
O F I C I N A

DEL DEFENSOR

DEL CIUTADÀ

DE MATARÓ



INFORME ANUAL 2018

ÍNDEX

1. Presentació	Pàg. 3
2. Activitat de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró	Pàg. 5
3. Altres activitats del Defensor	Pàg. 10
4. Fòrum de Síndics/ques i Defensors/es locals	Pàg. 11
5. Resolucions i expedients 2018	Pàg. 14
6. Extracte de les resolucions per serveis	Pàg. 25
7. Síndic de Greuges de Catalunya	Pàg. 39
8. Expedients en tràmit i pendents de resoldre	Pàg. 40
9. Extracte de les intervencions sense expedient	Pàg. 41

PRESENTACIÓ

Novament presentem l'activitat de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Mataró desenvolupada al llarg de l'any 2018.

Els/les Defensors/es o Síndics/ques municipals, centrem la nostra activitat en l'àmbit del dret a una bona administració, és a dir, que les nostres actuacions, valoracions o decisions van més enllà de l'estricta valoració jurídica quan revisem l'actuació municipal, per ajudar a la seva transparència i al seu bon govern.

L'Oficina recull la queixa de la ciutadania, la tramita, obté la informació necessària i, finalment, la resol, amb l'ànim de col·laboració amb l'Administració, per corregir i millorar les eventuais 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, a la pròpia ciutadania.

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 2018 l'estructura municipal ha continuat adaptant-se a les exigències de la Llei 19/2014 de 29 de desembre, de *Transparència, accés a la informació pública i bon govern*, una bona mostra és la recent presentació del *Protocol d'elaboració i aprovació de cartes de serveis de l'Ajuntament de Mataró* i la *Carta de Serveis del Servei Públic de Consum*.

3

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 que sempre posem: tot i la política de silenci que puguin practicar algunes administracions en alguns àmbits i que els Defensors i Defensores 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 al ciutadà o ciutadana en el centre de l'activitat administrativa i que, des del meu parer, 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, aquesta és la clau de volta de la nova administració i 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 avaluables i exigibles, a una plena aplicació i efectivitat del dret a una bona administració que, com dèiem és, l'àmbit principal on es mouen les defensories i sindicatures locals.

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

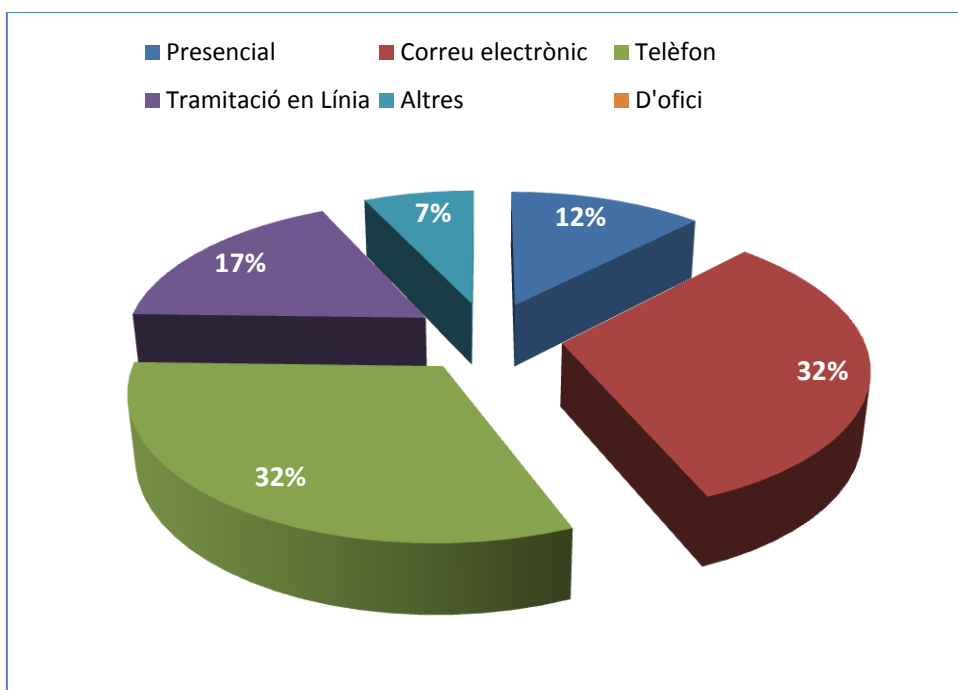
A Mataró, març 2019

ACTIVITAT DE L'OFICINA DURANT L'ANY 2018

En les següents taules estadístiques es reflecteix en dades l'activitat que ha portat a terme l'Oficina del Defensor del Ciutadà i que és objecte d'aquest informe.

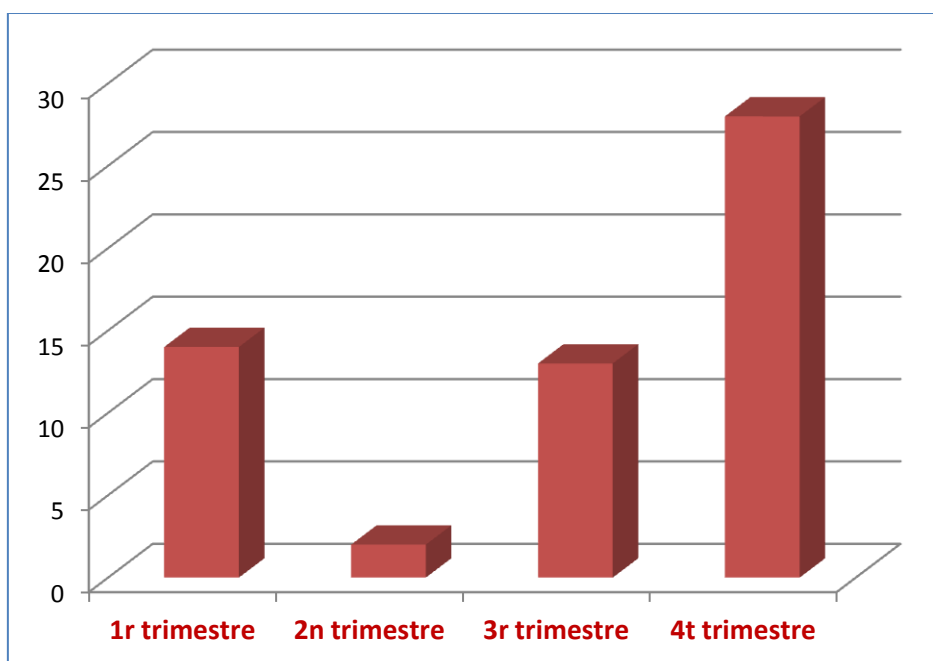
1. RECEPCIÓ DE QUEIXES O CONSULTES

Recepció de queixes/consultes		%
Presencial	7	12%
Correu electrònic	18	32%
Telèfon	18	32%
Tramitació en Línia	10	17%
Altres	4	7%
D'ofici	0	0
Total	57	100%



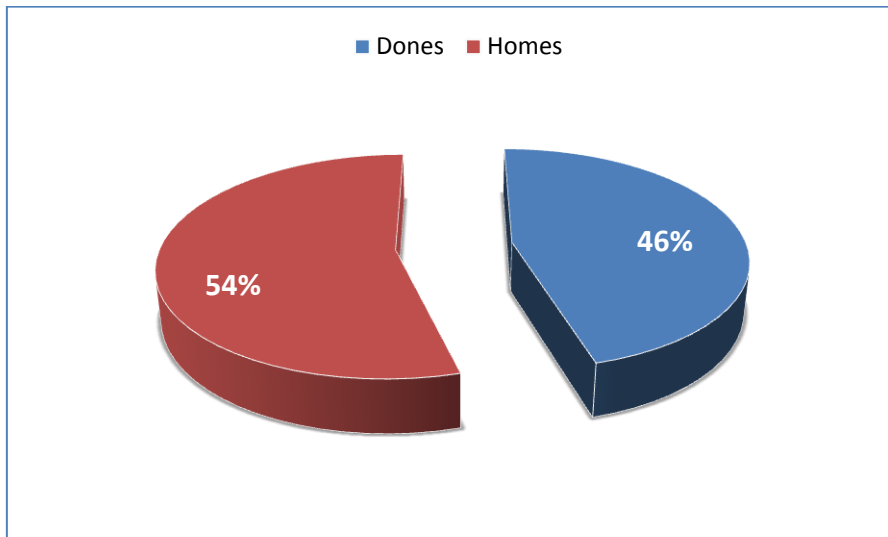
2. REGISTRE DE QUEIXES O CONSULTES PER TRIMESTRE

Registre de queixes/consultes per trimestre 2018		%
1r trimestre	14	25%
2n trimestre	2	3%
3r trimestre	13	23%
4t trimestre	28	49%
Total	57	100%



3. INICIATIVA DE LES ACTUACIONS PER GÈNERE

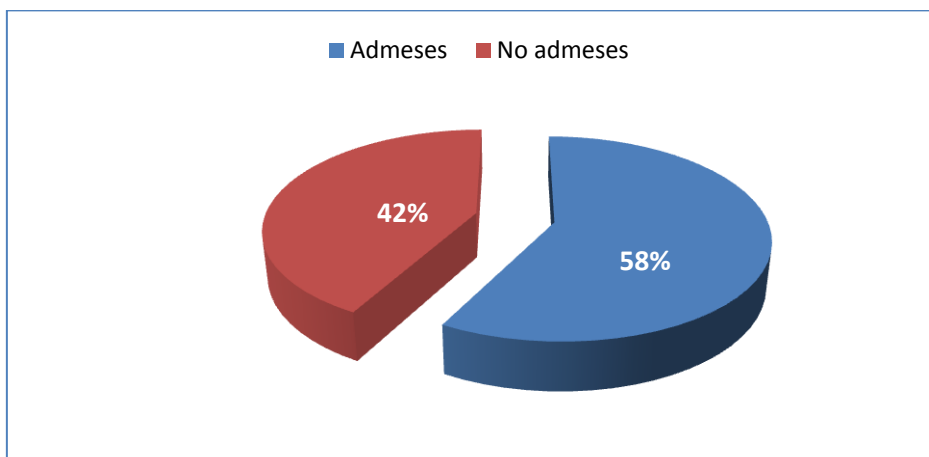
Iniciativa de les actuacions per gènere		%
Dones	26	46%
Homes	31	54%
Total	57	100%



7

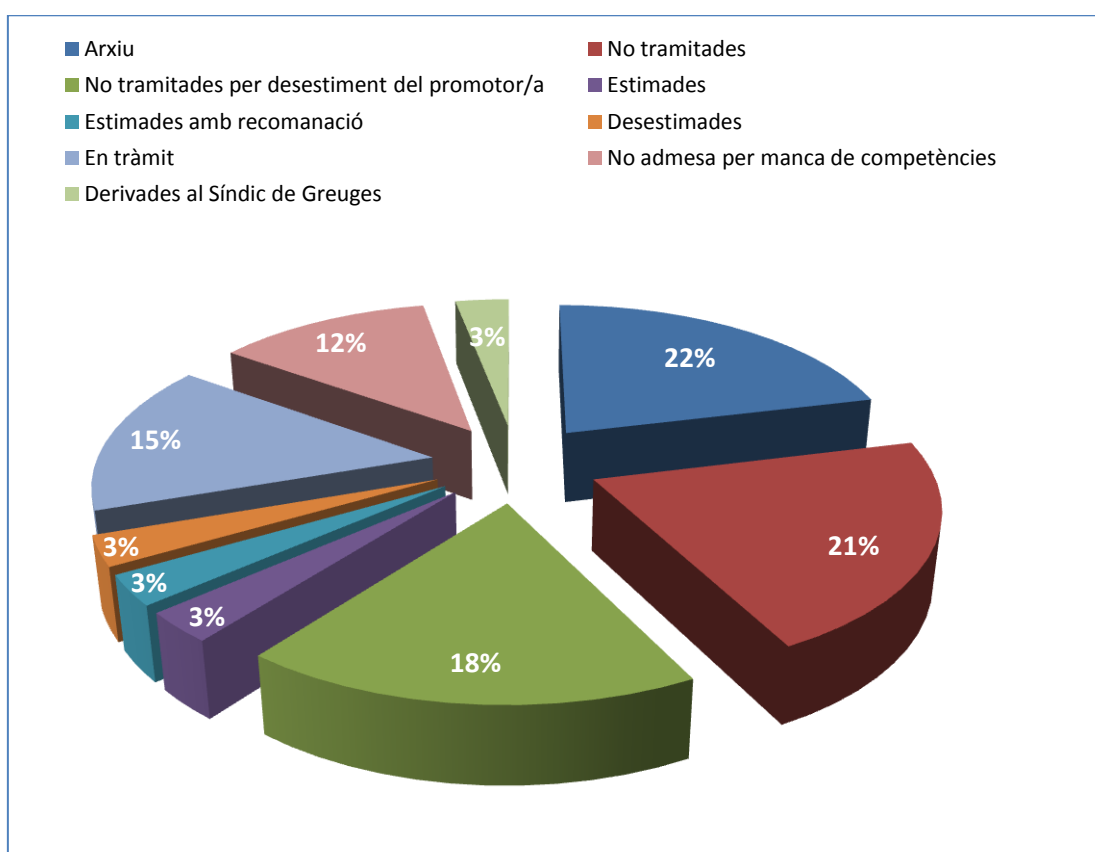
4. NOMBRE DE QUEIXES REGISTRADES A L'OFICINA DEL DEFENSOR

Queixes/consultes		%
Admeses	33	58%
No admeses	24	42%
Total	57	100%



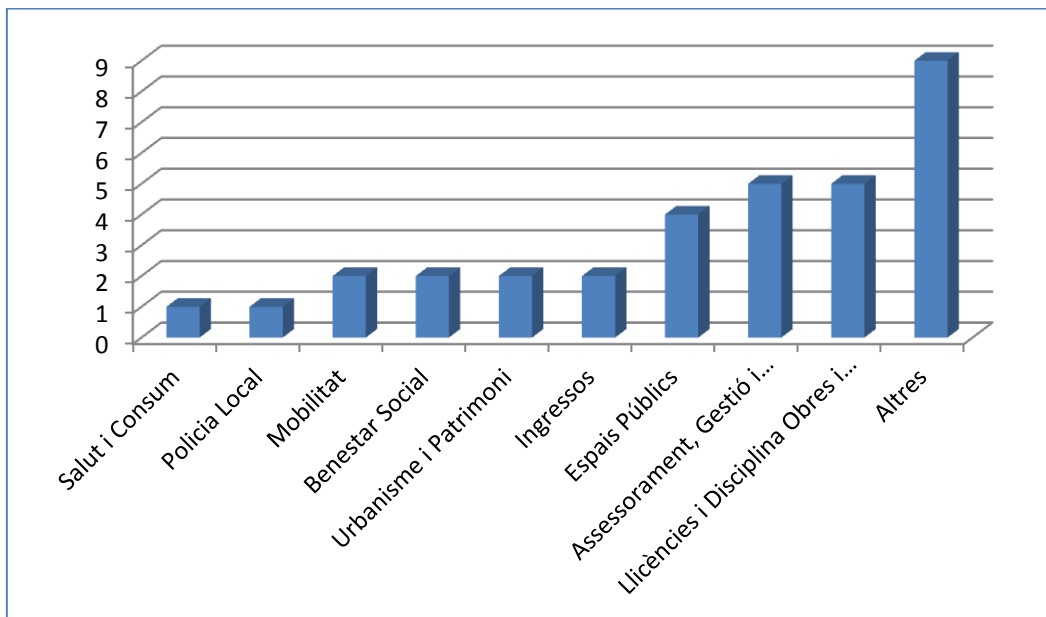
5. SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS OBERTS

Queixes admeses		%
Arxiu	7	22%
No tramitades	7	21%
No tramitades per desistiment del promotor/a	6	18%
Estimades	1	3%
Estimades amb recomanació	1	3%
Desestimades	1	3%
En tràmit	5	15%
No admesa per manca de competències	4	12%
Derivades al Síndic de Greuges	1	3%
Total	33	100%



6. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA PER SERVEIS

Classificació dels expedients de queixa per Servei	
Salut i Consum	1
Polícia Local	1
Mobilitat	2
Benestar Social	2
Urbanisme i Patrimoni	2
Ingressos	2
Espais Públics	4
Assessorament, Gestió i Planificació	5
Llicències i Disciplina Obres i Activitats	5
Altres	9
Total	33



3. ALTRES ACTIVITATS DEL DEFENSOR

- Commemoració del Dia Oficial de la Memòria de l'Holocaust i la Prevenció dels Crims contra la Humanitat.
- Assistència a la Trobada-Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya a Santa Coloma de Gramenet.
- Assistència a la celebració del Dia de la Policia Local de Mataró i a l'acte de lliurament de condecoracions.
- 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 als tallers de Formació.
- Participació periòdica en el programa de Mataró Ràdio "*Viu la Vida*".

4. FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

FORMACIÓ: JORNADES I TALLERS

- XV Taller de Formació: Tema: i Bon Govern - 23 de maig de 2018 - Mollet del Vallès, Ètica pública.
- XVI Taller de Formació : Tema. Les sindicatures locals: bases d'actuació i funcionament - 20 de juny de 2018 - L'Hospitalet.
- XVII Taller de Formació :Tema: "Comunicació i noves sindicatures" - 10 d'octubre de 2018 – Vilafranca del Penedès.

RELACIONS INSTITUCIONALS I DESENVOLUPAMENT CORPORATIU

- Síndic de Greuges de Catalunya
- Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya
- FMC / ACM
- Universitats – Alumnat de pràctiques
- Parlament de Catalunya
- Generalitat de Catalunya
- Partits Polítics
- Ajuntaments
- COTSC - Col·legi Oficial de Treball Social
- Taula tercer sector
- IDHC – Institut de Drets Humans de Catalunya
- CICAC – Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya.

COMUNICACIÓ

- Pagina Web – Essabedé
- IFòrumSD
- Xarxes socials

PUBLICACIONS

- Recull d'Informes 2017.
- Dossier Ajuntaments.
- Col·lecció Documents – Monografies FòrumSD.
- Monografia: Renda garantida de ciutadania – amb la col·laboració de la Comissió Promotora de la ILP per RGC. Incorpora resolucions de sindicatures locals.
- Monografia: Seguretat Jurídica - Revisió d'ofici i revocació: similituds, diferències, problemes i possibles solucions. Articles de Juli Ponce - Laura Díez. Incorpora resolucions de sindicatures locals.
- Monografia: La mediació administrativa. Muntsa Costa (ponència presentada al Congrés Pradpi – FIO).
- Articles en premsa.
- Redactors i redactores pels “dies Internacionals” i altres possibles dates significatives. Difusió a les xarxes dels articles (que rebem) elaborats i signats pels defensors i defensores locals a les respectives ciutats i/o mitjans locals.
- Ciutats Defensores dels Drets Humans 2018.
- Manteniment dels compromisos de presència i participació de les sindicatures locals a les dues edicions del projecte: Primavera i Tardor.
- Promoció de la presència de les sindicatures locals als actes i convocatòries que cada localitat organitza dins d'aquest projecte.
- **IV Congrés PRADPI – FIO** : El FòrumSD va presentar dues ponències. La Síndica de Barcelona també va presentar una comunicació:
 - *Defensa de los derechos humanos desde la proximidad. Pensamos globalmente – defendemos localmente. El ombudsman local ante los retos de la Agenda 2030 para un desarrollo sostenible.* Frederic Prieto, Lluís Martínez, Toni Martínez.
 - *La mediación administrativa y/o social. El futuro de los sindicatos/as – defensores/as locales.* Muntsa Costa.
 - Síndica de Barcelona: *La atención a los menores de edad inmigrados irregularmente sin documentación ni acompañamiento: Un objetivo local defendido por la Sindicatura de Greuges de Barcelona en sintonía con la Agenda 2030 para Transformar nuestro mundo.*

ALTRES QÜESTIONS

- Reforma estatuts FòrumSD
- Transparència - Bon Govern – municipis
- Junta Directiva

5. RESOLUCIONS I EXPEDIENTS 2018

Resolució 01/2018

Registrada la queixa presentada per A.R.R. en relació a les molèsties ocasionades per l'existència d'un col·lector al davant del seu domicili, havent presentat diverses reclamacions al registre general de l'Ajuntament que, diu, han quedat sense resposta, motiu pel que s'obre expedient de queixa i es demana al Cap d'Àrea de Gestió de l'Espai Públic informació al respecte.

De la informació rebuda, resulta que la reclamació de l'interessat, pel que fa a les males olors i acumulació de brutícia va ser remesa a l'entitat concessionària Aigües de Mataró i, respecte la presència de mosquits va enviar-se al Servei de Salut Pública, a qui també s'ha demanat informació, sense haver rebut cap resposta.

Primerament 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 si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. D'altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "*soft law*" és a dir, que van més enllà de consideracions i interpretacions jurídiques, sotmeses exclusivament a la jurisdicció dels tribunals.

De la informació facilitada pel Cap d'Àrea de Gestió de l'Espai Públic resulta que les reclamacions del ciutadà van ser tramitades per l'entitat Aigües de Mataró i el servei d'Espai Públic, sense que consti s'hagi donat cap resposta escrita a l'interessat, si bé sí que consten algunes de les actuacions portades a terme.

Una de les queixes més freqüents d'entre les que formulen els ciutadans, són les relatives a la manca de resposta a les sol·licituds, peticions i reclamacions que es formulen, com ha estat en aquest cas en que, independentment de que s'hagi portat a terme alguna actuació concreta en relació al que havia estat objecte de la queixa del ciutadà, no consta s'hagi informat directament al ciutadà, resposta aquesta bàsica i ineludible des del punt de vista el dret a una bona administració.

En conseqüència, la queixa del Sr. A.R.R. pels motius exposats, HA DE SER ESTIMADA, al no constar que ni el Servei de Salut Pública ni l'entitat AMSA, hagin donat expressa i concreta resposta a les seves reclamacions, presentades per escrit i registrades.

Resolució 02/2018

Registrada la queixa presentada per P.L.G. en relació a les molèsties que pateix a casa seva a conseqüència d'una activitat, s'ha demanat al Servei de Llicències i Disciplina d'Obres i Activitats, la informació corresponent.

Explica la senyora interessada que des de fa molt temps pateix molèsties derivades, bàsicament soroll, per l'ús d'una persiana d'accés a l'activitat que es produeixen a hores intempestives i li afecten el son.

De la informació rebuda del Servei té obert un expedient de denúncia des de l'11 de maig de 2017 i que a conseqüència de les mesures preses, va decidir-se la incoació d'un expedient de protecció de la legalitat mediambiental, concedint al titular de l'activitat termini per a justificar que l'activitat compleix els requeriments normatius i requerint-lo, pel cas d'incompliment, de reparació i advertint-lo de la possible i l'oposició de multes coercitives.

Tot i el llarg temps de tramitació, el mes de juliol, el titular de l'activitat demana una pròrroga del termini per a solucionar els problemes i, posteriorment, aquest queden resolt, el que confirma la interessada.

Per això, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa, per haver-se resolt la causa que la va motivar, del que s'informa a la promotora.

Resolució 03/2018

Registrada la queixa presentada per S.M.Y. en relació a la afectació del seu vehicle per un defecte de fabricació i que ha estat presentada a través del web.

A la vista del contingut de la queixa i la manca de competència d'aquesta oficina per a tramitar-la i resoldre-la, s'informa al ciutadà de la impossibilitat d'admetre-la a tràmit, pel que es procedeix al seu arxiu.

15

Resolució 04/2018

Registrada la queixa presentada per F.R. en la que exposa una situació de *bulling* que pateix en un centre esportiu de la ciutat, presentada a través del web.

A la vista del contingut de la queixa i la manca de competència d'aquesta oficina per a tramitar-la i resoldre-la, s'informa a la ciutadana de la possibilitat de demanar una mediació al servei corresponent, si be, ateses les circumstàncies s'aconsella suport professional per encarar i assumir la situació en les millors condicions possibles, pel que es procedeix al seu arxiu.

Resolució 05/2018

Registrada la queixa presentada per M.C.C. en la que exposa la situació d'incapacitat que ha estat declarada al seu fill atès també pels Serveis Socials de l'Ajuntament.

El que exposa la senyora interessada és més una qüestió d'administració dels béns i ingressos del seu fill, que una manca d'atenció dels serveis socials, ja que està pendent de que l'entitat que ha estat nomenada la seva tutora li assigni el professional corresponent, amb qui tractar les qüestions de l'administració diària, les despeses i poder planificar degudament com cobrir les necessitats d'habitatge i alimentació.

La Sra. ha estat atesa diverses vegades per resoldre diverses consultes a fi d'ajudar-la a assumir la nova situació jurídica del seu fill, respecte del que ella ha deixat d'exercir la potestat parental de mare, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 06/2018

Registrada la queixa presentada per D.P. en la que exposa una situació de molèsties per soroll i brutícia procedents dels contenidors soterrats de la Plaça de Cuba, situació que hauria estat denunciada prèviament a l'Ajuntament.

Donada la situació objecte de queixa, es decideix obrir expedient, però quan es requereix la corresponent documentació a l'interessat per poder tramitar-la i resoldre-la, no es rep cap resposta ni noticià, motiu pel que es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 07/2018

Registrada la queixa presentada per F.U. en relació a una suposada activitat il·legal per part d'una escola bressol al Camí Ral, presentant-se com un espai lúdic per a infants, es decideix obrir expedient i informar a la interessada que segons les dades de que es disposa, l'activitat en concret es desenvolupa amb la preceptiva llicència o autorització administrativa i, conseqüentment, haurà de dirigir-se primer al Departament d'Ensenyament de l'Ajuntament i/o Generalitat i esperar a que resolguin sobre si l'activitat declarada i desenvolupada s'ajusta a la llicència concedida i a la normativa legal que li sigui aplicable, motiu pel que es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient.

16

Resolució 08/2018

Registrada la queixa presentada per FX. B.P. en relació a una infracció de trànsit, es va demanar a l'interessat que concretés el número d'expedient o ens fes arribar una còpia de la denúncia, petició que ha quedat sense resposta.

Igualment es va intentar a través del Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació localitzar aquest expedient, sense que hagi estat possible, donat el desconeixement de la informació bàsica.

A la vista del contingut de la queixa i la manca de dades, s'ha de procedir a l'arxiu de l'expedient de queixa per entendre que el propi promotor ha desistit de la seva prossecució al no facilitar-les, el que impedeix la seva admissió a tràmit.

Resolució 09/2018

Registrada la queixa presentada per J.R.D., procedent del Síndic de Mollet del Vallès en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el dia 22 de març de 2016 va ser denunciat per no respectar la fase vermella d'un semàfor a la Plaça d'Espanya de Mataró i que no ha rebut cap notificació avís fins que s'ha trobat amb un embarg del seu compte.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica, que s'intenta notificar a l'interessat, en el seu domicili, en dues ocasions, resultant absent en els dos casos i publicant-se l'edicte en el B.O.P. de 11 de maig de 2016. Igualment, el decret de sanció s'intenta notificar en el mateix domicili, en dues ocasions i també resulta absent, pel que es va publicar l'edicte en el B.O.P. de data 31 d'agost de 2016, passant el mateix amb la notificació del proveïment de constrenyiment, pel que es va portar a terme l'embarg.

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 "*soft law*" 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 correcte, no només pel que fa al temps, sinó que també les notificacions s'han portat a terme en la forma prevista per la normativa. De fet el domicili on es van practicar és el mateix que fa constar l'interessat en la seva queixa.

17

Respecte de fons, en la successió de fotografies que obren l'expedient, s'identifica el vehicle matricula XXXX amb tota claredat i, per tant, el model i color. Si el vehicle en qüestió és propietat del promotor, sembla que no pot haver-hi dubte de que el dia i hora de la denúncia, s'hauria produït la infracció.

En quant a les notificacions, totes fetes a través d'UNIPOST, hi consten els dies i hores respectives de cada intent, amb la deguda separació i canvi d'hora i que cap d'elles va ser recollida en l'Oficina corresponent. Conseqüentment, la publicació dels edictes dona suficient compliment a les exigències legals per aquest tràmit. És cert que la finalitat primordial d'una notificació és que aquesta arribi al seu destinatari, però també ho és que en aquest cas l'administració no tenia mes opció que fer-ho com ho ha fet, bàsicament perquè no hi ha discordança entre el domicili del destinatari i el de l'enviament.

Per tot això és pel que, malauradament, la queixa del Sr. J.R.P. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 10/2018

Registrada la queixa presentada per T.D.D. en relació a l'actuació del departament de recursos humans del Tecnocampus, durant un procés de selecció, tot i no tenir-hi competència directe, s'ha demanat a aquest organisme la informació corresponent, que una vegada rebuda s'ha fet arribar a la interessada.

A la vista de la informació facilitada, l'existència de resposta i la manca de competència del Defensor del Ciutadà respecte del Tecnocampus, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, sens perjudici d'informar a la promotora de la queixa que qualsevol reclamació que pugui mantenir, l'ha de fer valdre, en el seu cas, per la via administrativa i jurisdiccional, impugnant l'acte administratiu finalment dictat.

Resolució 12/2018

Registrada la queixa presentada per JM.L.G. en relació al mal estat de la vorera del Cap de Cirera, just a l'alçada de la reserva d'estacionament per a minusvàlids, presentant-se diversa documentació gràfica del lloc, que fa palesa la impossibilitat d'utilitzar amb seguretat l'esmentada reserva, motiu pel que s'admet a tràmit la queixa i es comunica la incidència a la Direcció de Seguretat Pública que ho va derivar al Servei d'Espais Públics que ha decidit actuar i solucionar el problema, motiu pel que es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 13/2018

Registrada la queixa presentada per C.G.G. en relació a la col·locació dels contenidors a l'alçada del seu domicili al Passeig Ramon Berenguer III, presentant-se diversa documentació gràfica del lloc, motiu pel que s'admet a tràmit la queixa i es demana informació al Servei d'Espais Públics qui, contesta dient que el departament tècnic s'ha posat en contacte amb el ciutadà interessat per tal d'estudiar la situació i posar-hi solució, decidint traslladar els contenidors a l'altre costat del carrer, on no afectarà cap veí, motiu pel que es considera resolta la incidència i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

18

Resolució 14/2018

Registrada la queixa presentada per MP.G.M. en relació a la liquidació, que considera incorrecte, per la taxa de residus domèstics, ja que s'hauria d'haver aplicat la bonificació per ús de la deixalleria, s'ha demanat informació al Servei corresponent.

De la informació rebuda, resulta que una vegada rebuda la seva reclamació, es va acordar la devolució de la part indegudament cobrada, pel que aquella va ser atesa.

A la vista del contingut de la queixa i que aquesta ha quedat resolta, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 15/2018

Registrada la queixa presentada per L.G.P. en relació a les molèsties que pateix procedents d'una activitat, la seva tramitació va quedar aturada per la manca de mitjans personals adscrits a l'oficina i, quan s'ha demanat a l'interessat si volia mantenir-la, aquest no ha donat cap resposta.

Per això, sens perjudici de que l'interessat la torni a reproduir, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa.

Resolució 17/2018

Registrada la queixa presentada per M.R.M. en relació al funcionament i atenció del Servei d'Ocupació de Catalunya a la nostre ciutat, informant-se al ciutadà quines son les competències d'aquest organisme, la seva relació amb l'homòleg estatal i la possibilitat de presentar les queixes relatives a aquest servei a aquesta Oficina, però que seran tramitades i resoltes pel Síndic de Greuges de Catalunya, que en te la competència.

Resolts els dubtes i reclamacions del ciutadà, considerem resolta la incidència i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 18/2018

Registrada la queixa presentada per R.B.G. en relació a la tramitació d'un expedient sobre la devolució de la taxa de grua per part del Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació de la Àrea de Via Pública i Equipaments Municipals de l'Ajuntament de Mataró, s'ha sol·licitat la informació corresponent tant del propi expedient, com de l'expedient sancionador relacionat.

Explica la ciutadana interessada que va ser denunciada per "estacionar el seu vehicle davant un gual senyalitzat correctament" al carrer Barcelona, motiu pel que va ser sancionada en el seu moment, presentant al·legacions que van ser estimades, sobreseient-se l'expedient per error en els fets denunciats, segons consta en la pròpia resolució que aporta.

Igualment i, en relació a la retirada del vehicle per part del servei de grua municipal, argumenta i justifica l'interessada que va demanar la devolució de la taxa per escrit en data 9 de novembre de 2016, reiterant la petició al fer les al·legacions a l'expedient sancionador el 9 de desembre de 2016, de nou, el 13 de novembre de 2017 una vegada resolt l'expedient sancionador i, finalment el 30 de gener de 2018. Totes aquestes peticions es sostenen, en resum, en la consideració de que "anul·lada" la sanció, correspon anul·lar la liquidació de la taxa i procedir a la devolució de l'import satisfet per aquest concepte, decidint-se la desestimació del seu recurs de reposició, resolució que critica i amb la que no esta de cap manera conforme.

De la documentació rebuda del servei resulta que l'expedient sancionador s'inicia per denuncia fotogràfica, s'efectuen al·legacions i, després d'obtenir l'informe de l'agent, es resolt, estimant-les, per entendre que hi ha un error en el fet denunciat, resolució que esdevé ferma. En el seu text s'afirma que el recurs a la taxa estaria presentat fora de termini, però en la part dispositiva no es pronuncia al respecte.

En relació a l'expedient de la liquidació de la taxa, consta el seu inici per sistema telemàtic, fent-se constar la suposada infracció (estacionar davant un gual senyalitzat correctament) i que l'operari (no consta qui) fa constar com observació que "dificulta la sortida d'un camió cisterna". Hi consten unides diverses fotografies del vehicle en el lloc de retirada i dins del dipòsit, una còpia dels informes de l'Agent i del Servei de Mobilitat sol·licitats en l'expedient sancionador, per seguidament unir les al·legacions de la Sra. interessada de 15 de novembre de 2017 i 30 de gener de 2018, procedint-se

a dictar resolució desestimant el recurs de reposició presentat vers la liquidació de la taxa d'enganxament i trasllat (grua), advertint de la forma de recórrer o impugnar-la, resolució que porta data del 18 de setembre de 2018.

No consta que aquesta resolució hagi estat recorreguda davant la jurisdicció contenciosa-administrativa, ja que ni ho manifesta la interessada, ni el Servei.

Cal primerament 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 si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. D'altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "*soft law*" es a dir, que van més enllà de consideracions i interpretacions jurídiques, sotmeses exclusivament a la jurisdicció dels tribunals.

Dit això, i des del punt de vista processal, ambdós expedients han tingut una llarga i dilatada tramitació, sense que de la documentació facilitada en consti el motiu o resulti justificada. Per tant, en relació aquesta qüestió hem de lamentar que aquest i, d'altres expedients, sigui resolt a tant llarg termini, dons els fets son de data 24 d'octubre de 2016, corresponent als responsables municipals dotar de suficients mitjans personals i materials per a poder resoldre'ls dins dels terminis legalment establerts, ja que el contrari comporta vulneració de drets dels ciutadans.

Igualment, hem de fer constar que el Defensor del Ciutadà no te cap competència, ni pot intervenir davant de l'existència de suposades coaccions o prevaricacions, al tractar-se delictes que han de ser denunciats davant la jurisdicció ordinària.

20

Dit això, entrem a valorar el que és el veritable objecte de la queixa, es a dir, la tramitació i resolució de l'expedient tramitat per a resoldre la devolució de la taxa de grua que te demanada la promotora, per considerar-la indeguda, fent-ho mes enllà del temps de tramitació.

Primerament, hem de fer constar que la sol·licitud ha estat resolta expressament i a través d'una resolució, corregint d'alguna manera la referència a la seva inadmissibilitat que es feia en la resolució de l'expedient sancionador, és a dir, en la resolució dictada s'entra en el fons, el que comporta que la sol·licitud inicial es té per presentada en temps i forma.

La promotora de la queixa, en el seu escrit de queixa fa constar algunes circumstàncies que no consten en els escrits d'al·legacions, però que per considerar-les objectives, entenem són rellevants, des del punt de vista del dret a una bona administració:

1r. L'Agent que signa la denúncia i, posteriorment fa l'informe d'aclariment, no era al lloc dels fets, tot i que permetés l'actuació en el primer moment.

2n. En la denuncia que dóna inici a l'expedient sancionador el mateix Agent no fa constar l'existència de cap circumstància especial, com ho seria que es dificultés o obstaculitzés la circulació o hi hagués perill.

3r. L'expedient sancionador va ser sobresegit per l'existència d'un error en el fet denunciat.

4t. En l'informe ampliadori l'agent fa constar, en l'apartat segon, que l'actuació es correspon amb un servei de requeriment per part d'un responsable de la benzinera que en la seva trucada va exposar els seus motius i identifica la fitxa de Gespól de la trucada, però no sembla ho faci constar com una afirmació o apreciació pròpia.

5è. De fet, en la "captura de pantalla" de la grua telemàtica es fa constar que el vehicle dificultava la sortida d'un camió cisterna, per part d'un operari, no identificat.

6è. Aquest operari parla de sortida d'un camió cisterna i, en canvi, el responsable de la benzinera que truca, segons l'informe de l'Agent, sembla que parlés de descàrrega, és a dir, entrada.

Aquestes són circumstàncies relatives al fet impositiu que consten en l'expedient, sobre les que aquest Defensor no pot entrar a valorar en si mateixes, però que sí entendre que tenen rellevància suficient per a resoldre l'expedient i haurien d'haver estat relacionades i argumentades, en el sentit que fos, en la resolució desestimatòria de l'expedient per tal de donar compliment als criteris de congruència i motivació i, en definitiva, al dret a una bona administració.

La desestimació del recurs es motiva, en un únic argument i en base a l'informe de l'Agent, considerant que concórrer en aquest cas un dels supòsits de l'article 105 del RDLg 6/2015 que justificaria la intervenció de la grua (sobreentenem que dificultar la circulació) i, per tant, la procedència de la taxa, però segons hem exposat, aquesta circumstància no s'analitza i vindria emparada per una prova indirecta, l'informe de l'Agent, que fa constar paraules alienes recollides en una trucada i, sense que consti la declaració ni cap referència als dos testimonis directes del fet impositiu, l'operari i el responsable de la benzinera que requereix el servei, doncs no hem d'oblidar que el fet denunciat ha estat declarat erroni.

Des d'aquest punt de vista, del dret a una bona administració, entenem que la resolució dictada no està suficientment motivada ni argumentada en congruència als diferents aspectes i circumstàncies de la controvèrsia, motiu pel que la queixa de R.B.O. ha de ser estimada, RECOMANANT al Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació de la Àrea de Via Pública i Equipaments Municipals de l'Ajuntament de Mataró, valori la possibilitat de revisar-la, ampliant la practica de proves sobre el fet controvertit, si ho creu oportú, en dicti un altre resolent tots i cadascun dels aspectes discutits i controvertits.

Resolució 19/2018

Registrada la queixa presentada per J.J.A.P. com a President de la Comunitat de Propietaris de l'edifici número XX del carrer XXX, en relació al conjunt de molèsties procedents de l'activitat de cafeteria que es desenvolupa als baixos i presentada a través del web municipal

S'explica al ciutadà que tota activitat es desenvolupa de forma reglada, sotmesa a una autorització administrativa, a l'igual que la terrassa que ocupa la via pública i que el Departament de Llicències pot inspeccionar i prendre mesures per tal que es compleixin les condicions de la llicència corresponent.

Aclarits els dubtes i reclamacions del ciutadà, considerem resolta la incidència i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 20/2018

Registrada la queixa presentada per G.T.M. en relació a l'assignació de les escoles per a les seves filles, presentada a través del *web*, se l'informa del tràmit a seguir i que tot plegat depèn del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, podent presentar en aquesta Oficina a queixa corresponent que serà tramitada i resolta pel Síndic de Greuges de Catalunya.

Aclarits els seus dubtes, la ciutadana es mostra decebuda per l'actuació del Departament d'Ensenyament però no desitja presentar queixa, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 21/2018

Registrada la queixa presentada per S.G.R. en relació a una llicència d'obres presentada a través del *web*, se l'informa del tràmit a seguir, aclarint els seus dubtes, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 22/2018

Registrada la queixa presentada per R.S.L. en relació a la falsificació d'una targeta d'estacionament per a persones amb disminució lliurada per l'Ajuntament de Mataró, es trasllada al Servei de Mobilitat per tal de que li doni resposta, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 23/2018

Registrada la queixa presentada per A.R. en relació a l'exercici per part de l'alumnat d'un centre escolar, del dret a no assistir al centre per decisió col·lectiva o vaga, queixa que ja havia estat presentada davant el Síndic de Greuges de Catalunya, motiu pel que es comunica a la promotora que no pot ser admesa a tràmit per evitar duplicitats, explicant-li que ambdues Oficines tenen signat un conveni de col·laboració en mèrits del qual els ciutadà afectat tria lliurement davant qui vol presentar una queixa per a que la tramiti i resolgui, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 24/2018

Registrada la queixa presentada per J.J.R. PT. en relació a les molèsties que pateix procedents d'una activitat i presentada a través del *web*, la tramitació va quedar aturada per la manca de mitjans personals adscrits a l'Oficina i, quan se li va demanar a l'interessat si volia mantenir-la, manifesta que ja no en té interès, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient, per desistiment del seu promotor.

Resolució 26/2018

Registrada la queixa presentada per R.G.P. en relació a les molèsties que pateix a conseqüència de l'enllumenat d'un pàrquing, presentada a través del *web*, s'informa al ciutadà que cal la seva presentació prèvia davant l'Ajuntament de Mataró per tal de què, a través del Servei de Llicències, valori la seva viabilitat dins l'àmbit d'inspecció de l'activitat, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 27/2018

Registrada la queixa presentada per M.M.G. en relació a defectes en la prestació d'un servei de transport, presentada a través del *web*, s'informa al ciutadà que el Defensor no pot tramitar ni resoldre queixes relatives a activitats d'empreses privades, suggerint la presenti davant l'OMIC, o donada l'especialitat del cas, davant el Junta de Transports de Catalunya, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Resolució 28/2018

Registrada la queixa presentada per M.J.P.B. en la que exposa l'existència d'un possible error en les dades cadastrals que causa una errònia liquidació de l'impost de béns immobles, el que va comunicar-se a l'Ajuntament el mes de juliol, però que no ha estat resolt dins la mateixa anualitat, el que provocarà una nova liquidació errònia.

De la pròpia informació que facilita la interessada i les gestions fetes, consta obert i en tràmit el corresponent expedient d'esmena, però aquest ha de ser resolt per la Generalitat, el que deriva la competència per a resoldre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

S'informa a la promotora de la situació i se li recomana comparegui davant la Gerència del Cadastre a Barcelona per tal d'accelerar els tràmits.

Donada la situació objecte de queixa, el temps transcorregut i la manca de notícies, es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient, per entendre que la promotora ha desistit de la seva tramitació, sens perjudici de que pugui reproduir-la en un futur.

Resolució 30/2018

Registrada la queixa presentada per M.M.C. on demana si hi ha justificació pel fet de què l'Ajuntament de Mataró no faci una bonificació del 100% en els drets d'exàmens a les persones amb discapacitat per a les ofertes públiques que realitza, com fan altres consistoris o administracions, s'ha demanat la informació detallada pertinent al Servei d'Ingressos que, confirma que en l'ordenança fiscal que regula la taxa per expedició de documents, no hi ha prevista cap tarifa específica per a persones amb discapacitat.

Es trasllada a la promotora aquesta informació i l'encoratgem al mateix temps que presenti una petició concreta i en el sentit de demanar es modifiqui l'ordenança per incloure aquella bonificació total.

Resolució 33/2018

Registrada la queixa presentada per A.S.M. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit, s'informa a la promotora que per a poder admetre-la, cal que esgoti la via administrativa, interposant recurs de reposició contra la desestimació de les seves al·legacions o, en el seu cas, interposi la corresponent demanda en la jurisdicció contenciosa-administrativa, actuació que rebutja pel seu cost, motiu pel que decideixi desistir de la seva tramitació, i es procedeix al seu arxiu.

6. EXTRACTE DE RESOLUCIONS PER SERVEIS

Llicències i Disciplina Obres i Activitats

5 queixes admeses – 5 resolucions

Expedient 2/18

La Sra. P.L.G. presenta queixa en relació a les molèsties que pateix a casa seva a conseqüència d'una activitat, s'ha demanat al Servei de Llicències i Disciplina d'Obres i Activitats, la informació corresponent.

Explica la senyora interessada que des de fa molt temps pateix molèsties derivades, bàsicament soroll, per l'ús d'una persiana d'accés a l'activitat que es produeixen a hores intempestives i li afecten el son.

Extracte resolució ARXIU

De la informació rebuda del Servei té obert un expedient de denúncia des de l'11 de maig de 2017 i que a conseqüència de les mesures preses, va decidir-se la incoació d'un expedient de protecció de la legalitat mediambiental, concedint al titular de l'activitat termini per a justificar que l'activitat compleix els requeriments normatius i requerint-lo, pel cas d'incompliment, de reparació i advertint-lo de la possible i l'oposició de multes coercitives.

Tot i el llarg temps de tramitació, el mes de juliol, el titular de l'activitat demana una pròrroga del termini per a solucionar els problemes i, posteriorment, aquest queden resolts, el que confirma la interessada.

Per això, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa, per haver-se resolt la causa que la va motivar, del que s'informa a la promotora.

25

Expedient 19/2018

El Sr. JJ.A.P. presenta queixa com a President de la Comunitat de Propietaris de l'edifici número XX del carrer XXX, en relació al conjunt de molèsties procedents de l'activitat de cafeteria que es desenvolupa als baixos i presentada a través del web municipal.

Extracte resolució. NO TRAMITADA

S'explica al ciutadà que tota activitat es desenvolupa de forma reglada, sotmesa a una autorització administrativa, a l'igual que la terrassa que ocupa la via pública i que el Departament de Llicències pot inspeccionar i prendre mesures per tal que es compleixin les condicions de la llicència corresponent.

Aclarits els dubtes i reclamacions del ciutadà, considerem resolta la incidència i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 21/2018

El Sr. S.G.R. presenta queixa en relació a una llicència d'obres presentada a través del web.

Extracte resolució. NO TRAMITADA

Se l'informa del tràmit a seguir, aclarint els seus dubtes, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 24/2018

Registrada la queixa presentada per JJ.R. PT. en relació a les molèsties que pateix procedents d'una activitat i presentada a través del *web*.

Extracte resolució. NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DEL PROMOTOR

La tramitació va quedar aturada per la manca de mitjans personals adscrits a l'Oficina i, quan se li va demanar a l'interessat si volia mantenir-la, manifesta que ja no en té interès, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient, per desistiment del seu promotor.

Expedient 26/2018

El Sr. R.G.P. presenta queixa en relació a les molèsties que pateix a conseqüència de l'enllumenat d'un pàrquing, presentada a través del *web*.

Extracte resolució. NO TRAMITADA

S'informa al ciutadà que cal la presentació prèvia de la seva queixa davant l'Ajuntament de Mataró per tal de què, a través del Servei de Llicències, es valori la seva viabilitat dins l'àmbit d'inspecció de l'activitat, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Assessorament, Gestió i Planificació

5 queixes admeses – 4 resolucions

Expedient 08/2018

El Sr. FX. B.P. presenta queixa en relació a una infracció de trànsit.

Extracte resolució. NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DEL PROMOTOR

Es demana a l'interessat que concreti el número d'expedient o ens faci arribar una còpia de la denúncia, petició que ha quedat sense resposta. Igualment es va intentar a través del Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació localitzar aquest expedient, sense que hagi estat possible, donat el desconeixement de la informació bàsica.

A la vista del contingut de la queixa i la manca de dades, s'ha de procedir a l'arxiu de l'expedient de queixa per entendre que el propi promotor ha desistit de la seva prossecució al no facilitar-les, el que impedeix la seva admissió a tràmit.

Expedient 09/2018

Es registra la queixa presentada per J.R.D., procedent del Síndic de Mollet del Vallès en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit i tramitada pel Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació, a qui s'ha sol·licitat la informació corresponent.

Explica el ciutadà que el dia 22 de març de 2016 va ser denunciat per no respectar la fase vermella d'un semàfor a la Plaça d'Espanya de Mataró i que no ha rebut cap notificació avís fins que s'ha trobat amb un embarg del seu compte.

De la documentació rebuda del servei l'expedient s'inicia per denúncia fotogràfica, que s'intenta notificar a l'interessat, en el seu domicili, en dues ocasions, resultant absent en els dos casos i publicant-se l'edicte en el B.O.P. de 11 de maig de 2016. Igualment, el decret de sanció s'intenta notificar en el mateix domicili, en dues ocasions i també resulta absent, pel que es va publicar l'edicte en el B.O.P. de data 31 d'agost de 2016, passant el mateix amb la notificació del proveïment de constrenyiment, pel que es va portar a terme l'embarg.

Extracte resolució. 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 o resolució, ni suspensen els terminis de presentació de recursos, podent això si, 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 “*soft law*” 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 correcte, no només pel que fa al temps, sinó que també les notificacions s'han portat a terme en la forma prevista per la normativa. De fet el domicili on es van practicar és el mateix que fa constar l'interessat en la seva queixa.

Respecte de fons, en la successió de fotografies que obren l'expedient, s'identifica el vehicle matricula XXXX amb tota claredat i, per tant, el model i color. Si el vehicle en qüestió és propietat del promotor, sembla que no pot haver-hi dubte de que el dia i hora de la denúncia, s'hauria produït la infracció.

que no hi ha dubte de que el dia i hora de la denuncia, s'hauria produït la infracció.

En quant a les notificacions, totes fetes a través d'UNIPOST, hi consten els dies i hores respectives de cada intent, amb la deguda separació i canvi d'hora i que cap d'elles va ser recollida en l'Oficina corresponent. Conseqüentment, la publicació dels edictes dóna suficient compliment a les exigències legals per aquest tràmit. És cert que la finalitat primordial d'una notificació és que aquesta arribi al seu destinatari, però també ho és que en aquest cas l'administració no tenia mes opció que fer-ho com ho ha fet, bàsicament perquè no hi ha discordança entre el domicili del destinatari i el de l'enviament.

Per tot això és pel que, malauradament, la queixa del Sr. J.R.P. no pot ser estimada, procedint a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 18/2018

La Sra. R.B.G. presenta queixa en relació a la tramitació d'un expedient sobre la devolució de la taxa de grua per part del Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació de la Àrea de Via Pública i Equipaments Municipals de l'Ajuntament de Mataró, s'ha sol·licitat la informació corresponent tant del propi expedient, com de l'expedient sancionador relacionat.

Extracte resolució. ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Explica la ciutadana interessada que va ser denunciada per “estacionar el seu vehicle davant un gual senyalitzat correctament” al carrer Barcelona, motiu pel que va ser sancionada en el seu moment, presentant al·legacions que van ser estimades, sobreseient-se l'expedient per error en els fets denunciats, segons consta en la pròpia resolució que aporta.

Igualment i, en relació a la retirada del vehicle per part del servei de grua municipal, argumenta i justifica l'interessada que va demanar la devolució de la taxa per escrit en

data 9 de novembre de 2016, reiterant la petició al fer les alegacions a l'expedient sancionador el 9 de desembre de 2016, de nou, el 13 de novembre de 2017 una vegada resolt l'expedient sancionador i, finalment el 30 de gener de 2018. Totes aquestes peticions es sostenen, en resum, en la consideració de que "anul·lada" la sanció, correspon anul·lar la liquidació de la taxa i procedir a la devolució de l'import satisfet per aquest concepte, decidint-se la desestimació del seu recurs de reposició, resolució que critica i amb la que no esta de cap manera conforme.

De la documentació rebuda del servei resulta que l'expedient sancionador s'inicia per denuncia fotogràfica, s'efectuen alegacions i, després d'obtenir l'informe de l'agent, es resolt, estimant-les, per entendre que hi ha un error en el fet denunciat, resolució que esdevé ferma. En el seu text s'afirma que el recurs a la taxa estaria presentat fora de termini, però en la part dispositiva no es pronuncia al respecte.

En relació a l'expedient de la liquidació de la taxa, consta el seu inici per sistema telemàtic, fent-se constar la suposada infracció (estacionar davant un qual senyalitzat correctament) i que l'operari (no consta qui) fa constar com observació que "dificulta la sortida d'un camió cisterna". Hi consten unides diverses fotografies del vehicle en el lloc de retirada i dins del dipòsit, una còpia dels informes de l'Agent i del Servei de Mobilitat sol·licitats en l'expedient sancionador, per seguidament unir les alegacions de la Sra. interessada de 15 de novembre de 2017 i 30 de gener de 2018, procedint-se a dictar resolució desestimant el recurs de reposició presentat vers la liquidació de la taxa d'enganxament i trasllat (grua), advertint de la forma de recórrer o impugnar-la, resolució que porta data del 18 de setembre de 2018.

No consta que aquesta resolució hagi estat recorreguda davant la jurisdicció contenciosa-administrativa, ja que ni ho manifesta la interessada, ni el Servei.

Cal primerament 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 suspensen els terminis de presentació de recursos, podent això si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. D'altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "*soft law*" es a dir, que van més enllà de consideracions i interpretacions jurídiques, sotmeses exclusivament a la jurisdicció dels tribunals.

Dit això, i des del punt de vista processal, ambdós expedients han tingut una llarga i dilatada tramitació, sense que de la documentació facilitada en consti el motiu o resulti justificada. Per tant, en relació aquesta qüestió hem de lamentar que aquest i, d'altres expedients, sigui resolt a tant llarg termini, dons els fets son de data 24 d'octubre de 2016, corresponent als responsables municipals dotar de suficients mitjans personals i materials per a poder resoldre'ls dins dels terminis legalment establerts, ja que el contrari comporta vulneració de drets dels ciutadans.

Igualment, hem de fer constar que el Defensor del Ciutadà no te cap competència, ni pot intervenir davant de l'existència de suposades coaccions o prevaricacions, al tractar-se delictes que han de ser denunciats davant la jurisdicció ordinària.

Dit això, entrem a valorar el que és el veritable objecte de la queixa, es a dir, la tramitació i resolució de l'expedient tramitat per a resoldre la devolució de la taxa de grua que te demanada la promotora, per considerar-la indeguda, fent-ho mes enllà del temps de tramitació.

Primerament, hem de fer constar que la sol·licitud ha estat resolta expressament i a través d'una resolució, corregint d'alguna manera la referència a la seva inadmissibilitat que es feia en la resolució de l'expedient sancionador, és a dir, en la resolució dictada s'entra en el fons, el que comporta que la sol·licitud inicial es té per presentada en temps i forma.

La promotora de la queixa, en el seu escrit de queixa fa constar algunes circumstàncies que no consten en els escrits d'al·legacions, però que per considerar-les objectives, entenem són rellevants, des del punt de vista del dret a una bona administració:

1r. L'Agent que signa la denúncia i, posteriorment fa l'informe d'aclariment, no era al lloc dels fets, tot i que permetés l'actuació en el primer moment.

2n. En la denuncia que dóna inici a l'expedient sancionador el mateix Agent no fa constar l'existència de cap circumstància especial, com ho seria que es dificultés o obstaculitzés la circulació o hi hagués perill.

3r. L'expedient sancionador va ser sobresegut per l'existència d'un error en el fet denunciat.

4t. En l'informe ampliadori l'agent fa constar, en l'apartat segon, que l'actuació es correspon amb un servei de requeriment per part d'un responsable de la benzinera que en la seva trucada va exposar els seus motius i identifica la fitxa de Gespol de la trucada, però no sembla ho faci constar com una afirmació o apreciació pròpia.

5è. De fet, en la "captura de pantalla" de la grua telemàtica es fa constar que el vehicle dificultava la sortida d'un camió cisterna, per part d'un operari, no identificat.

6è. Aquest operari parla de sortida d'un camió cisterna i, en canvi, el responsable de la benzinera que truca, segons l'informe de l'Agent, sembla que parlés de descàrrega, és a dir, entrada.

Aquestes són circumstàncies relatives al fet impositiu que consten en l'expedient, sobre les que aquest Defensor no pot entrar a valorar en si mateixes, però que sí entendre que tenen rellevància suficient per a resoldre l'expedient i haurien d'haver estat relacionades i argumentades, en el sentit que fos, en la resolució desestimatòria de l'expedient per tal de donar compliment als criteri de congruència i motivació i, en definitiva, al dret a una bona administració.

La desestimació del recurs es motiva, en un únic argument i en base a l'informe de l'Agent, considerant que concórrer en aquest cas un dels supòsits de l'article 105 del RDLg 6/2015 que justificaria la intervenció de la grua (sobreentenenem que dificultar la

circulació) i, per tant, la procedència de la taxa, però segons hem exposat, aquesta circumstància no s'analitza i vindria emparada per una prova indirecta, l'informe de l'Agent, que fa constar paraules alienes recollides en una trucada i, sense que consti la declaració ni cap referència als dos testimonis directes del fet impositiu, l'operari i el responsable de la benzinera que requereix el servei, doncs no hem d'oblidar que el fet denunciat ha estat declarat erroni.

Des d'aquest punt de vista, del dret a una bona administració, entenem que la resolució dictada no està suficientment motivada ni argumentada en congruència als diferents aspectes i circumstàncies de la controvèrsia, motiu pel que la queixa de R.B.O. ha de ser estimada, RECOMANANT al Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació de la Àrea de Via Pública i Equipaments Municipals de l'Ajuntament de Mataró, valori la possibilitat de revisar-la, ampliant la practica de proves sobre el fet controvertit, si ho creu oportú, en dicti un altre resolent tots i cadascun dels aspectes discutits i controvertits.

Expedient 33/2018

Registrada la queixa presentada per A.S.M. en relació a la tramitació d'un expedient sancionador per infracció de trànsit.

Extracte resolució. NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DE LA PROMOTORA

S'informa a la promotora que per a poder admetre-la, cal que esgoti la via administrativa, interposant recurs de reposició contra la desestimació de les seves al·legacions o, en el seu cas, interposi la corresponent demanda en la jurisdicció contenciosa-administrativa, actuació que rebutja pel seu cost, motiu pel que es decideix desistir de la seva tramitació, i es procedeix al seu arxiu.

30

Servei d'Espais Públics

4 queixes admeses – 3 resolucions

Expedient 01/18

El Sr. A.R.R. presenta queixa en relació a les molèsties ocasionades per l'existència d'un col·lector al davant del seu domicili, havent presentat diverses reclamacions al registre general de l'Ajuntament que, diu, han quedat sense resposta, motiu pel que s'obre expedient de queixa i es demana al Cap d'Àrea de Gestió de l'Espai Públic informació al respecte.

Extracte resolució. ESTIMADA

De la informació rebuda, resulta que la reclamació de l'interessat, pel que fa a les males olors i acumulació de brutícia va ser remesa a l'entitat concessionària Aigües de Mataró i, respecte la presència de mosquits va enviar-se al Servei de Salut Pública, a qui també s'ha demanat informació, sense haver rebut cap resposta.

Primerament 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 suspensen els terminis de presentació de recursos, podent això si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. D'altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "*soft law*" és a dir, que van més enllà de consideracions i interpretacions jurídiques, sotmeses exclusivament a la jurisdicció dels tribunals.

De la informació facilitada pel Cap d'Àrea de Gestió de l'Espai Públic resulta que les reclamacions del ciutadà van ser tramitades per l'entitat Aigües de Mataró i el servei d'Espai Públic, sense que consti s'hagi donat cap resposta escrita a l'interessat, si bé si que consten algunes de les actuacions portades a terme.

Una de les queixes més freqüents d'entre les que formulen els ciutadans, són les relatives a la manca de resposta a les sol·licituds, peticions i reclamacions que es formulen, com ha estat en aquest cas en que, independentment de que s'hagi portat a terme alguna actuació concreta en relació al que havia estat objecte de la queixa del ciutadà, no consta s'hagi informat directament al ciutadà, resposta aquesta bàsica i ineludible des del punt de vista el dret a una bona administració.

En conseqüència, la queixa del Sr. A.R.R. pels motius exposats, HA DE SER ESTIMADA, al no constar que ni el Servei de Salut Pública ni l'entitat AMSA, hagin donat expressa i concreta resposta a les seves reclamacions, presentades per escrit i registrades.

Expedient 12/2018

El Sr. JM.L.G. presenta queixa en relació al mal estat de la vorera del Cap de Cirera, just a l'alçada de la reserva d'estacionament per a minusvàlids i aporta diversa documentació gràfica del lloc, que fa palesa la impossibilitat d'utilitzar amb seguretat l'esmentada reserva, motiu pel que s'admet a tràmit la queixa i es comunica la incidència al Servei de Espais públics.

Extracte resolució. ARXIU

El Servei d'Espais Públics ha decidit actuar i solucionar el problema, motiu pel que es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 13/2018

El Sr. C.G.G. presenta queixa en relació a la col·locació dels contenidors a l'alçada del seu domicili al Passeig Ramon Berenguer III i presenta diversa documentació gràfica del lloc, motiu pel que s'admet a tràmit la queixa i es demana informació al Servei d'Espais Públics

Extracte resolució. ARXIU

El servei contesta dient que el departament tècnic s'ha posat en contacte amb el ciutadà interessat per tal d'estudiar la situació i posar-hi solució, decidint traslladar els contenidors a l'altre costat del carrer, on no afectarà cap veí, motiu pel que es considera resolta la incidència i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Ingressos

2 queixes admeses – 2 resolucions

Expedient 14/2018

Registrada la queixa presentada per MP.G.M. en relació a la liquidació, que considera incorrecte, per la taxa de residus domèstics, ja que s'hauria d'haver aplicat la bonificació per ús de la deixalleria, s'ha demanat informació al Servei corresponent.

Extracte resolució. ARXIU

De la informació rebuda, resulta que una vegada rebuda la seva reclamació, es va acordar la devolució de la part indegudament cobrada, pel que aquella va ser atesa.

A la vista del contingut de la queixa i que aquesta ha quedat resolta, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 30/2018

Registrada la queixa presentada per M.M.C. on demana si hi ha justificació pel fet de què l'Ajuntament de Mataró no faci una bonificació del 100% en els drets d'exàmens a les persones amb discapacitat per a les ofertes públiques que realitza, com fan altres consistoris o administracions.

Extracte resolució. ARXIU

S'ha demanat la informació detallada pertinent al Servei d'Ingressos que, confirma que en l'ordenança fiscal que regula la taxa per expedició de documents, no hi ha prevista cap tarifa específica per a persones amb discapacitat.

Es trasllada a la promotora aquesta informació i l'encoratgem al mateix temps que presenti una petició concreta i en el sentit de demanar es modifiqui l'ordenança per incloure aquella bonificació total.

Urbanisme i Patrimoni

2 queixes admeses – 2 resolucions

Expedient 06/2018

El Sr. D.P. presenta queixa en la que exposa una situació de molèsties per soroll i brutícia procedents dels contenidors soterrats de la Plaça de Cuba, situació que hauria estat denunciada prèviament a l'Ajuntament.

Extracte resolució. NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DEL PROMOTOR

Donada la situació objecte de queixa, es decideix obrir expedient, però quan es requereix la corresponent documentació a l'interessat per poder tramitar-la i resoldre-la, no es rep cap resposta ni noticià, motiu pel que es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 07/2018

La Sra. F.U. presenta queixa en relació a una suposada activitat il·legal per part d'una escola bressol al Camí Ral, presentant-se com un espai lúdic per a infants, es decideix obrir expedient.

Extracte de resolució. NO TRAMITADA

S'informa a la interessada que segons les dades de que es disposa, l'activitat en concret es desenvolupa amb la preceptiva llicència o autorització administrativa i, conseqüentment, haurà de dirigir-se primer al Departament d'Ensenyament de l'Ajuntament i/o Generalitat i esperar a que resolguin sobre si l'activitat declarada i desenvolupada s'ajusta a la llicència concedida i a la normativa legal que li sigui aplicable, motiu pel que es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient.

Benestar Social

2 queixes admeses – 1 resolució

Expedient 05/2018

La Sra. M.C.C. presenta queixa en la que exposa la situació d'incapacitat que ha estat declarada al seu fill atès també pels Serveis Socials de l'Ajuntament.

Extracte de resolució. NO TRAMITADA

El que exposa la senyora interessada és més una qüestió d'administració dels béns i ingressos del seu fill, que una manca d'atenció dels serveis socials, ja que està pendent de que l'entitat que ha estat nomenada la seva tutora li assigni el professional

corresponent, amb qui tractar les qüestions de l'administració diària, les despeses i poder planificar degudament com cobrir les necessitats d'habitatge i alimentació.

La Sra. ha estat atesa diverses vegades per resoldre diverses consultes a fi d'ajudar-la a assumir la nova situació jurídica del seu fill, respecte del que ella ha deixat d'exercir la potestat parental de mare, procedint-se a l'arxiu de l'expedient.

Mobilitat

2 queixes admeses – 2 resolucions

Expedient 18/2018

La Sra. R.B.G. presenta queixa en relació a la tramitació d'un expedient sobre la devolució de la taxa de grua per part del Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació de la Àrea de Via Pública i Equipaments Municipals de l'Ajuntament de Mataró, s'ha sol·licitat la informació corresponent tant del propi expedient, com de l'expedient sancionador relacionat.

Extracte resolució. ESTIMADA AMB RECOMANACIÓ

Explica la ciutadana interessada que va ser denunciada per "estacionar el seu vehicle davant un gual senyalitzat correctament" al carrer Barcelona, motiu pel que va ser sancionada en el seu moment, presentant al·legacions que van ser estimades, sobreseient-se l'expedient per error en els fets denunciats, segons consta en la pròpia resolució que aporta.

Igualment i, en relació a la retirada del vehicle per part del servei de grua municipal, argumenta i justifica l'interessada que va demanar la devolució de la taxa per escrit en data 9 de novembre de 2016, reiterant la petició al fer les al·legacions a l'expedient sancionador el 9 de desembre de 2016, de nou, el 13 de novembre de 2017 una vegada resolt l'expedient sancionador i, finalment el 30 de gener de 2018. Totes aquestes peticions es sostenen, en resum, en la consideració de que "anul·lada" la sanció, correspon anul·lar la liquidació de la taxa i procedir a la devolució de l'import satisfet per aquest concepte, decidint-se la desestimació del seu recurs de reposició, resolució que critica i amb la que no esta de cap manera conforme.

De la documentació rebuda del servei resulta que l'expedient sancionador s'inicia per denuncia fotogràfica, s'efectuen al·legacions i, després d'obtenir l'informe de l'agent, es resolt, estimant-les, per entendre que hi ha un error en el fet denunciat, resolució que esdevé ferma. En el seu text s'afirma que el recurs a la taxa estaria presentat fora de termini, però en la part dispositiva no es pronuncia al respecte.

En relació a l'expedient de la liquidació de la taxa, consta el seu inici per sistema telemàtic, fent-se constar la suposada infracció (estacionar davant un gual senyalitzat correctament) i que l'operari (no consta qui) fa constar com observació que "dificulta la sortida d'un camió cisterna". Hi consten unides diverses fotografies del vehicle en el lloc de retirada i dins del dipòsit, una còpia dels informes de l'Agent i del Servei de Mobilitat sol·licitats en l'expedient sancionador, per seguidament unir les al·legacions de la Sra. interessada de 15 de novembre de 2017 i 30 de gener de 2018, procedint-se a dictar resolució desestimant el recurs de reposició presentat vers la liquidació de la taxa d'enganxament i trasllat (grua), advertint de la forma de recórrer o impugnar-la, resolució que porta data del 18 de setembre de 2018.

No consta que aquesta resolució hagi estat recorreguda davant la jurisdicció contenciosa-administrativa, ja que ni ho manifesta la interessada, ni el Servei.

Cal primerament 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 si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. D'altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "*soft law*" es a dir, que van més enllà de consideracions i interpretacions jurídiques, sotmeses exclusivament a la jurisdicció dels tribunals.

Dit això, i des del punt de vista processal, ambdós expedients han tingut una llarga i dilatada tramitació, sense que de la documentació facilitada en consti el motiu o resulti justificada. Per tant, en relació aquesta qüestió hem de lamentar que aquest i, d'altres expedients, sigui resolt a tant llarg termini, dons els fets son de data 24 d'octubre de 2016, corresponent als responsables municipals dotar de suficients mitjans personals i materials per a poder resoldre'ls dins dels terminis legalment establerts, ja que el contrari comporta vulneració de drets dels ciutadans.

Igualment, hem de fer constar que el Defensor del Ciutadà no te cap competència, ni pot intervenir davant de l'existència de suposades coaccions o prevaricacions, al tractar-se delictes que han de ser denunciats davant la jurisdicció ordinària.

Dit això, entrem a valorar el que és el veritable objecte de la queixa, es a dir, la tramitació i resolució de l'expedient tramitat per a resoldre la devolució de la taxa de grua que te demanada la promotora, per considerar-la indeguda, fent-ho mes enllà del temps de tramitació.

34

Primerament, hem de fer constar que la sol·licitud ha estat resolta expressament i a través d'una resolució, corregint d'alguna manera la referència a la seva inadmissibilitat que es feia en la resolució de l'expedient sancionador, és a dir, en la resolució dictada s'entra en el fons, el que comporta que la sol·licitud inicial es té per presentada en temps i forma.

La promotora de la queixa, en el seu escrit de queixa fa constar algunes circumstàncies que no consten en els escrits d'al·legacions, però que per considerar-les objectives, entenem són rellevants, des del punt de vista del dret a una bona administració:

1r. L'Agent que signa la denúncia i, posteriorment fa l'informe d'aclariment, no era al lloc dels fets, tot i que permetés l'actuació en el primer moment.

2n. En la denuncia que dona inici a l'expedient sancionador el mateix Agent no fa constar l'existència de cap circumstància especial, com ho seria que es dificultés o obstaculitzés la circulació o hi hagués perill.

3r. L'expedient sancionador va ser sobresegut per l'existència d'un error en el fet denunciat.

4t. En l'informe ampliadori l'agent fa constar, en l'apartat segon, que l'actuació es correspon amb un servei de requeriment per part d'un responsable de la benzinera que en la seva trucada va exposar els seus motius i identifica la fitxa de Gespol de la trucada, però no sembla ho faci constar com una afirmació o apreciació pròpia.

5è. De fet, en la "captura de pantalla" de la grua telemàtica es fa constar que el vehicle dificultava la sortida d'un camió cisterna, per part d'un operari, no identificat.

6è. Aquest operari parla de sortida d'un camió cisterna i, en canvi, el responsable de la benzinera que truca, segons l'informe de l'Agent, sembla que parlés de descàrrega, és a dir, entrada.

Aquestes són circumstàncies relatives al fet impositiu que consten en l'expedient, sobre les que aquest Defensor no pot entrar a valorar en si mateixes, però que sí entendre que tenen rellevància suficient per a resoldre l'expedient i haurien d'haver estat relacionades i argumentades, en el sentit que fos, en la resolució desestimatòria de l'expedient per tal de donar compliment als criteris de congruència i motivació i, en definitiva, al dret a una bona administració.

La desestimació del recurs es motiva, en un únic argument i en base a l'informe de l'Agent, considerant que concórrer en aquest cas un dels supòsits de l'article 105 del RDLg 6/2015 que justificaria la intervenció de la grua (sobreentenem que dificultar la circulació) i, per tant, la procedència de la taxa, però segons hem exposat, aquesta circumstància no s'analitza i vindria emparada per una prova indirecta, l'informe de l'Agent, que fa constar paraules alienes recollides en una trucada i, sense que consti la declaració ni cap referència als dos testimonis directes del fet impositiu, l'operari i el responsable de la benzinera que requereix el servei, doncs no hem d'oblidar que el fet denunciat ha estat declarat erroni.

Des d'aquest punt de vista, del dret a una bona administració, entenem que la resolució dictada no està suficientment motivada ni argumentada en congruència als diferents aspectes i circumstàncies de la controvèrsia, motiu pel que la queixa de R.B.O. ha de ser estimada, RECOMANANT al Servei d'Assessorament, Gestió i Planificació de la Àrea de Via Pública i Equipaments Municipals de l'Ajuntament de Mataró, valori la possibilitat de revisar-la, ampliant la practica de proves sobre el fet controvertit, si ho creu oportú, en dicti un altre resolent tots i cadascun dels aspectes discutits i controvertits.

Expedient 22/2018

Registrada la queixa presentada per R.S.L. en relació a la falsificació d'una targeta d'estacionament per a persones amb disminució lliurada per l'Ajuntament de Mataró.

Extracte resolució. ARXIU

Es trasllada al Servei de Mobilitat per tal de que li donin resposta, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Salut i Consum

1 queixa admesa – 1 resolució

Expedient 01/18

El Sr. A.R.R. presenta queixa en relació a les molèsties ocasionades per l'existència d'un col·lector al davant del seu domicili, havent presentat diverses reclamacions al registre general de l'Ajuntament que, diu, han quedat sense resposta, motiu pel que s'obre expedient de queixa i es demana al Cap d'Àrea de Gestió de l'Espai Públic informació al respecte.

Extracte resolució. ESTIMADA

De la informació rebuda, resulta que la reclamació de l'interessat, pel que fa a les males olors i acumulació de brutícia va ser remesa a l'entitat concessionària Aigües de Mataró i, respecte la presència de mosquits va enviar-se al Servei de Salut Pública, a qui també s'ha demanat informació, sense haver rebut cap resposta.

Primerament 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 si, formular suggeriments o fer recordatoris de deures legals. D'altra banda, les valoracions del Defensor del Ciutadà ho són des del punt de vista del dret a una bona administració i el denominat "*soft law*" és a dir, que van més enllà de consideracions i interpretacions jurídiques, sotmeses exclusivament a la jurisdicció dels tribunals.

De la informació facilitada pel Cap d'Àrea de Gestió de l'Espai Públic resulta que les reclamacions del ciutadà van ser tramitades per l'entitat Aigües de Mataró i el servei d'Espai Públic, sense que consti s'hagi donat cap resposta escrita a l'interessat, si bé si que consten algunes de les actuacions portades a terme.

Una de les queixes més freqüents d'entre les que formulen els ciutadans, són les relatives a la manca de resposta a les sol·licituds, peticions i reclamacions que es formulen, com ha estat en aquest cas en que, independentment de que s'hagi portat a terme alguna actuació concreta en relació al que havia estat objecte de la queixa del ciutadà, no consta s'hagi informat directament al ciutadà, resposta aquesta bàsica i ineludible des del punt de vista el dret a una bona administració.

En conseqüència, la queixa del Sr. A.R.R. pels motius exposats, HA DE SER ESTIMADA, al no constar que ni el Servei de Salut Pública ni l'entitat AMSA, hagin donat expressa i concreta resposta a les seves reclamacions, presentades per escrit i registrades.

ALTRES

9 QUEIXES

Expedient 03/2018

El Sr. S.M.Y. presenta queixa en relació a la afectació del seu vehicle per un defecte de fabricació i que ha estat presentada a través del web.

Extracte de resolució. NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA

A la vista del contingut de la queixa i la manca de competència d'aquesta oficina per a tramitar-la i resoldre-la, s'informa al ciutadà de la impossibilitat d'admetre-la a tràmit, pel que es procedeix al seu arxiu.

Expedient 04/2018

Es registra la queixa presentada per F.R. en la que exposa una situació de *bulling* que pateix en un centre esportiu de la ciutat, presentada a través del web.

Extracte de resolució. NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA

A la vista del contingut de la queixa i la manca de competència d'aquesta oficina per a tramitar-la i resoldre-la, s'informa a la ciutadana de la possibilitat de demanar una mediació al servei corresponent, si be, ateses les circumstàncies s'aconsella suport professional per encarar i assumir la situació en les millors condicions possibles, pel que es procedeix al seu arxiu.

Expedient 10/2018

Registrada la queixa presentada per T.D.D. en relació a l'actuació del departament de recursos humans del Tecnocampus, durant un procés de selecció, tot i no tenir-hi competència directe, s'ha demanat a aquest organisme la informació corresponent, que una vegada rebuda s'ha fet arribar a la interessada.

Extracte resolució. NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA

A la vista de la informació facilitada, l'existència de resposta i la manca de competència del Defensor del Ciutadà respecte del Tecnocampus, es procedeix a l'arxiu de l'expedient, sens perjudici d'informar a la promotora de la queixa que qualsevol reclamació que pugui mantenir, l'ha de fer valdre, en el seu cas, per la via administrativa i jurisdiccional, impugnant l'acte administratiu finalment dictat.

37

Expedient 15/2018

Registrada la queixa presentada per L.G.P. en relació a les molèsties que pateix procedents d'una activitat, la seva tramitació va quedar aturada per la manca de mitjans personals adscrits a l'oficina i, quan s'ha demanat a l'interessat si volia mantenir-la, aquest no ha donat cap resposta.

Extracte resolució. NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DEL PROMOTOR

Per això, sens perjudici de que l'interessat la torni a reproduir, es procedeix a l'arxiu de l'expedient de queixa.

Expedient 17/2018

Registrada la queixa presentada per M.R.M. en relació al funcionament i atenció del Servei d'Ocupació de Catalunya a la nostre ciutat, informant-se al ciutadà quines son les competències d'aquest organisme, la seva relació amb l'homòleg estatal i la possibilitat de presentar les queixes relatives a aquest servei a aquesta Oficina, però que seran tramitades i resoltes pel Síndic de Greuges de Catalunya, que en te la competència.

Extracte resolució. NO TRAMITADA

Resolts els dubtes i reclamacions del ciutadà, considerem resolta la incidència i es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 20/2018

Registrada la queixa presentada per G.T.M. en relació a l'assignació de les escoles per a les seves filles, presentada a través del *web*.

Extracte resolució. NO TRAMITADA PER DESESTIMENT DE LA PROMOTORA

S'informa a la ciutadana del tràmit a seguir i que tot plegat depèn del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, podent presentar en aquesta Oficina la queixa corresponent que serà tramitada i resolta pel Síndic de Greuges de Catalunya.

Aclarits els seus dubtes, la ciutadana es mostra decebuda per l'actuació del Departament d'Ensenyament però no desitja presentar queixa, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 23/2018

Registrada la queixa presentada per A.R. en relació a l'exercici per part de l'alumnat d'un centre escolar, del dret a no assistir al centre per decisió col·lectiva o vaga.

Extracte resolució. NO TRAMITADA

La queixa ja havia estat presentada davant el Síndic de Greuges de Catalunya, motiu pel que es comunica a la promotora que no pot ser admesa a tràmit per evitar duplicitats, explicant-li que ambdues Oficines tenen signat un conveni de col·laboració en mèrits del qual els ciutadà afectat tria lliurement davant qui vol presentar una queixa per a que la tramiti i resolgui, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 27/2018

Registrada la queixa presentada per M.M.G. en relació a defectes en la prestació d'un servei de transport, presentada a través del *web*.

Extracte de resolució. NO ADMESA PER MANCA DE COMPETÈNCIA

S'informa al ciutadà que el Defensor no pot tramitar ni resoldre queixes relatives a activitats d'empreses privades, suggerint la presenti davant l'OMIC, o donada l'especialitat del cas, davant el Junta de Transports de Catalunya, motiu pel que es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Expedient 28/2018

Registrada la queixa presentada per M.J.P.B. en la que exposa l'existència d'un possible error en les dades cadastrals que causa una errònia liquidació de l'impost de béns immobles, el que va comunicar-se a l'Ajuntament el mes de juliol, però que no ha estat resolt dins la mateixa anualitat, el que provocarà una nova liquidació errònia.

Extracte resolució. ARXIU

De la pròpia informació que facilita la interessada i les gestions fetes, consta obert i en tràmit el corresponent expedient d'esmena, però aquest ha de ser resolt per la Generalitat, el que deriva la competència per a resoldre la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

S'informa a la promotora de la situació i se li recomana comparegui davant la Gerència del Cadastre a Barcelona per tal d'accelerar els tràmits.

Donada la situació objecte de queixa, el temps transcorregut i la manca de notícies, es decideix procedir a l'arxiu de l'expedient, per entendre que la promotora ha desistit de la seva tramitació, sens perjudici de que pugui reproduir-la en un futur.

7. SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

En l'informe anual del Síndic de Greuges de Catalunya corresponent al 2018 i recentment presentat al parlament de Catalunya, consta que aquest organisme ha obert 40 expedients de queixa respecte de l'Ajuntament de Mataró, dels que 8 estan actualment en tràmit, 5 han estat solucionats sense intervenció, 5 resolts amb acceptació, 5 resolts amb acceptació parcial i en 16 no s'ha detectat cap actuació irregular.

Igualment, en el desplaçament a la ciutat de data 5 de febrer de 2018, el Síndic va recollir 11 queixes i evacuar 2 consultes.

Finalment, el Síndic de Greuges de Catalunya ha publicat també els informes següents:

1. La sindicatura municipal com a ombudsman independent.
2. La situació dels infants migrants sense referents familiars a Catalunya.
3. El pluralisme a les escoles de Catalunya com a garantia del no adoctrinament.
4. L'augment de conflictes en matèria ambiental i urbanística a Catalunya
5. La vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques en ocasió de la reacció penal a l'1 d'octubre i aplicació de l'article 155 de la CE.
6. Informe sobre universalització de l'assistència sanitària.
7. Projecte Castor. Bases per a una auditoria.
8. El dret a l'habitatge: qüestions urgents.
9. Informe sobre els drets de l'Infant.
10. Informe del mecanisme català per a la prevenció de la tortura.
11. Informe sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern.

8. EXPEDIENTS EN TRÀMIT I PENDENTS DE RESOLDRE

Expedient	Objecte de queixa
11/18	Problemes de brutícia al carrer per causa de gossos a les façanes, voreres i contenidors.
16/18	Demora en realització de proves acústiques en local (bar-restaurant)
25/18	Problema amb un agent de la Policia Local.
29/18	Queixa per il·lustracions sexistes i denigrants per la dona a la Fira Infantil del Nou Parc de Mataró.
31/18	Problemes de soroll ocasionats per un local (forn) instal·lat als baixos de l'edifici on viu el/la ciutadà/na.

9. EXTRACTE DE LES INTERVENCIONS SENSE EXPEDIENT

	Objecte de queixa	Resposta
1	Ciudadà que manifesta trobar-se en risc d'exclusió social. Demana assessorament. Viu a Premià de Mar	Adreçada als Serveis Socials de la seva localitat o al Síndic de Greuges
2	Queixa per vidres cremats de casa seva durant les festes del Barri de Cerdanyola (Correfoc Diablasses). El ciutadà va posar reclamació a Direcció Cultura però considera que triguen en solucionar el tema. Demana ajuda al Defensor de com fer la reclamació.	El Defensor no pot fer assessorament jurídic, el ciutadà ha de decidir lliurement on i com fer la reclamació.
3	Parella que viu en pis ocupat amb diversos problemes. Han sol·licitat pis de lloguer social però han d'esperar molt de temps.	Tenen visita programada Assistentia Social.
4	Queixa per multa de trànsit i de tracte indegut per part d'Agent de la Policia Local amb ella.	No respon a l'opció de cita amb el Defensor.
5	Molèsties per ocupes en pis pròxim i queixa per la situació dels gossos que la parella ocupant té al pis.	Adreçats al servei
6	Ciudadana que porta proposa d'un projecte educatiu	Adreçada al servei.
7	Tema privat i confidencial. Demana Cita.	-----
8	Consulta cens gats.	Adreçat al Servei
9	Queixa pavimentació al carrer Cuba i a Fray Luis de León.	Adreçat al Servei .
10	Denúncia d'una possible actuació irregular de l'Ajuntament en relació al procediment de Pressupostos participatius (Decidim Mataró) del 2018 i 2019	No es pot obrir exp. perquè no ha presentat cap reclamació davant l'Ajuntament i no ha presentat cap recurs.
11	Problemes de civisme en una plaça on no es pot jugar a futbol (hi ha placa) i es continua jugant.	Adreçat al Servei .
12	Sanció trànsit	Adreçat al Servei
13	Visita per tema privat i confidencial	-----

14	Problemes amb gual.	Adreçat al Servei
	Revocació Llicència parada Mercat.	Adreçat al Servei
15	Visita per tema privat i confidencial	-----
16	Queixa per pagament elevat per recurs presentat.	Adreçat al Servei
17	Queixa contenidors de Mataró.	Adreçat al Servei
18	Problemes amb residus.	Adreçat al Servei .
19	Queixa de la Seguretat social.	Li cal assessorament jurídic .
20	Queixa adreçada a la protectora amb còpia Defensor (e-mail)	No es pot obrir expedient
21	Queixa per denegació de subvenció 50% IBI per deutes de rebuts anteriors. El ciutadà diu que ja els ha pagat.	Se li aconsella informar-se si la denegació continua. En cas que sigui així i no estigui d'acord, presentar queixa al servei pertinent.
22	Problema Renda Garantida. Manca d'atenció S. Socials.	Adreçat al Servei
23	Problema amb pis turístic (taxa brossa).	Adreçat al Servei
24	Denegació de concessió de llicència d'estacionament per persones amb mobilitat reduïda.	La denegació és correcta. No arriba al límit de mobilitat reduïda. Demanaran una revisió de discapacitat.