

# Informe anual al Consell General

2014



Raonador del Ciutadà

PRINCIPAT D'ANDORRA

# INTRODUCCIÓ



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

La Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, aprovada el 4 de juny de 1998, recull en l'apartat dedicat a l'Exposició de motius: “l'Informe anyal davant el Consell General serà la pedra angular de l'actuació del Raonador del Ciutadà”. Asseverant aquest “motiu” i complint amb l'article 21 de l'anomenada Llei, presentem de forma detallada totes les actuacions realitzades per la Institució al llarg de l'any 2014, tenint sempre present el referent de la defensa dels drets i les llibertats de les persones, recollits en la nostra Constitució.

Durant l'any 2014 hem constatat que el coneixement del nostre treball per part de la ciutadania ha augmentat, és a dir, que la tasca de donar a conèixer com podem ajudar-la amb els problemes que té amb l'Administració pública o parapública ha donat els seus fruits, però també volem manifestar que, tot i així, hi ha algunes administracions públiques i de servei al ciutadà que encara desconeixen la nostra tasca i la nostra ubicació. Hi ha hagut ciutadans que s'han personat a la nostra Institució, aconsellats per algun funcionari, per demanar ajuda sobre temes en què no podem intervenir, com ara ajudar en la presentació de recursos o d'intervencions amb ens privats. Evidentment, se'ls ha informat de la nostra tasca i se'ls ha assessorat sobre una possible solució al seu problema, però no deixa de sorprendre que la mateixa Administració no tingui coneixement de la labor que realitzem.

La societat avança dia rere dia i no podem quedar-nos enrere. Hem de superar-nos i actualitzar-nos en els nostres coneixements, ser-ne transmissors i demanar la col·laboració del nostre entorn. Hem de ser fidels a la dita: “Fer-se conèixer i conèixer”. Per això, hem cregut convenient assistir a dos congressos amb temàtica tan enriquidora com variada: l'AOM —Associació dels Ombudsmen de la vessant Mediterrània— i la FIO —Federació Iberoamericana de l'Ombudsman—, en què hem tractat temes com els drets humans (en moviments migratoris del Mediterrani, en els sistemes iberoamericà, europeu, africà i la cort àrab), la importància de les xarxes socials, la importància del defensor com a mesurador de l'Estat democràtic, la importància de la mediació i la col·laboració, experiències en els sistemes regionals de les institucions nacionals...

Així mateix, deixem constància de la participació de la Institució, un any més, en l'elaboració del dotzè Informe sobre drets humans de la FIO, amb la col·laboració de la Universitat d'Alcalà, que en aquesta ocasió ha versat sobre el tema “Dret a l'aigua”; un informe en què cada Institució exposa i desenvolupa la situació al seu país.

Formem part, com a membres electes, d'aquestes dues associacions, així com de l'IOI —Institut Internacional de l'Ombudsman— i de l'AOMF —Associació d'Ombudsmen i Mediadors de la Francofonia. La presència de l'Ombudsman al món és cada dia més gran. La mediació i la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans són cada cop més necessàries per aconseguir un desenvolupament democràtic de la societat. Quan el Raonador del Ciutadà defensa la ciutadania davant l'Administració està contribuint al foment d'un Estat democràtic, ja que no

solament se'n beneficia el ciutadà, sinó també la pròpia Administració.

Així, hem de fer constar que la col·laboració de l'Administració del país i dels organismes dependents ha estat generalment satisfactòria, ja que ha donat resposta a totes les nostres demandes, queixes i expedients. Però volem manifestar que certes administracions o departaments ho han fet després de rebre els nostres recordatoris, pels quals se'ls informa de l'obligació de col·laboració amb el Raonador del Ciutadà, d'acord amb l'article 19 de la Llei per la qual ens regim.

Al llarg del 2014 hem continuat donant informació a la població sobre la nostra activitat en pro de la defensa dels problemes del ciutadà envers l'Administració pública. En el mateix sentit, hem informat els centres educatius del país de la nostra disponibilitat per explicar als alumnes qui pot recórrer a la Institució del Raonador del Ciutadà, com actuem i en què podem intervenir.

En el treball quotidià, hem dedicat també el nostre temps a visitar diversos centres, com el Centre d'Acolliment de Menors La Gavernera, on hem pogut comprovar la millora en el funcionament i en les instal·lacions, després de les reformes fetes darrerament.

Altres visites han estat efectuades al Departament de Salut Mental de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, on hem comprovat, entre altres millores, la separació de la zona de menors de la d'adults, recomanació que amb insistència vam sol·licitar fa temps a la Direcció del SAAS i que aquest any hem vist feta realitat.

També hem visitat en el transcurs de l'any, de manera periòdica i sempre que ho han sol·licitat, els interns del Centre Penitenciari de La Comella, on hem actuat quan ha estat necessari en defensa dels drets i les llibertats dels interns o donant el nostre suggeriment de millora de certes mancances o deficiències observades i a corregir per l'Administració. Una vegada més vam formalitzar una recomanació al Ministeri de Justícia i Interior, en què remarcàvem la necessitat que els interns poguessin realitzar visites íntimes, les quals els són denegades al·legant manca d'espai i de personal per realitzar-les.

També hem constatat durant l'any la dificultat al Centre Penitenciari d'accedir a la formació acadèmica superior. Som coneixedors que el centre compta amb una mestra que depèn del Ministeri de Justícia i Interior, però hi ha mancances a l'hora d'accedir a formacions superiors, ja sigui per la connexió a Internet o bé per la limitació d'oferta. Creient que seria convenient que els detinguts que ho desitgessin poguessin rebre una formació per tal que la seva condemna fos més profitosa, ja que l'essència dels centres penitenciaris és que un cop compleixin la condemna tornin a la seva vida reinserits dins la societat, vam trametre una recomanació a fi que el Ministeri de Justícia i Interior volgués estudiar la possibilitat d'efectuar les gestions i els tràmits escaients conjuntament amb el Ministeri competent per facilitar els recursos educatius necessaris i que els interns del Centre Penitenciari que ho sol·licitessin poguessin cursar estudis per obtenir el graduat escolar, l'accés per a majors de 25 anys, alguna formació professional o carreres universitàries. La contesta fou positiva, ja que se'ns comunicava que farien les gestions escaients.

Els expedients oberts aquest any 2014 són 325, el que representa un 11,68% d'augment respecte de l'any 2013. Malauradament, hem superat el rècord, atès que hem superat la mitjana de la Institució de 227 expedients, cosa que no ens satisfà, ja que representa un augment de problemes o de persones disconformes.

Malgrat que la nostra llei no preveu la possibilitat d'intervenir en assumptes que impliquin problemes entre particulars, quan se'ns presenta una queixa al respecte s'informa els demandants que el Raonador del Ciutadà no hi té competència —en virtut de l'article 14.4 que diu: “si el rebuig és per incompetència, el Raonador del Ciutadà ha d'informar, si escau, de l'autoritat o del procediment que al seu entendre sigui el més adequat”— i procurem informar el demandant d'allò en què pot fonamentar la seva queixa i l'organisme al qual s'ha d'adreçar. Un dels temes més sol·licitats és el de l'habitatge. Remarquem, una vegada més, la conveniència de crear un contracte de lloguer genèric, que ajudi a evitar les males praxis o els possibles fraus.

No hem d'oblidar que la crisi del moment i d'aquests darrers anys ha repercutit de manera especial en les economies mitjanes i baixes, que les diferències socials són cada dia més grans i que són aquestes economies les que han patit les conseqüències en tots els aspectes —l'habitatge n'és una de les més greus.

Sous baixos, lloguers alts, energia cara, pensions mínimes, atur, etc. són factors, tots ells, per a plantejar problemes, en molts casos de difícil solució per a la Institució; malgrat això, quan escoltem i atenem les reclamacions per a garantir els drets inviolables de les persones tenim present l'article 4 de la nostra Constitució: el respecte a la dignitat humana.

Precisament la manca de recursos per la crisi ha fet que la demanda d'ajudes al Ministeri de Salut i Benestar hagi estat un dels motius de reclamació. Això no obstant, hem de remarcar l'esforç del Ministeri, perquè cap persona necessitada no quedi desatesa, però volem fer constar que des del Ministeri se segueixen uns paràmetres per atorgar les ajudes que moltes vegades no s'ajusten a les realitats de les persones. Per això l'encoratgem, perquè tinguin present cada cas en particular i perquè no prioritzin els protocols; com s'acostuma a dir: “cada cas és un món”.

Seguint el nostre esperit crític, hem de mencionar també l'actuació de la CASS. Han estat diverses persones les que ens han alertat que la parapública donava altes mèdiques quan hi havia persones que estaven seguint tractaments mèdics o patint certes invalideses, al·legant que la malaltia estava consolidada. Hem de tenir clar que la salut de la persona és el més important i, de cap de les maneres, es pot prioritzar una cotització per sobre de la salut. Segons les notícies aparegudes en diferents mitjans de comunicació, la meitat dels casos que els cotitzants porten a la jurisdicció ordinària, a la Batllia, quan no estan d'acord amb la resolució del Consell d'Administració de la CASS, els són resolts favorablement. Considerem que és una dada preocupant i que fa pensar que des de la parapública s'actua amb el “no per sistema”. Cal afegir que molta gent desisteix d'acudir a la jurisdicció ordinària, ja sigui per manca de recursos o per desgast.

També farem menció que el tracte amb el ciutadà ha de ser sempre amb respecte. Continuem rebent la disconformitat d'algun ciutadà respecte al tracte rebut per part d'un específic grup de funcionaris de la CASS i de què la Direcció ja és coneixedora. Durant l'any han estat nombroses les queixes que se'ns han plantejat sobre la nova normativa de la CASS respecte de les persones treballadores per compte propi. La CASS, actuant d'ofici, ha interposat sancions per les cotitzacions que no es van realitzar anteriorment i diversos ciutadans han rebut trameses amb sancions que superen els sis mil euros (6.000 €). Voldríem remarcar que, de la mateixa manera que s'envia la tramesa per sancionar el treballador, també se'n podria enviar una per informar-lo de l'acció i evitar així l'augment de l'import en molts casos.

Una queixa que torna un any més a ser present és la del funcionament de la Justícia, fonamentalment per la tardança en la resolució de les sentències. La Institució del Raonador del Ciutadà, subjecta a l'article 3 de la seva Llei, es limita a donar trasllat de la queixa o del problema al Consell Superior de la Justícia, ja que no hi té competència. Precisament hi ha reclamacions a la CASS en què els demandants, després d'haver exhaurit la via administrativa i restant-los només portar la seva denúncia a la Batllia, prefereixen acceptar el recurs negatiu de la CASS i no acudir a la Justícia per la tardança en rebre resposta. Esperem que l'impuls que s'està donant amb l'aprovació de noves lleis, la seva aplicació, així com les modificacions fetes darrerament en el camp judicial, serveixin perquè aviat puguem obtenir resolucions més ràpides per al bé de la societat, com ara la creació de la nova figura del saig, la necessitat de la qual ha estat una insistència del Raonador del Ciutadà des de l'any 2000.

Les reclamacions envers el funcionament de l'Administració general encara són presents. Si bé no són moltes, sí són suficients per ser motiu de preocupació. Hem d'insistir un any més en el fet que el funcionari ha d'estar al servei del ciutadà i que cal demanar-li un mínim d'esforç per atendre i donar-li un bon servei. Per la nostra part, continuarem enviant les reclamacions al respecte fins aconseguir una Administració com més perfecta possible al servei del ciutadà.

Les entrevistes efectuades en el transcurs del 2014 han estat 1.421, de les quals s'han resolt més de 325 expedients classificats en set apartats o sectors: finances, urbanisme, social, Administració general, institucional, justícia i accions privades. Els sectors més nombrosos han estat Administració general, social i accions privades, en aquest ordre.

1. Sector finances. En aquest sector encabim els expedients que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans.

2. Sector urbanisme. S'inclouen temes que versen sobre permisos o límits en la construcció d'immobles, ordenament del territori, etc.

3. Social (subdividit en Pensions/CASS, Infants/Jovent, Tràmits socials i Discapacitats). Hi desenvolupem els expedients relacionats amb reclamacions de pensions de vellesa, invalidesa o viduitat; desacords amb altes mèdiques; desacords de beneficiaris; temes vinculats amb joves o infants, relatius a centres escolars i extraescolars, d'acolliment; expedients relacionats

amb sol·licituds d'ajudes econòmiques al Ministeri de Salut i Benestar; pensions de solidaritat, periòdiques, habitatge, etc.

Aquest sector ha tingut, respecte a l'any 2013, un augment del 19,3% i representa el 22,46% del total dels expedients d'aquest any.

4. Administració general. Aquest sector fa referència als expedients vinculats a institucions penitenciàries i als seus interns. Comprèn, també, temes en general adreçats a diverses administracions públiques, com ara: demandes de residència, nacionalitat, permisos de sojorn i treball, desacords amb actuacions de l'Administració, disconformitat amb sancions imposades, seguretat viària i ciutadana, salubritat d'habitatges, contaminació acústica i pol·lució, etc.

Hem de fer menció de l'increment d'aquest apartat en un 24,09% respecte a l'any anterior i també del fet que és el sector amb més expedients del 2014, amb el 31,62% del total.

5. Sector institucional. Constatem els expedients tramitats amb diferents institucions, com per exemple el Col·legi d'Advocats d'Andorra.

6. Justícia. Recopila les queixes referides a persones amb funció de batlles, magistrats o fiscals, actuació o funcionament de l'Administració de la Justícia, les quals no han estat admeses a tràmit i se n'ha donat trasllat immediat al Consell Superior de la Justícia d'acord amb l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà (L.C.F.R.C.).

L'augment d'aquest sector és d'un 24,3% respecte al 2013. La seva proporció dins la totalitat d'aquest any és del 15,65%.

7. Accions privades. Recull els expedients que versen sobre assumptes entre particulars i en què la Institució ha informat els demandants no tenir-hi competència, però sí de la possible via de solució i del procediment a seguir per a resoldre el problema en qüestió.

La quantitat de dossiers d'aquest sector no ha variat respecte a l'any anterior i ens dóna un percentatge sobre el total d'un 26,67%.

Finalment, hem d'agrair a les diferents administracions i entitats l'atenció prestada a les nostres demandes, així com a les autoritats, als funcionaris i a totes aquelles persones que, amb la seva predisposició, ens han permès resoldre els problemes i les qüestions plantejades per la societat, contribuint així a aconseguir un món més fort.

Agraïm també a tots els mitjans de comunicació la seva implicació en la tasca del Raonador del Ciutadà.

I mostrar de manera especial el nostre agraïment i reconeixement a l'equip de la Institució, constituït per les senyores Rosa Sarabia Rebolledo, Laura Gil Martínez i Blanca González Adan.



La nostra tasca futura es fonamenta a tractar de millorar cada dia per aconseguir una millor Andorra futura, més justa i més democràtica.

Moltes gràcies a tothom: persones, institucions i administracions que han col·laborat per fer l'Andorra que tots desitgem.

1



# PRIMERA PART

## ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC



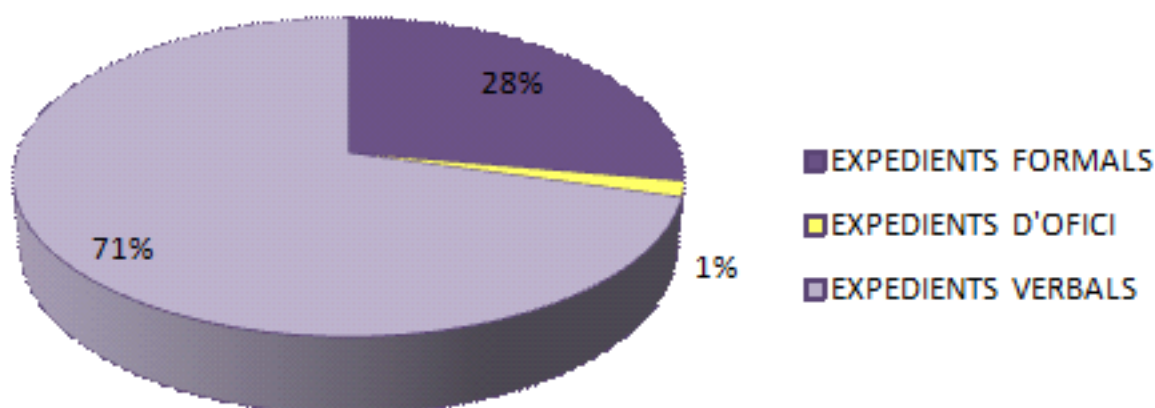
## Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'Informe anual al Consell General es presenta un resum estadístic, en què es recullen les dades més rellevants referides al desenvolupament de l'activitat del Raonador del Ciutadà durant el curs de l'any.

Durant aquest any, tal com podeu comprovar, s'han obert un total de 325 expedients, 4 dels quals resten en tràmit, perquè no s'ha rebut contesta de les administracions afectades, en haver estat registrats a finals d'any. 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 325 expedients, 94 es van tractar com a expedients formals escrits, 5 expedients d'ofici i 226 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 expedients

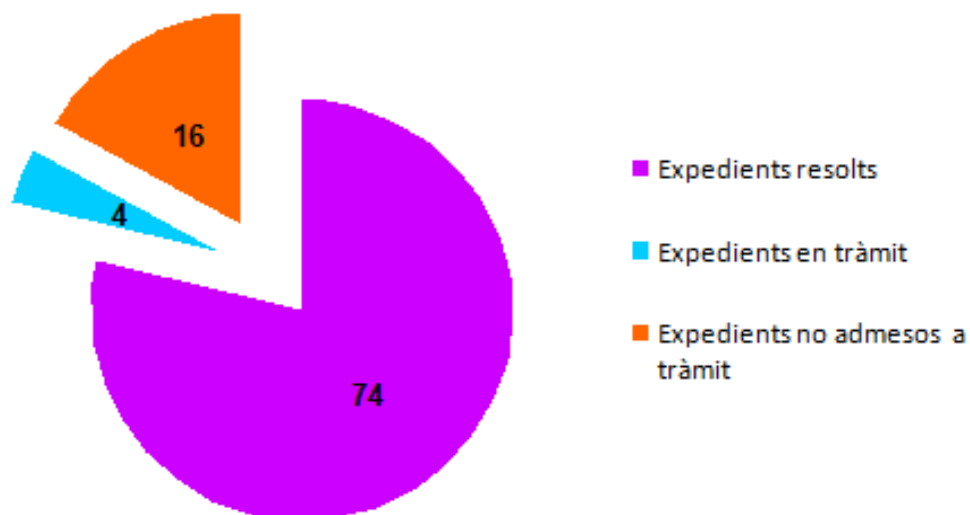


**A) EXPEDIENTS FORMALS**

Any 2011    Any 2012    Any 2013    **Any 2014**

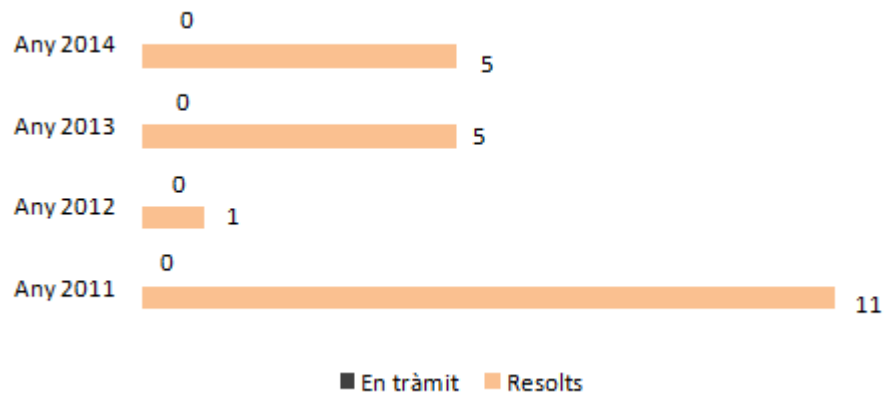
**1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS**

A INSTÀNCIA DE PART .....	81	89	88	94
1.1 Admesos a tràmit .....	65	76	69	78
- Resultats .....	63	70	69	74
Favorable al demandant.....	18	31	20	14
Queixes.....	18	31	20	14
Favorable a l'Administració .....	45	39	49	60
Queixes.....	45	39	49	60
- En tràmit .....	2	6	0	4
Queixes.....	2	6	0	4
1.2 No admesos a tràmit.....	16	13	19	16
Queixes.....	16	13	19	16

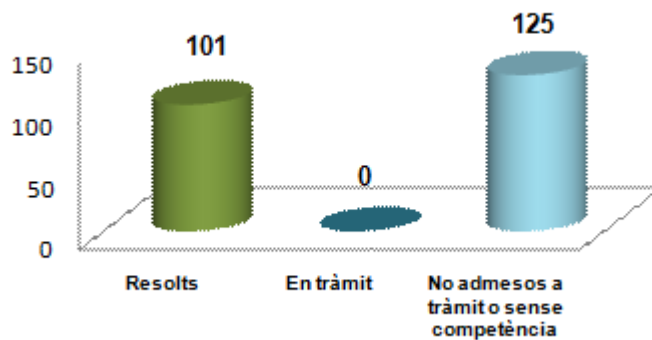


2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

D'ofici	.....11	.....1	.....5	.....5
Resultats	Favorable al demandant. ....9	.....1	.....3	.....3
	Favorable a l'Administració ....2	.....0	.....2	.....2
En tràmit	.....2	.....0	.....0	.....0

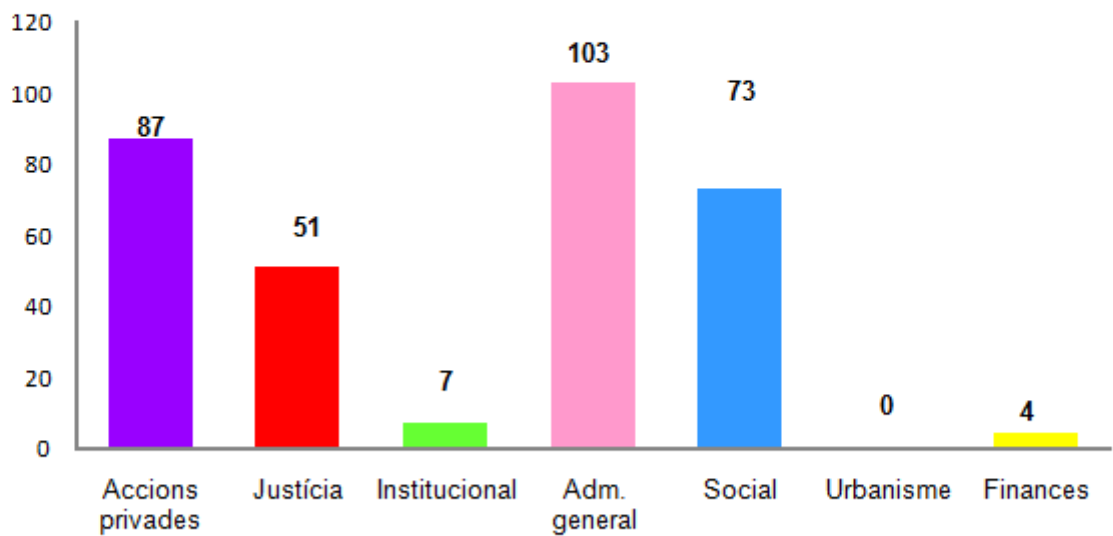


A instància de part	.....226
Resultats	.....101
En tràmit	.....0
No admesos a tràmit o sense competència	.....125



**B) EXPEDIENTS PER SECTORS**

Sector Finances .....	4
Sector Urbanisme .....	0
Sector Social: .....	73
Pensions / CASS .....	42
Infants / Jovent .....	8
Tràmits socials .....	22
Discapacitats .....	1
Sector Administració general: .....	103
Administració penitenciària .....	12
Administració general .....	87
Contaminació acústica .....	4
Sector Institucional .....	7
Sector Justícia .....	51
Accions privades .....	87





**C) ENTREVISTES**

TOTAL .....	1421
1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS .....	175
Rebudes .....	6
Realitzades .....	169
2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS .....	430
3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA .....	816

**D) CORRESPONDÈNCIA**

TOTAL.....	1.194
1. CORRESPONDÈNCIA EMESA .....	318
2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA .....	876

**E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ**

1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS	
- Premsa .....	60
- Televisió .....	5
- Ràdio .....	13

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 llibertats recollits en la Constitució, primordialment quan atenyen l’Administració.

Hem posat en pràctica aquestes funcions en les persones que necessiten els seus serveis amb la màxima diligència i amb el convenciment que qui té una queixa té urgència a ser atès. Per això, s’ha procurat facilitar al màxim l’atenció de visites rebudes, donant disponibilitat tant a les que havien sol·licitat una entrevista amb antelació, com a les que han recorregut a la Institució en qual-sevol 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 referència als expedients registrats en aquest informe anyal i a fi de complir amb allò que preveu el paràgraf 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 l’exposició de cada expedient s’inclou la xifra de registre que li correspon, el resum explicatiu de la matèria de què tracta cada cas, alhora que la matèria sobre la qual versa l’expedient, sense les dades personals.

Pel que fa als expedients informatius, en presentem dos tipus diferents: en primer lloc, els informes elaborats d’ofici i tramesos per la Institució d’acord amb l’article 5 de la L.C.F.R.C., que legitima la Institució per realitzar informes o recomanacions sobre qüestions d’interès ciutadà o social en general.

En segon lloc, els expedients informatius, que inclouen les actes de compareixença i els acords de resolució, que corresponen als demandants que, sense presentar escrit de queixa, sol·liciten un assessorament al Raonador sobre una qüestió que els afecta. Així, i seguint l’esperit de l’article 14, es promou que el Raonador, encara que no admeti a tràmit un escrit, pot informar d’ofici en relació amb el problema presentat.

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>1/14 2/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA QUOTA TREBALL TEMPORER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>2/14 7/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD SANCIÓ IMPOSADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>3/14 8/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETIRADA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>4/14 8/01/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ COTITZACIONS ENDARRERIDES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>5/14 9/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>6/14 10/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA RESPOSTA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>7/14 14/01/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD DEUTES ACTIVITAT COMERCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>8/14 14/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPEDIENT SANCIONADOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>9/14 15/01/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SITUACIONS LABORALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>10/14 16/01/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TRAMITACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
11/14 17/01/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMIT JUDICIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
12/14 20/01/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
13/14 18/02/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD COTITZACIÓ RECLAMADA AUTÒNOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
14/14 23/01/14	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DEMANDA VISITES ÍNTIMES INTERNS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
15/14 22/01/14	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA ASSISTENTA SOCIAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
16/14 22/01/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA ESCOLARITZACIÓ FILL MENOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
17/14 23/01/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
18/14 23/01/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
19/14 24/01/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD COTITZACIÓ RECLAMADA AUTÒNOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
20/14 27/01/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA RESPOSTA ESCRIT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>21/14 29/01/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>22/14 3/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>23/14 3/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>24/14 6/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	INFORMACIÓ HERÈNCIA INDIVISIBLE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>25/14 07/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>26/14 10/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>27/14 13/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DISCRIMINACIÓ ENTRE FUNCIONARIS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>28/14 13/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>29/14 17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	AGILITACIÓ RECURS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>30/14 14/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>31/14 17/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>32/14 17/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ MANCA ESCRITURA NOTARIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>33/14 17/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>34/14 17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS ATURATS DE MÉS DE 50 ANYS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>35/14 17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS ATURATS DE MÉS DE 50 ANYS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>36/14 17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS ATURATS DE MÉS DE 50 ANYS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>37/14 17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS ATURATS DE MÉS DE 50 ANYS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>38/14 18/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA DEVOLUCIÓ ERROR TAXA VEHICLES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>39/14 18/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD INFORME POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>40/14 19/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>41/14 19/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESA CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>42/14 20/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	MANCA INFORMACIÓ ISI I IGI	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>43/14 20/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>44/14 20/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI LOCAL COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>45/14 20/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>46/14 24/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>47/14 24/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>48/14 24/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PÈRDUA DOCUMENTACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>49/14 24/02/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ ABANDONAMENT LLAR	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>50/14 24/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>51/14</b> <b>17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS ATURATS DE MÉS DE 50 ANYS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>52/14</b> <b>17/02/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DIFICULTATS ATURATS DE MÉS DE 50 ANYS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>53/14</b> <b>4/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>54/14</b> <b>4/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD SANCIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>55/14</b> <b>5/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>56/14</b> <b>5/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>57/14</b> <b>6/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DENEGACIÓ COBERTURA 100%	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>58/14</b> <b>6/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DOCUMENTACIÓ PROFESSIONAL NECESSÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>59/14</b> <b>6/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>60/14</b> <b>10/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD IMPORT ABONAMENT BAIXA LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>61/14</b> 11/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTUACIÓ FEDA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>62/14</b> 11/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>63/14</b> 11/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA ABONAMENT PRESTACIONS MÈDIQUES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>64/14</b> 11/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>65/14</b> 11/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>66/14</b> 12/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>67/14</b> 13/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE MÈDIC PISTES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>68/14</b> 17/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>69/14</b> 17/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ VELLESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>70/14</b> 17/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	INSCRIPCIÓ TRADUCTOR JURAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>71/14 18/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA DOCUMENTACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>72/14 18/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>73/14 20/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPULSIÓ PERMÍS PER REAGRUPAMENT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>74/14 20/03/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD MANCA ABONAMENT DESPESES TRASLLATS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>75/14 20/03/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DATA PAGAMENT BAIXA LABORAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>76/14 20/03/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>77/14 24/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>78/14 26/03/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>79/14 26/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>80/14 26/03/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
81/14 27/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
82/14 27/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA D'ACTIVITATS AL CENTRE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
83/14 27/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
84/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DENEGACIÓ RENOVACIÓ COBERTURA SANITÀRIA 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
85/14 31/03/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	EXEMPCIÓ PAGAMENT TRIBUTS I FOC I LLOC EN CAS DE PRECARIETAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
86/14 31/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD IMPORT FACTURA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
87/14 31/03/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
88/14 2/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	FINANCES	INFORMACIÓ PLUSVÀLUA	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
89/14 02/04/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ JUBILACIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
90/14 3/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD SANCIO	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>91/14 3/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>92/14 3/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ SUPERIOR LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>93/14 7/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>94/14 7/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>95/14 7/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>96/14 8/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA DISCAPACITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>97/14 8/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>98/14 8/04/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>99/14 9/04/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>100/14 10/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD IMPORT CONSUM AIGUA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>101/14</b> <b>10/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>102/14</b> <b>10/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>103/14</b> <b>14/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ EMPRESARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>104/14</b> <b>14/04/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD INFORME URGÈNCIES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>105/14</b> <b>13/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ LLOGATERA APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>106/14</b> <b>15/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MANCA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>107/14</b> <b>15/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>108/14</b> <b>15/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>109/14</b> <b>15/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>110/14</b> <b>22/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ TRÀMITS BANCARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
111/14 22/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
112/14 23/04/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	DISCAPACITATS	DESACORD RETIRADA VEHICLE SERVEI GRUA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
113/14 23/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
114/14 25/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ESTATUS MATRIMONIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
115/14 25/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	MANCA INFORME MENOR AUTISTA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
116/14 24/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	MANCA EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
117/14 28/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CADUCITAT PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
118/14 28/04/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ COMÚ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
119/14 29/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA COBERTURA MÈDICA NADÓ TEMPORER	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
120/14 29/04/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DESAVINENCES FAMILIARS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>121/14</b> <b>29/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCADA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>122/14</b> <b>30/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>123/14</b> <b>30/04/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>124/14</b> <b>124/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETIRADA PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>125/14</b> <b>5/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DENEGACIÓ AJUDA DISCAPACITAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>126/14</b> <b>6/05/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>127/14</b> <b>8/05/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CONVENI RECIPROCIAT PROFESSIONI LLIBERAL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>128/14</b> <b>6/05/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ POLICIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>129/14</b> <b>7/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>130/14</b> <b>7/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ PRESUMPTE ASSETJAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
131/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	DESACORD CANVI RÈGIM RESIDÈNCIA GERIÀTRIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
132/14 6/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
133/14 14/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACTUACIÓ SERVEI D'OCCUPACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
134/14 14/05/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	LLEI DEL SÒL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
135/14 15/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
136/14 16/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
137/14 16/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
138/14 16/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
139/14 16/05/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
140/14 20/05/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD DENEGACIÓ COBERTURA SANITÀRIA 100%	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>141/14</b> <b>20/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CANVI TRANSPORT SANITARI	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>142/14</b> <b>20/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>143/14</b> <b>21/05/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>144/14</b> <b>21/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ DRET ALLETAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>145/14</b> <b>21/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>146/14</b> <b>26/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>147/14</b> <b>27/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CANVI CONTRACTE LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>148/14</b> <b>28/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>149/14</b> <b>29/05/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	DESACORD SITUACIÓ FILL INTERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>150/14</b> <b>29/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>151/14 28/05/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	SOROLL PROVOCAT VEÏNS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>152/14 28/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	PROBLEMES ESCOLARS FILLA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>153/14 30/05/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>154/14 2/06/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>155/14 2/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SERVEI D'OCUPACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>156/14 2/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>157/14 3/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>158/14 3/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DEMANDA CUSTÒDIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>159/14 4/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACTUACIÓ COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>160/14 5/06/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	MALA PRAXI METGE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>161/14</b> <b>5/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>162/14</b> <b>5/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>163/14</b> <b>5/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ SERVEI POLICIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>164/14</b> <b>10/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SERVEI D'Ocupació	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>165/14</b> <b>11/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA A L'HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>166/14</b> <b>16/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>167/14</b> <b>16/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>168/14</b> <b>17/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>169/14</b> <b>18/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>170/14</b> <b>19/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	RETARD TRASLLAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>171/14</b> <b>12/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>172/14</b> <b>18/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>173/14</b> <b>19/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA AJUDA A L'HABITATGE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>174/14</b> <b>19/06/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>175/14</b> <b>30/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>176/14</b> <b>30/06/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	PLAGA CUCS TERRENY	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>177/14</b> <b>30/06/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>178/14</b> <b>1/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ D'INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>179/14</b> <b>2/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE ESCOLAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>180/14</b> <b>3/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>181/14</b> <b>3/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONAL	DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>182/14</b> <b>3/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INFORMACIÓ RECURS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>183/14</b> <b>3/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CANVI UBICACIÓ ACTES FESTIUS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>184/14</b> <b>7/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMUNITAT PROPIETARIS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>185/14</b> <b>7/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>186/14</b> <b>7/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	MANCA PENSÍO INVALIDESA A ESPANYA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>187/14</b> <b>8/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD GRAU PENSÍO INVALIDESA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>188/14</b> <b>9/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACCIDENT TRÀNSIT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>189/14</b> <b>9/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>190/14</b> <b>9/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU



<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>191/14</b> <b>10/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>192/14</b> <b>10/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ COTITZACIONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>193/14</b> <b>11/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>194/14</b> <b>14/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD HORARIS TRANSPORT PÚBLIC	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>195/14</b> <b>14/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ JUSTÍCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>196/14</b> <b>14/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ACCIDENT INSTAL·LACIONS COMUNALS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>197/14</b> <b>15/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	BECA UNIVERSITÀRIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>198/14</b> <b>16/07/14</b>	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INFANTS	BEQUES MENJADOR	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>199/14</b> <b>21/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>200/14</b> <b>22/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>201/14</b> <b>21/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>202/14</b> <b>23/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>203/14</b> <b>24/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>204/14</b> <b>24/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>205/14</b> <b>25/07/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>206/14</b> <b>28/07/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	PENSIÓ ORFENESA I VIDUÏTAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>207/14</b> <b>4/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>208/14</b> <b>6/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETIRADA PERMÍS RESIDÈNCIA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>209/14</b> <b>7/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ POSSIBLE ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>210/14</b> <b>8/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ RENEGOCIACIÓ HIPOTECA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>211/14 8/08/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ITV	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>212/14 11/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD DESPESES CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>213/14 11/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>214/14 13/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ORDRE D'EXPULSIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>215/14 13/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>216/14 13/08/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	SOL·LICITUD METGE CASS DENEGADA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>217/14 18/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>218/14 18/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	ROBATORI DOCUMENTACIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>219/14 19/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	INCAPACITAT LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>220/14 19/08/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
221/14 21/08/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	HORARIS LABORALS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
222/14 21/08/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
223/14 21/08/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
224/14 22/08/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
225/14 27/08/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
226/14 1/09/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	IRREGULARITAT DECLARACIÓ COTITZACIONS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
227/14 1/09/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
228/14 3/09/14	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
229/14 4/09/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA VENTILACIÓ CEL·LES	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
230/14 9/09/14	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	SOROLL PROVOCAT GRANJA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>231/14</b> <b>9/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPEDIENT SANCIONADOR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>232/14</b> <b>5/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>233/14</b> <b>10/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>234/14</b> <b>10/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RESOLUCIÓ CASS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>235/14</b> <b>11/09/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD TERMINI PRESÓ PREVENTIVA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>236/14</b> <b>11/09/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD UBICACIÓ ANTENA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>237/14</b> <b>12/09/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	CONTRADICCIÓ VALIDESA PASSAPORT ANDORRÀ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>238/14</b> <b>16/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>239/14</b> <b>19/09/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>240/14</b> <b>19/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	REAGRUPAMENT FAMILIAR	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>241/14 19/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>242/14 22/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>243/14 22/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>244/14 23/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ABONAMENT COTITZACIONS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>245/14 23/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD TASCA LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>246/14 23/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>247/14 25/09/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TANCAMENT PORT 25 ANDORRA TELECOM	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>248/14 30/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>249/14 30/09/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ESTAT APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>250/14 8/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>251/14</b> <b>8/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>252/14</b> <b>8/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ SANCIÓ INSPECCIÓ LABORAL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>253/14</b> <b>9/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>254/14</b> <b>8/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>255/14</b> <b>9/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	RECOONEIXEMENT MALALTIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>256/14</b> <b>9/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ PROBLEMES VEÏNALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>257/14</b> <b>9/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD ACTUACIÓ REGISTRE CIVIL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>258/14</b> <b>9/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ABONAMENT DESPESES COMUNITÀRIES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>259/14</b> <b>10/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ INVALIDESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>260/14</b> <b>10/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>261/14</b> <b>13/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ALTA MÈDICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>262/14</b> <b>13/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ TRÀMITS JUDICIALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>263/14</b> <b>14/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ÀPATS CENTRE EDUCATIU	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>264/14</b> <b>15/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	CURSAR ESTUDIS AL CENTRE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>265/14</b> <b>15/10/14</b>	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	ESTUDIS AL CENTRE	RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>266/14</b> <b>16/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RESPONSABILITAT VIA PÚBLICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>267/14</b> <b>20/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	SOROLL PROVOCAT LOCAL NOCTURN	EN TRÀMIT
<b>268/14</b> <b>20/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DISCRIMINACIÓ ENTRE ADMINISTRATS COMÚ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>269/14</b> <b>20/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CENTRE COMERCIAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>270/14</b> <b>22/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ



<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>271/14</b> <b>23/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROMOTORA IMMOBILIÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>272/14</b> <b>23/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ REGULACIÓ CONTRACTE LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>273/14</b> <b>28/10/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>274/14</b> <b>30/10/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>275/14</b> <b>3/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CENTRE PENITENCIARI	INFORMACIÓ EXTRADICIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>276/14</b> <b>3/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CENTRE PENITENCIARI	INFORMACIÓ SITUACIÓ CENTRE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>277/14</b> <b>3/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DEMANDA INFORMACIÓ MANCA ESCRITURA A ESPANYA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>278/14</b> <b>4/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>279/14</b> <b>4/11/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ EXECUCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>280/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	CONVOCATÒRIA ASSISTENTA ÀREA MENORS	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>281/14 10/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD INSTAL·LACIÓ CALDERA BIOMASSA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>282/14 11/11/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ACTUACIÓ CASS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>283/14 11/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ DESPESES CALEFACCIÓ	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>284/14 11/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>285/14 11/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	INFORMACIÓ INGRÉS CENTRE GERIÀTRIC	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>286/14 14/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD ABONAMENT INFRACCIÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>287/14 14/11/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ CERTIFICAT PER DEUTE	EN TRÀMIT
<b>288/14 14/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES ENTRE VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>289/14 18/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INFORMACIÓ DEUTE	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>290/14 19/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD PENSIÓ VELLESA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>291/14 20/11/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INFANTS	DESACORD ACTUACIÓ ASSISTENTA SOCIAL MENORS	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>292/14 20/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES ENTRE VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>293/14 20/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ CONCESSIONARI	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>294/14 21/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD RECLAMACIÓ DEUTE	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>295/14 24/11/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SUBVENCIÓ GOVERN	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>296/14 24/11/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	RETORN PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>297/14 1/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD EXPLOTACIÓ PROPIETAT	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>298/14 1/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>299/14 3/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>300/14 3/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD MESURES SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>301/14 3/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>302/14 5/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES	MANCA ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>303/14 5/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>304/14 10/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	RETARD PAGAMENT AJUDA HABITATGE	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>305/14 10/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	AGILITACIÓ SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>306/14 12/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	CASS	DESACORD EXPEDIENT SANCIONADOR	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ
<b>307/14 12/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD CONDICIONS RENOVACIÓ CARNET CONDUCCIÓ	ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT
<b>308/14 12/12/14</b>	INFORMATIU ESCRIT	OFICI	CASS	DEUTES EXPEDIENTS SANCIONADORS	ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>309/14 15/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	TRÀMITS SOCIALS	MANCA AJUDA ECONÒMICA	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>310/14 16/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA	SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>311/14</b> <b>11/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>312/14</b> <b>16/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>313/14</b> <b>17/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACTUACIÓ VEÏNS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>314/14</b> <b>17/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	TRÀMITS NACIONALITAT NADÓ	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>315/14</b> <b>17/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>316/14</b> <b>17/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DESACORD SANCIÓ ESTACIONAMENT	EN TRÀMIT
<b>317/14</b> <b>17/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ APARTAMENT LLOGUER	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>318/14</b> <b>18/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL	ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>319/14</b> <b>22/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	DESACORD BLOQUEIG COMPTES	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>320/14</b> <b>23/12/14</b>	QUEIXA	INSTÀNCIA DE PART	ADMINISTRACIÓ GENERAL	DENEGACIÓ BAIXA CENS PER DEUTE	EN TRÀMIT

<b>NÚM EXPEDIENT</b>	<b>TIPUS DE DEMANDA</b>	<b>INSTÀNCIA DE PART O D'OFICI</b>	<b>SECTOR</b>	<b>MATÈRIA</b>	<b>RESOLUCIÓ</b>
<b>321/14 24/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	JUSTÍCIA	INCOMPLIMENT SENTÈNCIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>322/14 29/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>323/14 30/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	DESAVINENCES CONJUGALS	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>324/14 31/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ LABORAL	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU
<b>325/14 31/12/14</b>	INFORMATIU	INSTÀNCIA DE PART	ACCIONS PRIVADES	INFORMACIÓ ACOMIADAMENT	SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU

# 1

## SECTOR FINANCES

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

Els dossiers que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans queden recollits en aquest sector. En aquest apartat s'han registrat els expedients següents: 38/14, 42/14, 85/14 i 88/14.

### 1.II. Expedient significatiu

[ Un escrit de queixa va ser presentat per un conjunt de ciutadans, en representació d'altres, que es trobaven en una situació d'atur laboral, tenir una edat superior als cinquanta anys i no poder accedir a cap ajuda social en tenir deutes amb l'Administració. S'hi sol·licitava la intervenció de la Institució prop de les administracions escaients a fi d'obtenir una exempció de l'abonament de l'impost de tinença de vehicles i de les taxes de foc i lloc de forma retroactiva.

El Raonador va admetre a tràmit l'escrit i va adreçar una demanda d'informació a les corporacions locals per a l'exempció del foc i lloc i al Departament de Tributs i Fronteres per a la de la taxa de tinença de vehicles.

En el conjunt de les respostes obtingudes per part dels comuns, se'ns comunicava que, tot i no estar prevista aquesta possibilitat d'acord amb les seves respectives lleis de finances comunals, els departaments socials dels comuns estaven atenent i ajudant les persones que tenien dificultats econòmiques, fraccionant i/o exonerant el pagament de diferents tributs, previ estudi econòmic i social de la situació en què es trobaven. Que, a fi de saber la situació real dels demandants, aquests es podien adreçar directament al Departament Social del Comú a fi d'efectuar un estudi particular.

Rebut l'escrit de contesta per part del Departament de Tributs i Fronteres, se'ns comunicava que era cert que el Ministeri de Finances verificava que les persones receptores d'alguns tipus d'ajuda no tinguessin deutes amb l'Administració. Que aquesta comprovació es feia en compliment del punt 5 de l'article 6 del Reglament del procediment per a la concessió i el control de les subvencions i les transferències públiques, del 12-07-2000.

Que, no obstant això, aquest reglament genèric de subvencions i transferències públiques no era aplicable a totes les ajudes socials. Únicament era aplicable si els reglaments específics de concessió d'ajudes ho determinaven així, com era el cas de les ajudes a l'habitatge, entre d'altres.

De manera que, en la majoria dels casos, les ajudes socials, perquè resultessin

efectives i arribessin al seu destí final, no es deixaven d'atorgar pel fet que la persona que se n'hagués de beneficiar fos deutora amb l'Administració pública, ja que el Reglament del procediment per a la concessió i el control de les subvencions i les transferències públiques no era aplicable. Aquest era el cas que es donava en les pres-tacions d'atur involuntari, que s'atorguen igualment a persones que tenen deutes amb l'Administració.

En relació amb la possibilitat d'exonerar algú de l'abonament de l'impost de tinença de vehicles de forma retroactiva a causa de la situació d'atur, aquest Ministeri no podia decidir atorgar aquesta o altres exempcions. Que les exempcions, com altres elements essencials dels tributs, únicament es podien modificar per llei, d'acord amb l'article 5 de la Llei de l'ordenament tributari, del 19-12-1996.

Per tant, no depenia de l'Executiu atorgar exempcions, sinó del poder legisla-tiu. No obstant això, la mateixa Llei de bases de l'ordenament tributari preveia, en el seu article 36, la possibilitat d'ajornament o fraccionament del deute tributari. (expedient 85/14)]



# 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, estat dels immobles, demandes de documentació sobre propietats horitzontals, etc. Durant aquest any, no s'ha registrat cap dossier en aquesta temàtica.

# 3

## SECTOR SOCIAL

Els expedients de caràcter social queden recopilats en aquest sector. 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

La primera classificació es desenvolupa amb els expedients que fan referència a pensions de vellesa, de viduïtat o orfanat, 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 de la CASS.

Durant aquest període s'han tramès novament propostes de revisió de la Llei 17/2008 de la CASS, les quals han estat presentades per ciutadans i que han fet referència a les pensions de jubilació i viduïtat o a la cotització dels autònoms.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 2/14, 4/14, 13/14, 19/14, 29/14, 57/14, 60/14, 63/14, 69/14, 74/14, 75/14, 84/14, 89/14, 90/14, 119/14, 140/14, 143/14, 175/14, 178/14, 182/14, 186/14, 187/14, 192/14, 203/14, 206/14, 217/14, 219/14, 226/14, 234/14, 239/14, 244/14, 255/14, 259/14, 260/14, 261/14, 282/14, 286/14, 290/14, 294/14, 306/14 i 308/14.

#### 3.I.II. Expedients significatius

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava que la parapública no havia tingut en compte la documentació que va aportar per acreditar el temps treballat al Principat i l'havien atorgat una pensió d'invalidesa per malaltia comuna, en lloc d'una invalidesa de categoria A grup 2. Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi de solucionar la seva situació prop de la CASS, ja que, segons manifestava, va presentar la documentació requerida.

Arran de tot el que s'ha expressat, es va admetre a tràmit la demanda i vam trametre una demanda d'informació perquè, dins el termini establert en l'article 17.5 de la LCFRC i a fi de poder determinar les nostres possibilitats d'actuació, se'ns assabentés de la seva opinió sobre aquesta qüestió.

Seguidament, es va rebre l'escrit de contesta, en el qual se'ns comunicava, entre altres, que per carta del 9 de maig del 2014 es va notificar al demandant, en situació de baixa mèdica, que el seu estat mèdic estava consolidat amb seqüeles invalidants, però que administrativament no es podia atorgar una pensió d'invalidesa derivada de malaltia comuna de la categoria A grup 2 en no reunir l'assegurat els mesos mínims de cotització exigits. L'article 167 de la Llei 17/2008 preveu que la persona assegurada havia d'haver cotitzat a la branca general un termini mínim de 96 mesos.

Que, segons els fitxers de la CASS, al mes d'agost del 2012, l'assegurat havia cotitzat 51 mesos a la branca general en els períodes 12/2006, de 1/2007 al 03/2007, del 08/2008 al 10/2008, 12/2008, de 1/2009 al 12/2009, de 1/2010 al 12/2010, de 1/2011 al 12/2011, i de 1/2012 al 07/2012. Aquests 51 períodes eren insuficients als 96 mesos requerits per la Llei per donar dret a una pensió.

Que, d'acord amb la informació facilitada per l'assegurat i en aplicació dels convenis internacionals de seguretat social, la CASS va trametre la documentació següent:

- En data 13 de juny del 2014, el formulari P/AND14 de requeriment d'invalidesa a la seguretat social de Portugal.
- El mateix dia es va enviar el formulari P/AND1 - "Certificat relatiu a la totalització de períodes d'assegurament" a la seguretat social portuguesa per poder tenir coneixement, en el més breu termini, dels períodes de cotització de l'assegurat a Portugal als efectes de totalitzar els períodes cotitzats a Andorra i a Portugal i donar dret a la pensió d'invalidesa a prorrata del temps treballat a Andorra.
- En data 10 de juliol del 2014 es va enviar a la seguretat social francesa el formulari SE130-15 - "Atestació relativa a la carrera d'assegurament" per a conèixer els períodes de cotització acreditats.

Se'ns informava que, en data 14 de juliol del 2014, la seguretat social portuguesa va trametre el formulari P/AND 1 emplenat amb les cotitzacions de l'assegurat, pel qual s'acreditaven 78 mesos de cotització. Que aquests 78 mesos, sumats als 51 mesos cotitzats a Andorra, eren suficients per donar dret al reconeixement de la pensió d'invalidesa per malaltia del grup A2.

Per tant, la CASS trametria en breu termini una carta a l'assegurat en la qual es notificaria l'import de la pensió d'invalidesa per malaltia del grup A2, calculada en aplicació del conveni lusoandorrà de seguretat social, i que quan tinguessin coneixement dels períodes acreditats a França, s'aplicaria per al càlcul de la pensió d'invalidesa el conveni més favorable a l'assegurat.

Es va trametre l'escrit de contesta a la part demandant i es va arxivar el dossier. (expedient 187/14)]

[ Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà, mitjançant el qual ens exposava la qüestió que l'afectava i que es concretava en una irregularitat denunciada en reiterades ocasions a la parapública i a Inspecció Laboral contra l'empresa per la qual treballava feia més de tres anys, la qual no efectuava correctament la seva declaració de cotitzacions. Que, tot i haver-ho comunicat a la CASS, continuaven fent-ne cas omís, tal com demostrava en l'extracte de punts de vellesa, el qual no corresponia al salari real cobrat.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació necessària a la CASS. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que, en referència a la manca de pagament de les cotitzacions, resultava dels fitxers de la CASS que la societat no pagava les cotitzacions del seu personal assalariat i, de conformitat amb l'article 108 de la Llei 17/2008 i amb l'article 31 del Reglament regulador del procediment de cotització i de recaptació, aquesta parapública havia presentat demandes d'execució de deute davant la secció d'execució administrativa de la Batllia i havia demanat d'embargar tots els béns, propietats, comptes bancaris, vehicles del negoci i de la societat mercantil per tal d'eixugar el deute presentat per aquesta societat en concepte de cotitzacions. Que en aquell moment estaven a l'espera que la Batllia els comunicés el resultat dels embargaments efectuats.

Que, en relació amb el fet que el salari cotitzat no corresponia al salari real cobrat, d'acord amb els seus fitxers no constava cap denúncia escrita del demandant i que es podia adreçar a la CASS per tal de fer-los arribar més informació al respecte. Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta al reclamant i es va arxivar el dossier. (expedient 226/14)]

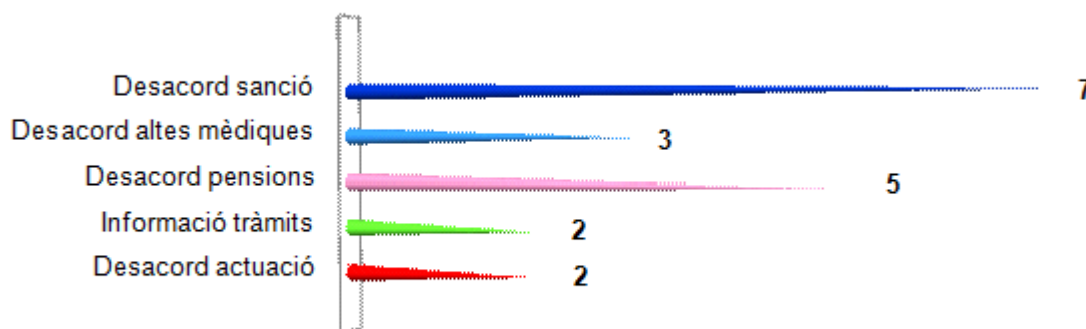
[ Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució, ja que la CASS li havia donat l'alta administrativa de la qual havia presentat recurs. Que el problema havia sorgit quan se li havia denegat l'abonament de la part proporcional que li corresponia de la baixa des del 15 d'agost al 4 de setembre si no signava l'alta. Que tenien constància de l'existència de diverses denúncies efectuades per part d'algú a la parapública i que estava pendent d'una nova intervenció quirúrgica.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer de la parapública. Posteriorment, rebut l'escrit de contesta, se'ns informava que, referent a l'alta administrativa, la CASS va convocar la reclamant a passar una revisió mèdica prop de l'Àrea de Control Sanitari el dia 5 de setembre de 2014 i que no s'hi va presentar. Que, per carta de data 5 de setembre, la CASS li va comunicar que, atesa la seva incompareixença, disposava de deu dies per justificar el motiu de no-presentació a la convocatòria mèdica i que, en cas de no presentar ni acreditar cap motiu justificat, se la consideraria en situació d'alta administrativa.

Que el dia 9 de setembre va presentar les seves al·legacions. Es va comunicar posteriorment a la demandant la seva decisió respecte a l'alta administrativa del dia 5 de setembre. Respecte a les prestacions econòmiques per incapacitat temporal pendents de cobrament mencionades, aquestes ja van ser satisfetes a la part interessada.

Es va informar la demandant de l'escrit de resposta i, en no posar-se novament en contacte amb la Institució, vam considerar tancat el dossier. (expedient 239/14)]

Les demandes informatives presentades per ciutadans, les quals no han estat tramitades com a queixes formals, sinó com a expedients informatius, es poden observar a continuació, mitjançant el gràfic següent:



### 3.II. Infants – Jovent

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

En aquest sector s'han desenvolupat els expedients relacionats amb els joves i els infants, i temes vinculats amb centres escolars, amb el servei d'esports escolars i extraescolars o amb el centre d'acolliment. Seguint la pràctica d'anys anteriors, el Raonador ha efectuat 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 que els seus representants legals o tutors els haguessin d'acompanyar. També ha informat, altrament, els joves del Centre d'Acolliment La Gavernera aportant-los tríptics informatius.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 16/14, 115/14, 152/14, 179/14, 198/14, 263/14, 280/14 i 291/14.

### 3.II.II. Expedients significatius

[ Un expedient d'OFICI va ser iniciat per la Institució com a conseqüència de les demandes rebudes per la nostra Institució de diverses persones en referència a les ajudes atorgades per les diferents corporacions comunals a les famílies que econòmicament les precisaven per al menjador dels seus fills durant les activitats comunals d'estiu.

En aquest sentit, es va analitzar la informació facilitada per totes les administracions comunals i vam constatar una gran quantitat d'ajudes donades a les famílies que les havien requerit, tant per al menjador dels seus fills, com per a les activitats d'estiu programades.

Segons la situació social i econòmica de moltes famílies del Principat, consideràvem necessari que l'Administració fes una anàlisi més exhaustiva de les demandes d'ajudes socials sol·licitades destinades als infants, concretament les beques de menjador escolar, ja que en moltes ocasions eren denegades en utilitzar uns barems que no estaven en consonància amb la realitat actual de l'economia del país.

En conseqüència, en virtut de tot l'exposat i en ús de les facultats que ens confereix la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, la Institució, que pot d'ofici elaborar informes, recomanacions o suggeriments sobre qüestions d'interès ciutadà o social en general, va acordar, de conformitat amb els articles 5 i 20 de l'esmentada llei, formular la següent:

#### RECOMANACIÓ

Que el Ministeri de Salut i Benestar prengui en consideració la valoració de la situació social i econòmica de moltes famílies del Principat i que efectui una anàlisi més exhaustiva de les demandes d'ajudes socials sol·licitades destinades als infants, concretament les beques de menjador escolar, ja que en moltes ocasions són denegades en utilitzar uns barems que no estan en consonància amb la realitat actual de l'economia dels ciutadans del país.

Posteriorment, es va rebre la contesta, mitjançant un informe elaborat conjuntament pel director general de Salut i Benestar del Ministeri de Salut i Benestar i pel director del Departament de Formació Professional i Serveis Escolars del Ministeri d'Educació i Joventut.

Se'ns comunicava que el Principat d'Andorra disposa de tres eines importants per fer front a les demandes d'ajudes socials destinades als infants, específicament destinades a fer front a les seves necessitats alimentàries.

La primera eina eren les beques de menjador que atorga el Ministeri d'Educació

mitjançant una convocatòria anual, oberta als alumnes que estudien a qualsevol centre educatiu del país, de tots els sistemes educatius. Aquestes beques de menjador estan regulades per la Llei d'ajuts a l'estudi i pel Reglament d'ajuts a l'estudi que se'n deriva, que ordenen aquestes prestacions en un conjunt més ampli d'ajudes a l'estudi. Poden accedir a les esmentades beques de menjador tots els infants membres d'unitats familiars que no superin el llindar econòmic de cohesió social (LECS) familiar de l'any en curs.

La segona eina eren les exoneracions parcials o totals que fan els comuns del preu públic dels serveis de guarderia, esplai o d'activitats esportives i de lleure, obertes a tots els infants que s'inscriuen en guarderies comunals, esplais comunals o en activitats d'esports o lleure organitzades pels set comuns. Aquestes exoneracions estan regulades per reglaments propis de cada Comú i sempre tenen en consideració els informes socials dels propis serveis socials comunals o dels serveis socials d'atenció primària del Govern, ubicats al Centre d'Atenció Primària de la mateixa parròquia. Poden accedir a les esmentades exoneracions tots els infants membres d'unitats familiars que no superin el llindar econòmic de cohesió social (LECS) familiar de l'any en curs.

La tercera eina eren les prestacions econòmiques d'atenció social que atorga el Ministeri de Salut i Benestar de manera continuada al llarg de tot l'any, obertes a totes les persones residents al Principat d'Andorra. Aquesta eina és complementària de les anteriors i està regulada per la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i serveis socio-sanitaris i pel Reglament de prestacions econòmiques d'atenció social aprovat pel Govern el 16.2.2011, que inclou prestacions per cobrir necessitats bàsiques, com la manutenció en el si de la família pròpia o la família d'acolliment, per a la socialització i reforç escolar dels infants i per contribuir al pagament de guarderies o guardes d'infants a domicili. Poden accedir a les esmentades prestacions tots els infants membres d'unitats familiars que no superin el llindar econòmic de cohesió social (LECS) familiar de l'any en curs.

Que el Principat d'Andorra té establert el llindar econòmic de cohesió social (LECS), que es calcula anualment, analitzant el que necessita una persona al nostre país per poder viure amb un mínim de dignitat i seguretat. En aquest estudi s'inclouen les despeses d'alimentació, material de neteja de la casa i d'higiene personal, lloguer de l'habitatge, llum, aigua, gas i calefacció, assegurança de l'habitatge, un mínim de consum telefònic i una quantitat per a desplaçaments adaptada a les necessitats de la persona, així com unes quantitats estàndard de manteniment del mobiliari i electrodomèstics, i de roba i calçat.

Aquest llindar s'equipara automàticament al salari mínim interprofessional per a persones amb 18 anys o més, i, per tant, tots els salaris a jornada completa del país permeten sempre cobrir el LECS d'una persona sola.

Aquest LECS es calcula també per a cada unitat familiar amb la simple suma

d'un 100% del LECS de la primera persona de la unitat familiar, el 70% del LECS personal per cada membre de la unitat familiar amb més de 14 anys d'edat i el 50% del LECS personal per cada membre de la unitat familiar amb menys de 14 anys d'edat. Quan la unitat familiar és monoparental, o bé quan té una persona amb discapacitat, se li afegeix un altre 20% del LECS personal.

Així el LECS d'una família amb 1 adult, un fill de 15 anys amb discapacitat i un fill de 13 anys seria: 100% (adult)» 20% (monoparental)+ 70% (fill 15 anys)+ 20% (discapacitat) + 50% (fill 13 anys) = 260% LECS personal.

Els anys 2012 i 2013, el LECS personal era de 951,60 euros mensuals; per tant, el LECS d'aquesta unitat familiar era de 2.474,16 euros mensuals. L'any 2014 el LECS personal és de 962 euros mensuals; per tant, el LECS d'aquesta unitat familiar serà de 2.501,20 euros mensuals.

Totes les unitats familiars en què la totalitat dels ingressos no arriben al LECS familiar poden demanar prestacions econòmiques a l'Administració pública, que concedeix ajudes d'habitatge, de beques escolars, de beques d'ensenyament superior, de complements no contributius de seguretat social i de prestacions d'atenció social a les famílies que tinguin ingressos que no arribin al LECS familiar.

Cadascuna d'aquestes prestacions econòmiques té un import preestablert, que es paga de manera íntegra a les unitats familiars que reuneixen les condicions per accedir-hi.

## ESTUDIS SOBRE LA POBRESA A ANDORRA

Segons la normativa de l'Eurostat, per estudiar la pobresa es consideren els ingressos com a indicador monetari (que depenen de l'economia del país, mentre que les despeses són gestionades per les llars i el seu costum pot canviar segons la seva condició de vida), atès que només es té una visió parcial de la llar, en no tenir informació dels béns, actius, estalvis... dels quals disposa la llar, i que influeixen en el nivell de vida de la llar.

Per aquest motiu, la taxa de pobresa és l'indicador utilitzat per Eurostat per quantificar el nombre de persones en "risc de pobresa" entre la població (és a dir, que tenen ingressos per sota del 60% de la mediana dels ingressos equivalents de la població).

Amb l'Enquesta de Forces del Treball (EFT) es calcula el llindar de pobresa a partir de "l'ingrés equivalent". A partir d'aquest indicador, es troben tres llindars de pobresa: el primer, fixat al 40% de la mediana de l'indicador, que s'anomena *pobresa severa*; el segon, fixat al 50%, anomenat *pobresa*, i, per últim, el llindar oficial fixat per Eurostat, al 60% de la mediana de l'indicador, que s'anomena *risc de pobresa*.

L'estudi de pobresa relativa realitzat pel Departament d'Estadística es basa en les



dades de l'Enquesta de Pressupostos Familiars (920 llars a l'any), així com en les de l'Enquesta de Forces de Treball (3.114 persones al 2013), per tal de fixar el llindar de pobresa segons els ingressos i calcular les taxes de pobresa, així com altres indicadors, com ara la desigualtat i la bretxa de pobresa, que ens aporten informació complementària. Utilitza la població estimada realitzada pel Departament d'Estadística.

Es recull tota la informació dels ingressos de les llars, així com de les transferències monetàries que reben mitjançant diversos ajuts. Per altra banda, s'obté informació relacionada amb la despesa gratuïta, així com les característiques bàsiques de les llars per tenir les condicions de vida. Referent a l'EPE, es consideren les 920 llars que s'entrevisten presencialment cada any. Pel que fa a l'EFT, es tenen en compte totes aquelles persones enquestades al llarg de l'any.

S'utilitzen els ingressos com a variable monetària per al càlcul de la pobresa, tot calculant l'ingrés per unitat de consum de la llar. Un cop obtinguda la distribució dels ingressos per unitat de consum, es fixa el llindar de pobresa al 60% de la mediana d'aquesta distribució (metodologia oficial utilitzada per Eurostat). La utilització de la mediana en lloc de la mitjana es fa per evitar que els resultats es vegin afectats en excés per dades extremes d'ingressos que no reflecteixin la realitat de la majoria de la població.

Estudis a partir dels ingressos familiars: s'utilitzen els ingressos com a variable monetària per al càlcul de la pobresa, tot calculant l'ingrés per unitat de consum de la llar.

L'element bàsic per al càlcul és l'ingrés equivalent o ingrés per unitat de consum, que calcula el Departament d'Estadística analitzant les dades disponibles al Principat d'Andorra.

Indicador monetari: per als estudis de pobresa objectiva, en què la font d'informació és l'obtenció de dades mitjançant l'observació directa de l'investigador, la variable que s'utilitza més habitualment són els ingressos de les llars.

Escales d'equivalència: permeten ajustar l'indicador monetari, en aquest cas els ingressos, a cadascun dels membres de la llar basant-se en la teoria d'unitats de consum equivalents (u.c.).

Les u.c. es basen en el fet que les pautes de consum dels nens de la llar són diferents a les dels adults, i aquesta diferència queda reflectida en el nombre d'unitats de consum de la llar. Utilitzarem l'escala d'equivalència de l'OCDE modificada, que és la que utilitza generalment Eurostat. El nombre d'unitats de consum d'una llar es calcula com la suma del pes que s'adjudica a cada membre. Els pesos s'assignen de la forma següent:

- Primer adult: 1
- Segon adult i següents: 0,5

- Menors de 14 anys: 0,3

I, per tant,  $u.c. = 1 + (a-1) \cdot 0,5 + b \cdot 0,3$ , essent  $a$  el nombre d'adults i  $b$  el nombre de menors de 14 anys.

Ingrés equivalent o ingrés per unitat de consum (u.c.): és l'ingrés total de la llar dividit pel nombre d'unitats de consum (u.c.) de la llar.

#### DADES 2010-2013 DEL DEPARTAMENT D'ESTADÍSTICA D'ANDORRA

Al 2010, la mediana dels ingressos equivalents és de 1.629 € mensuals.

Al 2011, la mediana dels ingressos equivalents és de 1.625 € mensuals.

Al 2012, la mediana dels ingressos equivalents és de 1.510 € mensuals.

Al 2013, la mediana dels ingressos equivalents és de 1.476 € mensuals.

En funció de l'ingrés equivalent, el risc de pobresa va ser:

Al 2010, 977 € mensuals.

Al 2011, 975 € mensuals.

Al 2012, 906 € mensuals.

Al 2013, 886 € mensuals.

Així, al 2013, el llindar de risc de pobresa per ingressos equivalents se situa als 886 € mensuals (10.632 € anuals).

Per tant, al 2013, el llindar per a una persona sola d'estar en risc de pobresa se situa als 886 €. Per exemple, una persona que tingui ingressos inferiors a aquests valors es troba en situació de risc de pobresa. Al mateix any, es considera que si una persona té ingressos inferiors als 590 € es trobaria en situació de pobresa severa.

Per exemple, per a una família de dos adults i dos menors de 14 anys, mitjançant l'escala d'equivalència, s'obté el valor de 1.861 € per al risc de pobresa (cf. definicions). Aquest valor s'obté amb la suma dels coeficients per a cadascun dels membres de la família (la persona de referència té el valor d'1, la parella de 0,5 i cadascun dels membres menors de 14 anys tenen un coeficient de 0,3). Sumant aquests valors per a tots els membres s'obté el coeficient d'unitats de consum de la llar (en aquest cas: 2,1) que es multiplica pel llindar de risc de pobresa. Una família d'aquesta tipologia que tingui uns ingressos inferiors a 1.861 € es considera que està en risc de pobresa.

Llindar Econòmic de Cohesió Social (LECS): es tracta d'un llindar que ja va instaurar fa anys el Govern andorrà, que ha estat recollit dins la nova Llei de serveis socials i serveis sociosanitaris d'Andorra del 2014, que aquest any (igual que al 2013) està fixat en 962 euros mensuals i que serveix per fixar el llindar individual (i amb els càlculs corresponents segons la composició familiar, també el llindar familiar) per sota del qual les persones residents a Andorra poden rebre prestacions econòmiques. El Llindar Econòmic de Cohesió Social per la Llei de serveis socials i serveis sociosanitaris

taris és igual al salari mínim.

## PROCÉS DE MILLORA

L'any 2012, els ministeris d'Educació i Joventut, de Salut i Benestar, i de Finances, conjuntament amb el Departament d'Estadística i el Departament de Sistemes d'Informació, varen valorar la necessitat de coordinar millor la informació comuna de les respectives prestacions econòmiques de beques escolars, beques d'ensenyament superior, ajudes a l'habitatge i prestacions de benestar social.

A tal efecte es va constituir un grup de treball entre els corresponents departaments per estudiar la situació i fer propostes de millora.

La primera proposta va ser unificar en un únic programa informàtic tota la informació i tot el procediment administratiu relatiu a les sol·licituds, als estudis i als atorgaments de totes les prestacions econòmiques que es tramiten des de qualsevol Departament del Govern dirigides a persones o famílies residents del nostre país. Això va comportar que el Departament de Sistemes d'Informació fes un concurs per licitar aquest projecte i s'adjudiqués l'any 2013. Actualment i fins a finals d'any, aquesta nova programació informàtica, que recull tot el tractament de les prestacions econòmiques a persones i famílies atorgades pel Govern d'Andorra, està en fase d'implementació.

La segona proposta va ser unificar en un únic llinar econòmic la referència d'estudi de totes les prestacions públiques al Principat d'Andorra. Així, el Consell General, en el moment d'aprovar la Llei 6/2014, del 24 d'abril, de serveis socials i serveis sociosanitaris, en els seus articles 2. I. i 31 va reconèixer el LECS com a llinar de referència i el va igualar al salari mínim oficial.

La tercera proposta va ser recopilar les dades de les diferents prestacions atorgades pel Govern des de l'any 2011 i estudiar-ne l'impacte en les famílies andorranes. Així, el Departament d'Estadística va recollir totes les dades disponibles i les va publicar al seu web dins les seves sèries estadístiques. En un document adjunt reproduïm un quadre resum (Excel) d'aquestes i del seu impacte en les famílies andorranes.

## CONCLUSIONS

Es pot valorar que el llinar familiar andorrà LECS és força més generós que el validat habitualment a Europa (Eurostat), atès que dóna prioritat a les famílies monoparentals, a les que tenen persones amb discapacitat i atorga més percentatge del llinar personal als segons i successius membres de la unitat familiar, el que fa que el LECS familiar sigui més elevat del que és habitual a Europa.

Es pot veure que les prestacions econòmiques arriben a més d'un 16% de les llars familiars i de la població total del Principat d'Andorra. Així mateix, podem afirmar

que els diferents estudis fets sobre rendes familiars i nivell d'ingressos de les llars andorranes només ens donen un 10% de la població sota el llindar del risc de pobresa; per tant, podem considerar que globalment les prestacions econòmiques del Principat d'Andorra cobreixen totes les situacions de greus dificultats econòmiques de la població resident al país.

Evidentment, hi poden haver disfuncions en alguns casos per manca d'informació suficient i per manca d'accés a la xarxa de serveis públics, però la petitesa del nostre país, l'amplia xarxa social i veïnal a tot el territori, així com l'existència d'ONG molt significatives i consolidades fan que aquestes situacions de desatenció siguin temporals i que es resolguin de seguida que se'n té coneixement.

Igualment, la nova Llei de serveis socials i serveis socio-sanitaris garanteix a totes les persones que resideixen legalment a Andorra, des del primer dia de la seva residència, prestacions econòmiques per atendre les seves necessitats bàsiques de manteniment i allotjament, així com per prevenir situacions de marginació, per evitar l'exclusió social i fomentar la seva autonomia personal. Aquestes prestacions garanteixen que qui no arribi al salari mínim, pel motiu que sigui (no treballar, jornada a temps parcial, etc.), disposi de prestacions econòmiques complementàries fins arribar al LECS familiar que li correspongui en funció de les seves necessitats.

És cert que els reglaments de totes aquestes prestacions exigeixen de la família sol·licitant la presentació de tota la documentació pertinent, però els nous programes informàtics ens permetran conservar al llarg dels anys aquella documentació ja presentada i, per tant, en futures convocatòries només es demanarà la nova documentació generada després de la darrera convocatòria. Aquest fet pot provocar que algunes famílies no rebin la corresponent prestació, perquè no han presentat tota la documentació requerida reglamentàriament.

També és cert que totes aquestes prestacions requereixen una actitud activa i constructiva per part dels adults membres de la unitat familiar, amb exigències al corresponent contracte assistencial, com poden ser l'acompanyament dels infants a l'escola, la recerca activa de feina, la inscripció al servei d'ocupació, etc. Però l'única exigència en el cas d'infants i joves és per als estudiants d'ensenyament superior (molt pocs són menors d'edat), que només reben la prestació d'ajut a l'estudi si tenen uns resultats mínims en les seves notes de l'any anterior.

Els serveis socials d'atenció primària consideren una negligència paterna els casos de pèrdua de prestacions econòmiques dirigides als infants, causada per incompliments dels seus pares en els compromisos del contracte assistencial.

Per tot el que s'acaba d'expressar, el Ministeri de Salut i Benestar pren en consideració la valoració de la situació social i econòmica de totes les famílies del Principat, conjuntament amb els ministeris d'Educació i Joventut i de Finances, efectua una anàlisi tan exhaustiva com sigui possible de les demandes d'ajudes socials i espera

millorar-la l'any 2015 amb la nova eina informàtica que actualment està en procés de proves.

Així mateix, considera que el barem utilitzat, el Llidar Econòmic de Cohesió Social, és el raonable, és el que està homologat internacionalment i, sobretot, està reconegut amb rang de llei pel Consell General i, per tant, el Govern d'Andorra està obligat a acceptar-lo i a utilitzar-lo en la seva tramitació habitual. (expedient 198/14)]

### **3.III. Tràmits socials**

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

En la tercera classificació es desenvolupen tots els expedients relacionats amb sol·licituds d'ajudes econòmiques al Ministeri de Salut i Benestar, que, a fi de cobrir les necessitats bàsiques del nucli familiar, són sol·licitades 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.

En aquest sentit, constatem 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 seguir el pla de treball elaborat pels assistents socials.

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 5/14, 6/14, 25/14, 55/14, 68/14, 77/14, 83/14, 96/14, 102/14, 125/14, 131/14, 148/14, 165/14, 168/14, 173/14, 232/14, 243/14, 284/14, 285/14, 299/14, 304/14 i 309/14.

#### **3.III.II. Expedient significatiu**

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa a la Institució en què ens exposava el seu desacord amb la decisió de l'assistenta social de passar la seva mare ingressada a la Clínica Geriàtrica Sant Vicenç d'Enclar al règim de dia.

Ens comunicava que la seva mare no podia caminar i necessitava assistència constant, que la família no li podia aportar, ja que treballava i no hi havia ningú a casa. Que al mes de juliol faria un any que estava ingressada a la residència i que la luxació de maluc que presentava era posterior a la data del seu ingrés, i no anterior, tal com manifestaven.

Per tant, sol·licitaven la nostra intervenció a fi que la seva mare continués ingressada a la residència en el règim actual arran de les dificultats assistencials que presentava la família per poder atendre-la.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar al Ministeri de Salut i Benestar que ens informés sobre la qüestió plantejada. Un cop rebuda la resposta, se'ns adjuntava un informe emès per la presidenta de la Comissió de Valoració Sociosanitària (COVASS) en què, entre altres, manifestava que el Reglament regulador de la COVASS i d'establiment dels barems per a la valoració de la dependència i dels criteris de l'assignació de recursos de suport de la Xarxa d'Atenció Sociosanitària, publicat al BOPA número 17 - any 21, de data 4 de març de 2009, establia en el seu article 1 que ells eren l'òrgan nacional de caràcter tècnic amb competències per valorar les situacions de dependència i proposar l'assignació dels recursos més idonis de la Xarxa d'Atenció Sociosanitària (d'ara endavant "XASS"), així com per efectuar altres funcions que li atribuïa aquest Reglament i que, en tal cas, era la COVASS, i no la treballadora social, qui valorava i determinava el recurs més adequat de la XASS.

Que segons l'article 2.1. del Reglament anteriorment esmentat, la COVASS era competent per fer les funcions següents:

- d) Orientar les persones grans en situació o en risc de dependència i les seves famílies o els seus representants legals sobre la promoció de l'autonomia, la prevenció de la dependència i els recursos més adequats, atesa la seva situació.
- f) Promoure en totes les seves actuacions la màxima autonomia de les persones en situació de dependència i vetllar per la millora de la seva qualitat de vida.

Així, doncs, atès que la COVASS va resoldre, en data 19 de juny de 2013, realitzar un ingrés sociosanitari medicalitzat a la Clínica Geriàtrica Sant Vicenç d'Enclar, per convalescència de la progenitora del demandant i tenint en compte que aquest era de caràcter provisional, s'efectuaven noves valoracions a finals del mes d'agost de 2013, a finals del mes d'octubre de 2013, a finals del mes de desembre de 2013, a finals del mes de gener de 2014 i a finals del mes d'abril de 2014, tal com indicaven les resolucions emeses.

Que, en coordinació amb la Clínica Geriàtrica Sant Vicenç d'Enclar i durant la darrera valoració de l'estat de salut de la interessada, és a dir, una luxació del maluc dret (segons l'informe mèdic aportat en data 29 de maig de 2013), el centre sociosanitari manifestava que havia millorat considerablement i, segons l'acord de la COVASS pres en data 29 d'abril de 2014, es determinava realitzar una nova valoració al domicili a fi d'explorar la situació sociofamiliar actual.

Que, en aquesta mateixa visita al domicili realitzada en data 8 de maig de 2014 per part de la tècnica de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i per part de la infermera de la COVASS, es va informar la família sobre els recursos més adients i sobre les diferents opcions existents, ja que el fet que va motivar l'ingrés de la seva mare al centre sociosanitari s'havia resolt.

En conclusió, se la va informar de tots aquests serveis existents i es va comentar la idoneïtat dels recursos que podia necessitar la interessada atès el seu estat actual, després de totes les explicacions, però que l'expedient continuava obert i restava pendent de ser valorat novament a la COVASS de finals del mes de maig de 2014. En el moment de presentar la queixa, encara no s'havia pres cap decisió definitiva.

Finalment, i constatant que els demandants no es van posar en contacte amb la nostra Institució, es va considerar solucionat el problema i es va arxivar el dossier. (expedient 131/14 )]

21 dossiers han estat registrats a la Institució com a expedients informatius, en els quals ciutadans sol·licitaven assessorament a fi de gestionar ajudes econòmiques, atesa la situació econòmica precària del nucli familiar.

### **3.IV. Discapacitats**

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

En la quarta classificació del sector social s'ha desenvolupat un únic expedient relacionat amb les persones de mobilitat reduïda: **112/14**.

#### **3.IV.II. Expedient significatiu**

[ Una ciutadana va presentar un escrit de queixa a la Institució, ja que la seva mare patia una discapacitat física i posseïa una tarja de minusvàlids francesa, ja que els metges que la tractaven estaven al país veí. Que va estacionar el seu vehicle en una zona habilitada per a minusvàlids i no solament la van sancionar, sinó que li va ser retirada, amb el greu perjudici que va suposar aquest fet i el mal tracte rebut per la persona que la va atendre al Servei de Circulació. Per tot el que s'ha exposat, sol·licitava la intervenció d'aquesta Institució en la qüestió plantejada, per tal que li fos retirada la sanció de la grua (90 €).

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar la informació escaient prop del Comú d'Andorra la Vella. Rebut l'escrit de contesta, se'ns adjuntava l'informe elaborat pel Servei de Circulació Comunal, acompanyat de la documentació corresponent.

Se'ns comunicava que el suposat tracte incorrecte de la persona que va atendre la demandant al Servei de Circulació no podia ser gestionat pels seus superiors, en no identificar aquesta persona en concret en la seva queixa.

Que les targetes de minusvàlids vàlides per a vehicles de matrícula andorrana havien de ser expedides pel Ministeri de Salut i Benestar; per tant, una tarja d'una altra nacionalitat en un vehicle de matrícula andorrana no tenia validesa. A més, calia tenir també en compte les utilitzacions incorrectes i els abusos detectats, tant per part del Servei de Circulació com pel mateix Ministeri, i als quals es feia esment en l'informe tècnic aportat pel Ministeri de Salut i Benestar. Que era per aquest motiu que, fins a la data, es denunciava i es retirava el vehicle amb la grua per poder deixar lliure l'espai a un usuari amb minusvalidesa correctament identificat.

Que el Servei de Circulació estava en contacte permanent amb el Ministeri de Salut i Benestar per consultar dubtes o dades dels usuaris de les targetes, justament per prevenir utilitzacions incorrectes o abusos.

Que en les alegacions a l'esmentada sanció que va presentar la demandant al Comú d'Andorra la Vella no s'adjuntava cap document acreditatiu de minusvalidesa, ni còpia de la tarja expedida a França, tal com manifestava la sol·licitant, ni cap altre que demostrés els tràmits que, suposadament, estava duent a terme amb el Ministeri de Salut i Benestar per aconseguir la tarja de minusvàlids andorrana.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de resposta a la part demandant i es va arxivar el dossier. (expedient 112/14 )]



# 4

## SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

Tal com especifica el seu nom, en el sector Administració general hem inclòs tots els expedients de caràcter general, els assumptes relacionats amb contaminació acústica i pol·lució, així com els que versen sobre institucions penitenciàries i els seus interns. Per a una millor lectura de la síntesi dels expedients, hem continuat amb la subdivisió d'aquest sector en els tres apartats mencionats anteriorment: institucions penitenciàries, Administració general i contaminació acústica.

### 4.I. Institucions penitenciàries

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

Els expedients que tracten del Centre Penitenciari o dels seus interns han estat recopilats en aquest sector, així com les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi fa. 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 a través dels formularis de què disposen 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 2014 hem visitat 50 interns.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: 14/14, 15/14, 82/14, 149/14, 170/14, 229/14, 264/14, 265/14, 275/14, 276/14, 301/14 i 302/14.

#### 4.I.II. Expedients significatius

[ La Institució va efectuar les gestions escaients prop del Ministeri de Justícia i Interior en relació amb les inquietuds manifestades pels interns del Centre Penitenciari sobre la necessitat de poder rebre visites íntimes.

Tal com esmentàvem en la nostra carta, aquesta demanda ja fou plantejada en data 10 de juliol del 2012, i en aquell moment se'ns va fer avinent la impossibilitat de poder donar-hi satisfacció immediata, compte tingut que el Departament d'Institucions Penitenciàries no disposava d'instal·lacions adequades a tal efecte, ni d'un lloc físic per dur a terme aquest tipus de visites, a banda de la manca de normativa legal reguladora en aquesta matèria.

Actualment, el Ministeri ens comunicava que continuaven existint els impediments que se'ns van assenyalar als efectes de fer possible als interns de rebre visites íntimes, atès que s'havia volgut donar prioritat a altres canvis amb l'objectiu comú de consolidar i millorar la seguretat i el benestar dels interns, i donar compliment per

exemple a la gairebé totalitat de les recomanacions que el Comitè per a la Prevenció de la Tortura del Consell d'Europa va emetre en la seva darrera visita, la qual cosa havia fet necessari esmerçar-hi esforços i destinar-hi mitjans humans i materials addicionals.

No obstant això, se'ns constatava que, fent ressò de la demanda a bastament fonamentada que ens formulaven els interns, es comprometien a valorar-la acuradament en cas que, properament, es promogués una modificació de la Llei qualificada penitenciària, i tenint en tot cas en consideració les possibilitats que oferien les instal·lacions del Centre Penitenciari. (expedient 14/14)]

[ Després de diverses queixes rebudes de part d'alguns interns del Centre Penitenciari per la manca d'atenció de l'assistent social —plaça que d'un temps ençà ha estat vacant—, la Institució va actuar d'ofici i va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri de Justícia i Interior.

Es tractava d'un greu perjudici envers les persones privades de llibertat, ja que aquest servei era un dret social del qual es veien exclosos —i que creiem indispensable. Aquestes persones, en molts casos, deixaven famílies desateses, moltes vegades fills menors, parelles sense feina, progenitors d'edat avançada o amb malalties greus que necessitaven rebre atenció.

Es donava el cas igualment que, durant l'any 2013, havien estat diverses les vegades en què, després de les visites efectuades a l'establiment penitenciari, havíem volgut contactar amb l'assistència social per mirar de tractar algun tema determinat i també ens havien informat de la manca d'aquest servei, el que ens corroborava que no es tractava d'un fet puntual. Per tant, es va sol·licitar al Ministeri de Justícia i Interior que ens informés sobre la reiterada manca del servei d'assistència social al Centre Penitenciari i la previsió d'ocupar aquesta vacant.

Posteriorment, es va rebre l'escrit de reposta elaborat coordinadament entre la ministra de Salut i Benestar i el ministre de Justícia i Interior.

En primer lloc se'ns informava que, des de l'estiu de l'any 2012, la tasca de treballador social del Centre Penitenciari es va assumir des del Ministeri de Salut i Benestar. El motiu era que el volum de treball social en un centre penitenciari amb 40 reclusos equivalia a una jornada d'unes 5 a 10 hores setmanals, i això feia que fos difícil trobar un treballador social que es conformés amb una jornada (i una remuneració) tan escassa.

Així, doncs, van optar per destacar-hi un o dos dies per setmana un treballador social del Ministeri de Salut i Benestar, que habitualment treballava en una altra destinació. Així ho van fer aquests 18 mesos. I, malgrat això, tampoc havia estat una solució plenament satisfactòria, ja que malauradament el 50% de la plantilla de tre-

balladors socials era eventual, ja que els darrers anys no s'havien convocat oposicions d'aquesta categoria i la creació d'aquestes places era recent. Això havia comportat una certa rotació, perquè alguns treballadors eventuais, quan trobaven una altra ocupació més estable, deixaven la seva feina. Així, en aquests 18 mesos, havien passat dues persones diferents per aquest destí al Centre Penitenciari i s'havia produït un *impasse* de 45 dies des que marxava un treballador fins que se n'incorporava un de nou al seu lloc. Feien esment, a més, que en el Servei d'Ocupació no hi havia registrats treballadors socials en situació d'atur.

Que es trobaven en aquesta situació, perquè el treballador que tenien destacat en aquest destí havia rebut una altra oferta de treball i tornaven a tenir la plaça vacant. Provisionalment, el servei era atès per un treballador social de l'Àrea de Menors del Ministeri de Justícia. Que estaven negociant la seva cobertura amb la Secretaria d'Estat de Funció Pública i confiaven que al llarg del mes de febrer es podria incorporar un nou treballador social en aquest destí. Certament, les lleis d'acompanyament dels darrers pressupostos de l'Administració general d'Andorra feien que habitualment no es cobrissin la majoria de les vacants que s'originaven a les seves plantilles, però sempre havien prioritzat la cobertura al Centre Penitenciari, que inclou vuit hores setmanals.

Finalment, remarcaven que aquest destí tenia com a missió exclusiva l'atenció social a les aproximadament 40 persones privades de llibertat al nostre Principat.

Que els seus familiars, incloent persones grans i en situació de dependència, menors d'edat, parelles sense feina, persones malaltes o en diferents situacions de necessitat eren atesos puntualment als vuit Centres d'Atenció Primària del país, ubicats a les set parròquies i al Pas de la Casa. Aquestes eren habitualment les situacions urgents i eren sempre ateses amb la màxima celeritat. Les persones recloses al Centre Penitenciari tenien les seves necessitats bàsiques cobertes i normalment el treball social que s'hi feia era de caire burocràtic i de tràmit, així com de col·laboració amb els altres professionals educatius i sanitaris del Centre per preparar la seva reinserció social en sortir de la presó, el que responia habitualment a programacions a llarg termini.

Que es tingués la seguretat que la manca de treballador social al Centre Penitenciari els preocupava i seria coberta la plaça com abans millor, i també que l'atenció social als familiars de les persones recloses residents al país estava perfectament garantida en tot moment. (expedient 15/14)]

[ Es va efectuar una Recomanació al Ministeri de Justícia i Interior a l'efecte d'estudiar la possibilitat d'efectuar les gestions i els tràmits escaients per facilitar els recursos educatius necessaris, perquè els interns del Centre Penitenciari que ho sol·licitessin poguessin cursar estudis per obtenir el graduat escolar, formacions professionals o carreres universitàries.

Es va rebre l'escrit de contesta del ministre a la nostra Recomanació en el qual se'ns informava que va mantenir una reunió amb la ministra d'Educació i Joventut, juntament amb els directors dels departaments concernits, en què van constatar la importància de garantir les necessitats formatives dels adults i dels menors que es trobaven en situació d'internament penitenciari. Per tant, es va acordar que, durant el proper exercici pressupostari, es farien les gestions oportunes per disposar d'una persona adscrita al Ministeri de Justícia i Interior i que s'encarregaria d'elaborar i impulsar un pla de formació al Centre Penitenciari, d'informar els interns sobre les possibilitats formatives de què disposava el país, d'orientar els interns, en funció del seu perfil, per elaborar recorreguts formatius individualitzats, de supervisar, fer el seguiment i avaluar les formacions dutes a terme, i de coordinar les accions formatives amb el Ministeri encarregat de l'Educació. Per la seva banda, aquest darrer també assignaria una persona que tindria la funció de coordinació amb el Centre Penitenciari en les tasques esmentades i, alhora, posaria a disposició del personal educatiu del Centre Penitenciari les accions formatives previstes per al professorat d'educació.

Que tot plegat es faria mitjançant un conveni de col·laboració o un altre instrument que se signaria entre ambdós Ministeris i en l'elaboració del qual ja s'estava treballant. (expedient 265/14)]

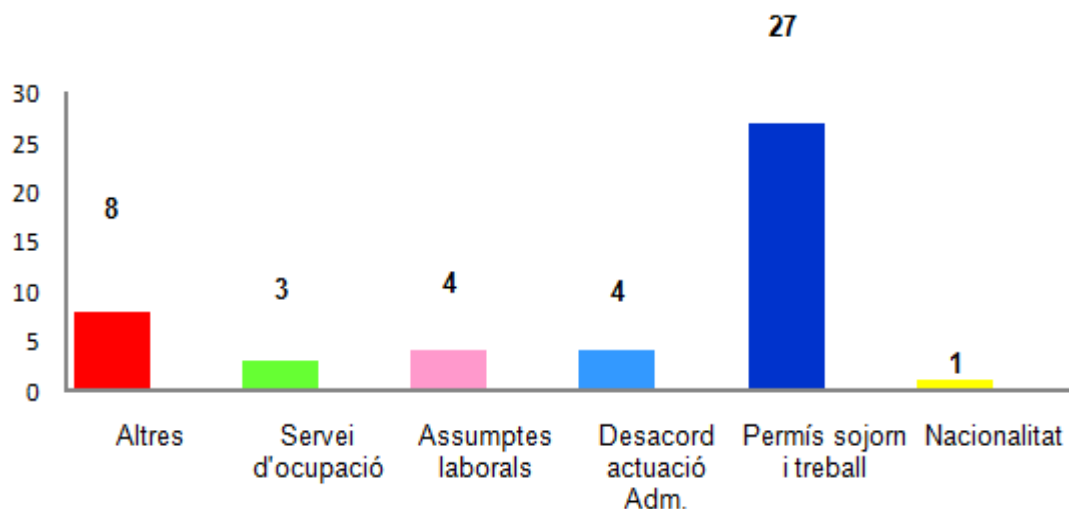
## **4.II. Administració general**

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

Hem inclòs en aquest sector els dossiers 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 general, disconformitat amb sancions imposades per l'Administració, etc.

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 1/14, 3/14, 7/14, 8/14, 9/14, 10/14, 12/14, 20/14, 23/14, 26/14, 27/14, 31/14, 34/14, 35/14, 36/14, 37/14, 39/14, 48/14, 51/14, 52/14, 58/14, 61/14, 62/14, 67/14, 70/14, 71/14, 73/14, 98/14, 99/14, 104/14, 106/14, 107/14, 108/14, 117/14, 118/14, 124/14, 127/14, 128/14, 133/14, 134/14, 141/14, 147/14, 154/14, 155/14, 156/14, 160/14, 163/14, 164/14, 167/14, 183/14, 194/14, 196/14, 197/14, 202/14, 204/14, 207/14, 208/14, 211/14, 214/14, 215/14, 216/14, 218/14, 221/14, 222/14, 223/14, 231/14, 233/14, 236/14, 237/14, 240/14, 246/14, 247/14, 252/14, 257/14, 266/14, 268/14, 270/14, 287/14, 295/14, 296/14, 297/14, 307/14, 314/14, 315/14, 316/14, 318/14 i 320/14.

En el gràfic següent queda reflectit el nombre d'expedients informatius i els temes de què tractaven les informacions sol·licitades:



#### 4.II.II. Expedients tramitats

[ Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà. Ens hi exposava que havia detectat unes errades en l'aplicació del Codi de la Circulació, concretament en els articles que feien referència a la inspecció tècnica de vehicles, articles 166.2/1, 166.2/2 i 167.7 quant a l'obligatorietat, segons la inspecció tècnica de vehicles, d'haver d'efectuar dita inspecció anualment i sol·licitava la nostra intervenció a fi de solucionar aquesta irregularitat, ja que considerava que la ITV s'estava lucrant de manera il·lícita, ja que l'empresa podia estar facturant als particulars més inspeccions de les obligades per llei, aprofitant-se de la ignorància dels usuaris.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam dirigir al Ministeri d'Economia i Territori, seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

En l'escrit de contesta se'ns comunicava, entre altres, que durant el mes de maig l'interessat va sol·licitar el traspàs d'un vehicle de tipus caravana matriculat a Andorra. Que aquest vehicle, fabricat l'any 2010, va ser registrat per primera vegada al Registre de Vehicles del Govern el 14 d'abril del 2010 i que en la carta groga s'indicava que la primera inspecció tècnica periòdica havia d'efectuar-se l'abril del 2015 (04/2015).

Que el 30 de maig passat, el Registre de Vehicles del Govern va emetre una nova carta groga del vehicle esmentat amb el canvi de titular. Que va ser llavors quan l'in-

teressat va constatar la modificació de la data de la primera inspecció tècnica periòdica, que en la carta groga inicial es preveia per al mes d'abril del 2015 (04/2015) i en la darrera, al mes d'abril del 2011, fet que va motivar la seva queixa.

Que el demandant va informar el Registre de Vehicles d'aquesta constatació i aquest servei va procedir a comprovar l'aplicació informàtica. Efectivament s'havia detectat un error a l'hora de parametrar la periodicitat de la convocatòria de la primera inspecció periòdica dels vehicles de tipus caravana.

El Ministeri mencionava que l'any 2012 el Departament d'Indústria del Ministeri d'Economia i Territori va instal·lar una actualització de l'aplicació informàtica i es va produir un error en la configuració dels paràmetres per determinar la data de la primera inspecció obligatòria dels vehicles de tipus caravana, que apareixia en l'edició de la carta groga. Que va rectificar aquesta configuració, d'acord amb la periodicitat legalment establerta en l'article 167.7 de la Llei del Codi de la Circulació vigent, i va regularitzar la situació dels vehicles de tipus caravana de nova matriculació o amb canvi de titularitat registrats des de la primavera del 2012.

En referència al cas del demandant, l'empresa ITV Serveis havia abonat l'import de la inspecció tècnica realitzada al seu vehicle, atès que aquesta inspecció tècnica va ser demanada pel Registre de Vehicles per efectuar el canvi de nom corresponent i es va expedir un duplicat de la carta groga amb l'error esmenat.

Es va comunicar a la part interessada el contingut de l'escrit de resposta i es va arxivar el dossier, en constatar la resolució de la problemàtica plantejada. (expedient 211/14)]

[ La Institució va rebre un escrit de queixa per part d'una ciutadana, en el qual ens exposava que tenia el passaport andorrà expedit l'11/09/2014 i fins al 10/09/2026. Que, en l'última pàgina, se citava literalment “el passaport té una validesa improrrogable de quatre anys”. Que després de fer-li la pregunta al respecte al funcionari que la va atendre, aquest li va explicar que Govern havia adquirit una gran quantitat de passaports i que s'havien d'utilitzar, ja que s'havien pagat, tot i que es va constatar que no era coherent que en un document, com era un passaport, hi hagués una contradicció en les dates de la seva validesa.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va sol·licitar el parer del cap de Govern quant a la qüestió plantejada, seguint el que estableix l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

En l'escrit de contesta ens comunicaven que la majoria dels països expedien el passaport d'acord amb les recomanacions dels organismes internacionals, en concret de l'Organització de l'Aviació Civil Internacional (OACI). Que aquestes recomanacions havien evolucionat molt ràpidament, sobretot des dels atemptats terroristes de

l'11S, en augmentar la seguretat del trànsit i evitar al màxim la falsificació dels passaports o l'ús fraudulent per part dels delinqüents.

Que el Govern d'Andorra seguia estrictament aquestes recomanacions. En el cas de la validesa del passaport, mai es feia referència al termini —que es considera una decisió nacional—, sinó a la manera en què aquesta informació constava en el passaport.

Que, en concret, la validesa del passaport constava en el camp de data d'expiració, alhora que havia d'aparèixer també en la banda de lectura mecànica del marge inferior de la primera pàgina, i quedava reproduïda en la informació continguda en el xip electrònic integrat al passaport, i que era la coincidència de la informació continguda en aquests camps la que es verificava en els llocs fronterers.

Que els textos que apareixien en les pàgines internes era una qüestió d'ordre intern de cada país, que en cap cas no tenia transcendència a escala internacional, tal com ho demostrava el fet que en el cas del text de la pàgina 32 només estigués en llengua catalana.

Que, no obstant això, i amb l'ànim d'evitar qualsevol tipus de polèmica en la nova remesa que s'havia encomanat a l'empresa adjudicatària, s'havia eliminat aquest text, perquè, a més, cap país del nostre entorn incloïa informació d'aquest tipus, ja que el termini de validesa d'un passaport solia ser variable en funció de diversos aspectes, com per exemple el fet que es tractés d'un duplicat o d'una renovació per pèrdua, etc.

Que el procés de fabricació del nou passaport ja s'havia iniciat, però, a causa de la complexitat d'aquest document, suposaria esperar uns mesos per disposar del nou model que havia de garantir l'estoc suficient per a l'any vinent, a la fi del qual finalitzava el contracte de l'empresa adjudicatària.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de reposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 237/14)]

[ Una ciutadana es va personar a la seu de la Institució i ens va exposar la qüestió que l'afectava. Aquesta ens va informar que tenia una microempresa i que, des del dia 24 de setembre, Andorra Telecom havia decidit tancar el port 25 a tots els usuaris d'Internet que no tinguessin un contracte de fibra professional i que no tenia contractat aquest servei a causa del seu elevat import.

Que, des d'Andorra Telecom, es volia que tots passessin a abonar la quota més alta per no tenir els correus d'enviament bloquejats. Que no estava d'acord amb aquesta obligatorietat, ni tampoc amb el fet que es prengués una decisió tan dràstica sense informar els usuaris i sense consultar les lleis. Per tant, sol·licitava la nostra

intervenció, ja que, si no acceptava el contracte, no podia treballar.

Es va admetre a tràmit la queixa presentada i vam sol·licitar el parer d'Andorra Telecom, seguint el que estableix l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Posteriorment, es va rebre l'escrit de constesta en el qual ens comunicaven que l'any 2006 la Unió Internacional de Telecomunicacions (ITU) va emetre una recomanació a tots els països per la qual es recomanava de tallar el port 25 a tots els accessos d'ús residencial.

Que, a raó d'això, a comptar de l'any 2006 diferents països aplicaven aquesta mesura, com per exemple Japó (tots els proveïdors d'Internet), EUA (AT&T, Verizon i Comcast), França (sota la recomanació de l'AFA: Orange, Free i AOL) i Espanya (Orange, Ono i altres).

Que Andorra Telecom, havent constatat la necessitat d'aplicar el que disposava la recomanació de la ITU en benefici dels usuaris d'Internet del Principat d'Andorra, arran de les denúncies internacionals rebudes sobre IP andorranes des de les quals s'enviava correu brossa i amb l'objectiu d'evitar que organismes oficials bloqueessin els rangs d'IP amb origen andorrà, que afectaven directament els enviaments de correus electrònics dels clients, abans de procedir al tall del port 25 d'accés a Internet, havia realitzat diferents accions per a informar degudament els seus clients i minimitzar l'impacte que aquest tall pogués tenir sobre aquests.

Que durant la setmana del 4 d'agost es van realitzar dues sessions informatives a les empreses d'informàtica del Principat, per tal que aquestes avisessin els seus clients d'empresa amb contractes de fibra òptica residencial.

Que el dia 10 de setembre es va dur a terme una roda de premsa, la qual va ser publicada en els diferents mitjans de comunicació del país, especialment a la portada de tots els diaris del país en data 11 de setembre, amb l'objectiu de deixar-ne constància i d'informar el major nombre de clients que poguessin veure's afectats per aquesta mesura. A banda d'això, van enviar correus electrònics en què s'informava d'això els 3.000 clients susceptibles de ser afectats pel tall del port 25.

Que Andorra Telecom, tot i haver hagut d'adoptar la decisió de tallar el port 25 per les raons exposades anteriorment, en la seva qualitat d'operador públic de serveis de telefonia al Principat d'Andorra tenia com a missió "oferir serveis de telecomunicacions innovadors amb la millor qualitat i preu, garantint un avantatge competitiu per a Andorra". Seguint el que disposava la recomanació de la UIT, els clients que haguessin de requerir utilitzar el port 25 haurien de contractar el paquet de fibra òptica per a ús professional. El seu import ascendia a 69 € i aquest paquet oferia una línia més de telefonia fixa i 100 Gb més de dades respecte al paquet de fibra òptica residencial.



Finalment, es va trametre l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 247/14)]

[ La Institució va atendre una ciutadana que ens manifestava que li caducava el seu permís de conduir els propers dies i s'havia realitzat les pertinents fotografies per a la seva renovació. Que estava malalta de càncer i portava un mocador al cap. La seva sorpresa va ser quan va acudir a les dependències del Govern per presentar la documentació requerida per a la renovació i la funcionària que la va atendre no li va voler acceptar les fotografies per portar el mocador.

Que, a més, aquesta funcionària s'havia permès aconsellar-li que es posés una perruca per a les fotos, “tal com va fer la meua mare” i que “si no s'accepten les musulmanes, ella tampoc”. Es tractava d'un comentari poc afortunat, que posava en evidència la poca humanitat envers a una persona que lluita per la seva vida. També li va donar la possibilitat d'aportar una fotografia antiga, quan en el formulari oficial de renovació l'única especificació de la fotografia és una “fotografia recent en color (35x40mm), en fons blanc”. La demandant, a més, ens exposava que en totes les fotografies de la seva altra documentació portava el mocador.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir la renovació del seu permís de conduir amb la susdita fotografia i de mostrar el seu descontentament amb l'atenció rebuda per part de la funcionària, atès que ella no portava el mocador per una convicció religiosa —fet que tampoc hauria de suposar cap impediment per a renovar cap permís—, sinó perquè havia perdut el seu cabell en rebre el tractament contra el càncer.

Es va admetre a tràmit la demanda i vam posar en coneixement del ministre d'Economia i Territori els desafortunats comentaris de la funcionària, axí com el contingut de la queixa.

En el contingut de l'escrit de contesta rebut se'ns manifestava que lamentaven que la demandant s'hagués sentit descontenta pel fet de refusar-li la fotografia esmentada, però que el fet exposat havia estat motivat en compliment de la normativa següent:

- Article 120 del Codi de la circulació, de 10 de juny de 1999, que estableix que, per a la renovació del permís de conduir, la persona interessada ha de presentar una sol·licitud acompanyada de dues fotografies recents.

- Nota interna del Departament d'Indústria, del 13 d'agost del 2013, relativa al procediment per a l'emissió dels permisos de conduir. Aquesta nota interna segueix els criteris de la normativa francesa (Ministeri de l'Interior francès) que regula el tipus de fotografia per als documents públics d'identificació, entre els quals el permís de

conduir.

Així mateix, ens comunicaven que, en no disposar d'una regulació específica quant als requisits de la fotografia, i atenent al fet que el permís de conduir era un document públic, individual i intransferible lliurat a títol personal que acreditava la identitat de la persona i l'autoritzava per conduir vehicles automòbils, s'adoptaven els criteris de l'article 4.6 del Decret d'aprovació del Reglament relatiu al passaport ordinari (BOPA núm. 60 - any 25 - del 18.12.2013), que regulava els requisits que havia de complir la fotografia del passaport. Aquest article també preveu que no s'accepta cap fotografia que presenti la persona amb pentinats o ornamentacions facials que ocultin parcialment el rostre o amb qualsevol accessori al cap.

Que, no obstant això, el Departament d'Indústria, sensibilitzat per l'estat de salut de la demandant, havia renovat, excepcionalment, el seu permís de conduir conservant la fotografia del permís caducat (fotografia de fa 10 anys). També havia comunicat a la interessada que, una vegada hagués superat el motiu que impedia obtenir una fotografia recent sense accessoris al cap, sol·licités una renovació d'aquest permís de conduir per actualitzar-ne la fotografia. Aquesta nova expedició seria sense cap cost addicional.

Es va comunicar el contingut de l'escrit de contesta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 307/14)]

### **4.III. Contaminació acústica**

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

En la tercera classificació del sector Administració general es desenvolupen tots els expedients relacionats amb la contaminació acústica provocada per locals o veïns, així com amb problemes de pol·lució i possible manca d'higiene generada en propietats i que poden afectar els ciutadans.

En aquest període s'han registrat els expedients següents: 151/14, 176/14, 230/14 i 267/14.

#### **4.III.II. Expedient significatiu**

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa a la Institució en el qual ens manifestava que tenia un pis i es trobava amb la problemàtica que just a la part del darrere hi havia un terreny envaït per cucs de terra. Que s'havia adreçat al Comú, però que, fins a la data, el propietari del terreny no hi havia efectuat cap neteja.

Per tant, sol·licitava la intervenció de la Institució a fi que el Comú d'Andorra la Vella efectués les gestions escaients amb el propietari del terreny.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar a la Corporació comunal d'Andorra la Vella a fi que ens assabentés de la problemàtica exposada. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que el Comú havia rebut una queixa telefònica, en el mateix sentit, per part d'una empresa. Que l'Àrea d'Higiene Pública del Comú va demanar a l'empresa ECOTECNIC que es desplaçés fins al lloc per tal de comprovar l'origen de la plaga i va constatar que provenia de la parcel·la que estava situada al costat de l'edifici on residia el demandant.

Que, un cop comprovat el nom del propietari de la parcel·la que constava en el seu Servei de Cadastre, se li va trametre una carta per tal que procedís a la neteja de la parcel·la, vist el problema de salubritat que estava comportant, ja que el Comú no tenia potestat per accedir a parcel·les privades. Que, en rebre la notificació, el propietari es va posar en contacte amb el Comú per informar que aquest solar ja no era de la seva titularitat, però que ni ell ni la nova propietat havien fet el canvi de nom en el Servei de Cadastre.

Que el Comú d'Andorra la Vella estava fent les gestions per poder parlar amb l'actual propietari, que vivia a l'estranger. Posteriorment, se'ns comunicava des de l'Àrea d'Higiene del Comú d'Andorra la Vella que els tècnics del Comú ja estaven portant a terme les mesures escaients. Es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada i es va arxivar el dossier. (expedient 176/14)]

[ Uns ciutadans van acudir a la Institució a fi d'exposar la problemàtica en la qual es trobaven. A la zona on habitaven hi havia una granja d'animals, els quals provocaven una gran quantitat de sorolls, tant de dia com de nit, i impedièen el descans nocturn dels veïns. Que aquesta contaminació acústica els estava generant problemes de salut, ja que no podien dormir. Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de solucionar els problemes de contaminació acústica nocturna que provocava la granja d'animals.

Es va admetre a tràmit la queixa i la Institució va trametre una demanda d'informació al Departament d'Agricultura a fi de poder determinar les nostres possibilitats d'actuació.

Posteriorment, es va rebre la contesta, en què se'ns comunicava que la normativa vigent en matèria de manteniment d'animals de renda i, en concret, la Llei d'agricultura i ramaderia i els reglaments que la desenvolupen, no establien una distància mínima entre les explotacions agràries i els edificis o habitatges privats. Que aquestes normes tampoc establien els llindars acústics que les activitats agràries havien de mantenir, vist que els aspectes de contaminació acústica quedaven recollits

en altres normes que en cap cas eren competència del Departament d'Agricultura.

Així mateix, informaven que el Registre d'Explotacions Agràries no requeria la inscripció de les activitats realitzades per a l'autoconsum (manteniment d'un hort, d'alguns caps d'aviram o conills, etc.) i, per tant, no constava en el Registre la granja a la qual feia referència l'escrit de queixa.

Entenien que la granja es trobava ubicada en una parcel·la de titularitat privada, on el propietari del terreny podia desenvolupar les activitats permeses per la normativa vigent, ja fossin de caire general o comunal, i, en no evidenciar-se cap supòsit d'infracció a la normativa relativa a les activitats agrícoles i ramaderes, caldria veure si la instal·lació motiu de la queixa disposava, si esqueia, de les autoritzacions del Comú corresponent.

Finalment, i per raó dels fets exposats, el Departament d'Agricultura no disposava actualment de les eines legals suficients per poder prendre part en la resolució d'aquesta queixa. (expedient 230/14)]

# 5

## SECTOR INSTITUCIONAL

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

En el sector Institucional hem recopilat els expedients tramitats amb les diferents institucions del Principat, com per exemple el Col·legi d'Advocats d'Andorra. Els expedients inclosos són: 24/14, 56/14, 91/14, 101/14, 121/14, 161/14 i 181/14.

### *5.II. Expedients tramitats*

[ Sis ciutadans es van adreçar a la Institució a fi de sol·licitar informació dels tràmits que havien d'efectuar, ja que no estaven d'acord amb les gestions efectuades pels seus respectius advocats.

El Raonador, una vegada escoltats els seus arguments i el contingut de la qüestió exposada, va informar els demandants, en virtut de l'article 14 de la Llei per la qual ens regim, de la possibilitat d'acudir al Col·legi d'Advocats d'Andorra i presentar la queixa pertinent. (expedients 56/14, 91/14, 101/14, 121/14, 161/14, 181/14)]

# 6

## SECTOR JUSTÍCIA

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

La Institució s'ha inhibit de tota demanda que ha fet referència al funcionament de la justícia, ja que no hem fet cap tramitació al respecte i ens hem limitat a traslladar-les al Consell Superior de la Justícia, en compliment de l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual ens regim.

L'apartat 2 del referit article 3 estableix que: “*el Raonador mencionarà en el seu Informe anyal les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia*”, motiu pel qual enumerem els expedients registrats en aquest sector: 11/14, 18/14, 21/14, 28/14, 30/14, 40/14, 45/14, 46/14, 50/14, 59/14, 64/14, 66/14, 76/14, 78/14, 81/14, 97/14, 111/14, 116/14, 126/14, 129/14, 132/14, 138/14, 157/14, 158/14, 169/14, 172/14, 174/14, 185/14, 193/14, 195/14, 200/14, 213/14, 225/14, 235/14, 241/14, 242/14, 250/14, 253/14, 262/14, 273/14, 274/14, 279/14, 289/14, 298/14, 300/14, 305/14, 310/14, 311/14, 312/14, 319/14 i 321/14.

D'acord amb la Llei, el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes pels quals s'hagi instat un procediment judicial, tot i que la mateixa Llei li permet aportar les observacions que estimi oportunes, motiu pel qual les trameses al Consell Superior de la Justícia, si s'ha escaigut, han estat acompanyades de les consideracions que el Raonador ha cregut prudents.

En aquesta relació d'expedients, un gran nombre han estat consultes que ciutadans han efectuat a la Institució a fi de saber els tràmits que havien de realitzar per poder resoldre dubtes i problemes judicials. Han estat molts en què, a fi d'agilitar els tràmits —ja que eren de caire urgent i sense termini, perquè aquest s'havia exhaurit—, el Raonador del Ciutadà ha contactat telefònicament l'alt estament judicial per trametre-li l'assumpte immediatament, en lloc d'efectuar el corresponent tràmit escrit.

### 6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia

[ Uns ciutadans van acudir a la Institució i van presentar un escrit de queixa en el qual manifestaven que, després d'un llarg període de temps, van iniciar un procés judicial i que encara no s'havia dictat sentència o no s'havia encara executat. Que, arran del període transcorregut, sol·licitaven que s'agilités.

Es va comunicar la no-admissió de la queixa d'acord amb els articles 3.1 i 4.1 de la Llei per la qual ens regim i es va donar trasllat immediat de la queixa rebuda al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, l'alt estament judicial ens trametia còpia de l'ofici emès per la Batllia d'Andorra a fi de comunicar-ho a la part deman-

dant. (expedients 21/14, 40/14, 50/14, 76/14, 78/14, 126/14, 174/14, 193/14, 235/14, 253/14, 274/14, 279/14 , 298/14, 305/14, 310/14, )]

Volem constatar que hi ha hagut una gran quantitat d'expedients informatius en què els ciutadans sol·licitaven informació sobre diferents procediments judicials, els quals no han donat lloc a escrits de queixa i, per tant, a cap tràmit amb el Consell Superior de la Justícia. En aquest sentit, el Raonador els ha informat de la manca de competència i els ha assessorat del procediment a seguir en cada cas. (expedients 11/14, 18/14, 28/14, 30/14, 45/14, 46/14, 59/14, 64/14, 66/14, 81/14, 97/14, 111/14, 116/14, 129/14, 132/14, 138/14, 157/14, 169/14, 172/14, 185/14, 195/14, 200/14, 213/14, 225/14, 241/14, 242/14, 250/14 i 262/14, 273/14, 274/14, 289/14, 300/14, 311/14, 312/14, 319/14, 321/14 ).

# 7

## SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

Les qüestions o assumptes que tractaven entre particulars, en què s'ha comunicat als demandants que la Institució no hi tenia competència, han estat recollits en aquest sector.

D'acord amb el contingut de l'article 14 de la Llei per la qual ens regim, es 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.

El rebuig inicial d'aquest tipus de queixes no impedeix al Raonador, d'acord amb l'apartat 5 de l'article 14, perquè, d'ofici, pugui informar el demandant sobre el problema plantejat, fet que s'ha vingut produint, com en anys anteriors, en tots i cadascun dels casos referents a les qüestions que li hagin pogut recaure.

Aquesta pràctica s'ha seguit en els expedients que a continuació detallem: 17/14, 22/14, 32/14, 33/14, 41/14, 43/14, 44/14, 47/14, 49/14, 53/14, 54/14, 65/14, 72/14, 79/14, 80/14, 86/14, 87/14, 92/14, 93/14, 94/14, 95/14, 100/14, 103/14, 105/14, 109/14, 110/14, 113/14, 114/14, 120/14, 122/14, 123/14, 130/14, 135/14, 136/14, 137/14, 139/14, 142/14, 144/14, 145/14, 146/14, 150/14, 153/14, 159/14, 162/14, 166/14, 171/14, 177/14, 180/14, 184/14, 188/14, 189/14, 190/14, 191/14, 199/14, 201/14, 205/14, 209/14, 210/14, 212/14, 220/14, 224/14, 227/14, 228/14, 238/14, 245/14, 248/14, 249/14, 251/14, 254/14, 256/14, 258/14, 269/14, 271/14, 272/14, 277/14, 278/14, 281/14, 283/14, 288/14, 292/14, 293/14, 303/14, 313/14, 317/14, 322/14, 323/14, 324/14 i 325/14.

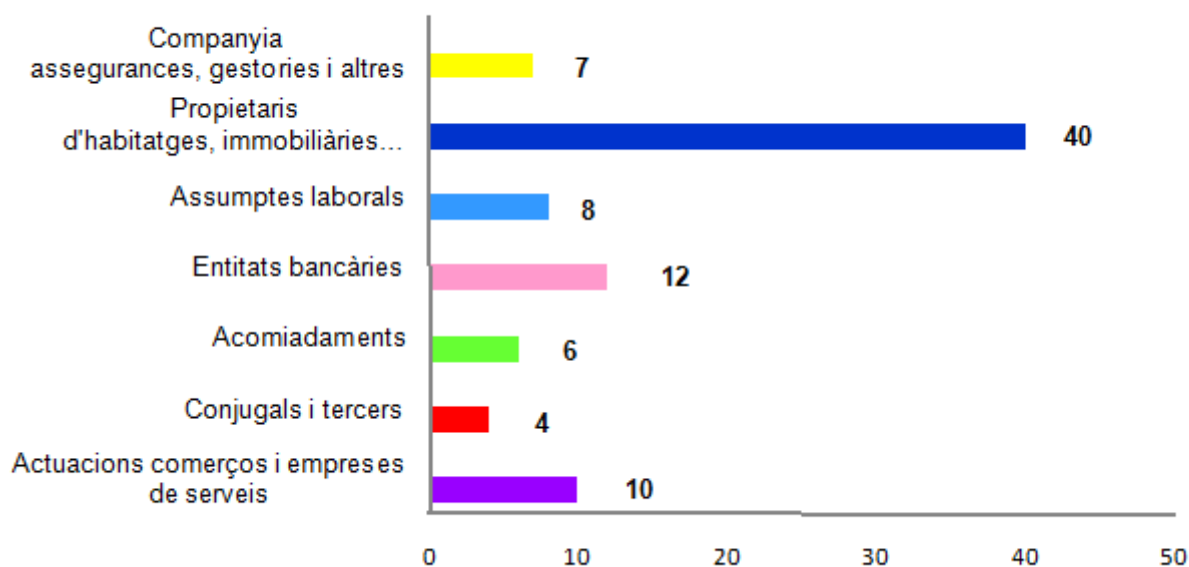
La nostra Institució es veu implicada quasi diàriament a prestar la màxima atenció a tot ciutadà quan ha comentat o explicat al Raonador el seu dubte, el problema sorgit o un suggeriment per millorar el que creu millorable en l'àmbit públic. Amb aquesta tasca, tenim la possibilitat de comprovar que en el dia a dia molta gent d'aquest país no sempre troba per part de l'Administració la suficient atenció o sensibilitat davant la seva queixa, la seva reivindicació, la seva preocupació o el seu missatge. Així mateix, s'han observat diferents dificultats en què es troben molts ciutadans per defensar els seus drets davant la Justícia, en haver de recórrer a gestories o a advocats per petits problemes que implicarien unes despeses superiors a les reclamacions monetàries que voldrien obtenir.

Les gestions que s'han efectuat des de la nostra Institució han estat bàsicament destinades a assistir tots els ciutadans que ho han sol·licitat, estudiant i valorant, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns ha plantejat i informant i assessorant dels tràmits possibles a efectuar de la millor manera.



La nostra activitat no solament es limita a l'assessorament per mitjà del resultat dels expedients informatius, mitjançant actes de compareixença o de correspondència emesa, accions a través de les quals es dóna resposta puntual als sol·licitants, sinó ESCOLTANT TOTS els qui acudeixen al Raonador del Ciutadà, a fi de vehicular múltiples actuacions d'assistència personal a particulars o col·lectius (vegeu pàgina 17 de la Primera part).

Mitjançant el gràfic estadístic que presentem a continuació, donem una visió més clara dels assumptes o problemes que han afectat els ciutadans i en els quals el Raonador no ha pogut intervenir, però que seria convenient estudiar i tenir en compte per tal de valorar una possible mancança o solució.



3



ÍNDEX

GENERAL

# 1

## ÍNDEX GENERAL

PRESENTACIÓ .....	Pàg. 2
Introducció .....	4
PRIMERA PART: Anàlisi institucional del funcionament de la Institució durant l'any 2013. Resum estadístic de l'activitat de la Institució .....	11
Resum estadístic de l'activitat de la Institució .....	13
A) Expedients formals.....	14
B) Expedients per sectors.....	16
C) Entrevistes.....	17
D) Correspondència .....	17
E) Relacions amb els mitjans de comunicació.....	17
SEGONA PART: Activitat vinculada a la instrucció dels expedients. ....	19
Contingut de la segona part.....	21
ESQUEMA DELS EXPEDIENTS REGISTRATS.....	22
DESENVOLUPAMENT DELS SECTORS .....	55
1 - Sector Finances (tributs i taxes) .....	55
1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	55
1.II. Expedient significatiu .....	55
2 - Sector Urbanisme .....	57
2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	57
3 - Sector Social: .....	58
3.I. Pensions / CASS .....	58
3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	58
3.I.II. Expedients significatius.....	58
3.II. Infants - Jovent .....	61
3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	61
3.II.II. Expedients significatius .....	62

3.III. Tràmits socials .....	Pàg. 69
3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	69
3.III.II. Expedient significatiu.....	69
3.IV. Discapacitats.....	71
3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	71
3.IV.II. Expedient significatiu.....	71
4 - Sector Administració general.....	73
4.I. Institucions penitenciàries.....	73
4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	73
4.I.II. Expedients significatius.....	73
4.II. Administració general.....	76
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	76
4.II.II. Expedients tramitats.....	77
4.III. Contaminació acústica .....	82
4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	82
4.II.II. Expedients tramitats.....	82
5 - Sector Institucional.....	85
5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	85
5.II. Expedients tramitats.....	85
6 - Sector Justícia.....	86
6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....	86
6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia.....	86
7 - Sector Accions privades .....	88
Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients .....	88
<b>ÍNDEX :</b> .....	91
<b>I - ÍNDIX GENERAL.....</b>	92

