



L'OFICINA ITINERANT  
DEL SÍNDIC DE  
GREUGES:  
20 ANYS ESCOLTANT  
LES PERSONES ARREU  
DE CATALUNYA  
17 NOVEMBRE 2016

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



L'OFICINA ITINERANT DEL  
SÍNDIC DE GREUGES:  
20 ANYS ESCOLTANT LES  
PERSONES ARREU DE CATALUNYA



## INTRODUCCIÓ

El 25 de novembre de 1996, l'oficina del Síndic, amb el llavors síndic Anton Cañellas al capdavant, va fer el seu primer desplaçament fora de la seva seu, en aquell cas a Girona, per atendre les persones i rebre queixes i consultes. S'evidenciava així la voluntat que ja havia tingut la institució des del primer dia i en els primers mandats del síndic Frederic Rahola de ser més propera i accessible a les persones.

El 1997 es va repetir l'experiència a Lleida i Tarragona i ja el 1998 es van fer cinc desplaçaments (Manresa, Vielha, Gandesa, Puigcerdà i Figueres). Vint anys després, aquells desplaçaments esporàdics, gràcies a l'impuls de l'actual síndic, Rafael Ribó, s'han convertit en una oficina itinerant que fa més de 100 visites anuals de manera sistemàtica per municipis i barris de Catalunya que recullen el 10% de les queixes que rep la institució durant un any.

Amb aquest bagatge, i com un projecte consolidat, ens ha semblat oportú, coincidint amb els 20 anys del primer desplaçament, recollir tota aquesta experiència en una petita memòria que en reflecteixi l'inici, l'evolució, el funcionament, les xifres obtingudes i els reptes de futur. En 20 anys han passat i han canviat moltes coses, hem vist aparèixer i fer-se imprescindibles aparells i noves tecnologies que faciliten la comunicació, però amb l'experiència d'aquests anys podem afirmar que el contacte directe amb les persones, escoltar les seves inquietuds i problemes al més a prop possible de casa seva és un valor afegit al qual el Síndic no pot renunciar.

Tot aquest servei no seria possible sense la col·laboració dels ajuntaments. Des de l'alcalde que es posa a disposició del Síndic, passant per la persona de contacte que fa totes les gestions per aconseguir un espai en un equipament municipal perquè el personal del Síndic pugui atendre les persones, fins als treballadors d'aquests equipaments que a tot arreu ens fan sentir com a casa i sovint modifiquen o allarguen els seus horaris per estar a la nostra disposició. A tots ells, moltes gràcies.



## LES GRANS XIFRES DELS 20 ANYS DELS DESPLAÇAMENTS DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

Desplaçaments efectuats	573
Municipis visitats	208
Persones ateses	10.399
Queixes rebudes	6.234
Consultes rebudes	4.178

(Dades fins a 2015)

### EL PERQUÈ DEL SERVEI

Des dels seus inicis, el 1984, amb el llavors síndic Frederic Rahola, el Síndic ha tingut una clara vocació de servei i apropament a les persones. Malgrat la migradesa de recursos i personal, aleshores només vuit persones en plantilla, en aquella primera etapa ja es disposava d'atenció presencial a la seu de la institució.

A més, amb aquesta voluntat que la feina del Síndic anava més enllà de la seva seu, també es van començar a visitar, presons, centres de menors, residències gent gran, etc., és a dir, els col·lectius més vulnerables. També en alguna ocasió, si era necessari, es desplaçaven assessors del Síndic in situ per conèixer de primera mà el problema plantejat en la queixa.

Amb aquest fonament inicial, podem entendre que amb el pas dels anys es plantegessin els desplaçaments de l'oficina del Síndic. Aquesta possibilitat havia estat proposada i debatuda a la Comissió Parlamentària del Síndic per diferents diputats de les comarques més allunyades de Barcelona. Podem personificar aquest interès dels diputats en Maria Carme Vidal Xifré, que va ser secretària i presidenta de la Comissió del Síndic i que va tenir un paper rellevant en la posada en marxa el servei. No és casualitat que el primer desplaçament s'efectués a Girona, ciutat de procedència de la diputada.

Alguns perquè de la presència territorial de l'oficina del Síndic:

#### ■ Apropar i humanitzar la institució

Des de l'inici hem constatat la necessitat de moltes persones, entitats i, fins i tot, administracions de ser ateses personalment quan exposen una problemàtica que consideren important. En aquests últims anys ha augmentat la demanda d'una atenció propera i personal, en lloc de la més comuna però distant que proporcionen la via telefònica o les noves tecnologies, que tampoc estan a l'abast de tothom.

#### ■ Facilitar a les persones la presentació de queixes

Els desplaçaments afavoreixen la decisió de les persones de fer ús de la institució en defensa dels seus drets. Molt sovint s'atenen persones que comenten que si no hagués estat per la presència del personal del Síndic al seu municipi no

haurien fet l'esforç de presentar la queixa mitjançant el corresponent escrit i còpia de la documentació. En alguns casos extrems, la presentació de la queixa és tan fàcil com una simple explicació oral, ja que el personal del Síndic redacta l'escrit i fa les còpies de la documentació.

### ■ Escoltar i informar

Al llarg del temps hem pogut constatar que quan les persones demanen mantenir una entrevista en els nostres desplaçaments això no sempre respon a una voluntat concreta de presentar una queixa davant la institució. En alguns casos, només volen rebre orientació per poder contrastar les pròpies opinions i determinar si el Síndic de Greuges és la instància adequada a la qual plantejar la reclamació o bé només volen deixar constància d'un estat d'insatisfacció.

Una tercera part de les visites que atén el personal del Síndic arreu de Catalunya no acaben materialitzant-se amb la presentació d'una queixa, sinó que acaben sent consultes. La complexitat i els terminis dels procediments administratius, factures d'empreses de serveis (llum, aigua, gas i telefonia), difícilment comprensibles, poca informació rebuda en llocs i tràmits anteriors, etc. provoquen que molta gent s'adrexi al Síndic per concretar algun aspecte o sol·licitar on adreçar-se per a un primer tràmit. Si el Síndic no és competent, el ciutadà rep una informació i una orientació suficients que li permeten conèixer les funcions de la institució, aclarir els seus dubtes o dirigir-se al lloc o als professionals adequats que el puguin atendre.

### ■ Donar a conèixer la institució

La difusió prèvia per informar del lloc i dia en què tindrà lloc el desplaçament de l'oficina del Síndic, principalment pel sistema de bustiada a totes les cases i correus electrònics a les entitats, fa que la majoria de veïns sàpiguen de la presència de la institució al seu municipi. Tot i que en aquella ocasió no tinguin la necessitat d'exposar cap problema, la informació rebuda serveix perquè pensin en la institució del Síndic com a canal de futures queixes o consultes.

### ■ Conèixer la realitat de primera mà

Els desplaçaments al territori també ens permeten observar i conèixer més detalladament quina és la realitat social del país quant al funcionament de les seves institucions públiques i privades i quina és la percepció que en té la persona interessada, ja que al Síndic se li plantegen tot tipus de problemes, reclamacions, comentaris, ja siguin competència seva o no.

## LES TRES ETAPES DELS DESPLAÇAMENTS DE L'OFICINA DEL SÍNDIC

### ■ Inicis i consolidació 1996-2004

El 25 de novembre de 1996, el Síndic va iniciar a Girona un procés, amb caràcter de prova pilot, que, en certa mesura, es pot denominar de *descentralització*, i que consistia a traslladar durant un dia una part de l'oficina a una ciutat per entrevistar-se amb les persones que ho havien demanat, o fins i tot que



s'hi presentaven sense haver concertat prèviament la visita, per demanar la intervenció del Síndic en alguna qüestió. Com a conseqüència de la visita a Girona, es va rebre una cinquantena de trucades telefòniques i es van presentar 32 queixes, més d'un terç del total de les formulades el 1995 per habitants de la mateixa ciutat.

Aquest èxit inicial va portar a repetir l'experiència de manera periòdica amb cinc desplaçaments anuals l'any següent. A banda de l'atenció a les persones, les visites tenien un marcat to institucional, ja que el síndic s'entrevistava amb l'alcalde de la població visitada i amb el president del consell comarcal de la comarca en qüestió. A partir de l'any 2002, s'incorpora als desplaçaments l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, que, a més d'atendre les visites sobre algun tema del seu àmbit d'actuació, aprofitava el desplaçament per visitar algun institut o escola, centre residencial educatiu, etc.

També habitualment, en acabar la jornada, el síndic mantenia un contacte amb els mitjans de comunicació locals i comarcals, a qui explicava el nombre de queixes i consultes rebudes i les visites fetes. El contacte amb els mitjans es mantindria posteriorment en tots aquells desplaçaments que comptessin amb la presència del síndic.

En aquesta primera etapa, sota el mandat i amb la presència del síndic Anton Cañellas, es van efectuar els 35 primers desplaçaments fora de la institució, el darrer dels quals fou el 9 de juny de 2004 a Sant Feliu de Llobregat.

#### ■ Generalització del servei 2004-2011

El síndic Ribó va acompanyar per primera vegada l'equip del Síndic en el seu desplaçament de l'oficina el 26 d'octubre de 2004 a Sabadell. En aquesta segona etapa s'incrementen les visites als municipis, es mantenen els contactes institucionals i augmenten les visites a equipaments de la ciutat visitada, que ja no només són de l'àmbit de l'ensenyament i infància, sinó de tot tipus com ara hospitals, residències de gent gran, dependències policials, etc., i també es potencien reunions amb entitats.

Durant diversos anys (entre el 2007 i el 2009) alguns desplaçaments finalitzaven amb una xerrada oberta a tothom que feia el síndic en acabar la jornada per donar a conèixer l'activitat de la institució fent una especial incidència en les problemàtiques de la població afectada. Barcelona, Lleida, Tarragona, Girona, Reus, Blanes, Banyoles, Tortosa, Mollerussa, Vielha, Salou, Badalona, Cervera, les Borges Blanques, Mataró i Sant Feliu de Guíxols van ser les poblacions on es van fer aquestes xerrades.

El 2009 alguns desplaçaments es van fer coincidir amb el mateix dia de la inauguració de l'exhibició "Obrim portes als drets", que commemorava els 25 anys de la institució i explicava les funcions i la missió del Síndic i que va ser exposada de forma itinerant en 20 poblacions d'arreu de Catalunya.

En els tres últims anys d'aquesta segona etapa (2009-2010 i 2011) els desplaçaments augmenten exponencialment i passen d'una desena a una trentena. L'any 2011 passen a ser 59, ja que es comencen a fer de forma periòdica (dos o tres cops l'any) desplaçaments als municipis que han signat un conveni d'atenció singularitzada.

Sant Adrià de Besòs, Cubelles i Sant Sadurní d'Anoia són els primers municipis que firmen els primers convenis fins arribar als 28 que hi ha actualment.

Com a dada històrica, cal posar en relleu que és durant aquesta segona etapa en què hi va haver la jornada de màxima activitat en un desplaçament de l'oficina del Síndic. Va ser a Tarragona (19-01-2009), on es van atendre en un sol dia 84 visites, es van presentar 37 queixes i es van rebre 60 consultes. Aquestes xifres van obligar a desplaçar-hi un equip de 10 persones.

### ■ Potenciació 2011-2016

A partir del mes d'abril de 2011 es canvia el model de desplaçament. S'abandona progressivament el caràcter institucional dels desplaçaments i es reforça el vessant d'atenció a les persones. El Síndic disposa d'un equip dedicat en exclusiva a la preparació de les visites i posteriors desplaçaments al territori. Aquest servei és anomenat Servei d'Atenció a les Persones Itinerant (SAP Itinerant) i passa en un primer moment a fer dos desplaçaments setmanals. Des de novembre de 2013 la periodicitat dels desplaçaments ha passat a ser de tres per setmana, de manera que l'any 2014 se superen per primera vegada les 100 sortides anuals, 119 per ser exactes.

## PREPARACIÓ I FUNCIONAMENT

### ■ Com es trien els municipis?

El SAP Itinerant es posa en marxa amb l'elaboració de la llista dels municipis a visitar en el proper trimestre, que proposa l'equip responsable de la preparació i posterior desplaçament. En els criteris de tria dels municipis hi ha diversos elements, nombre d'habitants, situació geogràfica, temps passat des de l'últim desplaçament, etc. A la Val d'Aran i als 27 municipis que tenen signat amb el Síndic un conveni d'atenció singularitzada es fan un o dos desplaçaments anuals. També es visiten anualment els 11 municipis més poblats de Catalunya i a la ciutat de Barcelona es fan quatre desplaçaments anuals als barris. De totes aquestes variables i algunes altres més acaba sortint una llista/calendari amb els municipis a visitar.

### ■ Contacte inicial

En tots els municipis que es visiten per primera vegada o s'ha produït un canvi a l'alcaldia hi ha sempre un primer contacte telefònic entre l'alcalde i l'adjunt general del Síndic, que explica a la màxima autoritat municipal el perquè i el com del desplaçament de l'oficina del Síndic. En la resta de municipis on es va periòdicament el contacte inicial el fan directament entre els membres de l'equip del Síndic i la persona de l'ajuntament assignada habitualment, que acostuma a ser de la mateixa alcaldia o de l'oficina de participació ciutadana.

### ■ Lloc d'atenció

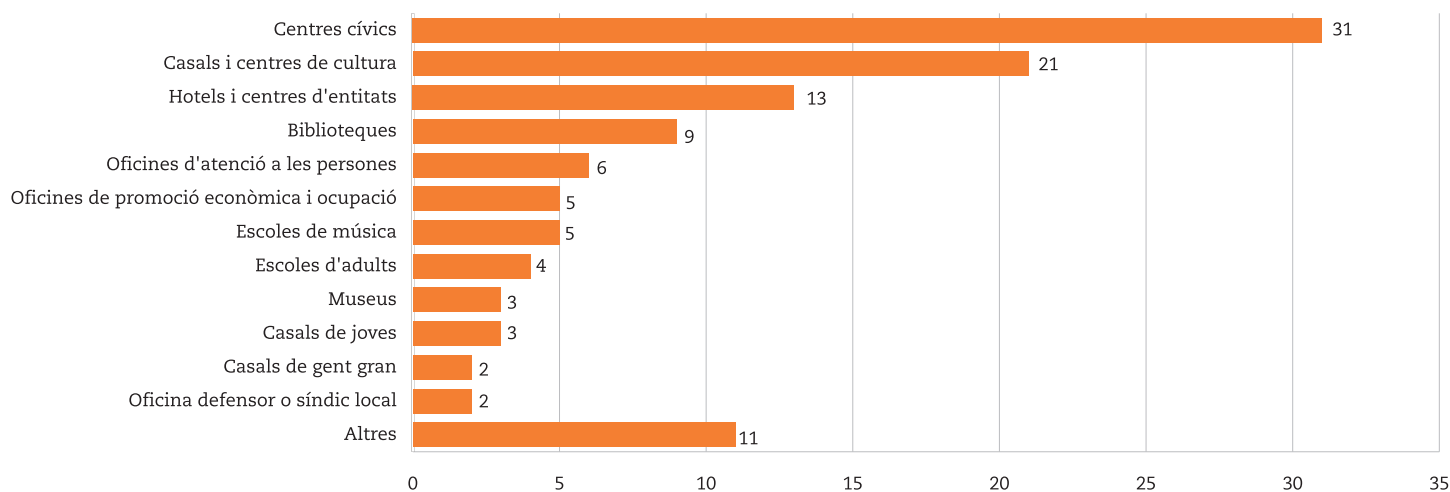
És habitualment l'ajuntament del municipi visitat qui tria i cedeix el lloc d'atenció on rebran les visites el dia del desplaçament. Es demanen dos espais tancats amb una taula i cadires en un equipament municipal que no sigui en cap cas la casa consistorial per preservar la independència de la institució i no confondre les persones a l'hora de presentar queixa. Centres cívics i casals de cultura són els dos tipus d'equipaments

més usats per l'equip del Síndic, però també es fa ús de biblioteques, museus, casals de joves i de gent gran, hotels d'entitats, escoles de música, etc.

En els primers anys l'atenció a les persones s'havia fet en alguna seu d'entitats de les poblacions visitades, però actualment s'utilitzen dependències municipals i només excepcionalment es recorre a entitats.

### TIPUS D'EQUIPAMENTS PÚBLICS UTILITZATS PER L'OFICINA DEL SÍNDIC EN EL SEUS DESPLAÇAMENTS GRÀFIC

Dades de 2015. Total desplaçaments 111



## ■ Difusió i concertació de la visita

Un dels elements claus per a l'èxit de la visita és fer que la informació del desplaçament arribi a tots els veïns de la població visitada. El principal sistema de difusió és fer una bustiada a totes les cases. Així, de quinze a deu dies abans del dia del desplaçament de l'oficina arriba a totes les llars un fullet informatiu (DINA 5) en què es diu el dia i el lloc de l'atenció i es demana trucar o enviar un correu electrònic per demanar hora. La cita prèvia serveix per valorar si allò que exposa el ciutadà entra dins de les competències del Síndic i es fa necessària la visita. El fet de donar una hora concertada evita que la gent s'hagi d'esperar per ser atesa. Es demana a les persones que s'adrecin al Síndic per sol·licitar una visita que el dia d'aquesta portin un escrit en què expliquin els fets i les fotocòpies de la documentació que creguin necessària.

La difusió es reforça amb un correu electrònic a totes les entitats, l'avís als mitjans de comunicació locals i comarcals, que sovint se'n fan ressò abans i després del desplaçament. Els ajuntaments també ho difonen a través del web i les xarxes socials com també fa la institució del Síndic.

El nombre de papers que es reparteixen en cada bustiada va d'acord amb la població del municipi o barri visitat. En zones rurals de poca població sovint la bustiada abasta pobles propers o es fa d'àmbit comarcal. El 2015 es van repartir 800.000 fullets a 800.000 llars de les 2.957.000 que té Catalunya segons dades de l'IDESCAT.



## EL SÍNDIC A CARDEDEU

El proper **dimarts 8 de novembre** l'equip el Síndic de Greuges de Catalunya serà a Cardedeu.

Atendrem les persones que vulguin **fer consultes o presentar queixes** contra una actuació de l'Administració pública i també contra les empreses que presten serveis d'interès general (llum, aigua, gas, etc.).

Les visites s'atendran a l'**Edifici Sant Corneli, plaça Sant Corneli, 1.**

Prèviament, cal concertar l'entrevista trucant al telèfon gratuït

**900 124 124**

o enviant un correu electrònic a

**sindic@sindic.cat**

Amb la teva queixa  
millorem l'Administració

www.sindic.cat Tel. 900 124 124



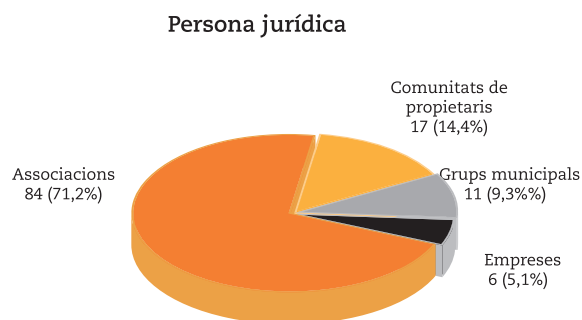
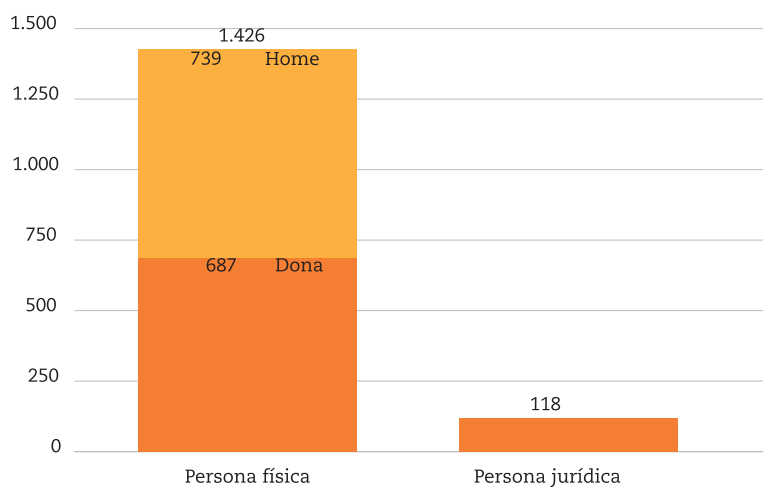
## ■ El dia del desplaçament

L'horari d'atenció a les persones acostuma a ser al matí, tret que hi hagi un gran nombre de persones per atendre, en què es continua a la tarda. L'espai de temps programat per a cada visita és de vint minuts. A banda de les persones que han concertat la visita anteriorment, també s'atén tota aquella gent que no té cita concertada i que es presenta el mateix dia del desplaçament per exposar alguna qüestió. En un 60% dels desplaçaments el personal del Síndic utilitza el transport públic per arribar als municipis.

En acabar la jornada, l'ajuntament del municipi on s'ha fet el desplaçament és informat dels resultats d'aquesta en un petit resum del nombre de queixes i consultes rebudes. Posteriorment, com en tots els procediments, se li demanarà informació de les queixes que afectin algun departament municipal.

## ■ Qui s'adreça al Síndic quan es desplaça a un municipi?

	2015		
	Q	C	Total
<b>Persona física</b>	<b>918</b>	<b>508</b>	<b>1.426</b>
Dona	454	233	687
Home	464	275	739
<b>Persona jurídica</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>118</b>
Associacions	75	9	84
Comunitats de propietaris	13	4	17
Grups municipals	6	5	11
Empreses	6	-	6
Organitzacions de treballadors (sindicats, etc.)	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.018</b>	<b>526</b>	<b>1.544</b>



## CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

■ La facilitat per accedir a la institució del Síndic per diferents canals (atenció presencial a la seu de Barcelona, telèfon gratuït, correu postal, correu electrònic, formulari web, telèfon i fax) conviu amb la necessitat de moltes persones de tractar les seves problemàtiques personalment, de ser escoltades sense filtres tecnològics i sense haver d'efectuar llargs desplaçaments per tenir aquest cara a cara.

■ Tot i que les noves tecnologies, sobretot amb la irrupció dels telèfons mòbils intel·ligents estan a l'abast de sectors molt amplis de la població, constatem que en queden d'altres, sobretot gent gran i gent al llindar o dins de l'exclusió social, que continuen demanant i necessitant un tracte personalitzat i directe. En alguns casos, la simple elaboració d'un escrit en què s'exposa la queixa els suposa un veritable problema que resolen en el moment de l'entrevista els membres de l'equip del Síndic.

■ A més apropament, més resposta. Moltes persones que demanen entrevista si l'oficina del Síndic no s'hagués desplaçat al seu municipi no haurien fet ús de la institució. Així, en la majoria de casos, el nombre de queixes i consultes rebudes en els desplaçaments de l'oficina és molt superior al que es rep habitualment d'aquell municipi pels canals habituals en períodes llargs de temps. En algunes localitats es pot arribar a superar en un sol dia les persones que s'havien adreçat al Síndic en mesos.

Tres exemples:

Municipi	2014 Queixes totals	2014 Consultes totals	2015 Queixes amb dia desplaçament	2015 Consultes amb dia desplaçament
Berga	12	11	20 (12)	29 (6)
Manlleu	8	10	20 (15)	29 (3)
Blanes	38	39	55 (26)	75 (6)

■ El resultat del desplaçament no només es quantifica pel nombre de persones ateses el dia de la visita al municipi ni pel nombre de queixes rebudes i consultes formulades. L'èxit del desplaçament comença de quinze a deu dies abans, quan es fa la divulgació del servei que s'oferirà properament. L'arribada d'un fullet a totes les llars del municipi visitat en què s'informa i s'ofereix el servei del Síndic és una gran eina de divulgació que fa conèixer i posa a l'abast de les persones una institució de defensa de drets a la qual podran accedir el dia del desplaçament al municipi o posteriorment.

■ La tramitació de les queixes requereix i genera un nombre elevat de documents. Aquesta documentació és quasi sempre imprescindible per fonamentar el motiu de la reclamació i demanar informació a l'administració afectada. El contacte directe amb la gent en els desplaçaments de l'oficina del Síndic permet personalitzar de manera intangible aquests documents i ajuda a copsar el veritable abast de la queixa presentada.

■ Més enllà de la problemàtica concreta exposada en cada visita, els més de 100 desplaçaments de l'oficina que fa el Síndic anualment permeten a la institució conèixer de primera mà les mancances i les inquietuds dels municipis i comarques visitades i la percepció i la valoració que tenen els habitants de la zona de les seves administracions

més properes. Aquest contacte directe amb persones, entitats i associacions ens fan sabedors d'una informació complementària que permet al Síndic aprofundir millor en la resolució de les queixes i també detectar –i, si escau, investigar– noves qüestions.

L'experiència acumulada i els resultats i la valoració positiva d'aquests 20 anys de desplaçaments de l'oficina porten la institució a iniciar una nova etapa ja amb vista al 2017 potenciant i millorant el servei ofert fins ara:

- Ampliar a 4 el nombre de desplaçaments setmanals.
- Potenciar i consolidar l'equip del Síndic dedicat a aquest servei amb la incorporació de més personal.
- Millorar la difusió dels desplaçaments incidint més en les noves tecnologies i les xarxes socials.
- Assumir en els desplaçaments tasques que vagin més enllà de l'atenció a les persones com ara visites sobre el terreny amb relació a alguna queixa concreta, xerrades de divulgació, contactes institucionals, etc.



## DESPLAÇAMENTS I NOMBRE DE QUEIXES I CONSULTES REBUDES PER ANYS I MUNICIPIS

Dades fins a 2015

### Any 1996

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Girona		Gironès	25/11/1996	32	18	50
<b>Total</b>				<b>32</b>	<b>18</b>	<b>50</b>

### Any 1997

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Lleida		Segrià	10/02/1997	13		13
Tarragona		Tarragonès	02/06/1997	7	15	22
<b>Total</b>				<b>20</b>	<b>15</b>	<b>35</b>

### Any 1998

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Manresa		Bages	27/04/1998	15	8	23
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	08/06/1998	8	4	12
Puigcerdà		Cerdanya	15/07/1998	4	-	4
Gandesa		Terra Alta	05/10/1998	19	2	21
Figueres		Alt Empordà	30/11/1998	26	4	30
<b>Total</b>				<b>72</b>	<b>18</b>	<b>90</b>

### Any 1999

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Balaguer		Noguera	08/02/1999	11	5	16
Falset		Priorat	12/04/1999	2	1	3
Tàrrrega		Urgell	13/12/1999	15	5	20
<b>Total</b>				<b>28</b>	<b>11</b>	<b>39</b>

### Any 2000

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Mataró		Maresme	22/06/2000	17	4	21
Olot		Garrotxa	21/09/2000	14	2	16
Vilanova i la Geltrú		Garraf	27/09/2000	7	3	10
Seu d'Urgell, la		Alt Urgell	08/11/2000	2	1	3
Berga		Berguedà	16/11/2000	7	8	15
<b>Total</b>				<b>47</b>	<b>18</b>	<b>65</b>



**Any 2001**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Ripoll		Ripollès	19/01/2001	5	6	11
Banyoles		Pla de l'Estany	08/06/2001	15	2	17
Igualada		Anoia	27/06/2001	3	5	8
Vic		Osona	25/10/2001	12	6	18
Pobla de Segur, la		Pallars Jussà	28/11/2001	8	3	11
<b>Total</b>				<b>43</b>	<b>22</b>	<b>65</b>

**Any 2002**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Solsona		Solsonès	25/02/2002	7	4	11
Blanes		Selva	08/04/2002	9	7	16
Borges Blanques, les		Garrigues	11/06/2002	6	6	12
Montblanc		Conca de Barberà	01/07/2002	8	1	9
Reus		Baix Camp	16/10/2002	13	7	20
Bisbal d'Empordà, la		Baix Empordà	07/11/2002	8	3	11
Tortosa		Baix Ebre	17/12/2002	8	2	10
<b>Total</b>				<b>59</b>	<b>30</b>	<b>89</b>

**Any 2003**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Vendrell, el		Baix Penedès	23/01/2003	5	6	11
Cervera		Segarra	20/02/2003	12	3	15
Valls		Alt Camp	03/12/2003	12	3	15
Mollerussa		Pla d'Urgell	17/12/2003	6	2	8
<b>Total</b>				<b>35</b>	<b>14</b>	<b>49</b>

**Any 2004**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Sant Feliu de Llobregat		Baix Llobregat	09/06/2004	9	2	11
Sabadell		Vallès Occidental	26/10/2004	39	10	49
Sort		Pallars Sobirà	30/11/2004	40	3	43
<b>Total</b>				<b>88</b>	<b>15</b>	<b>103</b>

**Any 2005**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Manresa		Bages	10/02/2005	20	11	31
Cornellà de Llobregat		Baix Llobregat	13/04/2005	27	3	30
Móra d'Ebre		Ribera d'Ebre	16/06/2005	11	2	13
Pont de Suert, el		Alta Ribagorça	21/09/2005	20	2	22
Santa Coloma de Farners		Selva	23/11/2005	33	5	38
Granollers		Vallès Oriental	14/12/2005	18	9	27
<b>Total</b>				<b>129</b>	<b>32</b>	<b>161</b>

**Any 2006**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Tàrraga		Urgell	12/01/2006	13	10	23
Barcelona (el Raval)		Barcelonès	26/01/2006	16	21	37
Hospitalet de Llobregat, l'		Barcelonès	02/03/2006	34	17	51
Amposta		Montsià	26/04/2006	17	13	30
Tremp		Pallars Jussà	18/07/2006	13	4	17
Prat de Llobregat, el		Baix Llobregat	20/09/2006	8	5	13
Lloret de Mar		Selva	23/11/2006	36	13	49
Cambrils		Baix Camp	13/12/2006	23	11	34
<b>Total</b>				<b>160</b>	<b>94</b>	<b>254</b>

**Any 2007**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Cerdanyola del Vallès		Vallès Occidental	17/01/2007	32	15	47
Calella		Maresme	07/03/2007	19	18	37
Terrassa (Ca N'Aurell)		Vallès Occidental	29/03/2007	9	25	34
Tarragona		Tarragonès	07/06/2007	44	30	74
Lleida		Segrià	12/06/2007	15	19	34
Girona		Gironès	28/06/2007	27	26	53
Balaguer		Noguera	27/09/2007	18	10	28
Vilafranca del Penedès		Alt Penedès	04/10/2007	42	33	75
Molins de Rei		Baix Llobregat	22/11/2007	17	2	19
<b>Total</b>				<b>223</b>	<b>178</b>	<b>401</b>

**Any 2008**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Figueres		Alt Empordà	23/01/2008	16	1	17
Sant Adrià de Besòs		Barcelonès	20/02/2008	12	1	13
Vic		Osona	05/03/2008	33	14	47
Ripoll		Ripollès	02/04/2008	16	24	40
Martorell		Baix Llobregat	07/05/2008	28	16	44
Badalona		Barcelonès	28/05/2008	29	10	39
Reus		Baix Camp	04/06/2008	20	17	37
Borges Blanques, les		Garrigues	11/06/2008	10	21	31
Banyoles		Pla de l'Estany	18/06/2008	16	4	20
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	30/06/2008	5	6	11
Gandesa		Terra Alta	08/10/2008	9	9	18
Palafrugell		Baix Empordà	22/10/2008	17	21	38
Mollet del Vallès		Vallès Oriental	26/11/2008	25	18	43
Vendrell, el		Baix Penedès	17/12/2008	26	17	43
<b>Total</b>				<b>262</b>	<b>179</b>	<b>441</b>

**Any 2009**

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Sta. Coloma de Gramenet (Fondo)		Barcelonès	21/01/2009	13	14	27
Cardona		Bages	12/02/2009	13	9	22
Sant Sadurní d'Anoia		Alt Penedès	26/02/2009	8	11	19
Cubelles		Garraf	12/03/2009	8	4	12
Barcelona (Vilapicina)		Barcelonès	25/03/2009	63	39	102
Seu d'Urgell, la		Alt Urgell	29/04/2009	11	17	28
Falset		Priorat	07/05/2009	14	20	34
Olot		Garrotxa	26/05/2009	32	20	52
Mollerussa		Pla d'Urgell	03/06/2009	5	19	24
Mataró		Maresme	18/06/2009	38	33	71
Tortosa		Baix Ebre	25/06/2009	9	7	16
Sant Feliu de Guíxols		Baix Empordà	30/06/2009	8	10	18
Sant Adrià de Besòs		Barcelonès	17/09/2009	14	7	21
Puigcerdà		Cerdanya	29/09/2009	23	26	49
Sant Cugat del Vallès		Vallès Occidental	14/10/2009	9	17	26
Castellar del Vallès		Vallès Occidental	15/10/2009	18	17	35
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	29/10/2009	7	5	12
Sant Sadurní d'Anoia		Alt Penedès	05/11/2009	7	14	21

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Roses		Alt Empordà	12/11/2009	18	17	35
Sitges		Garraf	17/11/2009	21	16	37
Cubelles		Garraf	12/03/2009	6	3	9
Barberà del Vallès		Vallès Occidental	10/12/2009	11	23	34
Sant Pere de Ribes		Garraf	16/12/2009	11	15	26
Valls		Alt Camp	17/12/2009	18	21	39
<b>Total</b>				<b>385</b>	<b>384</b>	<b>769</b>

### Any 2010

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Sant Adrià de Besòs		Barcelonès	20/01/2010	4	6	10
Canet de Mar		Maresme	28/01/2010	5	13	18
Castellar del Vallès		Vallès Occidental	09/02/2010	14	14	28
Sant Sadurní d'Anoia		Alt Penedès	11/02/2010	9	13	22
Castelldefels		Baix Llobregat	18/02/2010	26	27	53
Manlleu		Osona	25/02/2010	14	21	35
Torelló		Osona	25/02/2010	20	20	40
Cubelles		Garraf	03/03/2010	10	9	19
Barberà del Vallès		Vallès Occidental	11/03/2010	8	10	18
Sant Pere de Ribes		Garraf	18/03/2010	5	8	13
Cardedeu		Vallès Oriental	25/03/2010	5	11	16
Gavà		Baix Llobregat	22/04/2010	23	26	49
Esparreguera		Baix Llobregat	26/04/2010	21	16	37
Matadepera		Vallès Occidental	27/04/2010	9	14	23
Tàrraga		Urgell	29/04/2010	13	21	34
Castellar del Vallès		Vallès Occidental	11/05/2010	4	7	11
Canet de Mar		Maresme	19/05/2010	3	8	11
Salt		Gironès	20/05/2010	11	12	23
Sant Adrià de Besòs		Barcelonès	26/05/2010	3	5	8
Blanes		Selva	16/06/2010	9	28	37
Cervera		Segarra	22/06/2010	12	17	29
Torelló		Osona	01/07/2010	13	13	26
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	12/07/2010	5	4	9
Sant Sadurní d'Anoia		Alt Penedès	15/09/2010	7	4	11
Salou		Tarragonès	16/09/2010	6	22	28
Barcelona (Sants)		Barcelonès	30/09/2010	8	6	14
Rubí		Vallès Occidental	14/10/2010	29	19	48
Sant Pere de Ribes		Garraf	11/11/2010	7	16	23

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Vilanova i la Geltrú	Garraf	18/11/2010	29	30	59
Badalona	Barcelonès	16/12/2010	14	26	40
<b>Total</b>			<b>346</b>	<b>446</b>	<b>792</b>

### Any 2011

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Tarragona	Tarragonès	19/01/2011	37	60	97
Hospitalet, l (la Torrossa)	Barcelonès	16/02/2011	21	22	43
Igualada	Anoia	15/03/2011	19	30	49
Barberà del Vallès	Vallès Occidental	06/04/2011	4	6	10
Esparreguera	Baix Llobregat	12/04/2011	15	10	25
Solsona	Solsonès	13/04/2011	6	12	18
Canet de Mar	Maresme	19/04/2011	4	7	11
Sant Adrià de Besòs	Barcelonès	20/04/2011	-	5	5
Castellar del Vallès	Vallès Occidental	28/04/2011	2	2	4
Roses	Alt Empordà	03/05/2011	4	3	7
Sant Sadurní d'Anoia	Alt Penedès	10/05/2011	2	8	10
Tàrraga	Urgell	11/05/2011	7	6	13
Matadepera	Vallès Occidental	25/04/2011	3	4	7
Sant Carles de la Ràpita	Montsià	25/05/2011	5	6	11
Santa Perpètua de Mogoda	Vallès Occidental	31/05/2011	18	6	24
Lleida	Segrià	01/06/2011	31	12	43
Viladecans	Baix Llobregat	07/06/2011	10	5	15
Caldes de Montbui	Vallès Oriental	08/06/2011	9	12	21
Sant Celoni	Vallès Oriental	14/06/2011	17	7	24
Sant Just Desvern	Baix Llobregat	15/06/2011	11	11	22
Sant Boi de Llobregat	Baix Llobregat	21/06/2011	16	14	30
Masnou, el	Maresme	22/06/2011	18	9	27
Montblanc	Conca de Barberà	28/06/2011	2	8	10
Castelldefels	Baix Llobregat	29/06/2011	30	10	40
Sant Feliu de Llobregat	Baix Llobregat	05/07/2011	11	3	14
Montcada i Reixac	Vallès Occidental	06/07/2011	6	5	11
Prat de Llobregat, el	Baix Llobregat	12/07/2011	22	7	29
Garriga, la	Vallès Oriental	14/07/2011	7	4	11
Vielha e Mijaran	Val d'Aran	18/07/2011	4	5	9
Sort	Pallars Sobirà	19/07/2011	6	9	15
Tremp	Pallars Jussà	19/07/2011	6	5	11
Martorell	Baix Llobregat	20/07/2011	6	4	10

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Cerdanyola del Vallès	Vallès Occidental	13/09/2011	43	12	55
Sant Quirze del Vallès	Vallès Occidental	15/09/2011	5	5	10
Balaguer	Noguera	20/09/2011	4	4	8
Badia del Vallès	Vallès Occidental	21/09/2011	11	9	20
Berga	Berguedà	27/09/2011	1	9	10
Granollers	Vallès Oriental	28/09/2011	26	22	48
Olesa de Montserrat	Baix Llobregat	04/10/2011	3	2	5
Sant Feliu de Guíxols	Baix Empordà	06/10/2011	4	4	8
Molins de Rei	Baix Llobregat	11/10/2011	17	12	29
Torelló	Osona	13/10/2011	6	6	12
Badalona (la Salut)	Barcelonès	18/10/2011	9	8	17
Sant Andreu de Llavaneres	Maresme	20/10/2011	10	7	17
Vic	Osona	26/10/2011	17	20	37
Sitges	Garraf	28/10/2011	12	10	22
Cubelles	Garraf	02/11/2011	2	5	7
Banyoles	Pla de l'Estany	03/11/2011	14	13	27
Cardedeu	Vallès Oriental	08/11/2011	12	10	22
Manresa	Bages	09/11/2011	28	8	36
Sant Andreu de la Barca	Baix Llobregat	15/11/2011	4	6	10
Caldes de Malavella	Selva	22/11/2011	8	2	10
Sant Pere de Ribes	Garraf	24/11/2011	15	5	20
Puigcerdà	Cerdanya	29/11/2011	4	7	11
Seu d'Urgell, la	Alt Urgell	29/11/2011	3	3	6
Barcelona (Sant Andreu)	Barcelonès	01/12/2011	13	21	34
Girona	Gironès	14/12/2011	64	20	84
Barcelona (Gràcia)	Barcelonès	15/12/2011	22	8	30
Montgat	Maresme	21/12/2011	4	3	7
<b>Total</b>			<b>720</b>	<b>558</b>	<b>1.278</b>

### Any 2012

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Santa Coloma de Farners	Selva	12/01/2012	16	13	29
Barberà del Vallès	Vallès Occidental	17/01/2012	8	6	14
Parets del Vallès	Vallès Oriental	19/01/2012	3	11	14
Sant Adrià de Besòs	Barcelonès	24/01/2012	5	5	10
Mollerussa	Pla d'Urgell	26/01/2012	5	4	9
Borges Blanques, les	Garrigues	26/01/2012	56	5	61
Torredembarra	Tarragonès	31/01/2012	8	9	17

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Palamós		Baix Empordà	01/02/2012	15	5	20
Castellar del Vallès		Vallès Occidental	07/02/2012	9	8	17
Esparreguera		Baix Llobregat	09/02/2012	7	7	14
Pineda de Mar		Maresme	14/02/2012	12	12	24
Sant Sadurní d'Anoia		Alt Penedès	16/02/2012	4	1	5
Móra d'Ebre		Ribera d'Ebre	21/02/2012	3	4	7
Gandesa		Terra Alta	21/02/2012	4	5	9
Hospitalet, l (Bellvitge)'		Barcelonès	23/02/2012	8	7	15
Mataró		Maresme	28/02/2012	8	10	18
Sallent		Bages	01/03/2012	7	4	11
Canet de Mar		Maresme	06/03/2012	16	1	17
Matadepera		Vallès Occidental	08/03/2012	4	2	6
Guissona		Segarra	13/03/2012	4	2	6
Canovelles		Vallès Oriental	15/03/2012	10	2	12
Súria		Bages	22/03/2012	4	5	9
Sta. Coloma de Gramenet (Can Peixauet)		Barcelonès	27/03/2012	6	5	11
Sant Vicenç dels Horts		Baix Llobregat	28/03/2012	11	6	17
Barcelona (Camp d'en Grassot)		Barcelonès	03/04/2012	4	2	6
Olot		Garrotxa, la	11/04/2012	16	6	22
Sant Cugat del Vallès		Vallès Occidental	17/04/2012	23	8	31
Calafell		Baix Penedès	19/04/2012	18	8	26
Ripollet		Vallès Occidental	24/04/2012	13	5	18
Arenys de Munt		Maresme	26/04/2012	2	2	4
Sant Joan Despí		Baix Llobregat	10/05/2012	14	5	19
Llinars del Vallès		Vallès Oriental	15/05/2012	1	4	5
Lleida		Segrià	17/05/2012	23	9	32
Valls		Alt Camp	23/05/2012	13	22	35
Tàrraga		Urgell	24/05/2012	11	5	16
Cornellà de Llobregat		Baix Llobregat	31/05/2012	6	4	10
Ripoll		Ripollès	05/06/2012	6	6	12
Gavà		Baix Llobregat	07/06/2012	10	3	13
Roses		Alt Empordà	12/06/2012	9	1	10
Piera		Anoia	14/06/2012	10	10	20
Montornès del Vallès		Vallès Oriental	19/06/2012	11	3	14
Torroella de Montgrí		Baix Empordà	21/06/2012	2	5	7
Prat de Llobregat, el		Baix Llobregat	27/06/2012	17	4	21
Sant Esteve Sesrovires		Baix Llobregat	28/06/2012	7	2	9
Vilassar de Dalt		Maresme	03/07/2012	6	5	11

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Sant Quirze del Vallès	Vallès Occidental	05/07/2012	8	3	11
Cervera	Segarra	10/07/2012	7	5	12
Llagosta, la	Vallès Oriental	12/07/2012	5	1	6
Abrera	Baix Llobregat	13/09/2012	9	7	16
Vila-seca	Tarragonès	18/09/2012	4	3	7
Vendrell, el	Baix Penedès	20/09/2012	25	9	34
Sabadell	Vallès Occidental	25/09/2012	16	22	38
Arbúcies	Selva	02/10/2012	5	14	19
Torelló	Osona	04/10/2012	5	12	17
Lloret de Mar	Selva	09/10/2012	13	4	17
Molins de Rei	Baix Llobregat	16/10/2012	1	1	2
Sant Andreu de Llavaneres	Maresme	18/10/2012	0	5	5
Cubelles	Garraf	23/10/2012	4	2	6
Figueres	Alt Empordà	25/10/2012	15	25	40
Rubí	Vallès Occidental	30/10/2012	13	3	16
Sant Pere de Ribes	Garraf	06/11/2012	7	7	14
Palau-solità i Plegamans	Vallès Occidental	13/11/2012	6	9	15
Bisbal d'Empordà, la	Baix Empordà	15/11/2012	12	13	25
Manresa	Bages	20/11/2012	19	10	29
Vilanova del Camí	Anoia	20/11/2012	2	3	5
Cardedeu	Vallès Oriental	22/11/2012	4	11	15
Tortosa	Baix Ebre	27/11/2012	7	16	23
Barcelona (Poblenou)	Barcelonès	29/11/2012	17	16	33
Cambrils	Baix Camp	04/12/2012	8	8	16
Pallejà	Baix Llobregat	11/12/2012	3	4	7
Premià de Mar	Maresme	13/12/2012	25	6	31
Reus	Baix Camp	18/12/2012	16	11	27
<b>Total</b>			<b>711</b>	<b>488</b>	<b>1.199</b>

### Any 2013

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Malgrat de Mar	Maresme	10/01/2013	10	7	17
Barberà del Vallès	Vallès Occidental	15/01/2013	11	8	19
Mollet del Vallès	Vallès Oriental	17/01/2013	15	9	24
Sant Boi de Llobregat	Baix Llobregat	22/01/2013	13	11	24
Sant Adrià de Besòs	Barcelonès	24/01/2013	5	4	9
Balaguer	Noguera	29/01/2013	12	5	17
Santa Coloma de Cervelló	Baix Llobregat	31/01/2013	12	2	14



Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Castellar del Vallès	Vallès Occidental	05/02/2013	9	7	16
Cassà de la Selva	Gironès	07/02/2013	15	9	24
Montblanc	Conca de Barberà	12/02/2013	4	3	7
Esparreguera	Baix Llobregat	14/02/2013	11	7	18
Salou	Tarragonès	19/02/2013	22	8	30
Barcelona (La Marina)	Barcelonès	21/02/2013	29	10	39
Granollers	Vallès Oriental	27/02/2013	10	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	Alt Penedès	28/02/2013	8	1	9
Canet de Mar	Maresme	05/03/2013	7	2	9
Deltebre	Baix Ebre	07/03/2013	5	1	6
Alcanar	Montsià	07/03/2013	12	10	22
Falset	Priorat	12/03/2013	5	6	11
Barcelona (Sarrià)	Barcelonès	14/03/2013	9	10	19
Sant Vicenç de Castellet	Bages	19/03/2013	2	6	8
Molins de Rei	Baix Llobregat	21/03/2013	7	5	12
Matadepera	Vallès Occidental	26/03/2013	4	-	4
Olot	Garrotxa	04/04/2013	4	11	15
Tàrraga	Urgell	09/04/2013	12	10	22
Cervelló	Baix Llobregat	11/04/2013	5	5	10
Banyoles	Pla de l'Estany	16/04/2013	6	3	9
Badalona (Sant Roc)	Barcelonès	18/04/2013	2	8	10
Roses	Alt Empordà	24/04/2013	4	5	9
Esplugues de Llobregat	Baix Llobregat	25/04/2013	15	12	27
Tarragona	Tarragonès	02/05/2013	7	13	20
Terrassa	Vallès Occidental	07/05/2013	18	16	34
Lleida	Segrià	09/05/2013	9	6	15
Solsona	Solsonès	14/05/2013	1	9	10
Arenys de Munt	Maresme	16/05/2013	2	5	7
Girona	Gironès	22/05/2013	8	5	13
Sant Quirze del Vallès	Vallès Occidental	28/05/2013	9	6	15
Manlleu	Osona	30/05/2013	12	10	22
Prat de Llobregat, el	Baix Llobregat	04/06/2013	12	3	15
Ametlla de Mar, l'	Baix Ebre	06/06/2013	3		3
Vilanova i la Geltrú	Garraf	11/06/2013	34	20	54
Lliçà d'Amunt	Vallès Oriental	13/06/2013	4	6	10
Vielha e Mijaran	Val d'Aran	18/06/2013	2	1	3
Tordera	Maresme	20/06/2013	12	10	22
Castelldefels	Baix Llobregat	27/06/2013	23	10	33
Vilafranca del Penedès	Alt Penedès	02/07/2013	12	7	19

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Sta. Margarida de Montbui	Anoia	04/07/2013	5	5	10
Vilassar de Mar	Maresme	09/07/2013	10	6	16
Sant Feliu de Llobregat	Baix Llobregat	11/07/2013	9	2	11
Argentona	Maresme	15/07/2013	2	4	6
Vielha e Mijaran	Val d'Aran	16/07/2013	2	3	5
Sant Fost de Campsentelles	Vallès Oriental	18/07/2013	3	6	9
Palafrugell	Baix Empordà	17/09/2013	4	4	8
Cerdanyola del Vallès	Vallès Occidental	17/09/2013	14	4	18
Franqueses del Vallès, les	Vallès Oriental	26/09/2013	13	8	21
Torelló	Osona	01/10/2013	8	8	16
Sentmenat	Vallès Occidental	03/10/2013	8	3	11
Alcarràs	Segrià	08/10/2013	4	2	6
Sant Andreu de Llavaneres	Maresme	10/10/2013	4	4	8
Berga	Berguedà	15/10/2013	13	11	24
Barcelona (Poble Sec)	Barcelonès	16/10/2013	14	4	18
Castellbisbal	Vallès Occidental	22/10/2013	6	2	8
Cubelles	Garraf	24/10/2013	9	3	12
Blanes	Selva	29/10/2013	30	8	38
Montmeló	Vallès Oriental	31/10/2013	5	2	7
Anglès	Selva	05/11/2013	3	5	8
Cardedeu	Vallès Oriental	06/11/2013	7	6	13
Sant Pere de Ribes	Garraf	07/11/2013	3	3	6
Calella	Maresme	12/11/2013	18	5	23
Sant Feliu de Codines	Vallès Oriental	13/11/2013	6	2	8
Sant Just Desvern	Baix Llobregat	14/11/2013	9	1	10
Constantí	Tarragonès	19/11/2013	8	3	11
Montcada i Reixac	Vallès Occidental	20/11/2013	13	10	23
Alella	Maresme	21/11/2013	10	11	21
Agramunt	Urgell	26/11/2013	5	2	7
Manresa	Bages	27/11/2013	13	4	17
Martorell	Baix Llobregat	28/11/2013	7	2	9
Centelles	Osona	03/12/2013	10	1	11
Corbera de Llobregat	Baix Llobregat	04/12/2013	5	3	8
Santa Perpètua de Mogoda	Vallès Occidental	05/12/2013	10	4	14
Hospitalet, l' (Pubilla Cases)	Barcelonès	10/12/2013	3	4	7
Selva del Camp, la	Baix Camp	11/12/2013	12	3	15
Calonge	Baix Empordà	12/12/2013	6	2	8
Salt	Gironès	17/12/2013	6	2	8

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Roca del Vallès, la	Vallès Oriental	18/12/2013	10	1	11
Arenys de Mar	Maresme	19/12/2013	9	5	14
<b>Total</b>			<b>789</b>	<b>492</b>	<b>1.281</b>

### Any 2014

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Llagostera	Gironès	09/01/2014	9	7	16
Amposta	Montsià	14/01/2014	13	11	24
Borges Blanques, les	Garrigues	15/01/2014	4	3	7
Caldes de Montbui	Vallès Oriental	16/01/2014	12	7	19
Barberà del Vallès	Vallès Occidental	21/01/2014	3	5	8
Igualada	Anoia	22/01/2014	17	4	21
Tiana	Maresme	23/01/2014	5	2	7
Mataró	Maresme	28/01/2014	6	11	17
Sant Celoni	Vallès Oriental	29/01/2014	9	4	13
Vic	Osona	30/01/2014	20	11	31
Sant Cugat del Vallès	Vallès Occidental	04/02/2014	13	6	19
Sant Adrià de Besòs	Barcelonès	05/02/2014	9	7	16
Sant Hilari Sacalm	Selva	06/02/2014	10	7	17
Castellar del Vallès	Vallès Occidental	11/02/2014	15	6	21
Viladecans	Baix Llobregat	12/02/2014	29	8	37
Sant Sadurní d'Anoia	Alt Penedès	13/02/2014	2	4	6
Esparraguera	Baix Llobregat	18/02/2014	5	2	7
Granollers	Vallès Oriental	19/02/2014	8	6	14
Cunit	Baix Penedès	20/02/2014	21	13	34
Sitges	Garraf	25/02/2014	23	12	35
Barcelona (Guinardó)	Barcelonès	26/02/2014	25	14	39
Canet de Mar	Maresme	27/02/2014	7	9	16
Valls	Alt Camp	04/03/2014	7	4	11
Bisbal d'Empordà, la	Baix Empordà	05/03/2014	9	1	10
Polinyà	Vallès Occidental	06/03/2014	5	6	11
Ripoll	Ripollès	11/03/2014	9	9	18
Cornellà de Llobregat	Baix Llobregat	12/03/2014	-	2	2
Cervera	Segarra	13/03/2014	10	5	15
Molins de Rei	Baix Llobregat	18/03/2014	10	7	17
Sant Joan de Vilatorrada	Bages	19/03/2014	7	3	10
Lliçà de Vall	Vallès Oriental	20/03/2014	2	1	3
Masnou, el	Maresme	25/03/2014	6	5	11

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Palafolls		Maresme	26/03/2014	8	3	11
Puigcerdà		Cerdanya	27/03/2014	3	5	8
Tona		Osona	01/04/2014	4	7	11
Gironella		Berguedà	02/04/2014	5	3	8
Sabadell (Creu de Barberà)		Vallès Occidental	03/04/2014	9	7	16
Sant Pere de Ribes (les Roquetes)		Garraf	08/04/2014	5	5	10
Riudoms		Baix Camp	09/04/2014	12	3	15
Sant Joan Despí		Baix Llobregat	10/04/2014	3	5	8
Matadepera		Vallès Occidental	15/04/2014	3	3	6
Olot		Garrotxa	24/04/2014	8	5	13
Tàrrrega		Urgell	29/04/2014	13	7	20
Pineda de Mar		Maresme	30/04/2014	11	4	15
Sant Andreu de la Barca		Baix Llobregat	06/05/2014	6	8	14
Barcelona (Besòs)		Barcelonès	07/05/2014	7	5	12
Roses		Alt Empordà	08/05/2014	4	3	7
Arenys de Munt		Maresme	13/05/2014	3	1	4
Parets del Vallès		Vallès Oriental	14/05/2014	7	11	18
Tarragona		Tarragonès	15/05/2014	6	4	10
Santa Coloma de Gramenet		Barcelonès	20/05/2014	9	4	13
Gelida		Alt Penedès	21/05/2014	3	6	9
Roda de Ter		Osona	22/05/2014	5	2	7
Vallirana		Baix Llobregat	27/05/2014	13	6	19
Olesa de Montserrat		Baix Llobregat	28/05/2014	10	7	17
Lleida (Pardinyes)		Segrià	29/05/2014	12	7	19
Sant Quirze del Vallès		Vallès Occidental	03/06/2014	4	2	6
Prat de Llobregat, el		Baix Llobregat	04/06/2014	10	5	15
Móra la Nova		Ribera d'Ebre	06/06/2014	3	2	5
Garriga, la		Vallès Oriental	10/06/2014	10	7	17
Ripollet		Vallès Occidental	11/06/2014	10	7	17
Girona		Gironès	12/06/2014	29	9	38
Badia del Vallès		Vallès Occidental	17/06/2014	3	2	5
Premià de Mar		Maresme	18/06/2014	14	8	22
Capellades		Anoia	19/06/2014	7	4	11
Santa Coloma de Farners		Selva	25/06/2014	4	1	5
Barcelona (les Corts)		Barcelonès	26/06/2014	8	11	19
Torredembarra		Tarragonès	01/07/2014	7	6	13
Cardona		Bages	02/07/2014	7	4	11
Tremp		Pallars Jussà	03/07/2014	7	7	14

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Sils		Selva	08/07/2014	1	4	5
Rubí		Vallès Occidental	09/07/2014	13	6	19
Montgat		Maresme	10/07/2014	7	4	11
Llagosta, la		Vallès Oriental	15/07/2014	5	10	15
Sant Vicenç dels Horts		Baix Llobregat	16/07/2014	4	4	8
Santpedor		Bages	17/07/2014	10	4	14
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	18/07/2014	5	2	7
Sta. Margarida i els Monjos		Alt Penedès	15/09/2014	4	8	12
Torrelles de Llobregat		Baix Llobregat	16/09/2014	3	6	9
Canovelles		Vallès Oriental	17/09/2014	10	7	17
Sant Feliu de Guíxols		Baix Empordà	23/09/2014	3	5	8
Barcelona (Bon Pastor)		Barcelonès	25/09/2014	16	4	20
Vendrell, el		Baix Penedès	30/09/2014	23	7	30
Gavà		Baix Llobregat	01/10/2014	12	6	18
Torelló		Osona	02/10/2014	7	3	10
Granollers		Vallès Oriental	07/10/2014	7	6	13
Masquefa		Anoia	08/10/2014	11	6	17
Pobla de Segur, la		Pallars Jussà	09/10/2014	10	5	15
Pont de Suert, el		Alta Ribagorça	09/10/2014	13	6	19
Vila-seca		Tarragonès	14/10/2014	9	2	11
Badalona (Sant Crist i Lloreda)		Barcelonès	15/10/2014	20	13	33
Sant Andreu de Llavaneres		Maresme	16/10/2014	10	2	12
Terrassa (Can Palet)		Vallès Occidental	20/10/2014	9	11	20
Cubelles		Garraf	21/10/2014	13	1	14
Mollerussa		Pla d'Urgell	22/10/2014	22	6	28
Barcelona (Ciutat Meridiana)		Barcelonès	28/10/2014	11	5	16
Premià de Dalt		Maresme	29/10/2014	9	2	11
Lloret de Mar		Selva	30/10/2014	8	8	16
Cardedeu		Vallès Oriental	04/11/2014	8	2	10
Artés		Bages	05/11/2014	7	3	10
Sant Pere de Ribes		Garraf	06/11/2014	6	1	7
Martorelles		Vallès Oriental	11/11/2014	3	3	6
Dosrius		Maresme	12/11/2014	8	2	10
Figueres		Alt Empordà	13/11/2014	14	10	24
Bigues i Riells		Vallès Oriental	18/11/2014	11	10	21
Abdera		Baix Llobregat	19/11/2014	12	2	14
Cambrils		Baix Camp	20/11/2014	11	6	17
Vilanova del Vallès		Vallès Oriental	25/11/2014	2	2	4

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Barcelona (Sant Antoni)	Barcelonès	26/11/2014	9	6	15
Manresa	Bages	27/11/2014	20	8	28
Vacarisses	Vallès Occidental	02/12/2014	2	2	4
Hospitalet, l' (Collblanc)	Barcelonès	03/12/2014	12	9	21
Calera	Maresme	04/12/2014	5	5	10
Sant Antoni de Vilamajor	Vallès Oriental	09/12/2014	3	5	8
Celrà	Gironès	10/12/2014	2	1	3
Almacelles	Segrià	11/12/2014	4	-	4
Tortosa	Baix Ebre	16/12/2014	8	5	13
Navàs	Bages	17/12/2014	10	4	14
Reus	Baix Camp	18/12/2014	13	3	16
<b>Total</b>			<b>1.067</b>	<b>640</b>	<b>1.707</b>

### Any 2015

Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Calafell	Baix Penedès	13/01/2015	13	3	16
Palamós	Baix Empordà	14/01/2015	24	11	35
Manlleu	Osona	15/01/2015	15	3	18
Balaguer	Noguera	20/01/2015	7	3	10
Barberà del Vallès	Vallès Occidental	21/01/2015	10	3	13
Vilanova del Camí	Anoia	22/01/2015	5	3	8
Mataró	Maresme	27/01/2015	10	1	11
Caldes de Malavella	Selva	28/01/2015	10	7	17
Mollet del Vallès	Vallès Oriental	29/01/2015	9	4	13
Sant Boi de Llobregat	Baix Llobregat	03/02/2015	17	11	28
Barcelona (el Carmel)	Barcelonès	04/02/2015	20	7	27
Montblanc	Conca de Barberà	05/02/2015	4	1	5
Sant Adrià de Besòs	Barcelonès	10/02/2015	12	4	16
Malgrat de Mar	Maresme	11/02/2015	12	10	22
Salou	Tarragonès	12/02/2015	3	2	5
Sant Sadurní d'Anoia	Alt Penedès	17/02/2015	5	5	10
Granollers	Vallès Oriental	18/02/2015	13	3	16
Castellar del Vallès	Vallès Occidental	19/02/2015	10	8	18
Esparreguera	Baix Llobregat	24/02/2015	11	4	15
Moià	Moianès	25/02/2015	10	1	11
Solsona	Solsonès	26/02/2015	8	8	16
Molins de Rei	Baix Llobregat	03/03/2015	13	1	14
Teià	Maresme	04/03/2015	7	4	11

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Banyoles		Pla de l'Estany	05/03/2015	9	3	12
Sta. Maria de Palautordera		Vallès Oriental	10/03/2015	13	7	20
Canet de Mar		Maresme	11/03/2015	6	8	14
Gandesa		Terra Alta	12/03/2015	8	5	13
Esplugues de Llobregat		Baix Llobregat	17/03/2015	6	3	9
Arbúcies		Selva	18/03/2015	4	3	7
Sort		Pallars Sobirà	19/03/2015	14	7	21
Tremp		Pallars Jussà	19/03/2015	14	4	18
Montornès del Vallès		Vallès Oriental	24/03/2015	7	4	11
Pallejà		Baix Llobregat	25/03/2015	2	3	5
Sant Carles de la Ràpita		Montsià	26/03/2015	12	7	19
Matadepera		Vallès Occidental	31/03/2015	3	-	3
Olot		Garrotxa	09/04/2015	7	11	18
Tàrrrega		Urgell	14/04/2015	11	5	16
Sant Pere de Ribes (les Roquetes)		Garraf	15/04/2015	2	4	6
Begues		Baix Llobregat	16/04/2015	1	4	5
Barcelona (Sant Gervasi)		Barcelonès	21/04/2015	8	-	8
Sant Feliu de Llobregat		Baix Llobregat	22/04/2015	9	1	10
Sant Fruitós de Bages		Bages	28/04/2015	6	2	8
Vilafranca del Penedès		Alt Penedès	29/04/2015	18	12	30
Tarragona		Tarragonès	30/04/2015	3	1	4
Castelldefels		Baix Llobregat	05/05/2015	14	9	23
Sabadell (Can Rull)		Vallès Occidental	06/05/2015	7	3	10
Berga		Berguedà	07/05/2015	12	6	18
Taradell		Osona	13/05/2015	2	1	3
Roses		Alt Empordà	14/05/2015	5	-	5
Palau-solità i Plegamans		Vallès Occidental	26/05/2015	17	8	25
Sant Quirze del Vallès		Vallès Occidental	27/05/2015	3	4	7
Lleida (Balàfia)		Segrià	28/05/2015	12	3	15
Arenys de Munt		Maresme	02/06/2015	6	5	11
Llinars del Vallès		Vallès Oriental	03/06/2015	5	-	5
Prat de Llobregat, el		Baix Llobregat	04/06/2015	10	3	13
Sta. Coloma de Gramenet (Fondo)		Barcelonès	09/06/2015	8	4	12
Premià de Mar		Maresme	10/06/2015	11	8	19
Vilanova i la Geltrú		Garraf	11/06/2015	25	11	36
Cervelló		Baix Llobregat	16/06/2015	4	1	5
Cerdanyola del Vallès		Vallès Occidental	17/06/2015	10	4	14
Girona (Pla de Palau)		Gironès	18/06/2015	6	6	12

	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Barcelona (Sants)		Barcelonès	23/06/2015	19	5	24
Piera		Anoia	25/06/2015	9	1	10
Montcada i Reixac		Vallès Occidental	30/06/2015	13	6	19
Ametlla del Vallès, l'		Vallès Oriental	01/07/2015	9	7	16
Súria		Bages	02/07/2015	9	2	11
Alcover		Alt Camp	07/07/2015	4	4	8
Vidreres		Selva	08/07/2015	4	-	4
Guissona		Segarra	09/07/2015	2	2	4
Cabrils		Maresme	14/07/2015	1	-	1
Castellbisbal		Vallès Occidental	15/07/2015	9	3	12
Viladecavalls		Vallès Occidental	16/07/2015	5	4	9
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	22/07/2015	4	1	5
Franqueses del Vallès, les		Vallès Oriental	15/09/2015	10	3	13
Barcelona (Gràcia)		Barcelonès	16/09/2015	19	6	25
Seu d'Urgell, la		Alt Urgell	17/09/2015	14	5	19
Terrassa		Vallès Occidental	22/09/2015	9	4	13
Móra d'Ebre		Ribera d'Ebre	23/09/2015	10	3	13
Sant Just Desvern		Baix Llobregat	29/09/2015	4	1	5
Torelló		Osona	30/09/2015	11	4	15
Escala, l'		Alt Empordà	01/10/2015	6	6	12
Badalona (Gorg)		Barcelonès	06/10/2015	23	17	40
Breda		Selva	07/10/2015	9	2	11
Roda de Berà		Tarragonès	08/10/2015	7	7	14
Blanes		Selva	14/10/2015	26	6	32
Sant Andreu de Llavaneres		Maresme	15/10/2015	1	2	3
Martorell		Baix Llobregat	20/10/2015	14	16	30
Cubelles		Garraf	21/10/2015	9	15	24
Castell-Platja d'Aro		Baix Empordà	22/10/2015	2	3	5
Mont-roig del Camp		Baix Camp	27/10/2015	11	7	18
Vilassar de Mar		Maresme	28/10/2015	8	6	14
Alpicat		Segrià	29/10/2015	3	0	3
Cardedeu		Vallès Oriental	03/11/2015	9	13	22
Sta. Perpètua de Mogoda		Vallès Occidental	04/11/2015	5	8	13
Sant Pere de Ribes		Garraf	05/11/2015	2	7	9
Palafrugell		Baix Empordà	10/11/2015	15	4	19
Hospitalet, l'		Barcelonès	11/11/2015	12	5	17
Vilafant		Alt Empordà	12/11/2015	5	6	11
Roca del Vallès, la		Vallès Oriental	17/11/2015	8	3	11



	Població	Comarca	Data	Queixes	Consultes	Total
Argentona		Maresme	18/11/2015	5	5	10
Manresa		Bages	19/11/2015	11	1	12
Calella		Maresme	24/11/2015	6	3	9
Barcelona (Sant Martí)		Barcelonès	25/11/2015	17	5	22
Roquetes		Baix Ebre	26/11/2015	12	9	21
Bellpuig		Urgell	01/12/2015	5	4	9
Sant Cugat del Vallès		Vallès Occidental	02/12/2015	11	9	20
Sant Hipòlit de Voltregà		Osona	03/12/2015	6	3	9
Salt		Gironès	10/12/2015	6	4	10
Arenys de Mar		Maresme	15/12/2015	12	5	17
Navarcles		Bages	16/12/2015	6	4	10
Reus		Baix Camp	17/12/2015	13	3	16
<b>Total</b>				<b>1.018</b>	<b>526</b>	<b>1.544</b>

### Any 2016

	Població	Comarca	Data
Viladecans		Baix Llobregat	12/01/2016
Tordera		Maresme	13/01/2016
Amposta		Montsià	14/01/2016
Caldes de Montbui		Vallès Oriental	15/01/2016
Cassà de la Selva		Gironès	20/01/2016
Igualada		Anoia	21/01/2016
Sitges		Garraf	26/01/2016
Barberà del Vallès		Vallès Occidental	27/01/2016
Montmeló		Vallès Oriental	28/01/2016
Sant Celoni		Vallès Oriental	02/02/2016
Mataró		Maresme	03/02/2016
Vic		Osona	04/02/2016
Sant Adrià de Besòs		Barcelonès	09/02/2016
Sant Joan Despí		Baix Llobregat	10/02/2016
Valls		Alt Camp	11/02/2016
Masnou, el		Maresme	16/02/2016
Sant Sadurní d'Anoia		Alt Penedès	17/02/2016
Borges Blanques, les		Garrigues, les	18/02/2016
Cornellà de Llobregat		Baix Llobregat	23/02/2016
Granollers		Vallès Oriental	24/02/2016
Esparreguera		Baix Llobregat	25/02/2016

	Població	Comarca	Data
Puig-Reig		Berguedà	01/03/2016
Molins de Rei		Baix Llobregat	02/03/2016
Castellar del Vallès		Vallès Occidental	03/03/2016
Barcelona (Sagrada Família)		Barcelonès	08/03/2016
Bisbal d'Empordà, la		Baix Empordà	09/03/2016
Pineda de Mar		Maresme	10/03/2016
Matadepera		Vallès Occidental	15/03/2016
Canet de Mar		Maresme	16/03/2016
Ripoll		Ripollès	17/03/2016
Olot		Garrotxa	31/03/2016
Tàrrrega		Urgell	05/04/2016
Parets del Vallès		Vallès Oriental	06/04/2016
Sant Pere de Ribes		Garraf	08/04/2016
Sant Vicenç de Montalt		Maresme	12/04/2016
Sant Andreu de la Barca		Baix Llobregat	13/04/2016
Falset		Priorat	14/04/2016
Maçanet de la Selva		Selva	19/04/2016
Sant Vicenç de Castellet		Bages	20/04/2016
Rubí		Vallès Occidental	21/04/2016
Corbera de Llobregat		Baix Llobregat	27/04/2016
Sabadell (Can Puiggener)		Vallès Occidental	28/04/2016
Centelles		Osona	29/04/2016
Sant Esteve Sesrovires		Baix Llobregat	03/05/2016
Garriga, la		Vallès Oriental	04/05/2016
Roses		Alt Empordà	05/05/2016
Ripollet		Vallès Occidental	10/05/2016
Vilassar de Dalt		Maresme	11/05/2016
Tarragona (Torreforta)		Tarragonès	12/05/2016
Barcelona (La Sagrera)		Barcelonès	18/05/2016
Lleida (Cappont)		Segrià	19/05/2016
Sant Quirze del Vallès		Vallès Occidental	24/05/2016
Sant Vicenç dels Horts		Baix Llobregat	25/05/2016
Ulldecona		Montsià	26/05/2016
Arboç, l'		Baix Penedès	31/05/2016
Vielha e Mijaran		Val d'Aran	31/05/2016
Prat de Llobregat, el		Baix Llobregat	02/06/2016
Sant Fost de Campsentelles		Vallès Oriental	03/06/2016
Girona (Germans Sàbat)		Gironès	07/06/2016

	Població	Comarca	Data
Sta. Coloma de Gramenet (Singuerlin)		Barcelonès	08/06/2016
Arenys de Munt		Maresme	09/06/2016
Santa Eulàlia de Ronçana		Vallès Oriental	14/06/2016
Santa Coloma de Farners		Selva	15/06/2016
Prats de Lluçanès		Osona	16/06/2016
Premià de Mar		Maresme	21/06/2016
Artesa de Segre		Noguera	22/06/2016
Altafulla		Tarragonès	28/06/2016
Sentmenat		Vallès Occidental	29/06/2016
Torroella de Montgrí		Baix Empordà	30/06/2016
Llagosta, la		Vallès Oriental	05/07/2016
Badia del Vallès		Vallès Occidental	06/07/2016
Sallent		Bages	07/07/2016
Alella		Maresme	12/07/2016
Sant Feliu de Codines		Vallès Oriental	13/07/2016
Espluga de Francolí, l'		Conca de Barberà	14/07/2016
Canovelles		Vallès Oriental	13/09/2016
Barcelona (Esquerra de l'Eixample)		Barcelonès	14/09/2016
Porqueres		Pla de l'Estany	15/09/2016
Terrassa (Ca N'Anglada)		Vallès Occidental	20/09/2016
Vila-seca		Tarragonès	22/09/2016
Badalona (Montigalà)		Barcelonès	27/09/2016
Olesa de Montserrat		Baix Llobregat	28/09/2016
Torelló		Osona	29/09/2016
El Vendrell		Baix Penedès	04/10/2016
Mollerussa		Pla d'Urgell	06/10/2016
Lloret de Mar		La Selva	11/10/2016
Gavà		Baix Llobregat	14/10/2016
Montgat		Maresme	18/10/2016
Cubelles		Garraf	19/10/2016
Sant Andreu de Llavaneres		Maresme	21/10/2016
Cambrils		Baix Camp	25/10/2016
Santa Coloma de Cervelló		Baix Llobregat	26/10/2016
Santa Margarida de Montbui		Anoia	27/10/2016

### Mapa de desplaçaments al territori



### Barcelonès



### Maresme



### Baix Llobregat



**Vallès Occidental i Oriental**



**Baix i Alt Penedès i Garraf**



## Catalunya Central



## Girona



## Tarragona



## Terres de l'Ebre





## Lleida



## Pirineu i Val d'Aran



## 1. Xifres globals SAP

Total de persones ateses en 20 anys	10.399
Total de consultes ateses	4.178
Total de queixes ateses	6.234
<b>Total d'actuacions ateses</b>	<b>10.412</b>

## 2. Nombre de desplaçaments per any

	Desplaçaments	Variació (%)
1996	1	-
1997	2	100
1998	5	150
1999	3	-40
2000	5	66,67
2001	5	-
2002	7	40
2003	4	-42,86
2004	3	-25
2005	6	100
2006	8	33,33
2007	9	12,5
2008	14	55,56
2009	24	71,43
2010	30	25
2011	59	96,67
2012	72	22,03
2013	86	19,44
2014	119	40
2015	111	-6,72
<b>Total</b>	<b>573</b>	

**3. Percentatge d'actuacions del Síndic iniciades en els desplaçaments al territori**

	Desplaçaments al territori			Total any			Percentatge (%)		
	Queixes	Consultes	Total	Queixes	Consultes	Total	Queixes	Consultes	Total
1996	32	18	50	1.580	1.780	3.360	2,03	1,01	1,5
1997	20	15	35	1.833	1.959	3.792	1,09	0,77	0,9
1998	72	18	90	1.638	2.224	3.862	4,40	0,81	2,3
1999	28	11	39	3.858	3.313	7.171	0,73	0,33	0,5
2000	47	18	65	3.966	3.078	7.044	1,19	0,58	0,9
2001	43	22	65	4.227	3.067	7.294	1,02	0,72	0,9
2002	59	30	89	4.476	3.340	7.816	1,32	0,90	1,1
2003	35	14	49	4.571	3.241	7.812	0,77	0,43	0,6
2004	88	15	103	2.901	2.323	5.224	3,03	0,65	2,0
2005	129	32	161	3.617	4.675	8.292	3,57	0,68	1,9
2006	160	94	254	5.150	14.515	19.665	3,11	0,65	1,3
2007	223	178	401	5.299	16.399	21.698	4,21	1,09	1,8
2008	262	179	441	5.610	18.003	23.613	4,67	0,99	1,9
2009	385	384	769	5.941	18.914	24.855	6,48	2,03	3,1
2010	346	446	792	6.095	15.288	21.383	5,68	2,92	3,7
2011	720	558	1.278	8.065	14.579	22.644	8,93	3,83	5,6
2012	711	488	1.199	8.231	16.667	24.898	8,64	2,93	4,8
2013	789	492	1.281	9.024	12.719	21.743	8,74	3,87	5,9
2014	1067	640	1.707	9.692	11.868	21.560	11,01	5,39	7,9
2015	1018	526	1.544	10.647	12.278	22.925	9,56	4,28	6,7
<b>Total</b>	<b>6.234</b>	<b>4.178</b>	<b>10.412</b>	<b>106.421</b>	<b>180.230</b>	<b>286.651</b>	<b>5,86</b>	<b>2,32</b>	<b>3,63</b>

**4. Desplaçaments per municipis**

	Desplaçaments	Catalunya	(%)
Igual o inferior a 5.000	12	740	1,62
De 5.001 fins a 20.000	132	143	92,31
De 20.001 fins a 50.000	41	42	97,62
De 50.001 fins a 100.000	13	13	100,00
Més de 100.000	10	10	100,00
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>948</b>	<b>21,94</b>

## 5. Matèries sobre les quals s'han queixat en els desplaçaments (2014-2015)

	2014				2015			
	Q	C	Total	% Total	Q	C	Total	% Total
Administració pública	139	89	228	13,36	117	66	183	11,85
Consum	262	188	450	26,36	254	161	415	26,88
Cultura i llengua	3	1	4	0,23	1	1	2	0,13
Discriminacions	-	-	-	0,00	-	-	-	0,00
Educació i recerca	54	26	80	4,69	46	23	69	4,47
Infància i adolescència	45	20	65	3,81	36	6	42	2,72
Medi ambient i qualitat de vida	118	42	160	9,37	132	40	172	11,14
Relacions laborals i pensions	34	41	75	4,39	28	35	63	4,08
Salut	61	34	95	5,57	56	22	78	5,05
Seguretat ciutadana i justícia	42	34	76	4,45	47	39	86	5,57
Serveis socials	101	45	146	8,55	90	38	128	8,29
Tributs	89	70	159	9,31	71	41	112	7,25
Urbanisme, mobilitat i habitatge	119	50	169	9,90	140	54	194	12,56
<b>Total</b>	<b>1.067</b>	<b>640</b>	<b>1.707</b>	<b>100</b>	<b>1.018</b>	<b>526</b>	<b>1.544</b>	<b>100</b>

## 6. Percentatge de municipis visitats per comarca (1996-2015)

Comarca	Municipis desplaçats	Municipis	%
Alt Camp	2	23	8,70
Alt Empordà	4	68	5,88
Alt Penedès	4	27	14,81
Alt Urgell	1	19	5,26
Alta Ribagorça	1	3	33,33
Anoia	6	33	18,18
Bages	11	30	36,67
Baix Camp	5	28	17,86
Baix Ebre	5	14	35,71
Baix Empordà	7	36	19,44
Baix Llobregat	25	30	83,33
Baix Penedès	3	14	21,43
Barcelonès	5	5	100,00
Berguedà	2	31	6,45
Cerdanya	1	17	5,88
Conca de Barberà	1	22	4,55
Garraf	4	6	66,67
Garrigues	1	24	4,17

Comarca	Municipis desplaçats	Municipis	%
Garrotxa	1	21	4,76
Gironès	5	28	17,86
Maresme	22	30	73,33
Moianès	1	10	10,00
Montsià	3	12	25,00
Noguera	1	30	3,33
Osona	8	50	16,00
Pallars Jussà	2	14	14,29
Pallars Sobirà	1	15	6,67
Pla d'Urgell	1	16	6,25
Pla de l'Estany	2	11	18,00
Priorat	1	23	4,35
Ribera d'Ebre	2	14	14,29
Ripollès	1	19	5,26
Segarra	2	21	9,52
Segrià	4	38	10,53
Selva	10	26	38,46
Solsonès	1	15	6,67
Tarragonès	6	22	27,27
Terra Alta	1	12	8,33
Urgell	1	20	5,00
Val d'Aran	1	9	11,11
Vallès Occidental	19	23	82,61
Vallès Oriental	24	39	61,54
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>948</b>	<b>21,94</b>

## COMPLIMENTS

<b>Q 00283/2015</b>	<b>Desplaçament a Manlleu (15/01/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Departament de Salut
<b>Assumpte</b>	Queixa relativa al tracte rebut durant el procés assistencial en un part a l'Hospital Universitari de Vic
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que doni les ordres oportunes perquè es valori si en aquest cas es va produir la relació de causalitat entre la paràlisi facial que va patir la filla de la promotora de la queixa i la impossibilitat de ser atesa per l'anestesiista, tal com denunciava la promotora i, si és així, que s'iniciï, d'ofici, un expedient per responsabilitat patrimonial de l'Administració.
<b>Compliment</b>	El Departament ha informat que s'ha revisat aquest cas i s'ha conclòs que no hi ha indicis que es produís la relació de causalitat a què la promotora es referia en la seva queixa.
<b>Q 00386/2015</b>	<b>Desplaçament a Barberà del Vallès (21 de gener de 2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Departament d'Empresa i Ocupació
<b>Assumpte</b>	Disconformitat amb la resolució de denegació d'una sol·licitud de prestació de la renda mínima d'inserció
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Educació que valori si hi ha elements que permetin valorar i acreditar la residència continuada a Catalunya de la família promotora de la queixa durant els darrers dos anys i si compleixen la resta de requisits exigits per la normativa vigent per tal que el promotor pugui accedir a la renda mínima d'inserció que sol·licita.
<b>Compliment</b>	El Departament ha acceptat parcialment els suggeriments del Síndic, atès que ha revisat l'expedient i ha valorat els elements probatoris disponibles, per bé que qüestiona que els documents de prova aportats acreditin que la família no hagi sortit en cap moment de Catalunya amb anterioritat a la sol·licitud de renda mínima d'inserció denegada.
<b>Q 00867/2015</b>	<b>Desplaçament a Sant Adrià de Besòs (10/02/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
<b>Assumpte</b>	Disconformitat amb el tracte rebut per part de l'equip bàsic d'atenció social Zona 2 - La Mina, Besòs, Catalana i Verneda
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que faci un seguiment de les intervencions dutes a terme pels serveis socials d'atenció primària en aquest cas des de l'1 de maig de 2015.
<b>Compliment</b>	De la informació proporcionada per l'Administració se'n desprèn que els serveis socials d'atenció primària han atès la promotora en funció de les seves necessitats i de la seva implicació en el procés de seguiment del pla de treball establert. Així doncs, l'actuació dels serveis socials d'atenció primària en aquest cas ha estat ajustada a dret.

<b>Q 01415/2015</b>	<b>Desplaçament a Moià (25/02/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Moià
<b>Assumpte</b>	Manca de resposta escrita de l'Ajuntament de Moià a diverses instàncies relatives a unes obres executades en un carrer del municipi
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que doni resposta a les sol·licituds de la persona interessada.
<b>Compliment</b>	L'Ajuntament ha informat que ha lliurat a la persona interessada el certificat emès pel tècnic municipal.
<b>Q 01702/2015</b>	<b>Desplaçament a Banyoles (05/03/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Porqueres
<b>Assumpte</b>	Queixa relativa a la ubicació d'uns contenidors d'escombraries al municipi de Porqueres
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat de traslladar els contenidors a un altre indret que no ocasioni les molèsties directes que pateix actualment la promotora de la queixa.
<b>Compliment</b>	L'Ajuntament ha indicat que, tenint en compte que la ubicació dels contenidors és correcta des d'un punt de vista tècnic, continuarà adoptant les mesures necessàries per evitar els problemes de sorolls, olors i salubritat, amb l'objectiu de minimitzar les molèsties als veïns.
<b>Q 01867/2015</b>	<b>Desplaçament a Sant Adrià de Besòs (10/02/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
<b>Assumpte</b>	Queixes per les molèsties que provoca una discoteca del municipi
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que valori la possibilitat de portar a terme el precintament del focus emissor i fins i tot la clausura temporal de l'establiment objecte de la queixa, sens perjudici de la incoació de l'expedient sancionador per infracció de la normativa de prevenció contra la contaminació acústica.
<b>Compliment</b>	D'acord amb la informació tramesa per l'Administració, el Síndic ha constatat que l'Ajuntament està fent un control exhaustiu de l'activitat en relació amb aquest assumpte.
<b>Q 02272/2015</b>	<b>Desplaçament a Montornès del Vallès (24/03/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Montornès del Vallès
<b>Assumpte</b>	Queixa relativa a la convocatòria de la Comissió Especial de Comptes de l'Ajuntament de Montornès del Vallès amb la periodicitat establerta al Reglament orgànic municipal
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que articuli els mecanismes necessaris perquè la Comissió Especial de Comptes es pugui convocar amb la periodicitat trimestral que determina l'article 15.2 del ROM.
<b>Compliment</b>	Amb posterioritat a la intervenció del Síndic, l'Ajuntament ha convocat la Comissió amb la periodicitat establerta reglamentàriament.

<b>Q 03050/2015</b>	<b>Desplaçament a Vilafranca del Penedès (29/04/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Vilafranca del Penedès
<b>Assumpte</b>	Queixa relativa a la gestió per part dels serveis socials bàsics de Vilafranca del Penedès de la prestació de la renda mínima d'inserció d'una família
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que els serveis socials enduguin les actuacions adients per aclarir els dubtes que planteja la persona interessada, i que se li faciliti una explicació clara, concreta i entenedora sobre les actuacions que s'han dut a terme en relació amb la sol·licitud de renda mínima d'inserció i, si escau, amb la resolució adoptada. En cas que finalment no s'hagi tramitat la prestació, el Síndic suggereix que se li aclareixin els motius que han portat a aquesta avaluació.
<b>Compliment</b>	L'Ajuntament ha indicat que els serveis socials de referència han citat la persona interessada per a una entrevista el mes de setembre, amb l'objectiu d'aclarir els dubtes que plantejava i d'informar-la sobre les actuacions que s'han dut a terme en relació amb la seva sol·licitud de renda mínima d'inserció.
<b>Q 03051/2015</b>	<b>Desplaçament a Vilafranca del Penedès (29/04/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
<b>Assumpte</b>	Disconformitat amb la manca de pagament de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar que té reconeguda un infant en virtut de la Llei de la dependència
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit a l'Administració que adopti les mesures necessàries per fer efectiu el pagament de la prestació aprovada en el marc de la Llei de la dependència en aquest cas.
<b>Compliment</b>	L'Administració ha informat que ja s'ha fet el primer pagament mensual de la prestació econòmica per cures a l'entorn familiar de la persona interessada, pagament que es manté en l'actualitat.
<b>Q 03899/2015</b>	<b>Desplaçament a Llinars del Vallès (03/06/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Llinars del Vallès
<b>Assumpte</b>	Queixa relativa a presumptes irregularitats en el procés d'admissió d'alumnat d'una escola de Llinars del Vallès
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha demanat a l'Ajuntament que comprovi de nou per mitjà de la Policia Local i de l'aportació d'altres justificants que la residència habitual dels dos alumnes de què es queixava la persona interessada es corresponia amb el seu domicili padronal i que, en cas que en el moment de la preinscripció no visquessin al domicili padronal, s'informi la Inspecció educativa de l'existència de frau en l'empadronament a fi que el Departament d'Ensenyament pugui aplicar el que estableix l'article 5.4 de la Resolució ENS/280/2015, de 18 de febrer.
<b>Compliment</b>	L'Ajuntament ha informat que la Policia Local ha fet noves comprovacions del domicili padronal dels alumnes, amb noves visites, i que les famílies denunciades han aportat documentació addicional per acreditar la seva residència, tal com se sol·licitava. Després d'estudiar amb deteniment aquesta nova informació tramesa, el Síndic ha conclòs que no queden provades les irregularitats en l'empadronament al domicili al·legat durant el procés d'admissió d'alumnat corresponent al curs 2015/2016.



<b>Q 04940/2015</b>	<b>Desplaçament a Castellbisbal (15/07/2015)</b>
<b>Administració afectada</b>	Ajuntament de Castellbisbal
<b>Assumpte</b>	Disconformitat amb el requeriment per part de l'Ajuntament de Castellbisbal de la liquidació d'una llicència d'obres amb interessos i amb un recàrrec del 20%
<b>Resum resolució</b>	El Síndic ha suggerit a l'Ajuntament que doni les ordres oportunes perquè es revisi el model de liquidacions, a fi que s'hi afegeixi un advertiment segons el qual el recurs de reposició no suspèn l'executivitat de l'acte impugnat, i s'indiqui com s'ha de procedir si es vol sol·licitar la suspensió de l'acte impugnat o sol·licitar el fraccionament o ajornament d'una liquidació, en cas que en les liquidacions que s'emeten actualment no es faci constar aquesta informació.
<b>Compliment</b>	L'Ajuntament de Castellbisbal ha informat que s'han modificat els peus de recursos de les resolucions en el sentit suggerit pel Síndic.

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

