

INTRODUCCIÓ

Consideracions generals a l'entorn de l'activitat del Raonador del Ciutadà

L'article 12 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà diu: "Anualment en la seva 1a sessió ordinària del Ple del Consell General, durant el primer període de sessions, el Raonador del Ciutadà presentarà al Consell General un detallat informe de les seves actuacions."

Així doncs, aquest informe comença l'1 de gener del 2011 i finalitza el 31 de desembre del mateix any. Durant aquest temps ha exercit com a Raonador del Ciutadà en funcions (article 10.2 de la llei mencionada), des del 28 de desembre del 2010 fins al 5 de setembre del 2011, el senyor Pere Canturri Montanya –a qui des d'aquí vull agrair la seva inestimable dedicació i ajuda–, i des d'aquesta data fins al 31 de desembre el titular actual, Josep Rodríguez Gutiérrez, que va prendre jurament del càrrec el dia 6 de setembre del 2011, havent estat nomenat pel Consell General en la seva sessió del dia 28 de juliol del 2011 com a Raonador del Ciutadà.

Des del moment de la meva presa de possessió, hem tractat de seguir la línia d'actuació dels raonadors precedents, Ricard Fité i Pere Canturri, que no és altra que la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans, recollides en la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, de 4 de juny de 1998.

Hem mirat en tot moment de donar compliment a l'article 4 de la nostra Constitució, respecte a la dignitat humana, escoltant i atenent les reclamacions amb l'ànim de garantir els drets inviolables de les persones.

En la tasca quotidiana de la institució, tractem de facilitar l'accessibilitat de la ciutadania i les organitzacions que han necessitat de la nostra ajuda i col·laboració.

Estem vivint uns moments difícils en la nostra societat, a causa de la crisi econòmica, i hem mirat d'estar de manera especial al costat de les persones que, més que mai, necessiten ajuda per a poder tenir una vida digna i que no la tenen per mancances econòmiques o legals.

També, seguint els principis de l'Ombudsman internacional: "Fer-se conèixer i conèixer...", ens hem esforçat a fer una campanya de conscienciació i record davant la població d'Andorra del què és l'Oficina del Raonador i de la seva disposició com a interlocutor entre la ciutadania i les administracions del país en defensa de les lleis i les llibertats.

Igualment, vam pensar en la necessitat de fer conèixer als menors d'edat la modificació de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, de data 4 de juny de 1998, portada a terme en la Llei 79/2010, de 25 d'octubre, que modifica els articles 1, 2 i 13, que afecten els drets i les llibertats dels menors i la funció del Raonador del Ciutadà respecte a ells. Per donar a conèixer aquesta modificació, vam editar uns tríptics informatius referents a les funcions

del Raonador i les diferents formes de posar-se en contacte amb la Institució, en els quals ens remetièm als col·legis i centres adients.

Així mateix, hem comunicat als centres escolars la nostra disposició per a explicar personalment la nostra feina i les modificacions de l'articulat de la Llei 79/2010, de 25 d'octubre. Ja hem anat a alguns centres i hi hem explicat la nostra tasca, amb bons resultats.

Amb el mateix fi d'arribar a tots els àmbits i amb l'ànim d'esgotar els sistemes de comunicació amb la població andorrana, hem renovat totalment el lloc web, i hi hem connectat els sistemes de blocs i xarxes socials, amb la creació de comptes a Facebook i a Twitter.

Els resultats d'aquesta publicitat han estat satisfactoris, ja que dels 249 casos presentats, 109 corresponen als darrers quatre mesos i 140 als vuit mesos primers.

A part dels expedients presentats i resolts, hem estat també, en molts casos, un punt d'orientació en l'ajuda a la solució de problemes administratius en què determinades persones no sabien què fer i on havien de dirigir-se.

En totes les nostres comunicacions hem fet servir un llenguatge entenedor i planer, amb l'ànim que es comprenguin les paraules tècniques necessàries en determinats informes i/o resolucions.

En aquests darrers mesos hem participat en reunions/congressos internacionals com: el 7è Congrés de l'AOMF (Associació d'Ombudsman i Mediadors de la Fracofonia), en el qual hem estat nomenats com a vocals en el Consell d'Administració. No menys important ha estat la reunió de la FIO (Federació Iberoamericana d'Ombudsman), en la qual hem estat un dels tres representants d'Europa i amb un tema tan interessant com "Eradicació de la Violència". Les experiències que hem extret d'aquests dos esdeveniments han estat molt positives en l'aplicació de la nostra tasca diària.

Juntament amb les dues organitzacions anteriors, hem mantingut relacions amb altres organitzacions internacionals, com ara: l'organització d'ombudsman depenent de l'Alt Comissariat dels Drets Humans de les Nacions Unides; l'organització d'*ombudsman* dels estats membres del Consell d'Europa; l'Institut Internacinal de l'Ombudsman IOI i de l'Institut de l'Ombudsman per a la Regió Europea EOI, i l'AOM, Associació d'Ombudsman de la vessant Mediterrània.

Fem palès el contacte més freqüent que s'ha mantingut amb els homòlegs dels estats veïns: el Médiateur de la República Francesa, el Defensor del Regne d'Espanya i el Provedor de Justícia de Portugal.

A partir de l'anàlisi estadística, la pràctica quotidiana i les relacions amb els *ombudsman* –equivalent a Raonador en d'altres països–, ens adonem de la importància que avui dia té aquesta figura, que en algunes nacionalitats ja es considera indispensable. Nosaltres, a Andorra, podem assegurar que hem aconseguit crear un estat de confiança a escala nacional

i un punt de referència final de les persones necessitades davant un problema administratiu amb les administracions i, inclús, econòmic i/o familiar/domèstic.

En la nostra tasca del dia a dia hem comptat amb la col·laboració inestimable d'administracions, autoritats, funcionaris i mitjans de comunicació, a qui volem fer esment i agraïment especials per la seva disposició i col·laboració.

Voldria fer un esment molt especial a la dedicació i professionalitat de les senyores Rosa Sarabia, Laura Gil i Blanca González, que han contribuït en gran mesura a assolir els objectius programats per la Institució i, sense elles, no hauria estat possible.

Aquest any hem cregut convenient no exposar i detallar cas per cas cadascun dels expedients que hem tramitat, sinó deixar constància dels que hem cregut més significatius dins de cada sector. En aquest sentit, si el Consell General creu convenient o necessari que es doni més detall d'algun dels expedients no detallats, la Institució donarà trasllat de la informació que puguin necessitar.

Posem en coneixement d'aquest Ple algunes consideracions que des de la Institució hem cregut convenient remarcar i deixar-ne constància en aquest informe.

Pel que fa al sector social, i concretament en la primera classificació en què hem recollit els expedients tramitats amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social, la parapública ha donat tràmit puntual a totes les nostres demandes. Tot i que la seva actuació és estrictament en aplicació de la llei i del reglament corresponent, sí que podem observar mancances en el tracte que els usuaris reben de funcionaris, metges i inspectors de la parapública.

Han estat diversos els expedients en els quals els demandants es queixaven del fet que, estant de baixa per malaltia, després dels controls mèdics efectuats pels metges de la CASS, en què se'ls manifestava que les seves malalties encara necessitaven d'un termini per a la recuperació, pocs dies després han rebut un comunicat de la CASS en què se'ls informava que la seva malaltia havia estat consolidada o en curs de consolidació. Aquest fet provoca un malestar als ciutadans. Quan presenten el recurs administratiu, i hi adjunten informes mèdics conforme no estan recuperats per a iniciar la tasca laboral, són ignorats i no són tinguts en compte.

Un altre assumpte que es va tramitar des de la Institució i que creiem que seria necessari d'estudiar i solucionar és el cas dels pares que tenen infants menors amb malalties greus llargues i han de sol·licitar la baixa laboral per poder assistir els seus fills. Sí que és veritat que la CASS no posa impediment en les baixes, si no són de llarga durada, però els pares són convocats contínuament a fi de revisar la seva situació. S'ha de tenir en compte que quan els infants són menors d'edat, han d'estar custodiats pels seus representants legals i no poden quedar-se sols. Hi ha molts nuclis familiars que no tenen la possibilitat de rebre ajuda d'altres familiars, motiu pel qual creiem necessari que s'estudii la possibilitat que les famílies que es puguin trobar en aquests casos es vegin emparades econòmicament i social per l'Administració, mitjançant una ajuda econòmica a un dels progenitors per al període que duri la reducció d'entrades econòmiques a la llar.

Dins la segona classificació del sector Social, Infants, voldríem deixar constància de diverses demandes verbals efectuades per ciutadans que tenen els fills a l'Escola Professional d'Andorra, a Aixovall, i es troben amb la problemàtica que les classes finalitzen a altes hores de la nit i no hi ha un servei de transport públic nocturn. Són els pares mateixos els que han de fer el viatge, o bé els alumnes s'han de desplaçar amb taxis fins a casa.

En l'apartat d'Administració general, deixem constància del suggeriment formal emès al Ministeri de Justícia i Interior en què se sol·licita la possibilitat d'equiparar l'actuació dels empleats a la dels empresaris, quant a les gestions a emprendre en el moment en què el Servei d'Inspecció constati una infracció, i que tant una part com l'altra puguin recórrer a aquest servei per impugnar les sancions imposades i no haver d'acudir a la jurisdicció ordinària en el cas dels empleats.

Tal com es desprenia de l'escrit de resposta del Ministeri de Justícia i Interior, prenien nota del suggeriment, però, en virtut del principi de legalitat, es constata que caldria una iniciativa legislativa que modifiqués la regulació en aquesta matèria, iniciativa que, d'acord amb el que estableix l'article 58 de la Carta Magna del Principat, correspon al Consell General i al Govern, a tres comuns conjuntament o a una desena del cens electoral.

ESTRUCTURA DE L'INFORME

El present informe consta dels apartats següents:

INTRODUCCIÓ: Conceptes generals, presentació, agraïments i objectius.

PRIMERA PART: Consta d'una anàlisi del funcionament de la Institució al llarg del 2011, amb un resum estadístic de l'activitat portada a terme per sectors.

SEGONA PART: En aquest apartat es fa un desenvolupament dels expedients registrats per sectors, agrupats en set destinacions: Finances, Urbanisme, Social, Administració en general, Institucional, Justícia i Accions privades.

En cada grup desenvolupem els expedients més significatius del sector, temes que tracten i número d'expedients. Així mateix, cada sector està subdividit en subapartats, com per exemple el sector Social, que es distribueix en quatre subapartats: Pensions-CASS, Infants/Joventut, Tràmits socials i Discapacitats.

ÍNDEX GENERAL:

Paginació de la Memòria.

1



PRIMERA PART

ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC

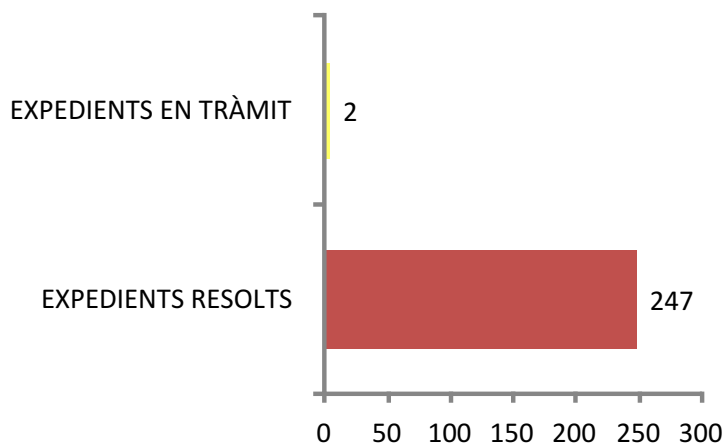
Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'Informe Anual al Consell General es presenta un resum estadístic mitjançant el qual recollim les dades més rellevants referides al desenvolupament de l'activitat del Raonador del Ciutadà durant el curs de l'any.

Tal com s'apunta en el resum esmentat, durant aquest any s'han obert un total de 249 expedients, 213 dels quals han estat resolts. Es remarca que 2 resten en tràmit perquè van ser presentats pocs dies abans de finalitzar aquest exercici. Els que no han estat admesos a tràmit i que afectaven el funcionament de la Justícia van ser lliurats immediatament al Consell Superior de la Justícia.

Del total dels 249 expedients, 81 es van tractar com a expedients formals escrits, 11 expedients d'ofici i 157 en concepte d'expedients informatius que versen fonamentalment sobre sol·licituds d'informació dels ciutadans que no donen lloc a actuacions posteriors per part del Raonador del Ciutadà.

Total d'expedients

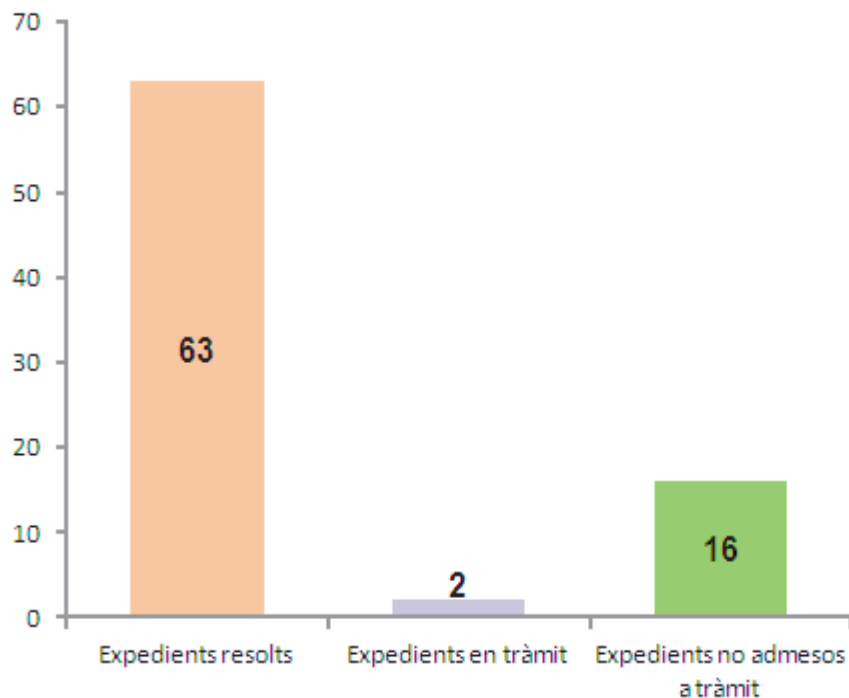


A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2008 Any 2009 Any 2010 Any 2011

1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

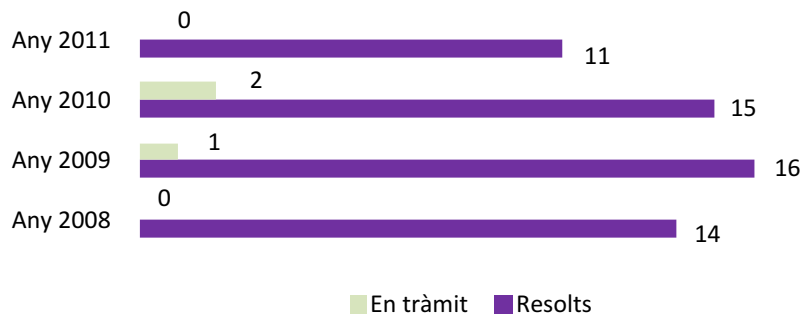
A INSTÀNCIA DE PART	86	78	45	81
1.1 Admesos a tràmit	67	59	35	65
- Resultats	63	58	34	63
Favorable al demandant.....	34	21	9	18
Queixes.....	24	14	8	18
Favorable a l'Administració	29	37	25	45
Queixes.....	11	26	20	45
- En tràmit	4	1	1	2
Queixes.....	3	1	1	2
1.2 No admesos a tràmit	19	19	10	16
Queixes.....	14	15	8	16



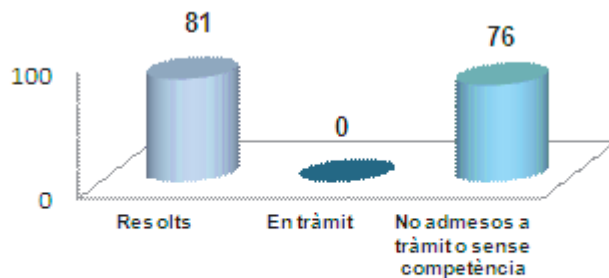
2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici14171711
Resultats	Favorable al demandant.....1416129
	Favorable a l'Administració.....0032
En tràmit0120

Expedients d'ofici

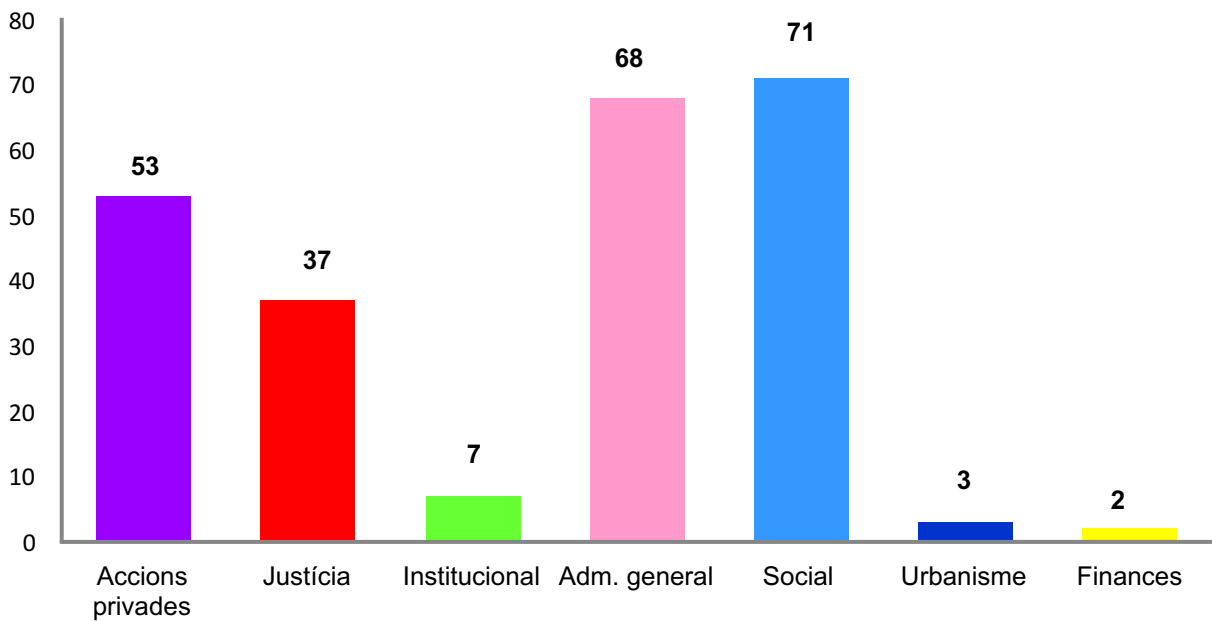


A instància de part157
Resultats81
En tràmit0
No admesos a tràmit o sense competència76



B) EXPEDIENTS PER SECTORS

Sector Finances	2
Sector Urbanisme	3
Sector Social:	71
Pensions/CASS	38
Infants	5
Tràmits socials	23
Discapacitats	5
Sector Administració general:	68
Administració penitenciària	3
Administració general	59
Seguretat viària i ciutadana	2
Higiene i salubritat públiques	4
Sector Institucional	7
Sector Justícia	37
Accions privades	53



C) ENTREVISTES

TOTAL.....	1.176
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS	173
Rebudes	4
Realitzades	169
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS	369
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA	634

D) CORRESPONDÈNCIA

TOTAL.....	1.340
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA	578
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA	762

E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS	
- Premsa	48
- Televisió	8
- Ràdio	20

2



SEGONA PART

EXPEDIENTS REGISTRATS
I
DESENVOLUPATS PER SECTORS

Contingut de la segona part

El Raonador del Ciutadà ha desenvolupat les funcions que li són pròpies i que són les que identifiquen els “ombudsman” d’altres països: vetllar pel compliment, l’aplicació i la defensa dels drets i les llibertats recollits a la Constitució, primordialment quan concerneixen l’Administració.

El Raonador ha posat en pràctica aquestes funcions en les persones que han demanat els seus serveis amb la màxima diligència i amb el convenciment que a qui té una queixa li urgeix de ser atès. Per això s’ha procurat facilitar al màxim l’atenció a les visites rebudes, tant les que havien sol·licitat una entrevista amb antelació, com les que han recorregut a la Institució en qualsevol moment del nostre horari d’atenció al públic.

L’article 15 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà especifica que les queixes s’hauran de fer amb la deguda reserva i guardant el degut secret. Per tant, en els expedients registrats en aquest informe anual i a fi de complir amb allò que preveu l’apartat 2 de l’article referit de vetllar i respectar la intimitat i l’honor dels reclamants, s’han omès els noms de les persones ateses a la Institució.

En aquest informe, hem considerat exposar dins de cada sector els expedients registrats i desenvolupar els que han estat més significatius, sense les dades personals.

Recordem, a més, que, pel que fa als expedients informatius, en presentem tres tipus diferents: en primer lloc, els informes elaborats d’ofici i tramesos per la Institució d’acord amb l’article 5 de la LCFRC, que legitima la Institució perquè dugui a terme informes o recomanacions sobre qüestions d’interès ciutadà o social en general; en segon lloc, els expedients informatius, que inclouen les actes de compareixença, de comunicació i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense presentar escrit de queixa, sol·liciten una informació verbal al Raonador sobre una qüestió que els afecta, sense que efectuem cap tràmit amb l’Administració. Així, i seguint l’esperit de l’article 14, es promou que el Raonador, encara que no admeti a tràmit un escrit, pugui informar d’ofici en relació amb el problema presentat; finalment, s’exposa el tercer tipus d’expedient informatiu pel qual s’admet a tràmit una demanda informativa i es cursa una contesta escrita o verbal. L’Administració, dins del termini d’un mes que estableix l’article 17 de la Llei, ha de trametre la informació sol·licitada, llevat dels supòsits en què pugui afectar persones concretes; en aquest cas, el termini citat queda reduït a 10 dies hàbils. En la formulació de recomanacions, recordatoris de deures legals i suggeriments, les autoritats i els funcionaris responen per escrit en el termini d’un mes.

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
1/11 3/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ SOBRE TRÀMITS LABORALS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
2/11 10/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: DISCAPACITATS	DEMANDA D'ASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
3/11 10/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL DEPARTAMENT DE POLICIA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
4/11 11/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE RECURS DE BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
5/11 12/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB EL RECONeixEMENT DE CERTIFICATS MÈDICS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
6/11 13/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	PENSIÓ DE VIDUÏTAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
7/11 14/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	DESACORD AMB L'EXPULSIÓ DEL FILL DEL CENTRE D'ENSENYAMENT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
8/11 17/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	INFORMACIÓ SOBRE REGISTRE D'EDIFICI A GOVERN	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
9/11 18/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'AJUDA SOCIAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
10/11 20/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	PÈRDUA DE FORFET EXTRAESCOLAR	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
11/11 20/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE SENTÈNCIA DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/11 21/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/11 24/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
14/11 24/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
15/11 25/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ DEL PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
16/11 26/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE L'ACTUACIÓ DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/11 26/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE L'ADVOCADA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/11 26/01/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD REINCORPORACIÓ LABORAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
19/11 27/01/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
20/11 1/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE CONTRACTE DE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
21/11 1/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	ACTUACIONS PER DESPERFECTES FUITA D'AIGUA EN UN IMMOBLE	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
22/11 1/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA DE PASSAPORT DEL FILL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
23/11 2/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
24/11 2/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE EL RÈGIM ASSALARIAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
25/11 2/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
26/11 3/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
27/11 3/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS PER REGISTRAR EL FILL A IMMIGRACIÓ	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
28/11 4/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE TRÀMITS A LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
29/11 15/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DENEGACIÓ DE JUSTÍCIA GRATUÏTA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
30/11 16/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
31/11 16/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	URBANISME	DESACORD AMB L'EMBRANCA-MENT DE CLAVEGUERES DINS D'UNA PROPIETAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
32/11 21/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
33/11 21/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL COMPANYY DE PIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
34/11 21/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: SEGURETAT VIÀRIA I CIUTADANA	MANCA DE SEGURETAT AL VOLTANT DEL COL·LEGI CIUTAT DE VALLS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
35/11 22/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA D'INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
36/11 24/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLICA	MANCA DE SALUBRITAT EN L'AIGUA PER A CONSUM	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
37/11 24/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE CAPESA	ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
38/11 28/02/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB EL TRÀMIT DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
39/11 28/02/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB DIAGNÒSTICS MÈDICS CONTRADICTORIS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
40/11 1/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB UNA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
41/11 1/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE RETORN, GUARDA I CUSTÒDIA D'UN FILL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
42/11 1/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE DESACORD AMB UNA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
43/11 3/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
44/11	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN I MÉDIATEURS DE LA FRANCOFONIA	INFORMATIU
45/11	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN DE LA MEDITERRÀNIA	INFORMATIU
46/11 10/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
47/11 10/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
48/11 15/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SOBRE NOTIFICACIÓ POLICIAL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
49/11 16/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
50/11 16/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE RENOVACIÓ D'AJUDA ECONÒMICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
51/11 17/03/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTES VANDÀLICS A LA PROPIETAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
52/11 21/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	INFORMACIÓ SOBRE DRETS SEGONS LA COTITZACIÓ	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
53/11 21/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ADQUISICIÓ DE NACIONALITAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
54/11 21/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
55/11 22/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ SOBRE PLAÇA DE RESIDÈNCIA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
56/11 22/03/11	RECLAMACIÓ	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	MANCA DE RESPOSTA DEL COL·LEGI D'ADVOCATS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
57/11 22/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE CONTRACTE D'ARRENDAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
58/11 24/03/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ D'EXECUCIÓ DE SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
59/11 28/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE RETORN DE DIPÒSIT D'APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
60/11 28/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE AJUDA PER ATUR INVOLUNTARI	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
61/11 28/03/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE CONDICIONS D'HABITABILITAT D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
62/11 1/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ADVOCADA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
63/11 4/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
64/11 4/04/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
65/11 11/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE FEDA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
66/11 13/04/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB LA PRESCRIPCIÓ D'UNA DENÚNCIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
67/11 14/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB LES DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
68/11 14/04/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL SERVEI D'Ocupació	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
69/11 18/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	INFORMACIÓ SOBRE LA PENSÍO DE VELLESA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
70/11 18/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ DEL PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
71/11 19/04/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB AJUDA ECONÒMICA DENEGADA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
72/11	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ AL TALLER DEL CONSELL D'EUROPA A TALLIN (ESTÒNIA)	ACTA DE COMPAREIXENÇA
73/11 20/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE RESOLUCIÓ DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
74/11 20/04/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE DENEGACIÓ DE JUSTÍCIA GRATUÏTA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
75/11 3/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DEMANDA DEL PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
76/11 3/05/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB UNA AJUDA ECONÒMICA DENEGADA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
77/11 4/05/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ASSISTENTA SOCIAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
78/11 5/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD SOBRE L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
79/11 6/05/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA ITV	NO ADMÈS A TRÀMIT
80/11 9/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
81/11 9/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	INFORMACIÓ SOBRE L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/11 9/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	OBTENCIÓ DEL PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
83/11 10/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	INFORMACIÓ SOBRE L'ABONAMENT DE LA PENSIÓ DE VELLESA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/11 11/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB LA DENEGACIÓ D'UNA AJUDA PER ATUR INVOLUNTARI	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
85/11 13/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ SOBRE EL REGISTRE DE TESTAMENTS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
86/11 16/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ D'UN PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/11 18/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB LA FINALITZACIÓ D'UNA COBERTURA MÈDICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/11 18/05/11	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ AL CONGRÉS DE L'ASSOCIACIÓ D'OMBUDSMAN DE LA MEDITERRÀNIA	ACTA DE COMPAREIXENÇA
89/11 23/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
90/11 25/05/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: SEGURETAT VIÀRIA I CIUTADANA	MANCA DE SEGURETAT A L'ACCÉS DE SANT ERMENGOL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
91/11 23/05/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ D'AJUDA ECONÒMICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
92/11 25/05/11	INFORMATIU	OFICI	SOCIAL: PENSIONS/CASS	IX INFORME FIO PENSIONS	INFORME
93/11 26/05/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB UNA NOTIFICACIÓ D'IMPAGAMENTS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
94/11 27/05/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DE RESPOSTA A UN RECURS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
95/11 1/06/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
96/11 6/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB UN PERMÍS ADMINISTRATIU	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
97/11	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ AL VII CONGRÉS DE L'AOMF A LUXEMBURG	ACTA DE COMPAREIXENÇA
98/11 9/06/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
99/11 10/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ D'UNA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
100/11 10/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB ELS IMPORTS ABONATS D'UNA AJUDA ECONÒMICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
101/11 14/06/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
102/11 14/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	REVISIÓ DELS HORARIS EN SEMILLIBERTAT	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
103/11 15/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ARTICLE 186 DE LA LLEI 17/2008, DE LA SEGURETAT SOCIAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
104/11 15/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA DE PAGAMENT D'UNA PENSIÓ PER ALIMENTS	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
105/11 15/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'AJUDA ECONÒMICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
106/11 15/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ÚS D'UN APARCAMENT RESERVAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
107/11 21/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DE L'EXECUCIÓ D'UNA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
108/11 28/06/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE UNA CITACIÓ DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
109/11 28/06/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB UNA PENSIÓ DE VIDUÏTAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
110/11 29/06/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA COMPANYIA D'ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
111/11 6/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ D'UN PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/11 6/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD AMB UN DESNONAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
113/11 11/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB LES DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/11 11/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE AJUDA ECONÒMICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/11 13/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DIFICULTATS ECONÒMIQUES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/11 18/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/11 19/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	POSSIBLE NEGLIGÈNCIA MÈDICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/11 19/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
119/11 21/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UN TALLER MECÀNIC	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/11 25/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
121/11 26/07/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
122/11 27/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	POSSIBLE ESTAFA INFORMÀTICA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
123/11 27/07/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE L'ASSISTENTA SOCIAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
124/11 28/07/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
125/11 1/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL SERVEI D'IMMIGRACIÓ	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
126/11 1/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ASSISTENTA SOCIAL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
127/11 1/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB UN ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
128/11 1/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB LES DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
129/11 1/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ESTAT D'UN IMMOBLE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
130/11 1/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
131/11 2/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE UNA DEMANDA DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
132/11 2/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE UNA DEMANDA DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/11 3/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/11 17/08/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL DEPARTAMENT DE POLICIA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
135/11 17/08/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL DEPARTAMENT DE POLICIA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
136/11 24/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DESACORD AMB EL PAGAMENT DE L'ITP	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/11 31/08/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/11 5/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD AMB ELS HONORARIS D'UN ADVOCAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/11 05/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/11 12/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
141/11 15/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	MANCA DE RESPOSTA A UNA SOL·LICITUD D'AJUDA ECONÒMICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
142/11 16/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: DISCAPACITATS	DENEGACIÓ D'UNA PENSIÓ PER DISCAPACITAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
143/11 19/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DE PAGAMENT D'UN DEUTE	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
144/11 20/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE L'INGRÉS AL CENTRE PENITENCIARI D'UN FILL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
145/11 20/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
146/11 21/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE GESTIÓ LABORAL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
147/11 21/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
148/11 21/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: DISCAPACITATS	PENSIÓ DE SOLIDARITAT PER DISCAPACITAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
149/11 21/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE UN RECURS DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
150/11 22/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	INGRÉS D'INFANTS A LA GAVERNERA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
151/11 23/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NEGATIVA A LA REDACCIÓ D'UN DOCUMENT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
152/11 24/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD AMB ELS HONORARIS D'UN ADVOCAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
153/11 23/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS SOBRE UNA PENSIÓ DE JUBILACIÓ	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
154/11 23/09/11	INFORMATIU	OFICI	SOLIDARITAT I RELACIONS INSTITUCIONALS	PARTICIPACIÓ AL XIV CONGRÉS DE LA FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN	ACTA DE COMPAREIXENÇA
155/11 23/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: DISCAPACITATS	MANCA D'AJUDA SOCIAL PER DISCAPACITAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
156/11 23/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE TRAMITACIÓ DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
157/11 26/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INFORMACIÓ SOBRE TRÀMITS DE DENÚNCIES AL DEPARTAMENT DE POLICIA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
158/11 27/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ALTA MÈDICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
159/11 27/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB LES DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
160/11 28/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE L'ABONAMENT DE REFORMES D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
161/11 28/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTUACIÓ DE LA INSPECCIÓ LABORAL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
162/11 29/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	MANCA DE PARADA DE BUS ESCOLAR	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
163/11 29/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ D'HOMOLOGACIÓ DEL PERMÍS DE CONDUCCIÓ	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
164/11 29/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	DEMANDA DE PAGAMENT FRACCIONAT D'UN DEUTE	ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
165/11 29/09/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REDACCIÓ DE LA LLEI SINDICAL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
166/11 30/09/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DEMANDA DE PRESTACIÓ SANITÀRIA DE REHABILITACIÓ AL 100%	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
167/11 3/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	JUSTÍCIA GRATUÏTA DENEGADA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
168/11 4/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB UNA ORDRE D'EXPULSIÓ	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
169/11 4/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE TRANSPORT MEDICACIÓ A ANDORRA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
170/11 5/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB EL LLIURAMENT DE CLAUS DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
171/11 5/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
172/11 5/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: ADMINISTRACIÓ PENITENCIÀRIA	INFORMACIÓ SOBRE EL RÈGIM DE SEMILLIBERTAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
173/11 05/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	NEGLIGÈNCIA DEL SUM	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
174/11 10/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
175/11 10/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
176/11 12/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB LA DENEGACIÓ D'UNA BAIXA MÈDICA DERIVADA D'ACCIDENT LABORAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
177/11 12/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INSPECCIÓ LABORAL A UNA EMPRESA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
178/11 13/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ D'UNA SUBVENCIÓ PERIÒDICA PER HABITATGE DE LLOGUER	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
179/11 13/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	AGILITACIÓ DEL REAGRUPAMENT LABORAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
180/11 14/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	RESCINDIR EL CONTRACTE D'UN PIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
181/11 17/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE RECURS DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
182/11 17/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE TRÀMITS DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
183/11 17/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB ELS HONORARIS D'UNA GESTORIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
184/11 18/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
185/11 18/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB LA JUNTA D'UNA ASSOCIACIÓ	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
186/11 19/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE UNA SOCIETAT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
187/11 20/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLICA	POL·LUCIÓ ACÚSTICA AL PAS DE LA CASA	RECOMANACIÓ DE SUGGERIMENT FORMAL ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
188/11 17/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE PENSÍO DE SOLIDARITAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
189/11 21/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
190/11 21/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB UNA ALTA MÈDICA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
191/11 24/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	MANCA D'AJUDA ECONÒMICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
192/11 24/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ DE PERMÍS DE RESIDÈNCIA	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
193/11 26/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD AMB EL TANCAMENT DE L'AMBAIXADA DE PORTUGAL	EXPEDIENT TRAMÈS AL PROVEEDOR DE JUSTIÇA DE PORTUGAL
194/11 26/10/11	INFORMATIU	OFICI	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INSPECCIÓ LABORAL SOBRE EQUIPARACIÓ DE DRETS	SUGGERIMENT FORMAL
195/11 26/10/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: ADMINISTRACIÓ PENITENCIÀRIA	FUNCIONAMENT D'UN CENTRE PENITENCIARI	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
196/11 26/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB UNA ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
197/11 27/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REGISTRE DE NADÓ AL REGISTRE CIVIL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
198/11 27/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE PRESCRIPCIÓ D'UN DELICTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
199/11 27/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
200/11 27/10/11	INFORMATIU	OFICI	SOCIAL: DISCAPACITATS	MANCA D'HOMOLOGACIÓ DE LA TARGETA D'APARCAMENT DE DISCAPACITATS A L'EXTERIOR	RECOMANACIÓ ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
201/11 28/10/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
202/11 2/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB UNA ALTA MÈDICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
203/11 4/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	INFORMACIÓ SOBRE COBERTURA MÈDICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
204/11 7/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB LA DENEGACIÓ DE COBERTURA SANITÀRIA AL 100%	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
205/11 8/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DELS TRÀMITS DE LA BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
206/11 9/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE LA CASS	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
207/11 10/11/11	INFORMATIU	OFICI	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DE LA PRESÓ PREVENTIVA	SUGGERIMENT
208/11 10/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	MANCA D'AJUDA ECONÒMICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
209/11 11/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB UNA ALTA MÈDICA I EL TRACTE REBUT PER L'INSPECTOR DE LA CASS	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
210/11 11/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: HIGIENE I SALUBRITAT PÚBLICA	MANCA DE SALUBRITAT D'UN VEÍ	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
211/11 11/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: INFANTS	PÈRDUA DE LA TARGETA ABONANDBUS NACIONAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
212/11 11/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE UNA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
213/11 14/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DELS TRÀMITS DE COMPRAVENDA JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
214/11 14/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE TRÀMITS DE SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
215/11 18/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL SERVEI DE CIRCULACIÓ	EN TRÀMIT
216/11 21/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE UNA AJUDA ECONÒMICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
217/11 21/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB L'ABONAMENT DE LA PRESTACIÓ SANITÀRIA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
218/11 21/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	INFORMACIÓ SOBRE LA BAIXA LABORAL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
219/11 21/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB EL GRAU D'INVALIDESA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
220/11 22/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
221/11 22/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA FARMACÈUTICA DE L'HOSPITAL	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
222/11 22/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
223/11 23/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB UNA ALTA MÈDICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/11 23/11/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DE TRÀMITS DE FALLIDA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
225/11 29/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
226/11 29/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE POSSIBLE ASSETJAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
227/11 29/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB UN ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/11 29/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DEL PROPIETARI D'UN APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/11 30/11/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE UN ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
230/11 1/12/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ D'UNA SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
231/11 5/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
232/11 5/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB EL PROPIETARI D'UN ESTABLIMENT COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
233/11 5/12/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ DE TRÀMITS	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
234/11 6/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	DESACORD AMB UNA ALTA MÈDICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
235/11 6/12/11	INFORMATIU	OFICI	SOCIAL: PENSIONS/CASS	ALTES MÈDIQUES D'ASSEGURATS	SUGGERIMENT FORMAL
236/11 6/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UN CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
237/11 6/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ SOBRE AJUDA ECONÒMICA	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
238/11 7/12/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: PENSIONS/CASS	PENSIÓ DE VIDUITAT PENSIÓ D'ORFENDAT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
239/11 12/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UNA ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
240/11 12/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	SOCIAL: TRÀMITS SOCIALS	DEMANDA D'INFORMACIÓ DE TRÀMITS SOBRE LA PENSIÓ DE SOLIDARITAT	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

NÚM. D'EXPEDIENT	TIPUS DE DEMANDA	INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI	SECTOR	MATÈRIA	RESOLUCIÓ
241/11 13/12/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: SALUBRITAT I POL·LUCIÓ ACÚSTICA	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UN VEÍ. PROBLEMES DERIVATS DE GOSSOS	EN TRÀMIT
242/11 14/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
243/11 14/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ DE GESTORIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
244/11 15/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE EL PAGAMENT D'UN DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
245/11 15/12/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL: CENTRE PENITENCIARI	DESACORD AMB L'ACTUACIÓ D'UN AGENT	ACORD DE RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
246/11 27/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS DE SOJORN I TREBALL	ACTA DE COMPAREIXENÇA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
247/11 23/12/11	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DEMANDA DE SOBRESEÏMENT DE CAUSA	SENSE COMPETÈNCIA NO ADMÈS A TRÀMIT
248/11 27/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ SOBRE PROBLEMES LABORALS	SENSE COMPETÈNCIA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU
249/11 27/12/11	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ SOBRE SENTÈNCIA DE SEPARACIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD DE RESOLUCIÓ INFORMATIU

1

SECTOR FINANCES

1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número d'expedients

En el desenvolupament d'aquest sector, deixem constància dels expedients que fan referència als tributs, les taxes o els impostos aplicats per l'Administració pública a la ciutadania. Dins d'aquest apartat s'han registrat els expedients següents: **136/11 i 164/11**.

1.II. Expedient significatiu

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució, escrit en el qual exposava que havia presentat una sol·licitud al Departament de Tràmits del Govern d'Andorra on demanava el pagament fraccionat, per un import de 100 € mensuals, del deute contret corresponent a l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries. Ens comunicava que la seva situació econòmica era difícil, ja que era mare soltera i amb una nòmina reduïda, i sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir una resposta satisfactòria a la seva demanda.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va adreçar una demanda d'informació al Ministeri de Finances i Funció Pública, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la LCFRC. En l'escrit de contesta rebut, se'ns comunicava que, pel que feia a l'exempció de l'impost sobre les transmissions patrimonials immobiliàries, el 22 d'octubre del 2007 la demandant va adquirir mitjançant una escriptura pública davant d'un notari del Principat un apartament a la parròquia d'Encamp i que el 5 de setembre del 2007 va sol·licitar l'aplicació de l'exempció prevista en l'article 4.11 de la Llei de l'impost sobre les transmissions patrimonials immobiliàries per a l'adquisició de l'habitatge esmentat.

Que el 20 de setembre de 2007, el Ministeri va resoldre aprovar l'exempció de l'impost sobre transmissions patrimonials immobiliàries, d'acord amb l'article 4.11 de la llei esmentada, de la transmissió a favor de la demandant sobre l'habitatge per un valor de transmissió inferior a 360.000 euros. Posteriorment, el 23 de juny del 2011, el Departament de Tributs va requerir a la interessada l'import exemptat de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries, a causa de l'incompliment de les obligacions formals associades a la resolució de l'exempció.

El 19 de juliol del 2011, la demandant va interposar un recurs de reposició contra el requeriment del Departament de Tributs del 23 de juny del 2011, en referència a l'incompliment de les obligacions associades a la resolució de l'exempció sobre les transmissions patrimonials immobiliàries i sol·licitava que el deute pogués ser fraccionat.

Per acord del 14 de setembre del 2011 el Govern va desestimar en part el recurs presentat contra el requeriment del Departament de Tributs del 23 de juny del 2011, tot

i que va estimar la sol·licitud de la demandant perquè se li pogués fraccionar el pagament de l'impost, i se li va comunicar que ho havia de sol·licitar per escrit davant el Departament de Tributs del Ministeri de Finances i Funció Pública, tràmit que va efectuar el 20 de setembre del 2011. (Expedient 164/11)]

2

SECTOR URBANISME

2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En el sector Urbanisme s'inclouen les qüestions derivades de permisos o de límits en la construcció d'immobles i d'ordenament del territori, tant en l'àmbit nacional com parroquial, urbanisme, demandes de documentació sobre propietats horitzontals, etc. Durant aquest any, s'han registrat tres expedients: 8/11, 21/11 i 31/11.

2.II. Expedient significatiu

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens exposava que estava patint una inundació al local on impartia classes d'art i pintura. Que havien transcorregut 28 dies i els administradors i responsables no solucionaven el problema. Per tant, continuava vessant aigua del sostre, cosa que per a ell era un autèntic desastre, ja que l'obligava a romandre tancat i les classes eren el seu únic mitjà de subsistència. Que va haver d'avisar reiterades vegades el Departament de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvament, el Departament de Policia i tècnics, i la part responsable mostrava una total indiferència i negligència.

Es va admetre a tràmit l'escrit, a fi d'obtenir informació escaient de les administracions que van intervenir-hi sobre la situació del local i les possibles conseqüències que poguessin derivar-se de la inundació.

Primerament, es va rebre l'escrit de contesta per part del Departament de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvament. Se'ns comunicava que en els seus registres d'intervencions realitzades només els constava una actuació professional realitzada pels bombers, com a avís d'inundació al local esmentat i que, per tant, i fins a la data, només feia 11 dies de la intervenció, i desconeixien si anteriorment aquest local havia patit més problemes de filtracions d'aigua des del sostre.

Afegien que en l'informe corresponent a aquesta actuació, elaborat pel cap de guàrdia, tot el que esmentava per escrit era que es va avisar el propietari de la galeria d'art i els responsables de la immobiliària. Que, poc després, es van personar dos operaris per mirar de solucionar el problema i ells mateixos van confirmar que, per arreglar-ho, calia accedir al pis habitat de sobre, obrir el terra i arreglar la canonada d'aigua que estava trencada, i afirmaven que la immobiliària es faria càrrec de solucionar la fuga d'aigua. Que a partir d'aquí es va donar el servei per acabat i no es va rebre cap més demanda d'intervenció en el local esmentat.

Seguidament, el Ministeri d'Ordenament Territorial ens informava que després de

l'escrit lliurat al tècnic de l'Àrea d'Urbanisme i Sostenibilitat sobre la queixa formulada amb relació a desperfectes, humitats i entrades d'aigua que patia el local on el demandant impartia classes de música, a conseqüència de fuites d'aigua que procedien de l'habitatge situat a sobre, s'havien suscitat certs dubtes en aquesta àrea sobre l'enfocament que havia d'orientar la solució del problema, motiu pel qual van adreçar-se al Gabinet Jurídic del Govern a fi de consultar-los la qüestió.

El Gabinet Jurídic va exposar que una via de solució seria considerar que, atès que el problema rau en què la gestió i l'ús d'una propietat privada ocasionava danys sobre una altra propietat privada, el conflicte formava part de l'àmbit civil i el damnificat havia d'adreçar-se a la jurisdicció civil perquè el batlle dictés les mesures adients per tallar la fuga d'aigua, a més d'iniciar les accions judicials pertinents per obtenir compensació pels danys i perjudicis.

Tot i així, es plantejava el dubte raonable sobre el següent: atesa la magnitud dels danys (impossibilitat d'exercir l'activitat professional) i la urgència per solucionar la situació, no seria d'aplicació l'article 127 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme (LGOTU)? En aquest supòsit se'ns comunicava la possibilitat de dirigir el damnificat al Comú de la seva parròquia, a efectes de demanar que aquesta corporació local emprengués les mesures previstes a l'esmentat article 127 de la LGOTU.

La conclusió de l'informe del Gabinet Jurídic era que el conflicte s'havia de resoldre mitjançant demanda del damnificat davant de la jurisdicció civil, acció que estaria encaminada al fet que el batlle dictés mesures forçoses destinades a tallar les fuites d'aigua. A més, pertocaria igualment que el demandant reclamés judicialment la compensació justa pels danys i perjudicis soferts (reparacions en el local, si esqueia; valor del material malmès –instruments musicals, etc.–, manca de rendiment professional durant el període en el qual no havia pogut impartir classe; danys a la imatge professional, etc.).

No obstant això, independentment de la conclusió esmentada, se'ns comunicava que res no impedia que en paral·lel el demandant acudís al Comú d'Andorra la Vella, per si aquesta corporació local decidia intervenir-hi.

Es va comunicar el resultat de l'enquesta efectuada i es va recomanar al demandant que, si ho creia convenient, seguís les pautes i accions exposades pel Gabinet Jurídic del Govern. (Expedient 21/11)]

3

SECTOR SOCIAL

El Sector Social recopila tots els expedients de caràcter social. Es divideix en quatre apartats: pensions/CASS, infants, tràmits socials i discapacitats.

3.I. Pensions/CASS

3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En la primera classificació d'aquest sector desenvolupem els expedients que fan referència a pensions de vellesa, de viduïtat o orfandat, manca de reemborsament de despeses mèdiques, persones afectades per qüestions d'invalidesa, així com beneficiaris que estan en desacord amb retorns de prestacions mèdiques i sanitàries o en desacord amb les altes mèdiques sense que la seva malaltia hagi estat consolidada segons informes mèdics dels seus metges o en desacord amb l'actuació dels inspectors de la CASS.

Volem deixar constància del IX Informe de la FIO (Federació Iberoamericana de l'Ombudsman), que aquest any ha tractat sobre el tema de pensions.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 5/11, 6/11, 12/11, 24/11, 32/11, 43/11, 46/11, 47/11, 52/11, 64/11, 69/11, 81/11, 83/11, 87/11, 89/11, 92/11, 101/11, 103/11, 109/11, 116/11, 124/11, 153/11, 158/11, 166/11, 176/11, 190/11, 202/11, 203/11, 204/11, 206/11, 209/11, 217/11, 218/11, 219/11, 223/11, 234/11, 235/11 i 238/11.

3.I.II. Expedients significatius

[Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa amb relació al que consideraven una incomprensió i una inhumanitat per part de la CASS vers el càncer que patia el seu fill. Ens comunicaven que el seu fill tenia 6 anys i s'havien trobat amb un gran nombre de dificultats amb les baixes de la CASS. Que en sis mesos que havien estat de baixa els havien convocat cada mes, tant al malalt com a la mare per tal de poder justificar la baixa. Que no sabien la durada dels tractaments del seu fill i que el pare del nen es va haver de desplaçar des de Barcelona a Andorra, perquè tenien una convocatòria de la CASS i tenien el nen ingressat. Que, com a favor, van deixar que només es presentés a la convocatòria ell, perquè la mare es pogués quedar amb el seu fill a l'hospital.

Ens comunicaven que el metge de la CASS que els havia atès cada vegada, sempre havia vist problemes en les seves baixes, fins i tot una de les vegades els va arribar a

dir si no tenien cap familiar que pogués baixar el nen a Barcelona perquè li efectuessin el tractament, o si no li podien fer aquí a Andorra. Se suposa que com a metge-inspector de la CASS havia de saber quins tractaments es feien a Andorra i quins no, ja que no van ser ells els qui van triar de marxar a la Vall d'Hebron, sinó que va ser una derivació oficial des de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell.

Es deixava constància que la llei empara que els nens menors han d'estar acompanyats dels seus pares i les conseqüències i efectes que poden tenir els tractaments. Que no havien sol·licitat cap ajuda econòmica, ni desplaçaments ni dietes i estaven abonant la part proporcional del tractament que la CASS no cobria. Que, en sis mesos de tractament intensiu, els havien convocat cinc vegades.

Que, l'última vegada que els van convocar, els van comunicar que fins ara els havien passat per alt la baixa, però que a partir de la data se'ls donaria l'alta, perquè la malaltia era del seu fill i la baixa seva. Que es van personar a la convocatòria a perdre el temps, ja que tenien la seva alta signada.

A Barcelona, des del principi van tenir fundacions oncològiques infantils a la seva disposició, que els havien donat suport tant pel que fa a habitatge, sense pagar res, com a psicòlegs pagats per la Generalitat de Catalunya i mestres diàriament per fer classe al seu fill, tot desinteressadament.

En aquest sentit, vam constatar que la CASS havia de reflexionar acuradament sobre la reiterada desconsideració que els demandants ens havien tramès a l'hora de ser atesos a la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Que s'havia de prendre consciència que la població en general tenia la percepció que era difícil ser atès amb amabilitat en dirigir-se als serveis de la Seguretat Social. És evident que no es tractava de qüestionar la idoneïtat de les respostes o decisions que es donessin, d'acord amb la llei i els reglaments corresponents, però sí que podia haver-hi una manca de sensibilitat, tenint en compte que qui es dirigia a la CASS era generalment gent que estava en tractaments mèdics i que, per tant, necessitava una major comprensió dels seus problemes.

Tal com es recordava en anteriors informes presentats al Consell General, insistíem en el següent:

“Com hem dit reiteradament, considerem que no hi ha problemes petits. Per a qui se sent afectat, els seus problemes esdevenen els més importants. Poden ser problemes per als quals qui gaudeix d'un nivell cultural o econòmic mitjà i gaudeix d'un assessorament professional adient pot trobar el camí adequat amb certa facilitat. En canvi, hi ha gent que, per les circumstàncies en què es troba, com que estan fora del seu país d'origen o del seu entorn familiar, l'empara que els cal és més necessària.

Insistim a recordar la necessitat que els funcionaris, en especial els que atenen el públic directament, facin un esforç perquè les possibles respostes o indicacions que

rebi l'administrat siguin com més àmplies i aclaridores possibles, perquè pugui comprendre en tot cas l'abast dels problemes que l'afecten i el camí més fàcil que té per donar-hi solució.”

En conseqüència i vist que la Declaració dels drets dels infants en el punt III del preàmbul considera que l'infant per la seva manca de maduresa física i moral necessita una protecció i cura especial, es va sol·licitar a la CASS que ens fes saber la seva opinió sobre la qüestió exposada i ens facilités qualsevol tipus d'elements que es trobés a les seves mans.

Posteriorment, es va rebre l'escrit de contesta de la CASS en què se'ns manifestava que, d'acord amb els seus fitxers, el demandant va iniciar una baixa mèdica del 16 d'agost del 2010 fins al 12 de febrer del 2011, i la CASS li havia abonat l'import de 13.197,84 euros en concepte de prestacions econòmiques per incapacitat temporal.

Que, durant la baixa mèdica, el demandant va sol·licitar un permís per absentar-se del Principat del 18 d'agost fins al 14 de setembre del 2010, que va ser acceptat per la CASS. Com és habitual en les situacions de baixa, la CASS fa les revisions mèdiques escaients per comprovar si es mantenen les condicions mèdiques que justifiquen continuar de baixa mèdica. Que es va convocar l'assegurat en les dates següents:

- En data 21 de setembre del 2010
- El 29 d'octubre del 2010 es persona l'assegurat a l'àrea mèdica sense convocatòria prèvia i aporta informació mèdica.
- El 5 de novembre del 2010.
- El 27 de desembre del 2010, es presenta el demandant sense convocatòria mèdica.
- El 10 de febrer del 2011 es convoca l'assegurat. Com que no va venir i no es va posar en contacte amb els serveis de la CASS, se li va demanar, per escrit, que justificqués per què no s'havia presentat a la convocatòria mèdica. L'assegurat no va al·legar res respecte a això i, d'acord amb l'article 146 de la Llei 17/2008, es va considerar d'alta administrativa amb efectes des del 10 de febrer del 2011, i no es va presentar cap recurs contra l'alta administrativa.

Quant a la demandant, va iniciar una baixa mèdica el mateix dia 16 d'agost del 2010 fins al 17 de febrer del 2011, amb el pagament de les prestacions econòmiques per incapacitat temporal de 7.291,53 euros. L'assegurada va sol·licitar un permís per absentar-se del Principat d'Andorra del 19 d'agost fins al 19 de setembre del 2010, que fou acceptat per la CASS. Durant la baixa mèdica, l'assegurada va ser convocada a les revisions mèdiques següents:

- El 21 de setembre del 2010.
- El 4 de novembre del 2010 no va assistir a la convocatòria, però va fer arribar informació mèdica.
- El 27 de desembre del 2010 es presenta a l'àrea mèdica de la CASS, sense convocatòria prèvia.

- El 10 de febrer del 2011 es constata que es troba en condicions de tornar a treballar, i la CASS li va acordar l'alta mèdica a comptar del 17 de febrer del 2011.

En desacord amb aquesta decisió, la demandant va presentar un recurs al Consell d'Administració en què adjuntava informació mèdica. Es va convocar l'assegurada a passar una revisió al metge especialista en psiquiatria de la CASS el dia 1 d'abril del 2011. Malgrat haver rebut la carta corresponent, l'assegurada no es va presentar a la revisió, ni va justificar el motiu de la seva absència.

En aquestes condicions, el Consell d'Administració, en la reunió de l'1 d'abril del 2011, va acordar confirmar l'alta mèdica a comptar del 17 de febrer del 2011, ja que no quedava justificada la prolongació de la baixa mèdica. Es va notificar a la demandant que contra aquesta decisió podia presentar demanda davant la Batllia, demanda que no els constava que hagués presentat.

El procediment seguit en les baixes presentades pels demandants va ser el mateix que se segueix habitualment i que ve determinat per la legislació de la seguretat social, a títol il·lustratiu l'article 146 de la Llei 17/2008 faculta l'àrea mèdica per convocar les persones que figuren de baixa mèdica.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta als demandants, els quals van manifestar el seu desacord, i van presentar un escrit complementari perquè fos traslladat a la CASS.

En la segona contesta rebuda de la parapública, se'ns comunicava que, d'acord amb els seus fitxers, les dates que figuraven transcrites en l'escrit de data 20 d'abril del 2011 corresponen a les dates en què els consorts van ser convocats per la CASS, durant el període de baixa mèdica, a passar revisions mèdiques.

Pel que fa al demandant, va ser convocat el 4 de febrer del 2011 perquè passés una revisió mèdica el 10 de febrer del 2011. En aquesta data no figurava d'alta mèdica per part del seu metge tractant, ja que l'alta fou prescrita per al 12 de febrer del 2011.

La demandant va ser convocada a passar una revisió mèdica l'1 d'abril del 2011, ja que havia presentat un recurs al Consell d'Administració contra l'alta mèdica reconeguda per la CASS per al 17 de febrer del 2011, en el qual declarava que "actualment es trobava en tractament psicològic i no es trobava prou recuperada per desenvolupar la seva feina."

Malgrat que l'assegurada deia que va reiniciar la seva activitat laboral, no va retirar el seu recurs, i el Consell d'Administració, reunit l'11 d'abril del 2011, va confirmar l'alta mèdica del 17 de febrer del 2011. Finalment, comunicaven que la parapública havia seguit el procediment que se segueix habitualment amb relació a les baixes per incapacitat temporal, d'acord amb la legislació vigent. (Expedient 64/11)]

[La Institució va iniciar un expedient d'ofici, ja que havia atès una quantitat considerable de ciutadans que es queixaven de les gestions efectuades per l'Àrea de Control Sanitari de la CASS.

En efecte, se'ns constatava que després de passar el corresponent control mèdic a l'Àrea de Control Sanitari per tal de comprovar que l'estat de salut justificava les seves incapacitats laborals, i ésser informats que efectivament el seu estat NO estava consolidat, pocs dies després rebien una notificació d'alta mèdica de la CASS, en què se'ls comunicava tot el contrari, és a dir, que els seus estats de salut estaven consolidats.

Aquesta actuació reiterada, segons ens comunicaven els demandants, era deguda a possibles accions dubtoses entre el gerent o propietari de l'empresa amb els inspectors de la parapública, els quals sol·licitaven de donar-los d'alta per tal que s'incorporessin novament al lloc de treball, o fins i tot per acomiadar-los.

En conseqüència, un cop estudiada i analitzada la qüestió i d'acord amb els articles 2, 5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual ens regim, vam formular el següent

SUGGERIMENT FORMAL:

Que la Caixa Andorrana de Seguretat Social i concretament l'Àrea de Control Sanitari analitzi i comprovi l'estat real de salut dels ciutadans que estan en situació d'incapacitat laboral, tal com especifica la normativa vigent, però que en cap cas es procedeixi a notificar l'alta mèdica del ciutadà per voluntat, benefici o interès de l'assegurador o gerent, fent cas omís dels informes mèdics aportats i els estats reals de salut de les persones assegurades.

Es va rebre l'escrit de contesta de la parapública, en el qual se'ns manifestava que la Caixa Andorrana de Seguretat Social, concretament l'Àrea de Control Sanitari, dóna compliment estricta a la normativa vigent de la seguretat social, concretament a l'article 146 de la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, que estableix:

"1- L'Àrea de Control Sanitari de la Caixa Andorrana de Seguretat Social pot, durant tot el període en què la persona assegurada percep la prestació econòmica, convocar les persones beneficiàries de prestacions econòmiques i realitzar qualsevol activitat que tingui per objecte comprovar el manteniment dels fets i de la situació que va ser la causa origen de la prestació.

2- Quan la Caixa Andorrana de Seguretat Social, a la vista de les seves activitats de comprovació i després d'haver escoltat els prestadors de serveis de salut que li han prescrit la baixa, considera que la persona assegurada es troba en condicions de tornar a treballar, ha de donar-li l'alta mèdica.

3- La Caixa Andorrana de Seguretat Social comunica la decisió d'alta mèdica a la persona assalariada, a l'empresa, a la persona que realitza activitats per compte propi així com als prestadors de serveis de salut que han prescrit la baixa, segons escaigui."

De conformitat amb aquesta disposició, l'Àrea Mèdica revisa l'estat de la persona assegurada que figura de baixa mèdica i, d'acord amb la funció de control i d'assessoria que té encomanada pels articles 78 i 79 de la Llei 17/2008, dóna l'alta mèdica si constata que l'estat mèdic està curat, estabilitzat o consolidat.

El Reglament regulador de les prestacions d'incapacitat temporal defineix l'alta mèdica com "la situació que resulta de la finalització del període d'incapacitat temporal, en la qual s'entén que s'ha produït la millora, l'estabilització o la consolidació de l'estat de salut que va provocar la incapacitat temporal".

La relació que manté la CASS amb les empreses és als efectes de comunicar-los l'alta mèdica per imperatiu legal de l'article 146.2, i se'ls notifica que, d'acord amb l'article 255 de la Llei, la persona assegurada pot presentar recurs davant del Consell d'Administració en el termini dels 13 dies hàbils següents a la notificació o la comunicació de la resolució.

La voluntat de la CASS i de l'Àrea de Control Mèdic no ha estat mai la d'expedir les altes mèdiques per voluntat o interès de l'empresa o de l'assegurador, sinó basant-se en la constatació de l'estat mèdic de la persona assegurada, de conformitat amb la legislació vigent. (Expedient 235/11)]

3.II. Infants-Joventut

3.II.1. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En la segona classificació del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb els joves i els infants, amb temes vinculats a centres escolars, al servei de transport escolar, al servei d'esports escolars i extraescolars o al centre d'acolliment. Després de la reforma de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, el Raonador va efectuar diverses conferències als centres escolars a fi que els joves de més de dotze anys coneguessin la figura del Raonador i estiguessin informats de la possibilitat d'acudir a la nostra institució si volien presentar una queixa, sense haver d'anar acompanyats dels seus representants legals o tutors.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: **7/11, 10/11, 150/11, 162/11 i 211/11.**

3.II.II. Expedients significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava que després d'haver sol·licitat el Servei de Transport Escolar dels seus dos fills, des del seu lloc de residència, Soldeu, i haver abonat els 540 €, ara es trobava amb la problemàtica que només podia fer ús d'aquest servei en el trajecte de pujada, ja que en el de baixada era el demandant qui els havia d'acompanyar fins a Canillo. Ens comunicava que Govern no li havia donat cap solució i sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre una demanda d'informació al director del Departament de Formació Professional i Serveis Escolars del Ministeri d'Educació i Joventut. Es va rebre l'escrit de resposta en el qual se'ns comunicava que cada curs escolar el Govern d'Andorra publica al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra l'obertura de les convocatòries de les sol·licituds de transport escolar i dels ajuts a l'estudi.

Que en aquests edictes queda palès que el 31 de maig és la data de tancament per sol·licitar la beca i la data de tancament del primer import del transport escolar. Aquesta data permet desplegar el Reglament regulador del transport escolar, concretament el capítol tercer, i assegurar que l'1 de setembre del 2011 tots els sol·licitants tinguin el seu carnet de transport escolar i tot estigui a punt per iniciar el curs sense incidències.

Que el demandant va entrar les sol·licituds del transport escolar el 2 de setembre del 2011 i, segons l'edecte del 23 de març del 2011, pel qual es publiquen les tarifes de preus del carnet de transport escolar per als alumnes d'ensenyament maternal, primera ensenyança i segona ensenyança per al curs 2011-2012, la tarifa que s'aplicava corresponia a les sol·licituds presentades després del 31 de maig del 2011.

D'altra banda, en aplicació del Reglament regulador del servei del transport escolar i d'acord amb l'article 20 del Decret del 25 de juliol del 2007, d'aprovació del Reglament regulador del servei del transport escolar –publicat al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra 62, any 19, de l'1 d'agost del 2007, que especificava que “a partir del mes de setembre i durant tot el curs escolar, les noves sol·licituds del transport escolar s'acceptaran sempre que hi hagi places disponibles en els recorreguts sol·licitats”–, només s'havia pogut acceptar la sol·licitud i donar el servei de la tarda, ja que a l'autobús que cobria el recorregut del matí de la parada sol·licitada a l'escola no hi havia places disponibles.

Pel que fa a l'assignació dels autobusos, la seva capacitat i la planificació de les rutes es feien segons les sol·licituds dels usuaris i tenint en compte els terminis que s'estableixen en l'edecte que es publica, article 11.

Que entenien, doncs, que el 2 de setembre totes les rutes estan planificades i els autobusos, assignats. Tanmateix, sempre es preveuen unes places vacants, entre 2 i 4, per donar resposta a sol·licituds posteriors al 31 de maig, ja que durant l'estiu sempre hi ha alguna sol·licitud. En el cas que ens ocupava, les places vacants es van assignar a demandes entrades durant l'estiu. L'autobús que cobria el recorregut del matí des de Soldeu fins a l'Escola Andorrana era un autobús de 18 places i totes estaven ocupades, i per això no s'havia pogut donar una resposta favorable a la demanda de l'interessat pel que fa al matí.

D'altra banda, se'ns informava que el Servei de Transport Escolar ja havia procedit a fer la devolució de l'import corresponent als viatges del matí, ja que no s'havien atorgat, i que lamentaven no poder donar una solució a l'interessat, però asseguraven que des del Servei del Transport Escolar i en aplicació del Reglament regulador del transport escolar, abans de no acceptar una demanda es valoraven totes les possibilitats per trobar una solució. Que eren conscients del que suposava per a la família i, en tot cas, tindrien molt present la demanda de l'interessat si algun usuari del bus esmentat es donava de baixa durant el curs escolar. (Expedient 162/11)]

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què ens exposava que la seva filla, alumna de la Universitat d'Andorra, va extraviar la targeta del bus que s'adquireix a l'Oficina de Tràmits de l'edifici administratiu del Govern d'Andorra, per mitjà de l'acord entre el Ministeri d'Educació i la Companyia Interurbana.

Que va parlar amb el responsable del Ministeri, però aquest no va tenir cap interès a poder solucionar aquest problema, ja que no era el mateix haver d'abonar 40 € de transport a l'any per anar a la Universitat, que haver de pagar 2,40 € al dia. La demandant creia que el més just seria poder tramitar un duplicat, pagant el que podia valdre (6, 7 o 8 €) que era el que passa, per exemple, si perds la targeta del pàrquing o qualsevol altra.

Creia que el cas de la seva filla no era l'únic, i que segurament hi devia haver més alumnes amb la mateixa situació i que era el ministeri corresponent el que hauria de donar possibles solucions al problema. Com que no havia rebut cap solució des de Govern sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar al Ministeri d'Educació i Joventut, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. En l'escrit de resposta se'ns comunicava que el Govern d'Andorra, mitjançant el Departament d'Ensenyament Superior i Recerca, estava interessat a afavorir la mobilitat dels estudiants dels centres d'ensenyament superior establerts al Principat d'Andorra que volguessin utilitzar el sistema de transport públic d'autobús per l'interior del Principat, mitjançant el producte anomenat Abonandbus nacional, que consistia en una targeta de quatre-cents (400) viatges per a cada estudiant. El Govern afavoria l'estudiant, assumint el pagament del noranta

per cent (90%) del preu de la tarja de 400 viatges i de la recàrrega suplementària de 40 viatges.

Que el requisit per sol·licitar una targeta d'Abonandbus nacional era estar inscrit en un dels dos centres d'ensenyament superior del Principat d'Andorra, i no es tenien en compte criteris socioeconòmics.

Que per al curs escolar 2011-2012, el cost de cada targeta de l'Abonandbus nacional era de 432 € en concepte de 400 viatges, dels quals l'estudiant n'assumia 43,20 € i l'Estat 388,80 €.

Que, a la fitxa d'informació sobre el servei d'Abonandbus nacional, s'especificava clarament que en cas de pèrdua o deteriorament no es tenia dret a una altra targeta. Afegien que la targeta Abonandbus nacional no era nominal i el número de targeta que constava al correu electrònic tramès per la demandant no corresponia al número de targeta que ells tenien adjudicat a l'alumna.

Així doncs, lamentaven no poder donar una solució al seu cas i asseguraven que tindrien molt present aquesta demanda de cara al curs vinent, a fi d'elaborar targetes nominatives que possibilitessin, en cas de necessitat, l'edició de duplicats sense càrregues suplementàries per a l'Estat i a cost mínim per a l'alumne. No obstant això, en cas de necessitat econòmica, la persona interessada podia sol·licitar una beca de transport, fora de termini. (Expedient 211/10)]

3.III. Tràmits socials

3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En la tercera classificació del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb sol·licituds d'ajudes econòmiques al Ministeri de Salut i Benestar a través de les treballadores socials dependents del Govern, com poden ser pensions de solidaritat, subvenció periòdica a l'habitatge de lloguer, sol·licituds de prestació per desocupació involuntària, prestacions econòmiques d'atenció social per tal de cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar, etc.

En aquest sentit, volem deixar constància que la majoria de les ajudes denegades han estat per manca de col·laboració dels ciutadans a l'hora de presentar la documentació sol·licitada o per no haver seguit el pla de treball elaborat per les assistents socials.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 9/11, 50/11, 55/11, 60/11, 71/11, 76/11, 77/11, 84/11, 91/11, 100/11, 105/11, 114/11, 123/11, 126/11, 141/11, 169/11, 178/11, 188/11, 191/11, 208/11, 216/11, 237/11 i 240/11.

3.III.II. Expedient significatiu

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava que, segons resolució del Govern, li van ser atorgades dues prestacions econòmiques per cobrir necessitats bàsiques, per atendre situacions de precarietat, per un import de 143,00 € puntual per al mes de maig del 2011, així com 595,00 € per al mes de juny del 2011 i que, segons el que el demandant ens comunicava, aquests imports no li havien estat satisfets. Que posteriorment, en data 29 d'agost del 2011, va tornar a presentar una altra sol·licitud de la qual encara no havia rebut resposta. Ens exposava que es trobava en una situació econòmica precària, que no podia abonar les despeses de lloguer del pis i que actualment era atès per Càritas, motiu pel qual sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de trobar una solució al seu problema.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va procedir a demanar el parer del Ministeri de Salut i Benestar, seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. En la contesta rebuda, i també en l'informe elaborat per la treballadora social de l'Equip d'Atenció Social Primària (EASP), se'ns comunicava, entre altres temes, les diferents actuacions efectuades per part d'aquest equip des del passat mes de març de 2009. En aquell moment el demandant es trobava sense ocupació laboral estable i manifestava que no podia assumir les seves despeses bàsiques.

Que l'interessat havia estat perceptor de diverses prestacions econòmiques d'atenció social des de l'any 2009 fins l'actualitat, com a conseqüència de la seva inestabilitat laboral. Es va efectuar el seguiment i tractament del seu expedient a partir del passat mes de maig de 2011 davant una nova demanda de prestació econòmica d'atenció social: l'interessat es trobava novament en situació de desocupació i estava a l'espera de poder tramitar l'ajut de la prestació per desocupació involuntària a partir de finals del mes de juny d'enguany. Afegien que el demandant tenia aprovat, en el moment de cursar aquesta demanda de prestació, l'ajut a l'habitatge de lloguer fins al passat mes d'agost de 2011 i per un import trimestral de 332,92 €.

En aquest sentit, es va signar un pla de treball i un calendari de visites amb l'interessat i es va tramitar en benefici seu un ajut de 143,00 € per al mes de maig del 2011 i de 595,00 € per al de juny del 2011 per cobrir les necessitats bàsiques. Que la durada de l'import de prestació s'establia fins al mes de juny tenint en compte que a partir del mes de juliol el demandant reuniria els criteris per percebre la prestació per desocupació involuntària.

Atès que els xecs de prestació econòmica d'atenció social no es feien efectius durant el mes per al qual eren concedits, la professional oferia al demandant la possibilitat de comptar amb un acord per alimentació amb un centre comercial prèviament pactat des de Serveis Socials i per un import de 200,00 €. Davant d'aquesta opció el

demandant va exposar que evitaria tot el possible d'utilitzar aquest acord, ja que primer acabaria d'esgotar els diners estalviats en un pla d'estalvi. L'EASP va corroborar que l'interessat havia pogut adquirir els aliments a partir de finals del mes de maig fins al mes de juny d'aquest any a través d'aquest acord per a aliments.

Igualment, se'l va informar que un cop s'emetessin els xecs de prestació, i tal com s'havia pactat al pla de treball signat amb l'interessat, la professional abonaria l'import de la factura al centre comercial i que els sobrants d'aquest pagament, juntament amb la resta d'importos de prestació que no quedessin lligats a cap acord, es lliurarien a l'interessat. La professional desconeixia a dia d'avui quan es farien efectius els xecs de prestació econòmica d'atenció social dels mesos esmentats anteriorment.

Seguidament, i davant aquesta demora en l'emissió dels xecs, la professional va exposar al demandant la possibilitat d'efectuar també un acord per retenir el pagament del rebut del lloguer del pis de juny de 2011 (ja que la mensualitat de maig ja l'havia fet efectiva el demandant), però ell no va voler que es portés a terme la gestió.

En data 16 de juny de 2011 es va mantenir una entrevista amb l'interessat en què aquest va explicar la recerca laboral que havia dut a terme aquests dies i la professional el va informar de l'obertura del període per tramitar els ajuts a l'habitatge de lloguer per al període 2011/2012. També se'l va informar que, vist que també es trobava inscrit al Servei d'Ocupació, havia de complir amb l'itinerari formatiu i d'inserció laboral que se li marcava des del Servei.

En aquesta visita s'acordà amb l'interessat que en cas que es demorés la resolució de la seva demanda de prestació econòmica per desocupació involuntària la professional sol·licitaria un ajut puntual a Càritas perquè li fos coberta la manutenció mitjançant el banc d'aliments d'aquest organisme. Seguidament, en data 11 de juliol de 2011 no es va presentar a l'entrevista de seguiment concertada per al pla de treball amb aquest EASP.

En referència a la seva sol·licitud de prestació per desocupació involuntària, la professional va rebre un correu informatiu en data 12 de juliol de 2011 de la treballadora social del Ministeri de Salut i Benestar, en el qual s'informava que la sol·licitud havia estat denegada, ja que el demandant no havia complert l'itinerari formatiu proposat pel Servei d'Ocupació (d'ara endavant "SO") durant el temps que va estar treballant mitjançant contracte de formació pràctic/teòric en uns grans magatzems. Segons l'informe de valoració emès pel SO al Ministeri de Salut i Benestar, l'interessat no havia mantingut una actitud i un comportament adequats durant la realització d'aquest contracte amb els grans magatzems esmentats.

El demandant va trucar durant el mateix dia a la professional per demanar informació sobre la prestació per desocupació i se'l va informar que en breu rebria la resolució oficial al domicili. Tanmateix, se'l va derivar a Càritas perquè comptés amb el suport del banc d'aliments, i es va programar nova visita amb ell per al dia 28 de

juliol de 2011 davant la seva intenció de sol·licitar novament ajut econòmic del Departament de Benestar. Per part de l'EASP es van dur a terme les coordinacions pertinents amb la treballadora social de Càritas.

En data 28 de juliol de 2011, l'EASP va rebre l'interessat i davant la seva nova petició de prestació econòmica d'atenció social se li va comunicar que havia incomplert el pla de treball establert amb l'EASP en el qual se li requeria, entre altres compromisos, que complís l'itinerari de formació i les propostes laborals que li oferia el Servei d'Ocupació. En aquest sentit, i havent exposat prèviament el seu expedient en reunió d'equip, se li va comunicar que la prestació econòmica d'atenció social no es valorava de manera favorable i l'interessat va exposar que igualment cursaria demanda per escrit i que acudiria a Càritas per sol·licitar ajut per cobrir les seves despeses.

En data 29 de juliol de 2011 s'efectua una coordinació entre l'EASP i la treballadora social de Càritas, i aquesta darrera informa que el demandant rebrà orientació laboral així com suport del banc aliments. En data 29 d'agost de 2011 va entrar a tràmit la sol·licitud de prestació econòmica d'atenció social, que es podia resoldre en el termini màxim de 2 mesos, tal com quedava estipulat a l'article 29 del Reglament regulador de les prestacions econòmiques d'atenció social. Pel que fa a l'EASP, encara que la previsió inicial era emetre resposta desfavorable a aquesta demanda, es va acordar que finalment s'aprovaria un ajut per cobrir únicament l'import del lloguer del pis, és a dir 475,00 euros a partir del mes de setembre d'enguany fins al proper mes de desembre, llevat que el demandant s'incorporés abans a una feina.

Que se seguia la coordinació de l'EASP amb Càritas per tal d'informar sobre l'ajut per al lloguer i per demanar que se li mantinguessin els acords i ajuts que fins ara li havia prestat aquest organisme.

Finalment, en data 22 de setembre de 2011, es va convocar el demandant a una entrevista i se li va comunicar aquesta decisió. Tanmateix, se li va exposar que davant l'incompliment de l'anterior pla de treball es cobriria únicament l'import del lloguer, mentre que la manutenció i els viatges amb transport públic que necessités per anar a entrevistes laborals se li garantirien a través de Càritas. (Expedient 141/11)]

3.III. Discapacitats

3.III.1. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En la quarta classificació del sector social es desenvolupen tots els expedients relacionats amb els discapacitats. Són temes relacionats amb l'atenció domiciliària, pensions per a persones discapacitades o altres ajudes socials per a aquest sector de la població.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 2/11, 142/11, 148/11, 155/11 i

3.III.II. Expedients significatius

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en el qual ens exposava que tenia un fill de 17 anys, a qui, a causa d'una malaltia cerebral, feia cinc anys que havien hagut d'intervenir quirúrgicament a Barcelona. Que per diverses complicacions sorgides posteriorment va quedar tetraplègic i, segons la valoració psicopedagògica efectuada per CONAVA, presentava una discapacitat física i sensorial que li provocava unes disfuncions permanents severes que originaven una discapacitat molt greu, cosa que li suposava la dependència d'altres persones per realitzar les activitats més essencials de la vida diària.

Que, a causa del seu estat, la mare no podia treballar, ja que havia d'estar totalment pendent de les necessitats del seu fill, motiu pel qual els recursos econòmics es limitaven a la nòmina del demandant. Que van sol·licitar l'ajuda per a l'habitatge, però que els va ser denegada perquè sobrepassaven el barem per un import de 30 €.

Que, a més, havien hagut de canviar de vehicle i adquirir-ne un de més gran adaptat a les necessitats del seu fill, despesa que havien d'assumir mensualment amb quotes. Que rebien una ajuda social del Govern d'Andorra, per un import de 2.400 € anuals, prestació que finalitzava el pròxim mes de desembre. Que tenien problemes amb el reemborsament de les despeses de medicaments, ja que la CASS no els n'abonava la totalitat i algun d'ells no estaven coberts.

Constataren que els recursos econòmics de què disposaven se'ls havien hagut de gastar mentre el seu fill va estar ingressat a la Teknon, ja que no van rebre cap prestació econòmica, motiu pel qual sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que es fes una valoració de la seva situació i poguessin rebre prestacions socials que els poguessin aportar una ajuda econòmica, per les dificultats en què es troben.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va sol·licitar la informació escaient de la CASS pel tema del reembossament dels medicaments i del Ministeri de Salut i Benestar quant a les prestacions socials d'ajudes econòmiques.

Primerament, es va rebre l'escrit de contesta de la Caixa Andorrana de Seguretat Social en què se'ns comunicava, entre altres, que prèviament a la sol·licitud del demandant, el fill havia gaudit del 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS des del 23 de gener de 1995, de forma ininterrompuda, i actualment continuava essent beneficiari del 100% de les tarifes de responsabilitat de la CASS per a totes les despeses mèdiques, d'acord amb la legislació vigent i dins del límit de les disposicions previstes pels articles 132 -quant a la cobertura de les despeses sanitàries efectuades per cadascun dels professionals de la salut-, d'acord amb el sistema de nomenclatura mencionat en els articles 134 i 136 -la cobertura de les despeses hospitalàries tant del

sojorn com dels actes sanitaris efectuats en un centre hospitalari durant el període hospitalari, la cobertura de despeses d'internament, tant del sojorn com dels actes sanitaris efectuats, i les despeses de desplaçament i/o d'allotjament de la persona malalta i d'un acompanyant, en les condicions que s'estableixen per reglament; i les previstes per l'article 134 -quant a les prestacions de reembossament que quedaven definides d'acord amb un sistema de nomenclatura que prenia com a base unes tarifes de responsabilitat i uns percentatges i modalitats de reembossament, aprovats pel Govern mitjançant reglament, previ informe preceptiu però no vinculant del Consell d'Administració de la CASS.

Que el 26 de setembre del 2011, el demandant va presentar una sol·licitud de reembossament de tres productes farmacèutics per al seu fill, atès que aquests productes necessitaven d'entesa prèvia per al seu finançament per part de la CASS. Per escrit del 5 d'octubre del 2011, rebut el 6 d'octubre, la CASS va resoldre reembossar el 100% dels productes farmacèutics sol·licitats, fent una assimilació amb els preus previstos per la legislació espanyola.

Finalment, ens comunicaven que aquests medicaments, així com la resta de la despesa mèdica del menor, es reembossaven directament als prestadors, en règim de tercer pagador, d'acord amb l'article 141 de la Llei 17/2008.

Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta del Ministeri de Salut i Benestar, mitjançant l'informe elaborat per la treballadora social de l'Equip d'Atenció Social Primària.

Ens comunicaven que el demandant era tractat per l'Equip d'Atenció Social Primària (d'ara endavant "EASP") des del mes de març de l'any 2007, moment en què la Comissió Nacional de Valoració (d'ara endavant "CONAVA") tramitava la documentació per al seu fill menor i resolva la valoració amb un grau de discapacitat del 78%.

Que al novembre del 2010, la família va rebre la resolució desfavorable a la seva sol·licitud de subvenció del lloguer al Departament d'Habitatge, ja que el lloguer del domicili superava el barem establert pel Departament, motiu pel qual la família va realitzar una demanda econòmica a l'Equip d'Atenció Social Primària.

Un cop valorada la situació econòmica del nucli familiar, es va constatar que se superava el llindar econòmic de precarietat establert pel Reglament regulador de prestacions econòmiques d'atenció social, per accedir a les prestacions econòmiques ordinàries.

Així doncs, es va valorar la situació sociofamiliar i es va considerar favorable atorgar una ajuda econòmica excepcional (article 23: Les prestacions excepcionals s'adrecen a satisfer necessitats greus i peremptòries no previstes al catàleg de prestacions o que no s'ajusten plenament als requisits exigits) valorada en 231,00 € mensuals durant

tot l'any 2011, amb un total anual de 2.772,00 €.

També es va considerar que, una vegada finalitzada la prestació econòmica atorgada per al 2011 i si el demandant tornava a sol·licitar una prestació, es procediria a valorar de nou la situació sociofamiliar i econòmica del nucli familiar. Es va procedir a comunicar al demandant el contingut dels escrits de resposta i se li va recomanar que tornés a sol·licitar una prestació a fi de valorar de nou la situació. (Expedient 155/11)]

[La Institució va iniciar un expedient d'ofici, ja que va tenir constància de la problemàtica amb la qual es troben els posseïdors de la targeta d'aparcament per a discapacitats quan han d'estacionar fora del Principat. Tot i que la targeta d'aparcament per a discapacitats va ser creada per disposició de la Llei d'accessibilitat de 1995, el document no estava reconegut en d'altres països i, per tant, els seus drets es veien vulnerats.

Teníem constància que als estrangers posseïdors d'aquesta targeta se'ls permetia estacionar en els espais reservats dins el Principat, però que els nacionals que intentaven utilitzar les zones reservades per a discapacitats fora del Principat eren sancionats, ja que la targeta andorrana d'aparcament per a discapacitats no estava homologada o reconeguda.

Com a conseqüència, la institució del Raonador del Ciutadà, sobre la base d'aquestes consideracions i en virtut dels articles 2, 5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual es regeix, va formular la següent

RECOMANACIÓ:

Que el Ministeri de Salut i Benestar efectuï les gestions escaients amb els estats veïns, apel·lant al Tractat Trilateral, per tal d'eliminar la possible discriminació amb què es troben els nostres nacionals respecte als estrangers i que els seus drets siguin equiparats.

Seguidament, es va rebre l'escrit de resposta del Ministeri de Salut i Benestar, en què, en primer lloc, se'ns confirmava que el Ministeri havia fet les gestions escaients amb els estats veïns, apel·lant al Tractat Trilateral, per tal d'eliminar la possible discriminació amb què es trobaven els nostres nacionals titulars de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat respecte als estrangers en el moment d'utilitzar les targetes esmentades als països veïns i que aquestes gestions s'havien fet mitjançant els corresponents ministeris d'Afers Exteriors.

Així mateix, havien fet gestions més directes amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya i amb els ajuntaments de Tolosa i de Barcelona, per conèixer més directament la realitat d'aquesta possible discriminació, segons l'informe.

Es va constatar que el problema no era exactament l'homologació internacional, ja que a escala supranacional només hi havia les recomanacions de la Unió Europea, sinó dues qüestions concretes: en primer lloc, la diferència de format entre el model andorrà actual i l'existent als països veïns. I, en segon lloc, l'aplicació i interpretació discrecional que fan de la targeta esmentada les forces de seguretat dels països veïns, acompanyada de la utilització incorrecta dels usuaris, en alguns casos, de la targeta andorrana als països veïns.

Amb motiu de totes aquestes constatacions, se'ns comunicava que iniciaven el procediment per actualitzar la normativa actual de la targeta andorrana, que es basava en el Reglament d'accessibilitat del mes de juny del 1995, a fi d'equiparar els drets de la població andorrana amb els de les poblacions veïnes.

Els antecedents de l'informe tècnic sobre la utilització de les targetes andorranes d'aparcament per a persones amb discapacitat als països veïns estaven basats en la recomanació formalitzada a la ministra de Salut i Benestar, en el sentit que s'efectuessin les gestions escaients als estats veïns, apel·lant al Tractat Trilateral, per tal d'eliminar la possible discriminació amb què es troben els nostres nacionals usuaris de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat, respecte als estrangers, en el moment d'utilitzar-les als països veïns.

A més d'efectuar aquestes gestions als països veïns, mitjançant els ministeris d'Afers Exteriors corresponents, i davant de la gravetat de la problemàtica exposada, van procedir a comunicar-se directament amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i els ajuntaments de Tolosa i Barcelona, per tal de conèixer de primera mà quina era la seva posició en aquesta problemàtica.

Així mateix, van procedir a estudiar la normativa i la regulació oficial de la targeta d'aparcament del Principat d'Andorra, basada en la Llei i el Reglament d'accessibilitat dels mesos d'abril i maig del 1995, respectivament, i a comparar-les amb les dels països veïns.

També van procedir a estudiar la normativa internacional vigent en aquesta matèria, que es concretava en les recomanacions de la Unió Europea de 4 de juny de 1998 (1998/376/CE) i de 3 de març de 2008 (2008/205/CE).

Finalment, van procedir a fer una reunió de treball amb la Junta Directiva de la Federació Andorrana d'Associacions de Persones amb Discapacitat per conèixer en la veu pròpia de les persones afectades la realitat d'aquesta problemàtica.

La problemàtica detectada en primer lloc va ser la diferència de format entre el model andorrà actual i l'existent als països veïns. Els països veïns diferencien entre tres tipus de targetes d'aparcament: *a)* La persona titular de la targeta és la conductora del vehicle (en aquest cas disposa del màxim de prerrogatives en el seu ús); *b)* La

persona titular de la targeta no pot conduir i, per tant, el conductor és una altra persona, acompanyant (llavors l'ús de la targeta està limitat només al moment que acompanya la persona discapacitada i per a un temps curt, menys de 30 minuts, mentre acompanya la persona amb mobilitat reduïda, i després s'ha de desplaçar a un pàrquing "normal"); i c) Vehicle col·lectiu (no necessita identificació de persona titular i té un ús restringit com a vehicle d'acompanyant).

Així mateix, malgrat que les recomanacions de la Unió Europea no hi obliguen, resultava convenient adaptar la simbologia i les dimensions de les targetes andorranes a les dels països veïns, ja que l'aplicació d'aquesta tolerància d'aparcament resulta discrecional, a judici de l'agent de l'autoritat responsable de la vigilància d'estacionament en cada localitat. Convenia també recordar que només es podia tenir una targeta d'aparcament per a cada persona amb discapacitat, d'un únic tipus, i que no es podia reproduir ni fotocopiar en cap cas.

Un cop analitzat el tema amb el Ministeri d'Economia i Territori, es va creure convenient seguir a Andorra amb la pràctica actual d'exercir un alt grau de tolerància en l'ús de la targeta d'aparcament tant per als nacionals, com per als titulars dels països veïns, excepte en els casos d'abusos flagrants, o de riscos per a la circulació de vehicles d'emergències, ja que el perjudici per als possibles infractors per causa de sancions o de retirades mitjançant grua seria encara més elevat. Com a país receptor de turisme de benestar, ens convé limitar les sancions als casos més evidents i comprovats, perquè no es vol donar una imatge d'intolerància i repressió.

La igualtat de drets entre andorrans i estrangers s'havia d'aconseguir amb l'ús més favorable de les targetes andorranes a l'estranger, no pas amb un ús més restrictiu al nostre país.

Així mateix, l'aplicació i interpretació discrecional que fan de l'esmentada targeta les forces de seguretat dels països veïns fa que convingui informar i formar els usuaris de les targetes andorranes sobre les normatives d'ús als països veïns, per evitar la situació actual de sancions.

Aquesta realitat era sovint motivada segons informacions de la mateixa FAAD per la utilització incorrecta en alguns casos dels usuaris de la targeta andorrana als països veïns, i fins i tot al nostre país.

L'exemple més habitual consistia a utilitzar documents fotocopiats de la targeta andorrana oficial, cosa que permet disposar-ne en dos vehicles diferents, qüestió absolutament prohibida en la normativa europea. En el fons es tracta de la falsificació d'un document públic, delictes perseguits al Codi Penal dels països veïns.

També era habitual utilitzar la targeta d'aparcament com a acompanyant per a estacionaments de llarga durada, quan només s'autoritzava el temps raonable per acompanyar la persona amb discapacitat fins a l'edifici de destí, i després s'havia d'anar a

aparcament immediatament en un pàrquing "normal". Mai es podia utilitzar la targeta d'aparcament si el titular no anava al vehicle. Les administracions dels països veïns informaven que en aquests casos d'abús haurien d'utilitzar la grua i es limitaven a multar el vehicle, per estalviar perjudicis majors a les persones usuàries.

Finalment, la queixa més freqüent era la discrepància entre la persona usuària de la targeta i l'agent de l'autoritat sobre la interpretació del lloc d'aparcament, quan aquest no estava expressament senyalitzat; en aquests casos, calia que no obstaculitzés la circulació habitual de vehicles, vianants i en especial de vehicles d'emergències com ambulàncies, bombers i policia. Sempre era subjecte a interpretació, però es considerava la presumpció de veracitat de l'agent de l'autoritat com a primer element a considerar.

Moltes d'aquestes qüestions sempre eren subjectes a interpretació i generarien discrepàncies en la seva dinàmica d'ús habitual, per la qual cosa un simple canvi en la normativa no seria la solució de la totalitat dels conflictes. La pràctica habitual era limitar la retirada de vehicles aparcats indegudament a les infraccions més greus i flagrants, utilitzant la via de la sanció pecuniària per a la majoria d'infraccions detectades, i restava la possibilitat de presentar recurs (motivat i adjuntant proves) perquè la sanció fos eliminada (cosa que es feia en la majoria de casos raonables amb molta facilitat).

Evidentment, la millor solució, tant a Andorra com als països veïns, era l'adaptació completa de tot el transport públic, fet que permetia el desplaçament de tothom de la manera més normalitzada i sostenible.

La proposta de millora era que caldria actualitzar la normativa actual de la targeta andorrana, que es basa en el Reglament d'accessibilitat del mes de juny del 1995. Un cop actualitzada la normativa, caldria procedir a la renovació, en un període de temps adient, de totes les targetes d'aparcament andorranes actualment existents i procedir després a la corresponent informació i formació a totes les persones usuàries de les targetes. (Expedient 200/11)]

4

SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Tal com indica el seu nom, en el sector Administració en general hem inclòs tots els expedients de caràcter general. Per facilitar la lectura de la síntesi dels expedients hem continuat amb la subdivisió d'aquest sector en quatre apartats: Administració penitenciària, Administració general, seguretat viària i ciutadana, i l'últim dedicat a la higiene i salubritat pública.

4.I. Administració penitenciària

4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen als centres penitenciaris o als seus interns durant l'any 2010 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador s'ha desplaçat reiteradament al centre penitenciari a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten, mitjançant un formulari, i que en moltes ocasions no han estat objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant l'any 2011, hem visitat 22 interns. Tots els casos que han tingut relació amb l'Administració de justícia s'han fet arribar al Consell Superior de la Justícia, i estan desenvolupats en el sector Justícia.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: **172/11, 195/11 i 245/11**

4.I.II. Expedient significatiu

[Es va rebre un escrit de queixa de diversos interns del mòdul de preventius S2, en què ens exposaven un seguit de neguits i desacords amb relació a l'actuació d'agents de primera, la forma estipulada per aconseguir una tasca laboral al centre, la qualitat i quantitat del menjar i el règim de visites.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar a la Direcció d'Institucions Penitenciàries per obtenir la informació escaient del problema plantejat pels interns. En l'escrit de resposta rebut se'ns comunicava que, en referència al sistema d'atribucions de llocs de treball, la majoria estan destinats als interns penats, ja que són els que tenen una condemna més llarga, i es pot efectuar una previsió de la durada del contracte laboral. Òbviament a un intern preventiu no se li ha comunicat una sentència ferma, i això complica molt adjudicar-li un lloc de treball fix pels tràmits administratius que cal efectuar i també per la incertesa del temps que romandrà ingressat a les dependències del centre penitenciari. Tanmateix, destacaven que els interns preventius sí que poden accedir a dues places laborals com a ordenances de mòdul, així com a treballs puntuals de curta durada al taller de serigrafia, que estan

destinats exclusivament a aquest règim. Així mateix, esmentaven que una de les possibles queixes en aquest sentit estava fonamentada per la no-adjudicació d'un lloc laboral a un intern que tenia incoat un expedient disciplinari per agressió. Automàticament, tal com indica el Reglament de regulació especial, havia de mostrar un bon comportament durant un període de sis mesos després de la incoació de l'expedient.

En l'aspecte lúdic i social, manifestaven que el Departament d'Institucions Penitenciàries cada cop més ampliava l'oferta d'activitats, tallers i xerrades, amb la finalitat de tenir el màxim d'activitats extraordinàries disponibles per als interns. Tanmateix, l'oferta d'activitats ordinàries era la mateixa per a tots els règims d'internament: gimnàs, biblioteca, pati i formació no formal.

En l'aspecte de les instal·lacions i, més concretament, del gimnàs, l'ús estava dividit en franges d'assistència d'una hora i mitja per poder arribar a donar l'oportunitat d'assistir-hi a tothom que hi estigués interessat. La qualitat de les instal·lacions i de les màquines era òptima.

En relació amb la qualitat i la quantitat nutricional, els sorprenia que no hi hagués hagut cap queixa formal per part del col·lectiu d'interns, siguin penats, preventius o dones, i es ressaltava el fet que tant la qualitat com la quantitat dels àpats està controlada diàriament matí i tarda pels responsables de servei. Tanmateix, s'accentuaria a partir d'ara aquest control per poder localitzar eventuais anomalies. En el mateix àmbit destacaven que el 80% dels agents que es troben diàriament de servei consumeixen els mateixos aliments lliurats als interns, i no hi havia hagut cap queixa del col·lectiu d'agents penitenciaris.

Pel que fa a l'assistència, el Departament d'Institucions Penitenciàries disposa dos cops per setmana d'una treballadora social que pertany al Ministeri de Justícia i Interior, que exclusivament es dedica a atendre les demandes dels interns, siguin relatives a la seva estada a les dependències del centre penitenciari o relatives a la data de la seva posada en llibertat. A més, la treballadora social, adscrita al Ministeri de Justícia i Interior, té assignada una partida pressupostària que pertany al Departament d'Institucions Penitenciàries per fer front a eventuais demandes dels interns, ja siguin tràmits administratius o d'adquisició de béns per a ús personal.

En l'apartat de l'adquisició d'articles, en cap moment s'havia negat la possibilitat d'ampliar o modificar la llista d'adquisició. Temps enrere, el mateix director adjunt del Departament d'Institucions Penitenciàries es va entrevistar amb un dels interns del mòdul S2, i es va proposar que el col·lectiu d'interns redactés una llista amb els possibles nous productes que volguessin adquirir. Aquesta formalitat no havia estat efectuada fins a la data d'avui. Tanmateix, la Direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries, mitjançant l'Àrea de Menors i Reinserció, vetlla perquè aquesta llista de productes sigui renovada i/o revisada una mitjana de dos a tres cops per any.

Finalment la Direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries és conscient que la família, en una situació de privació de llibertat, adopta una figura essencial i molt important per a l'estabilitat emocional de l'intern. És per aquest motiu que fins a data d'avui si un intern o familiar sol·licita efectuar visites en cap de setmana per incompatibilitat horària laboral, o per problemes de llargs trajectes de desplaçament, sempre s'autoritzen les visites en cap de setmana. Pel que fa al règim de visites íntimes, matisaven en primer lloc que el departament, en contra del que manifesten els interns en el seu escrit, no disposa d'instal·lacions adequades, ni un lloc físic on poder dur a terme aquesta mena de visites. En segon lloc, no hi ha cap tipus de reglamentació aprovada per llei que atorgui aquestes visites, o estableixi qui ha de ser l'òrgan competent per adjudicar-les i quins haurien de ser els requisits legals per accedir-hi.

Posteriorment, el Raonador del Ciutadà va efectuar una visita de totes les instal·lacions del centre i va constatar una adequació correcta del funcionament i dels serveis amb els quals compten els interns, i va ratificar d'aquesta manera l'escrit de contesta de la Direcció d'Institucions Penitenciàries. (Expedient 195/11)]

4.II. Administració general

4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En aquest sector, la institució recopila els expedients tramitats que han fet referència a diversos temes en general i que han estat adreçats a diverses administracions públiques, com ara: demandes de residències, de nacionalitat, permisos de sojorn i treball, desacord amb actuacions de l'Administració en general, disconformitat amb sancions imposades per l'Administració, informació sobre demandes d'ajudes socials, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 1/11, 3/11, 15/11, 18/11, 23/11, 27/11, 35/11, 37/11, 38/11, 39/11, 48/11, 51/11, 53/11, 54/11, 65/11, 68/11, 70/11, 75/11, 79/11, 82/11, 86/11, 93/11, 94/11, 96/11, 98/11, 106/11, 111/11, 117/11, 118/11, 120/11, 121/11, 125/11, 130/11, 134/11, 135/11, 143/11, 146/11, 147/11, 151/11, 157/11, 161/11, 163/11, 165/11, 168/11, 173/11, 174/11, 177/11, 179/11, 185/11, 189/11, 192/11, 194/11, 197/11, 201/11, 215/11, 221/11, 231/11, 242/11 i 246/11.

4.II.II. Expedient significatiu

[Un ciutadà va presentar un escrit de queixa i hi exposava que era treballador en uns grans magatzems del Principat i que per la seva malaltia, era diabètic, havia d'anar als serveis en reiterades ocasions. Que, segons el certificat expedit pel seu endocrinòleg, aquesta malaltia li provocava sudoracions i la necessitat de beure molt líquid.

Que per aquest fet li havien imposit unes faltes lleus per manca d'higiene, previstes

a l'article 102 del Codi de Relacions Laborals i, consegüentment, la suspensió de feina i sou, segons l'article 106 del mateix codi. Així mateix ens comunicava que els butlletins de salari no li havien estat lliurats des del febrer del 2009 fins a l'actualitat, moment en què els havia reclamat.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar al Departament de Treball per sol·licitar la col·laboració del Departament de Treball en la tramitació de la queixa formulada sobre les seves condicions de treball. Ens van comunicar que van trameetre còpia de la documentació al Servei d'Inspecció de Treball per tal que s'efectués una inspecció per controlar el compliment de la normativa laboral vigent.

Que el Servei d'Inspecció de Treball, de conformitat amb el que disposen els articles 165 i 166 del Codi de Relacions Laborals, estendria acta de les seves actuacions i requeriria la documentació laboral que calgués per comprovar si els fets denunciats eren o no constitutius d'infracció. Que, una vegada finalitzés la inspecció, ens informarien puntualment dels resultats.

Un cop efectuada la inspecció, es va rebre un segon escrit de contesta del Departament de Treball en què se'ns comunicava que, en data 19 d'octubre del 2011, es va efectuar la inspecció per controlar el compliment de la normativa laboral vigent.

El Servei d'Inspecció de Treball, de conformitat amb el que disposen els articles 165 i 166 del Codi de Relacions Laborals, en el decurs de la inspecció a l'empresa va estendre l'acta amb les declaracions del director comercial i la responsable del departament de personal sobre els fets que motivaren la queixa del demandant.

Segons el que el Servei d'Inspecció de Treball comunicava, van efectuar una inspecció als grans magatzems, i en van estendre l'acta d'inspecció corresponent, amb les manifestacions del director de planta i de magatzem del negoci i d'una empleada del departament de recursos humans. Amb relació al procediment formal seguit per l'empresa per comunicar la falta disciplinària que imputava al treballador i la sanció associada, l'empresa notificava per escrit els fets que, al seu entendre, eren constitutius d'infracció.

Constataren la possible aplicació inadequada de la sanció, amb relació al recompte dels dies de suspensió de feina i de sou amb què sancionava el treballador i que l'empresa aplicava sobre la base de dies hàbils i no de dies naturals. Un cop van ser informats d'aquesta circumstància, els responsables de l'empresa es van comprometre a analitzar aquest fet i consultar amb els seus superiors la possibilitat de valorar-ne la reconsideració.

En referència al fons de la qüestió, assenyalaven que el Servei d'Inspecció de Treball no era competent per dirimir els conflictes derivats de l'aplicació del règim disciplinari dels treballadors, recollits en el títol III del Codi de Relacions Laborals, ja que

l'article 101 d'aquest text, Faltes i sancions dels treballadors, ja estableix que "les sancions imposades són impugnables en via judicial..." i, per tant, només la jurisdicció ordinària es podia pronunciar amb relació a la correcta o incorrecta aplicació per part de les empreses d'aquest règim disciplinari.

Finalment, ressenyaven que, en tot cas, el Servei d'Inspecció de Treball havia demanat informació complementària als responsables de l'establiment sobre el nombre d'expedients disciplinaris incoats als treballadors del negoci en el decurs dels darrers sis mesos, informació que l'empresa s'havia compromès a fer arribar a aquest servei.

Es van analitzar i estudiar els arguments en què es basava l'actuació del Servei d'Inspecció Laboral. Efectivament, s'estén una acta d'inspecció amb les manifestacions dels superiors de l'empleat, en aquest cas, persona denunciant.

En aquest cas en concret, el Servei d'Inspecció constata una possible aplicació inadequada amb relació al recompte dels dies de suspensió de feina i de sou amb què l'empresa sanciona el treballador i que l'empresa aplicava sobre la base de dies hàbils i no de dies naturals, fet que, segons se'ns manifestava, l'empresa valoraria reconsiderar.

Tot i així, en el mateix informe ens posaven de manifest que el Servei d'Inspecció de Treball no era competent per dirimir els conflictes derivats de l'aplicació del règim disciplinari dels treballadors, recollits en el títol III del Codi de Relacions Laborals, ja que l'article 101 d'aquest text, Faltes i sancions dels treballadors, estableix que "les sancions imposades són impugnables en via judicial..." i, per tant, només la jurisdicció ordinària es podia pronunciar amb relació a la correcta o incorrecta aplicació per part de les empreses d'aquest règim disciplinari.

Va ser en aquesta qüestió que es va considerar que els empleats es trobaven discriminats vers l'empresa, ja que si es volia dirimir una correcta o incorrecta sanció, haurien de recórrer a la jurisdicció ordinària, cosa que els comportaria unes despeses, així com un tràmit que, si es prengués en consideració la possibilitat que el Servei d'Inspecció pogués actuar en l'aplicació de la llei mencionada, hi hauria una equiparació dels drets del treballador amb els dels empresaris per part de l'Administració, i també ajudaria a disminuir el col·lapse en què es trobava la Batllia d'Andorra.

En conseqüència, la Institució del Raonador del Ciutadà, basant-se en aquestes consideracions i en virtut dels articles 2, 19 i 20.1 de la llei per la qual ens regim, vam acordar formular el següent

SUGGERIMENT FORMAL:

Que el Ministeri de Justícia i Interior estudiï la possibilitat d'equiparar l'actuació dels empleats a la dels empresaris, quant a les gestions a emprendre en el moment que el Servei d'Inspecció constati una infracció, i que tant una part com l'altra puguin

recórrer a aquest servei per impugnar les sancions imposades i no haver d'acudir a la jurisdicció ordinària.

Es va rebre la contesta del suggeriment formal, en què el ministre de Justícia i Interior ens comunicava que aquest ministeri en prenia nota, però, en virtut del principi de legalitat, es constatava que caldria una iniciativa legislativa per modificar la regulació en aquesta matèria, iniciativa que, d'acord amb el que estableix l'article 58 de la Carta Magna del Principat, corresponia al Consell General i al Govern, a més de tres comuns conjuntament o a una desena part del cens electoral nacional.

Per tant, s'hauria d'acreditar la necessitat i oportunitat del canvi normatiu esmentat i valorar les conseqüències positives i negatives que eventualment podria comportar i, una vegada efectuada la corresponent valoració i a la vista de les conclusions que se n'extreguin, el Govern podria promoure si ho estimava convenient el canvi normatiu que es desprenia del suggeriment formal que vam efectuar. (Expedients 177/11 i 194/11)]

4.III. Seguretat viària i ciutadana

4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En aquest sector la Institució inclou tots els expedients tramitats que han fet referència a temes relacionats amb la seguretat viària i ciutadana. Enguany s'han registrat els expedients següents: **34/11 i 90/11**.

4.III.II. Expedient significatiu

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava la qüestió que l'afectava. L'any 2008 ja havia fet una queixa relacionada amb el mateix problema, per a la qual semblava que s'havia obtingut una solució: el perill que hi havia quan els nens travessaven des del pati del Col·legi de Ciutat de Valls al celobert de l'edifici on viu.

Però ara, tot i haver posat una reixa de protecció més alta, els nois de 15 o 16 anys que juguen a pilota als patis del Col·legi de Ciutat de Valls el cap de setmana o fora dels horaris escolars continuaven traspasant-la amb el consegüent perill de caure al celobert de l'edifici on ella vivia, i també li ocasionaven molèsties, tirant pedres a la seva claraboia i a les parets.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar al Departament de Policia. Es va rebre l'escrit de resposta, juntament amb l'informe elaborat. Se'ns informava que en data 25 de març del 2008, el Servei de Policia va confeccionar un informe sobre la pro-

blemàtica existent en aquell moment, informe que es va trametre en el seu dia al Raonador del Ciutadà. De resultes d'aquell informe i de les reunions posteriors amb els diferents departaments implicats (Comú d'Andorra la Vella, Ministeri d'Ordenament Territorial i Ministeri d'Interior), es va efectuar una despesa econòmica important per condicionar el recinte de l'escola Ciutat de Valls i del talús.

Que aquestes obres van consistir en la construcció d'un mur a la part del darrere del pati per impedir el pas als nois i noies que fan ús de les instal·lacions del pati després de les hores escolars i els caps de setmana. Que el talús s'havia reforçat amb una xarxa de ferro, per impedir els despreniments de pedres.

Recordaven que, fora de l'horari escolar, la zona del pati es feia servir com a espai d'esbarjo per als infants residents a la zona de Ciutat de Valls. Per això s'havia signat en el seu moment un conveni entre el ministre d'Educació i Formació Professional i el Comú d'Andorra la Vella.

El Servei de Policia darrerament va signar un Conveni parroquial amb el Comú d'Andorra la Vella, en el qual quedava palesa la col·laboració de les dues administracions (Servei de Policia i Servei de Circulació).

En el desenvolupament d'aquest conveni s'incloïa el servei de rondes de les dues institucions pel nucli urbà d'Andorra la Vella. En aquest sentit s'havien donat les instruccions pertinents per efectuar rondes al pati de l'escola del carrer de Ciutat de Valls.

També exposaven que s'havien posat en contacte personalment amb la demandant en diverses ocasions i també s'havien desplaçat al seu domicili juntament amb el cap del Servei de Circulació d'Andorra la Vella, per tal d'obtenir informació i intentar buscar solucions a la problemàtica existent. Després d'escoltar els diferents veïns de l'edifici, la directora de l'escola espanyola i personal de l'escola havien pogut arribar a la conclusió que la problemàtica era més greu, ja que s'havia pogut constatar que menors d'edat havien pujat a la teulada de l'edifici mencionat, fet que provocava un perill per a la seva integritat física, i altres menors havien fet servir la xarxa metàl·lica de reforç del talús per poder anar a recollir les pilotes que queien al cel·obert.

Que, juntament amb el cap de Circulació d'Andorra la Vella, es van reunir diverses vegades per trobar una solució definitiva al problema. Que el Servei de Policia i el Servei de Circulació havien donat instruccions als seus efectius de realitzar rondes a l'interior del recinte del pati de l'escola per prevenir i reprimir les conductes poc cívi-ques dels usuaris i que s'estava treballant per convocar una nova reunió de les parts implicades per buscar solucions immediates a la problemàtica. (Expedient 34/11)]

4.IV. Higiene i salubritat públiques

4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En aquest sector la institució recopila tots els expedients tramitats que fan referència a temes diversos relacionats amb la salut dels ciutadans, la higiene, l'aigua de consum, la salubritat d'habitatges, a més de tot allò referent a la contaminació acústica i la pol·lució: **36/11, 187/11, 210/11 i 241/11.**

4.IV.II.- Expedient significatiu

[Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa en el qual exposaven els problemes relacionats amb els aldarulls nocturns causats per alguns establiments del Pas de la Casa que afectaven els veïns de la població. Ens comunicaven que tot i que havien iniciat les queixes l'any 2000 i després de diverses reunions i escrits tramesos als ministres d'Interior corresponents, així com als cònsols d'Encamp, no havien solucionat el problema. Així mateix, ens exposaven l'opció de portar l'assumpte a la Batllia d'Andorra a causa de la manca de responsabilitat i actuació per part de l'Administració en l'assumpte exposat.

Que els afectats van iniciar les queixes l'any 2000 i havien efectuat les gestions escaients amb els ministres d'Interior corresponents i amb els cònsols d'Encamp.

Que els demandants no havien obtingut cap resultat favorable de les gestions efectuades i només havien rebut propostes possibles de solució per part del Govern; aquestes propostes, però, no havien evolucionat, per la qual cosa s'havia arribat a una situació insostenible, tot i haver plantejat solucions possibles.

Que corresponia al ministeri responsable de medi ambient l'exercici de les competències a què es referia l'article 21 de la Llei sobre la contaminació atmosfèrica i l'aplicació del Reglament del control de contaminació acústica.

Que era funció del Raonador del Ciutadà vetllar perquè l'actuació de l'Administració pública s'adeqüés al compliment i l'aplicació dels drets dels ciutadans.

Finalment, que l'actual situació en què es troben els veïns des de fa anys els provoca problemes de salut, ja que no poden disposar de la tranquil·litat necessària i no poden descansar per culpa dels sorolls, que poden ser molestos, incòmodes i arribar a alterar el seu benestar fisiològic i psicològic.

El Raonador del Ciutadà, basant-se en aquestes consideracions i en virtut dels articles 2, 19 i 20.1 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual es regeix, va formular al Ministeri de Turisme i Medi Ambient el següent

SUGGERIMENT FORMAL:

Que el Ministeri de Turisme i Medi Ambient efectués les investigacions i els controls escaients als locals públics destinats a activitats d'oci, recreatives i espectacles del Pas de la Casa que disposessin d'equips de música o que fessin activitats musicals.

De la mateixa manera, ens vam adreçar al Ministeri d'Interior atès que aquest ministeri, i, concretament, el Departament de Policia, tenia com a missió i divisa principal la protecció, d'acord amb l'ordenament jurídic, de la llibertat i la seguretat de la ciutadania, i per això les seves funcions inlouen des de la protecció de persones i béns fins al manteniment de l'ordre públic.

La Institució, basant-se en aquestes consideracions, va formalitzar al Ministeri de Justícia i Interior la següent

RECOMANACIÓ:

Que el Ministeri de Justícia i Interior efectui les gestions oportunes per vetllar pel manteniment de l'ordre públic al Pas de la Casa i per abolir la contaminació acústica que provoquen els locals nocturns i els aldarulls reiterats dels seus usuaris fora dels horaris previstos legalment, que no permeten el descans nocturn dels veïns de la població.

Es va rebre l'escrit de resposta del Ministeri de Turisme i Medi Ambient i ens informaven que la Unitat d'Inspecció del Departament de Medi Ambient iniciaria una campanya de control acústic dels locals públics destinats a activitats d'oci, recreatives i espectacles. Aquesta campanya es duria a terme durant l'hivern, en què podien trobar el màxim nombre de locals en plena activitat comercial.

Que, en primer lloc, els inspectors de la Unitat d'Inspecció del Departament de Medi Ambient centrarien les inspeccions als locals amb l'activitat comercial autoritzada de pub i/o discoteca, i inspeccionarien únicament la instal·lació que havien de tenir dins del local, per evitar al màxim les molèsties acústiques i, en segon lloc, es farien les inspeccions del sector de la restauració (hotels, restaurants, snacks i bars).

Precisaven que, des de l'any 2009, al Departament de Medi Ambient solament s'havien formulat dues denúncies en relació amb locals d'oci del Pas de la Casa.

Pel que fa als problemes d'aldarulls als carrers, concentracions de gent a les places del Pas de la Casa, canvis d'horaris comercials, etc., el Departament de Medi Ambient no hi té competència. Concretament, és el Cos de Policia l'encarregat de controlar els aldarulls i les concentracions de gent als carrers del Pas de la Casa, d'acord amb el que estableix l'article 7 de la Llei 8/2004, de 27 de maig, qualificada del Cos de Policia, en la qual es detallen les funcions de policia de seguretat ciutadana, entre les quals es destaca la de mantenir l'ordre públic i vigilar els espais públics.

Finalment, ens comunicaven que amb la finalitat de poder tractar conjuntament la

problemàtica que exposàvem, trametien la nostra queixa i còpia de l'escrit de contesta al ministre de Justícia i Interior, i que, un cop constituït el nou equip comunal, iniciarien les gestions corresponents per tractar aquest assumpte, a fi de trobar una solució definitiva conjuntament entre les diferents administracions.

Posteriorment es va rebre l'escrit de resposta del Ministeri de Justícia i Interior, i ens manifestaven que aquest ministeri, a través del Departament de Policia, posava els mitjans humans i tècnics necessaris per tal de reduir els aldarulls i molèsties a què fèiem referència. En aquest sentit, posaven de relleu que des de l'any 2009 s'havia incrementat el nombre d'efectius al Pas de la Casa, especialment durant la temporada d'hivern, i que la voluntat d'aquest ministeri era continuar posant els mitjans que fossin necessaris per tal d'evitar problemes d'ordre públic en aquesta zona. (Expedient 187/11)]

5

SECTOR INSTITUCIONAL

5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En el sector Institucional es deixa constància tant dels expedients tramitats amb institucions del Principat com amb institucions homòlogues de l'exterior. Els expedients inclosos són: 17/11, 56/11, 62/11, 85/11, 138/11, 152/11 i 193/11.

5.II. Expedient significatiu

[Un gran nombre de residents portuguesos al Principat, sota el nom de Plataforma *Não ao fecho do Consulado*, van presentar un escrit de queixa en què es mostraven en desacord amb el possible tancament de l'Ambaixada i el Consolat de Portugal al nostre país. Hi destacaven que la decisió afectaria negativament unes 13.000 persones de nacionalitat portuguesa residents al país (prop del 20 % de la població andorrana), i que, si el tancament es produís, no podrien tramitar al Principat documents administratius com la renovació del passaport, “bilhetes de identidade”, certificats del Registre Civil, etc. En definitiva, que es veuria seriosament afectat el seu dret d'accés a l'Administració portuguesa.

Havent estudiat el cas i després de comprovar que es referia a una actuació exclosa de les competències d'aquesta Institució, es va resoldre trametre la queixa al nostre homòleg competent perquè fos atesa degudament i solucionada de la manera més justa.

Seguidament, vam rebre una comunicació del Provedor de Justícia de Portugal en la qual ens informava que, en aplicació dels poders que li eren conferits pels seus estatuts, havia determinat l'obertura del procés per iniciativa pròpia, és a dir, d'ofici; i que quan tingués les conclusions i la relació dels tràmits efectuats, ho faria saber a la nostra Institució. (Expedient 193/11)]

6

SECTOR JUSTÍCIA

6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

Se segueix escrupolosament i amb la màxima atenció el compliment de l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, en el sentit que ens inhibim de tota demanda que faci referència al funcionament de la justícia. En efecte, el Raonador respecta el contingut de la Llei pel que fa a la no-tramitació de les queixes que afecten el funcionament de l'Administració de Justícia, ja que les trasllada al Consell Superior de la Justícia.

D'altra banda, l'apartat 2 del referit article 3 estableix que: "el Raonador mencionarà en el seu informe anual les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia". Els expedients registrats en aquest sector han estat: 4/11, 11/11, 14/11, 16/11, 22/11, 26/11, 28/11, 41/11, 42/11, 58/11, 66/11, 73/11, 74/11, 99/11, 102/11, 104/11, 107/11, 108/11, 112/11, 131/11, 132/11, 144/11, 149/11, 155/11, 167/11, 181/11, 182/11, 198/11, 205/11, 207/11, 212/11, 213/11, 224/11, 230/11, 233/11, 247/11 i 249/11.

D'acord amb la llei, el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes pels quals s'hagi iniciat un procediment judicial, però la mateixa llei li permet aportar les observacions que estimi oportunes. Les trameses al Consell Superior de la Justícia, si escau, s'acompanyen de les consideracions que el Raonador creu necessàries.

6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia

[Una ciutadana va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava la qüestió que l'afectava: en data 20 de maig de 2006 va efectuar una denúncia al Servei de Policia i la Batllia li havia comunicat que aquesta havia prescrit.

Així doncs, després de ser informada per la Batllia sobre la prescripció de la denúncia, sol·licita la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de demanar explicacions sobre les gestions que el Servei de Policia va efectuar en referència a la dita denúncia.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Departament de Policia per saber quines gestions s'havien efectuat amb la denúncia de la interessada. El Departament de Policia ens va comunicar que aquest dossier fou tramès a la Batllia d'Andorra en data 4 d'octubre de 2006 i que desconeixien els motius pels quals la Batllia comunicà a la ciutadana que la denúncia que havia cursat havia pres-

crit.

A continuació, i tenint en compte el contingut de la resposta, la institució es va posar en contacte amb el Consell Superior de la Justícia i li va sol·licitar que ens informés sobre el problema plantejat. Se'ns va comunicar que, després de fer les indagacions oportunes en les jurisdiccions competents, el resultat era que la interessada, al setembre del 2006, va presentar una denúncia contra terceres persones al Departament de Policia per presumptes lesions doloses i maltractaments greus. Quan la causa arribà davant del Tribunal de Corts només apareixia com a imputat una de les terceres persones. No fou fins al dia de la vista oral que la interessada fou escoltada com a testimoni, fet que posava de manifest que havia cursat la denúncia esmentada. Per aquest motiu, la sentència del Tribunal de Corts, amb data 31 de març de 2011, recollia en el seu 5è considerant que “els fets a què feia referència la defensa de l’acusat i objecte de denúncia per part de la interessada no havien estat sotmesos a la jurisdicció d’aquest Tribunal; el present sumari havia estat incoat per uns fets que s’imputen a un tercer, per la qual cosa, aquest tribunal no podia entrar a valorar, i aquests fets, a més a més, hores d’ara, segurament han prescrit ja que es tractava presumiblement de contravencions penals”.

Es va comunicar el contingut de l’escrit de resposta a la demandant, que ens va enviar un segon escrit en el qual ens sol·licitava explicacions sobre la gestió de la seva denúncia, que fou efectivament tramesa a la Batllia en data 4 d’octubre de 2006, tal com ho havia confirmat el Departament de Policia, però que no fou fins al dia de la vista oral, que havia estat escoltada com a testimoni, que s’havia posat de manifest que el tribunal no havia tingut en compte la denúncia mencionada.

Per tant, la interessada demanava les raons per les quals dues denúncies amb la mateixa data i en el mateix dossier seguien camins diferents: una d’elles seguia endavant i l’altra no, fet que, segons la demandant, podia influir el curs i el final del judici. Tanmateix, volia saber on es trobava la seva denúncia i si el Departament de Policia l’havia entregat a la Batllia juntament amb l’altra.

En l’escrit de contesta del Consell Superior de la Justícia, se’ns comunicava que la causa fou tramesa al Tribunal de Corts en data 28 de febrer de 2008 i que aquestes actuacions ja no es trobaven en possessió de l’Hble. Batlle Sra. Cristina BEA REBÉS. Aquesta resposta es va fer arribar a la part interessada, i se li va aconsellar que s’adrecés directament al Consell Superior de la Justícia per sol·licitar la informació que cregués convenient en relació amb els problemes sorgits. (Expedients 66/11)]

[A causa de les reiterades vegades que el Raonador del Ciutadà ha estat sol·licitat pels interns del Centre Penitenciari de la Comella, que volien exposar-li les seves inquietuds en relació amb el temps durant el qual han de romandre en presó preventiva en espera de judici, vam consultar el nombre d’afectats. D’una població de 48

interns, eren 8 els que estaven en presó preventiva des de feia més de cinc mesos.

En aquest sentit, quasi cada setmana hem rebut queixes, per escrit o verbalment, sobre els llargs terminis de presons preventives, l'agilitació de sentències o altres resolucions, les quals eren trameses immediatament al Consell Superior de la Justícia, sense entrar en el fons de la qüestió, ja que no és funció de la Institució atendre aquestes peticions.

Atès que la missió de la nostra Institució és la d'ajudar a cadascú a assegurar les seves pròpies responsabilitats, es pot arribar a pensar que, una possible manca de diligència per part de la Batllia pot provocar que les famílies dels interns es trobin sotmeses a dificultats econòmiques i, en conseqüència, desemparades en veure que els seus comptes queden bloquejats mentre dura la presó preventiva.

Vam constatar que aquest retard en el pronunciament de la sentència i resolució judicial podia anar contra el bon funcionament de la justícia i podia suposar una vulneració dels principis inscrits en l'article 10.2 de la Carta Magna i de la resta de la normativa legal que cal emprar.

A causa de la gravetat dels fets i d'aquesta lamentable situació que no s'acabava de resoldre, aquesta Institució, d'acord amb els articles 3 i 4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, va deixar constància que continuaria lliurant fidelment i puntualment al Consell Superior de la Justícia totes les queixes i reclamacions que els ciutadans d'aquest país li presentessin. Segurament aquests volien que se'ls escoltés i que es trametés la seva impotència davant del perjudici ocasionat per aquesta manca de tutela judicial efectiva, que constituïa un exemple de menyspreu tant al sistema judicial del nostre país com als drets del ciutadà.

Vam remarcar, però, que els drets penals dels ciutadans en presó preventiva quedaven prou garantits al nostre país, tot i que considerem abusius els llargs períodes de presó preventiva en què es trobaven alguns interns.

Considerem que l'Estat andorrà gaudeix i disposa d'un sistema propi de defensa i aplicació de tota una normativa, la qual és prou efectiva, tant a l'hora de projectar una acció determinada en contra del que no funciona, com a l'hora de corregir les diverses, nombroses i evitables mancances del sistema.

Creiem que qualsevol retard injustificat pot suposar una transgressió del dret constitucional a un judici de durada raonable, i, en conseqüència, el dret a la jurisdicció estipulat en l'article 10.2 de la Constitució i recollit igualment en l'article 60.1 del Conveni per la protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals del 1950, que es va incorporar a l'ordenament jurídic andorrà el 22 de desembre del 1955 després de ser ratificat pel Consell General.

En conseqüència, i a l'empara de l'article 4.1 de la Llei de creació i funcionament del

Raonador del Ciutadà, el qual disposa que el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes en els quals s'hagi instat un procediment davant d'un òrgan jurisdiccional, ni por anul·lar ni modificar cap acte administratiu, i s'ha de limitar a fer les recomanacions i els suggeriments que consideri oportuns, vam acordar formular el següent suggeriment al Consell Superior de la Justícia.

SUGGERIMENT

Sotmetre a la consideració del Consell Superior de la Justícia la necessitat que s'adoptin les mesures necessàries, pels mitjans o mecanismes al seu abast, i d'acord amb el que disposa l'article 10.2 de la Constitució, per resoldre l'actual lentitud que en general afecta la Batllia, i en concret cal agilitzar els processos per tal que el temps a què es veuen sotmesos els interns en presó preventiva sigui com més reduït millor, ja que són les famílies les que pateixen les carències econòmiques a causa de la presó preventiva d'un dels seus membres.

Seguidament, vam rebre la contesta de l'alt estament judicial, en la qual se'ns comunicava, entre d'altres qüestions, que tant la Batllia d'Andorra com la Fiscalia l'havien informat sobre aquesta qüestió.

En primer lloc, constataven una confusió de conceptes en relació amb la presó preventiva i el bloqueig dels comptes. Segons ens deien, la presó preventiva no afecta únicament la Batllia, sinó que és una mesura que no perd la seva condició de provisionalitat fins que es resol la sentència. És a dir, si la decreta un batlle instructor, el Tribunal de Corts acostuma a mantenir-la fins que la sentència és ferma. I, fins i tot, el Tribunal Superior, en els casos en què es presenta recurs, la manté fins que aquest no es resol.

Que cada dia els fiscals reben el full de novetats del Centre Penitenciari, tramès via electrònica, i examinen, especialment el fiscal de guàrdia, les incidències i els terminis de presó a fi de portar-ne un control. Que en els fulls de novetats queden perfectament destacats els noms dels presos preventius, la data del seu ingrés al centre i l'òrgan judicial que té la competència sobre la situació personal de presó.

Que l'article 103 del Codi de Procediment Penal recull taxativament els motius de presó preventiva. Així mateix, les persones en situació de presó preventiva poden sol·licitar en qualsevol moment la llibertat provisional, i tenen la possibilitat de recórrer en apel·lació a una eventual resolució denegatòria.

En el cas del bloqueig dels comptes bancaris, es tracta d'una mesura cautelar independent de la presó preventiva, i no afecta tots els presos, sinó que recau sobre els béns producte del delictes, independentment de la coincidència o no d'altres mesures de privació de llibertat. Que el sistema judicial ja preveu tot tipus de controls de l'adequació tant de la mesura cautelar com de la seva durada, ja que tant els presos com els inculpatos els comptes bancaris dels quals són bloquejats gaudeixen d'assistència

lletrada i de la possibilitat de recórrer contra la mesura o el seu manteniment davant la jurisdicció ordinària. A més, matisen que el període de presó preventiva recollit en la legislació andorrana és un dels més curts de l'àmbit europeu.

La situació personal de presó preventiva no comporta necessàriament, ni automàtica, el bloqueig patrimonial de l'imputat o dels seus familiars. Quan s'efectua el bloqueig o congelació del patrimoni dels imputats es fa en favor de la instrucció i per raó d'assegurança de la responsabilitat civil o de la connexió o presumpte origen il·lícit dels béns objecte d'embargament, decisions que són igualment susceptibles de revisió mitjançant un recurs d'apel·lació.

Que en referència a l'afirmació "constatar el perjudici ocasionat davant aquesta manca de tutela judicial efectiva", van comunicar que no els constava que cap dels batlles instructors hagués estat condemnat per mancar al dret a la tutela judicial efectiva dels processats, ni molt menys que negligís els drets de ningú.

Per finalitzar, ens comunicaven que si la nostra Institució s'assabenta de mancances generalitzades, ho faci saber al Consell Superior de la Justícia. (Expedient 207/11)]

[Un intern del centre penitenciari va sol·licitar la intervenció de la nostra Institució a fi d'agilitar els tràmits judicials, ja que la seva família tenia dificultats econòmiques perquè li havien bloquejat els comptes.

Es va trametre la demanda al Consell Superior de la Justícia segons l'article 3.1 i 4 de la LCFRC. Posteriorment, l'esposa del demandant es va presentar a la nostra Institució i va manifestar que a causa de les acusacions d'una persona contra el seu marit, des de l'1 de desembre del 2011, el batlle instructor del cas li havia bloquejat els comptes bancaris. Ens va comunicar que tenia greus dificultats econòmiques per poder assumir les despeses bàsiques d'una llar, ja que tenia tres fills menors d'edat.

Seguidament, el Raonador del Ciutadà es va posar en contacte amb el president del Consell Superior de la Justícia, el qual li va manifestar la possibilitat que el seu advocat s'adrecés directament al batlle instructor i li exposés els problemes concrets de la demandant a fi de trobar-hi una solució. (Expedient 205/11)]

7

SECTOR ACCIONS PRIVADES

7. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

En el sector Accions privades es recullen tots els expedients d'assumptes que tractaven qüestions entre particulars, amb la qual cosa la Institució ha comunicat expressament als demandants que el Raonador no hi tenia competència.

Hem actuat d'acord amb el contingut de l'article 14 de la llei per la qual ens regim, que preveu que es pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers. Malgrat el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes, el Raonador pot informar d'ofici, d'acord amb l'apartat 5 d'aquest mateix article, el demandant sobre el problema plantejat. Això és el que s'ha fet, com en anys anteriors, en tots i cadascun dels casos relacionats amb Accions privades.

Aquesta pràctica s'ha seguit en els expedients que a continuació detallem: 13/11, 19/11, 20/11, 25/11, 30/11, 33/11, 49/11, 57/11, 59/11, 61/11, 63/11, 67/11, 78/11, 80/11, 95/11, 110/11, 113/11, 115/11, 119/11, 122/11, 127/11, 128/11, 129/11, 133/11, 137/11, 139/11, 140/11, 145/11, 159/11, 160/11, 170/11, 171/11, 175/11, 180/11, 183/11, 184/11, 186/11, 196/11, 199/11, 214/11, 220/11, 222/11, 225/11, 226/11, 227/11, 228/11, 229/11, 232/11, 236/11, 239/11, 243/11, 244/11 i 248/11.

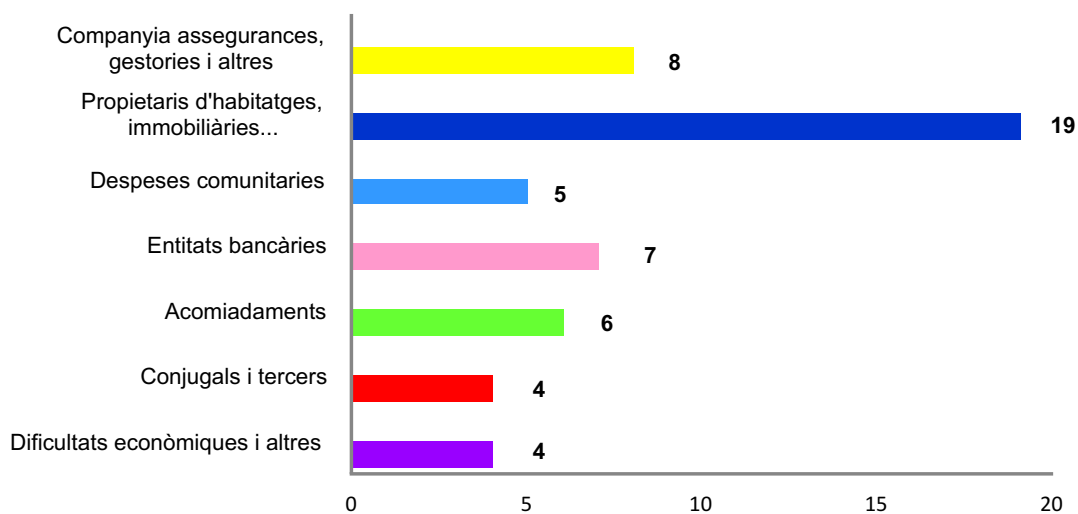
S'ha prestat la màxima atenció a tot ciutadà quan ha comentat o explicat al Raonador el seu dubte, el problema sorgit o un suggeriment per millorar algun assumpte de l'àmbit públic. Es tracta d'una de les funcions amb la qual s'implica la nostra Institució quasi diàriament. Amb aquesta tasca tenim la possibilitat de comprovar que, en el dia a dia, molta gent d'aquest país no sempre troba, per part de l'Administració, la suficient atenció o sensibilitat amb relació a la seva queixa, reivindicació, preocupació o missatge. Així mateix, s'han observat diverses dificultats en què es troben molts ciutadans per defensar els seus drets davant la justícia: en ocasions, per petits problemes, han de recórrer a gestories o advocats amb la consegüent despesa, que és superior a les reclamacions monetàries que voldrien obtenir.

Les actuacions que s'han efectuat des de la nostra Institució han estat principalment destinades a assistir tots els ciutadans que ho han sol·licitat. Hem estudiat i hem valorat, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns ha plantejat, i hem tractat de la millor manera totes les demandes rebudes.

Aquesta activitat no es limita només a l'assessorament a partir del resultat dels expedients informatius, mitjançant actes de compareixença o a través de correspondència, accions amb les quals es dona resposta puntual als sol·licitants, sinó també a escoltar –i remarquem la paraula ESCOLTAR– tots aquells que acudeixen al Raonador del Ciutadà i vehicular múltiples actuacions d'assistència personal a particulars o col·lectius (vegeu pàgina 15 de la prime-

ra part).

El gràfic estadístic que presentem ens dóna una visió més clara dels assumptes o problemes que han afectat els ciutadans, en els quals el Raonador no ha pogut intervenir. Creiem que seria convenient estudiar-ho i tenir-ho en compte per tal de valorar una possible mancança i intentar trobar-hi una solució.



3



ÍNDEX

GENERAL

1

ÍNDEX GENERAL

PRESENTACIÓ	Pàg. 1
Introducció	3
PRIMERA PART: Anàlisi institucional del funcionament de la Institució durant l'any 2011. Resum estadístic de l'activitat de la Institució	9
Contingut de la primera part	11
Resum estadístic de l'activitat de la Institució	11
A) Expedients formals	12
B) Expedients per sectors	14
C) Entrevistes	15
D) Correspondència	15
E) Relacions amb els mitjans de comunicació	15
SEGONA PART: Activitat vinculada a la instrucció dels expedients	17
Contingut de la segona part	19
ESQUEMA DELS EXPEDIENTS REGISTRATS	20
DESENVOLUPAMENT DELS SECTORS	45
1. Sector Finances (tributs i taxes)	45
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	45
1.II. Expedients significatius	45
2. Sector Urbanisme	47
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	47
2.II. Expedients significatius	47
3. Sector Social	49
3.I. Pensions/CASS	49
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	49
3.I.II. Expedients significatius	49
3.II. Infants-Joventut	54
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	54
3.II.II. Expedients significatius	55

3.III. Tràmits socials	Pàg. 57
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	57
3.III.II. Expedients significatius.....	58
3.IV. Discapacitats.....	60
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	60
3.IV.II. Expedients significatius	61
4. Sector Administració en general	67
4.I. Administració penitenciària	67
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	67
4.I.II. Expedients significatius.....	67
4.II. Administració general.....	69
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	69
4.II.II. Expedients significatius.....	69
4.III. Seguretat viària i ciutadana	72
4.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	72
4.III.II. Expedients significatius.....	72
4.IV. Higiene i salubritat públiques.....	73
4.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients	74
4.IV.II. Expedients significatius	74
5. Sector Institucional	77
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	77
5.II. Expedients significatius	77
6. Sector Justícia	79
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	79
6.II. Expedients tramesos al Consell Superior de la Justícia	79
7. Sector Accions privades: expedients no admesos a tràmit.	85
ÍNDEX :	89
I. ÍNDIX GENERAL	91

