

SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES

DE SANT BOI DE LLOBREGAT



INFORME ANUAL 2017

Síndica Municipal de Greuges Sant Boi de Llobregat



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Índex

Primera part

1. PRESENTACIÓ	1
2. ESTADÍSTICA	
2.1. Quadre de classificació del total d'expedients.....	9
2.2. Gràfics	
2.2.1 Gràfic 1 Resultat de les atencions.....	11
2.2.2 Gràfic 2 Queixes per mes.....	12
2.2.3 Gràfic 3 Queixes per tipus de sol·licitant.....	13
2.2.4 Gràfic 4 Queixes segons el sexe.....	14
2.2.5 Gràfic 5 Queixes per edat.....	15
2.2.6 Gràfic 6 Queixes segons la via de recepció.....	16
2.2.7 Gràfic 7A Queixes per barri.....	17
2.2.8 Gràfic 7B Queixes per habitant i barri.....	18
2.2.9 Gràfic 8 Queixes per unitat orgànica i barri.....	19
2.2.10 Gràfic 9 Queixes per àrees.....	21
2.2.11 Gràfic 10 Queixes segons la seva tipologia.....	26
2.2.12 Gràfic 11 Queixes segons l'estat de tramitació a 31/12/2017.....	27
2.2.13 Gràfic 11 Queixes segons l'estat de tramitació a 31/12/2016.....	28
2.2.14 Gràfic 12 Nivell d'acceptació de recomanacions per l'Alcaldia...	29
2.2.15 Gràfic 13 Termini de resolució i execució de queixes.....	30
2.3. Drets dels ciutadans compromesos per l'Ajunt.(mala praxi adm.)	33
2.4. Qüestionari individual de qualitat.....	37
2.5. Llista d'expedients resolts per àrees i departaments.....	43
2.6. Recull d'expedients resolts per àrees i departaments.....	51
2.7. Relació de consultes.....	113

Segona part

ANNEX I: ARTICLES DE PREMSA FÒRUMSD.....	117
ANNEX II: ARTICLES DE PREMSA SINDICATURA.....	123
ANNEX III: PRINCIPALS ESDEVENIMENTS DE LA SÍNDICA AL 2017.....	137
ANNEX IV: NOU TARGETÓ INFORMATIU DE LA SINDICATURA.....	153

PRESENTACIÓ



El Dret a la Ciutat és un concepte definit pel geògraf i sociòleg Henry Lefebvre en un llibre 1986, del qual és l'autor, i que porta aquest mateix nom. El Dret a la Ciutat sorgeix com a resposta a l'impacte negatiu que estaven patint les ciutats amb el capitalisme.

Amb aquesta aportació del "Dret a la ciutat" plantejava el significat de recuperar la ciutat "per a les persones", defensant que els infants, les dones i els homes som els protagonistes d'aquests espais de les ciutats i que s'havien de reivindicar, fent-los nostres d'una manera col·lectiva.

També l'antropòleg David Harvey ens parla d'aquest Dret a la Ciutat: "El dret a la ciutat és molt més que la llibertat individual d'accedir als recursos urbans: és un dret de canviar-nos a nosaltres mateixos tot canviant la ciutat. És, de fet, un dret comú més que no pas individual, ja que aquesta transformació, inevitablement, depèn de l'exercici del poder col·lectiu de remodelar els processos d'urbanització. La llibertat de fer i refer les nostres ciutats i nosaltres mateixos és, vull argumentar, un dels drets humans més preciosos i un dels més oblidats."

En un fragment del pròleg de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Sant Boi l'any 2001, es planteja una altra consideració: la ciutat com l'espai de totes les trobades de totes possibilitats, però, alhora, de totes les contradiccions i perills. I més endavant diu: "Si cada dret definit pertany a cadascú, cada ciutadà, lliure i solidari, ha de garantir-lo als altres."

És cabdal entendre el "dret a la ciutat", com el dret a disposar d'un espai públic on els diversos usos ciutadans hi tinguin cabuda de manera equilibrada, però donant prioritat als drets de les persones a viure amb les mínimes molèsties possibles.

Els espais de trobada de la ciutat, principalment, són les places, tant pel clima com per la nostra tradició cultural de l'àgora. Les places simbolitzen espais vectors de trobada on s'entrecreuen moltes activitats de la vida, com el lleure, el passeig, jocs, esport, relax... Així mateix, són l'exponent de la convivència a la ciutat, per això és també on afloren, en diverses ocasions, fets i circumstàncies que no s'ajusten a les normes cíviques contretes i establertes.

El fet que definim les places com a espai públic no vol dir que siguin espais sense normes, ans al contrari, les convencions socials que regulen aquests espais públics estableixen les formes amb què s'hi ha de desenvolupar la interacció i fixen la normalitat dels usos i dels comportaments. Les places i els parcs poden jugar un paper en clau d'interacció i trobada social del barri o la ciutat.



Per naturalesa aquests espais estan fets per a la pluralitat, però quan hi ha una activitat dominant en una plaça, i només és predominantment poblada per un col·lectiu, pot generar desconfiança, rebuig i difícil convivència, perquè l'ús exclusiu i excessiu també pot generar l'expulsió d'altres persones a qui també els correspon utilitzar-la i sentir-la seva.

I, molt unides a la vida de les nostres places i parcs, són les terrasses dels bars. Tots i totes hem gaudit alguna vegada de les terrasses en el nostre temps de lleure, però què passa quan, igual com en les places, hi ha un predomini d'aquestes terrasses que ocupen espais que els ciutadans i ciutadanes necessiten per moure's amb normalitat i que, sovint, generen molèsties com sorolls, olors, etc.

Totes les iniciatives que promoguin el comerç local i d'emprenedoria són positives per a l'economia local i s'han de promocionar però, per minimitzar les incompatibilitats, és del tot necessari generar un consens i un respecte a les normes entre totes les parts implicades.

Ens centrem en les places com un dels temes essencials i que són els més propers a la gestió de les ciutats, i també els que generen més debat i queixes que, de forma recurrent, ens expressa la ciutadania que s'adreça a la Sindicatura Municipal de Greuges (en endavant SMG).

Enfront d'aquesta realitat no ideal del que hauria de ser una plaça o un parc: un espai de trobada, hi ha normatives municipals i/o reglaments d'aquests espais que intenten garantir la convivència en aquests llocs, tot i que sovint es converteixen en un seguit de prohibicions d'usos.

Un dels principals reptes de ciutats com Sant Boi és el de les seves places com a espais que han de preservar la convivència i garantir un entorn inclusiu que permeti integrar els diferents col·lectius.

Correspon a l'Ajuntament gestionar el difícil equilibri entre la tranquil·litat veïnal, el trànsit de vianants, les terrasses i els esdeveniments lúdics, amb implicació i corresponsabilitat de tota la ciutadania.

És objectiu prioritari d'aquesta Sindicatura vetllar i insistir en la protecció dels drets dels menors, per això al llarg d'aquest any ha estat un eix important fer difusió de la funció de la Sindicatura en la defensa de drets de ciutadania amb la realització de tallers en els centres educatius, una oportunitat i experiència del tot positiva.

En aquesta línia de divulgació de la SMG vaig trametre una carta als membres del Consell d'Infància de Sant Boi per tal de donar-me a conèixer i explicar-los qui era i què feia la SMG. Van tenir a bé convidar-me a participar en el Ple del mes de juny, on vaig tenir l'oportunitat de poder assistir al debat de les propostes que havien fet les nenes i els nens del disseny del projecte de la plaça situada en la confluència dels carrers Girona amb Auger que els havia encarregat l'alcalde. Va ser impressionant i memorable observar com aquests nens i nenes del Consell d'Infància dialogaven amb el tècnic de paisatge urbà Sr. Ferran Ballesteros qui interactuava i raonava amb ells i elles sobre la viabilitat d'algunes de les seves propostes; i com cercaven alternatives de millora. Hem volgut posar en valor la virtualitat d'iniciatives com aquesta il·lustrant amb la imatge de la configuració de la plaça la portada d'aquest informe. Arran d'aquesta experiència vull expressar la meua convicció que la implicació d'aquests consellers i conselleres en el disseny de la plaça farà que considerin aquest espai com a propi, mes proper i ben segur que faran tot el possible per cuidar-lo i procurar pel seu bon ús en gaudir-lo.

Una altra iniciativa rellevant en relació amb l'espai comú ha estat el projecte de redissenyar la plaça de Montserrat Roig del barri Marianao, amb l'objectiu de millorar la convivència i l'ús de



la plaça per part del seu veïnat.

A la Sindicatura s'havien rebut reiterades queixes dels veïns i les veïnes sobre l'ús i els comportaments de grups de joves instal·lats a la plaça que feien soroll, embrutaven, consumien tòxics, etc. i, en conseqüència, foragitaven la resta d'usuaris potencials.

Resultat del procés dels pressupostos participatius va obtenir molts suports la proposta de quatre veïnes que prioritzaven invertir i intervenir en un nou disseny de la plaça i brindaven una oportunitat per millorar aquest espai. Per dur-lo a terme es van generar sinergies col·lectives i participatives de tots els agents implicats, el regidor i el tècnic del barri, l'Àrea de Joventut, Seguretat Ciutadana, Serveis Socials, la pròpia Sindicatura i el Servei de Mediació que va ser l'encarregat d'establir una metodologia restaurativa per provocar diàlegs entre generacions i interessos entre els diferents grups. Al mes de novembre de 2017, es va concretar en una Conferència de Pau sobre el projecte de millora de la convivència de la plaça de Montserrat Roig a la sala d'actes de L'Olivera. En aquesta conferència es va generar un espai de diàleg, d'escolta i comprensió de la situació que afectava el veïnat i els joves, per tal de tractar de manera comunitària els futurs canvis en la plaça, amb aportació d'idees i propostes de millora per conciliar la diversitat de públics i usos de l'espai, millorar la cohesió i la convivència amb la gratificació de continuar gaudint, tots i totes, de la plaça de Montserrat Roig.

L'obra encara resta pendent d'execució, però és rellevant ressaltar que la participació de la Sindicatura, tant en el disseny previ del procés com en l'experiència d'assistir a la Conferència de Pau, han estat molt positives, engrescadores, amb la convicció que aquesta línia d'acció es pot estendre a altres espais o places, o barris, que també ho requereixen per tal de contribuir a millorar la ciutat.

Vivim en una societat amb moltes desigualtats per raons de gènere i origen, edat, classe social... i l'espai perpetua aquestes desigualtats. Incidir sobre els espais de manera participativa pot crear espais amb igualtat d'oportunitats. Això passa per posar al centre de les polítiques urbanes les necessitats de les persones.

Hem de preservar l'espai públic com un lloc de convivència y civisme on totes les persones puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de joc, de trobada, de lliure circulació i de lleure amb respecte per la dignitat i els drets dels altres ciutadans.

Considerar l'espai públic com a espai de cohesió i d'aprenentatge per a la convivència i generació de dinàmiques de participació, és un actiu que afavoreix aquelles dinàmiques de trobada que poden sustentar la cohesió social i la convivència entre la ciutadania. Per això és fonamental promoure iniciatives de participació i implicació ciutadana, oferir espais de diàleg i construcció de ciutat com a paradigma de bones pràctiques, com les endegades a la plaça de la confluència de Girona i Auger i a la de la plaça Montserrat Roig. Per generar que aquests espais tan necessaris con les places esdevinguin un espai comú, un lloc per a tothom, i ens ajudin a bastir i enfortir el nostre projecte col·lectiu de ciutat.



Abans d'entrar en la matèria de presentació de l'Informe, com a referència preliminar, permeteu-me expressar i compartir la satisfacció que va representar per a moltes de nosaltres, l'èxit de la vaga feminista del passat 8 de març d'enguany, en què dones de tot el món van omplir els carrers alçant les seves veus amb el lema "Volem canviar-ho tot", tot reivindicant assolir la igualtat real de les que som el cinquanta-u per cent de la població. I, alhora, vull reconèixer les dones que ens van precedir i que van rebel·lar-se contra les injustícies, com les santboianes que als anys setanta van participar en la "revolta del pa" contra l'encariment d'aquest aliment bàsic, defensant, així, la subsistència de les seves famílies, tal com és narra a la novel·la titulada "S'ha acabat" de l'autora santboiana Maite Moreno que va guanyar el premi Delta 2017.

Aquest informe que presento és el resultat del compromís reglamentari que, com a Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, vaig adquirir quan vaig assumir la funció, però és també afany personal presentar i donar compte de la tasca realitzada. Aquest acte de rendir comptes és un exercici de transparència institucional que considero rellevant i un servei a tota la ciutadania.

L'àmbit temporal del present informe recull les activitats i les actuacions efectuades durant l'any 2017. A diferència de l'anterior informe, que era compartit amb el meu predecessor, aquest abasta el meu primer any complet.

Aquesta Memòria anual recull exhaustivament totes les activitats rellevants de la Sindicatura en l'exercici de defensa dels drets de ciutadania, difondre, informar i orientar les persones dels seus drets i deures; i com a garant del bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat.

Vull posar en valor que la tasca desenvolupada al llarg d'aquest any ha estat una experiència molt enriquidora, que m'ha permès conèixer amb més profunditat la complexitat del nostre municipi, endinsant-me en la seva trama social, la diversitat de persones amb qui he tractat, d'espais, entitats... m'han proporcionat més coneixements de les diverses realitats, persones i àmbits.

Destacar de l'any 2017 la constatació de les dificultats del context i el clima, tant en referència a la latent i greu crisi econòmica, com a la social i política, que han produït molts moments d'incertesa i preocupació entre la ciutadania i que han fet trontollar valors democràtics compartits i les institucions. Un record, també, per les víctimes dels atemptats terroristes de Barcelona i Cambrils, i expressant el ferm rebuig i condemna a tota expressió de violència, com així vàrem manifestar en ambdós comunicats de 18 d'agost i 2 d'octubre el col·lectiu de síndics i síndiques aplegats en la nostra xarxa del Fòrum de Síndics, Síndiques i Defensors.

En la majoria de casos les retallades econòmiques han comportat retallades de drets, cosa que ha impactat amb persistència en la ciutadania, perquè és en ciutats com la nostra on s'evidencien, amb la proximitat, problemes de convivència, dificultats econòmiques, desesperances... Vull ressaltar la necessitat de sumar esforços col·lectius per seguir treballant en la detecció, l'actuació i el compromís de totes les institucions en l'eradicació de la cronificació de la pobresa i vetllar per l'equitat, la cohesió social i la convivència per no comprometre el benestar de la ciutadania i el futur de la nostra societat.

En l'anterior informe mencionàvem l'expectativa positiva, que havia de suposar l'aprovació de la Llei de la Renda Garantida de ciutadania (RGC) per a les persones amb escassa capacitat econòmica, però el termini en l'aplicació i les dades no són les desitjades, una mica decebedor, especialment per als que l'esperaven i la necessitaven.

Qüestions com l'atur, el col·lapse en la concessió de la renda garantida de ciutadania, l'empobriment derivat d'uns sous que no han arribat a la recuperació econòmica, les pensions i tantes d'altres que afecten directament la vida de les persones massa sovint ocupen un lloc



secundari en l'escenari dels mitjans de comunicació i de l'agenda política.

Hi ha força indicadors que som davant d'una nova bombolla immobiliària. Els preus de l'habitatge, nou i de segona mà, no paren de pujar. No només es tracta de la compra, també del lloguer. Els més optimistes, en un esforç per minimitzar el problema, diuen que només es tracta d'una ràpida recuperació. Altres veus alerten que la compra especulativa i massiva d'immobles per part de fons d'inversió empenyen els preus a l'alça.

El panorama respecte a un dret bàsic com és l'habitatge s'agreuja quan, pròximament, estan a punt de finir els contractes de lloguer vinculats a les dacions en pagament. És encara més crític el problema de l'habitatge de lloguer perquè l'actual Llei d'arrendaments urbans és clarament antisocial.

Paral·lelament, els pensionistes veuen depreciats els seus subsidis. Les dades presenten que a Catalunya hi ha quasi cent mil persones grans, majors de seixanta-cinc anys, que viuen soles, i la majoria són dones.

Un dels principals problemes amb què es troben les persones grans és l'enorme dificultat per fer-se càrrec d'unes despeses fixes com l'habitatge i els subministraments, i és obvi que les possibilitats de millorar la seva situació econòmica és nul·la. Si els recursos són escassos habitatge i vellesa fan un binomi de difícil combinació. Fora bo que des de l'àmbit públic es fes una bona reflexió a aquest respecte per trobar fórmules que ajudin a fer més fàcil la vida d'un col·lectiu tan important a les nostres ciutats.

Paral·lelament a la preocupació de les persones més grans, els menors són objecte prioritari per a la Sindicatura tant pel que fa a la seva vulnerabilitat de drets, com a les repercussions vinculades a la precarietat econòmica de les seves famílies com poden ser la pèrdua de l'habitatge, les carències i com això els pot afectar emocionalment en el seu propi desenvolupament futur.

Constatar que la vulneració del dret a transitar lliurement per la nostra ciutat s'ha vist limitat en el cas d'una menor. Al mes de juliol passat la seva família es va adreçar a la Sindicatura per exposar un presumpte cas d'assetjament escolar reiterat, però el centre educatiu del qual era alumna en cap moment va activar el protocol per verificar el cas de presumpte assetjament per tal d'actuar en conseqüència.

Atès que qui té competència en aquest àmbit és el Síndic de Greuges de Catalunya, es va traslladar el cas per tal que fes les indagacions i actuacions necessàries, tot i que la família ja havia aconseguit un canvi de centre per a la seva filla.

Mentrestant la menor va ser objecte d'episodis d'assetjament, persecució i insults fora de l'àmbit escolar, als carrers de la ciutat. Assumint la nostra responsabilitat de vetllar pels drets i les llibertats de la ciutadania i especialment dels menors, vam posar en coneixement del cas l'Àrea de Seguretat Pública per demanar la seva implicació. La seva actuació i *savoir faire* van generar resultats molt favorables, i el més rellevant és que la menor ens va expressar que per primer cop, després de molt de temps, va poder anar als llocs comuns d'oci del jovent amb total tranquil·litat, seguretat i plena llibertat.

Veure i viure el dia a dia dels problemes i les necessitats de la gent que ens manifesta la seva incomprensió davant la maquinària de l'Administració, i que ens fa arribar la seva desorientació, la solitud de la queixa, el seu neguit i les demandes, legítima la raó de ser de la Sindicatura com un canal vàlid d'expressió i cerca de solucions amb proximitat i equitat que personalitza i tracta la problemàtica de les persones de manera que l'Administració desenvolupi la seva gestió mes enllà de l'aplicació estricta de la norma i consideri els fets des d'una perspectiva més acurada i proporcional a la de la ciutadania.



L'accés de la ciutadania a la Sindicatura és màxim. Hem atès a tothom que s'hi ha adreçat. Tot i que hem millorat, la dificultat rau en el fet que molta gent encara desconeix aquest servei gratuït del qual pot disposar. És per això que hem treballat de valent per incrementar el grau de coneixement i reconeixement de la institució, fent pedagogia a través de mitjans de comunicació, de nous fullets, d'actualització de la web; fent tallers i xerrades en centres educatius, associacions, entitats; i també indicant, a peu de pàgina dels fulls de recurs de l'Ajuntament, que es pot acudir a la Síndica Municipal de Greuges en cas de desacord.

Constato que cada cas o tema que ha estat presentat a l'oficina de la Sindicatura ha estat tractat amb rigor, independència i equitat i cal valorar la confiança de la ciutadania que s'adreça a la Sindicatura, dipositada dia a dia en aquesta institució.

Al llarg del període que comprèn aquest Informe s'ha realitzat un total de 358 atencions. Hi ha hagut un augment del 10,4% respecte de l'any anterior. D'aquestes, 72 corresponen a queixes de la ciutadania i se n'ha estimat el 28% del total, la majoria de les quals s'han resolt amb mediació amb l'àrea competent. Únicament 3 queixes s'han resolt amb recomanacions, i a finals de 2017 estaven pendents de resolució. També s'ha fet una actuació d'ofici i dues derivacions al Síndic de Greuges de Catalunya. La resta d'actuacions han estat d'informació, assessorament, o desestimació per absència de greuge i/o competència.

Pel que fa a la tipologia de les 72 queixes rebudes s'observa una certa concentració en els epígrafs Seguretat Pública (18% de queixes), Ciutat Sostenible (17% de queixes) i Territori i Desenvolupament Econòmic (17% de queixes) i l'Àrea de Serveis Generals (11% de queixes). La resta de queixes queden per sota del 10% i repartides per les altres àrees.

En un ampli apartat de l'informe descrivim el nombre i la tipologia de les queixes formulades, amb les síntesis i els resultats corresponents, així com els temes objecte de queixa més recurrents i les àrees del municipi més afectades.

Cal tenir present que les queixes, les consultes i les comunicacions que ens fa arribar la ciutadania, no són fracassos i laments, són, majoritàriament, aspiracions legítimes i reivindicacions imprescindibles, que esdevenen oportunitats de millora per afavorir la comunicació de la ciutadania amb l'Administració per incentivar i superar rutines i actituds i, fins i tot, són oportunitats per proposar o recomanar que es modifiquin decisions i/o normatives. És per això que la tasca de supervisió de la Sindicatura també comporta recomanar millores per a la ciutadania que se sent agreujada.

No sempre és fàcil evitar la litigiositat i les desconfiances entre ciutadania i Ajuntament. Tot i l'aparent disposició de l'Administració, sovint costa assumir la responsabilitat d'esmenar les pròpies errades, disfuncions, retards... Fins i tot quan són identificats per la SMG a través de recomanacions i de les iniciatives d'ofici. Per tal d'oferir un bon servei a la ciutadania en la defensa legítima dels seus drets hem d'avançar en fluïdesa i agilitat de resposta als casos plantejats i evitar que el silenci administratiu en sigui la resposta, com així plantejàvem en una iniciativa d'ofici d'enguany quant a escurçar el temps de resposta municipal i evitar la manca de resposta.

A tall d'exemple vull esmentar els retards que es produeixen en les resolucions dels casos de reclamacions patrimonials en què, tot i que el termini legal és ampli, se supera amb escreix. L'eficiència no es pot mesurar positivament si es tarda un any a resoldre. Com una de les possibles causes caldria apuntar que potser es fa necessari disposar de més personal en algunes àrees, que reverteixin les restriccions en la contractació a què han estat sotmesos els municipis. Caldria, també, adaptar els procediments de treball administratiu per tal d'evitar que cap queixa es quedi sense resposta. En el supòsit que la complexitat del tema requereixi una anàlisi exhaustiva i profunda que demorés en excés la resposta, els serveis municipals fora bo que comuniquessin amb la persona interessada per informar-la respecte de les circumstàncies i de l'estat en què es troba la tramitació de la seva queixa.



La lentitud en la supervisió i resolució dels expedients relatius a molèsties de diversa mena que causen activitats com locals d'oci i negocis de cara al públic fa que veïns i veïnes tinguin una percepció d'indefensió.

Cal consignar, també, que a la Sindicatura s'està rebent un considerable nombre de persones que han estat sancionades i que expressen que no han rebut la informació necessària per poder acollir-se al programa de mesures alternatives a les sancions; És fonamental informar i oferir la possibilitat de substituir el pagament de les sancions amb tasques comunitàries perquè tenen un caràcter marcadament pedagògic, de reeducació de conductes i de conscienciació cívica.

També és de justícia citar que una part important de queixes rebudes, després de fer les indagacions oportunes, han estat desestimades en un 34% perquè no s'hi havia trobat cap greuge i l'Administració havia actuat correctament. Hi ha una tendència general a imputar totes les causes a l'Ajuntament, i no sempre és així. Honestament, haig de dir i posar en valor que en alguns dels casos tractats, tot i que l'Administració municipal no havia estat la causant del greuge, de manera proactiva, ha aportat solucions concretes i favorables per a les persones agreujades per altres conciutadans, serveis o altres administracions.

Procurem interpretar sempre en favor de les persones que se senten agreujades tot cercant solucions ajustades a dret i equitatives, atès que les persones que demanen la intervenció de la Síndica tenen davant d'aquesta institució uns drets d'accés i de servei. Encara que la Sindicatura no sigui un òrgan administratiu de gestió, sí que ha de gestionar la queixa davant l'Ajuntament. Des de la Sindicatura, en aquesta relació amb la ciutadania, d'entrada oferim una posició d'emparament per tal de preservar la defensa del presumpte dret apel·lat.

Considerant que la Sindicatura ha de facilitar l'entesa entre ciutadania i Ajuntament per tal de millorar el funcionament de l'Administració intentem cercar vies de mediació amb l'Àrea competent, principalment perquè és la via més àgil i efectiva.

Quant als resultats obtinguts a la nostra actuació respecte a la resolució dels greuges, a vegades han estat de satisfacció, pels resultats positius per a qui ens els plantejava, i en ocasions ens ha produït certa insatisfacció no poder resoldre certs casos, ja sigui per les pròpies limitacions de la institució o per la pròpia casuística i circumstàncies. Però el que sempre procurem és que ningú tingui la percepció de no haver estat atès ni escoltat.

Amb vocació de divulgar i fer més visible la Sindicatura hem actualitzat la web, ja que és un bon canal de comunicació per a la ciutadania que vulgui accedir-hi o apropar-s'hi. També s'ha editat un nou tríptic informatiu del qual estem fent distribució.

Al llarg de l'any 2017 la Sindicatura ha estat present en diferents mitjans de comunicació locals i comarcals per explicar les seves activitats i per difondre la figura de la defensoria local entre la ciutadania. També fem una participació mensual en el programa *Dies de Ràdio a Ràdio St. Boi*.

Destacar que fruit de la col·laboració amb la Facultat de Dret de la UB alumnes del Grau de Ciència Política i de l'Administració realitzen Pràctiques a la SMG de Sant Boi, posar en relleu l'interessant treball d'estudi titulat "Evolució i projecció de la Sindicatura de Greuges de Sant Boi" que va realitzar l'estudiant Guillermo Martín.

El Fòrum SD, l'associació que agrupa quaranta sindicatures locals que, en conjunt dona servei a uns quatre milions de persones de Catalunya, es gestiona a través d'una Junta Directiva. Des del mes de març de 2017 la Síndica de Sant Boi va ser elegida membre de la Junta Directiva. Les activitats del Fòrum SD estan orientades principalment a la formació dels síndics i síndiques locals i a l'intercanvi d'experiències. Al 2017 el Fòrum SD va organitzar un taller per tractar la problemàtica de l'habitatge, i unes Jornades sobre drets socials: la *Renda Garantida de Ciutadania i la Problemàtica de l'Habitatge* de les quals s'ha editat un quadern



monogràfic.

Cal esmentar, també, la presentació pública de la creació de la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, que està configurada pel Síndic de Greuges de Catalunya, una representació de les sindicatures locals, els síndics de totes les universitats i els defensors dels clients de companyies de serveis. La xarxa permetrà a la ciutadania un millor coneixement d'aquestes institucions i la coordinació i l'abordatge de les causes vinculades a la defensa dels drets fonamentals.

RECOMANACIONS I PROPOSTES

Per l'experiència adquirida en la gestió de les queixes i consultes formulades per la ciutadania, així com de la resta d'activitats desenvolupades, exposo un conjunt de recomanacions i propostes destinades a garantir els drets de la ciutadania i de millora del servei que ofereix l'Ajuntament i que la síndica sotmet a consideració de l'alcalde i al consistori de Sant Boi:

- ❑ Informació i resposta a la ciutadania durant el tràmit d'una queixa.
- ❑ Divulgar i informar de l'opció de poder-se acollir al programa de mesures alternatives a les sancions.
- ❑ Promoure fer més assequible el llenguatge i les comunicacions de l'Administració per facilitar-ne la comprensió.
- ❑ Presumpció de veracitat en les actuacions de la Policia municipal.
- ❑ Simplificació de tràmits administratius en l'aportació de documentació.
- ❑ Formació específica sobre la institució i la funció de la Sindicatura Municipal de Greuges a càrrecs electes i a l'organització municipal.
- ❑ Revisió i actualització del Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat..
- ❑ Avançar en la progressiva supressió de barreres arquitectòniques i d'elements que impedeixen la circulació de persones amb diversitat funcional.

Amb aquest breu repàs del contingut de l'Informe que recull el detall de totes les activitats realitzades per l'oficina de la Síndica Municipal de Greuges al llarg de 2017, em cal recomanar que poden ampliar la informació amb la lectura completa de la Memòria.

Vull valorar i expressar l'agraïment als professionals municipals: directius, tècnics i servidors públics de l'Ajuntament; als representants de la ciutadania; a les entitats i persones que, amb més o menys disponibilitat, han facilitat i procurat per la nostra tasca. Espero poder seguir comptant amb la seva bona predisposició.

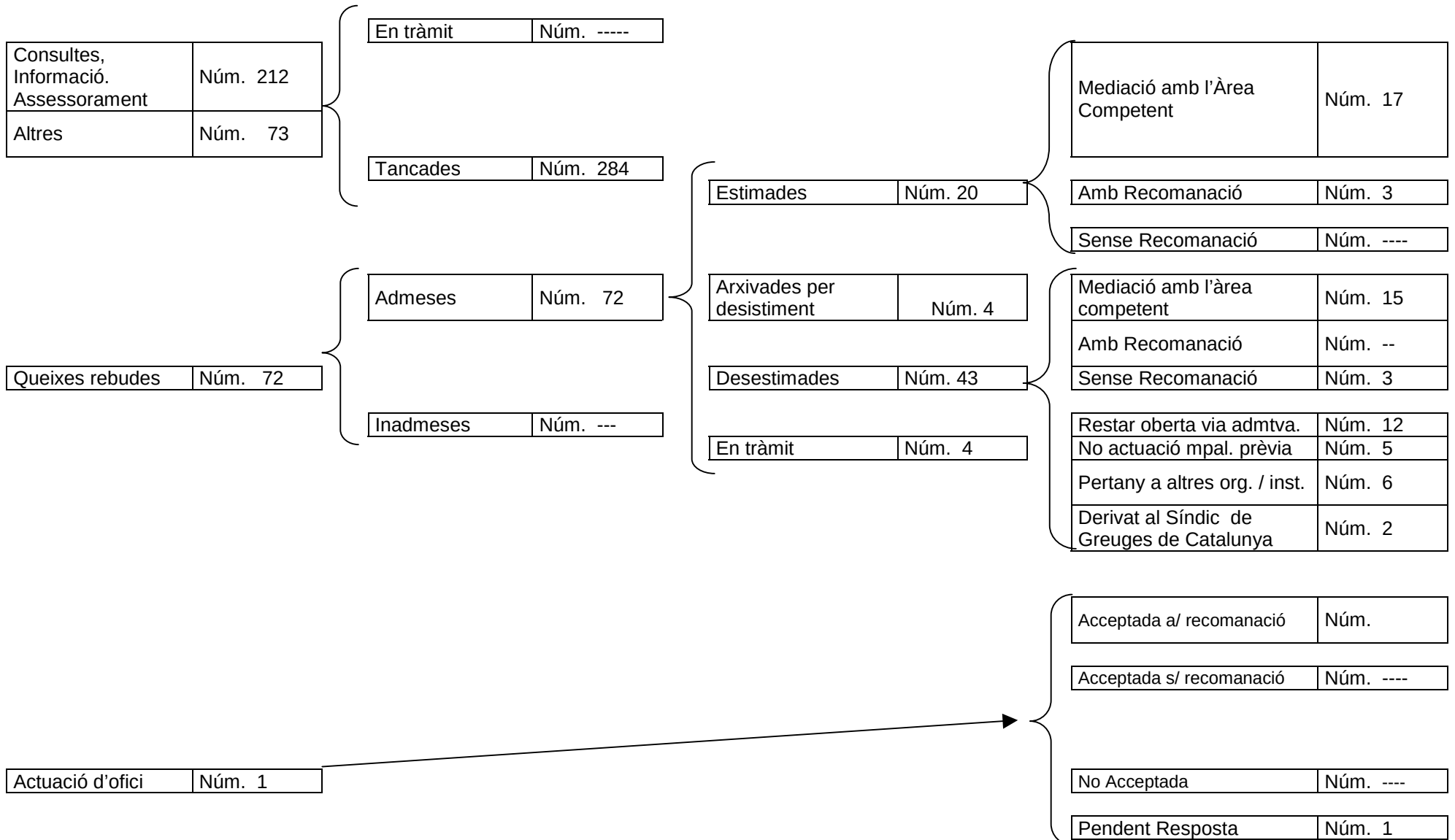
Haig de concloure amb un agraïment a totes les persones que han fet possible tancar l'any amb un balanç de fets tan dens, tot prioritzant la ciutadania de Sant Boi per fer confiança a la institució i a les persones implicades. Tot seguit el meu agraïment a l'alcalde de la ciutat, a l'equip de govern, a tots els grups polítics municipals, i per descomptat, a l'adjunta de l'oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges per la seva professionalitat i disposició davant el cúmul de feina que en certs moments gairebé pot ser feixuc.

Continuarem treballant per fer efectiu el mandat rebut del Ple de l'Ajuntament el 27 de setembre de 2016, amb compromís i convicció plena en la defensa dels drets de proximitat.

I si des de la nostra tasca al davant de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi, podem contribuir a desfer nusos i bastir ponts entre la ciutadania i l'Administració municipal avançarem perquè la Sindicatura esdevingui una institució útil per a la defensa dels drets dels santboians i santboianes.

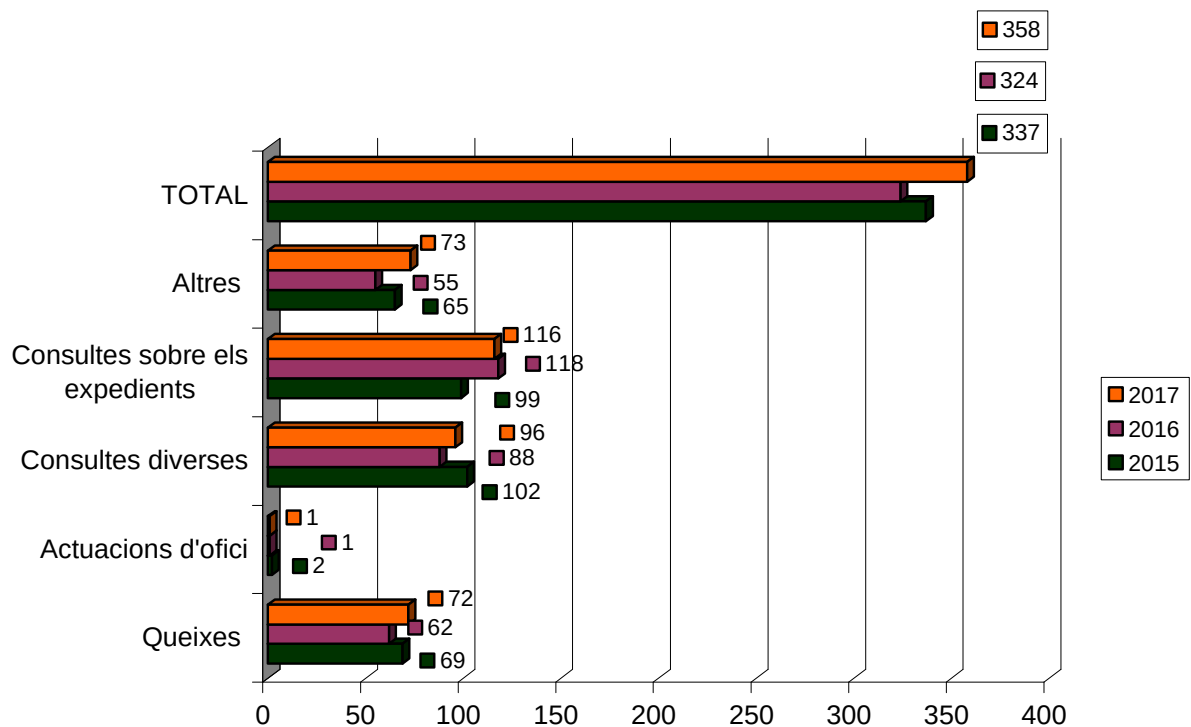
Dolors Vallejo Calderón
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi
Sant Boi de Llobregat, 24 de maig de 2018

CLASSIFICACIÓ EXPEDIENTS
TOTAL ACTUACIONS 2017
(358)



GRÀFIC 1

RESULTAT DE LES ATENCIONS (2017)



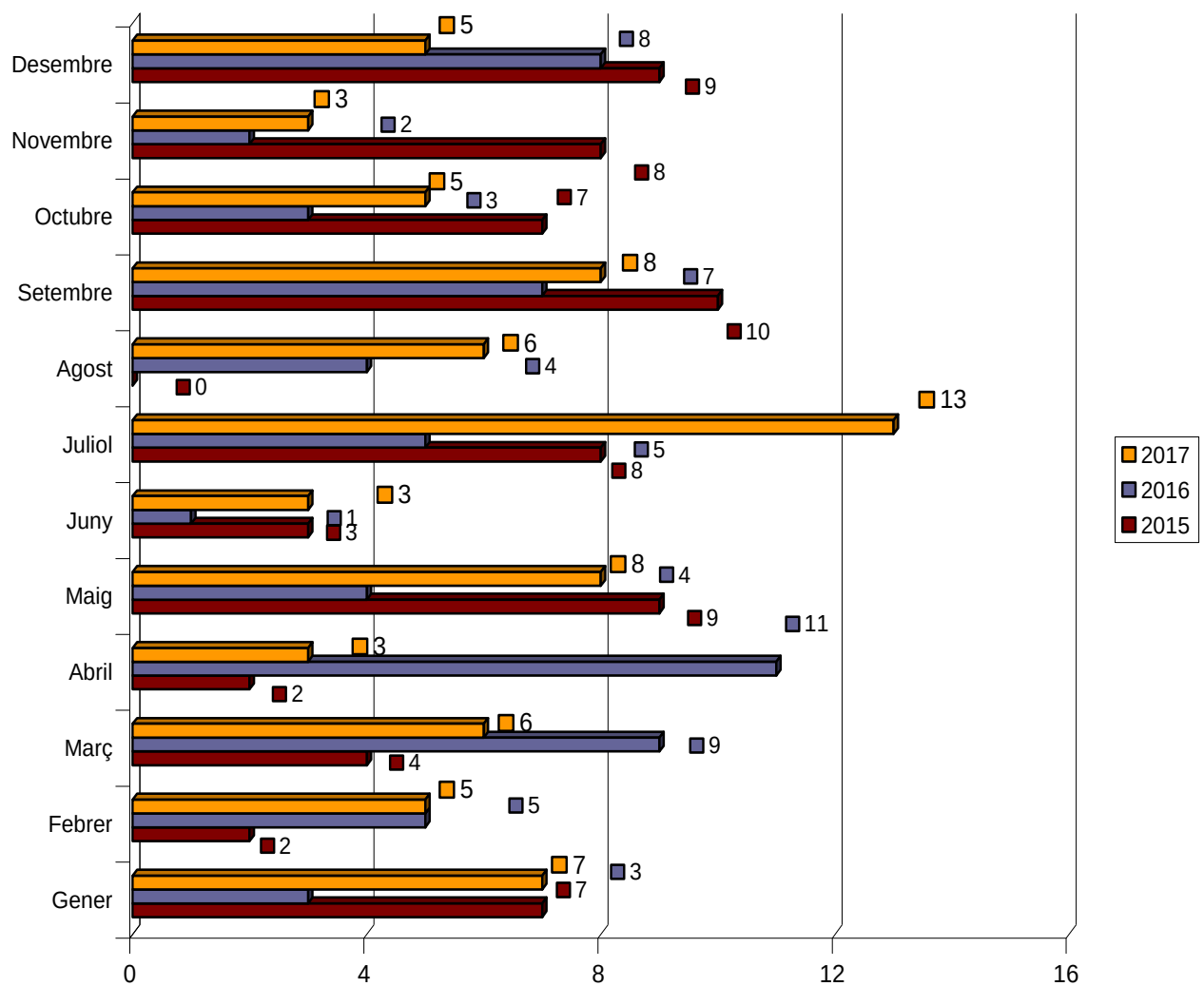
Després de més d'un any en el càrrec com a nova Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, faig un balanç positiu del resultat de les actuacions dutes a terme a la Sindicatura durant tot el 2017, que tot seguit analitzem mitjançant aquest recull estadístic.

L'activitat de l'oficina, des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2017 ha propiciat un total de 358 d'atencions ciutadanes (324 al 2016), distribuïdes de la següent manera: 72 queixes, que suposen un increment d'un 16,12% respecte de l'any passat, en què vam registrar 62; 96 consultes i sol·licituds d'informació i d'assessorament de tipologia molt diversa (88 al 2016); 116 consultes relacionades amb la tramitació dels expedients, (118 al 2016); una única actuació d'ofici; i la resta, 73 (55 al 2016), s'inclouen en el camp Altres, de contingut molt variat.

A la vista de les xifres, es constata un augment del 10,4% d'atencions respecte de l'any passat; augment que posa en valor la tasca desenvolupada per la Sindicatura.

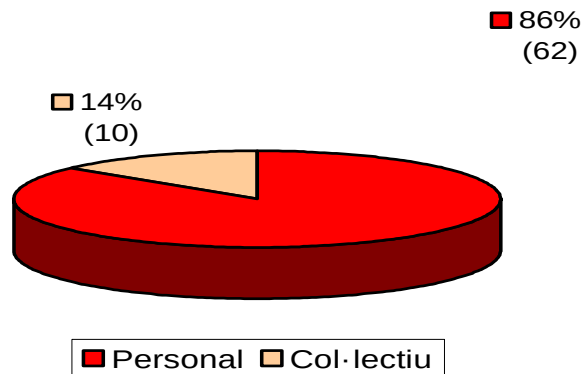
GRÀFIC 2

QUEIXES PER MES

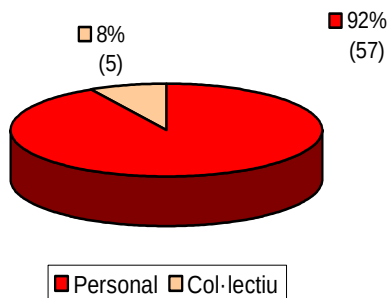


GRÀFIC 3

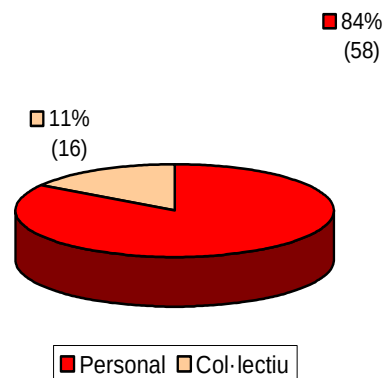
QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2017)



QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2016)

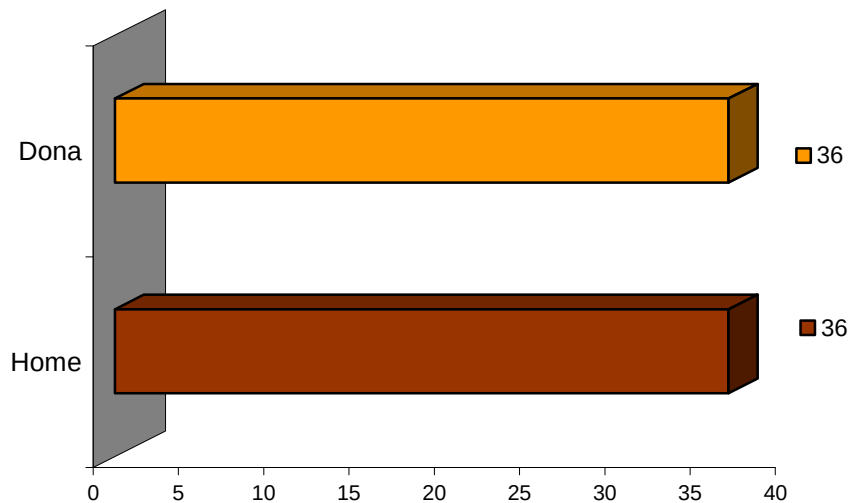


QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2015)

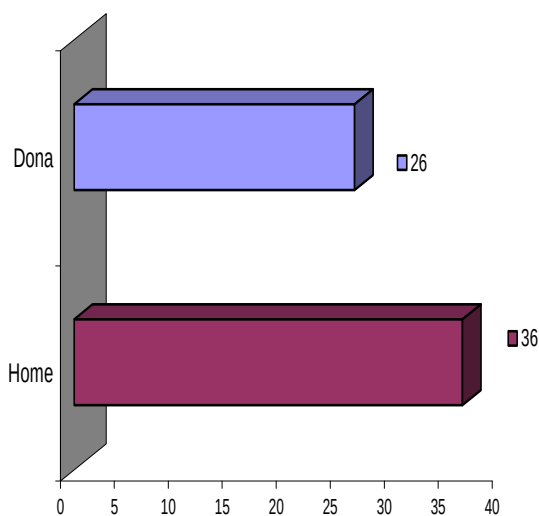
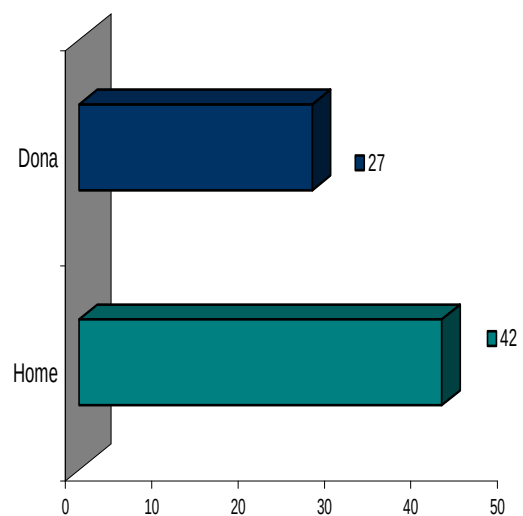


Enguany, un 86% (92% al 2016) del total de les queixes han estat formulades per persones físiques, i el 14% restant per col·lectius (8% al 2016).

En aquest sentit, tal com ja indicàvem a l'informe de l'any passat, i a fi de difondre i promocionar la tasca que es desenvolupa a la Sindicatura, durant aquest 2017 han estat nombrosos els contactes que la síndica ha realitzat amb diferents col·lectius: associacions de veïns, de pares i alumnes. I atesos els bons resultats, continuarem treballant en aquesta línia per millorar-los any rere any.

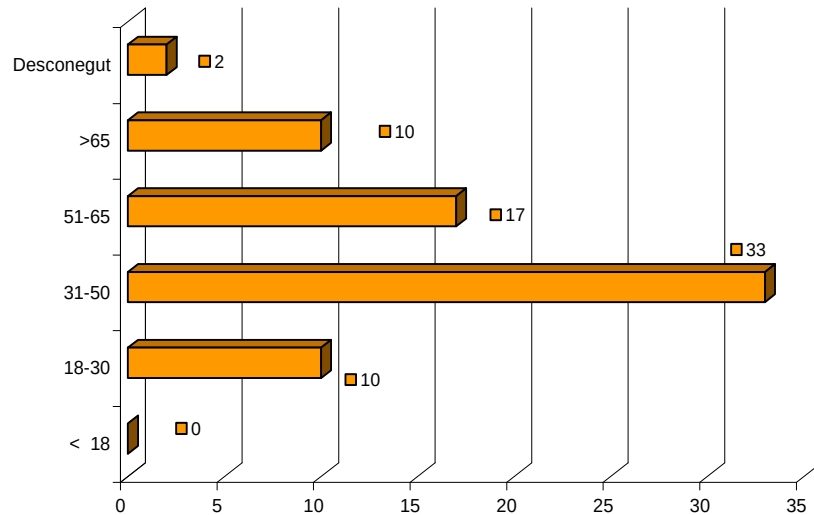
GRÀFIC 4**QUEIXES SEGONS EL SEXE (2017)**

Destaca el resultat paritari quant a la participació dels dos col·lectius. Enguany la presentació de queixes ha estat promoguda indistintament per dones i per homes, amb l'obtenció del mateix resultat, és a dir, 36 queixes; resultat molt diferent al d'altres anys en què era clara la participació masculina (36 al 2016 i 42 al 2015) per sobre de la femenina (26 al 2016 i 27 al 2015).

QUEIXES SEGONS EL SEXE (2016)**QUEIXES SEGONS EL SEXE (2015)**

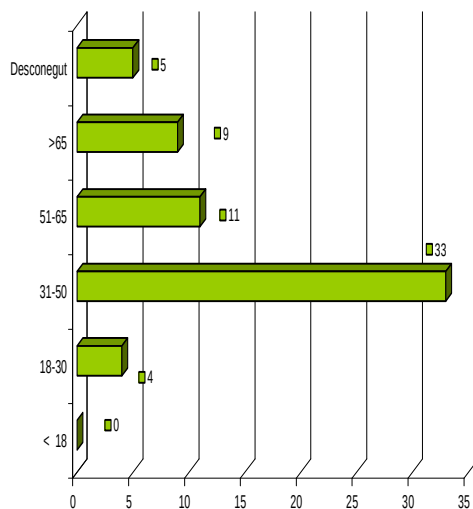
GRÀFIC 5

QUEIXES PER EDAT (2017)

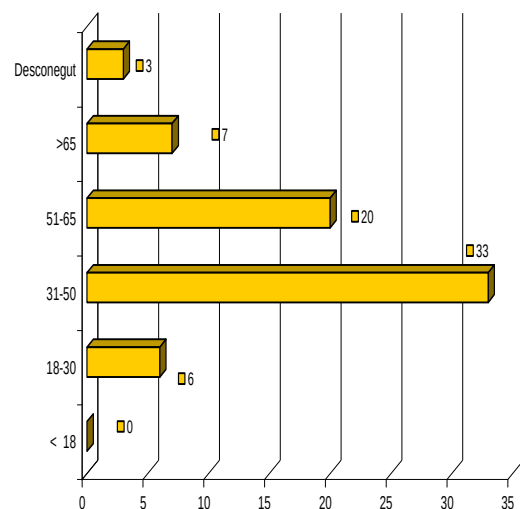


Torna a ressaltar el grup d'edat d'entre 31 i 50 anys com el de major nombre de queixes registrades amb 33 (igual resultat que al 2016). En segon lloc el segueix amb 17 queixes el grup d'entre 51 i 65 anys; i en tercer lloc, amb el mateix nombre de queixes (10), els grups d'entre 18 i 30 i els de majors de 65 anys. Davant la manca de registres dels menors de 18 anys, aquesta síndica enguany ha endegat un cicle de xerrades en diferents centres educatius per donar a conèixer aquesta figura i el seu àmbit competencial i territorial d'actuació.

QUEIXES PER EDAT (2016)

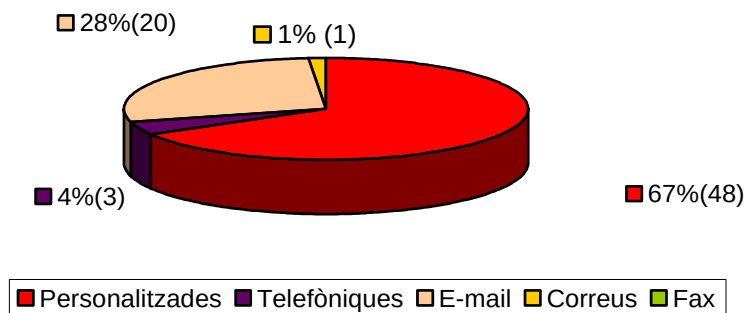


QUEIXES PER EDAT (2015)



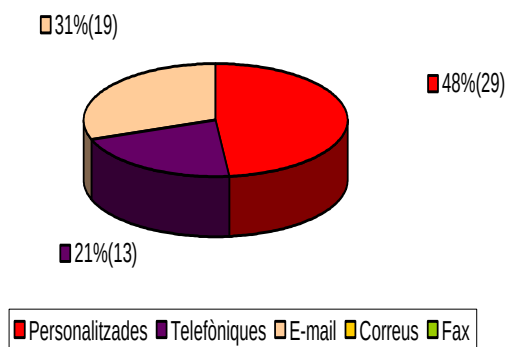
GRÀFIC 6

RECEPCIÓ DE QUEIXES 2017

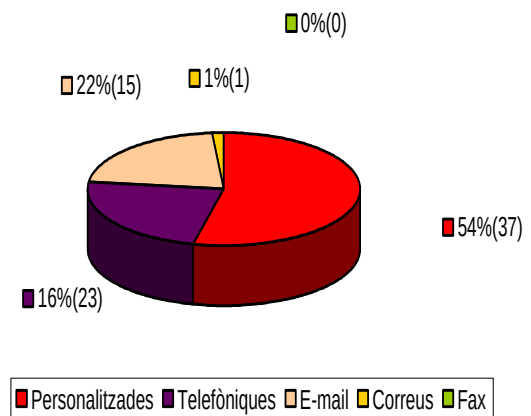


Quant a les atencions personalitzades (67%) estan molt per sobre de la resta. Les segueixen les demandes per Internet, amb un 28%; i les telefòniques, amb un 4%. Aquest mateix comportament és el que es constata en anys anteriors.

RECEPCIÓ DE QUEIXES 2016

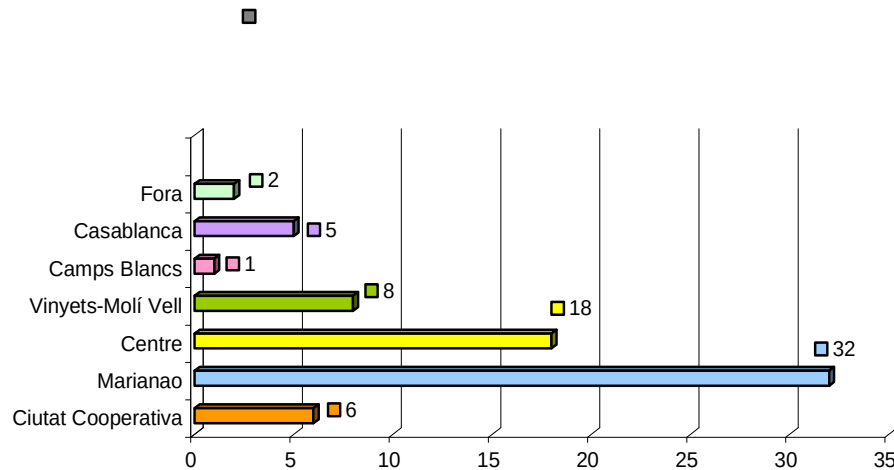


RECEPCIÓ DE QUEIXES 2015

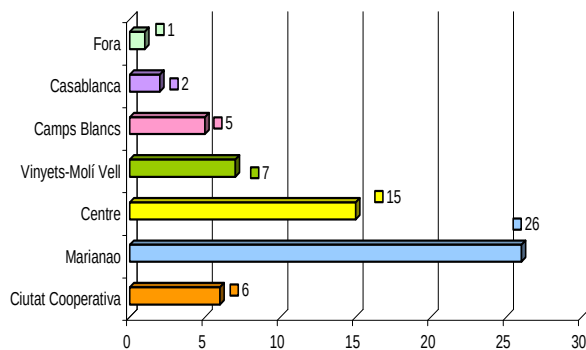


GRÀFIC 7A

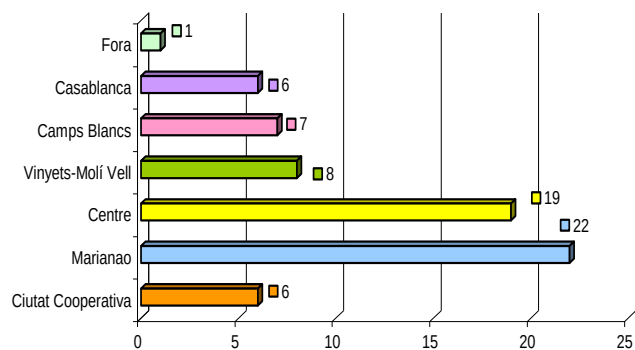
QUEIXES PER BARRI 2017



QUEIXES PER BARRI 2016



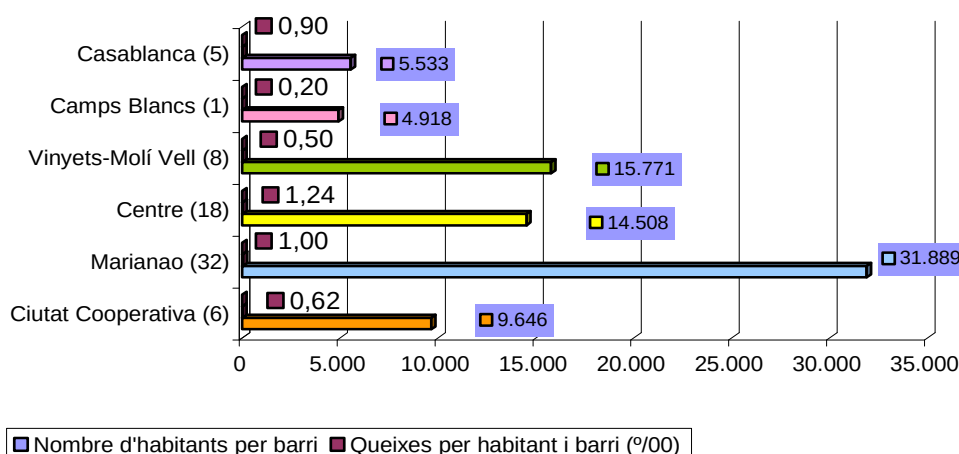
QUEIXES PER BARRI 2015



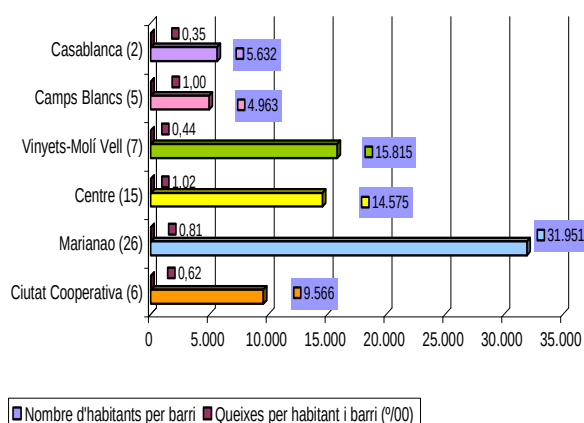
Pràcticament idèntic comportament d'anys anteriors, o sigui, els barris de major població registren més queixes. Així, del Barri Marianao, amb 31.889 habitants, hem atès 32 queixes (26 al 2016); del Barri Centre, amb una població de 14.508 habitants, n'hem registrat 18 (15 al 2016); del Barri Vinyets-Molí Vell, amb 15.771 habitants, n'hem registrat 8 (7 al 2016); del de Ciutat Cooperativa, amb 9.646 habitants, n'hem registrat 6 queixes (igual resultat que al 2016); de Casablanca, amb 5.533 habitants, hem atès 5 queixes (2 al 2016); i en últim lloc queda el Barri de Camps Blancs, que amb 4.918 habitants n'hem registrat una única queixa (5 al 2016).

GRÀFIC 7B

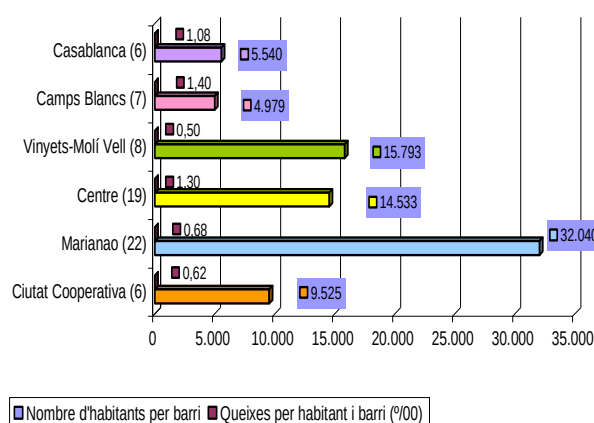
QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2017 (°/00)



QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2016 (°/00)



QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2015 (°/00)



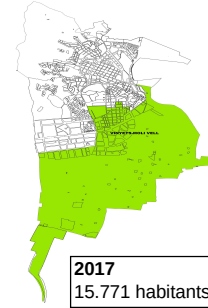
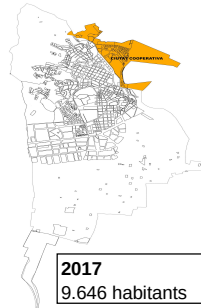
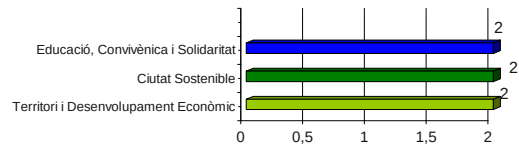
Ara bé, en termes relatius i **per cada mil habitants**, el barri del qual hem registrat major nombre de queixes ha estat el Barri Centre (14.508 hab.), amb 1,24 queixes. En segon lloc es col·loca el Barri de Marianao, que amb 31.889 habitants, ha registrat 1 queixa. Molt de prop el segueix el Barri de Casablanca que, amb 5.533 habitants, ha registrat 0,90 queixes. A continuació se situa el Barri de Ciutat Cooperativa, que amb 9.646 habitants ha registrat 0,62 queixes. Crida l'atenció, però, que el Barri de Vinyets-Molí Vell, amb 15.771 habitants, quedi en penúltima posició, amb 0,50 queixes rebudes. En últim lloc consta el Barri de Camps Blancs, el de menor població (4.918 habitants), i menor percentatge de queixes rebudes, 0,20 per cada mil habitants.

Prenent en consideració aquests resultats, i per conèixer de primera mà la problemàtica de cadascun dels barris en què es divideix el nostre municipi, la intenció d'aquesta síndica és apropar-s'hi i posar en pràctica, com abans millor, l'acte de presentació dels seus successius informes en els diferents casals de barri, tal i com ja ho havien fet els seus predecessors anys enrere.

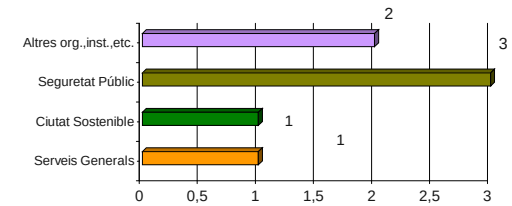
GRÀFIC 8

QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI

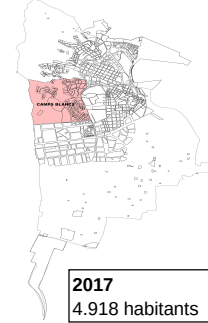
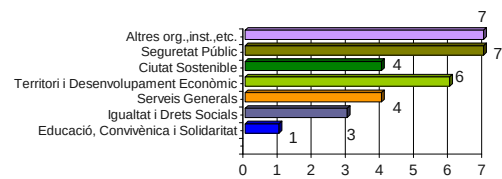
CIUTAT COOPERATIVA -2017



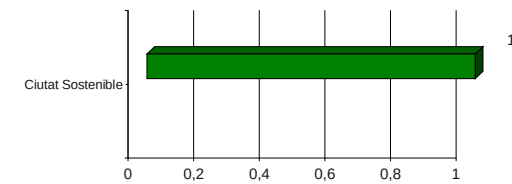
VINYETS-MOLÍ VELL -2017



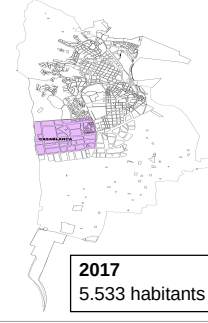
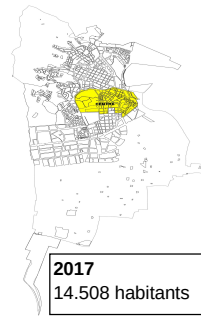
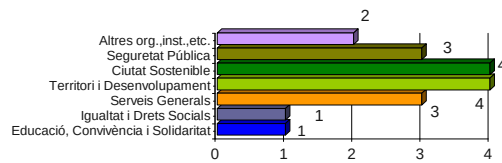
MARIANAO -2017



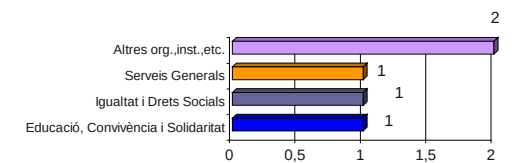
CAMPS BLANCS -2017



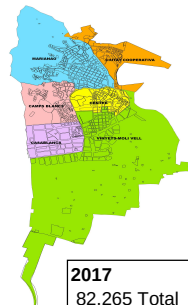
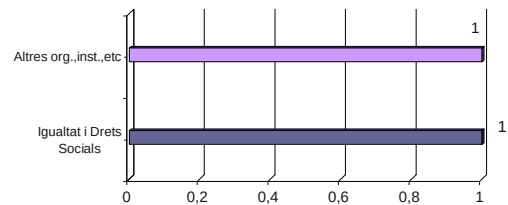
CENTRE -2017



CASABLANCA -2017

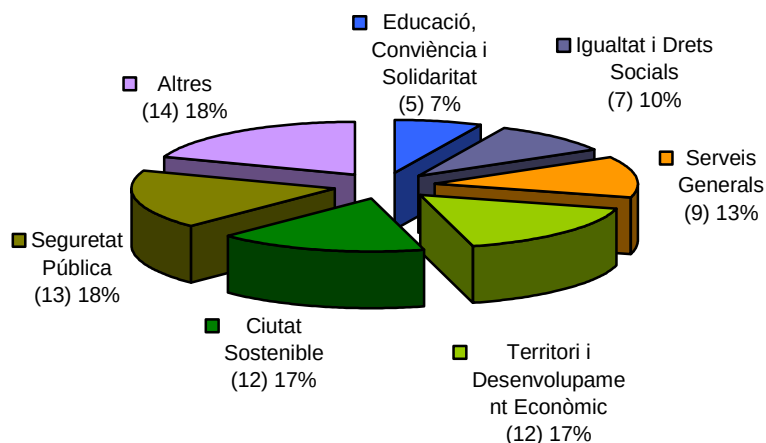


FORA -2017

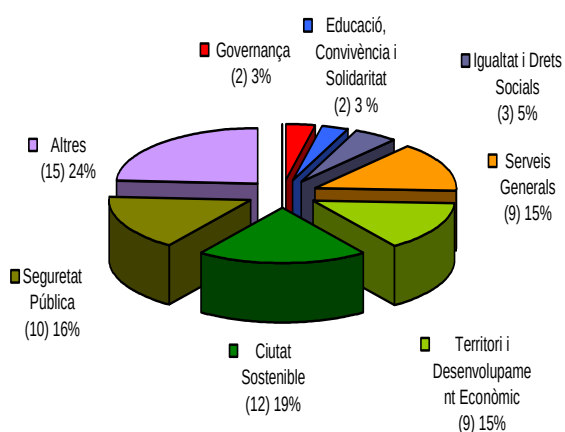


GRÀFIC 9

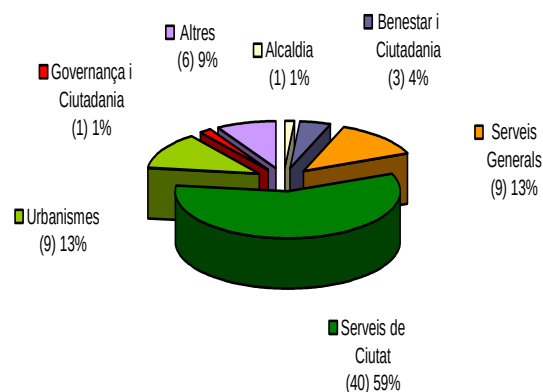
QUEIXES PER ÀREES 2017



QUEIXES PER ÀREES 2016



QUEIXES PER ÀREES 2015



A continuació, amb els gràfics 9 i 10 donem a conèixer la tipologia de queixes ateses al llarg del 2017. Les xifres són molt semblants a les del 2016:

Àrea de Seguretat Pública

Aquesta àrea és la de major incidència. Amb el major nombre de queixes rebudes, un 18% del total (16% al 2016), en matèria de trànsit destaquen les denúncies: per aparcament indegut per senyalització excepcional, per fer-ho en doble filera, o a sobre de la vorera, etc; per no estar d'acord amb la retirada de vehicles pel servei de la grua municipal; i també per la presumpta manca de resposta a una sol·licitud de devolució del servei de la grua municipal i permanències del vehicle en el Dipòsit municipal, per considerar aquestes actuacions desproporcionades i improcedents; o per presumpte estat d'abandonament a la via pública.

En aquest punt, la síndica, com ja ho va fer en alguna recomanació, voldria recordar la importància de normalitzar l'ús de mitjans de prova, tal com la PDA, fotos..., per aclarir fets, esvair dubtes, i desfer possibles arguments o interpretacions erronis per part de les persones sancionades.

En un altre bloc constatem molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un club esportiu fins a altes hores de la nit; o per actituds incíviques de joves que posen la música elevada, beuen, fan soroll i consumeixen estupefaents al carrer, i especialment en places públiques, en època estival, o per la concentració de clients a les portes d'un bar quan l'activitat ja s'ha tancat. Malauradament aquesta última és una queixa que es repeteix any rere any malgrat els esforços de la Policia.

I és precisament per contribuir a millorar la convivència veïnal, alhora que concienciar al jovent perquè canviï el seu comportament, que aquesta síndica, tal com ja va dir que ho faria a l'Informe de l'any passat, ha endegat algunes iniciatives per coordinar actuacions conjuntes amb Serveis Socials, Policia i el Servei Municipal de Mediació Ciutadana. Aquestes intervencions serviran, a més, per reduir el nombre de sancions de convivència.

Però també hem registrat un cas d'assetjament escolar a una alumna d'un institut per part de companys i companyes de classe, arran del qual la noia va ser objecte de mal tracte, persecucions, amenaces, insults, cosa que li va provocar una situació d'inseguretat i d'angoixa tal, que la síndica va haver de contactar amb Policia i, gràcies a la ràpida intervenció, es va aturar aquesta greu situació, que es dilatava massa en el temps.

Àrea de Ciutat Sostenible

Aquesta àrea, junt amb la de Territori ocupen el segon lloc quant al nombre de queixes registrades. Amb un 17%. del total (19% al 2016).

Un gruix considerable han estat les queixes referides a les denúncies de gossos, especialment els potencialment perillosos, on la totalitat de les persones sancionades van manifestar a la síndica el seu malestar per l'elevada quantia, a més de considerar que no se'ls havia informat suficientment sobre el procediment que segueixen, cosa per la qual no es van poder acollir a les mesures alternatives com a forma de pagament del total o d'una part de denúncies imposades.

Un altre tipus de queixes té a veure amb molèsties diverses que provoca el funcionament d'activitats: taller de reparació de vehicles; o per presumptes irregularitats en la realització d'obres.

Altament, hem registrat algun cas per estar en desacord amb l'execució subsidiària de neteja d'una parcel·la; per la desestimació d'un recurs per presumpte abocament d'aigües residuals al carrer; per la denegació de la tala d'un arbre catalogat com d'interès general;

Així mateix, hem recollit queixes sol·licitant el canvi d'ubicació de contenidors de residus, o per canviar els horaris de recollida que es fan a primera hora del matí, ateses les molèsties de contaminació acústica i de trànsit (cues) que genera la realització del servei.

Quant a la Unitat de Salut Pública, destaquem una queixa col·lectiva pels problemes d'insalubritat per l'aparició d'una plaga de paneroles en un barri; i una altra per aclarir qui havia d'indemnitzar a una noia que va ser mossegada per un gos en acollida temporal que passejava una ciutadana, és a dir, la conductora del gos, o l'Ajuntament com a responsable subsidiari, precisament perquè el gos estava en acollida temporal?

Àrea de Territori i Desenvolupament Econòmic

Amb un percentatge del 17 % (15% al 2016) de queixes ateses, hem registrat demandes per: deficiències en la realització d'una obra municipal; per denegar un permís per reparar i pintar un cos d'obra il·legal; per haver de retirar una pèrgola d'una terrassa particular; o per la denegació de la devolució de la taxa sencera d'obra d'un qual quan s'ha presentat la renúncia.

Alguns veïns també han manifestat el seu malestar davant la futura construcció d'habitatges de P.O en un barri de muntanya; o perquè la mala connexió d'una canonada d'un habitatge a la xarxa general dificultava l'evacuació d'aigües residuals.

En un altre bloc, referit a l'àmbit d'accessibilitat, constatem queixes pels perjudicis que patien els veïns per com s'estaven duent a terme unes obres municipals al carrer; o per sol·licitar millorar l'accessibilitat d'un carrer i col·locar papereres; o per demanar que s'obri un nou accés al Parc de Marianao.

Altres demandes han tingut a veure amb la presumpta manca de resposta a una sol·licitud de canvi de titularitat d'una parada d'un mercat municipal no sedentari.

I, per últim, deixem constància d'alguna queixa per la manca de contestació o per rebre respostes tipus estàndard a través del servei municipal T'Escoltem, que no resolen el problema plantejat. En aquest sentit, pensant en una atenció de qualitat, caldrà millorar la resposta que rebí el ciutadà, respectant el compliment dels terminis establerts, a més de traslladar-li la informació que s'ajusti a allò que va exposar.

Àrea de Serveis Generals

Amb un percentatge del 11% (15% al 2016), han estat nombroses les queixes i consultes relacionades amb les plusvàlues: pel cobrament de plusvàlues per extinció de condomini, o pel cobrament quan no s'ha produït un augment del valor del terreny en el moment de la transmissió.

Val a dir que la síndica ja s'ha pronunciat en aquest sentit, i ha proposat a l'Ajuntament que mentre el legislador realitzi les modificacions de la llei de manera que permeti determinar la manera de no sotmetre a tributació aquells casos on quedi demostrat la inexistència d'increment del valor, no cobri l'impost (IIVTNU) quan es justifiquen pèrdues.

Altrament, hem recollit alguna queixa per cobrament, presumptament improcedent, de l'IVTM de diversos anys, atès que ja no es disposava del vehicle perquè l'havien robat; o perquè l'Ajuntament no havia concedit la bonificació de l'IBI a una família monoparental.

Així mateix, ens han formulat una queixa per la desestimació d'una reclamació patrimonial per danys a un vehicle aparcant a la via pública, i una altra per la dilació en donar resposta.

I, pel que fa a Població, la síndica va atendre un cas on una ciutadana es queixava de la baixa, presumptament improcedent, del Padró d'Habitants.

Àrea d'Igualtat i Drets Socials

En un percentatge del 10% (5% al 2016) hem abordat queixes: pel cobrament del transport adaptat per a discapacitats per trasllat a un altre municipi; per la dilació en donar resposta a una sol·licitud adreçada a Serveis Socials on un ciutadà demanava l'ingrés de llarga durada en un alberg de Barcelona; per la demora en l'aplicació d'un ajut de SAD; per la presumpta denegació d'una entrevista amb una responsable de Serveis Socials; o per la manca de resposta efectiva davant un desnonament, presumptament imminent; i per problemes en el tràmit de renovació d'una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda quan era portador d'un poder notarial total.

Malgrat no haver estat moltes les queixes rebudes de Serveis Socials, cal valorar la tasca que desenvolupa aquest Departament per atendre als col·lectius més marginals, desafavorits i en risc d'exclusió social.

En un altre camp també s'ha atès un cas per la presumpta expulsió d'un alumne d'un programa de suport a l'estudi, on va intervenir directament el regidor delegat de Joventut.

Igualment, un ciutadà amb discapacitat, va demanar agilitar la reparació de l'avaria de la grua d'una piscina municipal per poder fer ús del servei una persona amb discapacitat.

Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat

La integren un 7% del total de queixes rebudes (3% al 2016). La temàtica té a veure amb el desacord amb l'horari de les classes d'un instrument en una escola de música; pel tancament d'una aula de nadons a una escola bressol; per no estar d'acord amb l'escola assignada a una filla (P3); i per la presumpta manca de resposta a una sol·licitud d'entrevista amb els responsables de Cultura i d'Educació.

També han estat reiterades les manifestacions de desacord d'alguns joves per no poder-se acollir al programa de Mesures Alternatives que ofereix el Servei Municipal de Mediació Ciutadana quan l'Ajuntament els ha desestimat les seves al·legacions, ja que, segons van explicar a la síndica, no van ser informats prèviament d'aquesta opció ni per part de l'agent sancionador, ni a l'OMAP, quan van presentar el corresponent escrit d'al·legacions. Es consideren agreujats, ja que se'l hauria d'haver informat prèviament que eren procediments excloents, és a dir, que el ciutadà únicament podia triar una opció entre: pagar, al·legar o acollir-se a les mesures alternatives. En aquest punt, la síndica aprofita per manifestar la seva opinió: Considera que el ciutadà que primerament ha decidit al·legar i rep la desestimació com a resposta, encara hauria de poder optar per acollir-se a les mesures alternatives, i no ser excloent.

Altres

Aquest torna a ser l'apartat del qual hem comptabilitzat el major nombre de queixes, un 20% (24%

al 2016), i l'integren queixes que hem derivat a altres organismes o institucions per a la seva resolució, perquè no en tenim competència. Els més destacats són: el Síndic de Greuges de Catalunya, la Generalitat de Catalunya i Justícia. A continuació n'exposem alguns exemples:

Reiterat assetjament escolar a una alumna d'un institut per part de companys/es de classe, sense que el centre activés el protocol per esbrinar les causes i determinar si els fets eren susceptibles de ser considerats o qualificats com a assetjament escolar; deficiències en el circuit per violència a una filla per part del seu pare; deficient atenció ciutadana en demanar visita a un CAP; demora en l'aplicació i execució d'ajuts sobre la Llei de dependència i la renda garantida de la ciutadania; dilació en la revisió de grau de discapacitat; reivindicació dels treballadors d'un centre educatiu concertat per no perdre unitats en el mateix centre; retard a donar resposta al una sol·licitud de canvi de nom d'un centre educatiu; revocació d'una part de l'ajut d'habitatge (RBE); anul·lació del transport especial de trasllat a un centre ocupacional; imposició de sancions per no haver validat la targeta de transport, o pel mal tracte rebut pel personal de seguretat d'una estació de FGC per haver validat, per una errada, la targeta de la zona tarifària incorrecta; o conflictes veïnals per haver instal·lat, un veí, una canonada de gas en el mur de divisió d'habitatges.

Temàtica de les consultes

Per últim, tot i no ser objecte d'anàlisi del present recull estadístic de dades, igualment hem volgut deixar constància, en línies generals, de la tipologia de les consultes formulades pels usuaris al llarg del 2017, ja que no podem oblidar que aquestes suposen una bona part de la tasca diària de la Sindicatura. Així, se'ns han formulat consultes, i se'ns ha demanat informació i assessorament sobre temàtica molt diversa, com ara: la Renda Garantida de la Ciutadania o la Renda Bàsica d'Emancipació; per molèsties veïnals per una família que va llogar un habitatge en un edifici particular; sobre les clàusules sòl i comissions bancàries; sobre la facturació de diferents companyies de serveis: aigua, llum i gas; sobre l'oferta pública a l'Ajuntament de Sant Boi; sobre la denegació d'ajuts de caire social; per considerar excessives les quanties de les multes referides a gossos; per haver de pagar la plusvàlua de l'habitatge que havien venut amb pèrdues, o per no estar conforme amb l'elevat càlcul d'aquesta; per no poder-se acollir a fraccionaments per afrontar el deute de diverses multes de trànsit; per la mala atenció rebuda en un ambulatori; o per la disconformitat amb la no gratuïtat de la T10 per a persones amb malalties greus, que necessiten desplaçar-se en transport públic per fer rehabilitació o rebre tractament.

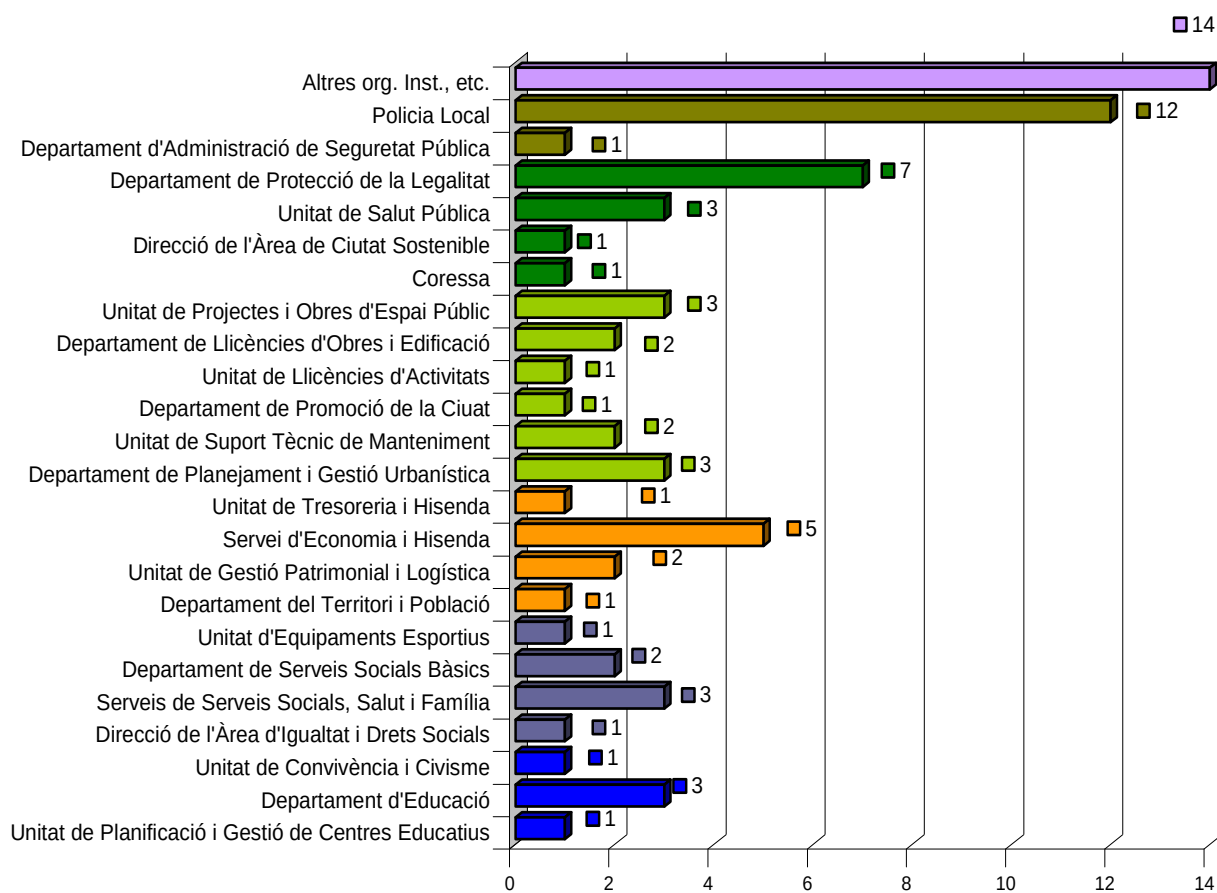
Una part important de consultes ha estat relacionada amb l'habitatge, bé perquè estan a punt de ser desnonats del seu habitatge perquè no poden fer front al pagament d'hipoteques perquè s'han quedat sense feina, o per deutes acumulats; o perquè no poden continuar pagant un lloguer elevat, per manca d'entrada de recursos econòmics de manera regulars, fins a plantejar-se alguns a recórrer a l'ocupació indeguda d'algun habitatge buit.

Pel que fa a consultes relacionades amb la Justícia, les persones usuàries volien denunciar una clínica dental per l'estafa en el pressupost; o assessorament per impagament de quotes de la comunitat, sobre un procediment judicial, o sobre un tràmit de divorci, una herència, o per conèixer les condicions d'un préstec hipotecari.

Es pot consultar la llista sencera al corresponent apartat d'aquest informe.

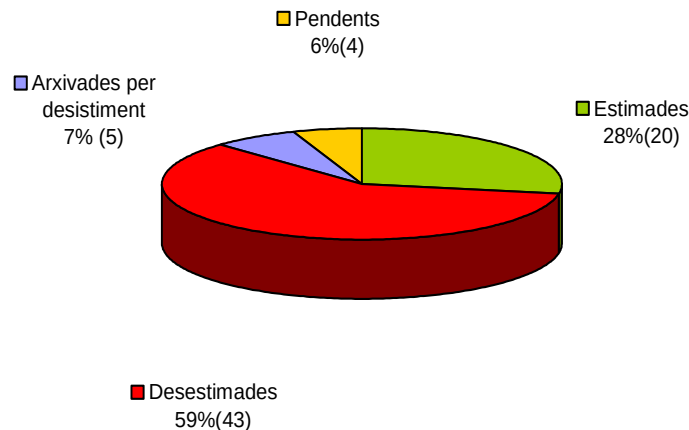
GRÀFIC 10

TIPOLOGIA QUEIXES 2017 (TOTAL 72)

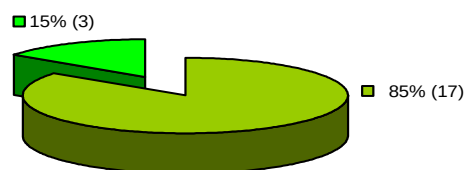


GRÀFIC 11

QUEIXES SEGONS L'ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2017

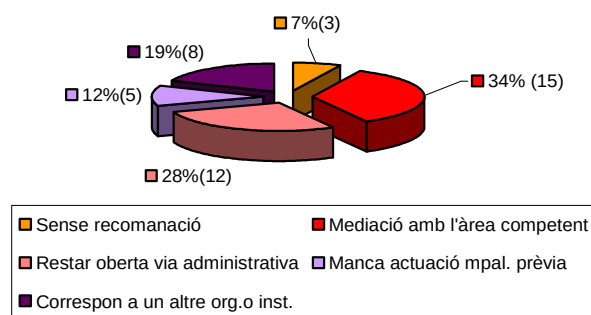


ESTIMADES 2017



Mediació amb l'àrea competent Amb recomanació

DESESTIMADES 2017



Sense recomanació Mediació amb l'àrea competent
Restar oberta via administrativa Manca actuació mpal. prèvia
Correspon a un altre org.o inst.

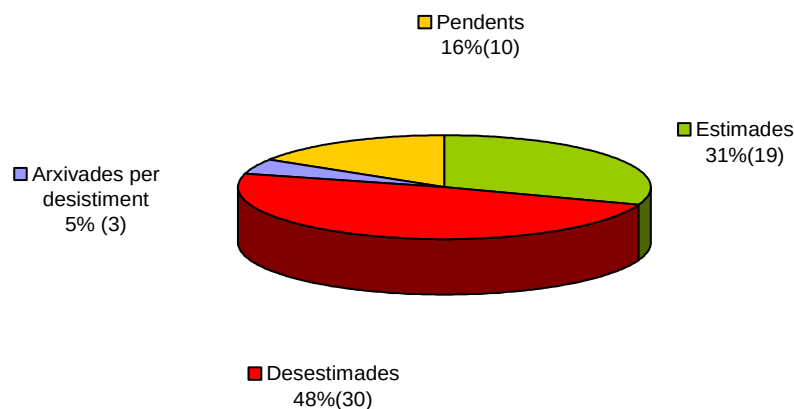
Del total de queixes registrades, un 59% han estat desestimades: en un 34% dels casos perquè no s'ha trobat cap greuge després d'haver estat analitzades amb l'àrea corresponent, considerant, per tant, que l'Administració havia actuat correctament i conforme a la llei; en un 28% perquè restava

oberta la via administrativa; en un 19% perquè corresponia a un altre organisme o institució la seva resolució; i en un 12% per la manca d'actuació municipal prèvia.

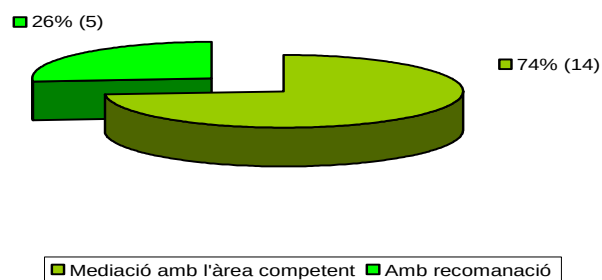
Pel que fa a les queixes estimades (un 28% del total), la majoria s'han resolt amb mediació amb les àrees competents, la qual cosa afavoreix, majoritàriament, el temps d'execució per resoldre-les i, per tant, la bona administració. I únicament 3 queixes s'han resolt amb recomanacions. Aquestes, però, encara resten pendents d'acceptació o no per part d'Alcaldia.

En un percentatge baix (7%) les queixes han estat arxivades per desistiment de la persona promotora.

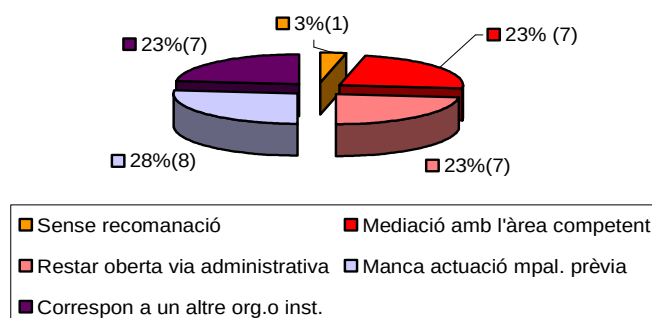
QUEIXES SEGONS L'ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2016



ESTIMADES 2016

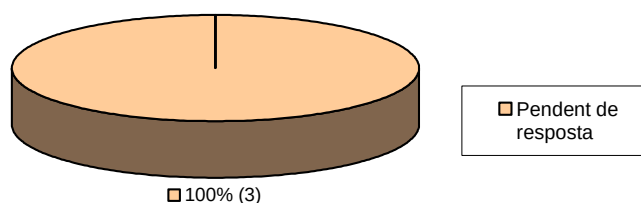


DESESTIMADES 2016



GRÀFIC 12

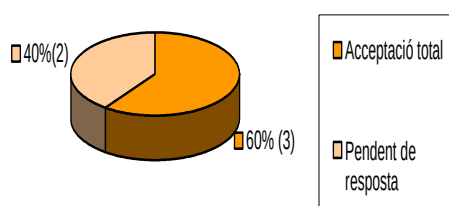
NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS DE RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2017



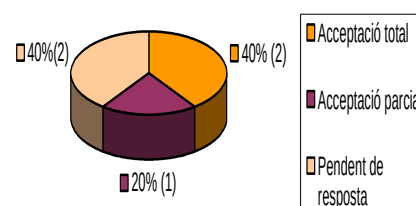
De les tres resolucions amb recomanacions, suggeriments, etc, trameses a l'alcaldeessa al llarg del 2017, no s'hi va pronunciar sobre cap fins al 2018. Tot i que cal aclarir que una d'aquestes resolucions la hi vam trametre a finals del mes de desembre i, per raons òbvies, no va poder fer-ne la recepció. No obstant això, no em puc estar de tornar a incidir en la importància de reduir els terminis, a fi de donar un bon servei a la ciutadania que ha confiat en la institució que represento.

Malauradament, pel que fa a l'única actuació d'ofici emesa al 2017 per aquesta Síndica: *escurçar el temps de resposta municipal i evitar la manca de resposta*, també resta pendent del pronunciament per part d'Alcaldeia, a la data de presentar aquest informe d'actuacions. I no hem d'oblidar que aquesta actuació d'ofici va estar motivada precisament per un nombre elevat d'usuaris que em van manifestar la seva decepció perquè trigaven molt a rebre una resposta als escrits o les queixes formulats a l'Ajuntament, o perquè, simplement, no van rebre cap contestació. Davant d'aquesta situació perjudicial per a la ciutadania, i per a la tasca que desenvolupem com a treballadors públics que som, aquesta síndica aprofita per demanar a l'organització una col·laboració més activa per així evitar o esmenar situacions insatisfactòries.

NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS AMB RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2016

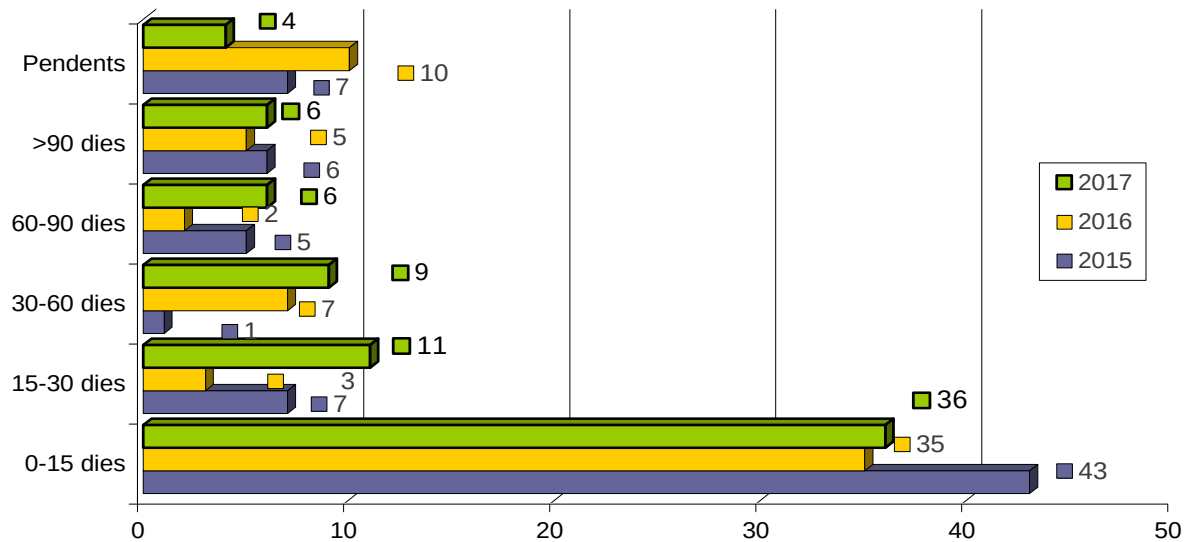


NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS AMB RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2015



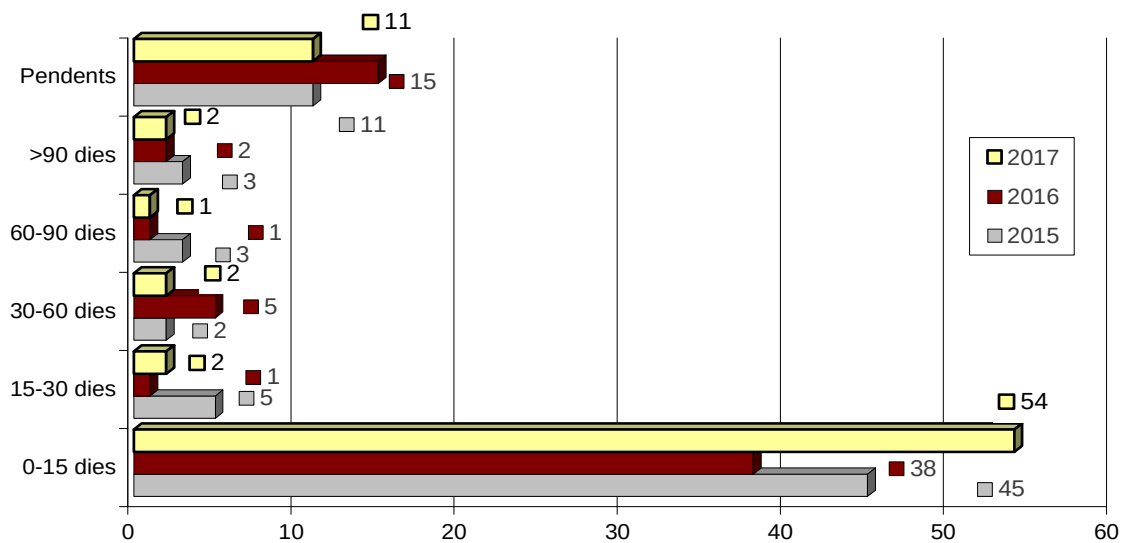
GRÀFIC 13 A

ENTRADA D'EXPEDIENTS FINS A LA RESOLUCIÓ PER PART DE LA SÍNDICA



GRÀFIC 13 B

EXPEDIENTS DES DE LA RESOLUCIÓ FINS A L'EXECUCIÓ PER PART DE L'AJUNTAMENT



És un fet ja consolidat que el termini més utilitzat tant per tramitar com per executar la majoria de les queixes que ens arriben a la Sindicatura hagi estat l'inferior als quinze dies. Es tracta d'un resultat molt positiu, que té molt a veure amb el tipus de resolució emprat. Així, en línies generals, quan hem utilitzat la mediació amb l'àrea com a opció per resoldre les diferents queixes o problemes plantejats, el termini ha estat menor que quan ho hem fet mitjançant resolucions amb recomanacions, suggeriments, advertiments, etc., malgrat que aquestes últimes han estat molt limitades en nombre (3).

Respecte d'aquest últim cas l'any passat donàvem com a justificació per als endarreriments els canvis que s'havien produït en el circuit que havien de seguir les resolucions emeses per la síndica quan anaven acompanyades de recomanacions, suggeriments, recordatoris, etc. Tanmateix, i desafortunadament, enguany també han estat objecte d'endarreriments els terminis de pronunciament per part de l'alcaldesa (acceptació o rebuig), i també els de la seva posterior execució. Aquesta situació ha de millorar si volem donar un bon servei a la ciutadania que, no oblidem, abans de presentar la corresponent queixa a la síndica, primer ha hagut de fer un curt o llarg recorregut per reclamar a l'Ajuntament. La ciutadania no hauria d'arribar a pensar que el nostre servei és un departament més de l'Ajuntament. No ho és. La demora a atendre les sol·licituds de la síndica no fa sinó entorpir la seva tasca i, per extensió, la resposta que es dona a la ciutadania que ha confiat en el seu servei. És per això que insisteix a fer una crida en favor de l'eficàcia del servei públic perquè les respostes siguin més àgils, i per la vetlla dels drets dels ciutadans i les ciutadanes.

Finalment, tanquem aquest recull estadístic amb un quadre resum a data 31/12/2017 de la situació dels expedients pendents de resolució referits a anys anteriors al 2017.

EXPEDIENTS ANTERIORS AL 2017: ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2017

2016

- Dels 10 expedients pendents de resolució:

7 estimats amb mediació amb l'àrea competent

1 desestimat sense recomanació

2 desestimats amb mediació amb l'àrea competent

- De les 5 resolucions amb recomanació acceptades per l'alcaldesa:

3 executades

1 no executada

1 acceptada parcialment (encara sense executar)

2015

- Del grau de compliment de 2 resolucions amb recomanació acceptades per l'alcaldesa:

2 executades al 2017

DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT **(MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)**

DRET A OBTENIR RESOLUCIONS JUSTES I CONFORME A LA LLEI

Llei de Procediment Administratiu (LPA)-articles 35a. i 113 ⁽¹⁾

- Manca de resposta a una sol·licitud de devolució del dipòsit de vehicles i del servei de grua municipals (exp.: 080/16) –pàg. 90 -
- Molèsties per l'acumulació de material inflamable en un pati comunitari per part de la persona titular d'una perruqueria canina (exp.: 086/16) –pàg. 69 -
- Presumpta manca d'eficàcia de l'Ajuntament quant a l'aplicació de noves tecnologies, transparència i accessibilitat als recursos municipals (exp.: 105/16) -pàg. 80-
- Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació de pilons per delimitar l'àrea de dues reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (exp.: 119/16) –pàg. 75 -
- Manca de resposta a una sol·licitud per modificar el pendent de la rampa d'accés d'un poliesportiu (exp.: 122/16) –pàg. 71 -
- Execució subsidiària de la neteja d'una parcel·la (exp.: 080/17) –pàg. 88 -
- Desacord amb la imposició d'una sanció de trànsit per senyalització excepcional per obres i per la retirada del vehicle per la grua municipal (exp.: 105/17) – pàg.99-
- Disconformitat amb la denúncia de trànsit per no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit per obres (121/17) -pàg. 101 -
- Desacord amb la desestimació d'un recurs de reposició referent a l'abocament d'aigües residuals (exp.: 129/17) – pàg.89-

VULNERACIÓ DEL PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

Constitució Espanyola - art- 105.b //Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat -CESDHC- art. 11 I 24.1 ⁽²⁾

- Presumpta manca d'eficàcia de l'Ajuntament quant a l'aplicació de noves tecnologies, transparència i accessibilitat als recursos municipals (exp.: 105/16) -pàg. 80-

¹ Art. 35a.LPA: Los ciudadanos tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y a obtener copias de documentos contenidos en ellos. //

Art. 113 LPA: La resolución del recurso estimará, en todo o en parte, o desestimará las pretensiones formuladas en el mismo, o declarará su inadmisión.

² Art. 11.1 CESDHC: Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut. //

Art. 24.1 CESDHC: Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.

DRET A LA INFORMACIÓ

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat -CESDHC- art. 11.1 //ROM –art. 124.1⁽³⁾

- Molèsties per l'acumulació de material inflamable en un pati comunitari per part de la persona titular d'una perruqueria canina (exp.: 086/16) –pàg. 69 -
- Presumpta manca d'eficàcia de l'Ajuntament quant a l'aplicació de noves tecnologies, transparència i accessibilitat als recursos municipals (exp.: 105/16) –pàg. 80-
- Expulsió, presumptament improcedent, d'un fill del programa "Suport a l'estudi. Tu pots!" (exp.: 042/17) –pàg. 55 -
- Retirada d'un vehicle de la via pública per presumpte estat d'abandonament (exp.: 141/17)– pàg.104-

DRET A L'EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

CESDHC-art.23.1, i art. 30 de l'EAC ⁽⁴⁾

- Manca de resposta a una sol·licitud de devolució del dipòsit de vehicles i del servei de grua municipals (exp.: 080/16) –pàg. 90 -
- Molèsties per l'acumulació de material inflamable en un pati comunitari per part de la persona titular d'una perruqueria canina (exp.: 086/16) –pàg. 69 -
- Canvi d'ubicació dels contenidors situats davant d'una clínica dental (exp.: 110/16) –pàg. 77 -
- Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació de pilons per delimitar l'àrea de dues reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (exp.: 119/16) –pàg. 75 -
- Manca de resposta a una sol·licitud per modificar el pendent de la rampa d'accés d'un poliesportiu (exp.: 122/16) –pàg. 71 -
- La deficient connexió d'una canonada d'aigua des d'una casa particular al clavegueram general dificulta l'evacuació d'aigües residuals (exp.: 030/17) –pàg. 72 -
- Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de les proves (exp.: 071/17) –pàg. 84 -
- Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit i la retirada del vehicle per la grua municipal (exp.: 076/17) –pàg. 93 -
- Avaria de la grua de la piscina d'un poliesportiu (exp.: 147/17) –pàg.57-
- Dilació en donar resposta municipal a una sol·licitud formulada a Serveis Socials (exp.: 156/17)– pàg.60-

³ Art. 124.1 ROM: Tots els ciutadans/es del municipi de Sant Boi de Llobregat, i en els termes previstos tant a la legislació general com en aquest reglament, tenen el dret a rebre una informació àmplia, puntual i objectiva sobre els assumptes municipals.

⁴ Art. 23.1 CESDHC: Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.//

Art. 30.2 EAC: Totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

DRET A OBTENIR RESPOSTA

- Manca de resposta a una sol·licitud de devolució del dipòsit de vehicles i del servei de grua municipals (exp.: 080/16) –pàg. 90 -
- Presumpta manca d'eficàcia de l'Ajuntament quant a l'aplicació de noves tecnologies, transparència i accessibilitat als recursos municipals (exp.: 105/16) –pàg. 80-
- Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació de pilons per delimitar l'àrea de dues reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (exp.: 119/16) –pàg. 75 -
- Manca de resposta a una sol·licitud per modificar el pendent de la rampa d'accés d'un poliesportiu (exp.: 122/16) –pàg. 71 -
- Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació d'un parell de pilons a la part del darrere d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (exp.: 123/16) –pàg. 90 -
- Presumpta manca de resposta a diferents sol·licituds d'entrevista amb els caps de Cultura i d'Educació (exp.: 008/17) –pàg. 51 -
- Retard a donar resposta a una sol·licitud de canvi de nom d'un centre educatiu (CFA) de Sant Boi de Llobregat (exp.: 063/17) –pàg. 106 -
- Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit i la retirada del vehicle per la grua municipal (exp.: 076/17) –pàg. 93 -
- Execució subsidiària de la neteja d'una parcel·la (exp.: 080/17) –pàg. 88 -
- Desacord amb la liquidació d'una plusvàlua per extinció per condomini (exp.: 101/17) – (pàg.64)

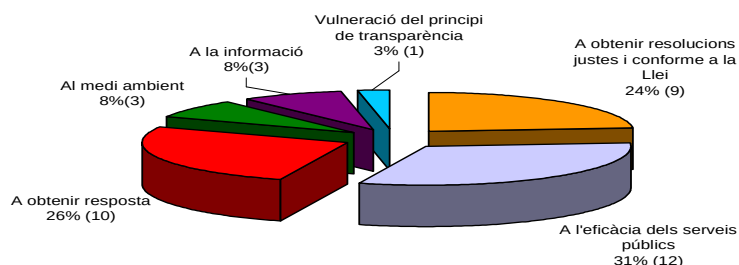
DRET AL MEDI AMBIENT

CESDHC –art. 28.2 (⁵)

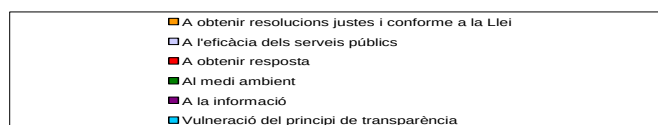
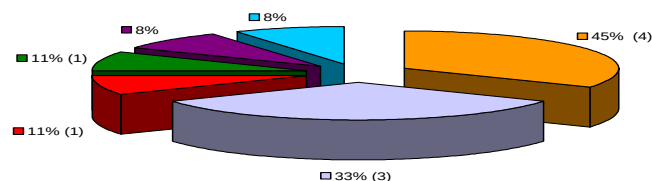
- Molèsties veïnals pel funcionament d'un restaurant Kebab (exp.: 084/16) –pàg. 69 -
- Canvi d'ubicació dels contenidors situats davant d'una clínica dental (exp.: 110/16) –pàg. 77 -
- Millorar l'accessibilitat i col·locar papereres en un carrer (exp.: 048/17) –pàg.76-

⁵ Art. 28.2 CESDHC:(...), les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

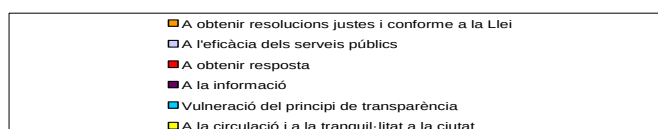
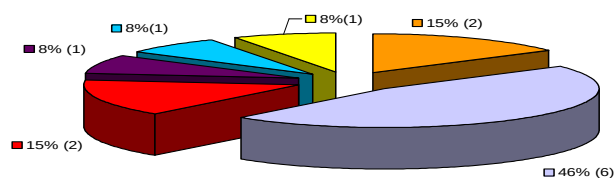
DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2017 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)



DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2016 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)

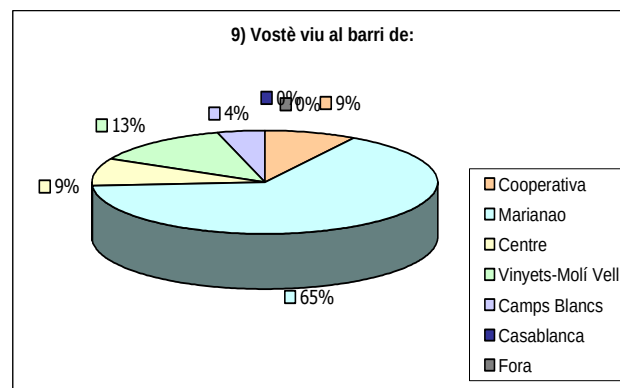
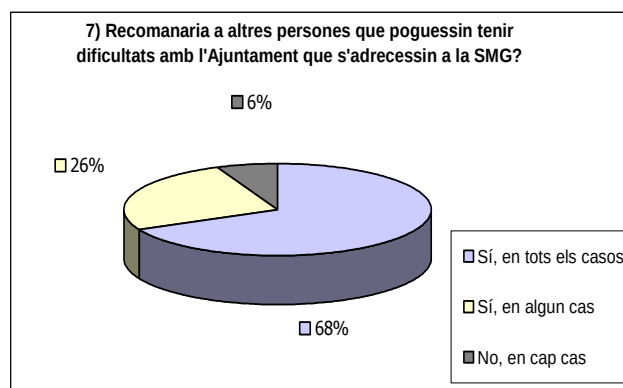
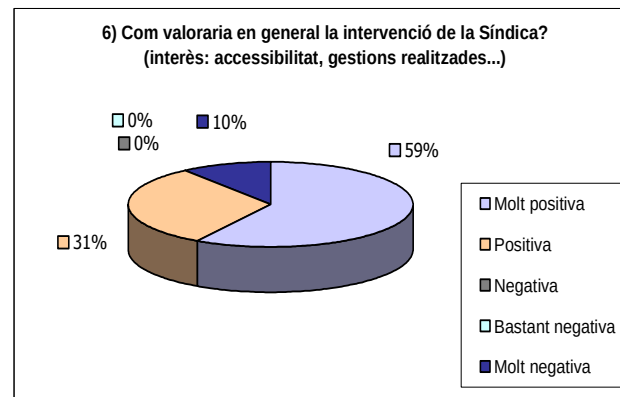
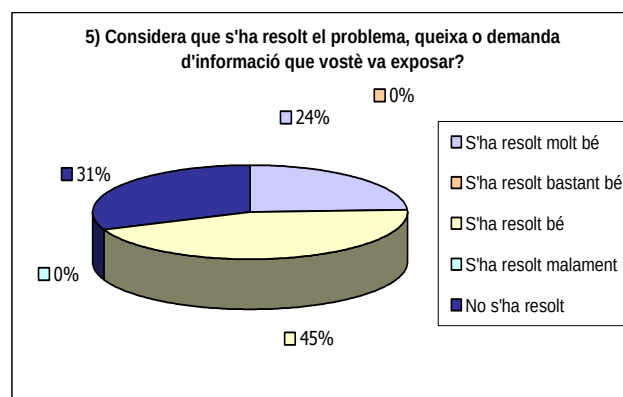
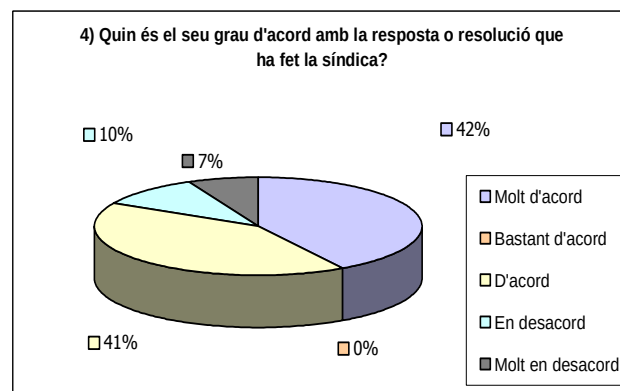
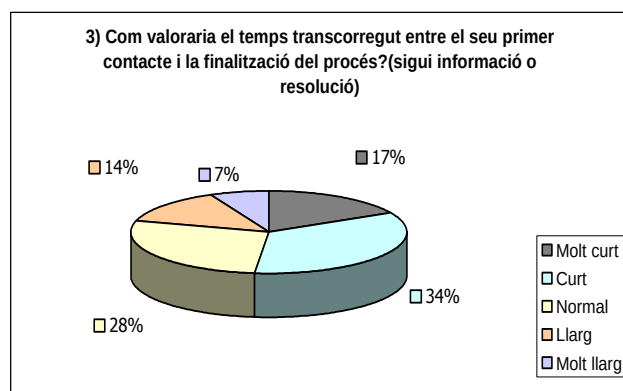
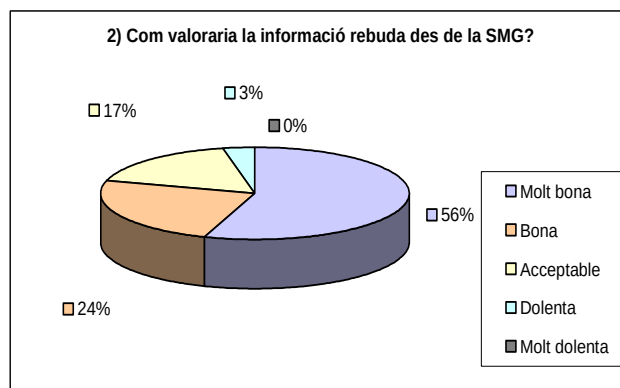
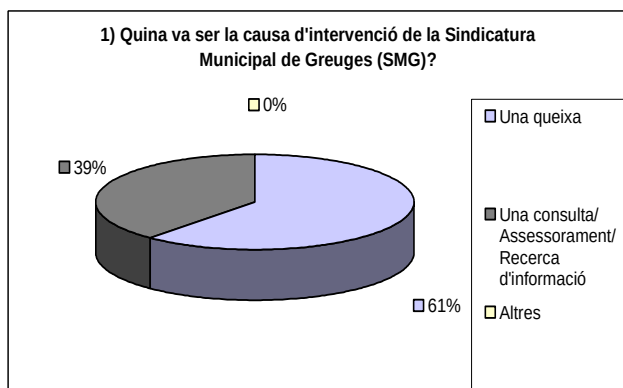


DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2015 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)

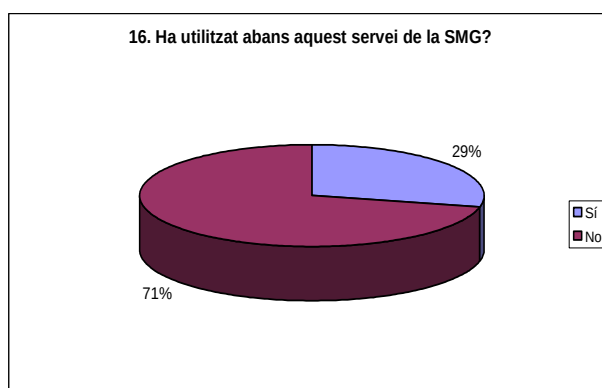
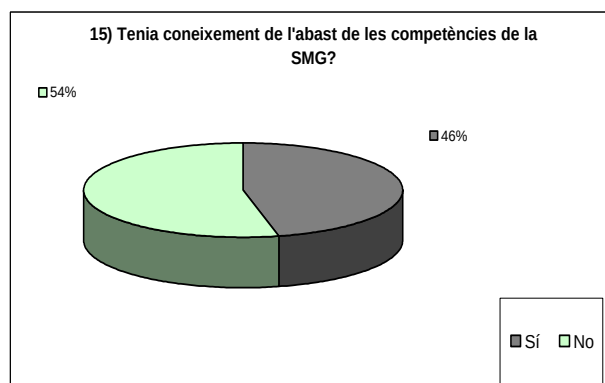
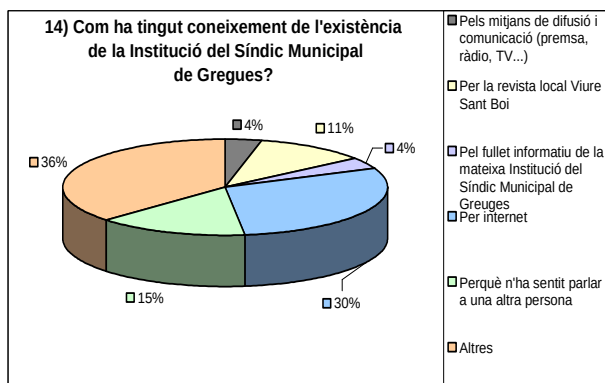
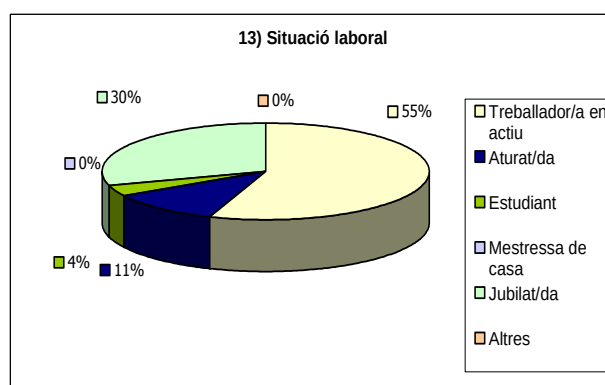
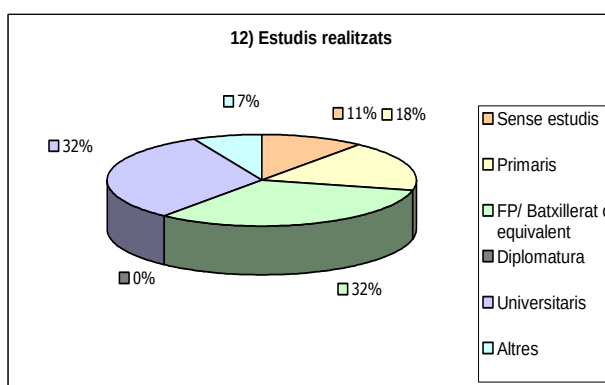
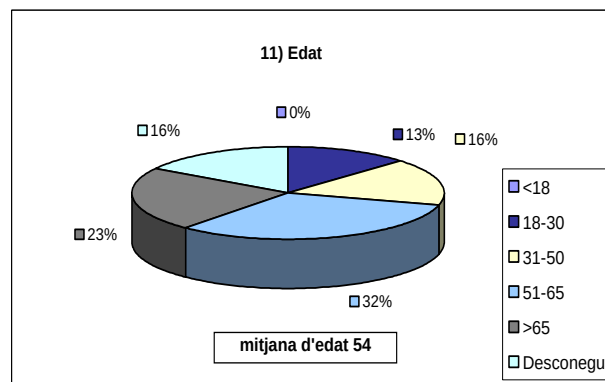
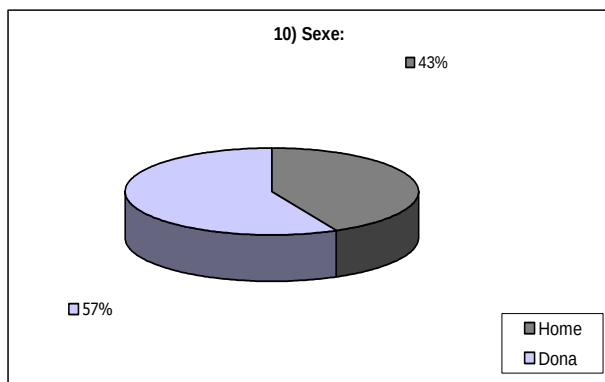


QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT

GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (I)



GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (II)





Pregunta núm. 8) (*) Suggestiments, dificultats que hagi tingut en les relacions amb la síndica, deficiències que hagi pogut detectar o opinions que permetin millorar l'actuació de la institució:

A continuació transcrivim les aportacions ciutadanes del total d'enquestes enviades:

- P1.- Cap ni una. Vaig venir divendres dia 26/05/17 i el dimarts de la setmana següent em van trucar fent-me sabedora de la resolució de la meva queixa.
- P2.- Me parece bien. Por eso vengo. Los asuntos que me pueden resolver, me los resuelven y los que no, no. Y porque tienen agrado en el trato. Si no, no vendría.
- P7.- El problema no se ha resuelto. Nos siguen cobrando el transporte a personas con discapacidad. Traslado de Sant Boi a Molins de Rei (Talleres Alba). Considero que 94€ al mes es muy injusto, cuando en otros municipios va a cargo del Ayuntamiento.
- P8.- Estoy conforme con la atención y la información recibidas. Aconsejo a la ciudadanía a que utilice el servicio.
- P10.- Penso que la SMG hauria de facilitar els tràmits, prendre nota i actuar ells directament. En el meu cas una queixa sobre mal funcionament de les voreres del polígon Salines on estacionem cotxes, ens vam contestar d'enviar correus electrònics a un altra institució sense èxit. Volem una SMG més directa.
- P13.- Pues la verdad que la única pega que le puedo poner es que yo creo que no se la conoce lo que puede aportar y, la verdad, es mucho. Si la ciudadanía lo supiera tendría mucho trabajo.
- P14.- A la síndica no l'he vista.
- P15.- En realidad me dirigí a esta entidad buscando información y no pudo ser porque este departamento de Sant Boi no tenía las competencias para poder solucionarlo, y me derivaron al de Barcelona; pero la verdad es que he quedado muy contenta en todos los sentidos, amabilidad, tiempo, explicaciones (todo). Mil gracias.
- P16.- El ciutadà hauria de rebre una còpia del resum de les queixes anuals, si escau, presentades al Ple, inclosa la seva.
- P18.- Muy agradecida por la atención recibida y el interés que han prestado en resolver mi queja. Gracias.
- P22.- Vull deixar constància del bon afer d'aquest departament, així com dir que els departaments que han de tenir relació amb la resolució presa per part de la SMG, haurien de ser igual de competents quant a rapidesa i professionalitat.



PERFIL DE L'USUARI/ÀRIA

Del total de persones usuàries que han rebut el qüestionari individual de qualitat per valorar el servei que els hi va oferir la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat al llarg del 2017, ha respost un 30,6%. Aquest resultat ens indica que l'índex de participació ha augmentat respecte de l'any passat, en que va suposar el 21,8% del total d'enquestats.

Abans d'exposar el resultat d'aquesta participació, aquesta Síndica voldria agrair la col·laboració i l'interès de totes aquelles persones usuàries que han dedicat una estona del seu temps a omplir l'enquesta, i a traslladar-nos les seves valoracions, suggeriments i comentaris que, amb molt de gust, prendrem en consideració per millorar el servei.

De l'anàlisi del total de les respostes rebudes sobre el qüestionari de qualitat enviat, enguany ha resultat com a usuari tipus un home de 54 anys (54 al 2016), amb estudis de Batxillerat o FP o Universitaris (Primaris al 2016), treballador en actiu (un jubilat al 2016), que viu al barri de Marianao (Marianao al 2016), i que ha tingut coneixement de la institució per Internet o per altres vies (perquè n'ha sentit parlar a una altra persona al 2016).

De les enquestes enviades hem rebut major nombre de resposta d'aquells usuaris que van formular una queixa a la síndica, amb un 61% (84% al 2016), que de les consultes, amb un 39% (16% al 2016), tot i que cal no oblidar que aquest últim grup suposa la tasca més nombrosa que porta a terme la Sindicatura.

Enguany ha crescut clarament la participació d'aquelles persones que estan en situació laboral activa, un 56% (37% al 2016), i baixa el percentatge referit al col·lectiu de jubilats, amb un 30% (42% al 2016). Dels aturats hem registrat un 11% (5% al 2016).

Tot i entendre aquest resultat com a positiu, ho faig amb reserves, ja que no puc obviar que la situació de crisi econòmica encara afecta a bona part de la població.

El grau de coneixement de l'abast de les competències de la síndica per part de les persones que s'han dirigit a la Sindicatura enguany ha estat d'un 46% (26% al 2016). Aquest clar augment respecte de la davallada de l'any passat, la síndica l'atribueix a la seva tasca difusora de la institució en diferents col·lectius: centres educatius, associacions de veïns, entitats, etc, tal i com ja va indicar que ho faria a l'informe anual d'actuacions del passat 2016. No obstant aquests bons resultats, continuarà intensificant la difusió de les seves funcions perquè arribi al major nombre de població santboiana possible, amb xerrades, distribució per diferents canals del nou fullet informatiu del servei, millorant l'estètica i contingut de la pàgina web, etc.

Pel que fa a la informació rebuda des de la Sindicatura, un 55% (41% al 2016) de les persones enquestades n'està molt satisfet; un 24% (32% al 2016), satisfet; un 17% (11% al 2016) considera que el nostre servei és acceptable; i només un 3% (5% al 2016), que és dolent.

Quant al temps de resposta de resolució des que es presenta la queixa, més de la meitat, un 79% considera que és normal, curt o molt curt (57% al 2016), i un 21% (43% al 2016) opina que és llarg o molt llarg. Tot i evidenciar aquest bon resultat, continuarem treballant per reduir els terminis de respostes municipals, en pro d'una bona atenció ciutadana.

Un 82% (72 % al 2016) de les persones que han participat manifesta estar molt d'acord, bastant d'acord o d'acord amb la resposta de la síndica, un 10% en desacord (17% al 2016); i un 7% molt insatisfetes (11% al 2016). Com ja ho hem exposat en altres informes, interpretem que el grau de satisfacció està relacionat amb el tipus de resolució obtinguda, segons sigui positiva o negativa.

Un 69% (58% al 2016) de les persones que ha atès la síndica considera que s'ha resol molt bé, bastant bé o bé el seu problema. Malauradament, encara hi ha un 31% (42% al 2016) que opina que el seu problema no s'ha resol. Tot i haver millorat els resultats respecte d'anys anteriors, per interpretar aquest últim resultat (31%) no podem obviar la casuística següent:

a) Que hi ha ciutadans/anes que s'adrecen a la Sindicatura quan encara no existeix una actuació municipal prèvia, o quan resta oberta la via administrativa, o quan el seu cas pertany a un altre organisme o institució. Per tant, hem de pressuposar que quan els arriba la nostra enquesta el problema que van formular encara no s'ha resol ni en un sentit ni en un altre.

b) Que hi ha ocasions en què, malgrat que la síndica s'ha pronunciat favorablement respecte de la queixa plantejada, l'Ajuntament dilata l'execució de les seves recomanacions i suggeriments. Per aquesta raó, tot i haver informat els usuaris (o promotors de les queixes) prèviament del resultat, quan els arriba l'enquesta, aquests consideren que la seva causa o problema encara no s'ha resol.

En aquest sentit, tal com ja ho ha dit en algun apartat del recull estadístic, la síndica aprofita per reiterar una major col·laboració de les diferents àrees municipals per intentar reduir el temps de resolució i d'execució de les diverses demandes ciutadanes, i evitar així interpretacions errònies per part de les persones interessades.

Quant al grau d'accessibilitat a la figura de la síndica, al seu interès envers els problemes formulats, a les gestions realitzades per intentar resoldre'ls, etc., la majoria de les persones usuàries, un 90% (39% al 2016) opina que és molt positiva o positiva; i negativa o molt negativa únicament un 10% (11% al 2016).

Respecte de si els usuaris recomanarien a altres persones que poguessin tenir dificultats amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la Sindicatura, un 68% (68% al 2016) dels usuaris recomanaria a altres persones que ho fessin en tots els casos, i amb un 32% (16% al 2016), en algun o en cap cas. La síndica interpreta que part d'aquest resultat ben podria estar condicionat pel grau de satisfacció amb la resposta rebuda. Per això considera que caldrà continuar amb la difusió de la tasca que desenvolupa aquesta figura perquè la resposta ciutadana sigui més objectiva.

Finalment, val a dir que enguany hem afegit una última pregunta al nostre qüestionari per saber el percentatge d'usuaris que ja havia utilitzat anteriorment el nostre servei. El resultat ha estat que un 29% del total sí que s'havia adreçat a la Sindicatura en alguna altra ocasió.

A la vista de les xifres d'enguany, la síndica, en línies generals, fa un balanç positiu dels resultats, i tal com ja ho hem reflectit anteriorment, aquesta pot dir que ha aconseguit un dels seus principals objectius per al 2017, és a dir, donar a conèixer una mica més la institució que representa a la ciutadania santboiana, en defensa dels seus drets davant l'Ajuntament i els organismes que en depenen quan n'ha tingut algun problema i/o greuge.



LLISTA D' EXPEDIENTS RESOLTS PER ÀREES I DEPARTAMENTS

ÀREA D'EDUCACIÓ, CONVIVÈNCIA I SOLIDARITAT

❖ Direcció de l'Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat

- Exp.: 008/2017 – Presumpta manca de resposta a diferents sol·licituds d'entrevista amb els caps de Cultura i d'Educació – (pàg.51)

❖ Unitat d'Escoles Bressol i Educació amb Famílies

- Exp.: 089/2017 – Tancament d'una aula de nadons d'una escola bressol – (pàg.52)

❖ Unitat d'Educació Comunitària i Civisme

- Exp.: 027/2017 – Desacord en no poder-se acollir a les mesures alternatives com a forma de pagament de diverses multes de gossos – (pàg.52)

❖ Unitat d'Educació Comunitària i Civisme

- Exp.: 052/2017 – Conflicte d'interessos entre progenitors quant l'escolarització d'una filla a P3 – (pàg.53)

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS

❖ Direcció de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials

- Exp.: 054/2017 – Cobrament de transport adaptat per a discapacitats per anar a un



taller fora de Sant Boi – (pàg.54)

❖ **Escola de Música**

- Exp.: 098/2017 – Desacord en l'horari assignat a un fill per rebre classes de viola – (pàg.55)

❖ **Unitat de Joventut**

- Exp.: 042/2017 – Expulsió, presumptament improcedent, d'un fill del programa "Suport a l'estudi. Tu pots!" – (pàg.55)

❖ **Unitat d'Equipaments Esportius**

- Exp.: 147/2017 – Avaria de la grua de la piscina d'un poliesportiu – (pàg.57)

❖ **Servei de Serveis Socials, Salut i Família**

- Exp.: 069/2017 – Dificultats per realitzar el tràmit de renovació d'una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda – (pàg.57)
- Exp.: 100/2017 – Demora en l'aplicació d'un ajut de SAD, segons la concessió del grau de la Llei de dependència – (pàg.58)
- Exp.: 116/2017 – Manca de resposta municipal efectiva davant d'un desnonament, presumptament imminent – (pàg.58)

❖ **Unitat de Serveis Socials Bàsics**

- Exp.: 018/2017 – Presumpta denegació d'una entrevista amb una responsable de Serveis Socials – (pàg.60)
- Exp.: 156/2017 – Dilació en donar resposta municipal a una sol·licitud formulada a Serveis Socials – (pàg.60)

ÀREA DE SERVEIS GENERALS

❖ Servei d'Economia i Hisenda

- Exp.: 047/2017 – Bonificació de l'IBI a famílies monoparentals – (pàg.62)
- Exp.: 083/2017 – Presumpte cobrament improcedent de l'IVTM per robatori d'un vehicle – (pàg.62)
- Exp.: 099/2017 – Desacord en haver de pagar la plusvàlua quan s'han tingut pèrdues en el tràmit de venda – (pàg.63)
- Exp.: 101/2017 – Desacord amb la liquidació d'una plusvàlua per extinció per condomini – (pàg.64)

❖ Unitat de Gestió Patrimonial i Logística

- Exp.: 067/2017 – Desestimació d'una reclamació patrimonial per danys a un vehicle – (pàg.64)

❖ Departament d'Informació del Territori i Població

- Exp.: 149/2017 – Baixa, presumptament improcedent, del Padró d'habitants – (pàg.65)

ÀREA DE TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC

❖ Departament de Llicències d'obres i edificació

- Exp.: 029/2017 – Denegació d'un permís per reparar el sostre i pintar parets d'un cos d'obra en un barri de muntanya – (pàg.66)
- Exp.: 091/2017 – Desacord amb la construcció d'habitatges de Protecció oficial als barris de muntanya – (pàg.67)
- Exp.: 130/2017 – Disconformitat en haver de retirar una pèrgola d'una terrassa

particular – (pàg.67)

- Exp.: 138/2017 – Devolució de la taxa d'obra d'un gual per renúncia – (pàg.68)

❖ **Unitat de Llicència d'Activitats**

- Exp.: 084/2016 – Molèsties veïnals pel funcionament d'un restaurant Kebab – (pàg.69)
- Exp.: 086/2016 – Molèsties per l'acumulació de material inflamable en un pati comunitari per part de la persona titular d'una perruqueria canina – (pàg.69)
- Exp.: 097/2016 – Reiterades molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un gimnàs – (pàg.70)

❖ **Servei de Projectes, Obres d'Espai Públic**

- Exp.: 122/2016 – Manca de resposta a una sol·licitud per modificar el pendent de la rampa d'accés d'un poliesportiu – (pàg.71)
- Exp.: 030/2017 – La deficient connexió d'una canonada d'aigua des d'una casa particular al clavegueram general dificulta l'evacuació d'aigües residuals – (pàg.72)
- Exp.: 111/2017 – Presumptes deficiències en la realització d'una obra municipal – (pàg.73)

❖ **Departament de Planejament i Gestió Urbanística**

- Exp.: 039/2017 – Obrir nou accés al Parc de Marianao – (pàg.73)

❖ **Promoció de la Ciutat**

- Exp.: 140/2017 – Presumpta manca de resposta a dues sol·licituds de canvi de titular de dues parades del mercat no sedentari de Ciutat Cooperativa i Sant Josep – (pàg.74)

❖ **Servei d'Infraestructures i Espai Públic**

- Exp.: 119/2016 – Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació de pilons per



delimitar l'àrea de dues reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda – (pàg.75)

- Exp.: 124/2016 – Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de millora d'ubicació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda – (pàg.75)
- Exp.: 048/2017 – Millorar l'accessibilitat i col·locar papereres en un carrer – (pàg.76)

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE

❖ Coressa-Neteja

- Exp.: 110/2016 – Canvi d'ubicació dels contenidors situats davant d'una clínica dental – (pàg.77)
- Exp.: 135/2017 – Molèsties de soroll pel servei de recollida d'escombraries – (pàg.77)

❖ Direcció de l'Àrea de Ciutat Sostenible

- Exp.: 051/2017 – Manca de realització de millores en la zona de jocs de gossos de Ciutat Cooperativa – (pàg.78)

❖ Unitat de Salut Pública

- Exp.: 110/2017 – Problemes d'insalubritat per aparició d'una plaga de paneroles – (pàg.79)
- Exp.: 146/2017 – Responsabilitat subsidiària de l'Ajuntament en una indemnització per la mossegada a una ciutadana per un gos en acollida temporal – (pàg.79)

❖ Departament de Protecció de la Legalitat

- Exp.: 105/2016 – Presumpta manca d'eficàcia de l'Ajuntament quant a l'aplicació de noves tecnologies, transparència i accessibilitat als recursos municipals – (pàg.80)
- Exp.: 001/2017 – Molèsties de contaminació acústica pel comportament de la clientela d'un bar – (pàg.81)



- Exp.: 002/2017 – Presumptes irregularitats en la realització d'obres majors en un habitatge particular – (pàg.81)
- Exp.: 013/2017 – Extracció d'un piló en una finca confrontant, presumptament sense disposar del corresponent permís municipal – (pàg.82)
- Exp.: 014/2017 – Molèsties diverses que provoca un taller de reparació de vehicles – (pàg.83)
- Exp.: 062/2017 – Denegació d'una sol·licitud de tala d'un pi catalogat com d'interès local – (pàg.83)
- Exp.: 071/2017 – Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de les proves – (pàg.84)
- Exp.: 080/2017 – Execució subsidiària d'una parcel·la – (pàg.88)
- Exp.: 129/2017 – Desacord amb la desestimació d'un recurs de reposició referent a l'abocament d'aigües residuals – (pàg.89)

❖ **Polícia Local**

- Exp.: 080/2016 – Manca de resposta a una sol·licitud de devolució del dipòsit de vehicles i del servei de grua municipals – (pàg.90)
- Exp.: 123/2016 – Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació d'un parell de pilons a la part del darrere d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda – (pàg.90)
- Exp.: 009/2017 – Molèsties diverses per part d'un grup de joves que se concentren en un parc públic – (pàg.91)
- Exp.: 040/2017 – Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit– (pàg.92)
- Exp.: 064/2017 – L'aparcament massiu a sobre de la vorera a la Ctra. Santa Creu de Calafell dificulta el pas de vianants– (pàg.93)
- Exp.: 076/2017 – Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit i la retirada del vehicle per la grua municipal– (pàg.93)
- Exp.: 092/2017 – Disconformitat amb la denúncia de trànsit per parar el vehicle en carril o part de la via reservada exclusivament per al servei de determinats usuaris– (pàg.94)
- Exp.: 105/2017 – Desacord amb la imposició d'una sanció de trànsit per senyalització excepcional per obres i per la retirada del vehicle per la grua municipal– (pàg.99)
- Exp.: 113/2017 – Assetjament a una menor al carrer per part dels companys d'escola– (pàg. 100)
- Exp.: 121/2017 – Disconformitat amb la denúncia de trànsit per no obeir un senyal



vertical d'estacionament prohibit per obres– (pàg.101)

- Exp.: 128/2017 – Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import del servei de la grua municipal– (pàg.104)
- Exp.: 141/2017 – Retirada d'un vehicle de la via pública per presumpte estat d'abandonament– (pàg.104)
- Exp.: 163/2017 – Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit per estacionar en doble filera– (pàg.105)

ALTRES ORGANISMES O INSTITUCIONS

- Exp.: 035/2017 – Desacord amb la revocació d'una part de l'ajut d'habitatge de Renda Bàsica d'Emancipació– (pàg.106)
- Exp.: 063/2017 – Retard a donar resposta a una sol·licitud de canvi de nom d'un centre educatiu (CFA) de Sant Boi de Llobregat– (pàg.106)
- Exp.: 075/2017 – Conflicte veïnal per canonades de gas instal·lades en el mur de divisió d'habitatges– (pàg.107)
- Exp.: 085/2017 – La dilació en la resposta a una sol·licitud de revisió del grau de discapacitat repercuteix en la reducció de l'IVA en la compra d'un vehicle– (pàg.107)
- Exp.: 096/2017 – Demora en l'execució d'un ajut sobre la Llei de dependència– (pàg.108)
- Exp.: 107/2017 – Servei de transport adaptat per traslladar a una persona en cadira de rodes a un centre de dia– (pàg.109)
- Exp.: 109/2017 – Assetjament escolar a una alumna d'un institut– (pàg.109)
- Exp.: 112/2017 – Deficient atenció ciutadana en demanar visita a un CAP– (pàg.110)
- Exp.: 123/2017 – Desacord amb la imposició de dues multes per una empresa d'autobusos– (pàg.111)
- Exp.: 159/2017 – Presumpta dilació en donar resposta a un cas presentat a un servei municipal– (pàg.111)
- Exp.: 162/2017 – Tracte incorrecte del personal de seguretat de l'estació de FGC davant la utilització errònia de la targeta de transport– (pàg.112)



RECULL DELS EXPEDIENTS RESOLTS **(per àrees i departaments)**

ÀREA D'EDUCACIÓ, CONVIVÈNCIA I SOLIDARITAT

❖ Direcció de l'Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat

Exp.: 008/2017

Presumpta manca de resposta a diferents sol·licituds d'entrevista amb els caps de Cultura i d'Educació

Una ciutadana que fa temps que va obrir una escola de música privada encara resta a l'espera que la Generalitat li reconegui el centre. Considera que no està rebent un tracte igualitari com altres entitats de Sant Boi, les quals ja poden participar en actes i festivitats del municipi, a més d'acollir-se a algun tipus de subvenció o ajut, quan ella, per la seva situació actual, encara no ha pogut. Per últim, manifesta sentir-se molesta perquè també va demanar una cita presencial amb algun responsable de Cultura i també d'Educació, i encara no l'han rebut.

Una vegada traslladen la queixa als caps de Cultura i d'Educació, de seguida van donar visita la ciutadana. Tot i que primer van voler fer l'observació que la secretària del regidor de Cultura ja havia donat cita a la ciutadana, i que va ser aquesta última qui no s'hi va presentar.

Pel que fa al reconeixement del centre per part de la Generalitat de Catalunya, informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adrecem al Síndic de Greuges de Catalunya.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



❖ Unitat d'Escoles Bressol i Educació amb Famílies

Exp.: 089/2017

Tancament d'una aula de nadons d'una escola bressol

Arran del tancament d'una aula de l'escola bressol **X**, un grup de pares es van dirigir a la síndica per exposar que no s'havia informat ni del tancament ni dels motius, ni al CEM ni al consell escolar del Centre.

Davant d'aquesta situació volen impedir el tancament injustificat de l'esmentada aula.

La síndica va exposar el cas a l'Àrea d'Educació i es va promoure la realització d'una reunió d'interlocució de la regidora d'Educació amb una representació dels pares afectats, on els va informar dels motius de la presa de decisions; que sí que s'havia informat els diferents consells; que hi havia places sobrants i suficients per atendre els nadons de tot el municipi, i que no es podien limitar exclusivament a les necessitats del barri.

*També es van intercanviar punts de vista i arguments per ambdues bandes. I la regidora es va comprometre a estudiar-ho tot plegat, i a donar més marge per informar i dialogar quant a futures propostes sobre l'esmentada escola bressol **X**, encara que considerava inviable reformular el seu tancament per manca de marge per actuar.*

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ Unitat d'Educació Comunitària i Civisme

Exp.: 027/2017

Desacord en no poder-se acollir a les mesures alternatives com a forma de pagament de diverses multes de gossos

El promotor de la present queixa no està d'acord en què el seu fill no pugi acollir-se al programa de mesures alternatives que ofereix el Servei Municipal de Mediació Ciutadana de Sant Boi com a una forma de pagament de diverses denúncies de gossos, per presumptament estar fora de termini.



Davant d'aquest fet, demana que la síndica revisi el cas, atès que acaba d'anar a l'Organisme de Gestió Tributària i li han informat que l'import de les multes imposades al seu fill puja a 1.339,85€; quantitat que considera molt elevada i que no pot satisfer.

Atès que just abans de venir a la Sindicatura el promotor de la queixa havia presentat una nova sol·licitud perquè el seu fill es pogués acollir a les mesures alternatives (amb el consentiment previ del departament gestor), informem el ciutadà que haurà d'esperar a rebre la resposta municipal abans que pugui intervenir la síndica.

(Val a dir que, finalment, perquè s'havia produït una errada en el procediment, el fill del promotor de la queixa es va poder acollir a les mesures alternatives.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

❖ **Unitat de Planificació i Gestió de Centres Educatius**

Exp.: 052/2017

Conflicte d'interessos entre progenitors quant l'escolarització d'una filla a P3

Uns pares separats van demanar ajuda a la síndica municipal, atès que la jutgessa els havia derivat al servei de Mediació Ciutadana perquè es posessin d'acord quant el centre d'escolarització per a la seva filla de tres anys, però el servei no va poder actuar perquè ja havia finalitzat el termini de preinscripció escolar.

Malgrat tractar-se d'un assumpte fora de les competències de la síndica municipal, aquesta, com en altres ocasions, va accedir a intervenir-hi i mediar per facilitar el procés de matriculació. Inicialment va informar la mare amb detall de tot el procés per triar escola, i de les repercussions negatives si els pares presentaven doble sol·licitud, com podia donar-se en aquest cas. Així que, per una banda, va adreçar la mare al Servei Territorial d'Ensenyament del Baix Llobregat (Inspecció Educativa) per tal que demanés ampliació del termini de preinscripció per a la seva filla; i, per una altra, es va entrevistar conjuntament amb els dos inspectors d'Educació i la responsable de l'OME per valorar el cas, i perquè es fes una consulta als serveis jurídics del Departament d'Educació de la Generalitat, per tal de verificar si es preveia aquest supòsit en la normativa de convocatòria de preinscripció.

El resultat va ser que no s'aplicaria cap penalització per doble sol·licitud, perquè la normativa preveia la discrepància d'elecció de centre en cas de pares separats.

De tot això es va informar per igual els progenitors.



Finalment, vas ser la jutgessa qui va resoldre el cas d'elecció del centre escolar, alhora que va aconsellar a la mare i al pare que, per al bé de la menor, s'adrecessin al Servei Municipal de Mediació Ciutadana davant les seves persistents discrepàncies quant a futures decisions relatives a la seva filla.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS

❖ Direcció de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials

Exp.: 054/2017

Cobrament de transport adaptat per a discapacitats per anar a un taller fora de Sant Boi

Un ciutadà exposa que l'Ajuntament de Sant Boi li cobra una taxa de 280,50€/trimestre pel transport adaptat que utilitza la seva filla de vint-i-quatre anys, per anar i tornar a un taller ocupacional per a persones amb discapacitat de Molins de Rei, quan és coneixedor que en altres municipis no cobren res, com ara, a Cornellà i a l'Hospitalet.

Tot i que inicialment (ja fa més d'un any) una responsable de Serveis Socials li va dir que no li cobrarien les absències justificades de la seva filla, finalment li van comunicar que no seria viable, cosa amb la qual no està gens conforme.

A la vista de tot plegat, una responsable de Serveis Socials va atendre personalment el ciutadà i la dona d'aquest i els va aclarir tots els dubtes generats sobre aquest cas, entre d'altres, que la taxa ja estava subvencionada per l'Ajuntament, atès que l'import a pagar sense cap tipus d'ajuda pujava a 189€/mes; i que únicament es podia deixar de cobrar si es donava de baixa el servei.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent



❖ Escola de Música

Exp.: 098/2017

Desacord en l'horari assignat a un fill per rebre classes de viola

Una ciutadana no està gens d'acord amb l'horari assignat per l'Escola de Música X al seu fill per rebre classes de l'instrument de viola, ja que, en no concedir l'horari sol·licitat (dilluns o dimecres), el nen no podrà cursar els estudis de l'instrument que va escollir.

La ciutadana opina que no existeixen uns criteris de prioritització, i voldria que els horaris del primer any d'instrument fossin sotmesos a votació pública dels pares.

Exposat el cas al director de l'esmentada escola, aquest va respondre la ciutadana que, tot i haver-ho consultat, no els havia estat possible a accedir al canvi d'horari sol·licitat atès que les tardes de dilluns la professora de viola té tot l'horari lectiu ocupat, i les tardes de dimecres no treballa a l'escola; que l'assignació d'horaris era un procés molt complex donat el gran nombre d'alumnes, la varietat de programes i matèries, i les limitacions horàries del professorat. Per això des de feia uns anys el procés es regula per unes bases aprovades pel Consell Escolar del Centre, de les quals es fa referència a la circular que s'envia cada any a les famílies per informar-les del començament del procés; bases que, entre d'altres, regulen l'atribució d'horaris a partir d'uns criteris consensuats des de fa temps amb els membres del Consell Escolar.

Tot i així, emplacen la ciutadana a possibles moviments que pugui haver durant el mes de setembre: baixes o renúncies d'altres alumnes, que poguessin facilitar una sortida satisfactòria a la situació descrita.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ Unitat de Joventut

Exp.: 042/2017

Expulsió, presumptament improcedent, d'un fill del programa "Suport a l'estudi. Tu pots!"

Un ciutadà manifesta la seva disconformitat amb l'expulsió del seu fill del programa de "Suport a l'estudi. Tu pots", que s'imparteix a l'institut X. Explica que el fill, diagnosticat des del sis anys amb TDAH, va començar amb aquest programa de reforç a l'estiu del 2016 per



recuperar les assignatures de 1r. d'ESO que tenia pendents per al setembre, i que li va anar força bé. A principi del curs 2016-17 la tutora de l'esmentat institut va oferir als pares que el seu fill formés part del programa, com a continuació del de l'estiu, per evitar tenir els mateixos problemes amb les assignatures.

Tanmateix, entre finals de gener i primers de febrer 2017, el pare va rebre una trucada del programa conforme expulsaven el seu fill, ja que no n'estava aprofitant les classes, a més de molestar amb el seu comportament a la resta de companys. Quan el pare refereix a l'interlocutor que el seu fill pateix del TDAH, aquest li respon que no en tenia coneixement, motiu pel qual el primer li va demanar una cita amb la coordinadora del projecte i, mentre es concretava, que l'expulsió del seu fill quedés en "stand-by". La sorpresa va ser que a la següent sessió del programa es va impedir l'entrada al fill, ja que la coordinadora del programa no havia rebut el seu missatge, ni tampoc era coneixedora de la condició de TDAH del seu fill. La coordinadora va manifestar estar en contacte habitual amb la tutora dels alumnes i amb la psicopedagoga del centre. Per tant, interpreta que en aquest cas, el que va passar va ser un problema de comunicació.

El ciutadà és de l'opinió que els problemes derivats de la manca de comunicació entre el programa i l'institut X no haurien d'haver afectat el seu fill. Considera un tracte discriminatori haver-lo expulsat del programa per -segons li van dir- no estar quiet o callat (quan aquest comportament és un reflex clar del trastorn que pateix). Finalment, com a pare, també és queixa de no haver rebut informació del programa que imparteix l'institut X fins a l'expulsió del fill.

A la vista de tot plegat, el ciutadà demana que es torni a acceptar al projecte al seu fill, i que li demanin disculpes formals pel tracte discriminatori sofert per culpa del trastorn que pateix, ja que l'institut X és coneixedor de les dificultats que tenen els alumnes amb TDAH per a l'aprenentatge.

La síndica va exposar el cas a l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials, amb la finalitat de millorar la coordinació respecte del sistema de derivació dels alumnes al citat programa de suport a l'estudi i la informació que es facilita a la família.

Finalment, de de l'àrea d'Igualtat i Drets Socials van reconèixer la manca de coordinació per fer la derivació d'aquest alumne a l'esmentat programa, i es van comprometre a oferir a la família un altre recurs de suport individual més adient a les necessitats del seu fill.

De la mateixa manera, la síndica va facilitar una entrevista de la família amb el regidor delegat de Joventut, Projectes Europeus i Transparència perquè li poguessin exposar de primera mà la consecució dels fets.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



❖ Unitat d'Equipaments Esportius

Exp.: 147/2017

Avaria de la grua de la piscina d'un poliesportiu

Un ciutadà amb mobilitat reduïda es queixa que ja fa uns dissabtes que la grua de la piscina del Poliesportiu la Parellada no funciona, i que són els monitors els que l'ajuden a entrar i sortir de la piscina, amb el risc d'accident que aquesta acció pot suposar. És per això que demana que no es demori més la reparació de l'avaria, per poder gaudir sense problemes de l'ús d'aquest servei.

Exposat el cas al cap de la Unitat d'Equipaments Esportius, aquest va donar les ordres oportunes per tal que en una setmana quedés reparada l'avaria.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ Servei de Serveis Socials, Salut i Família

Exp.: 069/2017

Dificultats per realitzar el tràmit de renovació d'una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda

Un ciutadà es va personar a l'OMAP, com altres anys, per renovar la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. Malgrat aportar tota la documentació exigida i un poder notarial general, doncs la seva mare pateix una discapacitat psíquica i és ell qui condueix, li diuen que és la mare qui ha de signar la targeta. En no estar-hi d'acord, va parlar directament amb la responsable de l'OMAP, la qual, després de consultar amb el departament gestor, li va dir que inicialment li recollien la documentació sense signar res, i que ja li respondrien com procedir en aquest cas en concret.

El ciutadà demana la síndica poder realitzar aquest tràmit sense molèsties innecessàries, atès que aporta un poder notarial general que li permet fer-ho.

Quedem amb el ciutadà que esperarà a rebre la resposta municipal abans d'iniciar actuacions des de la Sindicatura.



ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 100/2017

Demora en l'aplicació d'un ajut de SAD concedit atenent al grau de la Llei de dependència

Una ciutadana explica que encara no s'ha pogut beneficiar de l'ajut concedit, per resolució, de la Llei de dependència, i que segons valoració del PiA són 70h/mes de Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). Actualment gaudeix de 25h/mes, però no és suficient per atendre les necessitats del seu marit de 82 anys, el qual va patir un ictus. De fet, el mateix dia de la visita amb la síndica finalitzava la rehabilitació del logopeda en un centre sociosanitari, que li van concedir des de Serveis Socials. És per això que demana que s'agiliti l'execució del SAD corresponent a les 70h/mes concedit.

La treballadora social de referència confirma la síndica els ajuts concedits al marit d'aquesta ciutadana, i alhora li informa que també ha demanat un ajut econòmic fins que no es pugui aplicar el còmput total de les 70h SAD / mes assignades, ja que, malauradament, no sap el termini aproximat d'execució del SAD.

(Cal fer esment que, arran d'aquesta queixa, la Síndica va parlar amb la cap del Servei de Serveis Socials, Salut i Família, per estudiar vies de col·laboració per posar en marxa un protocol d'actuació i remetre aquest tipus de queixes (en les quals queda patent la dilació en l'assignació i execució d'ajuts, i quan les persones interessades són grans o tenen dificultat per expressar-se o desplaçar-se), al Síndic de Greuges de Catalunya).

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 116/2017

Manca de resposta municipal efectiva davant d'un desnonament, presumptament imminent

Un ciutadà que no pot fer front a un deute hipotecari, i de rebuts d'IBI i de la Comunitat, està a punt d'un desnonament imminent de l'habitatge a on resideix, motiu pel qual demana ajuda social o una feina per sufragar l'esmentat deute.



Des de Serveis Socials ens informen que es tracta d'una família de quatre germans que atenen des de ja fa temps: un amb problemes amb l'alcohol, un altre és "un sense sostre", altre cobra un subsidi de 426€, i el promotor de la queixa, que actualment diu que no rep cap ingrés, però que en alguna ocasió ha cobrat per fer feines puntuals, i a qui fa poc li han tramitat un ajut del banc d'aliments, i li han informat de com sol·licitar l'IBI social.

No obstant això anterior, i malgrat haver-los informat en diverses ocasions que és primordial la col·laboració de tots plegats perquè des de Serveis Socials els puguin ajudar de la millor manera possible, no han aconseguit que aportin un justificant individual de la seva situació econòmica; ni tampoc que el germà que cobra el subsidi de 426€ realitzi un canvi de residència, ja que, a més de no viure en el domicili familiar, perjudica a la resta per a l'obtenció d'ajuts;

Des de Tresoreria ens informen que arran d'un enfonsament dels pisos existents al carrer X, l'INCASOL va facilitar les famílies afectades un préstec hipotecari per tal que poguessin accedir a una altra vivenda. L'Ajuntament, ara, únicament fa de mitjancer en el sentit de traslladar les quotes dels ciutadans afectats a l'INCASOL. Tot i així, i atenent al perfil familiar, ens assabenten que no se'ls ha aplicat cap recàrrec al deute, i que tampoc els faran fora de l'habitatge per aquest motiu; que en tot cas, de no poder sufragar el deute (15.818,73€), aquest quedarà com una nota registral; i, en el benentès de voler vendre el pis, primerament s'haurà de liquidar.

Des de l'ORGT ens informen que el deute d'IBI puja a 1.167,61€, i que la família, si aporta un informe social, podria demanar un fraccionament amb quotes més reduïdes;

Atès que a la visita amb la síndica el promotor de la queixa es compromet a parlar amb la resta de germans per mirar d'assistir tots junts a la reunió prevista en uns deu dies amb la treballadora social de referència, per així poder aclarir la situació familiar i mirar de triar la millor solució per accedir als ajuts socials;

I atès que el ciutadà inicialment resta conforme i queda en informar-nos del resultat de la visita amb la treballadora social, la síndica decideix finalitzar les seves actuacions.

(Val a dir que el dia acordat cap dels germans es van presentar a la cita amb la treballadora social).

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent



❖ Unitat de Serveis Socials Bàsics

Exp.: 018/2017

Presumpta denegació d'una entrevista amb una responsable de Serveis Socials

Una ciutadana va demanar en diverses ocasions, sense èxit, un canvi de treballadora social, bé per manca de comunicació i empatia amb el treballador/a de referència, o perquè havia efectuat un canvi de domicili. Així, el 24/01/17 va presentar una sol·licitud d'entrevista amb una responsable per exposar-li directament el seu problema. Tanmateix, el 30/01/17, quan va preguntar a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP) per l'estat de tramitació de la seva sol·licitud, li van dir que no els constava.

Amb la finalitat de reparar aquesta situació va demanar visita amb la síndica municipal.

El mateix dia de la visita vam contactar amb el treballador de l'OMAP que havia atès la ciutadana, i aquest ens va confirmar que havia comès una errada. Davant d'això va demanar disculpes a la ciutadana, a la vegada que va posar la seva demanda en curs segons l'ordre de tramitació establert, és a dir, des del dia en què la va presentar a l'Ajuntament, el 24/01/2017.

ESTAT:

Estimat / Sense recomanació

Exp.: 156/2017

Dilació en donar resposta municipal a una sol·licitud formulada a Serveis Socials

Un ciutadà es queixa de la dilació per part de Serveis Socials en donar-li resposta a una sol·licitud d'informació de fa més de sis mesos. Volia saber quan es farà la seva derivació a un alberg de Barcelona, atès que, tot i no constar empadronat en aquella població, li han avançat per telèfon que la seva demanda seria viable, sempre que la cursés a través de la seva treballadora social de referència de Sant Boi, i reunís els requisits establerts. Llavors passaria a formar part d'una llista d'espera.

Aquest ciutadà, en risc d'exclusió social, explica que coneix l'alberg en qüestió perquè hi va ser allà durant una setmana, amb un resultat molt positiu. De fet, creu que això seria una bona opció per a ell durant un temps, per així no haver de canviar a diari d'alberg, ja que, per problemes familiars molt greus, no vol ni pot conviure amb els seus pares a Sant Boi, i perquè del magatzem d'un conegut, a on ara està "vivint", li repeteixen que ha de marxar ja.

El ciutadà continua explicant que no voldria que aquest cas es tractés des de Serveis Socials com una altra derivació que va demanar per a un altre alberg de Barcelona i que va quedar



aturada. Per això demana la intervenció de la síndica municipal, perquè no es demori més la tramitació de la seva sol·licitud.

Exposat el cas a la responsable de Serveis Socials, aquesta va avançar la síndica que es tractava d'un usuari que havien atès en diverses ocasions, amb un perfil determinat, i que quan sentia alguna informació que no li interessava no tornava a adreçar-s'hi fins que tenia alguna nova necessitat. No obstant això, coneixedora del cas, i admetent que en alguna ocasió s'havia pogut dilatar l'atenció a aquest ciutadà (justificada, en part, per vacances o baixes de la treballadora de referència, encara que va ser atès per les treballadors suplents), va donar les ordres oportunes perquè l'atenguessin d'emergència i li donessin totes les explicacions oportunes sobre la qüestió plantejada, atès que ja disposaven de la resposta de l'alberg de Barcelona a on el ciutadà volia una plaça de llarga durada.

Contactem amb el ciutadà per informar-lo d'això anterior i, atenent a la seva voluntat, quedem que s'adreçarà de nou a aquesta Sindicatura en el benentès que la visita amb la treballadora social no anés bé.

Finalment, la treballadora social de referència ens fa la devolució del cas. Va parlar amb el ciutadà i li va justificar les visites anteriors que havia tingut amb les seves companyes en el període que ella no hi era. Des del primer moment el ciutadà es va mostrar capficat en voler anar ja a l'alberg de Barcelona. Malgrat intentar explicar-li, de nou, tots els passos previs que s'havien de fer abans de cursar la seva derivació en va fer cas omís. (...). En aquesta línia es va procurar de fer-li entendre del compromís i el pla de treball que s'havia d'establir per tal de poder fer la derivació als albergs, però segons ell, no era tan complex. També se li va proposar la derivació al projecte NEXES de salut, i va respondre que sí, però, en realitat, no li va donar cap importància. Per fer la derivació sol·licitada se li va dir que era imprescindible adjuntar un informe mèdic actual. Va dir que en portaria un d'antic, però, de moment, no ho ha fet.

En general, aquest home té un patró força repetitiu en demanda i només veu el que vol. En aquest moment entrar a un alberg és força difícil, ja que abans s'han de treballar amb el ciutadà altres aspectes, la seva vinculació a altres serveis, i la seva salut. No obstant això, des de Serveis Socials es continuarà intentant.

Així, a la vista de la resposta de la treballadora social, i que el ciutadà no va tornar a contactar amb la nostra oficina, la síndica dona per finalitzades les seves actuacions.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



ÀREA DE SERVEIS GENERALS

❖ Servei d'Economia i Hisenda

Exp.: 047/2017

Bonificació de l'IBI a famílies monoparentals

Una ciutadana no està gens d'acord amb la denegació de la bonificació de l'IBI per a famílies monoparentals que li van comunicar, sense motivar, a través del servei municipal T'escoltem. Considera la decisió municipal com un greuge comparatiu amb les famílies nombroses, les quals sí que poden gaudir d'aquesta bonificació, ja que - segons argumenta- la seva situació és pitjor que la d'altres famílies nombroses.

Atès que la ciutadana va trucar per anul·lar la visita concertada amb la síndica municipal, i per dir que l'activaria en un altre moment que li anés bé, vam tancar l'expedient.

ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.: 083/2017

Presumpte cobrament improcedent de l'IVTM per robatori d'un vehicle

Un ciutadà va comprar un vehicle al 2012 i diu que li van robar entre el 17 i el 24/02/13. El 25/02/13 va formular la corresponent denúncia als Mossos d'Esquadra, i una setmana més tard es va personar a la Prefectura de Trànsit per tramitar-ne la baixa temporal. Tanmateix - segons explica, ja que no aporta cap prova documental- no li van voler fer en aquell moment perquè era molt recent el robatori, i per si apareixia el vehicle. A més, la treballadora que el va atendre li va dir que no es preocupés perquè, en tot cas, des de Policia (Mossos) s'encarregarien de donar de baixa el vehicle. Davant d'aquest argument, el ciutadà es va oblidar del cas fins que enguany s'ha personat a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) per pagar un deute d'un altre vehicle que volia vendre, i l'informen que també té un altre deute per impagament de l'IVTM del vehicle motiu de la present queixa, del qual havia de pagar (968,33€). Malgrat que el ciutadà va exposar els mateixos fets al responsable de l'ORGT, aquest únicament li va fer un fraccionament del deute, i l'adreça a la Prefectura de Trànsit per intentar solucionar el problema.

El 12/06/17, després de formalitzar la baixa a la Prefectura de Trànsit, amb el document del fraccionament de l'ORGT i els documents conforme vol fer el canvi de nom d'un altre vehicle,



es persona en aquesta Sindicatura per demanar que únicament li cobrin a raó del primer trimestre de 2013, és a dir 41,65€, en lloc de la quantitat abusiva de 968,33€.

Tot i que l'actuació municipal ha estat correcta, igualment aconsellem al ciutadà que intenti exposar el cas a un responsable de la Prefectura de Trànsit, per si consta als seus arxius la seva sol·licitud de cita prèvia de 2013, amb el motiu i el dia en què es va personar per realitzar la baixa del vehicle robat al 2013, per així intentar mediar amb l'Ajuntament. Però, en no obtenir cap mena de resposta, la síndica dona per closes les seves actuacions i archiva l'expedient.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 099/2017

Desacord en haver de pagar la plusvàlua quan s'han tingut pèrdues en el tràmit de venda

Un ciutadà va vendre el seu habitatge al gener d'enguany i va perdre prop de 30.000 euros. Diu que, segons una sentència del Constitucional del mes de maig, si no hi ha hagut benefici, no es pot cobrar la plusvàlua. Tanmateix, des de l'Ajuntament de Sant Boi l'informen que ha de pagar l'impost mentre s'aclareix quan i com aplicar l'esmentada sentència al nostre municipi.

Aquest ciutadà vol que la síndica faci tot el possible per aturar el pagament d'aquest impost, mentre s'aclareix com s'ha de fer el seu càlcul, i que, igualment, aturi l'execució dels pagaments enviats recentment als ciutadans (inclòs el seu), atès que no s'ha tingut en compte si ha hagut benefici o no.

Se li va oferir un dia visita amb la síndica perquè aportés tota la documentació possible sobre el seu cas concret, i així poder ampliar el contingut de la seva queixa; i en el benentès que no li anés bé, tenia la possibilitat de canviar el dia i /o l' hora. Tanmateix, com que no vam obtenir-ne cap resposta, la síndica decideix tancar l'expedient per desistiment

ESTAT:

Arxivat per desistiment



Exp.: 101/2017

Desacord amb la liquidació d'una plusvàlua per extinció per condomini

Un ciutadà vol que li retornin el 1500€ que va pagar en concepte de liquidació d'una plusvàlua, atès que hauria d'haver quedat exempt de pagament per extinció de condomini.

Un cop estudiat el greuge, i donat que el ciutadà no havia rebut encara la resposta municipal a les al·legacions que sobre aquest assumpte havia presentat a l'Ajuntament, la síndica municipal va contactar amb el Servei d'Economia i Hisenda perquè prenguessin en consideració l'estimació de les seves al·legacions, atès que legalment hi havia motius perquè el ciutadà no hagués d'abonar l'import de la plusvàlua per extinció de condomini.

La recomanació o suggeriment d'aquesta Síndica municipal que va ser atès/esa positivament, i al mes de desembre el ciutadà va rebre la notificació estimatòria per part de l'Ajuntament.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Unitat de Gestió Patrimonial i Logística**

Exp.: 067/2017

Desestimació d'una reclamació patrimonial per danys a un vehicle

Un ciutadà que va estacionar el seu vehicle al carrer Torre Figueres el dia 5/10/16, el va trobar dos dies més tard encastat pel desplaçament d'un contenidor de vidre en asfaltar la zona. Aporta fotografies on es veu que el contenidor de vidre el van col·locar fora del perímetre senyalitzat per a la seva ubicació. I també diu que va comentar el cas amb Coressa, des d'on li van confirmar que, efectivament, en aquells dies es va fer l'arranjament de la zona dels esmentats contenidors.

A la vista dels fets, manifesta el seu desacord amb la desestimació municipal de la seva reclamació patrimonial, cosa per la qual demana ser indemnitzat pels danys ocasionats al vehicle.

Atès que una vegada iniciem actuacions ens assabentem que resta oberta la via administrativa, ja que el ciutadà està dins de termini per presentar el corresponent recurs de reposició, tanquem l'expedient per manca de competència.



ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

❖ **Departament d'Informació del Territori i Població**

Exp.: 149/2017

Baixa, presumptament improcedent, del Padró d'habitants

Una ciutadana de nacionalitat colombiana amb residència a Sant Boi, que havia vingut a realitzar estudis de màster a la UB, després de tres anys, volia tramitar la residència per tal de poder accedir a un lloc de treball. Quan va demanar a l'Ajuntament un certificat de residència, va descobrir que havia estat donada de baixa del padró sense haver-ho sol·licitat.

Davant d'aquests fets manifesta a la síndica que ella no havia demanat la baixa al padró i que voldria esclarir l'error administratiu que la perjudicava ostensiblement.

Un cop fetes les indagacions pertinents es va posar en evidència que qui l'havia donat de baixa del padró havia estat la titular del contracte de lloguer, sense informar-la prèviament, i que per justificar-se d'aquest fet va atribuir-ne l'error l'Ajuntament. Es va poder demostrar la mala fe de l'actuació de la titular de pis del lloguer quan es va descobrir que no havia lliurat a la promotora de la queixa les cartes certificades que havia enviat al seu nom l'Ajuntament per comunicar-li la baixa del padró. Per tant, l'Ajuntament havia actuat correctament i no havia comès cap error.

Atès que la ciutadana havia estat víctima d'enganys per part de la titular del contracte de lloguer, i que els fets succeïts la perjudicaven greument, ja que suposava una interrupció en l'històric del padró i, per tant, no podia obtenir el permís de treball, per raons humanitàries, es va mediar amb l'Àrea d'Informació del Territori i Població per tal de trobar una solució al problema plantejat. Finalment la ciutadana va poder aportar força documentació acreditativa que en cap moment havia deixat de residir a Sant Boi i, en conseqüència, es va poder resoldre i donar-la d'alta al dia següent de la baixa forçada.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent



ÀREA DE TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC

❖ Departament de Llicències d'Obres i Edificació

Exp.: 029/2017

Denegació d'un permís per reparar el sostre i pintar parets d'un cos d'obra en un barri de muntanya

Un usuari manifesta el seu malestar davant la denegació del permís municipal per poder reparar el sostre i pintar les parets d'un cos d'obra contigu al seu habitatge principal, i que va construir de manera il·legal ja fa anys en un barri de muntanya. Insisteix que no vol fer obra nova, ni interior ni exterior, sinó que únicament vol condicionar l'espai.

Davant d'això demana la intervenció de la síndica municipal per saber si pot ser viable la seva sol·licitud.

Per la nostra part vam exposar el cas al cap de Llicències d'Obres i Edificació en data 24/02/17, i aquest va informar el següent:

"Ens consta que les construccions actualment existents es varen fer sense llicència i per això es va incoar el corresponent expedient de disciplina urbanística envers aquesta obra il·legal.

Cal afegir que en el moment present no existeix forma de reconducció a la legalitat d'aquesta obra il·legal, atenent que la finca es troba en un àmbit definit pel planejament vigent com pendent de desenvolupament.

El tipus d'obres de manteniment o conservació de les quals parlem en construccions que han esdevingut incompatibles o disconformes amb el planejament actualment vigent, només serien admissibles envers construccions legalment implantades o, en cas contrari, respecte les que hagin prescrit les accions de restabliment de la legalitat (cosa que a data d'avui no ens consta degudament acreditada)."

Finalment, consultat el cas al cap de Protecció de la Legalitat, aquest va coincidir que, "tot i suposar la prescripció de les obres existents, si el promotor de la queixa realitza qualsevol modificació, l'Ajuntament pot demanar que tirin a terra la construcció."

A la vista de la informació municipal rebuda, la síndica desestima la queixa del ciutadà i, alhora li aconsella precaució d'actuació perquè l'Ajuntament no el sancioni o tiri a terra el cos d'obra.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent



Exp.: 091/2017

Desacord amb la construcció d'habitatges de Protecció oficial als barris de muntanya

Una ciutadana, junt amb representants de la Plataforma dels afectats dels barris de muntanya, i en nom de nombrosos veïns d'aquests barris: Canons, Orioles, Can Paulet, manifesten a la síndica el seu rebuig davant la construcció d'habitatges de protecció oficial als barris de muntanya, segons els havia comunicat l'Ajuntament feia uns pocs dies en una reunió informativa sobre l'aprovació del Pla urbanístic. Els veïns creuen que afectaria la seva tranquil·litat i, a més, minvarien les zones verdes de l'entorn.

Atès que m'informen que tenien previst entrevistar-se amb el grup municipal d'ERC, perquè són coneixedors que van votar en contra en el Ple a on es va aprovar inicialment aquesta modificació del Pla urbanístic;

Atès que els recomano implicar-se en el procés participatiu previ a l'aprovació del Pla, per així estar més informats i poder presentar les seves al·legacions;

I atès que els vaig emplaçar a tornar a parlar-ne quan s'hagués acabat el procés participatiu, però no vaig rebre cap més notícia sobre aquest assumpte, decideixo tancar l'expedient per desistiment.

ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.: 130/2017

Disconformitat respecte d'haver de retirar una pèrgola d'una terrassa particular

Una ciutadana no vol retirar una pèrgola de la terrassa de casa seva, atès que diu que al seu edifici ja n'hi ha altres i l'Ajuntament no ha fet que els veïns les retirin. Tanmateix, a ella li fan retirar-la perquè el veí de dalt segurament que l'ha denunciat, ja que, en una reunió d'escala, ja li va advertir que ho faria si la col·locava.

El tècnic municipal que va realitzar la inspecció li va informar que havia de retirar el sostre fix de fusta, el qual podria canviar per un tendal, però podia conservar la resta.

En la seva defensa la ciutadana explica que abans d'anar a comprar la pèrgola va demanar informació a l'Ajuntament i no li van dir que era il·legal, ja que, de d'haver-ho sabut, no hauria fet la despesa de més de 3.000€.

Finalment la ciutadana va anar a parlar amb el tècnic d'obres menors, qui la va informar que la instal·lació que havia fet no era legal, i que l'havia de treure, tal i com li havia indicat l'inspector municipal; i que, en cas de no fer-ho, ho faria subsidiàriament l'Ajuntament, a càrrec d'ella.

Malgrat els anteriors arguments municipals la ciutadana continua insistint que l'Ajuntament no



li faci retirar la seva pèrgola, atesos els altres casos existents a la mateixa finca a on resideix.

Una vegada realitzada la recerca d'informació pertinent, la síndica comunica la ciutadana que la instal·lació de pèrgola no complia amb la normativa vigent. Així mateix, respecte de la informació facilitada per l'Ajuntament, no considera que hi hagi hagut greuge, ja que no va aportar cap projecte sobre la instal·lació de l'esmentada pèrgola, només va preguntar si es podia posar, sense concretar el material de què estava feta, si era fix o desmuntable, les mesures, etc.

ESTAT:

Desestimat / Sense recomanació

Exp.: 138/2017

Devolució de la taxa d'obra d'un gual per renúncia

Un ciutadà explica que va demanar una llicència d'obra per a la construcció d'un gual al carrer X, per a la qual cosa va haver de pagar 312,50€ en concepte de taxa municipal. Tanmateix, després de diverses consultes a l'Ajuntament i al tècnic de Participació i Proximitat de Ciutat Cooperativa, va decidir desistir de la sol·licitud, motiu pel qual va demanar la devolució íntegra dels 312,50€, però l'Ajuntament li diu que únicament li retornaran la meitat.

El ciutadà demana a la síndica que l'Ajuntament li retorni la quantitat íntegra (312,50€) de la taxa d'obra, atès que no la va realitzar.

Una vegada revisats la documentació aportada pel ciutadà i l'expedient motiu de la queixa, i després de comentar el cas amb el cap del Departament de Llicències i Obres, la síndica va desestimar la queixa del ciutadà, atès que l'actuació municipal havia estat correcta i ajustada a dret.

Es va comunicar al ciutadà que el motiu del retorn del 50% atenia al moment de presentació de la seva sol·licitud de devolució, tal com deia l'Ordenança fiscal 8/17 sobre la taxa per la prestació de serveis urbanístics i inspeccions: "Si es desisteix abans de la resolució municipal serà procedent la devolució del 95% de l'ingrés; si es desisteix dins del termini d'audiència, en cas d'informe tècnic de denegació, es retornarà el 50%".

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent



❖ Unitat de Llicències d'Activitats

Exp.: 084/2016

Molèsties veïnals pel funcionament d'un restaurant Kebab

Un ciutadà, en representació de la comunitat de propietaris, presenta queixes reiterades per molesties de sorolls i fums de l'activitat d'un restaurant Kebab i de la terrassa exterior d'aquest, i aporta, com a proves, fotogràfies amb nombrosos grups de persones concentrades a l'entrada de l'activitat i a la seva terrassa exterior a hores en què hauria d'estar tancada. Igualment, aprofita per comunicar que en múltiples ocasions havien trucat a Policia, però que no sempre acudien i, per tant, sense poder constatar els fets denunciats.

Davant d'aquesta situació que es repeteix, demana que l'Ajuntament s'impliqui més i vetlli per evitar les molèsties veïnals que produeix el funcionament de l'esmentat restaurant Kebab.

Després de revisar l'expedient de l'activitat, comprovem que per a la legalització definitiva d'aquest Kebab el titular tenia pendent de fer mesures correctores, cosa que es complicava pels nombrosos canvis de titular l'activitat. A més, s'hi afegia el fet que la Unitat de Llicències d'Activitats portava força retard respecte a exigir al restaurant l'esmena d'alguns defectes tècnics, com ara l'extracció de fums.

Així, en conversa amb el cap de la Unitat de Llicències, aquest es va comprometre a agilitar i donar prioritat a aquest expedient, demanant la realització de les obres i mesures correctores imposades al titular de l'activitat.

Respecte a la qüestió de les molèsties a la via pública, vam demanar a Policia una llista per verificar l'existència dels requeriments telefònics sobre les molèsties de la clientela dins i fora del local del Kebab. I, finalment, a la vista de tot plegat, es va acordar una reunió entre el ciutadà promotor de la queixa, i el sostinspector de la Policia per ampliar i detallar informació, amb la possibilitat d'activar una ordre de servei per realitzar més vigilància en aquella zona.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 086/2016

Molèsties per l'acumulació de material inflamable en un pati comunitari per part de la persona titular d'una perruqueria canina

Una ciutadana es queixa de la manca de resposta municipal a diverses denúncies presentades a l'Ajuntament per les molèsties que li genera el funcionament d'una activitat dedicada a perruqueria canina, com ara: utilització del pati comunitari interior com a extensió de l'activitat, on ha instal·lat un compressor d'aire condicionat que fa molt de soroll i emet calor, ha emmagatzemat productes relacionats amb l'activitat, alguns de material inflamable, a



més d'haver cobert l'espai amb una lona, amb el perill que tot això pot comportar per a la comunitat.

Davant d'aquests fets, demana a la síndica que revisi personalment l'expedient.

Així, de l'estudi i valoració de la queixa, i una vegada realitzada la recerca i gestió d'informació municipal que aquesta Síndica municipal va estimar oportunes;

I tenint en compte:

-Que una vegada exposat el cas al Departament de Protecció de la Legalitat, ens van informar que tancaven l'expedient X212/2016/0000XX (iniciat per les molèsties abans citades) perquè des de la Unitat de Llicències d'Activitats s'havia fet una inspecció in situ, que va donar lloc a un informe de control de l'activitat desfavorable, amb una sèrie de deficiències esmenables, entre les quals es trobaven els fets denunciats per la promotora de la present queixa;

- Que, de la mateixa manera, vam comprovar que des de la Unitat de Llicències d'Activitats s'estava tramitant l'expedient inicial X208/2016/0000XX i que, efectivament, les deficiències denunciades s'havien de solucionar prèviament a l'obtenció del control inicial favorable de l'esmentada activitat; i que el responsable de la Unitat reconeix que van amb un cert retard en la tramitació del citat expedient; retard que es compromet a esmenar ben aviat;

- Que des del Departament de Protecció de la Legalitat ja havien informat per carta d'aquests fets a la ciutadana;

Per tot això anterior, a la vista que s'havia reactivat l'actuació municipal respecte dels dos expedients abans referenciats, aquesta síndica municipal de greuges dóna per finalitzades les seves actuacions i procedeix a l'arxiu del present expedient.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 097/2016

Reiterades molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un gimnàs

Una ciutadana visita a la síndica per les reiterades molèsties de contaminació acústica que pateixen els veïns pel funcionament d'un gimnàs, malgrat els mesuraments positius i les multes imposades per part de l'Ajuntament. Explica que al maig de l'any 2015 tenia que haver insonoritzat el local o tancar-lo. Tanmateix, a la data de la visita continua obert i molestant al veïnat. Per aquesta raó demana a la síndica que hi intervingui perquè compleixi les mesures correctores aplicades.



De la revisió dels expedients sol·licitats a Protecció de la Legalitat i a la Unitat d'Activitats, una vegada comprovades les actuacions fetes per l'Ajuntament, vam constatar que l'activitat del gimnàs havia estat sancionada i s'havia obligat al titular a realitzar mesures correctores. Així, com que el titular va aportar la documentació acreditativa de les obres realitzades per a la subsanació de les deficiències; i com que, a més, es va fer una inspecció in situ, arran de la qual l'Ajuntament va donar per tancat l'expedient, malgrat que la ciutadana continuava queixant-se que persistien les molesties, se li va recomanar, a aquesta última, que formulés una nova denúncia per tal d'obtenir nous mesuraments.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent / Actuació municipal correcta

❖ **Servei de Projectes, Obres d'Espai Públic**

Exp.: 122/2016

Manca de resposta a una sol·licitud per modificar el pendent de la rampa d'accés d'un poliesportiu

Un ciutadà que va en cadira de rodes manifesta el seu malestar per la manca de resposta municipal a l'escrit que va presentar a través del servei T'esoltem, on es queixava del pendent de la rampa d'accés amb Complex esportiu Pau Gasol. Explica que l'esmentada rampa té un pendent del 10%; i que per pujar els seus 40 cm li resulta impossible fer-ho amb una cadira de rodes manual si no disposa d'ajuda. El resultat és que cau inevitablement cap endarrera, atès que no es va tenir en compte el pendent del propi carrer, que s'ha de sumar al propi pendent de la rampa. Aquesta mateixa queixa ja la va formular en altra ocasió, sense tampoc haver obtingut resposta municipal.

Demana a la síndica que hi intervingui per tal que es modifiqui la rampa de manera que es divideixi en dos trams i així compleixi amb normativa.

Parlat sobre el cas amb el cap del Servei de Gestió d'Inversions, aquest va respondre el ciutadà el següent:

"En primer lloc, expressar-li les nostres disculpes per la tardança en poder donar-li cap resposta, alhora que les garanties suficients que el problema real, objecte de la seva queixa, podrà ser resolt materialment ben aviat. Efectivament, a l'observació presentada, teniu tota la raó: el pendent resultant del perfil del carrer, que ja presenta un pendent longitudinal d'un 7,6%, amb la rampa es va incrementar. Aquestes obres no van ser executades en el mateix moment que la rampa, s'ha generat aquest defecte a la rampa entre les portes d'accés i sortida amb la vorera, la qual cosa representa mesurat ara un altre 6%. Comparteixo amb vostè, que aquest 13,6%, és del tot inadmissible. Atès que es tracta d'una concessió d'obra pública i servei públic, en persona em vaig reunir en diferents ocasions amb els tècnics i representants del

concessionari, i les parts van entendre que aquesta actuació s'ha d'efectuar en breu. Justament fa dos dies hem recepcionat i acceptat el projecte de millora del centre, en el qual, entre d'altres problemes a resoldre, es defineix la solució integradora, per la qual cosa creiem es la millor d'entre les possibles alternatives, i la que resultarà una millora d'accessibilitat, de visibilitat i de seguretat.

Tal com ens va suggerir, després d'analitzar els pros i els contres de la proposta de doble rampa, de cada tram de 5,60m, i un pendent inferior a un 6% absolut, aconseguirem un accés molt pla, i adaptat als requeriments del Codi.

Agraïm la seva aportació, la valoració i els comentaris, i sobretot la paciència, amb les degudes disculpes per causar-li molèsties durant tant de temps, amb el benentès que passades les festes es podrà posar en contacte amb nosaltres (ext. 285) per poder comentar-li i/o revisar conjuntament la documentació tècnica que posem a la seva disposició, previ a l'aprovació pel Ple municipal."

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 030/2017

La deficient connexió d'una canonada d'aigua des d'una casa particular al clavegueram general dificulta l'evacuació d'aigües residuals

El ciutadà explica que la connexió de la canonada d'aigua de casa seva al clavegueram general que va realitzar l'Ajuntament va ser molt deficient, i per no tenir el pendent adequat no facilita l'evacuació d'aigües residuals. Aquest fet provoca que hi hagi d'intervenir un camió cisterna cada quatre mesos aproximadament, cosa que està deteriorant l'esmentada canonada, fins al punt de poder arribar a trencar-se.

Davant d'aquesta situació el ciutadà demana que l'Ajuntament s'encarregui de modificar el recorregut de la canonada, de manera que faciliti l'evacuació de les aigües residuals sense que hi hagi d'intervenir tant sovint el camió cisterna.

Malgrat que el ciutadà ja té connectada la sortida d'aigües fins a la xarxa municipal des del carrer de dalt de casa seva, com altres veïns, també va demanar la connexió des de la part de baix.

La síndica, conjuntament amb la regidora dels barris de muntanya i la tècnica de Projectes i Obres, van realitzar una inspecció in situ. El resultat va donar peu a acordar el cobriment amb una capa de formigó des de la zona del parc fins al final del carrer de la part de baix; i també a canviar part de la canonada de l'habitatge del ciutadà que connecta amb la xarxa municipal, i que s'ha fet malbé perquè un altre veí es va connectar.



Exposat el cas al cap de la Unitat de Suport Tècnic, aquest informa la síndica que l'Ajuntament intervindrà per sanejar la connexió municipal, atès que aquesta obra formarà part del Pla d'actuació als barris, l'aprovació inicial del qual està previst al Ple de maig; i que després de fer la licitació, la contractació i el pla de seguretat, començaran les obres, és a dir, segurament després de l'estiu.

ESTAT:

Estimada / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 111/2017

Presumptes deficiències en la realització d'una obra municipal

Una ciutadana es queixa de la presumpta ineficàcia dels operaris d'un tram de l'obra municipal que comença al carrer de Francesc Macià, atès que han col·locat una parada de bus quan mancava la instal·lació de canonades d'aigua. Això -diu- significa una nova excavació en el mateix indret, cosa que afecta a l'habitatge d'una tia seva de vuitanta sis anys.

Demana que l'Ajuntament esmeni aquesta situació com abans millor i recrimini l'actitud gens professional del capatàs de l'obra.

Tot i que inicialment demanem informació a la tècnica de Projectes i Obres, com que contactem amb la ciutadana i aquesta ens diu que ja s'ha solucionat el problema, la síndica dona per tancada la seva intervenció i archiva l'expedient.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

❖ **Departament de Planejament i Gestió Urbanística**

Exp.: 039/2017

Obrir un nou accés al Parc de Marianao

Una ciutadana planteja les dificultats d'accés al Parc Marianao, on actualment resideix.



Explica que per arribar al Passeig President Josep Tarradellas, que és la principal via per accedir a la seva urbanització, quan vens de la part sud de la ronda Sant Ramón, s'ha d'anar fins a la rotonda situada a l'inici del barri de Ciutat Cooperativa i fer un canvi de sentit per tornar-hi. Per això, demana que s'obri un accés més directe, ja sigui amb una petita rotonda, o un semàfor, per evitar haver de donar tanta volta. Es tracta d'una queixa veïnal que han formulat en diverses ocasions a l'Ajuntament sense èxit.

Atès que el greuge plantejat està vinculat al Departament de Planejament i Gestió Urbanística, la síndica va contactar amb el regidor competent qui, després de facilitar-li la informació requerida i resoldre diferents qüestions sobre el cas concret, s'ofereix a fer una reunió conjunta amb la síndica i la promotora de la queixa per traslladar i aclarir els dubtes sobre l'assumpte plantejat directament a la ciutadana.

Finalment va tenir lloc la reunió a tres bandes en la Sindicatura, tot i que en aquesta ocasió es va personar el marit de la ciutadana, el qual va tenir en consideració les raons exposades pel regidor per no poder obrir un nou accés a curt termini, i alhora va agrair que prenguéssin nota de la seva proposta per fer-la més endavant.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Promoció de la Ciutat**

Exp.: 140/2017

Presumpta manca de resposta a dues sol·licituds de canvi de titular de dues parades del mercat no sedentari de Ciutat Cooperativa i Sant Josep

Un ciutadà, l'11/10/17, formula una queixa per la demora de l'Ajuntament de Sant Boi a respondre dues sol·licituds de canvi de titular de dues parades del mercat no sedentari de Ciutat Cooperativa i de Sant Josep en favor del seu fill, ja que -segons diu- en altres municipis es resolen en menys de quinze dies. Per aquesta raó demana rebre una resposta municipal ja, sense més dilació.

Contactat amb el responsable dels Mercats municipals no sedentaris, aquest remet a la síndica una còpia dels dos acords d'estimació dels canvis de titularitat dels dos mercats, els quals havien estat aprovats per la Junta de Govern en data 27/07/17, i notificats (lliurats en mà a la persona interessada) el 30/09/17 (Sant Josep) i el 10/10/17 (Ciutat Cooperativa) respectivament.

A la vista d'això anterior, la síndica comunica la desestimació de la seva queixa, atès que l'actuació municipal havia estat correcta.



ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Servei d'Infraestructures i Espai Públic**

Exp.: 119/2016

Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació de pilons per delimitar l'àrea de dues reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Un ciutadà manifesta no haver rebut resposta municipal a un escrit on demanava la redistribució dels pilons existents i col·locació d'alguns altres més per delimitar bé l'àrea de dues reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda situades al carrer Girona, per evitar així l'aparcament indegut de vehicles no autoritzats.

Traslladada la queixa al cap del Departament de Brigades, i al tècnic de Llicències d'Obres i Edificació, i per indicació de la síndica, tots dos van realitzar una inspecció in situ i, atenent al suggeriment del ciutadà, van redistribuir els pilons existents i col·locar de nous per impedir l'accés als vehicles no autoritzats.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 124/2016

Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de millora d'ubicació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Un ciutadà diu no haver rebut resposta a la sol·licitud que va presentar el 13/10/16 a través del servei municipal T'escoltem, referent a la millora d'ubicació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda existent al Camí del Llor 9-11, que creu que pertany a una activitat existent a la cantonada. Opina que s'ha autoritzat deixant de banda la normativa d'accessibilitat, que recull que aquestes reserves han d'estar connectades amb un itinerari



accessible i al més a prop possible de l'entrada a l'edifici o espai de destí. Per tant, considera que hauria d'estar tocant al pas de vianants existent a la zona, així els usuaris amb cadires de rodes, com és el seu cas, no haurien de transitar per la calçada fins arribar al pas de vianants. Suggereix situar-la abans del pas de vianants, atès que hi ha lloc entre el tram de la cantonada i el pas de vianants; o també després del pas, traslladant de lloc els contenidors de

residus existents.

Aquesta síndica va desestimar la queixa, atès que l'Ajuntament sí que l'havia donat resposta l'1/12/16, informant-lo que aquesta reserva en concret es va demanar expressament en l'emplaçament actual.

ESTAT:

Desestimat / Sense recomanació

Exp.: 048/2017

Millorar l'accessibilitat i col·locar papereres en un carrer

Una ciutadana exposa el seu malestar per la manca d'actuació municipal davant les diferents sol·licituds de millora de l'accessibilitat al carrer de Joan Salvat i Papasseit que ve presentant a l'Ajuntament des del 2011. Es queixa de rebre sempre el mateix tipus de resposta, és a dir, que no hi ha disponibilitat pressupostària, tot i que reconeixen l'estat deplorable de les voreres; voreres que, sobretot en dies de pluja, es fan impracticables pels vianants, els quals han de baixar a la calçada, amb el perill que això comporta.

Davant d'aquests fets, demana que algú de l'Ajuntament hi intervingui i es prenguin en consideració les demandes exposades.

La síndica, junt amb la regidora i la tècnica de barri, van fer una inspecció in situ amb la presència de la ciutadana. La regidora va adquirir el compromís de netejar el carrer i posar-hi algunes papereres, a més d'incloure altres millores de major calat, i també va animar la ciutadana perquè presentés una proposta pel proper Pressupost Participatiu.

ESTAT:

Estimat / Medicació amb l'àrea competent

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE

❖ Coressa-Neteja

Exp.: 110/2016

Canvi d'ubicació dels contenidors situats davant d'una clínica dental

Una ciutadana es queixa de la manca de solució definitiva a les diverses reclamacions que ha presentat a l'Ajuntament demanant el canvi dels contenidors situats just davant la porta d'entrada de la clínica dental de la qual és titular, per problemes de males olors, acumulació de brutícia, aparició d'insectes, etc. Malgrat algunes intervencions puntuals, com ara: reforç del servei de neteja per retirar deixalles, brutícia i el mobles acumulats i apilats al voltant dels contenidors; repintat d'una línia groga davant la porta d'entrada de l'activitat per afavorir l'entrada als clients i evitar l'aparcament de vehicles, els problemes de pudors, i d'acumulació de brutícia continuen. La ciutadana explica que un dia mentre hi treballava va veure com es passejava per les deixalles una rata. També parla de l'incivisme d'alguns veïns, en no fer un ús racional dels contenidors. La ciutadana va exposar el cas en el Casal de Massellera, des d'on també hi van intervenir, però sense resoldre el problema.

A la vista dels fets, demana el canvi d'ubicació dels contenidors per eradicar el problema i afavorir la convivència veïnal.

Una vegada que la Síndica exposa el cas a la responsable tècnica del Casal de barri de la zona, i a un tècnic de Medi Ambient, com que tots dos eren coneixedors de les reiterades molèsties, es va coordinar una inspecció in situ, arran de la qual es van canviar d'ubicació tots els contenidors.

ESTAT:

Estimat / Medicació amb l'àrea competent

Exp.: 135/2017

Molèsties de soroll pel servei de recollida d'escombraries

Una ciutadana exposa que a les tres de la matinada un camió del servei de recollida d'escombraries ha estat aturat al costat de casa seva més de cinc minuts, fent un soroll espantós i molt molest, fins al punt de desvetllar-la; i que cada dia passa el servei entre la una i dos quarts de dues de la matinada, i sent el soroll de dos camions que fan la recollida d'escombraria selectiva.

Demana regular el servei a partir de les 22 hores, especialment en carrers on, com al seu, els contenidors estan col·locats davant del dormitori i les zones de descans.

Adrecem la ciutadana a que formuli la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem, atesa la manca d'actuació municipal prèvia.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

❖ **Direcció de l'Àrea de Ciutat Sostenible**

Exp.: 051/2017

Manca de realització de millores en la zona de jocs de gossos de Ciutat Cooperativa

Veïns del Barri de Ciutat Cooperativa fa anys que reclamen millores a la zona de jocs de gossos, com ara el canvi de les tanques que estan en mal estat i són molt febles. Malgrat haver comentat el cas directament amb el regidor de Barri i la regidora de Salut Pública, Tinença Responsable i Benestar dels Animals, a la data de formular la present queixa l'Ajuntament encara no ha fet res.

Davant d'aquesta situació demanen a la síndica que hi intervingui perquè l'Ajuntament concreti una data per realitzar les millores a les quals es va comprometre inicialment.

Atès que una vegada iniciades actuacions ens assabentem que en paral·lel també s'havien adreçat a la regidora de Salut Pública, a més d'haver demanat la paraula pel proper Ple per tractar aquest assumpte, arxivem l'expedient.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

❖ **Unitat de Salut Pública**

Exp.: 110/2017

Problemes d'insalubritat per aparició d'una plaga de paneroles

Una ciutadana denuncia la manca de salubritat al nucli antic, i més en concret, davant de casa seva, al carrer **XXX**, atès que hi ha un clavegueram pel qual surten contínuament paneroles d'entre tres i quatre centímetres. És per això que en demana la desinsectació urgent per tal d'eradicar l'esmentada plaga.

Atès que la ciutadana ens va enviar la queixa el 6/08/17 (diumenge) i dilluns 7/08/17 va formular la corresponent queixa al Departament de Salut Pública; atès que en aquella data la Sindicatura restava tancada per vacances; i atès que una vegada ens incorporem i contactem amb el Departament de Salut Pública ens informen que el 21/08/17 ja s'havia fet un tractament, la síndica dona per acabada la seva intervenció.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 146/2017

Responsabilitat subsidiària de l'Ajuntament en una indemnització per la mossegada a una ciutadana per un gos en acollida temporal

Una ciutadana es queixa de la reclamació econòmica que li fa una persona a qui va mossegar el gos que en aquell moment tenia en acollida temporal del Refugi d'animals de Sant Boi. Considera que l'Ajuntament, de manera subsidiària, s'hauria de fer càrrec de l'import de la reclamació, atès que no li van informar que el gos tenia problemes. De fet, diu que si el gos hagués estat bé no l'hauria visitat a casa una etòloga. També aprofita per informar que, coneixedora que el gos havia protagonitzat dos incidents semblants: un anterior a tenir-ho ella (va mossegar un treballador municipal), i un altre quan encara ho tenia, i a posteriori a l'incident motiu de la present queixa (va mossegar la seva mare), va decidir retornar el gos a la gossera.

Davant dels fets, la ciutadana demana que l'Ajuntament es faci càrrec de la reclamació pels danys d'aquest gos a una persona que passejava pel carrer, atès que la va mossegar sense més.

Exposat el cas a la regidora de Tinença d'animals, va comentar que l'Ajuntament tenia una polissa que cobria aquestes incidències, i que se'n faria càrrec subsidiàriament. Però, com que hi ha un procés judicial obert a nom de la conductora del gos, quan s'acabi, serà el moment de reclamar a l'Ajuntament el retorn de la quantitat que se'n pugui derivar. De tot això s'informa la ciutadana.



ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea corresponent

❖ **Departament de Protecció de la Legalitat**

Exp.: 105/2016

Presumpta manca d'eficàcia de l'Ajuntament quant a l'aplicació de noves tecnologies, transparència i accessibilitat als recursos municipals

Un ciutadà, en representació d'una comunitat de veïns, es queixa de la manca d'eficàcia administrativa en general, i més en concret davant la deficient aplicació de les noves tecnologies, transparència i accessibilitat municipals. L'esmentada comunitat va presentar dues sol·licituds a l'Ajuntament:

1.-La primera feia referència a un expedient de Protecció de la Legalitat Urbanística, relacionat amb una antena privada de l'activitat comercial ubicada als baixos de l'immoble, la qual supera l'alçada permesa, a més de no disposar de la corresponent llicència mpal. (ni d'obres ni d'activitats). Segons explica el representant de la Comunitat, a data d'avui, no poden accedir ni electrònicament o telemàtica a l'expedient, a més de tampoc no poder contactar amb l'instructor de l'expedient.

2.- La segona feia referència al clavegueram, i l'Ajuntament es va declarar incompetent, sense adreçar-los a cap altre organisme o institució que sí que ho fos.

Davant de tot plegat, va exposar la situació directament a través de la bústia de l'alcalde, des d'on van respondre a la Comunitat, que en els dos casos es tractava d'una qüestió privada. No obstant això, van traslladar les disculpes del departament corresponent, per no haver respost abans. Així mateix, atès que es va poder verificar que el sistema de resposta de la bústia de l'alcalde no estava funcionant correctament, es va acordar una reunió del ciutadà amb l'alcalde per escoltar directament la seva queixa i per explicar-li que estava en vies de solució tant l'expedient electrònic, com al tractament de les seves respostes.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



Exp.: 001/2017

Molèsties de contaminació acústica pel comportament de la clientela d'un bar

Un ciutadà manifesta el seu malestar davant les reincidents molèsties de soroll dels clients d'un bar del Barri Centre quan s'estan al carrer quan aquest ja ha tancat. Aprofita, igualment, per informar que la titular de l'activitat no respecta l'horari de tancament. I, com que no ha pogut arribar a un acord amb aquesta per solucionar el conflicte, demana la intervenció de la síndica municipal.

Després de les comprovacions oportunes, informem al ciutadà que existeix un acord municipal de fa uns deu dies en el qual s'ordena a la titular de l'activitat que retiri de la terrassa interior qualsevol element relacionat amb l'activitat de bar, per a la qual cosa se li concedeix un breu termini; i que en finalitzar aquest termini està previst realitzar una comprovació "in situ" per part d'un inspector del Departament de Protecció de la Legalitat.

Així, a la vista que resta oberta la via administrativa, la síndica finalitza la seva intervenció.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 002/2017

Presumptes irregularitats en la realització d'obres majors en un habitatge particular

Una ciutadana es queixa de: 1) presumptes irregularitats quant l'execució d'una obra major en la finca confrontant a la seva; 2) presumpta manca de resposta municipal a diverses denúncies relacionades amb l'esmentada obra que va presentar a l'Ajuntament; i 3) conflicte veïnal existent entre ella i el promotor de l'obra en qüestió.

A la vista d'això anterior, demana que la síndica revisi l'expedient d'obres i que el veí compleixi amb la normativa vigent.

Una vegada valorada la informació i la documentació facilitades de forma periòdica per la ciutadana, i després de realitzar les gestions municipals que va estimar oportunes, la síndica li va respondre:

"1) Pel que fa a les presumptes irregularitats quant a l'execució de la llicència d'obres majors

- Una vegada comentat el cas amb el cap i la tècnica de Llicències d'Obres, aquests van informar que ja s'havien realitzat la primera i segona inspeccions de l'esmentada obra, i tant la concessió com la tramitació de la llicència d'obres en qüestió eren correctes fins a la data.

Per tant, vam comunicar la ciutadana que tancàvem l'expedient per manca de competència, en



restar oberta la via administrativa.

2) Quant a la manca de resposta municipal a diverses denúncies referides a la mateixa obra, algunes de les quals havien generat un expedient disciplinar, també donàvem per finalitzades les nostres actuacions, atès que ens constava que el cap de Llicències d'Obres havia emès informe responent a les demandes de la ciutadana.

3) Finalment, pel que fa al conflicte veïnal amb el promotor de l'obra en qüestió, vam comunicar la ciutadana que no tractaríem aquesta qüestió per manca de competència. Li vam suggerir, però, adreçar-se al Servei Municipal de Mediació Ciutadana, o via jurisdiccional, segons l'abast del cas concret."

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'Àrea / Actuació municipal correcta

Exp.: 013/2017

Extracció d'un piló en una finca confrontant, presumptament sense disposar del corresponent permís municipal

Una ciutadana denuncia l'extracció d'un piló, presumptament per part del veí de la finca confrontant a la seva, sense el corresponent permís municipal, cosa per la qual demana que es recol·loqui allà d'on es va treure, atès que li impedeix l'entrada i sortida de la seva finca amb el cotxe .

Després que la inspectora de zona de Protecció de la Legalitat va realitzar una inspecció *in situ*, es va informar la ciutadana del següent:

- "- Que la inspecció es va realitzar a les dues finques implicades.*
- Que es va constatar que s'estava portant a terme una obra major en la finca del veí confrontant, i que a un dels extrems s'havia tret un piló de la vorera.*
- Que la finca de la promotora de la queixa té un gual tipus americà, de tres metres, però que en cap cas hi incideix el fet que el piló estigui o no instal·lat a la vorera per poder accedir a la seva finca.*
- Que, en tot cas, en el moment de finalitzar l'obra, el Departament de Llicències d'Obres farà la corresponent inspecció per comprovar que s'hagi restaurat tot el mobiliari urbà que existia abans de començar l'obra, per així retornar les corresponents fiances, dipositades per l'interessat a l'Ajuntament per garantir la correcta gestió dels residus generats per l'obra i la reposició de la urbanització existent;"*

A la vista d'aquesta informació, la síndica considera que la ciutadana no ha estat objecte de cap greuge. I, en conseqüència, dona per closes les seves actuacions.



ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'Àrea / Actuació municipal correcta

Exp.: 014/2017

Molèsties diverses que provoca un taller de reparació de vehicles

Un ciutadà es queixa de les molèsties que provoca un taller de reparació de vehicles que sovint fa les reparacions dins de la pròpia activitat, com ara: fums, sorolls, acumulació de deixalles, etc. És per això que vol que l'Ajuntament apercebeixi el titular i també revisi els permisos de l'activitat per comprovar si estan en regla.

Tot i que el promotor de la queixa s'havia compromés a aportar a aquesta Síndica més proves, en conversa telefònica posterior em va narrar un episodi d'enfrontament amb el fill del propietari del taller, que ja havia posat en coneixement de la Policia local i, alhora, va demanar tancar el seu expedient, el qual tornaria a obrir, en el benentès que no es resolguessin les males pràctiques del taller.

ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.: 062/2017

Denegació d'una sol·licitud de tala d'un pi catalogat com d'interès local

Un ciutadà manifesta el seu desacord amb la desestimació a la seva sol·licitud de tala d'un pi situat a la finca confrontant a la seva, que va presentar a l'Ajuntament per les molèsties que li provoquen les branques que envaeixen el seu pati, ja que algunes hi cauen a dins i l'embruten de resina, de pinyes, d'erugues, d'excrements de coloms..., però també pel risc d'accident que pot suposar la col·lisió d'alguna d'aquestes amb algun element de la casa, especialment els dies de fort vent.

Explica que el tècnic municipal responsable del Paisatge Urbà que va fer la inspecció pertinent, va proposar l'arxiu de l'expedient, per considerar que es tractava d'un tema privatiu entre veïns, a més d'informar que el pi en qüestió estava en procés de catalogació com a



"arbreda d'interès local per formar part dels pins pinyoners ja catalogats".

Davant d'això anterior, insisteix a la síndica en la seva demanda de:

- 1) La tala de l'arbre en qüestió
- 2) Subsidiàriament, la poda de la meitat de la copa de l'arbre que envaeix la seva finca
- 3) La no catalogació de l'arbre com a "Arbreda d'interès local"

Aquesta síndica va efectuar una visita de comprovació in situ per valorar la situació descrita, després de la qual va informar al ciutadà que l'Ajuntament no hi tenia cap responsabilitat; que es tractava d'una qüestió a resoldre entre privats, com així es recollia al Codi Civil Català. No obstant això, li va facilitar la interlocució amb el regidor de l'àrea competent, atès que no s'havia sentit prou atès per l'Ajuntament.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 071/2017

Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de les proves

EXTRACTE DE LA QUEIXA:

El Sr. **XXX** va presentar una queixa en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat perquè -a parer seu- **les dues sancions** referides a l'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció d'animals, que li van ser imposades derivades de l'expedient sancionador número X213/2016/000000, són agreujants pels fets i els considerants que tot seguit s'exposen:

RELACIÓ DE FETS:

- Les dues sancions es generen com a conseqüència de l'acta d'intervenció amb animals de companyia número 08200160000000, emesa per la Policia local el 16.02.16, on es descriu la situació, els fets, i/o l'acció denunciada: ***"L'agent és requerit per un veí, el qual manifesta que hi ha dos joves amb els gossos sense lligar. En arribar l'agent al lloc indicat, els dos joves porten els gossos lligats i amb morrió, si bé, el jove ressenyat a la present acta, manifesta que no té el gos censat, però sí que té xip, tot i que no l'acredita. Manifesta, també, que a l'Ajuntament li van dir que el seu gos no era considerat de raça perillosa; terme, aquest, que no pot precisar l'agent actuant.***

S'informa al jove de la confecció de la present acta i l'obligació de censar al gos, així com la resta de tràmits exigits".

- Les dues infraccions que configuren l'expedient sancionador per procediment abreujat

núm.: X213/2016/000000, incoat en data 21.04.2016, van ser imposades al **XXX per no dur el gos degudament identificat mitjançant la implantació d'un microxip homologat**; i **per no estar, el seu gos, inscrit en el Registre censal municipal**, cadascuna per import de 100€;

- El 27/04/2016 el ciutadà va donar d'alta la seva gossa en el cens municipal d'animals (placa 11092), i alhora va presentar la sol·licitud de llicència de tinença i conducció de gossos potencialment perillosos, just uns dies abans de rebre la notificació de la proposta de resolució d'incoació de l'expedient sancionador X213/2016/000000, o sigui, el 5/05/2016;

(Aquesta acció fa pensar la Síndica que el Sr. **XXX** va tenir voluntat d'esmenar l'advertiment de l'acta d'intervenció amb animals (0820016000000) emesa per la Policia el 16/2/2016 conforme s'havia de censar i xipar el gos. Per tant, no podem interpretar el comportament del ciutadà com a una manca de responsabilitat, ans al contrari, de col·laboració per regularitzar la situació de la seva gossa);

- El 5/05/2016 el ciutadà va rebre en el domicili familiar de **Y** proposta de resolució d'incoació de l'expedient sancionador per procediment abreujat, per presumptes infraccions administratives, com a propietari i responsable de la tinença del gos de raça indeterminada, de grandària mitjana, de nom Luna, i de sexe femella, que no està identificat mitjançant el corresponent xip homologat i que no està inscrit en el Registre censal municipal, segons consta en l'acta d'intervenció amb animals de companyia de la Policia local número 08200160000000, aixecada a les 18.15 hores del dia 16 de febrer de 2016, en l'esplanada del carrer de Lluís Companys;
- L'11/05/2016, amb R.G.E núm.: 20160111718, el ciutadà va presentar escrit d'al·legacions contra les dues denúncies imposades, on argumenta per a la seva defensa que la gossa a la qual es fa referència no és la seva, ja que la denunciada es diu Luna i la seva Kaira; que la seva gossa disposa del xip d'identificació des dels tres mesos de vida, i que sempre la porta lligada i amb el morrió; que també està assegurada i que disposa de la llicència que li permet portar gossos del tipus potencialment perillosos; i que ja està inscrita en el cens d'animals de l'Ajuntament de Sant Boi;
- Atès que des del Departament de Protecció de la Legalitat, l'11/07/2016 (en primer intent) es va donar trasllat al ciutadà de l'acord AP27160273 de desestimació a les seves al·legacions, atesa la ratificació de l'agent actuant sobre els fets denunciats en l'acta d'intervenció amb animals número 08200160000000, fent constar aquest que les dades són les que li havia manifestat el Sr. **XXX**, afegint, a més, unes altres dades que no hi eren a l'esmentada acta, tal com indica el propi agent, és a dir, que el gos que portava el ciutadà era de color marró i d'un any i mig d'edat, segons les dades agafades de la llibreta policial d'aquest agent; però també perquè el Sr. **XXX** no aportava cap prova de la propietat del gos que conduïa el dia dels fets;

(En aquest punt val a dir que, malgrat que el ciutadà disposava de la cartilla sanitària per a animals domèstics gossos, gats i fures, amb les dades d'identificació de la gossa en qüestió i del xip, no se li va ocórrer adjuntar cap fotocòpia a l'escrit d'al·legacions, ni presentar-ho més tard, cosa que hauria facilitat la tasca la tasca investigadora de l'instructor de l'expedient sancionador X213/2016/000000).

- Atès que d'aquest acord el ciutadà no va tenir coneixement fins després d'haver-se esgotat el termini per poder presentar el corresponent recurs de reposició, ja que va ser en un segon intent, el 15/07/2016, quan la seva mare va recollir la notificació, signant, per error,

en el camp de relació amb el destinatari com a esposa, ja que marit i fill es diuen igual; i que - segons manifesta el promotor de la present queixa - ignora per què la seva mare no se la va lliurar abans. El Sr. **XXX** opina que segurament, a l'anterior error de parentesc, es va afegir que ja no vivia amb els pares, ja que havia canviat recentment de domicili, al carrer **Y**, concretament el 5/07/2016; i també perquè va coincidir amb el període vacacional. Però també ha arribat a pensar que potser la seva mare es va oblidar simplement, sense donar més importància al document;

Respecte d'això últim, cal dir que, tot i que el ciutadà no eludeix la seva responsabilitat d'estar pendent del procediment obert al seu nom a l'Ajuntament, i que potser si hagués comunicat el nou domicili no se li hauria passat el termini per presentar el recurs de reposició, en aquest cas no ho va fer confiant que els seus progenitors li donarien trasllat de la correspondència que arribés al seu nom al domicili familiar.

I, en aquest mateix sentit, cal fer esment que la notificació inicial de proposta d'incoació de l'expedient X213/2016/000000 a què hem fet referència anteriorment, també la va recollir la mare del Sr. **XXX** el 5/05/2016, cometent el mateix error, és a dir, signant com a esposa del destinatari, tot i que en aquella ocasió el fill sí que va tenir-ne coneixement perquè encara vivia en el domicili familiar.

- Atès que a la vista de tot plegat, el ciutadà va formular la corresponent queixa a la Síndica el 16/05/2017; i que en un moment del relat em va admetre el fet de no haver registrat la seva gossa en el Registre censal municipal fins el 27/04/2016, però sí objecta la multa per no tenir degudament identificat el gos mitjançant la implantació d'un microxip homologat; fet, aquest últim, que em va negar, i que acredita amb la corresponent cartilla sanitària per a animals domèstics gossos, gats i fures, emesa pel Consell de Col·legis de Veterinaris de Catalunya, conforme la gossa motiu de la present queixa -que va néixer el 13/09/2014, estava degudament atesa, amb les vacunacions pertinents des del 2015 fins al 2017, i xipada amb microxip del 6/03/2015; -**Vegeu l'annex I**-
- Atès que el ciutadà insisteix en què la seva gossa es diu Kaira i és de mida petita, i la denunciada Luna i de mida mitjana, tal com consta a l'acta de Policia 08200160000000;

(Pel que fa això últim, aquesta Síndica, sense dubtar de la presumpció de veracitat que empara l'agent de l'autoritat, tampoc no pot obviar que li resulta versemblant allò que diu el ciutadà respecte de les dades de la gossa de la qual és propietari. Per tant, em fa pensar que l'agent actuant bé podria haver tingut una errada en la transcripció -a posteriori- de les dades a l'acta, cosa que es podria haver esmenat o corregit *in situ*, en el moment dels fets, si aquest hagués lliurat una còpia al ciutadà).

- Atès que, igualment, m'explica que en cap moment l'agent que va intervenir no li va dir que havia de regularitzar la situació de l'animal en un període de temps determinat, així com tampoc no li va dir que el sancionaria, cosa que diu que es pot corroborar si l'Ajuntament demana el testimoni de la persona que era amb ell en el moment dels fets; i que si no va censar l'animal abans del 27/04/2016 va ser perquè no disposava dels 40 euros que costa la llicència de gossos potencialment perillosos;
- Atès que aquesta Síndica no té res a esmenar respecte de la formalitat del procediment sancionador, el qual qualifica de correcte i ajustat a dret;
- Atès que si bé la formalitat del procediment és inobjectable, sí que he de manifestar el meu desacord respecte d'una de les raons per les quals han estat desestimades les al·legacions del Sr. **XXX**, és a dir: "**perquè el Sr. XXX no aportava cap prova de la propietat del gos que conduïa el dia dels fets**", ja que, si bé és cert que el ciutadà, tal

com hem dit abans, no va presentar la cartilla sanitària on constaven les dades identificatives de la seva gossa, cosa que hauria facilitat la tasca d'investigació de l'instructor de l'expedient sancionador, també hauria ajudat a l'esclariment dels fets que l'instructor hagués fet una altra consulta interna sobre la situació de l'animal, igual que ja ho va fer el 18/05/16; **-Vegeu l'annex II-**

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT(1): que aquesta Síndica té la convicció que el relat del Sr. **XXX** és veraç, i que per causa d'un un cúmul de contratemps el ciutadà no va tenir accés a la notificació de la desestimació de les seves al·legacions dins de termini, motiu, en part, pel qual no va poder aportar la documentació requerida, i ni tan sols acollir-se als mecanismes de defensa legal previstos a la LPA 30/1992: tràmit d'audiència, formalitzar el recurs de reposició, etc.; ja que d'haver rebut l'esmentada notificació a temps, el ciutadà hauria pogut entomar la seva defensa presentant el corresponent recurs de reposició, adjuntant el document que indicava que la seva gossa havia estat xipada el 6/03/2015, i també la declaració jurada del testimoni de la persona que l'acompanyava el dia dels fets;

CONSIDERANT (2): que l'Ordenança de tinença i protecció d'animals persegueix fomentar la tinença responsable dels animals, i en aquest sentit, l'Ajuntament, en una evident pretensió no eximent, però sí atenuant, ha de valorar l'actitud col·laborativa i d'esmena del ciutadà sancionat, ja que aquest, tal com consta a la cartilla sanitària de la gossa, ja va complir amb algunes de les seves obligacions, com les vacunes, xip, etc.; i a major benefici de la posició del Sr. **XXX**, s'ha de fer esment que el dia 27/04/2016, va realitzar, de *motu proprio*, els tràmits d'inscripció de l'animal en el cens municipal i de presentació de la sol·licitud de llicència de tinença i conducció de gossos potencialment perillosos, és a dir, just uns dies abans de rebre la notificació de la proposta de resolució d'incoació de l'expedient sancionador, o sigui, el 5/05/2016;

CONSIDERANT (3): que tot i que la mancança econòmica a què fa referència el ciutadà no desvirtua els fets imputats, com que avui per avui les circumstàncies socials i econòmiques encara són adverses per a molts conciutadans, aquesta Síndica és del parer que l'Ajuntament sempre hauria de prendre en consideració aquestes circumstàncies i fixar-se en el cas concret abans d'emetre la resolució que finalitza el procediment sancionador;

CONSIDERANT(4): que la sanció amb número de càrrec 01266761/0000000198 (01) no té raó de ser pel fet que, com s'ha comprovat, el ciutadà havia complert amb l'obligació de tenir microxipat el gos, cosa que ja va posar en coneixement de l'Ajuntament el 27/04/2016, entenent que l'omissió de la presa en consideració de la seva existència i efectes va ser per causa d'una errada,

Per tot això anterior, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT:**

DECISIÓ

ESTIMAR la queixa presentada en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi pel Sr. XXX, pel fet que -a parer seu les dues sancions referides a l'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció d'animals, que li van ser imposades derivades l'expedient sancionador número X213/2016/000000, són agreujants

I, per tant,



RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que revisi el procediment sancionador a què fa referència la sanció per causa de no dur el gos degudament identificat mitjançant la implantació d'un microxip homologat, i declari la nul·litat de la sanció imposada el 16/02/2016, atès que ha quedat demostrat que la gossa del Sr. XXX disposa de xip des del 6/03/2015. I, en conseqüència, sol·liciti l'arxiu de l'expedient sancionador en qüestió. I, així mateix, ho comuniqui expressament al ciutadà, per al seu coneixement i efectes.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que, igualment, tingui a bé la presa en consideració de les raons abans exposades i anul·li la sanció imposada al Sr. XXX per no estar, el seu gos, inscrit en el Registre censal municipal, o bé li apliqui una reducció del 80% de la quantia total, d'acord amb allò que diu l'article 33.1 de l'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció dels animals, atès que el ciutadà va complir amb les mesures necessàries dirigides a cessar l'acció productora de la infracció, és a dir, haver censat l'animal abans que l'Ajuntament dictés la resolució que finalitzava el procediment sancionador.

SUGGERIR (1): a l'Ajuntament, tal com ja ho va fer en altres ocasions el meu predecessor, que estudiï la viabilitat i conveniència de dotar la Policia Local de mecanismes o mitjans tècnics per poder verificar en el mateix moment que fa controls, si els gossos porten o no microxip, a fi de comprovar el compliment de les obligacions administratives dels seus titulars o portadors.

SUGGERIR (2): que els agents de Policia que, en el moment d'aixecar l'acta d'intervenció amb animals, sempre que aquests facin una comprovació de dades sobre l'animal in situ, a més d'informar verbalment al seu propietari i/o conductor sobre la necessitat d'adoptar comportaments cívics per millorar la convivència ciutadana, i de les seves obligacions legals respecte de l'animal en qüestió, també li lliuri una còpia de l'esmentada acta, per així evitar errades de transcripció de dades i d'interpretació sobre si serà o no sancionat amb posterioritat a aquell moment, alhora que li servirà com a advertiment i recordatori conforme caldrà regularitzar la situació de l'animal en un període de temps determinat a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic.

ESTAT:

Estimat amb Recomanació / No acceptat per l'Alcaldia

Exp.: 080/2017

Execució subsidiària de neteja d'una parcel·la

El propietari d'una parcel·la no està conforme amb la notificació municipal que ha rebut, segons la qual l'Ajuntament hi farà l'execució subsidiària de neteja de vegetació per risc d'incendi, atès que -segons explica- ell ja hi havia fet el desbrossament i la poda estacional els



dies 8 i 9 d'abril, és a dir, dins del període establert. Per aquest fet tampoc no entén per què ha rebut notificació de que en la inspecció realitzada pel tècnic municipal els dies 11, 12, 19, 20, 21, 24, i 25 d'abril no l'havia realitzada.

Fetes les indagacions pertinents amb l'àrea responsable es palesen les errades. D'una banda, el ciutadà no havia comunicat a l'Ajuntament que havia realitzat el desbrossament en el termini establert (sinó que ho va fer el 6/6/17); d'una altra, les inspeccions referides no es corresponien a l'esmentada parcel·la.

Així, aclarits els fets, i després de la comprovació prèvia comprovació que s'havia realitzat el desbrossament de l'esmentada parcel·la, l'Ajuntament acorda arxivar l'expedient de l'ordre d'execució.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 129/2017

Desacord amb la desestimació d'un recurs de reposició referent a l'abocament d'aigües residuals

A una ciutadana li han imposat una multa coercitiva per l'abocament no autoritzat d'aigües residuals que, presumptament, provenen d'un tub de PVC situat a la seva finca, sobre el terreny a l'aire lliure que afecta a la finca rústega veïna i al camí de Tabarca, en el tram d'accés a uns habitatges, i que formen un bassal de manera quasi constant que ocupa bona part del camí. L'Ajuntament li va concedir un termini de dos mesos per a l'execució d'una sèrie de mesures i obres per solucionar el problema descrit. Tanmateix, malgrat que va al·legar perquè entenia que, sense cap mena de dubte, s'havia comès una errada, atès que el tub de referència no era de la seva propietat, l'Ajuntament va desestimar el seu recurs de reposició.

Per aquest motiu, en considerar improcedent la resolució municipal, demana a la síndica que intervingui en el seu cas perquè l'Ajuntament revisi i reconsideri la sanció imposada, i la giri a qui correspongui.

La síndica, junt amb la regidora dels barris de muntanya, van fer una inspecció in situ per valorar i contrastar els fets denunciats. El resultat va ser que el tub a què feia referència l'Ajuntament no era responsabilitat de la ciutadana promotora de la present queixa. Així, després que la regidora decideix entomar el cas personalment i fer els aclariments oportuns per depurar responsabilitats, es va acordar la revocació de l'acord desestimatori i, per tant, l'anul·lació de la multa coercitiva imposada a la ciutadana.



ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

❖ Policia Local

Exp.: 080/2016

Manca de resposta a una sol·licitud de devolució del dipòsit de vehicles i del servei de grua municipals

Un ciutadà demana la devolució de 2.480,40€ cobrats de manera improcedent en concepte de taxa del servei de grua municipal i permanència en el Dipòsit municipal per la retirada del seu vehicle de la plaça X, de l'aparcament municipal ubicat a la plaça Montserrat Roig (concessió per cinquanta anys). Malgrat haver reclamat a l'Ajuntament, no ha rebut cap resposta. Per aquesta raó demana la intervenció de la síndica.

Després d'haver exposat el cas al director de l'Àrea de Seguretat Pública, es va fer una revisió de l'expedient i, finalment, es va procedir a la devolució de l'esmentada quantitat cobrada indegudament.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 123/2016

Manca de resposta a una sol·licitud de col·locació d'un parell de pilons a la part del darrere d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Un ciutadà, titular d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda en el carrer X, situada just darrere d'un pas de vianants, molt sovint s'hi troba vehicles estacionats a



la part del darrere, ocupant part d'aquesta. Per aquest motiu ha d'envair una mica el pas de vianants, sobretot quan la seva dona ha de treure la cadira del maleter. Davant d'aquests fets, el 9/11/2016 va demanar a través del servei municipal T'Escoltem la col·locació d'un parell de pilons en la part del darrere de la reserva (un a cada costat), per tal d'evitar l'aparcament indegut, però a data de formular la queixa a la síndica municipal encara no havia rebut resposta.

Exposat el cas a la Policia local, finalment, el 20/02/2017, la cap d'Administració de Seguretat Ciutadana va respondre el ciutadà el següent:

" Benvolgut ciutadà,

En relació a la vostra comunicació de data 9/11/2016, en la qual feu referència a l'ocupació parcial de la reserva de mobilitat reduïda, us informem que: Intentem mantenir un equilibri entre els drets dels diferents usuaris dels espais públics. Es fa difícil, a vegades, atendre tots i els diferents interessos: normalment, la nostra tolerància està delimitada, per una banda, per l'exigència de la resta d'usuaris i, per l'altre, per la normativa vigent.

No obstant això, a les zones reservades d'ús privat, davant l'ocupació d'aquestes, actuem en el moment de produir-se i sempre a requeriment dels titulars, que són els usuaris i possibles perjudicats.

En relació a la vostra petició d'elements fixos per evitar l'ocupació a la reserva d'ús privat, el servei de Policia Local no és competent per concedir-la. Us haureu d'adreçar per escrit mitjançant registre d'entrada.

Agraïm la confiança que ens heu mostrat. Si teniu cap dubte o en voleu alguna informació complementària, podeu tornar a posar-vos en contacte amb els nostres serveis."

Igualment, respecte de la col·locació dels pilons, una vegada exposat el cas al tècnic competent, vam informar el ciutadà que no era viable, entre d'altres qüestions, perquè el ciutadà havia demanat expressament la reserva en aquell lloc, precisament per poder maniobrar sense perill, i perquè un pas de vianants ha de quedar lliure d'obstacles per a la lliure circulació dels seus usuaris.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 009/2017

Molèsties diverses per part d'un grup de joves que se concentren en un parc públic

Una ciutadana es mostra preocupada i cansada per les reiterades molèsties que provoca un



grup de joves que es concentren en els bancs situats al parc de davant de casa seva, com ara: música alta, beuen, fan soroll, consumeixin estupefaents, etc. Malgrat haver fet nombroses trucades a la Policia local, els problemes continuen des de fa mesos i s'allarguen fins a les dues o les tres de la matinada. Davant d'aquests fets, voldria que s'activés un protocol per dissuadir a aquests joves, ja que provoquen una situació de perill i són un mal exemple per a altres joves.

Atès que ens assabentem que en menys d'una setmana l'atendrà el sostinspector de la Policia local, li aconsellem esperar el resultat de la reunió abans de demanar la intervenció d'aquesta Síndica.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 040/2017

Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit

Una ciutadana va aparcar el vehicle a la cantonada del carrer Cerdanya, just per on gira el bus, deixant la part del darrera separada de la vorera entre 10 i 15 cm aproximadament. Després d'un parell d'hores, la Policia local li va trucar perquè baixés a retirar el seu vehicle perquè el bus no podia passar pel carrer. Quan va baixar, però, el bus ja havia aconseguit passar perquè just havia marxat la furgoneta que estava estacionada a l'altra banda del carrer, en paral·lel al seu vehicle. Tanmateix, malgrat que el bus va continuar el seu recorregut en aquell moment (i entenent que també ho va fer al llarg de les dues hores prèvies a la trucada de la Policia), igualment la van sancionar.

La ciutadana considera injusta la sanció, i en especial per la discrepància entre els dos agents que hi van intervenir, ja que, mentre un deia que el vehicle no es podia sancionar per estar mal aparcat, perquè no era el cas, l'altre insistia en posar la sanció argumentant que dificultava el pas del bus.

La síndica va desestimar la queixa per manca de competència, en no existir una actuació municipal prèvia. No obstant això es va comprometre a proposar la regidora de Barri un canvi a l'itinerari del bus.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No actuació municipal prèvia



Exp.: 064/2017

L'aparcament massiu a sobre de la vorera a la Ctra. de Santa Creu de Calafell dificulta el pas de vianants

Un ciutadà denuncia que l'aparcament massiu en bateria a sobre de la vorera en una part de la Ctra. de Santa Creu de Calafell dificulta el pas de vianants. Per manca d'espai els conductors estacionen els vehicles arrambats a les parets, i això comporta que les persones que van amb cadira de rodes no hi puguin passar; i la resta, han d'esgarrapar-se el cos o les cames per passar-hi si no volen baixar i caminar directament per la carretera, amb el perill que això comporta pel trànsit rodat.

Davant de la situació descrita, demana que es col·loqui algun senyal que indiqui que aquest espai és prioritari per als vianants i no per als cotxes.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

Exp.: 076/2017

Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit i la retirada del vehicle per la grua municipal

Una ciutadana manifesta el seu desacord amb la denúncia de trànsit que li va ser imposada per estacionar davant d'un gual correctament senyalitzat, atès que segons va acreditar amb fotografies, el gual en qüestió no estava senyalitzat, ja que no disposava de la corresponent placa, ni tampoc s'havia marcat horitzontalment amb pintura groga. Així mateix, es queixa de la manca de resposta al recurs de reposició que va presentar ara fa un mes, i que no vol interpretar com a desestimat per silenci administratiu.

Davant dels fets exposats, la ciutadana demana l'anul·lació de la sanció i la devolució de l'import del servei de la grua municipal per impropedients.

Una vegada exposat el cas a la Policia local, i un cop van examinar els antecedents existents en el propi expedient sancionador, van estimar el recurs de reposició en el sentit de deixar sense efecte la sanció imposada i retornar l'import del servei de la grua municipal, ja que els fets denunciats no van quedar suficientment acreditats.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 092/2017

Dinconformitat amb la denúncia de trànsit per parar el vehicle en carril o part de la via reservada exclusivament per al servei de determinats usuaris

EXTRACTE DE LA QUEIXA

El Sr. **XXX** va presentar una queixa en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat perquè -a parer seu- la sanció que li va ser imposada al passeig del President Josep Tarradellas, 7, per **parar el vehicle en carril o part de la via reservada exclusivament per al servei de determinats usuaris** (art. 94.01.C del Reglament general de circulació), i amb núm. d'expedient 160000XXXX, és agreujant pels fets i els considerants que tot seguit s'exposen:

RELACIÓ DE FETS

- El 26/10/2016, a les 16.45h, el Sr. **XXX** va ser sancionat per *haver parat el vehicle matrícula X (dedicat al transport escolar) en carril o part de la via reservada exclusivament per al servei de determinats usuaris*, concretament al passeig del President Josep Tarradellas, 7;
- El 21/11/2016, amb R.G.E núm.: 20160XXXXX, el Sr. **XXX** va presentar escrit d'al·legacions contra la denúncia imposada, on demanava la seva anul·lació, argumentant per a la seva defensa que:

"Primer.- Aquesta via, passeig del President Josep Tarradellas, no té cap indicació o senyalització que informi que és una via reservada per a determinats usuaris.

Segon.- que es tracta d'un transport escolar autoritzat, que efectua parada per deixar i carregar alumnes del parvulari del Col·legi Sant Josep, situat enquesta direcció; que bé podrien considerar-se com a determinats usuaris els infants de 3 a 5 anys que ell hi recull i deixa, ja que està fent un servei càrrega i descàrrega de menors; que la detenció o parada de l'autocar que condueix pot ser una mica més llarga, atès que la Llei ens obliga a no poder reprendre la marxa si no tenen tots el cinturó de seguretat lligat; que aquesta via té dos carrils, fet que no impedia que passessin altres usuaris amb moderació, com està indicat com a zona escolar."

- El 14/01/2017, l'agent actuant emet informe contra les al·legacions del Sr. **XXX**, i es ratifica en els fets denunciats: **"que el passeig del President Josep Tarradellas és una via de doble sentit de circulació, amb un carril per a cada sentit, on està prohibit la parada i l'estacionament; que en el lloc ressenyat no hi ha cap lloc habilitat perquè es realitzi la parada/estacionament per recollir els menors del col·legi, motiu pel qual es procedeix a la denúncia; i que tal com es trobava el vehicle aturat dificultava la circulació dels altres vehicles, els quals havien d'envair el carril contrari, i podien causar un greu perill per a la resta d'usuaris de la via";**
- El 24/02/2017 l'Ajuntament envia al ciutadà escrit de desestimació a les al·legacions presentades, atès que aquestes no desvirtuen cap dels fets imputats segons la ratificació de l'agent denunciant: **" l'autocar es trobava aturat en via de doble sentit**

de circulació, amb un carril per a cada sentit, dificultant la circulació de la resta de vehicles, que havien d'envair el carril contrari";

- El 10/04/2017, amb R.G.E 20170XXXXX, el Sr. **XXX** va presentar el corresponent recurs de reposició per continuar amb la seva defensa, ja que - segons les seves paraules - **"no vaig fer res més que complir estrictament amb la meva obligació i amb la meva responsabilitat"** . Per acreditar aquests fets, el ciutadà va aportar dos escrits del director del Col·legi Sant Josep:

a) un on justifica la seva feina de conductor de bus escolar i

b) un altre on aporta les propostes de millora següents:

"Que s'ha observat que existeix una insuficient senyalització de - perill, nens, escola- en la zona de la Secció infantil de la nostra escola, al Parc de Marianao.

En concret, només hi ha un senyal en sentit pujada del passeig del President Josep Tarradellas, però no en el sentit contrari, ni tampoc en l'encreuament dels carrers Freixes i Roures.

Aquesta situació representa un perill real i greu per a les persones, no només d'aquesta escola, sinó també de tots els centres educatius existents a la zona.

Per altra banda, també insistim en la petició de canvi de sentit de circulació del carrer Roures, des de l'avinguda Can Carreras al passeig del President Josep Tarradellas."

- El 17/06/2017, l'Ajuntament va notificar la resolució de desestimació del recurs de reposició al Sr. **XXX**.
- El 12 /07/2017, el Sr. **XXX** va presentar queixa davant la Síndica municipal de Greuges per considerar injusta la denúncia imposada. Per a la seva defensa, a més del seu testimoni, també em va lliurar: còpia de l'escrit presentat a l'Ajuntament el 26/05/2016, amb número de R.G.E 20160XXXXX, conforme l'empresa Subministraments i Serveis SL va efectuar durant l'any acadèmic 2015-2016 el servei de transport escolar per al Col·legi Sant Josep de Sant Boi (circumstància, aquesta, que va comunicar a l'Ajuntament als efectes informatius i per sol·licitar l'autorització adient); còpia de la targeta de transport de l'empresa que realitza el servei; la relació de parades i horaris de recollida i baixada d'alumnes en el seu pas per Sant Boi; la matrícula dels dos vehicles que presten el servei; i una autorització d'aquest servei presentada en un altre ajuntament, la qual va ser acceptada (**Vegeu còpia d'aquesta última autorització a l'annex I**);

Val a dir que el Sr. **XXX**, en el seu relat, fa especial menció a dues qüestions principals: **a)** que no entén el significat de la denúncia quan es refereix a **determinats usuaris**; i **b)** que en no rebre cap resposta municipal, i atenent a allò que diu l'article 25 de l'Ordenança municipal de circulació - BOP de data 10/08/1998-, va interpretar que l'autorització presentada al nostre Ajuntament per fer el servei havia estat acceptada.

Però també es queixa de la manca de tolerància dels agents de la Policia en el lloc on fa la parada l'autobús de transport escolar dels alumnes del centre d'educació infantil Sant Josep, motiu pel qual demana que el carrer sigui d'un únic sentit i que l'autobús escolar pugui parar a la vorera lateral de l'escola (passeig del President Josep Tarradellas);

Finalment, el Sr. XXX es queixa que, tot i que l'agent actuant li va dir verbalment que el sancionaria, va pensar que no ho faria perquè, en el moment dels fets, no li va lliurar en mà la butlleta de denúncia;

Atès que aquesta Síndica no té res a esmenar respecte de la formalitat del procediment sancionador, el qual qualifica de correcte i ajustat a dret;

- Atès que per a una millor comprensió dels fets exposats a la queixa, aquesta Síndica s'ha personat al lloc a on va ser sancionat el Sr. XXX, i va comprovar que al tram del carrer on va parar el seu vehicle hi ha un senyal vertical de prohibit estacionar, però que en cap cas prohibeix la parada momentània de vehicles (**Vegeu el senyal a l'annex II**);
- Atès que aquesta Síndica, igualment, per valorar els fets, va demanar al cap de la Policia local una còpia de l'expedient 160000XXXX, i també una llista amb totes les sancions imposades al llarg de tot el passeig del President Josep Tarradellas, des de l'1/01/16 i fins a la data de la sol·licitud;
- Atès el contingut de la resposta del cap de la Policia en data 20/07/2017 següent:

"1.- El passeig del President Josep Tarradellas és una via de doble sentit de circulació que té prohibida la parada de vehicles en el primer tram de Ronda Sant Ramon fins al carrer Roures i, per tant, també l'estacionament (s'adjunta document amb la senyalització).

2.- També adjunta onze queixes ciutadanes sol·licitant la vigilància policial a la zona, per fer complir la normativa (no estacionar) i garantir la seguretat viària a la zona.

3.- Atenent a la senyalització existent (prohibida la parada de vehicles), característiques de la via (doble sentit de circulació) i demandes ciutadanes (onze) i amb la finalitat de prevenir la seguretat viària a la zona (especialment de la població escolar), s'ha actuat policialment a la zona per evitar les parades i els estacionaments, advertint intensivament als usuaris motoritzats i proposant per sanció en un nombre molt reduït de supòsits (4 sancions durant l'any 2016). Adjunto les propostes de sanció per infraccions de trànsit de l'any passat.

4.- Com a una possible solució eficaç o sostinguda en el temps, hem proposat al Departament de Mobilitat que valori establir el passeig del President Josep Tarradellas com una via d'un sol sentit de circulació descendent. Aquesta opció és més viable a l'actualitat ja que no passa transport públic. La proposta podria comportar:

a) Possibilitat de permetre la parada de vehicles en cordó (particulars de pares i mares, així com l'autocar que ens ocupa), el temps imprescindible.

b) Milloraria notablement la seguretat dels nostres infants a la zona i de la resta d'usuaris.

c) Ordenaria el trànsit, compatibilitzant millor l'estacionament puntual i segur amb la circulació de vehicles.

d) Per tant, possibilitaria la parada de l'autocar. Adjunto proposta de millora.

(Vegeu l'esmentada proposta de demanda de millora d'aquest punt 4, de data 18/04/17, a l'annex III)

CONSIDERACIONS

- CONSIDERANT (1): que les causes que han mogut a presentar la queixa al Sr. **XXX** no han estat tant per la sanció en si mateixa, que també, sinó per la tipologia de la sanció i per la intolerància manifesta per part de la Policia Local davant d'una situació que s'ha de repetir a diari dues vegades (matí i tarda de dilluns a divendres), com és l'assistència dels infants (d'entre 3 i 5 anys) a escola, i més en concret a la secció d'infantil del Col·legi Sant Josep; i que, malauradament, l'acte de baixada i pujada dels menors al bus escolar s'alenteix una mica - sobrepasant en alguna ocasió el temps de dos minuts establerts per a la parada, segons el Reglament de circulació -, en haver de cordar-los i treure'ls el cinturó de seguretat a tots, el qual és d'ús obligatori per preservar la seva seguretat;

I, en aquest sentit la Directiva 2003/20/CE del Parlament Europeu i del Consell d'Europa, de 8 d'abril de 2003, ja assenyalava que les investigacions han demostrat que quan els infants no estan subjectes amb aquest tipus de dispositius, augmenta el risc que pateixin lesions i que aquestes siguin més greus. Per tant, davant l'evidència que l'ús del cinturó de seguretat incrementa la seguretat i la protecció dels infants, la Síndica considera que per facilitar l'accés i la sortida d'aquests del centre educatiu amb les màximes condicions de seguretat possibles, els agents de la Policia local haurien de demostrar més tolerància i no sancionar en aquests casos.

CONSIDERANT (2): que hauria ajudat a l'aclariment dels fets que l'agent denunciant especifiqués a quin tipus d'usuaris es referia en el fet denunciat: "(...) **la via estava reservada exclusivament per al servei de determinats usuaris**"; ja que, - segons el parer d'aquesta Síndica- l'al·lusió a **determinats usuaris** sense especificar, pot induir a error als conductors, i a més no respon a cap senyalització establerta en el tram on es va imposar la sanció;

CONDISERANT (3): que pintat al terra, just al lloc a on va ser sancionat el Sr. **XXX**, ***existeixen rastres d'un rectangle groc, de grans dimensions (d'uns tres metres aproximadament) que ignorem a quina senyalització correspon, cosa que pot induir a error d'interpretació als conductors;***

(Respecte d'això, aquesta Síndica opina que caldria valorar la possibilitat d'esborrar-la per evitar confusions, si finalment es constata que ara no té cap finalitat)

CONSIDERANT(4): que d'haver rebut el ciutadà resposta municipal a l'escrit que va presentar el 26/05/2016, on demanava autorització per realitzar el servei de recollida i descens d'infants, possiblement no hauria fet una interpretació errònia de si li concedien o no el permís sol·licitat, tot i que no s'eximeix a la direcció del centre d'haver intentat reclamar la resposta;

CONSIDERANT(5): el punt quart (abans esmentat) de la resposta del cap de la Policia local de data 20/07/17, quan admet com a **possible solució eficaç** al problema plantejat la proposta de millora enviada el **18/04/17 al Departament de Mobilitat, és a dir, de *proposar establir un únic sentit de circulació al passeig del President Josep Tarradellas***, o sigui, quasi dos mesos abans del requeriment d'informació per part d'aquesta Síndica, cosa que em fa pensar que des de Policia ja feia temps que consideraven necessari intervenir-hi per donar



una sortida viable;

CONSIDERANT(6): que amb aquesta millora proposada pel cap de la Policia local, a més de solucionar el problema circulatori, també ajudaria a la convivència veïnal, tal com es pot interpretant de la lectura dels seus apartats:

b) Milloraria notablement la seguretat dels nostres infants a la zona i de la resta d'usuaris.

c) Ordenaria el trànsit, compatibilitzant millor l'estacionament momentani i segur amb la circulació de vehicles;

CONSIDERANT (7): que aquesta mateixa proposta de millora, la Síndica, en un moment de valoració i estudi de la present queixa, va decidir traslladar-la a la regidora de Promoció Econòmica, Disseny de Ciutat, Mobilitat i Infraestructures, i que aquesta última es va comprometre a estudiar la seva viabilitat;

CONSIDERANT (8): que, en qualsevol cas, l'Ajuntament hauria de regular més i millor la senyalització de l'entorn escolar; i que, de no poder-se habilitar zones "ad hoc" per a la parada i/o estacionament esporàdics o provisionals durant l'horari escolar, l'Ajuntament podria optar per actuar amb més tolerància davant infraccions que com la present duen la seva causa en el compliment del dret a l'educació i, per tant, l'assistència a escola;

DECISIÓ

Per tot això anterior, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT:**

ESTIMAR la queixa presentada en aquesta oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi pel Sr. El Sr. XXX perquè -a parer seu- la sanció que li va ser imposada al passeig del President Josep Tarradellas, 7, per parar el vehicle en carril o part de la via reservada exclusivament per al servei de determinats usuaris (art. 94.01.C del Reglament general de circulació), i amb núm. d'expedient 1600005057, és agreujant.

I, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que tingui a bé la presa en consideració de les raons abans exposades i anul·li la sanció imposada al Sr. XXX el 16/02/2016, i en conseqüència arxivi l'expedient sancionador 160000XXXX. I, així mateix, ho comuniqui expressament al ciutadà, per al seu coneixement i efectes.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament, conscient del problema plantejat, que adopti les mesures pertinents perquè l'arribada i la sortida dels infants de l'escola en transport escolar es faci en les millors condicions de seguretat possibles, i que la solució es faci a curt termini; i així mateix, que s'habiliti un espai per a l'estacionament del vehicle de transport escolar; i mentre s'adopten aquestes mesures, que es col·loqui verticalment i convenientment una eventual senyalització en el tram on van succeir els fets, semblant o igual a la que ja existeix a les proximitats del Col·legi Salesians i de l'Escola Amat Verdú, per així garantir i autoritzar alhora la parada de vehicles de transport escolar i de les famílies d'alumnes únicament en horari escolar: de 8.45 a 9.15h; de 12.15 a 13.15h; de 14.45 a 15.15h; de 16.15 a 17.15h, o bé ajustar la llegenda del senyal a l'horari de l'escola en qüestió (Vegeu model del senyal a l'annex IV).

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament que reguli a nivell municipal un protocol sobre l'autorització i l'ús del servei de transport escolar, ja que la incidència vers la



problemàtica derivada d'aquest, quotidianament i al llarg del període escolar, repercuteix en altres indrets de la nostra ciutat a més del cas que ens ocupa. Aquesta regularització o ordenament ajudaria a les parts implicades, a compatibilitzar aquest servei, i podria millorar la mobilitat a la nostra ciutat, especialment en franges horàries d'entrades i sortides dels centres escolars.

SUGGERIR: a l'Ajuntament que, pel que fa la pràctica per part dels agents de Policia local d'expedir la butlleta de denúncia prèvia a la incoació de l'expedient sancionador, sempre que la Policia faci una comprovació de dades in situ, a més d'informar verbalment el propietari i/o conductor del vehicle, també li lliuri una còpia, per així evitar errades d'interpretació sobre si serà o no sancionat amb posterioritat a aquell moment. Ja que, tal com consta a la butlleta de denúncia, únicament explicita que se li informa verbalment.

RECORDAR: a l'Ajuntament que, en pro d'oferir un bon servei a la ciutadania en general, però també atenent al CONSIDERANT (4) de la present resolució, té l'obligació de contestar tots els escrits presentats pels ciutadans i les ciutadanes amb el temps i de la forma escaients, abans que es produeixin els efectes del silenci administratiu. Aquesta mesura evitaria confondre el ciutadà alhora que li estalviaria, en alguns casos, presentar recursos innecessaris.

ESTAT:

Estimat / Amb recomanació / Pendent d'Alcaldia

Exp.: 105/2017

Desacord amb la imposició d'una sanció de trànsit per senyalització excepcional per obres i per la retirada del vehicle per la grua municipal

Un ciutadà va ser sancionat al carrer Balmes quan - segons diu- el seu vehicle estava ben estacionat. La imposició de la sanció i la retirada del vehicle per part de la grua municipal van ser conseqüència d'una senyalització excepcional per obres quan ell estava absent, a Portugal, per motius de feina. Comenta que Policia no li va trucar abans de procedir a la retirada del vehicle. Considera que provoca indefensió el fet que a la butlleta d'avís no posi ni el dia ni l'hora de la seva col·locació per així saber si s'han respectat les hores obligatòries de comunicació prèvia d'inici de l'esdeveniment.

Davant dels fets exposats, demana l'anul·lació de la sanció i la devolució de l'import del servei de la grua municipal per improcedents.

Malgrat que el mateix dia de la visita amb la síndica el ciutadà havia presentat prèviament escrit d'al·legacions a l'Ajuntament, i no ens corresponia intervenir per manca de competència en restar oberta la via administrativa, la síndica va decidir exposar el cas al cap de la Policia local qui, a la vista de tot plegat, va quedar que

anul·larien la multa i procedirien a la devolució de l'import del servei de la grua municipal, atès que es podia demostrar que el ciutadà era fora de Sant Boi el dia dels fets.

De la mateixa manera, el cap de la Policia també va acceptar el suggeriment d'aquesta síndica municipal de posar la data i l'hora als avisos que els agents deixin en els vehicles quan hagin de comunicar una senyalització excepcional.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 113/2017

Assetjament a una menor al carrer per part dels companys d'escola

Aquest expedient està relacionat amb un altre (109/17), inclòs a l'apartat ALTRES d'aquest recull.

Com a conseqüència dels episodis d'assetjament escolar succeïts a l'institut on la menor afectada cursava els seus estudis de primer d'ESO, al mes de setembre de 2017, al carrer prop del centre on cursava classes extraescolars d'idiomes, la noia, de nou, va ser objecte de situacions de persecució, assetjament i insults per part de les mateixes companyes d'institut que l'havien assetjat durant el curs anterior, malgrat que els pares de la menor, davant la greu situació, havien optat per demanar un canvi d'institut per a la seva filla.

Atès que aquest fets es produïen als carrers de la nostra vila, i feien que la menor se sentís, de nou, insegura i amenaçada, la seva família va manifestar a aquesta Síndica que tenia por i sentia preocupació per la situació a la qual estava exposada la seva filla quan sortia al carrer.

Davant de la delicada situació, que depassava els límits del centre educatiu, la síndica es va fer ressò, i va informar dels fets a la Policia local perquè intervinguessin per aturar aquesta situació de manca de seguretat i llibertat d'una menor per transitar amb tranquil·litat pels carrers de la nostra ciutat. Així, gràcies a les indagacions i ràpida intervenció per part de Policia local es va resoldre la situació.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 121/2017

Disconformitat amb la denúncia de trànsit per no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit per obres

EXTRACTE DE LA QUEIXA:

La Sra. **XXX**, en representació del seu marit, Sr. **YYY**, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat perquè -a parer d'aquest- la sanció que li va ser imposada al carrer Tres d'Abril, 16, *per no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit (art. 154 del Reglament general de circulació)*, i amb núm. d'expedient 1600005061, és agreujant pels fets i els considerants que tot seguit s'exposen:

RELACIÓ DE FETS:

- Atès que el 26/10/2016, a les 08.15h, el Sr. **YYY** va ser sancionat per l'agent número 127 de la Policia local "***por no obedecer señal de prohibición (estacionó en lugar prohibido de forma excepcional señalizado por ASFALT)***", al carrer Tres d'Abril, 16"; i com el denunciat no hi era present, li va deixar còpia de la butlleta de la denúncia;
- Atès que el 22/11/2016, el Sr. **YYY**, en no estar conforme amb la imposició de l'esmentada sanció, va presentar davant l'Organisme de Gestió Tributària (en endavant ORGT) escrit d'al·legacions contra la denúncia imposada, argumentant per a la seva anul·lació el següent:

"que al senyal vertical de prohibit aparcar constava el dia, però no l'hora a partir de la qual no es podia estacionar, tal i com va comentar als agents. De fet, quan va anar a retirar el vehicle no el van fer pagar l'import de la grua." (Vegeu document del servei de la grua a l'annex I)

- Atès que el 19/01/2017, l'agent sancionador emet informe contra les al·legacions del Sr. **YYY**, i "***es ratifica totalment en tots els termes de la denúncia, ja que a l'hora de realitzar la denúncia pot confirmar que en la senyalització excepcional posava el dia i l'hora d'asfaltat perfectament llegible. Per tant, considero que la denúncia està ben imposada***";
- Atès que el 3/03/2017 l'Ajuntament envia al ciutadà escrit de desestimació a les al·legacions presentades, atesa la "***ratificació de l'agent perquè a la senyalització excepcional constava el dia i l'hora d'asfaltat perfectament llegibles***";
- Atès que el 07/04/2017, el Sr. **YYY** va presentar davant l'ORGTE el corresponent recurs de reposició per continuar amb la seva defensa, ja que - segons les seves paraules - "***El día en cuestión, al ver que se llevó el coche la grúa in situ, me encontré con dos agentes de la Policía local con los que comenté que en la señal provisional de asfaltado NO CONSTA HORA DE INICIO, con lo que uno de los agentes comprueba una a una todas las señales (adjunto la fotografía de la señal que estaba junto a mi vehículo)-; El agente, inmediatamente informa por radio del error al Depósito o la Comisaría. Al ir a buscar mi vehículo al Depósito, como ya están informados por el agente, me devuelven el coche sin pagar nada, tal y como pueden ver en el documento que adjunté a la instancia que presenté el 22***

de novembre de 2016. Ruego revisen de nuevo los hechos"

- Atès que el 14/06/2017, l'Ajuntament va notificar la resolució de desestimació del recurs reposició al Sr. **YYY**;
- Atès que el 13 /09/2017, la Sra. **XXX**, en representació del seu marit, va presentar queixa a la Síndica municipal de Greuges, en considerar injusta la denúncia imposada; i que per a la seva defensa, a més del seu testimoni, també em va lliurar una còpia d'una fotografia del senyal de prohibició existent prop del seu vehicle, on no constava l'hora d'inici **(Vegeu còpia del document a l'annex II)**;

(Val a dir que la Sra. **XXX** insisteix en l'anul·lació de la sanció imposada al seu marit en no constar l'horari a partir de la qual no es podia estacionar, deixant-lo a lliure interpretació dels veïns afectats de la zona; fet, aquest, comprovat pels altres dos agents que hi van intervenir, i gràcies al testimoni d'un (identificat amb número de placa 167) no el van cobrar l'import del servei de la grua quan va anar a retirar el vehicle del Dipòsit municipal).

- Atès que aquesta Síndica, igualment, per valorar i sopesar els fets, va demanar a l'Ajuntament còpia de l'expedient 1600005061 i altra informació complementària;

CONSIDERACIONS

- CONSIDERANT (1): que les causes que han mogut a presentar la queixa al Sr. **XXX** han estat per la sanció en si mateixa (amb la qual no està d'acord), ja que la retirada del seu vehicle per part del servei de la grua municipal no li ha comportat cap despesa;

- CONSIDERANT(2): que la Síndica entén que el promotor de la queixa, junt amb les al·legacions va aportar com a proves i empara dels raonaments expressats: a) la fotografia del senyal vertical sense hora i b) el rebut del servei de la grua municipal sense cap càrrec, atenent a l'ordre del caporal 167, segons consta al camp Desperfectes observats:

"011/Senyalització excepcional per asfalt. Bony al lateral dret i cops general. Per ordre caporal 167 es lliura el vehicle sense càrrec perquè a la senyalització no hi ha hora"

Però és evident que aquesta errada, que no es pot considerar menor, no es va tenir en compte, sinó únicament el testimoni d'un dels agents que hi van intervenir, sense haver contrastat el de tots dos;

I, a parer d'aquesta Síndica, **aquí rau el greuge al ciutadà**, en la resposta inadequada a l'al·legació formulada, ja que tot i anar acompanyada de dues proves contundents: a) una fotografia i b) un rebut del servei de la grua municipal sense càrrec, aquests dos documents ni tan sols han merescut el més mínim comentari per part de l'instructor, ni que fos per desestimar-les com a prova davant el dubte raonable de la seva oportunitat o procedència, cosa que provoca indefensió al ciutadà.

- CONSIDERANT (3): que el fonament per a la desestimació de les proves aportades per la persona interessada en el procediment sancionador no és altre que la presumpció de veracitat que empara l'agent de l'autoritat (amb número de placa 127) que va imposar la denúncia, el qual es va ratificar en els termes de la denúncia; tanmateix, aquest testimoni no es va contrastar amb el del caporal amb número de placa 167, qui va donar l'ordre al Dipòsit municipal per lliurar el vehicle sense càrrec, i al qual també se li pressuposa la mateixa presumpció de veracitat que al primer, cosa que hauria ajudat a l'esclariment dels fets;

El contrast és tan significatiu, que tant la presumpció de veracitat, que assisteix a l'agent de l'autoritat, com la presumpció d'innocència, que assisteix al ciutadà, adopten plens efectes jurídics, respecte dels quals no puc sostroure'm, màxim quan ambdós agents es van ratificar en la seva actuació: a) imposició de la sanció, i b) retirada del vehicle per la grua municipal sense cap càrrec, respectivament.

- CONSIDERANT (4): que, malgrat la presumpció de veracitat de què gaudeixen els agents de l'autoritat (art. 137.3, Llei 30/92, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.), hi ha discrepància entre allò que va dir l'agent sancionador, amb núm. de placa 127 i el caporal 167, que també hi va intervenir; i que, per tant, estem davant una contradicció clara entre les dues versions, atès que, mentre el primer es va ratificar en els termes de la denúncia, o sigui: **"que a l'hora de realitzar la denúncia en la senyalització excepcional posava el dia i l'hora d'asfaltat perfectament llegible. I, per tant, considerar que la denúncia està ben imposada"**, el segon, després de revisar un a un tots els senyals i de constatar que no havia posada l'hora, va avisar immediatament per ràdio de l'errada al Dipòsit, motiu pel qual quan el Sr. YYY hi va anar a buscar el seu vehicle li van lliurar sense cap càrrec;

DECISIÓ

Per tot això anterior, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT:**

ESTIMAR la queixa presentada en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. XXX, en representació del seu marit, Sr. YYY perquè la denúncia que li va ser imposada al carrer Tres d'Abril, 16, per no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit (art. 154 del Reglament general de circulació), i amb núm. d'expedient 1600005061 és agreujant i suposa indefensió al sancionat.

I, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que tingui a bé la presa en consideració de les raons abans exposades i anul·li la sanció imposada al Sr. YYY el 25/10/2016, en no haver quedat provats els fets que se li imputen i, en conseqüència, sol·liciti l'arxiu de l'expedient sancionador 1600005061. I, així mateix, ho comuniqui expressament al ciutadà, per al seu coneixement i efectes.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que, en pro de l'efectivitat administrativa, i a fi d'aclarir i de facilitar l'acció de denunciar, doti als agents de la Policia dels corresponents mitjans de reproducció d'imatges (PDA), perquè les proves s'integrin als expedients sancionadors i així es puguin facilitar a les persones denunciades, pràcticament d'ofici.

Un dels mitjans més utilitzats arreu pels cossos policials són les anomenades PDA, mitjançant les quals els agents fan fotografies in situ i en directe del fet infractor, i en les quals hi consta el lloc, dia i hora en que s'ha comès. Permet lliurar en el moment el butlletí de la denuncia al ciutadà, sense perjudici de la corresponent notificació al domicili. La jurisprudència admet la prova de càrrec mitjançant aquests aparells tecnològics, sempre que es trobin degudament certificats pel que fa al seu bon funcionament.

I, igualment, SUGGERIR al Departament de Seguretat Ciutadana que, per millorar la informació a la ciutadania, seria convenient i recomanable que sempre constés l'hora

d'inici i final a la senyalització excepcional indicativa de qualsevol acte o esdeveniment (Vegeu exemple a l'annex III).

ESTAT:

Estimat amb recomanació / Pendent d'Alcaldia

Exp.: 128/2017

Manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import del servei de la grua municipal

Una ciutadana es queixa de la dilació municipal per donar resposta a l'escrit d'al·legacions que havia presentat per sol·licitar la devolució de l'import del servei de la grua municipal, cobrat injustament per la imposició, també errònia, de diverses multes a la zona blava. Sembla ser que va fallar quelcom en el circuit de l'APP AparcApp, ja que disposava del distintiu en el vidre davanter del vehicle i també de saldo.

Per tant, demana que no es demori més la resposta municipal i li retornin l'import de la grua (115€) cobrat indegudament.

Tot i restar oberta la via administrativa, el mateix dia que ens arriba la queixa, vam contactar amb Administració de la Policia local, des d'on ens van informar que el mateix dia havia passat la documentació al seu cap perquè n'informés.

Finalment, al cap de deu dies, comuniquem a la ciutadana que des de Policia havien emès un informe favorable per a la devolució de l'import del servei de la grua municipal.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 141/2017

Retirada d'un vehicle de la via pública per presumpte estat d'abandonament

Un ciutadà diu que han estat diverses les demandes que ha fet a la Policia local perquè retiri un vehicle en estat d'abandonament, situat al carrer Victòria cantonada amb el carrer Pablo Picasso, sense obtenir resposta. Per això demana, sense més dilació, la retirada de



l'esmentat vehicle.

Exposat el cas a l'Oficina de Suport de la Policia local i al cap del Departament Operatiu, es van iniciar els tràmits per activar el protocol davant un possible cas d'abandonament d'un vehicle. Tanmateix, quan el titular del vehicle es va assabentar per l'enganxina que van posar-hi a sobre, el va retirar del lloc en qüestió.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 163/2017

Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit per estacionar en doble filera

Un ciutadà va ser denunciat amb 200€ per estacionar en doble filera al Camí del Llor. Es queixa que l'estacionament el va fer al final del carrer, just quan comença la pista forestal que puja cap a la muntanya, en una L de la vorera on hi caben perfectament dos vehicles en bateria, i sense interferir el trànsit d'altres vehicles, ni la sortida dels vehicles que aparquen al descampat del costat.

Tot i que el ciutadà té la intenció de pagar, voldria que es fes un advertiment per part dels agents de l'autoritat abans de sancionar en aquests casos i en altres de semblants, sobretot quan a escassos metres més avall el carrer està ple de vehicles que aparquen en doble filera per carregar o descarregar els nens que entren i surten de l'escola Llor i no són sancionats, cosa que considera un greuge comparatiu.

Atesa la manca d'actuació municipal prèvia, informem el ciutadà de la nostra manca de competència.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

ALTRES

Exp.: 035/2017

Desacord amb la revocació d'una part de l'ajut d'habitatge de Renda Bàsica d'Emancipació

Un ciutadà, en nom de la seva dona, manifesta la seva disconformitat en haver de retornar part de l'ajut de la Renda Bàsica d'Emancipació que li van concedir, i en especial els interessos, que ascendeixen a 277,90€, atès que la primera notificació que ha rebut ha estat la de constrenyiment. Així mateix, explica que la seva dona va canviar de feina quan li mancaven sis mesos per cobrar l'esmentat ajut, i no va pensar que per cobrar 130€ per sobre dels barems establerts li reclamarien.

Davant de tot plegat el ciutadà demana que treguin el recàrrec de l'import que la seva dona ha de retornar a la Generalitat de Catalunya.

Com que la ciutadana encara està dins de termini per al·legar, arxivem l'expedient per manca de competència.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Exp.: 063/2017

Retard a donar resposta a una sol·licitud de canvi de nom d'un centre educatiu (CFA) de Sant Boi de Llobregat

Un centre de formació per a adults de Sant Boi de Llobregat (CFA) va sol·licitar el canvi de nom. Aquesta decisió va ser presa en el marc del Consell Escolar del mateix centre i es va comunicar a la direcció de Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat i a l'Ajuntament. Per fer efectiu aquest canvi, l'Ajuntament havia de reunir la Comissió de Nomenclàtor, i en no formalitzar aquesta trobada, impedia que es pogués agilitar el canvi de nom.

Davant d'això, el CFA va demanar a l'Ajuntament que es convoqués l'esmentada comissió al més aviat possible, per tal de fer efectiu el canvi de nom del centre, ja que, entre d'altres, el CFA no va poder fer-ne difusió durant la campanya de matriculació (març de 2017).

La síndica es va adreçar al regidor de Cultura responsable de la comissió, i aquest es va comprometre a convocar-la al més aviat possible.

Atès que aquesta situació va provocar una confusió general sobre l'organisme que



havia de prendre la decisió de canvi de nom, és a dir, la Comissió de Nomenclàtor o la Junta de Govern Local, finalment es va poder aclarir i l'aprovació va anar a càrrec d'aquesta última, per urgència, el 3 de maig de 2017, cosa que es va notificar al centre.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 075/2017

Conflicte veïnal per canonades de gas instal·lades en el mur de divisió d'habitatges

Un ciutadà demana que la veïna tregui les canonades de gas que va enganxar al seu mur de divisió d'habitatges, segons acord signat en un arbitratge realitzat amb el primer Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat.

Com que el ciutadà apel·lava a que s'havia incomplert per una part l'acord privat entre ambdós veïns, signat al 2001, i en el qual havia actuat de mediador el primer defensor de Sant Boi, aquesta síndica va informar el ciutadà que, malauradament, l'Ajuntament no n'era competent, i que valorés la possibilitat de resoldre el conflicte via judicial, atès que rebutjava la via de la mediació per l'experiència viscuda.

Aquesta síndica vol afegir que, no obstant això anterior, també va intentar mediar amb l'altre part però la resposta va ser negativa.

ESTAT:

Desestimat / Sense recomanació

Exp.: 085/2017

La dilació en la resposta a una sol·licitud de revisió del grau de discapacitat repercuteix en la reducció de l'IVA en la compra d'un vehicle

Un ciutadà demana la intervenció de la síndica municipal pel retard en la resposta de la revisió del reconeixement del grau de discapacitat i mobilitat reduïda que va presentar a l'ICASS el



16/11/16, perquè, entre d'altres, li repercuteix en la compra d'un vehicle, ja que vol demanar l'aplicació del tipus impositiu del 4% de l'IVA (art. 91, Llei 37/92 de l'Impost del Valor Afegit). Necessita justificar aquesta condició abans d'agost, que és quan està previst que li arribi el vehicle. Malgrat haver reclamat la resposta en més d'una ocasió, en la data de la presentació d'aquesta queixa, el 28/06/17, no ha obtingut resposta.

Davant d'aquests fets, demana que s'agiliti el tràmit de revisió del seu grau de discapacitat i mobilitat reduïda.

Atesa la nostra manca de competència derivem la queixa per a la seva resolució al Síndic de Greuges de Catalunya, atès el conveni de col·laboració existent entre aquesta institució i els diferents sindicats i defensors locals.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Derivat al Síndic de Greuges de Catalunya

Exp.: 096/2017

Demora en l'execució d'un ajut sobre la Llei de dependència

Una ciutadana es queixa en haver d'esperar (sense tenir ni tan sols una data aproximada) a l'execució de l'ajut sobre la Llei de dependència assigna al seu marit, és a dir, 70h/mes de Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD), segons li ha comentat que li pertoca el treballador social de referència .

Tot i ser coneixedores que la resolució pertany a la Generalitat de Catalunya, aquesta Síndica, igualment va voler tractar el cas directament amb la responsable de Serveis Socials, i aquesta li va aclarir que el SAD de 70h/mes al que feia esment la ciutadana encara estava per valorar, cosa que es faria en un mes aproximadament amb la nova treballadora social de referència; ja que, per una errada, l'anterior treballador social (que ja no hi és) no va donar la informació correcta a la ciutadana.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.



Exp.: 107/2017

Servei de transport adaptat per traslladar a una persona en cadira de rodes a un centre de dia

Dues germanes visiten la síndica perquè a la seva mare, de noranta anys, i que va en cadira de rodes, li han anul·lat el servei de transport adaptat per traslladar-la al Centre de Dia X de Sant Boi des de casa seva (un segon pis sense ascensor). Manifesten la seva preocupació, atès que, sense aquest servei, la seva mare no podrà sortir de casa seva, i tampoc no hi ajuda que els veïns de la finca no vulguin instal·lar-hi un ascensor.

L'empresa particular que realitzava fins ara aquest servei els ha comunicat que, a partir d'ara, únicament podran fer el servei porta a porta, però sense baixar i pujar la cadira de rodes els dos pisos. Malauradament aquesta ha estat la mateixa resposta que han rebut d'altres empreses amb les quals van contactar. I tampoc la treballadora social de referència ha pogut trobar ningú que pugui fer el servei complert.

Davant d'aquesta situació, les dues germanes demanen ajuda a la síndica perquè algun sociosanitari pugui fer el servei anul·lat, i evitar així que la seva mare estigui reclosa tot el dia a casa seva.

Tot i no ser competència de la síndica, va exposar el cas a la directora d'un altre centre de dia de Sant Boi diferent al que assistia la mare, i es va comprometre a posar els mitjans perquè la ciutadana continués disposant del servei de transport adaptat de porta a porta, incloent la baixada i la pujada amb cadira de rodes de casa seva, perquè pogués assistir al Centre de Dia X.

ESTAT:

Estimat / Sense recomanació

Exp.: 109/2017

Assejament escolar a una alumna d'un institut

Una mare va acudir a la Sindicatura per exposar les conseqüències del patiment que havia sofert la seva filla de 13 anys a causa d'un suposat cas d'assetjament escolar per part de companys i companyes de classe de l'Institut on estava cursant el primer curs de l'ESO. Que el fet d'haver d'anar a l'Institut li havia començat a generar por i ansietat, així com problemes de salut física i també psicològica (estava rebent suport psicològic i seguiment pediàtric per un desordre de la conducta alimentària inespecífic que li havia fet perdre disset quilos). Els pares es van adreçar al centre, als tutors i al cap d'estudis de l'Institut en qüestió per plantejar que actuesin davant els episodis i problemes d'assetjament escolar que patia la seva filla. Davant la situació plantejada les propostes d'actuació per part de l'Institut, en ocasions, van ser contraproductius per a l'afectada, ja que es va tractar el tema com un conflicte puntual, i no com una problemàtica dilatada en el temps, (els insults i agressions per part d'alguns companys i companyes es venien donant des del centre on havien cursat



l'Educació Primària.

Atesa la manca de resposta, inacció i resolució per part de l'institut i davant la greu afectació per a la salut de la menor, els pares ho van posar en coneixement de la Inspecció educativa corresponent, on van plantejar demanar un canvi de centre per tal donar sortida a la greu situació que patia la seva filla. Aquesta sol·licitud, presentada fora del termini establert, va ser acceptada i se li va adjudicar un nou centre.

Sabent que l'Ajuntament ofereix als centres educatius de Sant Boi assessorament i recursos per afrontar episodis d'assetjament, els pares es queixen del perquè en cap moment l'institut va activar cap protocol per esbrinar si els fets esmentats anteriorment eren susceptibles de ser considerats com a assetjament escolar per tal de fer-ne el tractament corresponent.

Donat que la competència en educació correspon a la Generalitat de Catalunya, i que són els professionals de l'institut els que han d'activar el protocol en cas d'episodis d'assetjament, i vista la gravetat del cas, especialment per l'afectació a la menor, des d'aquesta Sindicatura, i amb el consentiment dels pares, derivem el cas (amb tota la documentació i proves) al Síndic de Greuges de Catalunya per tal que esbrini les actuacions sobre aquests cas.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència/ Derivat al Síndic de Greuges de Catalunya

Exp.: 112/2017

Deficient atenció ciutadana en demanar visita a un CAP

Una ciutadana es queixa de la tardança d'un CAP a donar-li visita amb el seu metge de capçalera, atès que li donen d'aquí a deu dies, cosa per la qual voldria denunciar el servei que s'ofereix als pacients.

Informem a la ciutadana de la nostra manca de competència alhora que li aconsellem que presenti queixa davant el mateix centre, i que una vegada rebuda la resposta, si no hi està d'acord, que llavors formuli una altra davant del Síndic de Greuges de Catalunya.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Exp.: 123/2017**Desacord amb la imposició de dues multes per una empresa d'autobusos**

Un ciutadà diu que no sap per què li han vingut dues sancions de l'empresa d'autobusos X. Relata que el dia en qüestió anava amb la seva parella i dos amics cap a Castelldefels, i que la parella d'un d'aquests amics va picar tots els bitllets; que en el fons del bus hi havia un grup de joves que feien molt de soroll i que algun passatger (no sap qui) va dir al conductor que truqués la Policia. Al final, un inspector va demanar el DNI de totes les persones que eren allà, entre les quals es trobava ell, però en cap moment li van dir que el sancionarien.

Com que en cap de les dues cartes que ha rebut sobre aquest incident no s'identifica de forma clara la infracció, el ciutadà, a més de voler saber el motiu de les dues sancions, també vol demanar la seva anul·lació, atès que es pot comprovar per les càmeres que el dia i l'hora en què va ser identificat ell va picar el bitllet.

Tot i no ser un cas competència de la Sindicatura, vam trucar a les oficines d'atenció al viatger, des d'on ens van informar que a l'expedient constava un informe de l'inspector conforme va sancionar amb dues sancions a cadascun dels tres amics (dos menors i ell mateix, de 18 anys); i que les sancions van ser per anar sense bitllet i per escàndol públic.

En qualsevol cas, a banda de traslladar aquesta informació al ciutadà, també li indiquem que pot al·legar; i que en el benentès de no estar d'acord amb la resposta, podrà reclamar davant l'AMT. Pel que fa als dos amics menors, les reclamacions les hauran de presentar els seus representants o tutors legals. I, en cas de voler pagar, únicament els dos menors es podran acollir a la bonificació del 50% si fan efectiva la quantitat en la mateixa setmana que ens ha estat formulada la present queixa.

ESTAT:**Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.****Exp.:159/2017****Presumpta dilació en donar resposta a un cas presentat a un servei municipal**

Fa més de tres mesos que un ciutadà va presentar un cas al Servei Municipal de Mediació Ciutadana (SMMC) i encara no li han donat resposta. Per aquest motiu demana que la síndica hi intervingui, perquè atenguin el seu cas sense més dilació.

Exposat el cas al S MMC, informen que el ciutadà els va presentar més d'un assumpte, i que per això encara no havien finalitzat les seves actuacions.

No obstant això, per evitar errades d'interpretació per part de l'usuari, vam acordar que el SMMC li donaria visita per informar-lo de l'estat actual de tramitació del seu

expedient en general. Així, en un parell de setmanes van atendre el ciutadà i aclarit els seus dubtes.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 162/2017

Tracte incorrecte del personal de seguretat de l'estació de FGC davant la utilització errònia de la targeta de transport

Una ciutadana, per confusió, va utilitzar la targeta T1 en comptes de la T2 quan viatjava de Martorell cap a Sant Boi de Llobregat, a on resideix. Quan va intentar sortir a l'estació de Sant Boi i no poder-ho fer, va demanar ajuda i és quan li van aclarir el que havia passat. Tanmateix, encara que va demostrar amb el comprovant de la targeta de crèdit que havia comprat el mateix dia el títol de 2 zones, però que per una errada havia marcat amb la T1, diu que va rebre un tracte vexatori per part del personal de seguretat. Així que va decidir reclamar a l'entitat dels FGC tant per la imposició de la sanció com pel tracte vexatori rebut.

La ciutadana demana a la síndica no ser tractada -segons les seves paraules- com a una delinqüent quan, com en el seu cas, havia estat una error humà.

La síndica informa la ciutadana de la seva manca de competència, atès que la resolució correspon a un altre organisme. No obstant això, i atès que resta oberta la via administrativa, igualment aprofita per suggerir a la ciutadana que proposi que les targetes s'identifiquin amb un color diferent per cada zona tarifària existent, cosa que ajudaria a minvar les errades a l'hora de triar la targeta correcta per a cada trajecte.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.



LLISTA CONSULTES 2017

Expedient Assumpte

2017-0150	Aclariment del contingut d'una carta del Servei de Primera Acollida referent a subministraments de Gas Natural
2017-0133	Aclariment del contingut d'una carta sobre la Renda Garantida de Ciutadania
2017-0114	Aclariment sobre la concessió i aplicació de 2h/dia d'un SAD
2017-0055	Agilitar la intervenció quirúrgica d'un maluc
2017-0072	Anul·lació d'una plusvàlua
2017-0021	Assessorament jurídic per presentar una denúncia contra una clínica dental
2017-0104	Assessorament respecte d'un procediment judicial
2017-0119	Assessorament respecte d'un tràmit de divorci
2017-0118	Assessorament respecte d'una herència
2017-0125	Assessorament respecte de les condicions d'un préstec hipotecari
2017-0126	Assessorament sobre l'ESO i mòduls
2017-0004	Assessorament sobre la devolució de despeses de tramitació de la hipoteca
2017-0046	Assignació d'escola per a una filla de set anys
2017-0034	Canvi de companyia de gas i llum efectuat de manera fraudulenta
2017-0019	Clàusules sòl
2017-0061	Clàusules sòl d'una hipoteca
2017-0079	Condicions d'una baixa laboral amb contracte de reducció de jornada
2017-0157	Considera desproporcionada la quantia del conjunt de diverses denúncies de gossos
2017-0145	Consulta per saber si la nova parella del pare d'un menor pot assistir a les visites psicològiques d'aquest últim
2017-0115	Consulta sobre l'assegurança d'un vehicle
2017-0032	Consulta sobre clàusules sòl
2017-0050	Consulta sobre l'empadronament
2017-0017	Consulta sobre zonificació T10
2017-0088	Deficient atenció a una usuària de la Residència Prytanis
2017-0016	Demandar informació sobre el Programa d'innovació escolar Escola nova 21
2017-0131	Denegació del permís per col·locar una tarima davant una activitat dedicada a Granja
2017-0010	Desacord amb el cobrament d'un justificant conforme s'està al corrent de pagament de la Comunitat
2017-0033	Desacord amb el cobrament de comissions i el tipus de canvi aplicat en abonar remeses d'exportació
2017-0132	Desacord amb el tràmit de notificació de diverses denúncies de gossos
2017-0043	Desacord amb el trasllat d'uns contenidors davant d'una botiga



LLISTA CONSULTES 2017

Expedient Assumpte

2017-0136	Desacord amb el trasllat de material logístic a la Caserna de la Guàrdia Civil de Sant Boi
2017-0065	Desacord amb l'embargament del compte per impagament de denúncies de gossos
2017-0078	Desacord amb l'ús i la ornamentació de l'espai exterior d'un nínxol per part d'uns familiars
2017-0077	Desacord amb la anul·lació d'una visita amb una treballadora social sense concretar una de nova
2017-0073	Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit
2017-0093	Desacord una denúncia de trànsit i amb la resposta a una queixa presentada a través del servei T'escoltem
2017-0102	Desacord amb la minuta d'un advocat
2017-0082	Desacord amb les comissions bancàries aplicades en obrir un dipòsit
2017-0006	Desacord amb les comissions que apliquen els Bancs
2017-0031	Desacord en haver de pagar la diferència de taxació del seu habitatge
2017-0117	Desacord en que l'Ajuntament cobri la plusvàlua en aquells casos que no hi ha increment del valor de l'habitatge
2017-0045	Devolució de l'import d'una plusvàlua atenent a la sentència del TC
2017-0041	Devolució de l'import de la plusvàlua d'un habitatge a Calafell
2017-0070	Devolució de la Renda Bàsica d'Emancipació
2017-0058	Disconformitat amb l'atenció d'una treballadora social
2017-0028	Embargament de l'import d'una multa de trànsit
2017-0022	Empadronament en un local
2017-0152	Estat de tramitació d'una sol·licitud d'atestat a Policia
2017-0139	Fraccionament d'un deute per multes de Civisme
2017-0164	Imposició de sancions de trànsit en un celobert proper al carrer Raurich
2017-0053	Inscriure's a la borsa de mediació de lloguer social d'habitatge
2017-0026	Informació sobre les costes d'un judici
2017-0097	Instal·lació d'un ascensor en un bloc d'habitatges
2017-0003	Justificació de consums de serveis: aigua, llum i gas per part d'Hisenda
2017-0012	La companyia asseguradora d'una comunitat no es vol fer càrrec d'una reparació per humitats
2017-0044	Liquidar un deute d'un fill directament al jutjat
2017-0025	Mala atenció en un ambulatori
2017-0007	Manca de pagament de la hipoteca
2017-0090	Molèsties pel cobriment amb plàstic una caseta de fusta instal·lada a una terrassa d'un habitatge particular
2017-0122	Notificació d'una carta d'una persona que no viu al domicili



LLISTA CONSULTES 2017

Expedient Assumpte

2017-0068	Oferta pública a Ajuntament Sant Boi de Llobregat
2017-0151	Presentació de documentació fora de termini a Hisenda
2017-0159	Presumpta dilació en donar resposta a un cas presentat al Servei municipal de Mediació
2017-0024	Presumpta mala atenció d'un agent de la Policia local en informar una ciutadana sobre una línia de bus
2017-0081	Problemes amb el llogater per instal·lar una activitat, presumptament il·legal, als baixos d'una finca
2017-0066	Problemes amb la facturació de les companyies de serveis
2017-0155	Problemes d'humitats en el sostre d'un habitatge provinents del veí de sobre
2017-0036	Procediment judicial per manca de pagament de quotes de la comunitat
2017-0057	Reclamació d'un deute de residus industrials, presumptament, per part d'una empresa col·laboradora amb l'Ajunt.
2017-0134	Reclamació de dos rebuts de lloguer d'un habitatge
2017-0038	Reclamació patrimonial per danys soferts a la via pública
2017-0087	Renda bàsica d'emancipació
2017-0124	Renda garantida de ciutadania
2017-0103	Reposició d'un ajut familiar de 426€/mes
2017-0060	Retirada del carrer Estruch dos vehicles presumptament abandonats
2017-0142	Revisió del càlcul d'una plusvàlua
2017-0144	Saber si pot demanar una plaça d'un alberg a Barcelona quan està empadronat a Sant Boi
2017-0074	Sol·licitud d'ampliació d'informació d'una denúncia de Convivència-Civisme
2017-0015	Sol·licitud d'informació de caire urbanístic
2017-0143	Sol·licitud d'informació sobre la devolució de l'IBI d'un pàrquing
2017-0037	Sol·licitud d'una feina o ajut per manca de recursos econòmics suficients
2017-0023	Tala d'arbres (til·lers) perquè les arrels fan malbé una bomba d'aigua d'una piscina
2017-0158	Una agència immobiliària que porta el lloguer d'un habitatge no cobra la fiança quan s'hi han deixat desperfectes
2017-0137	Valoració cadastral i determinació de la quota de l'IBI d'un habitatge
2017-0084	Buscar alternatives per no perdre unitats en els centres educatius
2017-0154	Denegació d'un ajut de lloger de la GC
2017-0005	Desacord en què un fill discapacitat estigui en el Centre de Dia del Psiquiàtric
2017-0056	Desnonament de la parcel·la a una ciutadana que viu en una rulot
2017-0020	Documentació a presentar per renovar un ajut de lloguer
2017-0153	Molèsties veïnals diverses provocades per una família que resideix a l'immoble del c/ Viladecans, 22
2017-0086	Presumpte maltractament a un pare i a un germà per part d'un altre familiar
2017-0011	Reflexions diverses sobre la no gratuïtat de la T10 per malaltia
2017-0059	Sol·licitud de correcció d'errades en alguns programes de festes de Sant Jordi/17

NOTA DE PREMSA

28 MAR 2017

Els síndics locals de Catalunya nomenen Joan Barrera, Síndic de Cornellà, com a president del FòrumSD

Joan Barrera Riba, Síndic municipal de Greuges de Cornellà ha estat nomenat president del FòrumSD. Diego Arroyo, tinent d'alcalde de Santa Coloma de Gramenet, present en la cloenda de l'assemblea, ha felicitat al president per aquest nou compromís al capdavant de l'associació que dona suport a la tasca dels síndics i defensors locals de protecció i defensa dels drets de les persones. El defensor de Santa Coloma, Fernando Oteros, amfitrió d'aquesta assemblea, mantindrà el seu lloc a la Junta com a tresorer.

SANTA COLOMA DE GRAMENET, 28 DE MARÇ DE 2017 | L'assemblea del FòrumSD ha nomenat avui a Joan Barrera, Síndic de Cornellà, com a nou president del FòrumSD. La resta de membres de l'equip de la Junta Directiva són: Lluís Martínez (vicepresident – Mollet del Vallès), Pere Pagès (secretari - Reus), Fernando Oteros (tresorer – Santa Coloma de Gramenet), i els vocals: Mercè Balasch (Argentona), Milagros Calleja (Rubí), Eduardo Martínez-Vara (Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura), Rosa M. Sánchez (Igualada) i Dolors Vallejo (Sant Boi de Llobregat).

La Sala d'actes de Can Sisteré ha acollit la XIX Trobada – Assemblea del FòrumSD, l'associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya. En aquesta assemblea els 40 síndics i defensors membres del FòrumSD han procedit a la renovació de la seva Junta Directiva, que assumirà aquest servei pels propers dos anys.

L'alcalde de Santa Coloma Gramenet, Sra. Núria Parlón, ha donat la benvinguda als membres del FòrumSD, donant suport a la tasca de defensa dels drets de proximitat que desenvolupen els defensors i ha ratificat el compromís del consistori amb el Defensor de la Ciutadania i la continuïtat de la seu del FòrumSD a la ciutat

Al discurs de presentació del seu projecte per als propers dos anys de mandat com a president, el Sr. Barrera ha destacat "la dimensió real del paper que els defensors i les defensores locals han de tenir i tenen a la nostra societat. En primer lloc, confirmant que la defensa dels drets de proximitat és una necessitat en un món cada vegada més globalitzat i que la seva salvaguarda defineix el marc de treball com a intermediaris entre la ciutadania i l'administració".

Pel que fa al FòrumSD, ha destacat els objectius del Pla de Treball:

- Consolidació de la tasca d'assessorament i resposta a les necessitats de les sindicatures,
- Manteniment de les sessions i jornades de formació, en col·laboració amb les universitats, col·legis professionals i entitats socials i del Tercer Sector, la promoció i manteniment de les relacions institucionals: municipis, diputacions, Generalitat de Catalunya, Síndic de Greuges de Catalunya, així com les relacions internacionals (IOI - Institut Internacional de l'Ombudsman: ILO - Instituto Latinoamericano del Ombudsman),
- Increment i dinamització de la comunicació (pàgina web, xarxes socials) i divulgació de les actuacions de les sindicatures locals, com a eixos principals.

L'ex-president, Ramón Llorente, defensor de Girona, s'ha acomiadat del càrrec amb la felicitació de l'assemblea pel bon treball desenvolupat en el seu mandat i amb l'èxit assolit quant a la convocatòria i celebració, el passat més de novembre, del Congrés Internacional de Defensors Locals, LOIC16 "Pensem Globalment – Actuem Localment". També s'han acomiadat de les seves responsabilitats a la Junta Directiva el Sr. Josep Ibars (Vilanova i la Geltrú), el Sr. Bertrand Hallé (Palafrugell), el Sr. Josep Giné (Lleida) i el Sr. Carles Dalmau (Sant Boi de Llobregat).

El FòrumSD, és una associació sense ànim de lucre formada pels Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores dels Ajuntaments de Catalunya. Els seus objectius són promoure el creixement i el desenvolupament de la institució, facilitar la seva extensió i implantació als municipis, el desenvolupament de models de treball i d'actuació conjunts, així com disposar d'una xarxa de coordinació, suport, intercanvi i assessorament entre les sindicatures.

A Catalunya hi ha un total de 40 pobles i ciutats que disposen ja d'un defensor o defensora municipal. En termes de població més d'un 54% de ciutadans poden accedir a aquesta institució de defensa dels drets de les persones, que desenvolupa les seves funcions des de la proximitat i en l'àmbit de l'administració local.

Santa Coloma de Gramenet, 28 març de 2017



NOTA DE PREMSA

20 JUL 2017

El Fòrum de síndics locals de Catalunya posa en valor la institució del Defensor Local com a impulsora del bon govern i de la transparència

L'Índex que elabora anualment Transparència Internacional atorga la màxima puntuació a cinc Ajuntaments catalans, dels quals només un no disposa, de moment, de Síndic local.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (FòrumSD) posa en valor la institució del Defensor Local com a impulsora del bon govern i de la transparència a nivell municipal

Dels 15 municipis catalans més ben situats en el rànquing anual de l'ITA (Índex de Transparència dels Ajuntaments), que ha fet públic recentment l'entitat [Transparency International](#), tretze disposen de Defensor Local (Barcelona, Girona, Lleida, Terrassa, Cornellà de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Mataró, Reus, Santa Coloma de Gramenet, Sabadell, Sant Boi de Llobregat, Rubí i Badalona), mentre que només Manresa i l'Hospitalet de Llobregat no disposen, encara, de Sindicatura municipal. A més, cinc municipis catalans obtenen la màxima puntuació (100 punts) en quant a transparència (Barcelona, Girona, Lleida, Manresa i Terrassa).

Aquestes dades posen de manifest, segons el parer del [Forum de Síndics i Defensors Locals - ForumSD](#), la importància d'aquesta institució per garantir el bon govern i la transparència a nivell municipal. “El Síndic/a local és un mecanisme de garantia del Dret a la bona administració dels ciutadans i ciutadanes, però també juga un paper cabdal a favor de la transparència de les Administracions locals”, afirma [Joan Barrera Riba](#), president del FòrumSD. “Els Ajuntaments que aposten per tenir un Defensor Local integren, també, la transparència i la rendició de comptes a la ciutadania en la seva acció de govern”.

El rànquing ITA de Transparència Internacional, que aquest any ha arribat a la seva sisena edició, ha mesurat el nivell de transparència dels 110 principals ajuntaments de l'Estat espanyol. Per fer-ho, utilitza un conjunt de 80 indicadors específics. Segons dades de Transparència Internacional, el 44 per cent dels Ajuntaments avaluats no arriben a obtenir una puntuació de 90 sobre 100 que, segons aquesta institució, és el mínim que haurien d'aconseguir les Administracions locals.



DECLARACIÓ JUNTA DIRECTIVA

La Junta del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya (FòrumSD), reunida en sessió extraordinària, fa la següent declaració respecte a la crisi institucional i política derivada dels fets del passat diumenge.

- El FòrumSD afirma que l'exercici del dret de reunió i expressió, especialment quan es fa de forma pacífica, no justifica en cap cas actuacions policials desproporcionades i injustificades com les agressions que vam viure el passat diumenge, i que condemnem de manera taxativa.
- Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals, institucions que vetllen per la defensa dels drets de la ciutadania als respectius municipis, reiterem el compromís en la defensa dels drets de proximitat, contra tot tipus de violència, incompatible amb un sistema democràtic, tal com es recull en la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat, el Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals i la pròpia Declaració Universal dels Drets Humans.
- Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals, que fem de la mediació i del diàleg amb l'administració el principal instrument en la defensa dels drets de la ciutadania, fem una crida al diàleg des de la responsabilitat política, al manteniment de la convivència i de la pau social.

La Junta Directiva

Santa Coloma de Gramenet, 2 d'octubre de 2017

Drets Humans: Pensem globalment, i defensem localment els drets de les persones

10 DES 2017

DIA DELS DRETS HUMANS
10 de desembre de 2017
PENSEM GLOBALMENT, I DEFENSEM LOCALMENT
ELS DRETS DE LES PERSONES

El Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, vol afegir-se, un any més, a la commemoració del dia internacional pels drets humans, atès que fa quasi setanta anys, el dia 10 de desembre de 1948, es va aprovar la Declaració Universal dels Drets Humans per les Nacions Unides.

Es pot dir, des d'una perspectiva històrica, que hem avançat en informació i en consciència general sobre els drets humans, i s'han anat incorporant nous reptes derivats dels canvis socials, ambientals i tecnològics de les últimes dècades.

Hem començat a tenir una major sensibilitat front a col·lectius vulnerables des d'una consolidació dels drets humans, com ara, la infància i l'adolescència, les persones amb diversitat funcional o els éssers humans que han de migrar per raons de supervivència, entre d'altres.

Però ens queda molt, encara, per avançar.

Hem d'aconseguir passar de les paraules als fets, de les lleis a les actituds i dels coneixements al compromís per aconseguir i mantenir un veritable sistema democràtic i del benestar.

Hem de refermar la igualtat de drets, des del respecte a la diversitat, i hem de combatre tot tipus de discriminació per qualsevol condició personal o social.

Les sindicatures municipals de greuges i les defensories locals de la ciutadania representem, en el nostre sistema, la institució imparcial i independent que millor pot garantir els drets humans de proximitat, davant de l'administració pública que administra el pressupost general i que gestiona les necessitats del veïnatge, per tal que es faci des dels postulats de bon govern i amb garanties de transparència i d'equitat.

Tenim molt present en la nostra tasca que els valors que sustenten els drets humans són



la llibertat, la justícia i la pau, com s'estableix al preàmbul de la pròpia Declaració Universal, des del reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana.

Davant de qualsevol conflicte de convivència o de vulneració constatada dels drets humans, cal actuar amb fermesa, per tal que les persones siguin respectades en la seva pròpia dignitat. Per això, mantenim un paper actiu de mediadors i de garants de la regularitat dels actes administratius en els nostres municipis, i alhora també de denúncia expressa de les situacions irregulars detectades mitjançant els greuges que gestionem, des del contacte permanent i quotidià amb la ciutadania, amb les entitats cíviques i amb les institucions públiques i privades de la nostra ciutat.

Quan atenem una situació concreta de vulneració flagrant dels seus drets, que pateix un ciutadà o una ciutadana, ajudem no només a que es resolgui aquest cas, sinó també a que no es torni a repetir per la resta de la ciutadania, de manera que tots sortim guanyant; és el "win-win", malgrat les condicions adverses que ens envolten a hores d'ara.

Afortunadament no estem sols, davant dels problemes que pateix la ciutadania i que requereixen una actuació a major escala; ja que les defensories i sindicatures locals ens agrupem, ens reunim i ens coordinem en el FòrumSD, des del qual promovem un eficaç sistema de cooperació solidària que ens permet enfortir la nostra tasca, des del foment de la justícia i la plena realització dels drets humans, per tal que la nostra veu se senti amb més força davant les nostres administracions i totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, de manera que s'adoptin les mesures que calgui i es dediquin els mitjans necessaris per resoldre les mancances que situen a una part de la nostra població en risc d'exclusió.

Volem que la protecció de les persones més desfavorides sigui una realitat.

I tot això ho volem aconseguir per viure en unes ciutats més humanes on les persones hi puguin trobar felicitat, acollida i benestar. I en aquests temps convulsos que avui ens toca viure necessitem encara més poder construir entre tots unes ciutats on les garanties, el respecte i el compliment de tots els drets humans sigui una realitat. Amb veritables actituds de diàleg, respecte, enteniment i des d'una clara defensa de la democràcia.

És un repte dels drets humans. Un repte que haurem de saber assolir amb el compromís de tots i totes. I per això estem. Ajudem-nos entre tots. I compteu amb nosaltres.

Joan Barrera, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i Síndic de greuges de Cornellà de Llobregat i Lluís Martínez Camps, vicepresident del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet del Vallès. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Calonge, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escalà, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, i Vilassar de Dalt, i síndics agregats de: Gandia, Palma de Mallorca, Menorca, Paterna, Requena, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

10 de desembre de 2017



Consciència social i feminisme a la taula rodona ' *Amb ulls de dona: construïm la utopia* '

21 FEB 2017

Més de 150 persones van omplir de gom a gom la sala d'actes de la Biblioteca Rubió i Balaguer de Sant Boi aquest dilluns per assistir a la taula rodona "Amb ulls de dona: construïm la utopia".

Anna Gabriel, Begonya Gasch, Saida Ehliluch, Solange Hilbert i Teresa Sanz van compartir el seu testimoni de ser protagonistes de la seva història personal i col·lectiva.

Aquest dilluns vam organitzar la taula rodona "Amb ulls de dona: construïm la utopia" en la qual vam comptar amb persones molt diverses si tenim en compte la seva edat i la seva experiència vital: Anna Gabriel, llicenciada en Dret i Educació Social, diputada al Parlament de Catalunya per la CUP; Begonya Gasch, psicopedagoga i directora de la Fundació El Llindar; Saida Eliluch El Antit, secretària de Compromís Social de CCOO; Solange Hilbert, advocada social de la Cooperativa d'Assessorament Jurídic i Transformació Social IACTA, i Teresa Sanz, filòloga i membre de Fem Art de Ca la Dona. **Va moderar la taula la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi, Dolors Vallejo.**

Cadascuna de les convidades va exposar el seu testimoni vital de com va néixer la seva consciència social i feminista, les seves motivacions i el sentit del seu compromís per fer possible la utopia d'una nova humanitat i una nova societat. Alhora, les persones assistents de públic van poder aportar les seves reflexions, testimonis i preguntes. Tot plegat, va propiciar un clima de comunicació molt emotiu.

Les cinc dones van relatar la seva experiència de viure el feminisme compartint els projectes de construir espais d'alliberament personal i col·lectiu i de canviar el món, des del realisme pel fet que no ha estat ni és gens fàcil però alhora manifestant que ha estat i és engrescador. Anys d'alegries i penes, d'il·lusió i desencís, de reconeixement i d'oblit, de moviment permanent. Amb moltes reivindicacions i reptes per endavant, amb la ferma esperança que només la solidaritat des de baix és capaç de teixir resistències i construir alternatives, sumant esforços amb totes les persones que lluiten per una nova humanitat i una societat.

Sens dubte, el sentiment general de totes les persones assistents a l'acte és que va esdevenir molt significatiu per la comunicació profunda que es va establir, pel clima de diàleg vivencial i per l'encoratjament col·lectiu a continuar lluitant per la dignitat humana. Va ésser una taula rodona inspiradora on cabien tots els mons!

La propera taula rodona tindrà lloc el 3 d'abril i abordarà el Pacte Nacional pel Referèndum

El proper 3 d'abril tindrà lloc la quarta taula rodona en la qual es presentarà el Pacte Nacional pel Referèndum, amb la participació de destacades persones vinculades al món polític, social, sindical i cultural del nostre país.

Formació per a l'anàlisi de la realitat i el compromís social

Aquests actes s'emmarquen en el curs-taller d'Anàlisi de la Realitat i Compromís Social que la Fundació Marianao va començar el mes d'octubre i que finalitzarà a l'abril. Aquesta formació vol donar eines d'anàlisi per a aquests temps de grans canvis i interrogants que vivim. Des de diferents perspectives (històrica, econòmica, social, política...), el curs no només aspira a fer un diagnòstic global i plural de la realitat, sinó també a generar debat entre els participants i apuntar possibles alternatives davant la situació actual.

El curs-taller, en el qual participen trenta-cinc persones, va dirigit a joves i adults que tenen o volen tenir un compromís en entitats socials, veïnals, culturals, educatives, moviments socials, sindicals, organitzacions polítiques, etc.



NOTA DE PREMSA (publicada a la web municipal)

06 ABR 2017

La síndica de Sant Boi entra a formar part de la Junta Directiva del FòrumSD locals de Catalunya

Dolors Vallejo Calderón exercirà aquesta responsabilitat durant els pròxims dos anys.

La síndica de Greuges de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo Calderón, s'ha incorporat a la Junta Directiva del Fòrum de síndics, síndiques i defensories locals de Catalunya (Fòrum SD). Santa Coloma de Gramanet va acollir, el dia 28 de març, la XIX Trobada-assemblea d'aquest organisme.

Durant la 19a assemblea del Fòrum SD, els 40 síndics i defensors membres van renovar la Junta Directiva, que assumeix les responsabilitats **per a un període de dos anys** sota la direcció del síndic de Cornellà, Joan Barrera.

La nova junta es planteja com a objectius del mandat **consolidar la tasca d'assessorament i resposta a les necessitats de les sindicatures**, organitzar sessions i jornades de formació, incrementar la comunicació i visibilitat de les actuacions de les sindicatures i impulsar les relacions amb altres institucions i organitzacions.

L'anterior síndic municipal de Greuges de Sant Boi, Carles Dalmau, va rebre un reconeixement del Fòrum SD a la tasca realitzada, juntament amb altres **síndics que han esgotat el mandat** durant els darrers dos anys.

Dolors Vallejo Calderón és la síndica municipal de Greuges de Sant Boi des del mes d'octubre de 2016. El càrrec és una figura de mediació que defensa gratuïtament i amb independència els drets i les llibertats de la ciutadania en relació a l'actuació de l'Administració local.



NOTA DE PREMSA

(publicada a la web municipal)

16 MAI 2017

El Fòrum de convivència fa una crida contra l'assetjament escolar

Avui s'ha celebrat a Can Massallera la sisena edició del Fòrum de convivència dedicat a l'assetjament escolar. Es tracta de la trobada anual de tots els agents educatius que participen del programa de convivència de la ciutat on es presenten les diferents propostes de sensibilització elaborades en el marc del cicle d'educació en valors Stop Bullying!

Durant la inauguració de la jornada, la tinenta d'alcaldia de Ciutat Educadora, Alba Martínez, ha reclamat la participació de tothom per enviar des de Sant Boi un missatge clar contra el bullying. **L'acte ha comptat també amb la presència de la Síndica Municipal de Greuges, Dolors Vallejo Calderón.**

Teatre, música i vídeo entre d'altres, són els formats creatius que permeten a alumnat i professorat reflexionar conjuntament sobre un dels temes educatius transcendents i de màxima actualitat social: l'assetjament escolar (fenomen també conegut popularment com a bullying).

250 alumnes

Amb la presència de 250 alumnes de secundària, més de 20 educadors, 9 centres educatius d'ESO (públics i concertats) i 3 recursos socioeducatius, aquesta sisena edició del fòrum evidencia la consolidació d'aquest acte de ciutat dins del calendari anual de la comunitat educativa local i és el resultat de la feina impulsada per la "Xarxa d'Educadors i Alumnes per la Convivència", així com un punt de partida per a la incorporació de nous eixos treball pel foment de la diversitat en la gestió local de la convivència.

Educació en valors

- Les activitats relacionades amb l'educació en valors tindran una nova cita el 31 de maig amb La Mostra (mostra local de cinema i convivència, on l'alumnat de secundària treballa en format audiovisual el seu enfocament d'una causa justa, enguany els Drets Humans). Queda pendent la celebració del Teatrefòrum (on El Fòrum i l'art convergeixen en una sessió més minoritària adreçada a activistes contra el bullying que faran una *performance* de l'Aula Oberta de Teatre Social reflexivament). A més, curs rera curs, el professorat troba el seu espai natural de coordinació i debat en El Seminari (aplec mensual on, durant aquest curs, s'hi han encarat aspectes molt diferenciats de l'assetjament escolar: la intervenció restaurativa, el ciberbullying i la mirada jurídica i policial, entre d'altres).



Experiències: Àrees, Innovació Educació. Convivència i Solidaritat

12 MAI 2017

A només 3 passos



Gràcies, UAPA! I gràcies, Abel i Alba!... Els vam demanar un mapa de referents clau. I l'han acabat molt ràpid!... El passat divendres, 12 de maig, ens el van lliurar (foto). Això ens deixa, com a molt, a 3 contactes de persones potencialment disposades a practicar la "mediació natural" en el seu dia a dia i ens inoculara una forta pressió positiva. Des de l'equip de convivència i mediació, aviat haurem de començar a adreçar-nos-hi, progressivament, per oferir-los formació en habilitats distensionals.

Una cartografia diversa del bon rotllo santboià.

El mapa identifica **segments on, especialment, està indicada la formació** de persones en habilitats pacificadores i, en un segon moment, **com accedir** a aquelles que podrien estar-hi intrínsecament motivades, a través de figures referents o intermediàries clau.

Sant Boi Mediació natural...

Tenim les nostres mediadores professionals, la policia de barri, l'OMAP, els serveis socials, els equips de proximitat dels casals de barri... Ara volem, al seu voltant, veïns i veïnes capacitades



per a l'**autogestió inicial del conflicte en els seus àmbits "naturals"**, com els camps de futbol, les aules escolars, les sales d'espera dels serveis assistencials, les comunitats de veïns, etc. Aquesta és la idea principal que ens mou dintre del projecte "**Sant Boi Mediació natural**", contemplat en el programa de convivència proposat a principis d'any.

Ciutat educadora, ciutat medidora.

La nostra línia d'educació en habilitats pacificadores és la capa més externa i immediata del conjunt de l'oferta de l'Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat, on la càrrega profunda l'aporta l'educació en valors i coneixements. Al final, això significa que vivim en **una ciutat que vol educar per conèixer-hi**.

La magistratura de la persuasió.

Si parlem de conflictes entre la ciutadania i l'Administració, aquí toca fer una paradeta en la **Sindicatura de Greuges**. Una figura amb la potestat de "persuadir" l'Ajuntament, amb recomanacions i advertiments públics i notoris, perquè actuï o deixi d'actuar de determinada manera, sempre en benefici de les persones. Indubtablement, la Síndica de Greuges, Dolors Vallejo, és una porta de gran rellevància per accedir a persones especialment inclinades a aprendre a gestionar el conflicte de manera positiva i eficient.

Gràcies per obrir-nos la porta!...

Durant aquest procés de cartografiat, ens explicava la UAPA, hi han ajudat molt, a més de la Síndica, des d'àmbits molt diferents, **regidors i regidores, companys i companyes de l'Ajuntament, líders d'opinió i activistes de la comunitat** amb clara vocació altruista. A tots/es, moltes gràcies per obrir-nos la porta!... Disculpeu que no us citem però això quedaria massa llarg.

Projecte Primera Oportunitat

Això sí, no voldríem deixar d'esmentar-hi **l'Abel i l'Alba**, dos joves sociòlegs del Projecte Primera Oportunitat que, justament, s'hi van acomiadar de nosaltres el mateix dia en què ens feien a mans el mapa. Molta sort!...

En vols més informació?...

jccassou@santboi.cat o mediaciociudadana@santboi.cat



Consell d'Infància

16 MAI 2017

Benvolgut/da:

Representant del Consell d'Infància de Sant Boi de Llobregat

Conseller, consellera,

Com a representants que sou del Consell d'Infància de Sant Boi de Llobregat tenia ganes de comunicar-me amb vosaltres, perquè sé que feu una gran tasca en la nostra ciutat, aportant la vostra visió i opinió en nom de tots els nens i nenes perquè a Sant Boi puguem viure i conèixer millor. Com jo també comparteixo aquest interès, és per això vull presentar-me a vosaltres:

Em dic Dolors Vallejo Calderón i des de fa uns mesos soc la nova Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi. Imagino que no sabeu que faig?

Us ho explico una mica, mireu la funció de la sindicatura és defensar els drets fonamentals dels veïns i veïnes de Sant Boi, o quan tenen conflictes en relació a les actuacions de l'Ajuntament. I com ho faig?

Escoltant i atenent al ciutadà o ciutadana quan em plantegen el seu problema, conflicte o proposta. Llavors procurem facilitar-li la informació necessària, ajudant-los i orientant-los. I si creiem que les seves demandes estan raonades, demanem i recomanem a l'Ajuntament que els atengui, ho resolgui i/o rectifiqui.

Com és una mica llarg d'explicar per escrit, si voleu, us proposo que em convideu a venir a una de les vostres trobades, així us ho podré explicar millor i amb exemples.

Conselleres, consellers, m'acomio tot esperant que ben aviat ens puguem veure i conèixer-nos.

Ben cordialment

Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi
L'Olivera- Pl. Montserrat Roig, 1, 1a. planta
93 630 20 36
sindicadegreuges@santboi.cat

La síndica municipal de Greuges defensa la necessitat de seguir lluitant contra el risc d'exclusió social i pobresa

22 JUN 2017

Presentació de l'Informe anual d'actuacions 2016 al Ple de l'Ajuntament



Viure Sant Boi, 23/06/2017

La síndica municipal de Greuges de Sant Boi, Dolors Vallejo Calderón, ha donat compte al Ple municipal de les actuacions realitzades al llarg de l'any 2016. La Sindicatura Municipal de Greuges va dur a terme en aquest període 324 actuacions, entre elles atendre 62 queixes de la ciutadania. El 84% dels expedients de queixa ja han quedat resolts.

Dolors Vallejo Calderón va accedir al càrrec el mes d'octubre de 2016. En la presentació de la memòria d'actuacions, aquest dijous dia 22 de juny, la síndica ha recordat que la crisi econòmica i social continua i que cal seguir lluitant contra el risc d'exclusió social i pobresa i per la igualtat d'oportunitats i de drets de la ciutadania.

[Memòria 2016](#)

La síndica ha agraït la tasca dels seus antecessors i ha defensat el paper de la institució com a garant de la qualitat democràtica al servei dels drets i les llibertats fonamentals de les persones. També s'ha mostrat convençuda de la importància d'aportar "una mirada de gènere" i "fer pedagogia sobre els drets humans d'infants i joves", objectius previstos en el pla de treball de la Sindicatura Municipal de Greuges.

Dolors Vallejo Calderón ha anunciat que seguirà treballant per augmentar la projecció pública de la institució, actuar proactivament en defensa dels drets de la ciutadania, mediar per resoldre



greuges individuals, participar en els espais de diàleg existents a la ciutat, col·laborar amb les sindicatures d'altres ciutats i promoure ajustos de funcionament en l'actuació de l'Ajuntament de Sant Boi. *“desfer nusos ; per un altre enllaçar nusos per crear xarxes”*.



Las sindicaturas reivindican su papel en la transparencia

Sant Boi se encuentra entre los 15 municipios catalanes mejor situados en el ránking anual del ITA (citado anteriormente). Entre ellos, 13 disponen de la figura de síndico o síndica. Estos datos ponen de manifiesto, a juicio del Foro de Síndicos, Síndicas, Defensores y Defensoras locales de Catalunya (FòrumSD), que la institución garantiza el buen gobierno y la transparencia.

Viure Sant Boi, setembre 2017

Declaració del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya

La Junta Directiva del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya (FòrumSD), reunida dilluns passat en sessió extraordinària, fa la següent declaració respecte a la crisi institucional i política derivada dels fets del passat diumenge.

- El FòrumSD afirma que l'exercici del dret de reunió i expressió, especialment quan es fa de forma pacífica, no justifica en cap cas actuacions policials desproporcionades i injustificades com les agressions que vam viure el passat diumenge, i que condemnem de manera taxativa.

- Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals, institucions que vetllen per la defensa dels drets de la ciutadania als respectius municipi-

pis, reiterem el compromís en la defensa dels drets de proximitat, contra tot tipus de violència, incompatible amb un sistema democràtic, tal com es recull en la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat, el Conveni Europeu per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals i la pròpia Declaració Universal dels Drets Humans.

- Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals, que fem de la mediació i del diàleg amb l'administració el principal instrument en la defensa dels drets de la ciutadania, fem una crida al diàleg des de la responsabilitat política, al manteniment de la convivència i de la pau social.

Publicat a L'Enllaç, setmanari d'Igualada, 5 d'octubre de 2017



OPINIÓ

30 NOV 2017

Article d'opinió: Desfer nusos, teixir ponts



Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi

Fa poc més d'un any que vaig assumir la responsabilitat de treballar com a síndica municipal de Greuges a Sant Boi. Ha estat en tot moment una experiència molt enriquidora, que m'ha permès conèixer les diverses realitats que conviuen al municipi.

He constatat les dificultats del context i del clima actuals. Les conseqüències de la crisi econòmica, social i política que ens afecta es manifesten de forma especialment sensible a les ciutats, que és on vivim amb més intensitat i de més a prop les dificultats econòmiques, els problemes de convivència i les esperances de poder trobar solucions.

En l'exercici del càrrec, veig i visc el dia a dia de la gent, que sovint es troba desorientada i se sent sola o neguitosa. En bona mesura, el meu paper consisteix a intentar que la *maquinària* de l'Administració els ofereixi una atenció més propera, que vagi més enllà de l'aplicació estricta de la norma.

Confesso que no sempre és fàcil evitar les desconfiances i els litigis. Però les queixes i les consultes que passen per les meves mans no són simples laments, sinó aspiracions i reivindicacions legítimes que, al meu entendre, constitueixen oportunitats perquè es superin



certes rutines i es guanyi fluidesa i eficàcia a l'hora d'oferir solucions.

Cal no oblidar que l'essència de la institució que represento és defensar els drets de les persones, tot garantint la transparència de l'actuació municipal, la qualitat democràtica i el bon govern.

Si la tasca de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi serveix per desfer nusos i bastir ponts que condueixin cap a la millora de la convivència, el diàleg, la participació, la solidaritat i la cohesió social a la ciutat, estarem fent correctament el paper que ens pertoca.

ANNEX IV

PRINCIPALS ESDEVENIMENTS EN ELS QUALS HA PARTICIPAT LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT BOI DE LLOBREGAT AL LLARG DE L'ANY 2017

- 10 de gener. Presentació de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat al Síndic de Greuges de Catalunya, a la seu d'aquest últim.
- 18 de gener. Dia Europeu de la Mediació. Intervenció en la Jornada de reflexió i intercanvi, *"la Mediació com a frontissa de la Convivència Profunda"*. Ponència conjunta sobre el paper del Servei de Mediació en el nou programa municipal de convivència, a càrrec de la Síndica Municipal de Greuges, l'Equip d'Educació Viària de la Policia Local, la unitat de Civisme i Convivència de l'Ajuntament i el Servei Municipal de Mediació Ciutadana, a la Sala d'actes de l'equipament municipal l'Olivera.



- 18 de gener. Reunió amb la Junta de l'Associació de veïns Marianao-Poblet.
- 19 de gener. Jornada de feina amb el SMG de Cornellà, a la seu d'aquest últim.
- 19 de gener. Acte: "Gent Gran. Viure amb dignitat", al Centre Cultural Joan N. Garcia Nieto de Cornellà de Llobregat.
- 1 de febrer. Visita de cortesia de los Mossos d'Esquadra, amb la responsable Marta Planella Pons.
- 1 de febrer. Assistència a l'acte de Presentació de l'Informe anual d'actuacions del Síndic de Greuges de Catalunya, al Parlament de Catalunya.
- 2 de febrer. Presentació de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi a l'OMAP.
- 3 de febrer. Reunió amb el primer Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat, Sr. Santiago Vidal.
- 8 de febrer. Reunió i visita del Centre Obert Don Bosco del barri Marianao.
- 13 de febrer. Assistència a la presentació del Pla municipal d'acollida de persones

refugiades.

- 13 de febrer. Reunió amb la Federació d'Associació de Veïns de Marianao, a l'equipament municipal Can Massallera.
- 15 de febrer. Presentació de la Síndica municipal de Greuges als tècnics de districte de l'equipament municipal La Gralla.
- 15 de febrer. Reunió i visita a l'esplai Eixida del barri de Camps Blancs.
- 17 de febrer. Reunió amb el director de la Fundació Marianao.
- 20 de febrer. Participació com a moderadora en la Taula rodona " *Amb Ulls de dona. Construïm la utopia*", a la Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi.
- 20 de febrer. Reunió amb el regidor del barri Marianao, Sr. Daniel Martínez.
- 22 de febrer. Presentació com a nova Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat a l'AMPA de l'Escola Antoni Gaudí.
- 22 de febrer. Reunió de presentació i col·laboració amb les responsables de FAPAC del Baix Llobregat, Sra. Susana Calvet, i de Sant Boi de Llobregat, Sra. Eva Burgos.
- 24 de febrer. Assistència a la Presentació de l'informe anual d'actuacions de la Síndica de Greuges de Barcelona davant del Ple de l'Ajuntament de Barcelona.
- 1 de març. Trobada de síndics i síndiques del Baix Llobregat, a la seu del síndic de Gavà.
- 2 de març. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Dies de Ràdio*.
- 4 de març. Assistència a l'acte commemoratiu d'Amnistia Internacional als Refugiats, a la plaça de l'Ajuntament.



- 7 de març. Assistència al dinar intercultural de les dones, a l'equipament municipal Can Massallera.

- 8 de març. Assistència i participació en diversos actes municipals amb motiu del Dia Internacional de les Dones: Participació en la lectura del manifest del Dia de la Dona Treballadora a la plaça de l'Ajuntament. Lectura del manifest i ofrena al monument de dones treballadores al barri de Ciutat Cooperativa. Homenatge a les dones i la tecnologia a l'equipament municipal Can Massallera.
- 9 de març. Assistència a la projecció de la pel·lícula: *Figures ocultes*, als cinemes Can Castellet.
- 16 de març. Assistència a la xerrada informativa sobre clàusules terra promoguda per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i la Diputació de Barcelona, a l'equipament municipal Cal Ninyo.
- 16 de març. Reunió amb el director de la UNED de Sant Boi, Sr. Sergi Riera.
- 21 de març. Assistència a la Jornada sobre la reforma horària. *Una oportunitat per a la igualtat*.
- 21 de març. Reunió amb la Junta directiva del Fòrumsd: preparació del Pla de treball per a la presentació de la nova candidatura de la propera Junta.
- 22 de març. Reunió amb responsables de l'Àrea d'Educació per presentar, com a Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, la proposta pedagògica adreçada als centres educatius de Sant Boi.
- 28 de març. XIV Trobada Assemblea general del Fòrumsd. En el marc de la qual es va triar a la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, com a vocal de la nova Junta directiva de la Xarxa de síndics i síndiques municipals de Greuges, a la Sala d'actes de Can Sisteré de Santa Coloma de Gramenet.





- 31 de març. Presentació de la Síndica municipal de Greuges a la Inspecció educativa de Sant Boi.
- 31 de març. Assistència a la xerrada: *Homes Igualitaris*, a l'equipament municipal Cal Ninyo.
- 4 d'abril. Assistència a l'Acte de Memòria Històrica: *La República. Reparació a les víctimes*, a la Sala de Plens de l'Ajuntament.
- 6 d'abril. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Dies de Ràdio*.
- 11 d'abril . Entrevista ETV: *La figura de la Síndica municipal de Greuges a Sant Boi*.
- 18 d'abril. Reunió de la Junta directiva del Fòrumsd, a la seu del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.
- 24 d'abril. Audiència de la presidenta del Parlament de Catalunya a una delegació de síndics de la Junta directiva del Fòrumsd.



- 26 d'abril. Participació en el projecte pilot de la plaça Montserrat Roig "Sant Boi Mediació natural".
- 27 d'abril. Tallers sobre drets a l'Escola d'Adults de Sant Boi amb tres classes.



- 2 de maig. Reunió amb el director d'Habitatge de la Generalitat a Barcelona.
- 4 de maig. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Dies de Ràdio*.
- 9 de maig. Reunió de la Junta directiva del Fòrumsd, a la seu del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.
- 16 de maig. Assistència al Fòrum local per a la convivència escolar.
- 18 maig. Assistència a la Inauguració de l'exposició: Vilaboi se'n va anar a la guerra, al Museu Can Torrents.
- 22 de maig. Assistència a la Comissió ciutadana de la Taula d'acollida a refugiats.
- 23 de maig. Assistència, en representació del Fòrumsd, a la reunió de coordinació de Ciutats Defensores de Drets Humans a l'equipament municipal Can Massallera.
- 17 de juny. Assistència a la Inauguració de l'exposició: "Món-Tanca" de l'Institut Català Internacional per la Pau, a la plaça de Catalunya de Sant Boi.
- 23 de maig. Reunió amb el regidor d'Habitatge de Sant Boi, al Casal de Barri de Ciutat Cooperativa.
- 25 de maig. Assistència a la Presentació de l'informe anual d'actuacions del Síndic de

Greuges de Gavà davant del Ple municipal.

- 29 de maig. Participació com a ponent en una sessió del XIV Taller de formació del Fòrumsd, dedicat a l'Habitatge, celebrat a la Conselleria de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya.



- 29 de maig. Assistència a la presentació de l'Informe sobre retrocessos en matèria de Drets Humans per part del Síndic de Greuges de Catalunya a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona.
- 30 de maig. Assistència al Consell Escolar Municipal, a l'Escola Gaudí.
- 31 de maig. Assistència a la II Mostra de cinema i convivència escolar. Presentació del documental "*Els drets humans en primera persona*", a l'Auditori Parc Sanitari Sant Joan de Déu de Sant Boi de Llobregat.
- 12 de juny. Presència de la Síndica municipal de Greuges al Consell de Serveis Socials.
- 14 de juny. Assistència a la celebració del 150è. aniversari d'Aigües de Barcelona, celebrat a l'auditori Àgora del Museu Agbar de les Aigües, a Cornellà de Llobregat.
- 14 de juny. Assistència i presentació de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi al Plenari del Consell d'Infants, a la Sala de Plens de l'Ajuntament.



- 19 de juny. Participació en la Lectura del Manifest de drets de LGTBI (sobre Violència de gènere a la Pl. de l'Ajuntament).
- 19 de juny. Participació en la campanya **#19Jalertafeminista**, per reclamar al Govern central que destini recursos a la lluita contra les violències masclistes: concentració a la plaça de l'Ajuntament, amb la lectura d'un manifest reivindicatiu, seguit d'un minut de silenci; i tancada simbòlica i reivindicativa de l'alcaldessa, membres del govern municipal i veïns a la Sala de Plens, amb l'encesa d'una espelma per cadascuna de les víctimes del terrorisme masclista (cinquanta-dues dones i sis infants) comptabilitzades enguany.



- 19 de juny. Assistència a la presentació de l'Informe anual de la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat, a la Sala de Plens de l'Ajuntament.
- 20 de juny. Assistència a les activitats escolars de commemoració del Dia Mundial de les persones refugiades a la plaça de l'Ajuntament de Sant Boi.



- 22 de juny. Presentació de l'Informe anual d'actuacions/2016 de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi davant el Ple de l'Ajuntament.
- 23 de juny. Reunió de la Taula de Joves al Casal de Marianao, creada per abordar les circumstàncies trobades en alguns punts concrets del barri de Marianao, on es donen cita habitual alguns grups de joves.
- 3 de juliol. Reunió de les sindicatures municipals de Greuges del Baix Llobregat, a la seu de la Síndica de Sant Feliu de Llobregat.
- 6 de juliol. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Dies de Ràdio*: presentació de

l'Informe anual/2016 de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi.

- 11 de juliol. Reunió de la Junta directiva del Fòrumsd, a la seu del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.
- 13 de juliol. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, La República Santboiana.
- 19 d'agost. Participació del FòrumSD a la manifestació convocada de forma conjunta pel Govern de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona, com a mostra de la solidaritat amb les víctimes dels atemptats del passat 17 d'agost a Barcelona i Cambrils i, alhora, per condemnar tot tipus de violència. La marxa, iniciada als Jardins de Gràcia i finalitzada a Plaça Catalunya, havia de servir també per mostrar el ferm compromís amb la convivència, la defensa dels Drets Humans, la pluralitat, la pau i la llibertat.



- 7 de setembre. Assistència a la conferència inaugural de curs escolar. Lloc: Sala d'actes de l'equipament municipal Can Massallera.
- 11 de setembre. Assistència als actes institucionals fixats per l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat amb motiu de la celebració de l'Onze de Setembre de 2017. Diada Nacional de Catalunya.
- 12 de setembre. Reunió de la Junta directiva del Fòrumsd. Lloc, a la seu del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.



- 19 de setembre. Reunió territorial de síndics i defensors locals de Catalunya, a la seu de la Síndica de Barcelona.
- 20 de setembre. Dins dels actes per commemorar el Dia Internacional de la Pau, assistència a la Taula rodona: *Més enllà de les guerres: violències d'estat, femicidis i bandes*, amb Carlos Beristain, doctor en Psicologia, Leticia Cruz, de la comissió de gènere de la Taula per Mèxic, i Sergio Maydeu, investigador del CIDOB. Tica Font, directora de l'Institut Català Internacional de la Pau, moderarà la sessió. Lloc: equipament municipal Can Massallera.
- 26 de setembre. Acte de presentació i trobada amb delegats de Ciutats Defensores dels Drets Humans, celebrat a Santa Coloma de Gramenet.



- 30 de setembre i 1 d'octubre. Assistència als diferents actes del Barreiant 2017.



- 2 d'octubre. Reunió extraordinària de la Junta directiva del FòrumSD per a la redacció del manifest de rebuig als actes violents de l'1 d'octubre, a la seu del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.
- 2 d'octubre. Concentració de rebuig de la violència de l'1 d'octubre a la plaça de l'Ajuntament.
- 5 d'octubre. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Díes de Ràdio*.

- 7 d'octubre. Assistència a la Inauguració del Projecte: *Patis oberts*, a l'Escola Antoni Gaudís. L'acte va comptar amb la presència de l'alcaldesa, Lluïsa Moret, i la tinent d'alcaldia de Ciutat Educadora, Alba Martínez, i representants de les AMPA del municipi. Aquesta iniciativa de l'Ajuntament, en col·laboració amb la comunitat educativa, consisteix a obrir les portes dels patis escolars com a espai d'ús públic per a famílies, infants i adolescents fora d'horari escolar, en caps de setmana i en vacances escolars.



- 10 d'octubre. Reunió de la Junta directiva Fòrumsd, per organitzar les Jornades de Formació del Fòrumsd en matèria de la Renda Garantida de la Ciutadania i Habitatge previstes per al novembre a la Facultat de Dret de la UAB.



- 13 d'octubre. Entrevista amb l'equip directiu de l'Escola d'Adults de Sant Boi.
- 18 d'octubre. Assistència a la projecció de la pel·lícula: *Locas de alegría*, organitzat per l'Associació Equilibri, amb motiu de la celebració del Dia Mundial de la Salut Mental, a l'equipament municipal Cal Ninyo.
- 23 d'octubre. Assistència a l'acte: Comissió Independent per al Diàleg, Mediació i la Conciliació, integrada per representants sindicals, patronals, d'universitats i altres col·legis professionals amb la finalitat de trobar vies de diàleg, fugir de posicions extremes i aconseguir una sortida pactada a la situació política de Catalunya. Lloc: Paranimf de la UB.

- 24 i 25 d'octubre. Participació en Municipàlia 2017. Jornada "*Qualitat democràtica, Ètica i Bon Govern: el paper de les sindicatures locals*". Lloc: Recinte Firal de Lleida.



- 27 d'octubre. Reunió amb l'equip de Cooperació de l'Ajuntament per concretar la participació de síndica municipal en els Tallers Generació Alerta 4, adreçats als centres de Secundària de Sant Boi, a la Torre del Sol.
- 30 d'octubre. Reunió amb el Defensor del Client d'Aigües de Barcelona, per establir un conveni de col·laboració, a la seu de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi.
- 3 de novembre. Assistència a la Presentació del Projecte sobre Contractació Pública Responsable, a la Sala de Plens de l'Ajuntament.
- 4 de novembre. Assistència a la Jornada de Reflexions sobre les imatges del treball femení i participació al Taller de creació del muntatge audiovisual: Quina feinada! De l'Observatori de les dones en els mitjans de comunicació, a la Cuina de l'Espai Francesca Bonnemaison de Barcelona.
- 7 de novembre. Assistència a l'acte institucional de condecoracions de la Policia Local de Sant Boi. Agents i alts càrrecs dels diferents cossos de seguretat, entitats i ciutadans a títol particular han rebut medalles i diplomes per la seva contribució a la millora de la seguretat comunitària. Lloc: Can Masallera
- 9 de novembre. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Díes de Ràdio*.
- 13 de novembre Assistència al Consell Escolar Municipal de l'Escola Rafael Casanovas.
- 14 de novembre. Reunió de la Junta directiva Fòrumsd, a la seu del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.
- 15 de novembre. Participació en un grup de treball per al desenvolupament del Projecte sobre Contractació Pública Responsable.
- 17 de novembre. Participació en el Taller sobre Drets del Projecte Generació 4.0, al centre educatiu Pedagogium Cos.

- 20 de novembre. Participació en el programa d'ETV.
- 20 de novembre. La Síndica i responsables de Cooperació van presentar a Ràdio Sant Boi el Taller sobre Drets del Projecte Generació 4.0, adreçat als centres educatius de Secundària.
- 21 de novembre. Participació en la lectura del Manifest contra la violència masclista, dins dels actes de commemoració del Dia Internacional contra la Violència Masclista, a la plaça Catalunya.
- 22 i 23 de novembre. Participació a les Jornades de Formació del Fòrumsd: *Drets socials: la renda garantida de ciutadania i habitatge*, fent de moderadora de la Taula sobre el desenvolupament de la Llei d'implementació a la renda garantida de ciutadania. Entre els ponents de les Jornades hi eren, entre d'altres, Diosdado Toledano, de la comissió promotora de la ILP per a la Renda Garantida; Lluís Torrents, director de Planificació o Innovació de l'àrea de Drets Socials de Barcelona; Susanna Roig, directora d'Intervenció Social de la Creu Roja de Catalunya o Carme Trilla, presidenta de la Fundació Habitat3. Lloc: Facultat de Dret de la UAB.

Aprofitant aquestes Jornades, el FòrumSD va presentar una monografia sobre habitatge, elaborada conjuntament amb la Clínica Jurídica Immobiliària de la Universitat de Barcelona (ClinHab). El document analitza la situació legal i social de l'habitatge a Catalunya i vol ser una guia per als defensors i defensores locals, i per als municipis, sobre quins elements incideixen en la situació.



- 25 de novembre. Assistència a la inauguració de "L'enginy (in)visible. Dones i tecnologia. Passat, present i futur". Lloc: Can Massallera.

- 26 de novembre. Assistència al Concert de Veus contra la Violència Masclista, a l'equipament municipal Can Castells.



- 27 de novembre. Entrevista d'un representació de membres de la Junta directiva del FòrumSD amb la presidenta de la Taula Tercer Sector, Sra. Francina Alzina, per acordar establir un conveni de col·laboració entre ambdues entitats.



- 29 de novembre. Presentació del Projecte de Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, a la Fundació Agbar de Cornellà de Llobregat.
- 29 de novembre. Assistència al Concert contra la violència masclista: “*Veus contra la violència masclista*”, amb 12 grups i artistes locals, que posaran música a textos de poetesses, dins dels actes de commemoració del Dia Internacional contra la Violència Masclista, a la plaça de l'Ajuntament.
- 30 de novembre. Participació (en representació del Fòrumsd) a Taula rodona sobre Habitatge, a la seu de la FMC de Barcelona.
- 30 de novembre. Assistència a l'acte de Ciutats educadores. Sant Boi s'ha afegit a la campanya [#JoEmComprometo](#) amb motiu de la commemoració del Dia Internacional de la Ciutat Educadora. El recull de compromisos individuals i col·lectius es van recopilar en un vídeo. L'Associació Internacional de Ciutats Educadores (AICE) és una organització sense ànim de lucre que reuneix els governs locals compromesos amb l'acompliment de la Carta de Ciutats Educadores. Des de l'any 2001 Sant Boi forma part d'aquesta xarxa internacional que té com a objectiu posar en valor el rol dels governs locals com a agents educadors i fomentar el diàleg, la reflexió, l'intercanvi i la cooperació entre les Ciutats Educadores, entre d'altres.



- 30 de novembre. Assistència a la Conferència de Pau sobre el projecte de millora de la convivència de la Plaça Montserrat Roig, a l'equipament municipal l'Olivera.

- 30 de novembre. Article d'opinió: *Desfer nusos, teixir ponts*, al Diari el Far.
- 1 de desembre. Taller sobre Drets del Projecte Generació 4.0 al Centre Sant Josep.
- 2 de desembre. Assistència a la Presentació del muntatge audiovisual realitzat en el taller Quina feinada! Jornada Reflexions sobre les imatges del treball femení. Observatori de les dones en els mitjans de comunicació, a La Cuina. Espai Francesca Bonnemaison de Barcelona.
- 11 de desembre. Signatura del Conveni de Col·laboració entre la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat i el Customer d'Aigües de Barcelona.



- 11 de desembre. Participació en el programa de Ràdio Sant Boi: *Díes de Ràdio*. Per parlar sobre les avantatges de la Signatura del Conveni de Col·laboració entre la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat i el Defensor del Client d'Aigües de Barcelona.



- 11 de desembre. Reunió amb les responsables de Serveis Socials, de l'OMAP i de l'OMIC i el Defensor del Client d'Aigües de Barcelona, per actualitzar informació sobre recursos a l'abast d'AGBAR que es poden oferir a les persones més vulnerables.



- 12 de desembre. Participació en el Taller: Xerrada a les aules del SLC (Normalització Lingüística de l'equipament municipal l'Olivera) per presentar la figura de la Síndica municipal i donar a conèixer les tasques de la Sindicatura municipal de Greuges i d'altres institucions de defensa dels drets de la ciutadania, els drets i deures de les persones, casos pràctics, etc.



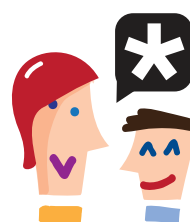
- 19 de desembre. Entrevista a la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat pel diari El Llobregat.



M'agradaria
saber...



Tenim
una queixa



Volem suggerir,
proposar...

Vine a la Síndica Municipal
de Greuges de Sant Boi
Hi tens Dret!

Si tens una **queixa** o una
discrepància amb l'Ajuntament
o **necessites assessorament...**

Síndica Municipal de **Greuges**



Sant Boi de Llobregat



Què fem?

Oferim un servei útil i gratuït obert als ciutadans i ciutadanes de Sant Boi de Llobregat. Ens centrem en la seva relació amb l'Administració municipal, en la gestió d'un conflicte, una queixa, un suggeriment. Per tal de defensar els seus drets posem al seu abast la informació i orientació necessàries.

Com ho fem?

Examinant i resolent les queixes formulades d'acord amb els criteris de legalitat, independència, objectivitat i equitat. Mirem de facilitar, en cada cas, la millor eina per tal que els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets davant l'Administració municipal.

Com ens podem adreçar a la síndica de Sant Boi?

Ens trobareu a la nostra seu:

Plaça Montserrat Roig, 1, 1r pis
Equipament Municipal L'Olivera
08030 Sant Boi de Llobregat
Horari: de dilluns a divendres de 9.30 a 14 hores
I tardes, amb cita prèvia.
Telèfon: **936 30 20 36**
c/e : sindicadegreuges@santboi.cat
web: www.santboi.cat



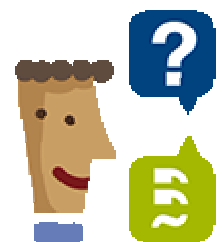
Síndica Municipal de **Greuges**



Sant Boi de Llobregat

Web Oficina Síndica municipal de Greuges

Síndica Hi tens dret!



Qui em pot
assessorar?



Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Dolors Vallejo Calderón
Síndica municipal de Greuges de Sant Boi

Equipament municipal l'Olivera
Plaça Montserrat Roig, 1, 1a. planta
08830 – Sant Boi de Llobregat

Telèfon: 93 630 20 36 (directe)
Telèfon: 93 652 98 40 (l'Olivera)

sindicadegreuges@santboi.cat
www.santboi.cat