalona que revisés l'expedient sancionador de la persona interessada i la taxa de retirada del vehicle abonada per aquesta persona.

L'Ajuntament, però, considera que el rebaix i la senyalització de la vorera i la placa de gual eren elements suficients per identificar l'existència del gual objecte de queixa, i per tant no considera procedent revisar l'expedient sancionador ni la taxa de retirada del vehicle.

Q-03650/2015

Queixa per la denegació de l'emissió d'un duplicat d'una targeta T-Jove que havia estat robada

Autoritat del Transport Metropolità

La promotora de la queixa exposava que el 19 de maig de 2015 li van robar la targeta T-Jove que havia adquirit i que se l'havia informat de la impossibilitat d'emetre'n un duplicat.

Atès que el projecte T-Mobilitat, que ha d'entrar en funcionament properament, ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i vist que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI/NIE/passaport del propietari legítim de la targeta, el Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità, d'una banda, que establís una moratòria en la decisió de no retornar o efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació, com s'ha mencionat més amunt; i de l'altra, que fes un duplicat de la targeta T-Jove de la promotora, sens perjudici de demanar-li que acredités el pagament efectuat.

L'informe tramès per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) es remet a les condicions vigents d'utilització publicades al DOGC per no acceptar els suggeriments del Síndic pel que fa a la possibilitat d'emetre un duplicat de la la targeta T-Jove a la promotora. Així mateix, s'indica que quan s'implementi la T-Mobilitat es podrà donar de baixa el títol original i generar un duplicat de la targeta de transport.
