

INDEX

Presentació	5
1.- La Institució: el Defensor de la Ciutadania	7
1.1 Què és... ?	7
1.2 Què fa... Com ho fa...?	8
2.- Dades generals	9
2.1 La Informació i l'assessorament	12
2.2 Les queixes	14
3.- Recomanacions generals	17
3.1 La disciplina urbanística	17
3.2 La neteja urbana	18
3.3 La via pública i el manteniment de la ciutat	19
3.4 La policia local: la seguretat ciutadana i la circulació.	19
3.5 Els serveis socials	20
3.6 L'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana	21
4.- Altres actuacions i activitats	21
4.1 VII Trobada de Síndics i Defensors. Manlleu.	21
4.2 Constitució de l'associació: ForumSD	22
4.3 Actes de representació institucional	24
5.- Agraïments	25
6.- Llistat d'expedients de queixa	26-44