

# Informe Anual al Consell General 2012



← Raonador del Ciutadà →

PRINCIPAT D'ANDORRA

# INTRODUCCIÓ



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

## INTRODUCCIÓ

Arribem al final d'una nova etapa —31 de desembre de 2012— que ha estat de difícil travessia; de feina feixuga, però satisfactòria per la resposta de la societat que ens envolta; difícil, però feliç pels resultats obtinguts.

Amb aquestes reflexions i amb l'informe següent donem compliment a l'article 21 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, respecte a l'obligatorietat de presentar un informe detallat de les actuacions portades a terme durant tot l'any al ple del Consell General del primer període de sessions.

Anem cap als quinze anys de la creació de la Institució del Raonador del Ciutadà —4 de juny de 1998— i, com diria el poeta: “... *caminante no hay camino, se hace camino al andar...*”, hem tractat en tot moment de donar resposta a totes aquelles persones que han vingut a la Institució amb una reclamació, una queixa, un dubte...; hem procurat de marcar un camí a recórrer en busca de la defensa dels drets i llibertats de les persones, demanant a les diferents administracions i a les persones adients la seva col·laboració, gràcies als quals hem arribat a la resolució de 307 expedients, davant dels 216 de l'any 2010 i dels 249 del 2011.

En un temps com l'actual, en què la crisi és patent en tots els aspectes de la societat, hem procurat tenir en tot moment presents els principis referents a la dignitat, la igualtat, la llibertat, la justícia, la seguretat de les persones, previstos en la nostra Constitució.

Han estat moltes les persones que s'han adreçat a la Institució com a últim recurs per solucionar els seus problemes i dificultats. Encara que alguns no eren temes concrets de la nostra competència, els hem atès igualment, escoltant-los i orientant-los. Arran d'aquest augment, vam creure convenient ampliar una hora més l'atenció al públic.

Davant l'increment d'experiències i dels contactes amb els “ombudsman” d'altres països, ens adonem de la importància de la Institució i de la gran tasca que pot fer en defensa dels drets i llibertats de les persones.

Aquest any, com a conseqüència de la crisi econòmica, no hem assistit als congressos programats, però sí hem continuat amb l'intercanvi d'experiències amb els organismes internacionals, aplicables a determinats problemes comuns.

En el mateix sentit hem comptat amb la visita, en dues ocasions, de delegats dels Drets Humans, dependents del Consell d'Europa; visites que han estat molt interessants en contrastar les seves indicacions amb la nostra experiència quotidiana. Precisament com a resultat

d'aquestes reunions i de la pròpia experiència, creiem necessari d'assistir als congressos internacionals amb l'ànim d'incorporar a la nostra tasca diària els coneixements i experiències dels altres.

En la nostra actuació quotidiana, les reclamacions i queixes relacionades amb el tracte del funcionariat s'han reduït notablement; això no obstant, encara resten, en determinades administracions, funcionaris que no tenen assumida la idea que són servidors de la societat i no a l'inrevés. No tenen en compte que no hi ha problemes petits, ni que tothom coneix com i a on ha d'anar per resoldre els seus problemes. Des de la Institució procurem escoltar tothom i donar una resposta que garanteixi els drets inviolables de la dignitat humana, fent servir un vocabulari planer i entenedor.

La crisi actual ha fet que els assalariats pateixin una gran pèrdua de poder adquisitiu, que moltes famílies tinguin dificultats per arribar a final de mes i fer front als seus deutes, que hi hagi moltes persones sense feina, que les pensions de jubilació de les persones grans no arribin a cobrir les necessitats mínimes per viure dignament... Tot allò ha fet que les demandes d'informació per veure on poden recórrer per obtenir ajudes hagin augmentat de manera notable.

Precisament en aquest augment d'expedients a 307, hi ha dos sectors que ens han fet veure la necessitat de fer certes recomanacions a les respectives administracions, com ara la recomanació adreçada a la Comissió d'Afers Socials del Consell General respecte a la modificació de la Llei de viduïtat i jubilació, i una altra a la Comissió Legislativa d'Interior, en què recomanàvem crear una comissió mixta formada per membres de la CASS i persones externes, amb la finalitat de poder analitzar les altes/baixes conflictives. Totes elles, amb l'ànim d'evitar tot tipus de discriminació i queixes.

Precisament respecte a la CASS, pensem que s'ha de dignificar, ja que, per exemple, pel que fa a les pensions de vellesa, no ha de ser una entitat de caritat. Hem de tenir en compte que la pensió que rebi una persona ha de ser, en primer lloc, adaptada a una llei justa i, en segon lloc, suficient per poder viure dignament. És necessari reformar la llei de la CASS, no es pot demorar en el temps. No són justes les diferències de pensions de vellesa, viduïtat, etc. que hi ha entre les persones, cal adaptar-les al moment actual de la societat.

Les queixes pertanyents al funcionament de la Justícia també han augmentat. El motiu més freqüent és la tardança a resoldre les sentències i a executar-les, si bé la Institució del Raonador, atenint-nos a l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es limita a donar-ne trasllat al Consell Superior de la Justícia. Si aquest organisme ens fa arribar una resposta, la traslladem a la persona interessada. Sabem de l'interès de la Institució per millorar el servei, però els mitjans són els que són, malgrat els esforços.

Creiem, per tant, imprescindible reformar la justícia, en el sentit que pugui donar al país el servei adequat a les seves necessitats, dotar-la dels mitjans humans, econòmics i judicials ineludibles per a la seva correcta aplicació.

El moment difícil que vivim, tothom el considera negatiu; això no obstant, hi ha moltes persones que per sobre de les seves obligacions legals han col·laborat amb la Institució del Raonador del Ciutadà en tot moment, donant el millor de si mateixes, en pro d'una millor societat, més justa i digna. Per això agraïm a les diferents administracions públiques i parapúbliques, a les entitats, a les ONG, als particulars, als mitjans de comunicació i, especialment, al cos administratiu de la Institució —Rosa Sarabia, Laura Gil i Blanca González— la seva disponibilitat al servei de la societat en defensa dels drets i llibertats de les persones i de la construcció d'un món millor.

## ESTRUCTURA DE LA MEMÒRIA/INFORME

Aquest informe consta dels apartats següents:

**INTRODUCCIÓ:** conceptes generals, presentació, agraïments i objectius...

**PRIMERA PART:** consta d'una anàlisi del funcionament de la Institució al llarg del 2012 amb un resum estadístic de l'activitat portada a terme per sectors.

**SEGONA PART.** En aquest apartat es fa un desenvolupament dels expedients registrats per sectors, agrupats en set destinacions: finances, urbanisme, social, Administració en general, institucional, justícia i accions privades.

En cada grup desenvolupem els expedients més significatius del sector, temes que tracten i número d'expedients. Així mateix, cada sector està subdividit en subapartats, com ara el sector social que es distribueix en quatre subapartats: pensions/CASS, infants/jovent, tràmits socials i discapacitats.

## ÍNDEX GENERAL

Paginació de la Memòria.

1



# PRIMERA PART

## ANÀLISI I RESUM ESTADÍSTIC



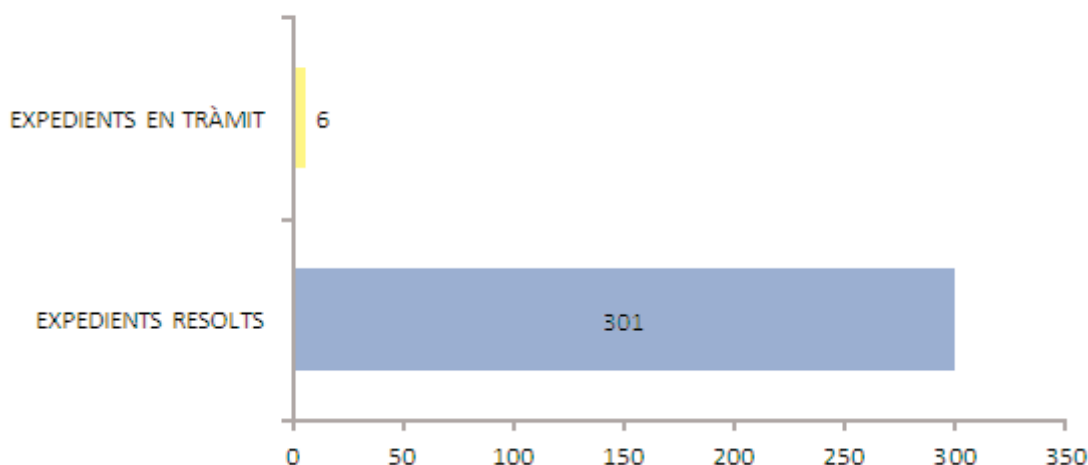
## Anàlisi i resum estadístic

En la primera part de l'Informe anyal 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.

Tal com s'apunta en dit resum, durant aquest any s'han obert un total de 307 expedients, 301 dels quals han estat resolts. Es remarca que 6 resten en tràmit per haver estat presentats pocs dies abans de finalitzar aquest exercici. Els que no han estat admesos a tràmit i que afectaven el funcionament de la Justícia van ser lliurats immediatament al Consell Superior de la Justícia.

Del total dels 307 expedients, 89 es van tractar com a expedients formals escrits, 1 expedient d'ofici i 217 en concepte d'expedients informatius que versen fonamentalment sobre sol·licituds d'informació dels ciutadans que no donen lloc a actuacions posteriors per part del Raonador del Ciutadà.

Total d'expedients

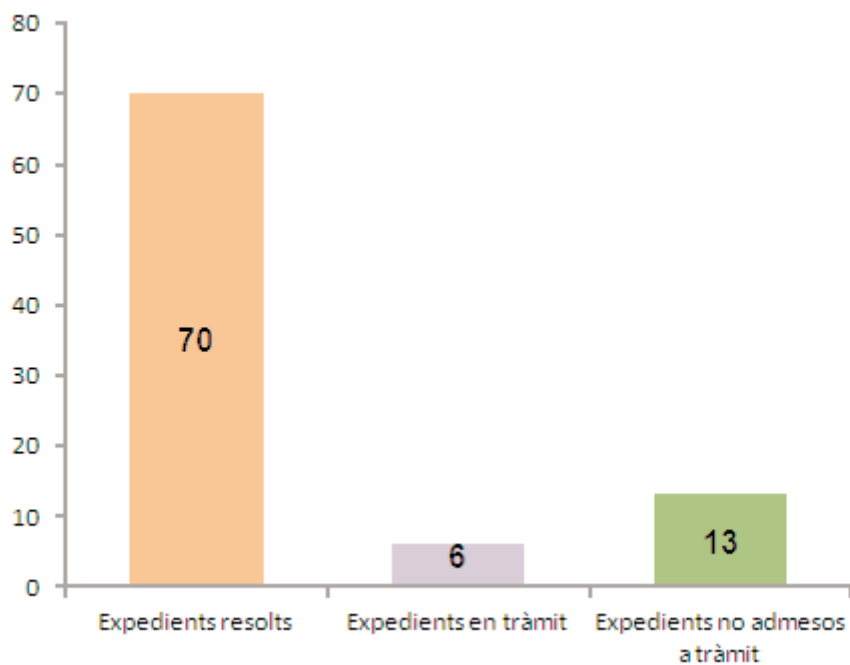


## A) EXPEDIENTS FORMALS

Any 2009    Any 2010    Any 2011    Any 2012

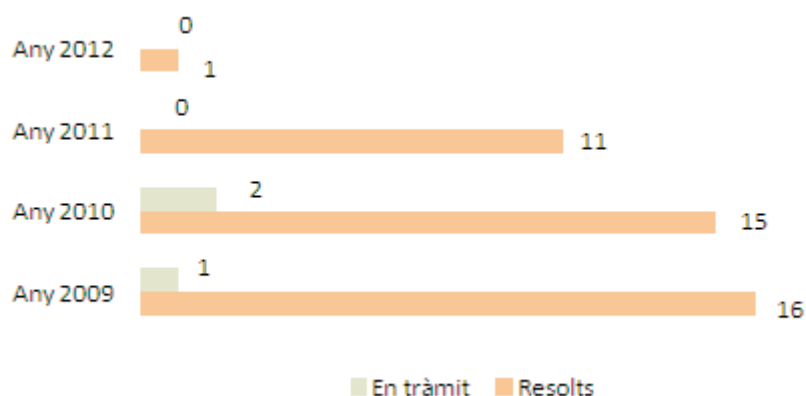
### 1. TOTAL D'EXPEDIENTS FORMALS

|                           |                                   |    |    |    |    |
|---------------------------|-----------------------------------|----|----|----|----|
| A INSTÀNCIA DE PART ..... |                                   | 78 | 45 | 81 | 89 |
| 1.1                       | Admesos a tràmit .....            | 59 | 35 | 65 | 76 |
|                           | - Resultats .....                 | 58 | 34 | 63 | 70 |
|                           | Favorable al demandant.....       | 21 | 9  | 18 | 31 |
|                           | Queixes.....                      | 14 | 8  | 18 | 31 |
|                           | Favorable a l'Administració ..... | 37 | 25 | 45 | 39 |
|                           | Queixes.....                      | 26 | 20 | 45 | 39 |
|                           | - En tràmit .....                 | 1  | 1  | 2  | 6  |
|                           | Queixes.....                      | 1  | 1  | 2  | 6  |
| 1.2                       | No admesos a tràmit.....          | 19 | 10 | 16 | 13 |
|                           | Queixes.....                      | 15 | 8  | 16 | 13 |

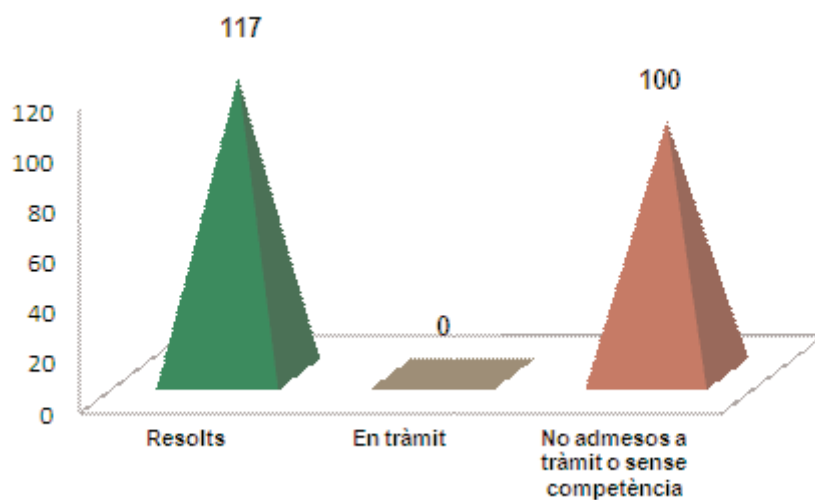


## 2.TOTAL D'EXPEDIENTS INFORMATIUS

|                                   |         |         |         |        |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|--------|
| D'ofici                           | .....17 | .....17 | .....11 | .....1 |
| Resultats                         |         |         |         |        |
| Favorable al demandant.....       | 16      | 12      | 9       | 1      |
| Favorable a l'Administració ..... | 0       | 3       | 2       | 0      |
| En tràmit                         | .....1  | .....2  | .....0  | .....0 |

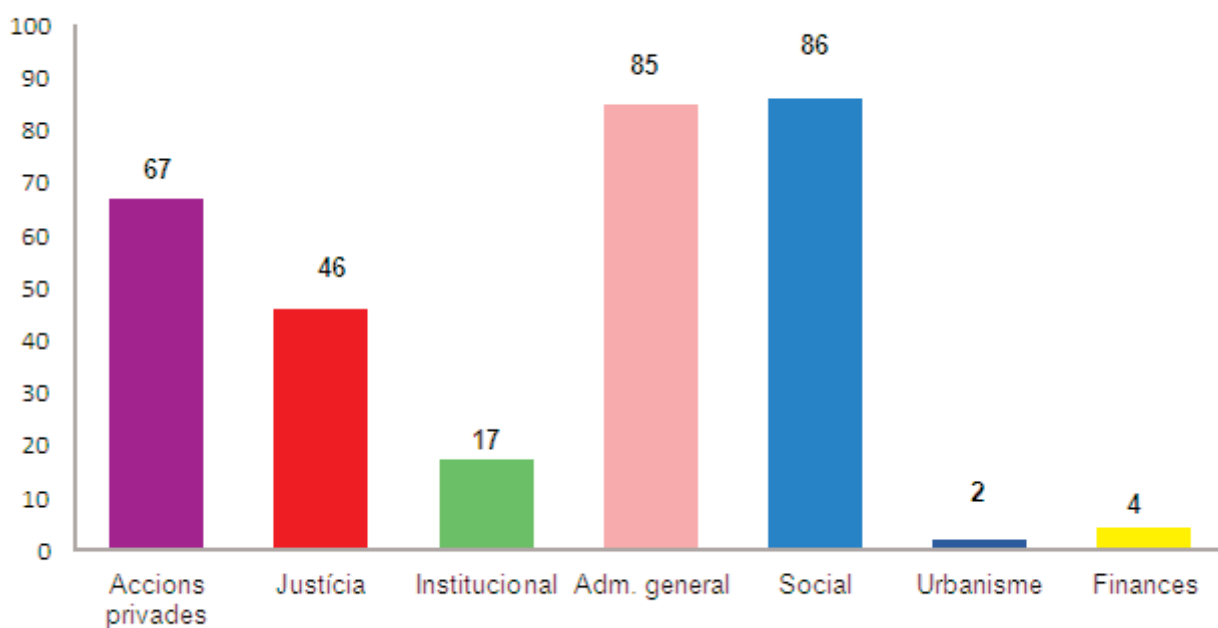


|                                         |          |
|-----------------------------------------|----------|
| A instància de part                     | .....217 |
| Resultats                               | .....117 |
| En tràmit                               | .....0   |
| No admesos a tràmit o sense competència | .....100 |



## B) EXPEDIENTS PER SECTORS

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Sector Finances .....               | 4  |
| Sector Urbanisme .....              | 2  |
| Sector Social: .....                | 86 |
| Pensions / CASS .....               | 52 |
| Infants/Jovent .....                | 10 |
| Tràmits socials .....               | 24 |
| Sector Administració general: ..... | 85 |
| Administració penitenciària .....   | 6  |
| Administració general .....         | 79 |
| Sector Institucional .....          | 17 |
| Sector Justícia .....               | 46 |
| Accions privades .....              | 67 |



## C) ENTREVISTES

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| TOTAL .....                                    | 1714 |
| 1. ENTREVISTES INSTITUCIONALS .....            | 177  |
| Rebudes .....                                  | 7    |
| Realitzades .....                              | 170  |
| 2. ENTREVISTES PERSONALS AMB PARTICULARS ..... | 582  |
| 3. ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA .....                | 955  |

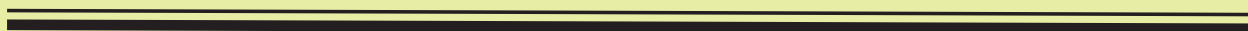
## D) CORRESPONDÈNCIA

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| TOTAL .....                     | 1522 |
| 1. CORRESPONDÈNCIA EMESA .....  | 700  |
| 2. CORRESPONDÈNCIA REBUDA ..... | 822  |

## E) RELACIONS AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ACTIVITATS I NOTÍCIES APAREGUDES SOBRE LA INSTITUCIÓ EN ELS DIFERENTS<br>MITJANS DE COMUNICACIÓ DEL PAÍS |    |
| - Premsa .....                                                                                              | 59 |
| - Televisió .....                                                                                           | 8  |
| - Ràdio .....                                                                                               | 18 |

2



# SEGONA PART

EXPEDIENTS REGISTRATS  
I  
DESENVOLUPATS PER SECTORS



## Contingut de la segona part

Les funcions desenvolupades pel Raonador del Ciutadà són les inherents als *ombudsman* d'altres països: vetllar pel compliment, per l'aplicació i per la defensa dels drets i de les llibertats de les persones recollits en la Constitució.

Les persones que han acudit a la Institució del Raonador del Ciutadà han estat ateses amb la màxima diligència, tenint present la urgència amb què han de solucionar les seves queixes.

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

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

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

| <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>1/12</b><br><b>2/01/12</b>   | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | ASSEGURANÇA ESTUDIANTS MAJORS 25 ANYS          | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>2/12</b><br><b>3/01/12</b>   | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DENEGACIÓ ABONAMENT REHABILITACIÓ              | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>3/12</b><br><b>3/01/12</b>   | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | ABONAMENT INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA               | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>4/12</b><br><b>5/01/12</b>   | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ IMMOBILIÀRIA                 | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>5/12</b><br><b>9/01/12</b>   | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | COBERTURA AUTÒNOM                              | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>6/12</b><br><b>12/01/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DESACORD ACTUACIÓ SERVEIS JUDICIALS            | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>7/12</b><br><b>12/01/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DESACORD IMPOSTOS GENERATS VEHICLE PER FALLIDA | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>8/12</b><br><b>12/01/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD PENSIÓ INVALIDESA                     | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>9/12</b><br><b>16/01/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD TEMPS ESPERA TRÀMITS PASSAPORT        | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>10/12</b><br><b>10/01/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACOMIADAMENT                          | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| <b>NÚM.<br/>EXPEDIENT</b>       | <b>TIPUS DE<br/>DEMANDA</b> | <b>INSTÀNCIA<br/>DE PART O<br/>D'OFICI</b> | <b>SECTOR</b>            | <b>MATÈRIA</b>                                | <b>RESOLUCIÓ</b>                                                         |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>11/12</b><br><b>19/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | TRÀMITS<br>SOCIALS       | MANCA AJUDA<br>ECONÒMICA                      | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>12/12</b><br><b>14/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD ORDRE<br>D'EXPULSIÓ                  | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>13/12</b><br><b>18/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | JUSTÍCIA                 | DEMANDA<br>ADVOCAT<br>D'OFICI                 | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>14/12</b><br><b>18/01/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | JUSTÍCIA                 | INFORMACIÓ<br>DIVERSES<br>CAUSES<br>JUDICIALS | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                       |
| <b>15/12</b><br><b>18/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD TEMPS<br>ESPERA TRÀMITS<br>PASSAPORT | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>16/12</b><br><b>19/01/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ<br>ANDORRA TELECOM          | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>AL DEMANDANT                             |
| <b>17/12</b><br><b>23/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | TRÀMITS<br>SOCIALS       | DEMANDA AJUDA<br>ECONÒMICA                    | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>18/12</b><br><b>27/01/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | MANCA RESPOSTA<br>COMÚ ANDORRA LA<br>VELLA    | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>AL DEMANDANT                             |
| <b>19/12</b><br><b>23/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | INFORMACIÓ<br>ACTUACIÓ<br>INSTITUCIÓ          | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>20/12</b><br><b>23/01/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | INFORMACIÓ<br>REAGRUPAMENT<br>FAMILIAR        | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>21/12</b><br><b>30/01/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL            | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>22/12</b><br><b>30/01/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN PER A ESTUDIANT     | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>23/12</b><br><b>30/01/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ REAGRUPAMENT PARELLA DE FET       | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>24/12</b><br><b>31/01/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD ALTA LABORAL                        | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>25/12</b><br><b>1/02/02</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | ACTUACIÓ PER PUBLICACIÓ REVISTA IMMOBILIÀRIA | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>26/12</b><br><b>1/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ CORREUS ESPANYOLS          | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>27/12</b><br><b>2/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT      | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>28/12</b><br><b>2/02/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | HOMOLOGACIÓ CARNET CONDUCCIÓ                 | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>29/12</b><br><b>3/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ             | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>30/12</b><br><b>3/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ METGE                      | 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>31/12</b><br><b>6/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD MANCA COMPLIMENT CONTRACTE LABORAL | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>32/12</b><br><b>7/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA          | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>33/12</b><br><b>7/02/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD OBERTURA EXPEDIENT DISCIPLINARI    | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>34/12</b><br><b>8/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI LOCAL          | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>35/12</b><br><b>9/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT     | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>36/12</b><br><b>9/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | INFORMACIÓ COMISSARI DRETS HUMANS           | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>37/12</b><br><b>9/02/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL  | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>38/12</b><br><b>10/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | MANCA AJUDA ECONÒMICA                       | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>39/12</b><br><b>13/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DENEGACIÓ JUBILACIÓ ANTICIPADA              | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>40/12</b><br><b>13/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ MANCA ADVOCAT            | 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>41/12</b><br><b>13/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES                    | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>42/12</b><br><b>14/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC                  | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>43/12</b><br><b>17/02/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | COBERTURA MÈDICA APLICACIÓ CONVENI HISPANOANDORRÀ | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                |
| <b>44/12</b><br><b>21/02/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DENEGACIÓ BAIXA PER ACCIDENT LABORAL              | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                           |
| <b>45/12</b><br><b>23/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ TRÀMITS SEPARACIÓ AMISTOSA             | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>46/12</b><br><b>23/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | FINANCES              | DESACORD APLICACIÓ PAGAMENT ITP                   | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                      |
| <b>47/12</b><br><b>24/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ LLEI IMMIGRACIÓ I MATRIMONI            | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                      |
| <b>48/12</b><br><b>27/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | ASSEGURANÇA TREBALLADORA DE LA LLAR               | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                      |
| <b>49/12</b><br><b>27/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DESACORD EMBARGAMENT LOCAL                        | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>50/12</b><br><b>28/02/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | DESACORD RETIRADA AJUDA ECONÒMICA                 | 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>51/12</b><br><b>28/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS          | MENORS INGRESSATS A LA GAVERNERA            | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>52/12</b><br><b>28/02/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES    | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>53/12</b><br><b>28/12/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | FINANCES         | DESACORD PAGAMENT TAXA CANVI DE NOM VEHICLE | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>54/12</b><br><b>1/03/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS  | MANCA AJUDA ECONÒMICA                       | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>55/12</b><br><b>1/03/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA          | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>56/12</b><br><b>1/03/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA         | DEMANDA INFORMACIÓ REVOCACIÓ SENTÈNCIA      | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>57/12</b><br><b>5/03/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS             | BAIXA MALALTIA PER POSTOPERATORI            | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                              |
| <b>58/12</b><br><b>6/03/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA         | DESACORD SENTÈNCIA                          | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>59/12</b><br><b>6/03/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA         | DESACORD SOBRESSEÏMENT DILIGÈNCIES PRÈVIES  | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>60/12</b><br><b>3/01/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS  | MANCA RESPOSTA AJUDA ECONÒMICA              | 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>61/12</b><br><b>7/03/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD REDUCCIÓ JORNADA LABORAL            | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                                 |
| <b>62/12</b><br><b>9/03/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT      | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU             |
| <b>63/12</b><br><b>12/03/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REVISIÓ LLEI 17/2008 PENSIÓ VIDUÏTAT         | TRAMÈS A LA COMISSIÓ LEGISLATIVA D'AFERS SOCIALS ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>64/12</b><br><b>12/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES               | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU             |
| <b>65/12</b><br><b>12/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD DENEGACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA         | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                               |
| <b>66/12</b><br><b>12/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ DIVERSES CAUSES JUDICIALS | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU             |
| <b>67/12</b><br><b>12/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | RENOVACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL            | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                               |
| <b>68/12</b><br><b>16/03/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REVISIÓ LLEI 17/2008 PENSIÓ D'INVALIDESA     | TRAMÈS A LA COMISSIÓ LEGISLATIVA D'AFERS SOCIALS ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>69/12</b><br><b>16/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | MANCA AJUDA ECONÒMICA                        | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                               |
| <b>70/12</b><br><b>16/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA NO REEMBORSADA        | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                               |

| <b>NÚM.<br/>EXPEDIENT</b>       | <b>TIPUS DE<br/>DEMANDA</b> | <b>INSTÀNCIA<br/>DE PART O<br/>D'OFICI</b> | <b>SECTOR</b>            | <b>MATÈRIA</b>                                | <b>RESOLUCIÓ</b>                                                         |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>71/12</b><br><b>16/03/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | CASS                     | DENEGACIÓ<br>INVALIDESA                       | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>72/12</b><br><b>21/04/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | JUSTÍCIA                 | DEMANDA<br>RETORN FILLS<br>DOMICILI MATERNAL  | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                       |
| <b>73/12</b><br><b>22/03/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ACCIONS<br>PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ<br>PROPIETARI<br>APARTAMENT | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>74/12</b><br><b>23/03/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ACCIONS<br>PRIVADES      | INFORMACIÓ<br>DENÚNCIA                        | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>75/12</b><br><b>23/03/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | INFANTS                  | DESACORD<br>ACTUACIÓ<br>PROFESSORA            | ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                                            |
| <b>76/12</b><br><b>23/03/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | JUSTÍCIA                 | MANCA<br>INCOMPLIMENT<br>SENTÈNCIA            | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                       |
| <b>77/12</b><br><b>23/03/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD<br>ACTUACIÓ COMÚ<br>ANDORRA LA VELLA | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>78/12</b><br><b>26/03/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ACCIONS<br>PRIVADES      | INFORMACIÓ<br>COBRAMENT<br>QUITANÇA           | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>79/12</b><br><b>19/03/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | JUSTÍCIA                 | INCOMPLIMENT<br>ACORD SEPARACIÓ               | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>80/12</b><br><b>27/03/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | CASS                     | MANCA COBRAMENT<br>BAIXA MALALTIA             | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>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>81/12</b><br><b>30/03/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | DESACORD CONDICIONS CENTRE PENITENCIARI                                          | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                    |
| <b>82/12</b><br><b>30/03/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | REVISIÓ LLEI 17/2008 PENSIÓ VIDUITAT                                             | TRAMÈS COMISSIÓ LEGISLATIVA DE SANITAT I MEDI AMBIENT ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>83/12</b><br><b>2/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | INFORMACIÓ MESURES REACTIVACIÓ ECONÒMICA I LLEI D'ARRENDAMENT DE FINQUES URBANES | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                  |
| <b>84/12</b><br><b>2/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | INFORMACIÓ RECURS                                                                | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                    |
| <b>85/12</b><br><b>4/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA INFORMACIÓ FALLIDA                                                       | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                  |
| <b>86/12</b><br><b>10/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL                                                     | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                  |
| <b>87/12</b><br><b>2/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS             | INFORMACIÓ GRAU MENYSCABAMENT                                                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                    |
| <b>88/12</b><br><b>11/04/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | APLICACIÓ CONVENI FRANCOANDORRÀ                                                  | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                           |
| <b>89/12</b><br><b>11/04/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA EXECUCIÓ SENTÈNCIA                                                       | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                     |
| <b>90/12</b><br><b>12/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA AÈRIA                                                | 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>91/12</b><br><b>13/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT              | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU            |
| <b>92/12</b><br><b>16/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | INFORMACIÓ FINALITZACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL FILL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                 |
| <b>93/12</b><br><b>16/04/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | DESACORD ACTUACIÓ AGENT PENITENCIARI                 | ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                                       |
| <b>94/12</b><br><b>16/04/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | DENEGACIÓ COBERTURA 100%                             | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                           |
| <b>95/12</b><br><b>17/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT              | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU            |
| <b>96/12</b><br><b>17/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | MANCA RECURSOS ECONÒMICS TRÀMITS JUDICIALS           | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU            |
| <b>97/12</b><br><b>17/04/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | INFORMACIÓ TRÀMITS SEPARACIÓ AMISTOSA                | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU            |
| <b>98/12</b><br><b>17/04/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | REFORMA LLEI 17/2008 PENSÍO VIDUITAT                 | TRAMÈS COMISSIÓ LEGISLATIVA SANITAT I MEDI AMBIENT<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>99/12</b><br><b>18/04/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA AGILITACIÓ SENTÈNCIA                         | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                  |
| <b>100/12</b><br><b>19/04/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DESACORD ACTUACIÓ AUTOMÒBIL CLUB                     | 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>101/12</b><br><b>20/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | MANCA AJUDA ECONÒMICA                                  | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>102/12</b><br><b>25/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ BENZINERA                            | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>103/12</b><br><b>25/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ CAUSES PENDENTS                     | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>104/12</b><br><b>24/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD PERMÍS SOJORN I TREBALL                       | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>105/12</b><br><b>26/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD CÀLCUL BAIXA MALALTIA                         | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>106/12</b><br><b>27/04/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM                      | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                              |
| <b>107/12</b><br><b>27/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ SANCIONS CIRCULACIÓ                         | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>108/12</b><br><b>2/05/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ ACTUACIONS LABORALS                         | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>109/12</b><br><b>27/04/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ ORDRE D'EXPULSIÓ                            | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>110/12</b><br><b>7/05/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ REPARACIÓ VEHICLE PER ATROPELLAR UN CABIROL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>111/12</b><br><b>11/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | DEMANDA AJUDA ECONÒMICA                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                 |
| <b>112/12</b><br><b>9/05/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ ENTITAT BANCÀRIA         | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>113/12</b><br><b>10/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REFORMA LLEI 17/2008 PENSIO VIDUÏTAT       | TRAMÈS COMISSIÓ LEGISLATIVA SANITAT I MEDI AMBIENT ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>114/12</b><br><b>11/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES             | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>115/12</b><br><b>11/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ ORDRE EXPULSIÓ          | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>116/12</b><br><b>11/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ SERVEI D'OCUPACIÓ        | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                                   |
| <b>117/12</b><br><b>16/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ LYCÉE COMTE DE FOIX      | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                 |
| <b>118/12</b><br><b>16/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REFORMA LLEI 17/2008 PENSIO VIDUÏTAT       | TRAMÈS COMISSIÓ LEGISLATIVA SANITAT I MEDI AMBIENT ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>119/12</b><br><b>17/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>120/12</b><br><b>17/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | PENSIO D'INVALIDESA                        | 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>121/12</b><br><b>17/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA.<br>HORARIS LABORALS | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>122/12</b><br><b>18/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA<br>ASSEGURANCES    | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>123/12</b><br><b>23/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ NACIONALITAT<br>ANDORRANA            | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>A L'ADMINISTRACIÓ                        |
| <b>124/12</b><br><b>18/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ ENTREVISTA<br>CÒNSOL MAJOR          | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>125/12</b><br><b>24/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ<br>INDEMNITZACIÓ            | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>126/12</b><br><b>25/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ<br>ADVOCADA                  | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>127/12</b><br><b>29/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ QUITANÇA                            | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>128/12</b><br><b>29/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ SERVEI<br>D'Ocupació                | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>129/12</b><br><b>29/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ PERMÍS SOJORN<br>I TREBALL          | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>130/12</b><br><b>30/05/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ DESPESES<br>COMUNITÀRIES            | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>131/12</b><br><b>31/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DENEGACIÓ AJUT A L'ESTUDI                       | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                        |
| <b>132/12</b><br><b>31/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DESACORD RESOLUCIÓ JUDICIAL                     | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                  |
| <b>133/12</b><br><b>31/05/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DESACORD ACTUACIÓ PROFESSORA                    | ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                                    |
| <b>134/12</b><br><b>1/06/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT         | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>135/12</b><br><b>1/06/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD BAIXA LABORAL PER MALALTIA             | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                                   |
| <b>136/12</b><br><b>1/06/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REFORMA LLEI 17/2008 CREACIÓ TRIBUNAL ARBITRARI | TRAMÈS COMISSIÓ LEGISLATIVA SANITAT I MEDI AMBIENT ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>137/12</b><br><b>1/06/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REFORMA LLEI 17/2008 PENSIÓ VIDUÏTAT            | TRAMÈS COMISSIÓ LEGISLATIVA SANITAT I MEDI AMBIENT ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>138/12</b><br><b>5/06/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DESACORD MESURES PATERNOFILIALS                 | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>139/12</b><br><b>11/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA D'ASSEGURANCES      | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU               |
| <b>140/12</b><br><b>19/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ TRÀMITS                       | 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>141/12</b><br><b>13/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ EXPULSIÓ PRINCIPAT                 | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>142/12</b><br><b>13/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD CONDICIONS LABORALS                  | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>143/12</b><br><b>13/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ LA POSTE                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>144/12</b><br><b>15/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ CONTRACTE LABORAL                  | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>145/12</b><br><b>15/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ INAF                        | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>146/12</b><br><b>18/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | MANCA AJUDA ECONÒMICA                         | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>147/12</b><br><b>19/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | MANCA ABONAMENT BAIXA MALALTIA                | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>148/12</b><br><b>19/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ SERVEI DE POLICIA           | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>149/12</b><br><b>20/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA. ASSUMPTES LABORALS | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>150/12</b><br><b>22/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | MANCA COBERTURA SANITÀRIA                     | 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>151/12</b><br><b>25/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD LLEI D'IMATGE I AUTOR         | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>152/12</b><br><b>26/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD UBICACIÓ PARADA BUS           | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>153/12</b><br><b>26/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | MANCA AJUDA ECONÒMICA                  | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>154/12</b><br><b>28/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | MANCA ABONAMENT DESPESES MÈDIQUES      | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>155/12</b><br><b>27/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ ASSUMPTES LABORALS          | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>156/12</b><br><b>28/06/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | AGILITACIÓ RECURS                      | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                    |
| <b>157/12</b><br><b>29/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD DENEGACIÓ NACIONALITAT        | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>158/12</b><br><b>29/06/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM      | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>159/12</b><br><b>2/07/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RESPOSTA COMÚ D'ANDORRA LA VELLA | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>160/12</b><br><b>2/07/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ 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>161/12</b><br><b>3/07/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DENEGACIÓ PERMÍS CONDUIR PER MANCA PERMÍS SOJORN I TREBALL | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ   |
| <b>162/12</b><br><b>5/07/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | NECESSITATS RECLAMADES INTERNS MÒDUL S2                    | ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                    |
| <b>163/12</b><br><b>5/07/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS             | MANCA RECURSOS ECONÒMICS                                   | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>164/12</b><br><b>5/07/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | MANCA PENSIÓ JUBILACIÓ I COBERTURA SANITÀRIA               | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ   |
| <b>165/12</b><br><b>9/07/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL               | DESACORD ACTUACIÓ CORREUS ESPANYOLS                        | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ   |
| <b>166/12</b><br><b>10/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL               | DESACORD ACTUACIÓ ANDBANK                                  | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>167/12</b><br><b>11/07/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | FINANCES                    | DESACORD PAGAMENT ITP                                      | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ   |
| <b>168/12</b><br><b>12/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL                          | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>169/12</b><br><b>12/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | FINANCES                    | ACCIONS PREFERENTS                                         | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>170/12</b><br><b>13/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL                                 | 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>171/12</b><br><b>16/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ REONEIXEMENT MINVA FÍSICA | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>172/12</b><br><b>17/07/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | LLEI REGULADORA GUIES TURÍSTICS              | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>173/12</b><br><b>17/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT      | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>174/12</b><br><b>19/07/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ HOSPITAL                   | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>175/12</b><br><b>20/07/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | MANCA ABONAMENT BAIXA I DESACORD METGE CASS  | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>176/12</b><br><b>24/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DEMANDA PENSIÓ INVALIDESA                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>177/12</b><br><b>25/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC             | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>178/12</b><br><b>30/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>179/12</b><br><b>19/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ AGILITACIÓ SENTÈNCIA      | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>180/12</b><br><b>30/07/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD IMPOSTOS COMERÇ DONAT DE BAIXA      | 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>181/12</b><br><b>30/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ TUTORIA MARE                                | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>182/12</b><br><b>30/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES               | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>183/12</b><br><b>30/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | INFORMACIÓ CURS DEMANDA JUDICIAL                       | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>184/12</b><br><b>31/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DENEGACIÓ PERMÍS SORTIR PRINCIPAT DURANT BAIXA LABORAL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>185/12</b><br><b>31/07/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD ALTA CASS                                     | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>186/12</b><br><b>1/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ PÀTRIA POTESTAT FILL                | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>187/12</b><br><b>2/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA                              | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>188/12</b><br><b>2/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | IMPAGAMENT FACTURA                                     | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>189/12</b><br><b>3/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ INCOMPLIMENT SENTÈNCIA              | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>190/12</b><br><b>3/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ PERMÍS RESIDÈNCIA                           | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>191/12</b><br><b>7/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DEMANDA CERTIFICAT NOTARIAL           | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>192/12</b><br><b>8/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | ABONAMENT DESPESA HOSPITALÀRIA        | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                      |
| <b>193/12</b><br><b>8/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | URBANISME             | DESACORD LLEI DEL SÒL                 | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                      |
| <b>194/12</b><br><b>9/08/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ REVISIÓ SENTÈNCIA  | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>195/12</b><br><b>9/08/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | DESACORD TARIFES CLÍNICA GERIÀTRICA   | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                |
| <b>196/12</b><br><b>10/08/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | NOM ERRONI REGISTRAT BATLLIA          | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                       |
| <b>197/12</b><br><b>13/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ PRESENTACIÓ RECURS | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>198/12</b><br><b>13/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DENEGACIÓ PERMÍS DESPLAÇAMENT         | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                      |
| <b>199/12</b><br><b>14/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ RECURS DENEGAT     | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>200/12</b><br><b>16/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD HOMOLOGACIÓ PERMÍS CONDUIR   | ACTA COMPAREIXENÇA<br>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>201/12</b><br><b>16/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | DESACORD ACTUACIÓ METGE CASS               | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>202/12</b><br><b>17/08/12</b> | INFORMATIU              | OFICI                              | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | HOMOLOGACIÓ PERMÍS CONDUIR                 | RECOMANACIÓ ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT              |
| <b>203/12</b><br><b>21/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESAVINENCES LABORALS                      | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>204/12</b><br><b>27/08/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | SILENCI ADMINISTRATIU                      | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>205/12</b><br><b>28/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DENEGACIÓ REAGRUPAMENT FAMILIAR            | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>206/12</b><br><b>29/08/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | DENEGACIÓ VISITA DIRECCIÓ DEL CENTRE       | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>207/12</b><br><b>30/08/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | INFORMACIÓ ACTUACIÓ COMPANYYA ASSEGURANCES | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>208/12</b><br><b>5/09/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | MANCA RESPOSTA COMÚ D'ENCAMP               | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>209/12</b><br><b>5/09/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC           | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>210/12</b><br><b>5/09/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | DESACORD ALTA MÈDICA                       | 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>211/12</b><br><b>6/09/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM            | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>212/12</b><br><b>6/09/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ REPARACIÓ DESPERFECTES APARTAMENT | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>213/12</b><br><b>24/09/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ INSPECCIÓ LABORAL          | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>214/12</b><br><b>11/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | INFORMACIÓ RECURS                            | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>215/12</b><br><b>11/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | INFORMACIÓ RETIRADA PERMÍS CONDUCCIÓ         | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>216/12</b><br><b>14/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | INFORMACIÓ CONTRACTE VERBAL DE LLOGUER       | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>217/12</b><br><b>14/09/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | AJUDA ECONÒMICA                              | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>218/12</b><br><b>19/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ RESIDÈNCIA FILL MENOR              | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>219/12</b><br><b>19/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES               | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>220/12</b><br><b>19/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD SANCIO CASS                         | 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>221/12</b><br><b>20/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES                 | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>222/12</b><br><b>24/09/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DESACORD ACTUACIÓ INSPECCIÓ LABORAL            | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                              |
| <b>223/12</b><br><b>24/09/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA AGILITACIÓ CAUSES PENDENTS             | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                       |
| <b>224/12</b><br><b>25/09/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL               | DESACORD ACTUACIÓ ABA                          | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>225/12</b><br><b>1/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA INFORMACIÓ PRESENTACIÓ DEMANDA BATLLIA | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>226/12</b><br><b>1/10/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | INFORMACIÓ PERCENTATGE REEMBOSSAMENT CASS      | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                              |
| <b>227/12</b><br><b>1/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT        | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>228/12</b><br><b>3/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | DESACORD ACTUACIONS AGENTS PENITENCIARIS       | ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                                            |
| <b>229/12</b><br><b>3/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA INFORMACIÓ COMPTES BLOQUEJATS          | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>230/12</b><br><b>4/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD ACTUACIÓ TALLER MECÀNIC               | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>231/12</b><br><b>5/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ SENTÈNCIA               | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>232/12</b><br><b>4/10/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ SERVEI D'OCUPACIÓ        | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                              |
| <b>233/12</b><br><b>8/10/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS       | MANCA AJUDA ECONÒMICA                      | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>234/12</b><br><b>10/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | PERMÍS SOJORN I TREBALL INFANT D'ACOLLIDA  | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>235/12</b><br><b>10/10/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RESPOSTA SOL·LICITUD                 | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                   |
| <b>236/12</b><br><b>10/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | INFORMACIÓ AJUDA SOLIDÀRIA                 | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>237/12</b><br><b>10/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DENEGACIÓ BAIXA MATERNITAT                 | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>238/12</b><br><b>10/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT                  | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>239/12</b><br><b>12/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>240/12</b><br><b>12/10/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | MANCA RESPOSTA DEL GOVERN                  | 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>241/12</b><br><b>15/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS          | PROBLEMES ECONÒMICS                                                            | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>242/12</b><br><b>15/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS          | AJUDA A L'HABITATGE<br>DENEGADA                                                | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>243/12</b><br><b>16/10/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                     | INFORMACIÓ<br>MORATÒRIA<br>AUTÒNOMS I QUEIXA<br>TRACTE REBUT 2A<br>PLANTA CASS | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>A L'ADMINISTRACIÓ                        |
| <b>244/12</b><br><b>16/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                 | DEMANDA<br>INFORMACIÓ<br>CURS DENÚNCIA<br>BATLLIA                              | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>245/12</b><br><b>22/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS          | DESACORD<br>DENEGACIÓ<br>AJUDA                                                 | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>246/12</b><br><b>22/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                 | INFORMACIÓ<br>CURS<br>DEMANDA<br>JUDICIAL                                      | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>247/12</b><br><b>24/10/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                     | DESACORD ACTUACIÓ<br>CASS                                                      | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>A L'ADMINISTRACIÓ                        |
| <b>248/12</b><br><b>24/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL            | DESACORD ACTUACIÓ<br>CRÈDIT ANDORRÀ                                            | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>249/12</b><br><b>24/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS          | DESACORD RETARD<br>AJUDA ECONÒMICA                                             | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>250/12</b><br><b>25/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DENEGACIÓ<br>PERMÍS<br>SOJORN<br>I TREBALL                                     | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>251/12</b><br><b>25/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS SOCIALS             | AJUDA A L'HABITATGE DENEGADA                 | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>252/12</b><br><b>26/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONS PENITENCIÀRIES | DESACORD ACTUACIÓ CENTRE PENITENCIARI        | ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                                            |
| <b>253/12</b><br><b>26/10/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | MANCA ABONAMENT PENSIÓ ALIMENTÀRIA           | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                       |
| <b>254/12</b><br><b>29/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES            | DESACORD PROPIETARI LOCAL COMERCIAL          | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>255/12</b><br><b>30/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA INFORMACIÓ DESACORD SENTÈNCIA        | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>256/12</b><br><b>30/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA                    | DEMANDA INFORMACIÓ DESACORD ACTUACIÓ ADVOCAT | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>257/12</b><br><b>30/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | DENEGACIÓ BAIXA ACCIDENT LABORAL             | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>258/12</b><br><b>30/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | DEMANDA PENSIÓ INVALIDESA                    | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>259/12</b><br><b>31/10/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                        | MANCA ABONAMENT TRANSPORT SANITARI           | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                                   |
| <b>260/12</b><br><b>31/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL       | DENEGACIÓ RENOVACIÓ PERMÍS TRANSFRONTERER    | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>261/12</b><br><b>31/10/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL            | INFORMACIÓ<br>CANVI COGNOMS<br>FILLA                | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>262/12</b><br><b>5/11/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD<br>ACTUACIÓ<br>HOSPITAL                    | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE A<br>L'ADMINISTRACIÓ                        |
| <b>263/12</b><br><b>6/11/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD<br>DENEGACIÓ<br>PERMÍS SOJORN<br>I TREBALL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>264/12</b><br><b>7/11/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DEMANDA<br>CERTIFICAT<br>HOSPITAL                   | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE<br>AL DEMANDANT                             |
| <b>265/12</b><br><b>7/11/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | MANCA<br>PAGAMENT<br>SALARI                         | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                      |
| <b>266/12</b><br><b>7/11/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS<br>PRIVADES      | DESACORD<br>DESPESES<br>COMUNITÀRIES                | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>267/12</b><br><b>9/11/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL            | DESACORD<br>ACTUACIÓ<br>ADVOCAT                     | ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU                                            |
| <b>268/12</b><br><b>8/11/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS<br>SOCIALS       | AJUDA<br>ECONÒMICA                                  | ACORD RESOLUCIÓ<br>FAVORABLE A<br>L'ADMINISTRACIÓ                        |
| <b>269/12</b><br><b>8/11/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS<br>PRIVADES      | DESACORD<br>ACTUACIÓ<br>PROPIETARI<br>APARTAMENT    | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>270/12</b><br><b>13/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | TRÀMITS<br>SOCIALS       | AJUDA A L'HABITATGE<br>DENEGADA                     | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>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>271/12</b><br><b>13/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ PROPIETARI APARTAMENT               | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>272/12</b><br><b>14/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | URBANISME             | DESACORD APLICACIÓ LLEI DEL SÒL                       | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>273/12</b><br><b>13/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DESACORD ACTUACIÓ BATLLIA                             | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                    |
| <b>274/12</b><br><b>15/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD RETENCIÓ VEHICLE                             | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>275/12</b><br><b>16/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD ACTUACIÓ TRÀMITS CASS ALTA-BAIXA             | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>276/12</b><br><b>16/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DESACORD ACTUACIÓ FACULTAT D'ODONTOLOGIA DE LES VALLS | EN TRÀMIT                                                       |
| <b>277/12</b><br><b>16/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DESACORD ACTUACIÓ FACULTAT D'ODONTOLOGIA DE LES VALLS | EN TRÀMIT                                                       |
| <b>278/12</b><br><b>19/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL                     | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>279/12</b><br><b>23/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES              | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>280/12</b><br><b>23/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ METGES                              | 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>281/12</b><br><b>23/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ CURS INFORME FORENSE                | SENSE COMPETÈNCIA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                    |
| <b>282/12</b><br><b>23/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | CONSULTA ACTUACIÓ ANDORRA TELECOM                      | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>283/12</b><br><b>26/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL                      | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>284/12</b><br><b>27/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ COMPANYIA ASSEGURANCES               | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>285/12</b><br><b>29/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD ACTUACIÓ EMPRESA PROBLEMES LABORALS           | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>286/12</b><br><b>30/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INSTITUCIONAL         | DESACORD ACTUACIÓ SERVEI DE CIRCULACIÓ DE BARCELONA    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>287/12</b><br><b>4/12/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ INSPECCIÓ LABORAL                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>288/12</b><br><b>4/12/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DENEGACIÓ PERMÍS SOJORN I TREBALL                      | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>289/12</b><br><b>6/12/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES                         | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>290/12</b><br><b>16/11/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | JUSTÍCIA              | DEMANDA INFORMACIÓ CURS APEL·LACIÓ DEMANDA DESESTIMADA | 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>291/12</b><br><b>6/12/12</b>  | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DESACORD NEGATIVA GUARDA I CUSTÒDIA NEN LA GAVERNERA        | ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                                      |
| <b>292/12</b><br><b>6/12/12</b>  | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DESACORD ACTUACIÓ NEGATIVA FORFET EXTRAESCOLAR UNIVERSITARI | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE AL DEMANDANT                          |
| <b>293/12</b><br><b>10/12/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD ACTUACIÓ POLICIA                                   | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>294/12</b><br><b>11/11/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | DESACORD COBRAMENT QUOTES                                   | EN TRÀMIT                                                       |
| <b>295/12</b><br><b>12/12/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | CASS                  | REVISIÓ PENSIÓ JUBILACIÓ                                    | ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU                   |
| <b>296/12</b><br><b>12/12/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | ADMINISTRACIÓ GENERAL | DESACORD RESOLUCIÓ DEL GOVERN                               | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>297/12</b><br><b>18/12/12</b> | QUEIXA                  | INSTÀNCIA DE PART                  | INFANTS               | DESACORD NEGATIVA FORFET EXTRAESCOLAR UNIVERSITARI          | ACORD RESOLUCIÓ FAVORABLE A L'ADMINISTRACIÓ                     |
| <b>298/12</b><br><b>19/12/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD DESPESES COMUNITÀRIES                              | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>299/12</b><br><b>19/12/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DESACORD RESERVA PIS                                        | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |
| <b>300/12</b><br><b>20/12/12</b> | INFORMATIU              | INSTÀNCIA DE PART                  | ACCIONS PRIVADES      | DEMANDA INFORMACIÓ TEMES LABORALS                           | SENSE COMPETÈNCIA ACTA COMPAREIXENÇA ACORD RESOLUCIÓ INFORMATIU |

| <b>NÚM.<br/>EXPEDIENT</b>  | <b>TIPUS DE<br/>DEMANDA</b> | <b>INSTÀNCIA<br/>DE PART O<br/>D'OFICI</b> | <b>SECTOR</b>            | <b>MATÈRIA</b>                                      | <b>RESOLUCIÓ</b>                                    |
|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>301/12<br/>20/12/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD<br>RESOLUCIÓ<br>DEL GOVERN                 | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>302/12<br/>20/12/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | MODALITAT<br>TRIBUTÀRIA                             | EN TRÀMIT                                           |
| <b>303/12<br/>20/12/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD<br>DENEGACIÓ<br>PERMÍS<br>SOJORN I TREBALL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>304/12<br/>27/12/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | INFANTS                  | POSSIBLE<br>MANCA CURES<br>INFANT                   | EN TRÀMIT                                           |
| <b>305/12<br/>27/12/12</b> | INFORMATIU                  | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | ADMINISTRACIÓ<br>GENERAL | DESACORD<br>DENEGACIÓ<br>PERMÍS<br>SOJORN I TREBALL | ACTA COMPAREIXENÇA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU |
| <b>306/12<br/>27/12/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | TRÀMITS<br>SOCIALS       | PRESTACIÓ<br>ECONÒMICA A<br>DESTEMPS                | EN TRÀMIT                                           |
| <b>307/12<br/>28/12/12</b> | QUEIXA                      | INSTÀNCIA DE<br>PART                       | JUSTÍCIA                 | DEMANDA<br>AGILITACIÓ<br>EXECUCIÓ                   | SENSE COMPETÈNCIA<br>ACORD RESOLUCIÓ<br>INFORMATIU  |

## 1

## SECTOR FINANCES

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

En el desenvolupament d'aquest sector, deixem constància dels expedients que fan referència als tributs, taxes o impostos aplicats per l'Administració pública als ciutadans. Dins d'aquest apartat s'han registrat els expedients següents: 46/12, 53/12, 167/12 i 169/12.

*1.II. Expedient significatiu*

[ Un escrit de queixa va ser presentat per un ciutadà a la Institució. Hi exposava que era propietari d'un pis al seu nom. Que havia comprat un altre apartament més gran amb la seva parella, ja que havia augmentat la família i volia millorar la qualitat de vida. Que va demanar una exempció de la plusvàlua, ja que els diners obtinguts de la venda del primer apartament eren per a la compra del segon, de més valor, i afegint-hi una hipoteca per ser el segon més car.

Que ara se li reclamaven 3.736,54 €, més l'import dels interessos legals, ja que el Govern havia acordat no aplicar l'exempció al valor de l'aparcament i del traster venuts conjuntament amb l'habitatge. Manifestava que no era cert, ja que, a més d'invertir els diners de la venda del primer apartament, havien de sol·licitar una hipoteca, però el càlcul estava realitzat com a parella, tot i que el primer pis era propietat únicament del demandant.

Es va admetre a tràmit l'escrit i es va adreçar una demanda d'informació al Ministeri de Finances i Funció Pública, d'acord amb els articles 2, 17.4 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava que el 20 de març del 2008 el demandant va sol·licitar l'exempció de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries prevista en l'article 4.10 de la Llei de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries en relació amb la transmissió del seu habitatge.

Que en data 15 d'abril del 2008 el ministre de Presidència i Finances va resoldre acordar l'exempció de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries, d'acord amb l'article 4.10 de la Llei esmentada més amunt, de la transmissió onerosa que havia de realitzar l'interessat de l'habitatge. L'exempció atorgada va ser d'11.278,41 euros.

D'acord amb l'article 4.10 de dita Llei i tal com estableix l'article 3.2 del Reglament de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries, del 17 de gener del 2007, el demandant disposava d'un any, a comptar de la data de transmissió, per reinvertir l'import percebut per aquesta venda en l'adquisició d'un nou habitatge habitual i permanent al Principat d'Andorra.

Que l'1 de març del 2012 el Departament d'Habitatge els notificava que, després de revisar la documentació que constava dins l'expedient, i en concret l'escriptura pública de reinversió, constataven que l'interessat no havia reinvertit l'import total percebut per la venda de l'habitatge exempt en l'adquisició d'un nou habitatge.

De la documentació que constava dins l'expedient, i en concret de l'escriptura pública de reinversió, es constatava que l'habitatge objecte de la reinversió va ser adquirit pel demandant i la seva parella de forma indivisa i a parts iguals.

En conseqüència, tot i que el demandant va complir amb la seva obligació de reinvertir, no es podia considerar que hagués dut a terme la reinversió per l'import total, ja que només havia adquirit la meitat indivisa del nou habitatge, que tenia un valor inferior a l'import percebut per la venda del primer habitatge.

En concret, de la documentació que constava dins l'expedient quedava acreditat que l'interessat va obtenir per la venda de l'habitatge exempt, del qual era propietari únic, un import de 315.909,25 euros, que eren el resultat de restar als 332.750 euros de la venda l'import de 16.840,75 euros que corresponien al valor de la taxació de l'aparcament i el traster venuts conjuntament amb l'habitatge exempt, que no eren objecte de l'exempció i que pertanyien al demandant i a la seva parella de forma indivisa i a parts iguals, i que va procedir a l'adquisició d'un nou habitatge, juntament amb la seva parella per un import de 422.500 euros. D'això es desprèn que l'interessat només va reinvertir un import de 211.250 euros, import inferior a l'import de venda esmentat més amunt.

Atès que els interessats van adquirir el nou habitatge de forma indivisa i a parts iguals, el demandant només va adquirir la meitat indivisa d'aquest bé. Així, doncs, es constatava que ell només va reinvertir una part de l'import percebut per la venda, en concret només va reinvertir 211.250 euros —import de la meitat indivisa de l'habitatge— dels 315.909,25 euros obtinguts per la venda de l'habitatge exempt.

Que, en data 16 de març del 2012, el Ministeri de Finances i Funció Pública va notificar a l'obligat tributari, mitjançant carta certificada amb acusament de recepció, l'incompliment de les obligacions associades a la resolució de l'exempció sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries, i li feia avinent que l'incompliment de les obligacions suposava la pèrdua de l'exempció. Que, el 29 de març del 2012, l'interessat va interposar un recurs de reposició contra el requeriment del Departament de Tributs de data 6 de març del 2012.

El Govern, en la sessió del 23 de maig del 2012, va acordar desestimar el recurs de reposició interposat contra el requeriment del Departament de Tributs i requerir el demandant perquè fes efectiva la part proporcional de l'impost sobre les plusvàlues en les transmissions patrimonials immobiliàries, que ascendia a 3.736,54 euros, més els interessos legals fins a la data en què es fes efectiu el pagament, per incompliment de l'article 4.10.b de la Llei sobre dit impost. Per tot el que s'ha exposat, el Ministeri de Finances i Funció Pública va actuar d'acord amb els procediments establerts legalment i reglamentàriament. (expedient 167/12)]

## 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, ordenament del territori, tant en l'àmbit nacional com parroquial, urbanisme, demandes de documentació sobre propietats horitzontals, etc. Durant aquest any, s'han registrat dos expedients: **193/12 i 272/12**.

**2.II. Expedient significatiu**

[ Un col·lectiu de ciutadans, en representació de diversos residents passius de la zona residencial d'Aubinyà, van presentar un escrit de queixa en què ens manifestaven el seu desacord amb les repercussions econòmiques que els generava l'aplicació de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme per la seva naturalesa retroactiva. Ens comunicaven que, essent residents passius, no podien assumir les despeses que els comportava l'aplicació de dita Llei i sol·licitaven que es tinguessin en compte les seves situacions econòmiques i la possibilitat de reconsiderar la seva aplicació.

Així mateix ens trametien el seu malestar pel fet que la urbanització d'Aubinyà es va finalitzar i va ser aprovada pel Consell General entre l'abril del 1969 i el febrer del 1970, conforme a la normativa vigent a l'època. I, ara, l'aplicació del Decret aprovat pel Comú provocava una remodelació total de la urbanització i que haguessin d'efectuar obres de gran envergadura, com ara posar voravies en zones en què els habitatges són a ran de carretera, haver de cedir part del terreny de la seva propietat, instal·lar enllumenat i clavegueram, etc., fet que provocaria un canvi radical de la zona.

Analitzada la seva demanda, la Institució va posar en coneixement del cap de Govern, així com del Comú de Sant Julià de Lòria, la situació d'aquest col·lectiu.

Seguidament, la corporació local ens trametia un informe en què ens comunicava, entre altres, que actualment hi havia 27 urbanitzacions a la parròquia de Sant Julià de Lòria aprovades. El nivell d'urbanització era molt divers no només entre les diferents urbanitzacions, sinó també entre els diferents carrers que les componen. Que els propietaris disposaven de sis anys —d'ençà de l'aprovació del POUP— per efectuar les obres per adequar les urbanitzacions a fi de mantenir la qualificació de SUCS-U i així cedir els carrers al Comú.

Que, fins a la data, molt pocs carrers s'havien entregat, de fet únicament dos. Aquest fet representava que, en el moment de la revisió del POUP, prevista per a aquest estiu 2012, i a la llum de la legislació vigent, es va declarar la caducitat de l'ordenació aprovada i els terrenys restaven, doncs, subjectes al règim de sòl urbà no consolidat, que s'havia de desenvolupar mitjançant planejament derivat.

Per la seva banda, les parcel·les, passats els sis anys, perdien la condició de solar. Els deures urbanístics pendents quedaven registrats en el corresponent títol notarial de transmissió o venda a què quedava subrogat el nou titular. Aquest canvi automàtic de la qualificació del sòl (passar de ser urbà consolidat a urbà no consolidat) seria automàtic i irreversible si no es prenia cap mesura.

En aquest sentit, no només la llei, sinó també el reglament urbanístic, preveïen que la iniciativa pública actuava quan raons d'interès públic ho requerien i també, subsidiàriament, en cas d'inactivitat de la iniciativa privada.

En efecte, moltes urbanitzacions no havien pogut iniciar els seus treballs per manca de mitjans i, moltes vegades, els treballs quedaven inacabats per motius com ara la crisi econòmica o la impossibilitat de trobar tots els veïns, entre altres.

Amb la iniciativa presa pel Comú de Sant Julià de Lòria, es volia prorrogar la situació actual i, així, els veïns d'aquestes urbanitzacions podrien executar els treballs d'urbanització amb condicions més favorables. D'aquesta manera s'evitava un perjudici greu i irreversible per als seus propietaris:

- Mantenir la vigència del projecte d'urbanització aprovat (i la seva definició tècnica) per acabar els treballs d'urbanització.
- Edificacions en determinades parcel·les no quedarien fora de l'ordenació.
- Les parcel·les no perdien la condició de solar.

Això ho permetia la legislació vigent. En efecte, l'article 87 del reglament urbanístic preveu que “quan els comuns adverteixen l'existència d'àrees compreses dins de les unitats d'actuació de sòl urbà consolidat de gestió directa que no posseeixin tots els serveis urbans requerits per tenir la condició de solar, poden delimitar polígons d'actuació per completar les obres d'urbanització que manquin”.

A la vista del que s'ha exposat, aquesta Corporació, en el Ple del Comú de data 9 de maig del 2012, va aprovar, entre altres, el projecte de delimitació dels polígons d'actuació de les urbanitzacions d'Aubinyà SURCS-U-16, SUCS-U-17, SUCS-U-18, SUCS-U-19-A, SUCS-U-19-B, SUCS-U-19-C, SUCS-U-19-D, SUCS-19-E, SUCS-U-19-F, SUCS-U-20-A i SUCS-U-20-B, i sotmetre a informació pública els projectes de reparcel·lació dels polígons d'actuació escaients per un termini de 30 dies, a comptar de l'endemà de la publicació de dit edicte. El termini esmentat va finalitzar el dia 22 de juny del 2012.

Efectivament, en data 22 de juny del 2012, un dels veïns afectats va presentar al·legacions al respecte. De la mateixa manera, el 19 i 20 de juny del 2012, dos més. El contingut i la resolució d'aquestes al·legacions es va exposar en un informe elaborat pels departaments tècnics d'aquella Corporació. En aquell informe s'esmentava el contingut de les al·legacions, així com la resolució motivada de la seva desestimació, que es reprenia literalment.

Seguidament, i a la llum del que s'ha exposat, en la sessió de Comú de data 17

de juliol del 2012, es van aprovar definitivament tots els polígons d'actuació, però es van desestimar les al·legacions presentades pels tres interessats. Tal com preveia el Decret, els al·legadors varen interposar el corresponent recurs d'alçada prop de la Comissió Tècnica d'Urbanisme.

Ara bé, aquesta Comissió, mitjançant resolució, va desestimar el recurs presentat pels interessats. No es té coneixement que s'hagi interposat cap més demanda jurisdiccional.

Insistien dient que el Comú, a la llum del que disposen l'article 83 de la Llei general d'ordenació del territori i urbanisme (LGOTU) i l'article 11 del Reglament urbanístic, va incloure les urbanitzacions aprovades amb anterioritat a l'esmentada llei en unitats d'actuació de sòl urbà de gestió directa. Tal com exposava la referida normativa, els propietaris inclosos en les unitats d'actuació tenien sis anys per exercir el seu dret a executar la urbanització i patrimonialitzar l'aprofitament resultant. La manca d'execució de les obres d'urbanització dins el termini esmentat determina la caducitat de l'ordenació aprovada i els terrenys resten subjectes al règim de sòl urbà no consolidat, que s'ha de desenvolupar mitjançant planejament derivat.

La inactivitat de la majoria de les urbanitzacions aprovades amb anterioritat a la LGOTU i el problema que es deriva si els solars afectats havien de desenvolupar un planejament derivat amb les normatives actuals (molt diferents a les inicials) havia fet que el Comú, subsidiàriament, tal com permetia la LGOTU, aplicués l'article 83 del Reglament urbanístic i delimités polígons d'actuació per acabar els treballs d'urbanització pendents.

Finalment, els deixaven constància que les lleis eren d'obligat compliment i que regia el principi general del dret “Nul n'est censé ignorer la loi” [Ningú no pot ignorar la llei], i que, per tant, el Comú no tenia, doncs, la potestat de derogar i/o modificar l'aplicació de les lleis. (expedient 272/12)]

## 3

## SECTOR SOCIAL

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

**3.I. Pensions / CASS****3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients**

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

Així mateix, volem remarcar les queixes presentades per ciutadans en què sol·liciten una revisió de la Llei 17/2008 de la CASS, en referència a les pensions de jubilació i viduitat, o la proposta, altrament, de crear un tribunal arbitrari que estudiï les contradiccions entre els metges de la CASS i els de capçalera o especialistes en els diagnòstics de les malalties dels assegurats per avaluar si han estat consolidades o no.

Els expedients compresos en aquesta subdivisió són els següents: 1/12, 2/12, 3/12, 5/12, 8/12, 24/12, 39/12, 43/12, 44/12, 48/12, 57/12, 63/12, 68/12, 70/12, 71/12, 80/12, 82/12, 84/12, 88/12, 94/12, 98/12, 105/12, 113/12, 118/12, 120/12, 135/12, 136/12, 137/12, 147/12, 150/12, 154/12, 164/12, 175/12, 176/12, 184/12, 185/12, 192/12, 198/12, 201/12, 210/12, 214/12, 220/12, 226/12, 237/12, 243/12, 247/12, 257/12, 258/12, 259/12, 275/12, 294/12 i 295/12.

**3.I.II. Expedients significatius**

[ Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què ens exposava que, segons una sentència dictada per la Secció Administrativa de la Batllia d'Andorra, la demandant podia tenir cobertura mèdica en virtut de l'article 12 del Conveni hispanoandorrà de seguretat social. Sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi que la CASS apliqués l'article esmentat i pogués tenir cobertura mèdica.

Es va admetre a tràmit l'escrit de queixa i vam adreçar una demanda d'informació a la parapública, seguint el que preveu l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, a fi d'obtenir-ne el parer. Rebut l'escrit de con-

testa, se'ns comunicava que, en relació amb la sentència, el Tribunal Unipersonal de Batlles havia desestimat la demanda de pensió de viduitat presentada per la demandant i que l'assegurada havia presentat recurs davant del Tribunal Superior de Justícia.

Que, segons els arxius de la parapública, la demandant era beneficiària d'una pensió de viduitat reconeguda per la seguretat social espanyola i, de conformitat amb el Conveni hispanoandorrà de seguretat social, aquesta pensió li donava dret a una cobertura mèdica a Andorra a través del formulari E/AND21.

Amb la finalitat de tramitar aquest formulari, la demandant havia d'aportar un certificat de residència del Comú i la targeta de residència d'immigració vigent, directament a l'Àrea de Convenis Internacionals, ubicada a la tercera planta de l'edifici social.

Finalment, es va trametre l'escrit de resposta a la part interessada i se li va recomanar d'aportar la documentació necessària. Posteriorment, es va arxivar l'expedient. (expedient 43/12)]

[ Després de diverses queixes presentades per part de ciutadans que sol·licitaven que el Raonador efectués un suggeriment per a l'adopció de reformes legals i/o reglamentàries destinades a adaptar la Llei 17/2008 al Codi europeu de seguretat social que Andorra tenia signat i ratificat des de l'1 de gener del 2005, es va trametre la demanda a la Comissió Legislativa d'Afers Socials.

D'acord amb l'article 14.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, que diu: "...el raonador, d'ofici, pot informar en relació amb els problemes d'índole general que s'hi plantegin", i amb l'article 5, que diu: "el raonador pot, d'ofici, elaborar informes o recomanacions sobre qüestions d'interès ciutadà o social general" i, encara, amb l'article 20, en què es diu que el Raonador, en l'exercici de les seves actuacions, pot formular a les autoritats suggeriments per a l'adopció de noves mesures, vam exposar el que segueix:

"A través de les queixes rebudes a la Institució, ens han semblat especialment raonades les que deriven de les pensions de viduitat.

Un exemple seria el cas d'una senyora de 53 anys d'edat, vídua amb dos fills, assegurada a la CASS, i resident a Andorra la Vella, que exposa que el seu marit, assegurat i beneficiari d'una pensió d'invalidesa de la CASS, va morir el gener del 2012, als 60 anys, després d'un llarg procés de malaltia i d'haver cotitzat a la CASS més de 40 anys.

Com a cònjuge del difunt, la CASS acaba d'atorgar-li una pensió temporal consistent en el 50% de la base de càlcul, per una durada de 60 mesos, finalitzats els

quals li comuniquen a la CASS que no tindrà dret a la pensió vitalícia de reversió.

Ha estat informada per la pròpia CASS que si hagués enviduat tenint 55 anys o més, en aquest cas sí que li hagués correspost una pensió de viduïtat vitalícia, fet que li sembla un greuge comparatiu envers les vídues i els vidus d'una edat inferior, com és el cas.

La Carta social europea, vigent a Andorra des de l'1 de gener del 2005, en el seu article 12, paràgraf 2, diu: “les parts es comprometen a [...] mantenir un règim de seguretat social a un nivell satisfactori, almenys igual al necessari per a la ratificació del Codi europeu de seguretat social”.

Els articles 59 al 63 del Codi europeu de seguretat social referents a les prestacions de sobrevivents fixen les condicions per gaudir-ne a vidus i vídues, però en cap cas els limita l'edat per accedir-hi.

Pel que fa al període de gaudiment de la pensió de reversió, l'article 64 del Codi europeu de seguretat social diu: “les prestacions esmentades en els articles 62 i 63 han de ser atorgades per a tota la durada de l'eventualitat”.

En una parella, en morir un dels consorts, les despeses familiars de la llar continuen essent pràcticament les mateixes i, per tant, es necessita mantenir un mateix règim d'ingressos econòmics, sense el qual es fa difícil viure dignament.

És per tots els arguments exposats que aquest titular, com a delegat o comissionat del Consell General, suggereixo l'adopció de reformes legals i/o reglamentàries destinades, primerament, a adaptar la Llei 17/2008 al Codi europeu de seguretat social que Andorra té signat i ratificat des de l'1 de gener del 2005 i, segonament, a suprimir el greuge comparatiu assenyalat, amb efectes retrospectius, aprofitant que en aquests moments s'estan preparant canvis a la Llei 17/2008.”

Posteriorment, el M. I. Sr. Síndic ens comunicava que la presidenta de dita Comissió Legislativa informava que, atès que, a dia d'avui, aquesta Comissió no es trobava analitzant cap text legislatiu en relació amb la Llei 17/2008, del 3 d'octubre, de la seguretat social, els fets i suggeriments que s'hi exposaven es remetrien, a través dels membres d'aquesta Comissió, a cadascun dels grups parlamentaris representats. (expedients 63/12, 68/12, 82/12, 98/12, 113/12, 118/12 i 137/12)]

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què comunicava que, en data 10/04/12, se li va acceptar una operació quirúrgica com a accident de treball. Que, una vegada efectuada l'operació, el dia 30/04/12 la CASS li va retornar un document en què, amb un corrector, esborraven la indicació d'accident laboral i escrivien accident no laboral.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà per analitzar per què, havent-li estat acceptat primerament dita intervenció quirúrgica com a accident laboral, després li fou anul·lada amb corrector ortogràfic, passant a ser no laboral.

Es va admetre a tràmit la queixa i la vam traslladar a la parapública a fi de saber els motius d'aquesta correcció. Es va rebre l'escrit de contesta en què informaven que el demandant va sofrir un accident laboral en data 2 de març del 2012 i que es va iniciar en aquella mateixa data una situació d'incapacitat temporal derivada de l'accident laboral.

Que, en data 30 d'abril del 2012, va passar una revisió mèdica prop de l'Àrea de Control Sanitari de la CASS. L'assegurat va presentar el dia de la revisió un informe mèdic en què informava que, properament, seria intervingut quirúrgicament d'una síndrome de compressió del nervi mitjà a nivell del canal pronador del colze dret i d'una síndrome del túnel carpià.

L'Àrea de Control Sanitari de la CASS va examinar mèdicament l'assegurat, així com l'informe, i va considerar que la intervenció quirúrgica no podia ser considerada com a derivada de l'accident laboral, atès que derivava d'una malaltia comuna o d'un accident professional.

Que, d'acord amb el que disposa l'article 5 del Reglament de procediment administratiu de la seguretat social, el demandant podia adreçar, si ho considerava escassament, una sol·licitud a la CASS per demanar que es considerés la intervenció quirúrgica del 30 de maig del 2012 com a derivada de l'accident laboral.

Altrament, per carta de data 2 de maig del 2012, la CASS li va notificar que, d'acord amb la revisió mèdica realitzada el 30 d'abril del 2012, la CASS decidia atorgar-li l'alta mèdica respecte a la baixa mèdica derivada de l'accident laboral a comptar del 30 d'abril del 2012, tot mantenint, a comptar d'aquella data, la seva situació d'incapacitat temporal com a derivada d'una malaltia comuna. També se'l va informar que podia presentar recurs davant del Consell d'Administració de la CASS contra aquesta decisió.

Es va comunicar el contingut a la part interessada i, en no haver-se posat novament en contacte amb la Institució, es va arxivar el dossier. (expedient 135/12)]

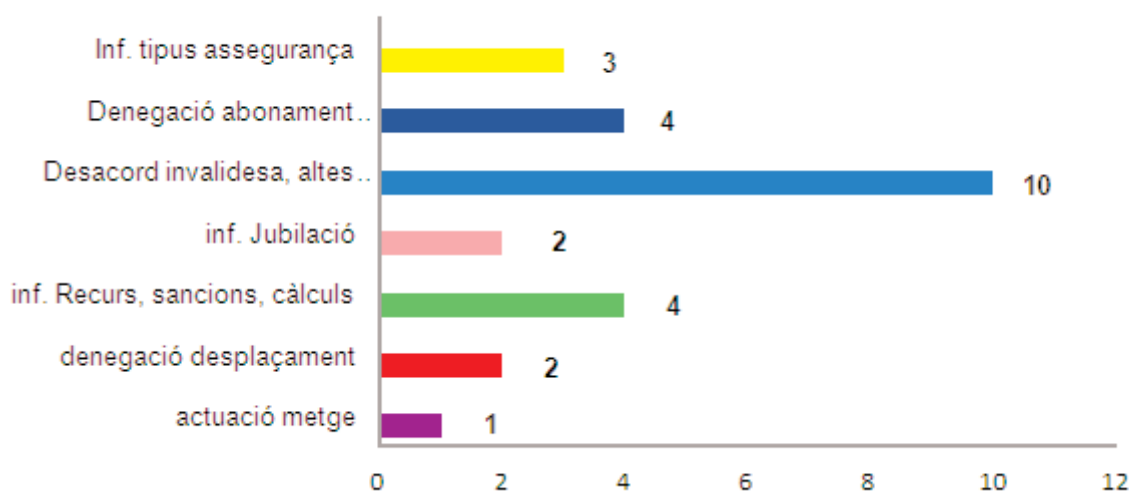
[ El Raonador va tramitar una queixa d'una ciutadana en què ens comunicava que, tot i haver presentat peritatges a la CASS en què es valorava una minva més alta que la soferta, el Consell d'Administració els eludia i ratificava la decisió presa. La mateixa problemàtica sorgia en els controls rutinaris dels assegurats quan estaven de baixa, que, en el moment del control, se'ls comunicava que havien de continuar un temps més de baixa per a la consolidació de la malaltia i, pocs dies després, rebien un comunicat de la Parapública en què se'ls informava que havien estat donats d'alta i

que s'havien d'incorporar a la seva tasca laboral.

En aquest sentit, es va aprofitar la compareixença del Raonador del Ciutadà davant la Comissió Legislativa d'Interior a fi de deixar constància de la problemàtica existent, ja plantejada en altres ocasions, i de la necessitat d'establir un sistema arbitral en què, a l'hora de decidir, entre altres, si un afiliat a la CASS que està de baixa pot reincorporar-se a la feina, hi participin no només especialistes de la parapública, sinó també metges independents.

Posteriorment, la ministra de Salut i Benestar comunicava als mitjans de comunicació que el mètode arbitral estava previst de cara a la reorganització de la seguretat social i que aquesta fórmula es posaria en marxa quan s'apliquessin el conjunt de canvis que s'havien d'efectuar a la CASS i en els quals tant Govern com el Consell d'Administració de la parapública estaven treballant. (expedient 136/12)]

Mitjançant el gràfic que es pot observar a continuació, deixem constància de les demandes informatives presentades per ciutadans, les quals no han estat tramitades com a queixes formals, sinó com a expedients informatius:



### **3.II. Infants – Jovent**

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

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

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 5/12, 75/12, 131/12, 133/12, 276/12, 277/12, 291/12, 292/12, 297/12 i 304/12.

#### **3.II.II. Expedients significatius**

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava que, havent sol·licitat l'ajuda a l'estudi per als ensenyaments superiors de primer cicle i assimilats a l'estranger, aquesta li havia estat denegada i li havien manifestat que era per manca de presentació de la documentació requerida. Ens comunicava que, contràriament al que es manifestava en la resolució denegada, va presentar el complement de documentació requerida al Servei de Tràmits del Comú de Canillo, tal com es podia comprovar en els documents de recepció/ingrés que annexava.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir l'ajuda a l'estudi per als ensenyaments superiors de primer cicle i assimilats a l'estranger, ja que havien presentat tota la documentació requerida, la qual semblava que havia estat extraviada per part de l'Administració.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va trametre una demanda d'informació al Ministeri d'Educació i Joventut. Seguidament, es va rebre una comunicació telefònica per part del Ministeri, en què es manifestava que hi havia hagut un error i que informéssim la part demandant de la resolució favorable de la seva demanda de beca a l'estudi a l'estranger. (expedient 131/12)]

[ Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què ens comunicava que, després d'haver fet efectiu l'import de 172 euros per a l'adquisició del forfait extraescolar universitari per a la seva filla i personar-se al Servei de Tràmits del Govern a fi de recollir-lo, va ser informada de la impossibilitat d'obtenir-lo, ja que la seva filla complia els 25 anys durant la temporada. Va sol·licitar el retorn dels 172 euros i se la va informar que havia d'esperar uns dies perquè es fes la tramitació escaient.

Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de deixar constància del seu desacord pel fet que, en el moment d'efectuar la sol·licitud del forfait, la seva filla tenia l'edat de 24 anys, i també per demanar que li fos retornat l'import abonat al més aviat possible.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar al Ministeri d'Educació i Joventut, seguint l'establert en l'article 17.5 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebut l'escrit de resposta, se'ns comunicava que la voluntat del Govern era fomentar la pràctica de l'esquí alpí entre els infants i els joves del Principat. Per això, a més de fer-se càrrec de l'esquí dels escolars, subvenciona parcialment l'esquí extraescolar amb el forfait extraescolar, universitari i d'acompanyant, però que s'havien de complir uns requisits per poder acollir-se a aquests forfets.

Que, en l'edecte que anualment publicava el Ministeri al Butlletí Oficial del Principat d'Andorra, s'explicitaven clarament aquests requisits, i, a més, es donava tota la informació necessària: preus dels forfets, període de venda i circuit de pagament.

En l'apartat 4.b quedava ben remarcat que “el forfait universitari estava destinat als estudiants que haguessin complert 20 anys i fossin menors de 25, nascuts abans del 30 d'abril de 1993 i després del 30 d'abril de 1988, que justificuessin la inscripció corresponent l'any en curs” i, per tant, la filla de la demandant no podia sol·licitar el forfait universitari, atès que havia nascut el 15 de febrer de 1988.

D'altra banda, se'ns informava que aquest curs 2012-2013 s'havia implantat un nou circuit de pagament dels forfets. El sol·licitant havia de fer l'ingrés de l'import del forfait en una de les entitats bancàries que Ski Andorra tenia abans de sol·licitar-lo. Aquesta informació també estava publicada a l'edecte. Amb aquest nou sistema, el Govern havia d'abonar a Ski Andorra únicament la part subvencionada dels forfets i, per tant, el Servei d'Esquí Escolar no tenia cap competència pel que feia al cobrament dels forfets.

Que, després de consultar-ho amb Ski Andorra, qui tenia la competència dels cobraments i, per tant, de les devolucions, efectivament havien estat informats que aquest últim era un procediment poc àgil. Tot i així, els van informar que el mateix 6 de desembre es va fer arribar a la demandant, via correu electrònic, una sol·licitud de devolució en què se li donava l'opció del retorn de l'import en efectiu, opció més ràpida que la devolució per transferència bancària, que s'allargava de dues a tres setmanes.

Finalment, remarcaven que, tot i les gestions per agilitzar la devolució de l'import del forfait, la demandant, a data de 14 de desembre, encara no havia contestat el correu ni s'havia presentat a les oficines d'Ski Andorra per cobrar la devolució en efectiu.

Per tot el que s'ha esmentat, i malgrat que hi havia procediments poc àgils que caldria repensar amb Ski Andorra quan revisessin el conveni, no entenien que la demandant encara estigués pendent de recollir l'import de la devolució. (expedient 292/12)]

[ Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa en què ens comunicaven diversos problemes amb la Facultat d'Odontologia de la Universitat de les Valls. Havien abonat 7.500 € en concepte de matriculació i, al dia d'avui, la universitat no estava edificada i no havien pogut disposar de les prestacions promeses. Ningú no donava cap explicació i, després d'haver-la demanat, no havia estat correctament atesa per part del Dr. Philip Garcia Ricart. Ara havien d'abonar 5.000 € més, però no hi havia cap responsable que els donés cap informació. Altrament, ens comunicaven que havien presentat un escrit de reclamació al rector de la Universitat, en què exposaven diferents mancances de la Universitat, tant del local com del seu funcionament.

Per tant, sol·licitaven la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'aclarir i solucionar la situació en què es trobaven amb la Facultat d'Odontologia de la Universitat de les Valls.

Es van admetre a tràmit els escrits i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri d'Educació i Joventut. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el Govern d'Andorra, mitjançant el Departament d'Ensenyament Superior i Recerca, i l'Agència de Qualitat de l'Ensenyament Superior d'Andorra (AQUA), s'havia reunit el 26 de novembre de 2012 amb el rector de la Universitat de les Valls, Dr. Philip Garcia Ricart, per informar-lo de les reclamacions d'aquests dos estudiants, així com de les queixes que havien tramès al Raonador del Ciutadà. En aquests moments del procés es trobaven en fase d'informació, és a dir, que un cop notificada la Universitat del detall de les queixes, estaven a l'espera de rebre la documentació que aportaria la Universitat de les Valls a fi de donar resposta a les al·legacions presentades.

En relació amb l'abonament de 5.000 € que havien de fer els estudiants a la Universitat de les Valls, en tractar-se d'una universitat privada, ni el Ministeri d'Educació i Joventut, ni l'Agència de Qualitat de l'Ensenyament Superior d'Andorra tenien competències per determinar el preu que la universitat establiria per crèdit acadèmic.

Que lamentaven no poder aportar informació més concreta en aquest estadi del procés, però que, tan bon punt s'evolucionés en l'aclariment de les circumstàncies descrites pels estudiants, se'ns n'informaria de manera detallada.

Posteriorment, i sense haver rebut cap informació detallada, la Institució va trametre un escrit al Ministeri a fi de saber la situació en què es trobava el problema plantejat i les possibles solucions trobades. Aquests expedients continuen en tràmit d'enquesta. (expedients 276/12 i 277/12)]

### 3.III. Tràmits socials

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

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

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

Els expedients inclosos en aquesta subdivisió són els següents: 11/12, 17/12, 38/12, 50/12, 54/12, 60/12, 69/12, 87/12, 101/12, 111/12, 146/12, 153/12, 163/12, 195/12, 217/12, 233/12, 241/12, 242/12, 245/12, 249/12, 251/12, 268/12, 270/12 i 306/12.

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

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa mitjançant el qual ens exposava que el proppassat 12 de desembre del 2011 va presentar una sol·licitud d'ajuda econòmica per la compra d'una cadira de rodes elèctrica i encara no havia obtingut resposta. Constatava que la que posseïa estava obsoleta i no es podia reparar després de tretze anys d'ús, i una cadira elèctrica li era imprescindible per a la seva mobilitat a causa de la seva edat i del deteriorament progressiu per la reducció de les sessions de rehabilitació imposades per la CASS i per les dificultats d'accessibilitat que havia de salvar dins l'habitatge on viu des de l'any 1983.

Es va admetre a tràmit la demanda i es va obtenir el parer del Ministeri de Salut i Benestar, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que, vist l'informe favorable de l'expedient administratiu i la proposta de resolució de data gener del 2012 adoptada per la Comissió per a la Gestió de les Prestacions Econòmiques, el Ministeri va acordar atorgar al demandant l'ajuda econòmica sol·licitada. (expedient 60/12 )]

[ Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa a la Institució pel qual sol·licitaven una revisió de les tarifes de la Clínica Geriàtrica Sant Vicenç d'Enclar. Ens comunicaven que familiars, cuidadors i amics dels residents al centre volien manifestar el malestar i el descontentament per les tarifes aplicades, ja que eren excessives i no es corresponien amb els serveis que s'oferien al centre. Que les pensions de jubilació que percebien els padrins actualment ingressats difícilment cobrien la meitat de l'import a abonar i no tots els familiars podien assumir aquesta despesa suplementà-

ria, ja que no era la solució que la CASS i el Govern donessin ajudes.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar al Ministeri de Salut i Benestar, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Rebuda la contesta, se'ns comunicava que els serveis que presta la institució estan regulats mitjançant convenis amb el Ministeri de Salut i Benestar i amb la Caixa Andorrana de Seguretat Social. Dins la tarifa es trobaven inclosos tots els actes mèdics que, a consideració dels professionals mèdics de la clínica, requereixen els pacients.

Que les tarifes aplicades no havien experimentat cap augment en els darrers tres anys; és més, l'any 2012 es va rebaixar la tarifa del mòdul sanitari. El canvi s'havia produït en la divisió d'aquesta tarifa en tres mòduls que finançaven per separat el Govern (mòdul social: 600 €/mes), la CASS (90% del mòdul sanitari: 2.835 €/mes) i l'usuari (mòdul sojorn i hotel·ler: 780 € + 10% del mòdul sanitari: 315 €).

Així, el cost total del servei residencial medicalitzat s'elevava a 4.530 €/mes, del qual l'usuari es feia càrrec del 24% i la resta era finançat per la CASS i pel Govern.

Que la gestió de la dependència era un dels reptes més grans de tots els països desenvolupats. Enfront a l'augment de l'esperança de vida i a la cronicitat associada, s'havien de trobar respostes a necessitats que requerien recursos de cost elevat i que havien de ser finançades de forma coresponsable i equitativa entre l'Administració pública i les famílies.

Que les persones amb recursos econòmics insuficients que gaudien de la prestació del 100% per part de la CASS no s'havien de fer càrrec del 10% del mòdul sanitari i, en cas que continuessin tenint dificultat per fer front a la totalitat o a una part del mòdul de sojorn i hotel·ler, podien adreçar-se al Departament de Benestar.

Finalment, comunicaven que la situació actual per la qual passaven algunes famílies requeria la màxima atenció i una resposta ràpida per part de les institucions. En aquest sentit, ens agraïen que els haguéssim fet arribar aquesta preocupació i ens sol·licitaven de fer arribar a les persones signatàries la possibilitat d'adreçar-se directament al Ministeri de Salut i Benestar. (expedient 195/12 )]

Deixem constància que de les 18 demandes d'informació presentades a la Institució —que no han donat lloc a queixes formals, ja que es tractava d'expedients informatius—, 17 dossiers han estat registrats com a informació sol·licitada a fi de gestionar ajudes econòmiques per part de ciutadans.

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

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

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

Tot i la manca en aquest període de cap queixa relativa a aquest sector, volem deixar constància de l'expedient tramitat d'ofici per la Institució durant l'any anterior, en què es formalitzava una recomanació al Ministeri de Salut i Benestar a fi que efectués les gestions escaients prop dels estats veïns —apel·lant al Tractat Trilateral— per tal d'eliminar la possible discriminació en què es trobaven els nostres nacionals envers els estrangers i perquè els seus drets fossin equiparats.

En efecte, segons declaracions efectuades als mitjans de comunicació, els nacionals ja no es veuen discriminats envers els estrangers, ja que les targes d'aparcament han estat homologades.

## SECTOR ADMINISTRACIÓ GENERAL

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

### *4.I. Administració penitenciària*

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

Aquest sector fa referència als expedients que es vinculen als centres penitenciaris o als seus interns durant l'any 2012 i a les visites habituals que el Raonador del Ciutadà hi efectua. En aquest sentit, deixem constància que el Raonador s'ha desplaçat reiteradament al Centre Penitenciari a fi de donar curs a les demandes que els interns ens trameten, mitjançant un formulari, i que en moltes ocasions no han estat objecte d'obertura d'expedients, ja que s'han basat en un suport moral. Durant l'any 2012, hem visitat 31 interns.

Els expedients tramitats en aquest apartat són els següents: 81/12, 93/12, 162/12, 206/12, 228/12 i 252/12.

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

[ Es va rebre un escrit de queixa per part de diversos interns del mòdul de preventius S2 en què ens exposaven un seguit de neguits i queixes en relació amb la manca d'instal·lacions adequades, la durada de les visites, la possibilitat d'un règim obert i la utilització equitativa dels frigorífics del mòdul.

Es va admetre a tràmit la demanda i ens vam adreçar a la Direcció d'Institucions Penitenciàries a fi d'obtenir la informació escaient del problema plantejat pels interns. Rebut l'escrit de resposta, se'ns matisava pel que feia al règim de visites íntimes, d'una banda, que el Departament, al contrari del que manifestaven els interns en el seu escrit, no disposava d'instal·lacions adequades, ni d'un lloc físic on poder dur a terme aquesta mena de visites, i, d'una altra, que no hi havia cap tipus de reglamentació aprovada per llei per atorgar-les, ni que estipulés qui havia de ser l'òrgan competent per autoritzar-les i quins haurien de ser els requisits legals per accedir-hi.

Pel que fa a la queixa relativa a la durada de les visites, comunicaven que el càl-

cul de 30 minuts per visita estava motivat degudament, ja que, en una hipotètica situació de capacitat màxima d'interns, es podria garantir visita a tota la població reclusa. El que no s'argumentava era modificar la durada de les visites segons el percentatge d'ocupació al Centre Penitenciari. Tanmateix, informaven que les comunicacions no només estaven limitades a 30 minuts de visita familiar, sinó que també podien efectuar locutoris d'una durada de 45 minuts tots els dimarts i tots els dijous.

La demanda del col·lectiu d'interns preventius relativa a poder tenir les portes obertes de la cel·la durant tot el dia no tenia viabilitat, ja que, primerament, les instal·lacions de què disposaven no eren d'ús exclusiu per a un col·lectiu d'interns en concret, sinó per a tota la població reclusa, alternant-ne l'assistència segons una franja horària. A més, l'obertura simultània de totes les cel·les no garantiria les mesures de seguretat mínimes adequades per al personal del Departament d'Institucions Penitenciàries.

Per últim, pel que feia a la demanda de poder fer ús dels frigorífics situats al mòdul de preventius, se'ns informava que el Departament estava estudiant una fórmula viable perquè cada intern pogués dipositar un mínim de productes a l'interior dels frigorífics, de forma equitativa entre tot el col·lectiu d'interns preventius. (expedient 162/12)]

[ Un intern del centre penitenciari ens va presentar un seguit de queixes referents al tracte i a les actuacions d'alguns agents penitenciaris. Aquestes estaven motivades per l'obertura constant d'expedients disciplinaris i pel tracte discriminatori que rebia per part dels agents del Centre, a més d'amenaques i de maltractaments. Ens manifestava que hi havia agents que no respectaven el reglament i la llei del centre, i que actuaven amb abús de poder i, més concretament, l'agent núm. 66. Que hi havia problemes de parentiu entre els interns, motiu pel qual s'agreujava la problemàtica, i que utilitzaven les armes elèctriques sense cap mena de resistència per part seva.

La Institució va analitzar les queixes i les va trametre al ministre de Justícia i Interior per al seu coneixement, així com també va sol·licitar la informació escaient prop de la Direcció d'Institucions Penitenciàries. Rebut l'escrit de contesta, se'ns comunicava, entre altres, que el tema de les amenaces i dels maltractaments havia estat posat en coneixement de la Justícia, organisme independent que dictaminaria una resolució vinculant.

Que, en referència al presumpte incompliment per part dels agents penitenciaris del reglament intern i de la Llei del cos penitenciari, la Direcció no havia rebut cap informe dels comandaments del Departament d'Institucions Penitenciàries en què es palesés dit incompliment per part dels agents penitenciaris. Pel que fa referència al presumpte abús de poder per part de l'agent penitenciari amb carnet professional núm. 066, hi havia una instrucció oberta a la Batllia d'Andorra sobre la base d'una denúncia efectuada per l'intern. Que, des de la data de la denúncia efectuada

per l'intern envers l'agent penitenciari amb carnet professional núm. 066, la Direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries no havia constatat cap comportament que fos motiu de sanció o que considerés incorrecte.

Finalment, pel que feia a la presumpta utilització de les armes elèctriques, se'ns comunicava que aquest mitjà coercitiu es trobava custodiat en una caixa forta, que la seva utilització únicament era autoritzada per la Direcció en cas de necessitat i que estava protegida amb un codi d'obertura de seguretat que només disposava la Direcció del Departament d'Institucions Penitenciàries. (expedient 228/12)]

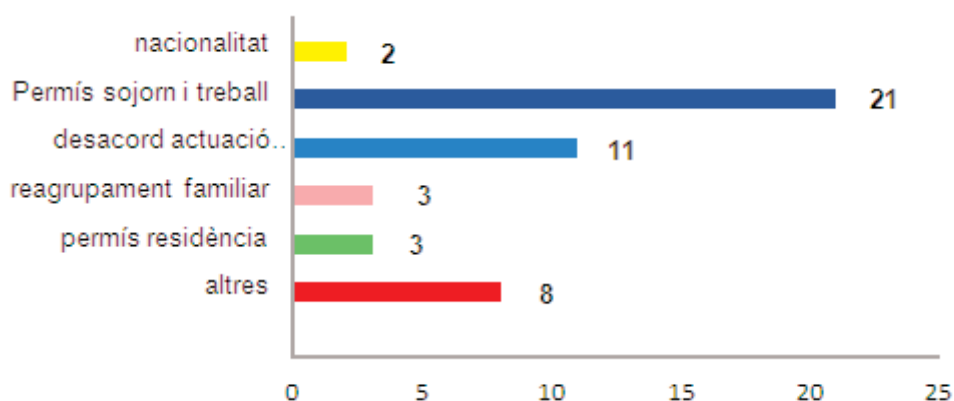
## 4.II. Administració general

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

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

Els expedients inclosos en aquest apartat són els següents: 9/12, 12/12, 15/12, 16/12, 18/12, 19/12, 20/12, 21/12, 22/12, 23/12, 28/12, 30/12, 33/12, 37/12, 47/12, 61/12, 65/12, 67/12, 77/12, 92/12, 100/12, 104/12, 106/12, 107/12, 109/12, 110/12, 116/12, 123/12, 124/12, 128/12, 129/12, 140/12, 141/12, 148/12, 151/12, 152/12, 157/12, 158/12, 159/12, 161/12, 168/12, 170/12, 172/12, 174/12, 180/12, 190/12, 200/12, 202/12, 204/12, 205/12, 208/12, 211/12, 213/12, 218/12, 222/12, 232/12, 234/12, 235/12, 236/12, 239/12, 240/12, 250/12, 260/12, 262/12, 263/12, 264/12, 265/12, 274/12, 278/12, 282/12, 283/12, 287/12, 288/12, 293/12, 296/12, 301/12, 302/12, 303/12 i 305/12.

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

[ Uns ciutadans van presentar un escrit de queixa i exposaven la manca d'informació (dades concretes) amb què s'havien trobat a l'hora de sol·licitar un lloc de treball en alguna de les ofertes que les empreses demanaven per mitjà de l'enllaç “treball.ad” i, en sol·licitar informació *in situ* al Servei d'Ocupació, els havien dit que mancava algun requisit del currículum que feia impossible accedir a l'oferta, a causa de l'edat, l'idioma, la titulació...

Per tant, sol·licitaven que, en el moment de donar les dades al Servei d'Ocupació de Govern, la persona que les donés signés un document davant del funcionari corresponent per no infringir la Llei de protecció de dades, de manera que aquestes es poguessin enviar al sol·licitador del lloc de treball que s'esmentava i que els oferents de feina donessin totes les dades específiques del lloc de treball que demanaven, sense ometre cap requisit, i que poguessin ser consultades per l'interessat de forma completa en el seu ordinador per mitjà de l'enllaç “treball.ad”.

Es va admetre a tràmit l'escrit i ens vam adreçar al Departament de Treball. En la resposta, ens comunicaven que una de les funcions principals del Servei d'Ocupació era la mediació entre les ofertes de llocs de treball i els treballadors desocupats inscrits. Per aquest motiu, el personal del Servei d'Ocupació vetllava per l'eficàcia de la mediació, informant i assegurant-se que es complien tots els requisits que l'han de fer possible.

1. Inscripció del currículum d'un treballador i de l'oferta d'un lloc de treball d'una empresa amb la finalitat de fer la mediació

a) La inscripció d'un treballador com a demandant de feina sempre s'efectua davant d'un tècnic del Servei, amb la finalitat que el seu currículum sigui complet i es detalli correctament el seu perfil professional: la formació (acadèmica, idiomes, informàtica, formació d'empresa, altres) i l'experiència professional, la seva disponibilitat respecte a tipus de feines, horaris de treball, localitat, retribució, si disposa de permís de conduir, etc.

En el document d'inscripció el treballador signa que ha estat informat que la inscripció del seu currículum té un període de vigència de tres mesos, transcorregut el qual ha de renovar la inscripció i, a l'ensemble, declara que les dades facilitades són certes i, de conformitat amb el que estableix la Llei 15/2003, del 18 de desembre, qualificada de dades personals, autoritza la seva utilització per a la mediació amb les ofertes.

b) La inscripció d'una oferta de treball d'una empresa es pot fer per fax i per correu electrònic, i ha de precisar:

- Les condicions del lloc de treball: horaris, salaris, tipus de contracte, etc.

- Els requisits del perfil professional sol·licitat (formació acadèmica i no acadèmica, idiomes, experiència en l'ocupació, en el sector d'activitat, etc.).

- Les dades facilitades, si escau, es completen amb un contacte telefònic del tècnic d'ocupació per aclarir conceptes amb la finalitat d'optimitzar els resultats de la mediació.

#### c) La mediació de l'oferta i de la demanda de feina

La mediació no consisteix en l'enviament massiu de treballadors que reuneixin algun dels requisits, sinó que, previ l'encreuament informàtic dels currículums amb les ofertes, el tècnic d'ocupació efectua una preselecció d'aquells candidats que reuneixen el perfil professional requerit per formació i per experiència.

Amb els candidats preseleccionats que reuneixen els requisits exigits per l'empresa, el tècnic efectua un control de disponibilitat per acceptar o no les condicions del lloc de treball ofertes, respectant escrupolosament la confidencialitat de les dades de l'empresa.

El Servei d'Ocupació informa del nom, cognoms i telèfons dels candidats a l'empresa, amb la finalitat que aquesta els contacti per concertar una entrevista de selecció, durant la qual els candidats han de lliurar el seu currículum vitae.

### 2. Altres aspectes a considerar en relació amb el contingut de la queixa

a) Del contingut de la queixa es desprèn que aquells que la signen han oblidat que —en el moment d'inscriure's— van ser informats per un tècnic i van signar el seu coneixement de la caducitat de la inscripció als tres mesos, de l'obligació de comunicar qualsevol canvi en el currículum vitae o en la seva disponibilitat per horaris o feines, i que van donar l'autorització per utilitzar les dades per a la intermediació amb les ofertes de conformitat amb el que disposa la Llei de protecció de dades personals.

#### b) Elements que dificulten la mediació d'alguns signataris de la queixa

- A causa de la crisi, les ofertes de treball inscrites han minvat i ha augmentat el nombre de desocupats, tal com evidencien les dades del mes d'abril: 197 ofertes i 1.003 desocupats en situació de recerca. A banda de la desproporció entre les dues xifres, cal destacar el fet que, sovint, sobrevalorem les pròpies competències per desenvolupar qualsevol feina, però, objectivament, no tothom hi està capacitat, atès que cal formació o anys d'experiència en l'ofici per poder-la desenvolupar.

- Alguns signataris estan inscrits en situació de recerca de feines per a les quals no hi ha cap oferta de treball: expenedor de combustible, repartidor, mosso de magatzem, peó de la construcció o peó agrícola.

- Altres no disposen de vehicle propi i depenen del transport públic, fet que implica una dificultat afegida per a intermediar-los amb ofertes de treball per a determinades ocupacions en empreses ubicades fora dels principals nuclis urbans.

Finalment, comunicaven que un dels signataris era beneficiari de la prestació per desocupació i que els altres tres no constaven inscrits al Servei d'Ocupació, atès que la seva inscripció va caducar als tres mesos —en concret l'agost del 2011 i el gener i l'abril del 2012— i no van renovar-la. (expedient 116/12)]

[ Un ciutadà ens exposava que hi havia la necessitat d'elaborar una llei que regulés l'actuació dels guies turístics, ja que no tenien cap normativa i així s'evitaria l'intrusisme. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi de sol·licitar la possible redacció d'una llei que regulés dita professió al Principat.

Es va admetre l'escrit de queixa i es va sol·licitar la informació escaient prop del Ministeri de Turisme i Medi Ambient, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà.

Rebuda la contesta, se'ns comunicava que el 2 de maig van rebre una delegació de l'Associació de Guies Turístics d'Andorra. Durant aquesta reunió van exposar la seva situació actual i van acordar treballar conjuntament per trobar el millor procediment perquè la seva professió estigués degudament reconeguda i que disposessin d'una acreditació que els ajudés en el seu treball.

Van comunicar que l'objectiu del Govern era, en tot moment, oferir un bon servei als nostres visitants i que, per tant, havien de definir precisament quin havia de ser el servei que es volia donar, tenir clar el que esperava el turista i conèixer les seves expectatives al respecte.

Per aquest motiu, els propers passos havien d'estar relacionats amb el desenvolupament d'un pla de formació que permetés l'obtenció de l'acreditació corresponent. S'havia de tenir en compte i de valorar l'experiència dels guies turístics actuals, elaborar el temari del curs de guia turístic o d'uns mòduls específics que permetessin una ràpida solució a aquesta situació. Tot aquest treball s'havia de fer amb l'Associació de Guies Turístics d'Andorra, el Ministeri d'Educació i Joventut, el Ministeri de Cultura i el Ministeri de Turisme i Medi Ambient.

Finalment, mencionaven que per lluitar contra l'intrusisme el Govern ja disposava d'un Servei, el CACI (Centre d'Atenció Contra l'Intrusisme), que atenia totes les possibles denúncies, queixes i reclamacions. (expedient 172/12)]

[ La Institució del Raonador del Ciutadà va tenir constància de la problemàtica en què es troben els immigrants nouvinguts a l'hora d'homologar el seu permís de

conduir. El fet raïa no en el temps límit que tenien (sis mesos o un any, depenent del país d'origen), sinó en la falta d'informació d'aquest temps límit. Acudien a la nostra Institució manifestant que en cap moment se'ls va informar de la necessitat obligatòria d'aquesta homologació.

En conseqüència, la Institució del Raonador del Ciutadà, d'ofici, basant-se en aquestes consideracions i en virtut dels articles 2, 5 i 19 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, per la qual es regeix, va acordar formular la següent:

## RECOMANACIÓ

Que el Ministeri de Justícia i Interior efectuï les gestions escaients prop del Servei d'Immigració perquè els immigrants nouvinguts posseïdors d'un carnet de conduir, en el moment de recollir el seu permís de sojorn i treball, siguin informats de l'obligatorietat d'homologar-lo, sempre que estigui vigent, en un termini màxim d'un any depenent del país d'origen.

Es va rebre l'escrit de contesta pel qual el ministre de Justícia i Interior ens adjuntava l'informe elaborat pel Servei d'Immigració, en què ens comunicava que, una vegada s'havia acordat l'autorització d'immigració inicial al nouvingut i en el moment en què aquest recollia la seva autorització d'immigració, adjunt se li feia entrega d'un tríptic informatiu en diferents llengües en el qual se l'informava dels seus drets i obligacions en relació amb l'autorització obtinguda.

Que, en concret, una de les informacions contingudes en el tríptic versa sobre l'homologació dels permisos de conduir amb indicació de l'òrgan competent per tramitar-ho i que, al final, consta el telèfon i l'adreça electrònica d'aquest òrgan. Tota aquesta informació també es podia consultar al lloc web del Servei d'Immigració. (expedient 202/12)]

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què ens exposava que el dia 8 d'agost va presentar una sol·licitud al cap de Recursos Humans del Govern d'Andorra, per la qual demanava l'atorgament de la pensió de solidaritat o el pagament del salari base de forma retroactiva, i de la qual no havia obtingut resposta. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir una resposta a la sol·licitud presentada.

Es va admetre a tràmit l'escrit i vam sol·licitar la informació escaient prop del ministre de Finances i Funció Pública, seguint l'establert en l'article 17.4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. Posteriorment, es va rebre la resposta, en què el ministre ens informava que, a data 26 d'octubre, el demandant va presentar un recurs de reposició amb els mateixos termes que la sol·licitud genèrica presentada en data 8 d'agost del 2012, arran del silenci administratiu que el Govern havia fet al respecte.

Que, atesa la interposició d'aquest recurs per part del demandant, ens comunicava que es contestaria l'interessat per la via corresponent i que, a hores d'ara, no podien avançar quina seria la resolució que emetria Govern sobre aquest assumpte. (expedient 235/12)]

En aquest sentit, hem volgut deixar constància que han estat dos els expedients en què el mateix Ministeri no aporta la informació sol·licitada per la Institució i comunica que li serà tramesa directament a la part demandant.

## 5

## SECTOR INSTITUCIONAL

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

En el sector Institucional es deixa constància tant dels expedients tramitats amb institucions del Principat com amb institucions homòlogues de l'exterior. Els expedients inclosos són: 26/12, 29/12, 36/12, 117/12, 126/12, 143/12, 145/12, 165/12, 166/12, 178/12, 224/12, 238/12, 248/12, 261/12, 267/12, 280/12 i 286/12.

**5.II. Expedients tramitats**

[ Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què ens exposava que els seus pares, a través d'un advocat del Principat, van denunciar a l'INAF l'actuació emprada per una entitat bancària, i que, fins a la data, no havien rebut cap contesta per la seva part. Per tant, sol·licitava la intervenció del Raonador del Ciutadà a fi d'obtenir una resposta a la seva denúncia.

Es va trametre l'escrit de queixa a l'INAF, els quals, posteriorment, ens comunicaven que, justament el dia abans d'enviar la contesta, havia finalitzat el seu procediment de gestió d'aquesta reclamació i que, el mateix dia, l'Institut havia comunicat al bufet de l'advocat que romanía a la seva disposició, a la seu de l'INAF, la carta de contesta d'aquest Institut, de data 18 de juny del 2012, a l'escrit presentat pels reclamants a l'INAF.

Que el recent canvi en la Direcció General de l'INAF, així com la consegüent reorganització interna dels procediments administratius havien ocasionat el retard en la contesta d'aquest expedient, fet que era del tot inusual en la dinàmica habitual d'aquest Institut i que vetllarien per evitar que es tornés a produir en el futur. (expedient 145/12)]

## 6

## SECTOR JUSTÍCIA

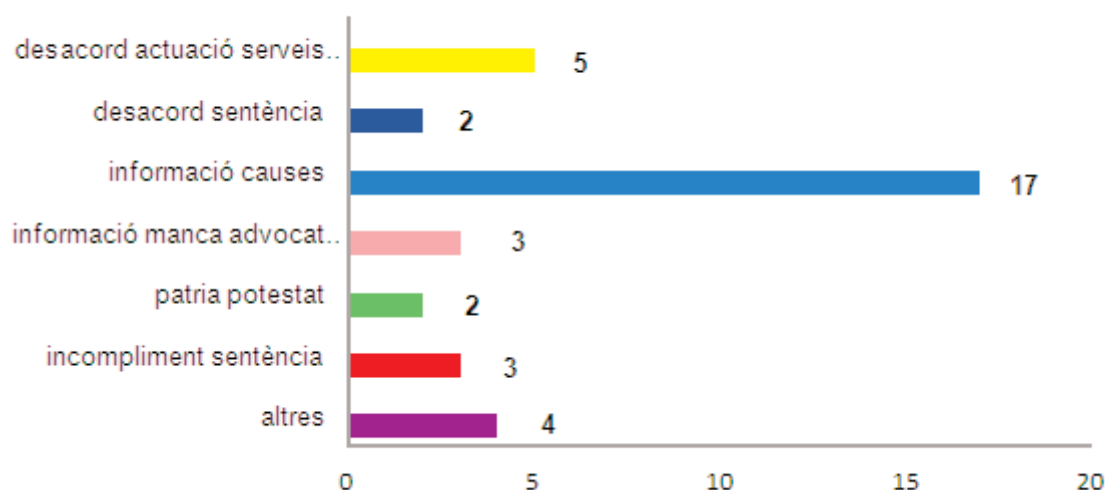
## 6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients

Atenent i respectant el compliment de l'article 3 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà per la qual es regeix la Institució, ens hem inhibit de tota demanda que ha fet referència al funcionament de la justícia, ja que no hem fet cap tramitació al respecte i s'han traslladat al Consell Superior de la Justícia.

Segons l'apartat 2 del referit article 3, que estableix que: “*el Raonador mencionarà en el seu Informe anyal les queixes rebudes en relació amb el funcionament de l'Administració de Justícia*”, enumerem els expedients registrats en aquest sector: 6/12, 7/12, 13/12, 14/12, 40/12, 49/12, 56/12, 58/12, 59/12, 66/12, 72/12, 76/12, 79/12, 85/12, 89/12, 96/12, 99/12, 103/12, 115/12, 125/12, 132/12, 138/12, 156/12, 171/12, 179/12, 183/12, 186/12, 189/12, 194/12, 196/12, 197/12, 199/12, 215/12, 223/12, 225/12, 229/12, 231/12, 244/12, 246/12, 253/12, 255/12, 256/12, 273/12, 281/12, 290/12 i 307/12.

Dins d'aquesta relació d'expedients, deixem constància que un gran nombre d'aquests han estat consultes verbals 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.

Podem observar, en el gràfic següent, el tipus de consultes efectuades, així com la quantitat:



Tot i que, d'acord amb la Llei, el Raonador del Ciutadà no pot intervenir en assumptes pels quals s'hagi instat un procediment judicial, la mateixa Llei li permet aportar les observacions que estimi oportunes. Les trameses al Consell Superior de la Justícia, si escau, s'acompanyen de les consideracions que el Raonador creu prudents.

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

Unes ciutadanes van presentar uns escrits de queixa en què comunicaven l'incompliment de les sentències per part dels seus exmarits, ja que no cobraven les respectives pensions alimentàries dels seus fills (agilitació per part de la Batllia de les sentències de separació o d'execució).

Es van trametre les demandes al Consell Superior de la Justícia segons els articles 3.1 i 4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà. En aquest sentit, l'alt estament judicial ens comunicava que les causes es trobaven pendents de judici o que en breu s'obtidria la sentència o la seva execució.

Hem cregut convenient de deixar constància d'aquests expedients, ja que, en aquest període, són cada vegada més reiteratives les queixes o demandes verbals que ens presenten dones amb recursos econòmics reduïts i que no obtenen cap solució ràpida a fi que es compleixin les sentències de separació amb els acords corresponents.

[ Un ciutadà va presentar un escrit de queixa en què exposava que, segons sentència de la Sala Civil del Tribunal Superior de Justícia, havia de cobrar uns diners que encara no havia percebut. Per tant, sol·licitava la seva execució.

D'acord amb els articles 3 i 4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va traslladar l'escrit de queixa al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, l'estament judicial ens comunicava que, una volta sol·licitada l'execució per escrit del 05.02.2010, es dictà providència de requeriment de pagament amb data 19.04.2010; que la part executada va formular una proposta de liquidació del deute mitjançant pagaments fraccionats de 300 € mensuals (27.05.2010 i 14.09.2010), que l'executat no va acceptar (17.06.2010 i 08.10.2010).

Que, en data 04.11.2010, es van embargar els béns titularitat de l'executada que constaven inscrits en els registres públics i es va sol·licitar informació dels saldos bancaris que figuraven a les entitats bancàries a nom de la deutora; que, de les respostes obtingudes (l'última del 23.05.2011), en resultava que la demandada no disposava de cap saldo creditor susceptible d'execució. Finalment, i havent estat declarada la cessació de pagaments de la deutora, es va dictar providència en data 27.05.2011 per la qual se suspenia l'execució en mèrits de l'article 14 del Decret del 04.10.1969, que va ser notificada a les parts el 03.06.2011.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta al reclamant, es va arxivar el dossier. (expedient 89/12)]

[ Una ciutadana va presentar un escrit de queixa en què exposava que, el dia 13 de novembre del 2010, el seu marit va morir a Andorra mentre feia senderisme. Va tenir una mort sobtada i ella l'acompanyava. Que se li va fer l'autòpsia i no li havien donat mai el resultat. Que ho havia demanat moltes vegades, per telèfon, per carta certificada, per correu normal i fins i tot el 12 d'octubre es va personar a la Batllia d'Andorra per si podia saber alguna cosa. Que li van comunicar que hi havien hagut uns problemes interns a l'Hospital i que la forense havia plegat i s'havia emportat la documentació. Van parlar amb l'actual forense, la qual va comunicar-li que li farien un informe i li dirien alguna cosa al més aviat possible, però que encara estava esperant, que ho havia sol·licitat novament per carta a la Batllia, però no havia rebut cap contesta.

D'acord amb els articles 3 i 4 de la Llei de creació i funcionament del Raonador del Ciutadà, es va traslladar l'escrit de queixa al Consell Superior de la Justícia. Posteriorment, l'estament judicial ens comunicava que les diligències prèvies es van iniciar el 13 de novembre del 2010. La secretària judicial hi feia constar que cap a les divuit hores una doctora adscrita al Servei de Medicina Legal i Forense, informava que el marit de la demandant de Barcelona i no resident al Principat d'Andorra havia patit una parada cardiorespiratòria que li va provocar la mort quan es trobava al poble de Llorts fent una excursió; que la metge forense va sol·licitar autorització per procedir, l'endemà, a la seva autòpsia; que, per ofici del 13 de novembre del 2010, la batlle de guàrdia va autoritzar l'autòpsia del cadàver.

Que, en dites diligències prèvies, constava la diligència de data 12 d'octubre del 2011, en què es feia constar que es va telefonar al Servei de Medicina Legal i Forense per demanar l'estat de l'informe d'autòpsia del difunt i que es va comunicar que encara estava pendent.

Que constava, ensems, la diligència de data 16 d'abril del 2012, en què es feia constar que es va telefonar al Servei de Medicina Legal i Forense per demanar l'estat de l'informe d'autòpsia del difunt i que van comunicar que tenien retard i que mirarien de tramitar-ho al més aviat possible.

Que, en la diligència de data 12 d'octubre del 2012, es feia constar que, després de rebre la visita al despatx de la demandant, es va telefonar al Servei de Medicina Legal i Forense per demanar l'estat de l'informe d'autòpsia del difunt i es va comunicar que l'autòpsia interessada s'havia efectuat en el seu moment, però que l'actual doctora intentaria efectuar, en breu, un informe amb els aspectes de més interès per a la família del difunt. En la diligència de data 15 de novembre del 2012, es feia constar que la doctora actual, en relació amb l'informe d'autòpsia del difunt, no disposava de cap tipus de documentació ni d'informació per poder efectuar cap informe, ja

que ho havia fet en el seu dia la primera i no havia deixat cap tipus d'informació dins del dossier, d'aquí que es trobés amb la impossibilitat de poder-lo realitzar, i que caldria parlar-ne amb el ministre de Justícia i Interior.

També constava en autes la diligència de data 19 de novembre del 2012, en què es feia constar que el batlle havia parlat amb el ministre de Justícia i Interior sobre el problema existent amb l'informe d'autòpsia del difunt i que el ministre li havia manifestat que parlaria directament amb la doctora i que les esmentades diligències prèvies estaven pendents que el Servei de Medicina Legal i Forense ens remetés l'informe d'autòpsia.

Comunicat el contingut de l'escrit de resposta al reclamant, es va arxivar el dossier. (expedient 281/12)]

Finalment, deixem constància que han estat diversos els ciutadans que han presentat escrits de queixa en què sol·liciten l'agilitació de recursos i sentències iniciades fa més d'un any i que no han obtingut cap resolució al respecte.

## SECTOR ACCIONS PRIVADES

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

El sector Accions privades recull tots els expedients d'assumptes que, en tractar-se de qüestions entre particulars, la Institució ha comunicat expressament als demandants que el Raonador no hi tenia competència.

Hem actuat d'acord amb el contingut de l'article 14 de la Llei per la qual ens regim, que preveu que es pot rebutjar una qüestió per manca de competència, interès legítim o fonament, o quan la seva tramitació perjudiqui els interessos legítims de tercers. Malgrat el rebuig inicial d'aquest tipus de queixes, el Raonador no queda impedit, però, 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: 4/12, 10/12, 25/12, 27/12, 31/12, 32/12, 34/12, 35/12, 41/12, 42/12, 45/12, 52/12, 55/12, 62/12, 64/12, 73/12, 74/12, 78/12, 83/12, 86/12, 90/12, 81/12, 95/12, 97/12, 102/12, 108/12, 112/12, 114/12, 119/12, 121/12, 122/12, 127/12, 130/12, 134/12, 139/12, 142/12, 144/12, 149/12, 155/12, 160/12, 173/12, 177/12, 181/12, 182/12, 187/12, 188/12, 191/12, 203/12, 207/12, 209/12, 212/12, 216/12, 219/12, 221/12, 227/12, 230/12, 254/12, 266/12, 269/12, 271/12, 279/12, 284/12, 285/12, 289/12, 298/12, 299/12 i 300/12.

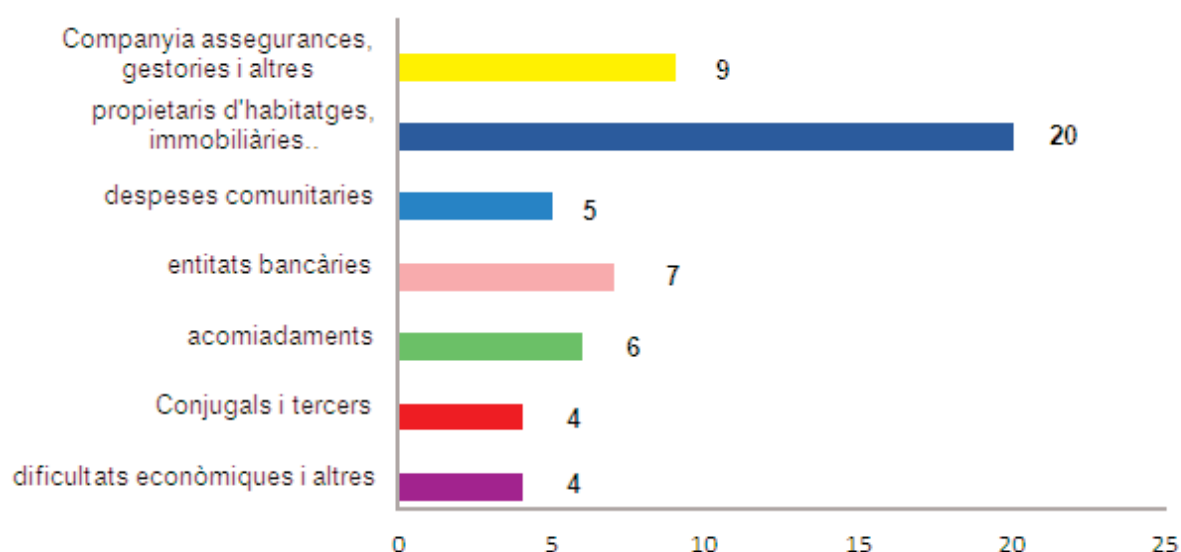
S'ha prestat la màxima atenció a tot ciutadà quan ha comentat o explicat al Raonador el seu dubte, el problema sorgit o un suggeriment per millorar el que creu millorable en l'àmbit públic. Es tracta d'una de les funcions a què es veu implicada la nostra Institució quasi diàriament. Amb aquesta tasca, tenim la possibilitat de comprovar que en el dia a dia molta gent d'aquest país no sempre troba per part de l'Administració la suficient atenció o sensibilitat 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 actuacions que s'han efectuat des de la nostra Institució han estat bàsicament destinades a assistir tots els ciutadans que ho han sol·licitat; hem estudiat i hem valorat, cas per cas, qualsevol assumpte o problema que se'ns ha plantejat i hem tractat i informat de la millor manera totes les demandes.

Aquesta 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 dona resposta puntual als sol·licitants, sinó també procurant

escoltar —i remarcuem la paraula ESCOLTAR— TOTS els qui acudeixen al Raonador del Ciutadà, i vehicular múltiples actuacions d’assistència personal a particulars o col·lectius (vegeu pàgina 13 de la Primera part).

La forma estadística que presentem ens dóna 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

## ÍNDIX GENERAL

|                                                                                                                                                 |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| PRESENTACIÓ .....                                                                                                                               | Pàg. 4 |
| Introducció .....                                                                                                                               | 4      |
| PRIMERA PART: Anàlisi institucional del funcionament de la Institució durant l'any 2011. Resum estadístic de l'activitat de la Institució ..... | 8      |
| Contingut de la Primera Part .....                                                                                                              | 10     |
| Resum estadístic de l'activitat de la Institució .....                                                                                          | 10     |
| A) Expedients formals.....                                                                                                                      | 11     |
| B) Expedients per sectors .....                                                                                                                 | 13     |
| C) Entrevistes.....                                                                                                                             | 14     |
| D) Correspondència.....                                                                                                                         | 14     |
| E) Relacions amb els mitjans de comunicació.....                                                                                                | 14     |
| SEGONA PART: Activitat vinculada a la instrucció dels expedients.....                                                                           | 16     |
| Contingut de la Segona Part.....                                                                                                                | 18     |
| ESQUEMA DELS EXPEDIENTS REGISTRATS.....                                                                                                         | 19     |
| DESENVOLUPAMENT DELS SECTORS.....                                                                                                               | 50     |
| 1 - Sector Finances (tributs i taxes).....                                                                                                      | 50     |
| 1.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....                                                                      | 50     |
| 1.II. Expedient significatiu .....                                                                                                              | 50     |
| 2 - Sector Urbanisme.....                                                                                                                       | 52     |
| 2.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....                                                                      | 52     |
| 2.II. Expedient significatiu .....                                                                                                              | 52     |
| 3 - Sector Social: .....                                                                                                                        | 55     |
| 3.I. Pensions / CASS.....                                                                                                                       | 55     |
| 3.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....                                                                    | 55     |
| 3.I.II. Expedients significatius.....                                                                                                           | 55     |
| 3.II. Infants - Jovent.....                                                                                                                     | 60     |
| 3.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....                                                                   | 60     |
| 3.II.II. Expedients significatius.....                                                                                                          | 80     |

|                                                                                            |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 3.III. Tràmits socials .....                                                               | Pàg. 63 |
| 3.III.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....             | 63      |
| 3.III.II. Expedient significatiu.....                                                      | 63      |
| 3.IV. Discapacitats.....                                                                   | 65      |
| 3.IV.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....              | 65      |
| 4 - Sector Administració general.....                                                      | 66      |
| 4.I. Administració penitenciària. ....                                                     | 66      |
| 4.I.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....               | 66      |
| 4.I.II. Expedients significatius.....                                                      | 66      |
| 4.II. Administració general.....                                                           | 68      |
| 4.II.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....              | 68      |
| 4.II.II. Expedients tramitats.....                                                         | 69      |
| 5 - Sector institucional.....                                                              | 74      |
| 5.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....                 | 74      |
| 5.II. Expedients tramitats.. .....                                                         | 74      |
| 6 - Sector Justícia. ....                                                                  | 75      |
| 6.I. Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients.....                 | 75      |
| 6.II. Expedients més significatius tramesos al Consell Superior de la Justícia.....        | 76      |
| 7 - Sector Accions privades: expedients no admesos a tràmit. ....                          | 79      |
| Explicació del sector, temes que tracta i número dels expedients no admesos a tràmit. .... | 79      |
| <b>ÍNDEX :</b> .....                                                                       | 82      |
| <b>I - ÍNDEX GENERAL</b> .....                                                             | 84      |

