

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LES CURES (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 d'abril de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que estava rebent.

Hi exposava el següent:

Era usuària del SAD des de feia anys (la seva cura incloïa atenció personal i neteja de la llar), i havia experimentat una davallada en la qualitat del servei des que aquest el prestava l'empresa DomusVi.

Els problemes principals que plantejava eren:

- Canvi de treballadores, sense avís.
- Pacte de prestació del servei incomplet, atès que no s'hi reflectia l'horari.
- Manca d'acord en les tasques i els espais que s'havien de netejar.
- Dificultats en l'atenció i la gestió per part de l'empresa prestadora del servei quan hi havia queixes o aspectes a tractar.
- Manca de control de l'empresa sobre el servei, atès que un dispositiu que es va col·locar al seu domicili no funcionava.

#### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 26 d'abril de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 14 de novembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Retard en la informació**

**L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa.** Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

### **2. Sobre el Pacte de prestació del servei**

L'informe municipal exposa que la ciutadana té reconegut un grau I de dependència i és usuària del SAD per dependència, com a recurs acordat en el Programa individual d'atenció (PIA). Té prescrit el servei d'atenció familiar (amb una treballadora familiar, TF) per dues hores setmanals i el de cura de la llar amb tres hores quinzenals des del maig de 2018.

El Pacte de prestació del servei es va formalitzar en data 30 d'abril de 2018, i en data 29 de març de 2022 es va signar una modificació del mateix pacte. El Pacte de prestació del servei ha d'incloure:

- Intensitat del servei: amb hores setmanals
- Freqüència: nombre de dies del servei
- Franges horàries o horaris concrets

**Revisant el pacte de prestació de la ciutadana, s'havia identificat que hi constaven els dies de servei, però no les hores setmanals. De fet, i en la mesura que l'informe municipal inclou una còpia del pacte de prestació del servei, s'observa que no sols no hi consten les hores setmanals de servei a prestar, sinó que tampoc s'especifica la franja horària o els horaris concrets.**

Per tant, **es recorda la necessitat que se sigui un nou pacte que contingui la concreció del servei i que serveixi com a eina informativa i de garantia en la prestació del servei.**

### **3. Sobre els canvis de treballadores i de franges horàries**

L'informe municipal exposa que el SAD que es presta a la ciutadana es correspon amb la modalitat SAD de proximitat<sup>1</sup>, un canvi de model que en el territori de "París Nova Esquerra" es va implementar el mes de febrer de 2024.

El servei d'atenció personal (amb TF) el va programar la mateixa professional, des del 8 de març de 2023 i fins al 15 de febrer de 2024, quan es va fer un canvi de professional en el marc del canvi al model de SAD Proximitat. Posteriorment, en data 2 de maig de 2024 es va realitzar un canvi de professional, acordat entre les dues parts, ja que la ciutadana havia demanat un canvi d'horari.

El servei de cura de la llar (neteja) l'havia organitzat la mateixa professional del 8 de novembre de 2021. Entre l'abril de 2023 i l'abril de 2024<sup>2</sup> s'havien dut a terme les suplències següents:

- Del 4 de setembre de 2023 al 2 d'octubre de 2023 per vacances
- El 27 de novembre de 2023 per indisposició de la treballadora.

També es va canviar el servei del dilluns 19 de febrer de 2024 al 20 de febrer, amb la implementació del SAD de proximitat. En aquesta ocasió no s'havia comunicat el canvi i l'empresa es va disculpar amb posterioritat. Com que la persona usuària va informar que els dimarts no es trobava al domicili, es va tornar a programar el servei per als dilluns.

La ciutadana, al seu torn, informava l'Ajuntament de Barcelona i la Sindicatura d'altres incidències que s'havien donat i que afectaven la qualitat del servei.

Les absències de les persones treballadores del SAD es poden donar per motius previstos o imprevistos de forma justificada (d'acord amb els drets de les persones treballadores) i també per incidències en altres serveis que puguin acabar tenint repercussions horàries en les persones usuàries a qui atenen posteriorment.

---

<sup>1</sup> El SAD de proximitat és un model impulsat per l'Ajuntament de Barcelona des del 2017. Consisteix en superilles de la ciutat que poden funcionar també com a superilles de serveis o de cura, en les quals la prestació de serveis d'atenció domiciliària es pot fer des de la proximitat, cosa que disminueix els temps de desplaçament. A més, l'organització en la prestació del servei pot anar a càrrec d'un equip del territori. D'aquesta manera, es vol minimitzar l'impacte dels canvis de professional i fomentar l'adaptació a les necessitats de les persones usuàries, entre d'altres.

<sup>2</sup> Període sobre el qual la Sindicatura havia demanat informació a l'Ajuntament de Barcelona.

En qualsevol cas, i tot i les diferències en la casuística, **la persona usuària té dret, en tots els casos, a ser informada prèviament dels canvis, tal com es recull al document “Condicions del servei d’atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d’atenció domiciliària”, per tal d’evitar o minimitzar interferències en la seva quotidianitat.**

Cal tenir en compte que el SAD es presta en l’àmbit domèstic, l’espai íntim i personal, cosa que ha de comportar necessàriament la confiança en el servei i el coneixement dels serveis que cal prestar com a factors de qualitat, tenint en compte que l’article 26.2 de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix que les actuacions de serveis socials han de garantir per a cada persona la globalitat i la integritat de les intervencions i han d’aplicar els recursos de la manera més adequada.

També és necessari prestar atenció a la responsabilitat en la prestació del SAD. L’empresa presta el SAD, però l’Ajuntament és el responsable final de la prestació del servei.

D’acord amb l’article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, que estableix el principi de responsabilitat pública, els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l’aportació dels mitjans humans, tècnics i financers i dels equipaments necessaris per garantir els drets reconeguts. Així mateix, han d’assegurar la planificació, la coordinació, el control i la continuïtat del servei, si se’n determina la necessitat, així com l’execució i l’avaluació amb criteris d’equitat, justícia social i qualitat. El mateix article també determina el **principi de qualitat**, pel qual el sistema de serveis socials ha d’aplicar criteris d’avaluació de la qualitat, prenent com a referència el concepte de *qualitat de vida*.

#### **4. Sobre el dispositiu de control de l’empresa**

L’informe municipal. Exposa que el sistema de control de presència que permet disposar d’informació acurada sobre l’inici i la finalització dels serveis prestats es realitza a través d’un sistema de fitxatge amb el dispositiu mòbil de l’equip de professionals d’atenció directa en vinculació amb una etiqueta NFC<sup>3</sup> que s’instal·la al domicili de la persona usuària.

En el cas de la ciutadana, es donen les circumstàncies següents:

- En una visita de seguiment duta a terme per l’empresa en data 21 de desembre de 2023, es va detectar que no disposava d’una etiqueta NFC i se’n va instal·lar una de nova.
- En data 22 de febrer de 2024 es va detectar que l’etiqueta no funcionava adequadament i en data 14 de març de 2024 es va instal·lar una nova etiqueta NFC.

---

<sup>3</sup> Les sigles corresponen a “Near Field Communication”, un element tecnològic que permet la comunicació entre dos dispositius i que intercanvien dades.

- Se segueixen donant incidències en el fitxatge. Davant aquesta situació, les professionals disposen d'un sistema manual de fitxatge a través del seu dispositiu mòbil.

**El Plec de clàusules tècniques particulars (PTEC) del Contracte de serveis del Servei Públic d'Atenció Personal i Neteja de la Llar** es refereix a aquest aspecte al punt 12.4 sobre el "Sistema de control de presència del servei en els domicilis". A l'article es diu que en la prestació del SAD, la presència, el temps i la puntualitat són elements clau de la qualitat del servei i fonamentals per a la facturació.

Per això, les empreses han de garantir un sistema de control de presència del treballador al domicili eficaç i fiable que compleixi requisits com: el registre d'entrada i sortida dels domicilis, que sigui accessible en línia per l'IMSS (de manera que pugui comprovar en cada moment la presència real en un servei programat, així com revisar dates anteriors, informes i llistats), que disposi d'un pla de contingències (que garanteixi que, en cas d'incidències informàtiques i d'usabilitat per part dels professionals, es pugui fer el control de presència mitjançant un sistema alternatiu) i que generi avisos, entre d'altres.

El PTEC preveu que, en un termini de tres mesos des de l'inici del contracte, el control de presència haurà d'estar disponible a la totalitat dels domicilis on es presti el servei. A partir d'aquest moment, com a mínim el 90% de les estades al domicili hauran d'acreditar el control d'entrada i de sortida.

D'aquí a un temps, quan l'Ajuntament proveeixi el sistema d'informació de gestió del SAD, les empreses adjudicatàries seran les encarregades d'aportar els elements necessaris per al control de presència ordinari i el de contingències (etiquetes o altres dispositius). L'empresa adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència en relació amb el control de presència i, en cas de fallada, haurà d'activar el pla de contingències.

Al seu torn, el punt 12.5 del PTEC, titulat "Dispositius mòbils per a tots els treballadors d'atenció personal" estableix que les empreses han de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per a tots els treballadors d'atenció personal amb les funcions següents: trucades telefòniques, programació dels serveis, consulta de tasques, registre a través d'una llista de comprovació de les tasques dutes a terme efectivament en cada servei i servei de missatgeria instantània segura.

En definitiva, doncs, aquestes condicions són exigibles, atès que formen part del PTEC, el qual estableix que els domicilis han de disposar de dispositius o elements de control de presència i que les empreses són responsables d'aportar les etiquetes, així com d'activar el pla de contingències.

Entenem que, d'acord amb el que estableix el PTEC, els dispositius mòbils poden suplir els elements de què han de disposar els domicilis de forma puntual (com a contingència), però en cap cas poden ser l'eina que s'utilitzi de forma ordinària per registrar les entrades i sortides dels domicilis, entre altres funcions.

Del relat aportat per l'informe municipal s'observa també que es detecten, fins a tres ocasions, problemes amb les etiquetes, però no s'aporta informació addicional dels períodes en què la manca d'aquest element pot haver incidit en el control necessari del servei en aquest domicili. Tampoc s'aporta informació sobre els motius de per què es donen, de forma tan freqüent, incidències en el funcionament de les etiquetes.

Per tot el que s'ha exposat, es **recomana que en aquest cas (i en tots els altres en els quals es donin incidències similars) es vetlli per garantir el funcionament adequat dels dispositius en els domicilis, d'acord amb el que estableix el PTEC, i com a eina fonamental per garantir la qualitat del servei.**

## **5. Sobre el seguiment de l'empresa**

L'informe municipal aporta la cronologia següent pel que fa als seguiments que ha fet l'empresa:

- 23 de juny de 2023: es fa una visita de seguiment. La ciutadana i la seva parella manifestaven estar molt contents amb el servei, el qual funcionava bé quan no hi havia canvis. Es referien a la millora en els avisos als canvis. Va puntuar el SAD amb una nota mitjana de 7,43.
- 5 de desembre de 2023: trucada de seguiment en la qual es parla de l'estat de salut de la ciutadana.
- 21 de desembre de 2023: visita de seguiment en la qual la ciutadana manifesta estar contenta amb el servei, que té un bon vincle amb les professionals i que rep el suport que necessita.
- 5 de març de 2024: trucada en resposta a una trucada anterior del marit de la ciutadana. Es queixa que el dia 4 de març de 2024 l'auxiliar de la llar no havia netejat la terrassa i es va informar que era una tasca exclosa del servei. Es comunica la queixa al CSS (centre de serveis socials).
- 22 de març de 2024: visita de seguiment en la qual s'entrevista la ciutadana i el seu fill. Se centra en la queixa pel fet que no es netegi la terrassa i s'informa que la terrassa està exclosa del servei.

En relació amb aquest aspecte, i en relació amb el període sobre el qual s'aporten dades en l'informe municipal, s'observa una periodicitat suficient en el seguiment. No obstant això, i tal com s'assenyala en punts següents de la present resolució, no s'estarien treballant els aspectes sobre els quals la ciutadana es queixava, relacionats amb l'atenció necessària.

## **6. Sobre les tasques de l'auxiliar de la llar**

L'informe municipal exposa que es va revisar el cas per poder valorar les tasques que havia de dur a terme l'auxiliar de la llar. La ciutadana havia indicat en una instància de data 28 de juny de 2022 que residia en un habitatge de 27 metres habitables i 25 metres de terrassa. Convivia amb el seu marit de 64 anys i sense reconeixement de grau de dependència.

Malgrat que el PTEC no fa referència explícita a la neteja d'espais exteriors, sí que s'especifica que les tasques de neteja o suport a la neteja es realitzen pel manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. S'interpreta, per tant, que la neteja està orientada a prioritzar l'espai habitable de l'habitatge, tenint en compte el topall d'hores del servei.

No obstant això, ateses les característiques de l'habitatge de la ciutadana, es va acabar considerant que la terrassa tenia un paper fonamental en la seva quotidianitat, motiu pel qual es va valorar incloure la neteja de la terrassa com a tasca de l'auxiliar de llar. Aquesta decisió es va comunicar a l'empresa en data 9 de maig de 2024 per tal que es pogués incloure al següent servei planificat, el dia 13 de maig de 2024.

En aquest sentit, doncs, entenem que, encara que la neteja d'espais exteriors no es preveïés en aquest servei (i, per tant, inicialment, la informació facilitada per l'empresa era correcte), s'han tingut en compte les circumstàncies particulars del cas per respondre satisfactòriament a la sol·licitud de la ciutadana. **En aquest aspecte, doncs, no es detecta cap irregularitat en l'actuació municipal pel que fa al criteri inicial, ni al canvi que van fer a partir de la valoració de les circumstàncies particulars.**

Tot i així, en el punt següent s'aborda aquest aspecte des de la perspectiva de la temporalitat.

## **7. Sobre les queixes de la ciutadana i el dret a la informació**

L'informe municipal exposa que s'ha consultat tant l'empresa, com el CSS i la bústia IRIS<sup>4</sup> i que no els consta cap queixa del 14 o 15 de març de 2024. Entenien que aquesta estaria relacionada amb les queixes manifestades en els seguiments de dates 5 de març de 2024 i 22 de març de 2024 sobre les condicions del servei en relació amb l'exclusió de la neteja de la terrassa del servei de neteja.

Però la ciutadana havia aportat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona còpies de queixes presentades en relació amb la insatisfacció del SAD:

---

<sup>4</sup> Sistema municipal de gestió d'incidències, queixes, suggeriments, consultes i agraïments.

- **Instància registrada el 9 de maig de 2022:** es fa referència al desacord sobre la neteja de la terrassa, però també a modificacions de dies i hores assignats i als canvis de personal, així com als problemes de comunicació amb l'empresa, la qual en moltes ocasions no donava resposta.

També fa referència al fet que, quan el marit de la ciutadana es va dirigir al CSS Nova Esquerra de l'Eixample per fer la queixa, el van orientar a presentar-la a través de l'OAC. També li van suggerir que tractés el tema amb la referent del CSS, però no se li va donar cita fins al dia 31 de maig de 2022.

- **Queixa a "Ajuntament respon" de data 14 de maig de 2022** en la qual se li respon que el SAD està condicionat per situacions organitzatives, cosa que genera canvis d'horaris, com es recull al punt 4 del document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària". També se li dona informació sobre el servei de neteja i les tasques que en quedarien excloses, i finalment se li explica que les queixes es poden formular a través de:

- L'empresa adjudicatària
- Una instància o un escrit registrat
- A través del 010 o de l'IRIS

- **Instància registrada en data 23 de juny de 2022:** en aquesta es plantegen diferents incidències i se sol·licita explícitament:

- Un pacte de prestacions del SAD que contingui la franja horària de realització del servei.
- Que, quan s'hagi d'anul·lar un servei per causes mèdiques i s'hagi avisat amb temps suficient, se li ofereixi una alternativa de servei.
- Informació clara sobre la qüestió de la terrassa, ja que això no consta als plecs.

- **Queixa a "Ajuntament respon" de data 1 de juny de 2022,** en la qual se li respon que les hores no gaudides de servei no són acumulables i que l'empresa no cobra els serveis que no presta. També s'especifiquen quines són les tasques que cobreix el servei de neteja de la llar incloses en els plecs.

- **Instància registrada el 14 de març de 2024:** en aquesta instància es refereix de nou a diferents aspectes que causen malestar en el gaudiment del servei i se sol·licita concretament:

- Un nou pacte de prestacions del servei en el qual constin els canvis i s'especifiquin els dies i les franges horàries en què s'han de prestar els serveis.
- Determinar de forma clara el criteri respecte dels diferents espais de neteja al seu domicili.
- Informació sobre la implementació d'un control fidedigne dels horaris de l'empresa.



Sobre les queixes fetes per la ciutadana i en relació amb el contingut de l'informe municipal, es considera oportú abordar diferents aspectes.

- a) Quant als **canals de queixa**, segons el document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària", i concretament al punt 22, es diu que la persona usuària pot adreçar-se per fer suggeriments, queixes i reclamacions sobre el servei:
- Al seu centre de serveis socials
  - Presencialment a qualsevol oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
  - Mitjançant una trucada telefònica al 010
  - A través del web de l'Ajuntament de Barcelona

El PTEC, al punt 8.1, també estableix que els canals de recepció de queixes són:

- Directament a l'empresa adjudicatària, al telèfon gratuït de l'empresa adjudicatària, verbalment a qualsevol de les persones treballadores adscrites, per correu electrònic o mitjançant un formulari web de l'empresa adjudicatària
- Als centres de serveis socials
- Entregant un escrit o una instància a qualsevol oficina de registre
- A través del 010 o d'un canal telemàtic de queixes municipal, com l'IRIS

Així, quan la ciutadana exposava a la primera queixa que el seu marit s'havia dirigit amb aquest propòsit al CSS, des d'allà se'l va orientar a presentar una queixa a l'OAC (per bé que també se li va facilitar hora amb la seva referent, però dies més tard). En la resposta a la queixa, se li van indicar els canals de queixa i van obviar el CSS.

Així doncs, malgrat que el CSS constitueix una via vàlida per a la presentació de queixes, recollida tant al document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària", com al PTEC, s'observa que no apareix en les indicacions facilitades des dels serveis municipals a la promotora de la queixa (o al seu marit). En aquest sentit hem de recordar que l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el **dret de les persones usuàries dels serveis socials a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles i els drets i els deures, així com els mecanismes de queixes i reclamacions.**

**Per tant, hem de recordar a l'Ajuntament de Barcelona que ha de tenir molt clar quins són aquests canals de queixa del SAD i facilitar-los, sempre i des dels diferents espais, a la ciutadania.**

- b) L'informe municipal també diu (com s'ha exposat anteriorment) que revisant el "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària" s'havia detectat que aquest no contenia les hores de setmanals. En aquesta línia observem que la ciutadana s'havia referit a aquest aspecte, de forma reiterada, en les seves queixes i que, malgrat això, no s'havia solucionat aquesta qüestió. És més, no sols no consten les hores setmanals, sinó que tampoc es fa referència a les franges en què ha de prestar-se el servei.

Així, entenem que la gestió de les queixes que havia presentat la ciutadana a l'Ajuntament de Barcelona no havia estat prou curosa, ja que l'Ajuntament disposava d'aquesta informació des de l'any 2022. Per tant, havia disposat de temps suficient per poder arranjar aquesta qüestió, la qual no constitueix un tema menor, si tenim en compte que és el document de referència per a les parts, quant a garanties i seguiment del servei.

Per tant, **es recomana a l'Ajuntament que faci un treball més acurat amb la gestió de les queixes sobre el SAD, així com que disposi, amb la major brevetat possible, d'un nou "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària" que contingui tota la informació adient.**

- c) Finalment, i com que la ciutadana també havia exposat el seu malestar pel tema de la no realització de la neteja a la terrassa, i malgrat que aquest aspecte s'hagi resolt de forma corresponent als seus interessos, cal tenir en compte que també plantejava per escrit aquesta qüestió des del 2022. En aquest sentit, **considerem que s'hauria pogut resoldre aquest tema de forma més diligent.**
- d) La instància presentada per la ciutadana el 14 de març de 2024, no constava als gestors del SAD. Aquest fet posa de manifest que s'ha donat una incidència en aquest cas. Per tant, s'insta a **revisar el circuit seguit per l'esmentada instància i prevenir que el fet pugui donar-se en altres ocasions.**

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació municipal ha de millorar en eficàcia pel que fa a la qualitat en la prestació del servei i la informació a la ciutadania.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** la necessitat que se signi un nou pacte que contingui la concreció del servei i que serveixi com a eina informativa i de garantia en la prestació del servei.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** la responsabilitat municipal en la prestació del SAD i que, per tant, ha de vetllar per la seva qualitat, amb els mecanismes adequats de control.
- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que, en aquest cas (i en tots els altres en els quals es donin incidències similars), es vetlli per garantir el funcionament adequat dels dispositius en el domicili, d'acord amb el que estableix el PTEC, i com a eina fonamental per garantir la qualitat del servei.

- **Recordar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que ha de prestar especial atenció a facilitar la informació correcta a la ciutadania sobre els canals de queixa del SAD.
- **Recomanar a la Regidoria de Salut, Persones amb Discapacitat i Estratègia contra la Soledat** que faci un treball més acurat amb la gestió de les queixes sobre el SAD, així com que disposi, amb la major brevetat possible, d'un nou "Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària" que contingui tota la informació adient.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.