

INFORME 2018

*Sindicatura municipal de Greuges
de Sant Boi de Llobregat*

Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo -
08830 - Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 93 630 20 36
sindicadegreuges@santboi.cat
www.santboi.cat



**AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT**



**Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi**

Índex

Primera part

1. PRESENTACIÓ	1
2. ESTADÍSTICA	
2.1. Quadre de classificació del total d'expedients.....	7
2.2. Gràfics.....	8
2.3. Qüestionari individual de qualitat.....	30
2.4. Recull d'expedients resolts per àrees i departaments.....	51
2.5. Relació de consultes.....	85

Segona part

ANNEX I: PRINCIPALS ESDEVENIMENTS DE LA SÍNDICA AL 2018.....	88
ANNEX II: ARTICLES DE PREMSA.....	96



"Si no existe una buena solución para un dilema, si ninguna de las actitudes sensatas y efectivas nos acercan a la solución, las personas tienden a comportarse irracionalmente, haciendo más complejo el problema y tornando su resolución menos plausible." Zygmunt Bauman

Un any més...

Defensant i orientant la ciutadania en els seus drets i deures

Presentem el tercer Informe anual, que correspon a l'activitat duta a la Sindicatura al llarg de l'any 2018, des que exerceixo la responsabilitat com a Síndica Municipal de Greuges de la nostra ciutat, al capdavant d'una institució unipersonal, independent i objectiva.

Encara que resulti redundant tornaré a insistir que amb l'Informe que ara presento, assumeixo, una vegada més, amb satisfacció i responsabilitat, aquesta obligació formal, que posa en evidència l'esforç i la dedicació del treball realitzat, sempre amb la pretensió de donar valor, dignitat i prestigi a l'encàrrec de defensar, tant els interessos legítims i legals de les ciutadanes i dels ciutadans de Sant Boi de Llobregat concernents a la seva relació amb l'Administració municipal, com també, per pròpia iniciativa, els interessos comuns i col·lectius de tota la ciutadania, més enllà de les particularitats dels casos concrets presentats.

El document conté l'inventari i el balanç de les queixes formulades, les intervencions realitzades a demanda de la ciutadania i, també, les resolucions i actuacions d'ofici, impulsades per iniciativa pròpia.

Per tal de facilitar la comprensió d'aquest informe, us fem les consideracions següents:

S'ha estructurat el document en funció de l'organigrama de l'Ajuntament, tenint en compte els serveis i les àrees. Dins de cada àrea s'analitza la distribució de greuges per serveis i es fa un seguiment fins a la seva resolució final, especificant quin és el seu estat de tramitació a 31 de desembre de 2018 (acceptades, no acceptades o pendents). S'inclou, també, una presentació gràfica de les dades, així com les valoracions que se'n deriven.

Per tant, el resultat del treball que s'ha efectuat durant el 2018 des de l'Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant

Boi es concreta numèricament en un total de 389 actuacions, a més de 8 sessions de tallers de divulgació de la figura i de la tasca que desenvolupa la Síndica a alumnat de centres educatius; 4 xerrades sobre el paper de la Sindicatura i els drets humans a la ciutat, i 40 assistències a actes i visites a entitats de la ciutat.

Les 389 actuacions es desglossen de la manera següent: 94 queixes presentades formalment que han generat expedient; 103 consultes i sol·licituds d'informació molt variada; 115 consultes relacionades amb la tramitació dels expedients; 73 assessoraments de contingut molt divers, i 4 actuacions d'ofici.

Del total d'aquestes 94 queixes que han generat expedient, se n'ha estimat el 41%, la majoria de les quals s'han resolt gràcies al treball de mediació amb l'àrea competent, i la resta (11 queixes) s'han resolt amb recomanacions; i pràcticament amb el mateix percentatge, un 43%, se n'ha desestimat. Si tenim en compte el 100% d'aquestes últimes, els motius han estat: en un 34% dels casos perquè un cop feta la corresponent indagació no s'ha detectat cap greuge, demostrant que l'Administració havia actuat correctament; en un 32% per la manca d'actuació municipal prèvia; en un 8% perquè havia estat iniciada la via administrativa; en un 18% de queixes perquè la seva resolució li corresponia a un altre organisme o institució, i del 8% restant vam fer una derivació directa de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat al Síndic de Greuges de Catalunya, en virtut del conveni de col·laboració subscrit per ambdues institucions. Cal assenyalar que de les queixes derivades dues s'han resolt satisfactòriament, específicament les relacionades amb la demora per les llistes d'espera de sanitat, les quals van ser reprogramades avançant les dates gràcies a la intervenció del Síndic.

Amb l'anàlisi d'aquestes dades, podem conèixer millor les demandes de la ciutadania en temes prioritaris i sensibles com ara l'espai públic, la convivència i el

civisme, els serveis socials i l'atenció a la ciutadania, i per millorar la gestió municipal.

Si a l'Informe de l'any passat ja vam reflectir un augment del 10,4% d'atencions respecte del 2016, enguany, comparativament amb l'exercici 2017 també constatem un increment del 8,06%.

Tot i així, encara existeix un cert grau de desconeixement d'aquesta institució per part de la ciutadania. Creiem que aquest increment és atribuïble a la tasca de visualització i l'esforç en l'àmbit de la divulgació que hem realitzat, ja que aquest va ser un objectiu primordial, des d'un bon principi, per tal que la institució es conegués, es sabés quina és la seva tasca i fos un referent en la defensa dels drets de tota la ciutadania. En aquesta línia hem realitzat sessions de treball amb alumnat de centres educatius, com a instituts, al Centre de Formació de Persones Adultes, al Consorci Local de Normalització i amb entitats de la nostra ciutat.

Pel que fa a la tipologia de les 94 queixes rebudes, i per ordre de major incidència tenim: Ciutat Sostenible (27% de queixes), Territori i Desenvolupament Econòmic (18% de queixes) Seguretat Pública (13% de queixes), i l'Àrea de Serveis Generals (13% de queixes). La resta de queixes queden per sota del 10% i distribuïdes entre les àrees restants.

Certament, aquest any algunes queixes han tingut com a causa la disconformitat amb l'atenció rebuda pel que fa al dret d'accés a la informació, tot i l'existència d'una major consciència del dret a rebre informació per part de l'Administració local, la qual cosa és positiva en si mateixa. Tanmateix, es generen unes expectatives que, en ocasions, no es corresponen, perquè sovint hi ha un cert desconeixement normatiu.

En conseqüència, determinats ciutadans i ciutadanes demanen que es facin efectius uns drets que consideren que tenen i que suposadament la llei els garanteix, encara que sigui qüestionable la interpretació i l'aplicació d'aquesta. Aquestes situacions

poden generar frustració i desconfiança envers l'Administració. Aquest fenomen és cada cop més present.

Cal consignar, també, que a la Sindicatura s'ha rebut un considerable nombre de persones que han estat sancionades per diverses qüestions relacionades amb el Civisme i que expressen no haver rebut la informació necessària o que aquesta havia estat confusa al respecte de poder acollir-se al programa de mesures alternatives a les sancions. En aquest punt vull incidir que és fonamental informar abastament les persones afectades i oferir-les la possibilitat de substituir el pagament de les sancions imposades amb tasques comunitàries perquè tenen un caràcter marcadament pedagògic, de reeducació de conductes i de conscienciació cívica.

De les actuacions d'ofici tramitades vull referir-me a una en concret que vaig dirigir al regidor de Territori i Desenvolupament Econòmic sobre la regulació municipal d'ús de l'espai públic d'accessibilitat de persones, patinets i altres vehicles de mobilitat personal i la convivència entre vianants i usuaris als carrers de la ciutat (AO 2018). En aquest punt, ja se m'ha transmès la disposició de fer una revisió de l'Ordenança d'ús de l'espai públic i l'oferiment de recollir les propostes plantejades.

Una de les realitats positives pel que fa a la relació entre la Síndica Municipal de Greuges i la Policia local ha estat fer reunions periòdiques per tal de tractar les queixes i els problemes que la ciutadania exposa respecte a actuacions o sancions d'aquest cos.

Així mateix, també n'és un bon exemple la col·laboració amb la regidora i la cap d'Àrea de Serveis Socials integrant la proposta de la Síndica Municipal de Greuges relativa a la detecció de persones grans ocultes, vulnerables de possible pobresa energètica, en coordinació amb les àrees bàsiques de salut i fent un seguiment de les persones afectades.

Vull remarcar que gràcies a la bona disposició, accessibilitat i col·laboració de

les regidories i els responsables d'àrea, molts dels problemes s'han pogut resoldre per consideració directa. També ha estat molt important i productiva la relació sostinguda amb el Servei Municipal de Mediació Ciutadana i el Departament de Protecció de la Legalitat.

Una de les tasques de la Sindicatura Municipal de Greuges és la d'assessorar i orientar la ciutadania que es dirigeix a l'Oficina quan el que planteja és un conflicte amb un dels serveis de l'Ajuntament. A aquest respecte cal recordar que la síndica actua en els casos en què la persona ja ha sol·licitat en una primera instància la solució del greuge a l'Ajuntament a través dels instruments establerts, i no n'ha obtingut resposta o considera que l'obtinguda no respecta els seus drets, i és la darrera porta on trucar. Per això, com hem posat de manifest en els anteriors informes, hem de recordar que cal que la resposta municipal sigui més àgil, ja que un excés de lentitud equival a una col·laboració deficient. Segurament el termini de quinze dies que preveu el nostre Reglament resulta poc realista. Quan el retard resulta excessiu, a la pràctica equival a una manca de resposta. Aquest fet suposa que la Sindicatura no pot complir la funció de defensa dels drets de la ciutadania encomanada pel plenari municipal. Cal, també, facilitar i garantir informació general a la Síndica Municipal de Greuges a través dels canals d'informació dels quals disposa l'Ajuntament.

En un altre àmbit, un any més aquesta Síndica vol compartir la preocupació sobre l'habitatge, principalment quan a la nostra ciutat n'observem l'encariment, l'ascens imparable dels lloguers, la compra especulativa de pisos que limiten i impedeixen que molts dels nostres veïns i veïnes puguin continuar pagant o puguin tenir-hi accés, no només de propietat, sinó de lloguer, especialment per a aquelles persones amb salaris o ingressos baixos. Cal ressaltar la problemàtica de l'habitatge com una qüestió que posa de relleu el drama de no tenir-hi accés, per motius diversos manifestats per les persones que s'han adreçat a la Sindicatura.

Aquest és un problema que interpel·la el conjunt de les administracions públiques, especialment les que tenen competències i recursos, Generalitat i govern de l'Estat. I

això exigeix una resposta i un treball coordinat per part de totes elles.

La intermediació municipal, que des del compromís social i la justícia més elemental és una gran ajuda per assegurar els mecanismes d'informació i coneixement dels recursos a disposició dels veïns afectats per dificultats amb l'habitatge, casos d'emergència, ja sigui per desnonaments o aquelles persones que figuren com a moroses per raó d'haver perdut el seu habitatge, però que actualment tenen treball i ingressos suficients, se'ls exclouï del mercat de lloguer o compra.

Valoro positivament algunes de les mesures que s'han desenvolupat al respecte, com ajuts als lloguers i serveis bàsics, ajuts a la rehabilitació, suport als propietaris particulars que facilitin immobles per a lloguers assequibles, etc. He destacat algunes de les iniciatives adoptades, però no està de més recordar que també és important dur a terme polítiques específiques que facilitin al jovent l'accés a l'habitatge. No podem permetre que se'ls expulsi de la ciutat per culpa de lloguers inassequibles, ja que són una part fonamental de la ciutat.

No es pot deixar exclusivament en mans del lliure mercat la cobertura d'un dret tan essencial, bàsic i fonamental com és el dret a disposar d'un sostre, d'un habitatge digne. Conscients que no és una problemàtica menor, com així ho han analitzat amb detall les entitats socials. Vull expressar que, com a Síndica, seguiré amb el compromís de vetllar pel dret a l'habitatge, perquè d'aquest dret bàsic en depenen altres drets fonamentals de les persones, com és el dret dels menors, el de les persones vulnerables o el dret a la salut.

Vinculat a l'àmbit social vam fer una actuació d'ofici sobre l'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania i la vaig trametre al Síndic de Greuges de Catalunya, fent constar un llistat de les mancances i dificultats quant a l'aplicació de l'esmentada Llei (AO 2018003); dificultats que tenen a veure amb el fet que a molta gent se li ha denegat la RGC, bàsicament perquè no s'ha desenvolupat el reglament d'aquesta Llei, aprovada per

unanimitat fa dos anys en el Parlament de Catalunya.

En un altre ordre de coses dir que, per a la ciutadania de Sant Boi, des de primers de març d'enguany, la gran majoria de tràmits municipals s'han digitalitzat per tal que es puguin realitzar per Internet i amb diferents dispositius com mòbils, tauletes o ordinadors per interactuar amb l'Administració municipal.

Esperem que s'hagin establert alguns mecanismes per conèixer les necessitats d'alguns grups d'usuaris i usuàries, especialment en el cas de persones amb alguna dificultat, com poden ser les persones grans o les menys formades digitalment. En la mesura del possible caldrà facilitar que els entorns i les pàgines siguin el màxim d'accessibles, simples i intuïtius, i garantir un assessorament i/o acompanyament per als usuaris que ho demandin.

La importància de treballar en xarxa i la necessitat d'establir relacions entre les diverses sindicatures o defensories, per promoció de propostes, intercanvi d'experiències, informacions i col·laboració; i perquè és indispensable per millorar l'eficàcia en la defensa dels drets de les persones. Per això vull posar de relleu la importància de la xarxa de síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet, endegant un treball conjunt, atès que partim de situacions socials similars, concretament en tres àmbits que per a nosaltres són prioritaris: el de les dificultats en el desplegament de la Renda Garantida de Ciutadania, el de la defensa del dret a l'habitatge i en relació amb els drets de la gent gran. Pel que fa a les problemàtiques vinculades als drets de la gent gran cal destacar que hem mantingut diverses trobades amb responsables del Consell Comarcal del Baix Llobregat i del Consell de la Gent Gran del Baix Llobregat. Fruit d'aquesta tasca de col·laboració vam elaborar un informe sobre la situació de la gent gran a partir de les actuacions i queixes ateses a les sindicatures. Tenim voluntat de seguir en aquest línia, útil per

als veïns/nes de les nostres ciutats i per a les institucions que representem.

En un altre àmbit, també treballem en xarxa participant amb el Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, que agrupa més de quaranta sindicatures locals i que en el darrer any s'ha ampliat amb la constitució de noves defensories en ciutats com l'Hospitalet de Llobregat, Vic, Alella, Amposta i Calella.

Així mateix, vull posar de relleu la col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya, amb el qual recentment hem signat un nou conveni mitjançant el qual, mantenint la independència d'ambdues institucions, possibilitarà l'assumpció d'un paper molt més actiu en la defensa dels drets de la ciutadania i facilitarà la millora del treball en la gestió i defensa de les queixes dels veïns i les veïnes de Sant Boi on intervinguin les dues institucions. Aquesta col·laboració permetrà reforçar el treball en comú, cosa que, en definitiva, es tradueix en la millora de la defensa dels drets de les persones.

En un altre marc, la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya és un espai de treball en xarxa on són presents síndics de totes les universitats, sindicatures municipals, defensors d'empreses de serveis bàsics i el Síndic de Greuges de Catalunya.

En darrer lloc vull destacar que, fruit de la col·laboració amb la Facultat de Dret de la UB, alumnat del Grau de Ciència Política i de l'Administració ha realitzat pràctiques a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi.

Si en l'informe anterior fèiem referència al dret a la ciutat, enguany ens referirem al compromís amb la ciutat, això és el que transcendeix en relació amb algunes de les queixes del 2018 que es plantegen individualment però que van més enllà de l'interès propi, i així les interpretem. És rellevant citar-ne algunes com, per exemple, les referides a la millora dels passos de vianants als voltants dels centres educatius, proposta que es va aprovar als passats pressupostos

participatius, la materialització de la qual, però, no va ser l'esperada, i ens ho van transmetre. Una altra queixa plantejava la modificació de l'Ordenança municipal reguladora de l'ús del domini públic, per tal de millorar l'accessibilitat dels vianants. També s'han rebut dues queixes referents a l'estat de la via pública: una en relació amb la brutícia del carrer a causa de l'activitat d'un bar i l'altra en relació amb l'ús abusiu del carrer per part d'un taller de reparacions. Cal dir que ambdues activitats havien estat sancionades per l'Ajuntament. Així mateix, se'ns va transmetre la preocupació d'uns veïns pel deficient tancament d'un armari elèctric d'Endesa ubicat al carrer i el perill potencial conseqüent. Atès que el telèfon d'emergències de la companyia elèctrica no responia i que va requerir que un ciutadà s'adreçés a l'Ajuntament i a la Generalitat, aquesta queixa es va derivar al Síndic de Greuges de Catalunya per denunciar que no era operatiu avisar telefònicament. Igualment, vull fer esment a l'interès manifestat per uns veïns per preservar el manteniment d'un rellotge al carrer perquè oferís un bon servei al barri. Amb tots aquests exemples posar de relleu la importància de molts ciutadans/anes per la cura de l'espai comú, i del seu compromís amb la ciutat.

D'una banda, posar en valor que aquest compromís amb la ciutat es recolza també en la perseverança i en la iniciativa d'una ciutadana que va proposar i convèncer l'Ajuntament que instaurés la figura del Defensor/ora de les Generacions Futures, per tal que les decisions i accions que s'emprenguessin a la ciutat sempre és tinguessin en compte, l'impacte ambiental i social en les generacions dels santboians i les santboianes del futur, proposició que es va aprovar per unanimitat en el Ple municipal de maig de 2018. Lògicament a la Sindicatura Municipal de Greuges, com a institució implicada en la defensa de drets, la iniciativa ens involucra i compromet plenament en la Defensa de les Generacions Futures. D'altra banda, col·lectivament, el compromís amb la ciutat l'ostenten les entitats, les associacions, les

escoles i els instituts, amb les propostes dels seus projectes de civisme, de cura i ús responsable de l'espai públic, amb els quals estan compromesos, amb la signatura del contracte de ciutat.

Si tots i totes ens sentim apel·lats amb aquest compromís amb la nostra ciutat serà més fàcil generar dinàmiques proactives de cohesió social, de convivència cívica, de participació i comunitat. Per rellevant que siguin el patrimoni, els monuments, la història o la cultura, l'element fonamental de tota ciutat som les persones que hi vivim. I, com no podria ser d'una altra manera, tant a l'Ajuntament com a la Sindicatura s'exerceix, dia a dia, aquest compromís amb les persones i la ciutat.

Val a dir que nombrosos treballadors de l'Ajuntament -des de l'alcalde fins als regidors/ores, als caps i responsables d'àrea i serveis, al personal tècnic i l'administratiu-, han estat amatents en moltes de les recomanacions fetes des de l'Oficina de la Síndica, participant conjuntament per millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom. En aquest sentit vull encoratjar al govern municipal a seguir apostant pels drets de la ciutadania i els reptes que siguin necessaris per a la defensa dels drets humans com a garantia elemental de qualitat i maduresa democràtica de proximitat amb la ciutat.

De la mateixa manera, aquesta Síndica vol continuar demanant al govern municipal que valori les recomanacions contingudes en el present informe, ja que són fruit de l'objectivitat, la ponderació, el coneixement

de l'Administració i el desig d'avançar cap a la plenitud dels drets humans a la ciutat.

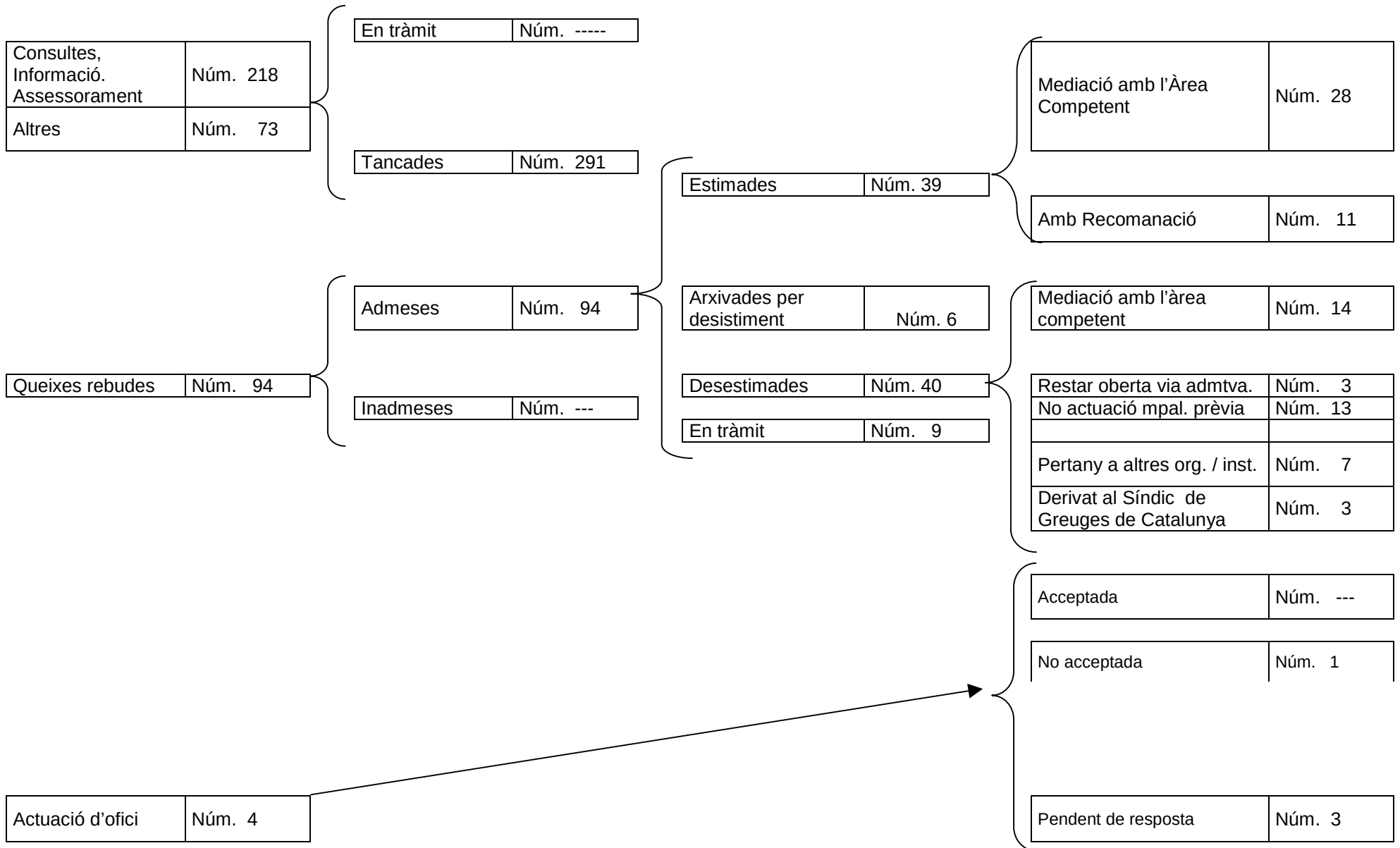
Per concloure ho faig amb un agraïment a totes aquelles persones que han fet possible tancar l'any amb un balanç tan positiu, especialment la ciutadania de Sant Boi per confiar en la institució. Tot seguit, el meu agraïment a l'alcalde de la nostra ciutat, a l'equip de govern i a tots els grups polítics municipals; als professionals municipals que, amb major o menor disponibilitat, han facilitat i procurat per la nostra tasca, a les entitats i, per descomptat, a l'adjunta de la Sindicatura Municipal de Greuges, per la seva professionalitat i disposició.

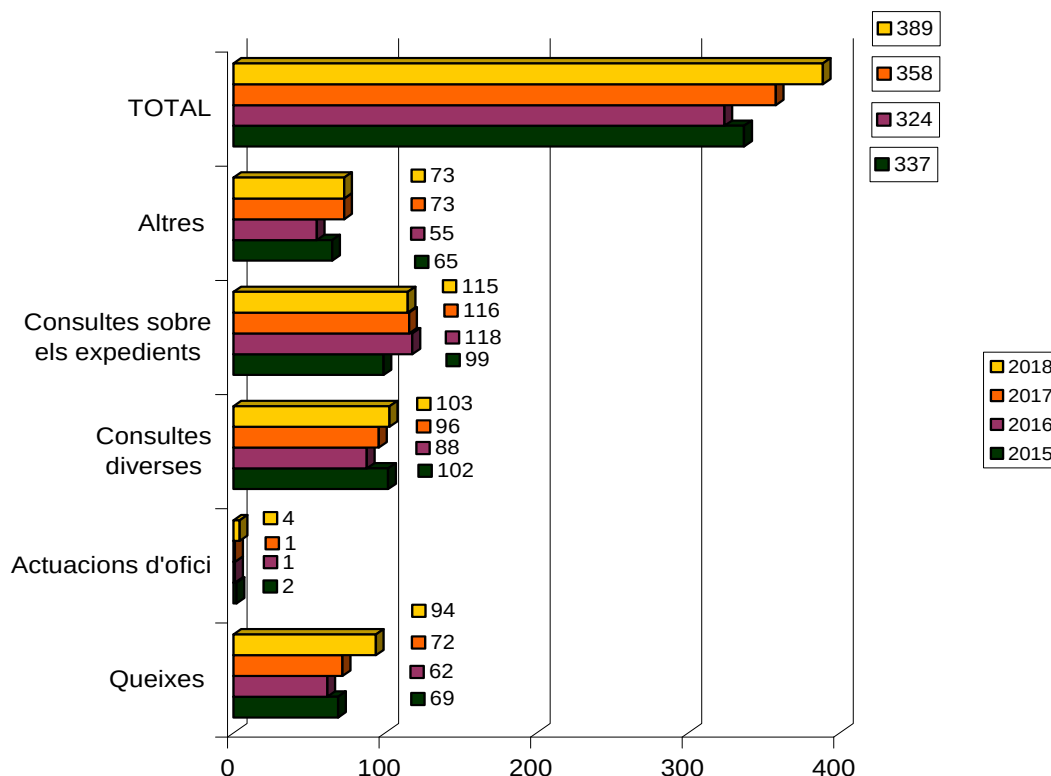
Tot i les dificultats que en algunes ocasions comporta la gestió de queixes; i malgrat la impotència que a vegades sentim quan la resolució d'algunes d'aquestes no està al nostre abast, des d'aquesta Sindicatura Municipal de Greuges continuarem amb l'empeny per resoldre-les, intentant oferir un servei útil a la ciutadania. I haig de dir que per a mi aquest és un repte molt valuós envers la meua ciutat, Sant Boi.

Dolors Vallejo Calderón
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Setembre 2019

CLASSIFICACIÓ EXPEDIENTS
TOTAL ACTUACIONS 2018
(389)



GRÀFIC 1**RESULTAT DE LES ATENCIONS (2018)**

Com cada any, analitzem l'activitat de la institució mitjançant el present recull estadístic. Les dades inclouen totes les queixes iniciades entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2018, a més d'una enquesta de satisfacció.

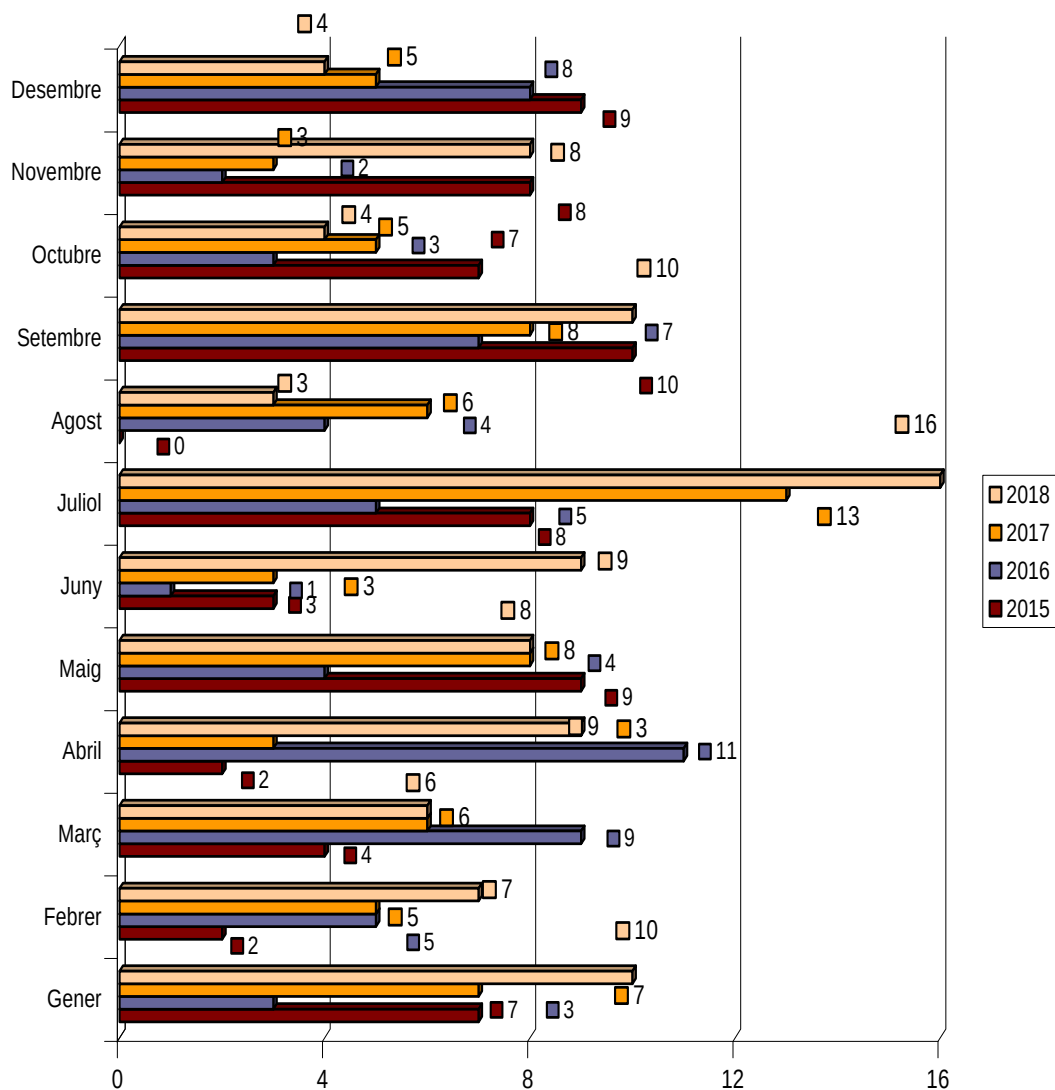
En aquest tercer informe que presenta la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi l'activitat duta a terme durant el 2018 s'ha concretat en **389** actuacions (358 al 2017), és a dir, un 8,6% més que les referides a l'exercici 2017.

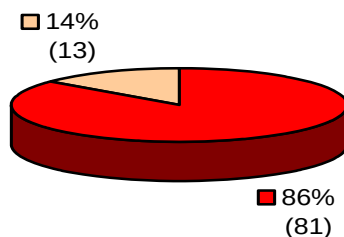
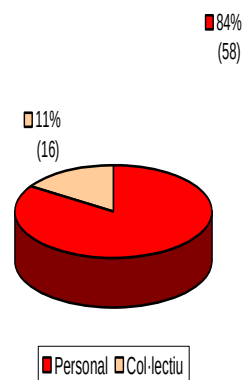
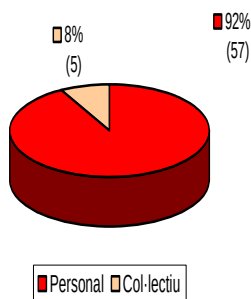
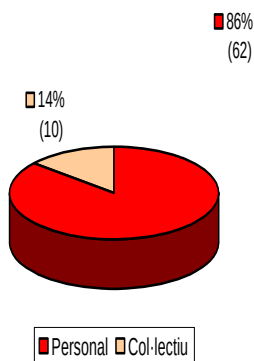
D'aquestes actuacions, **94** corresponen a queixes, les quals s'han incrementat en un 30,5% respecte de l'any passat, en què se'n van registrar 72; **103** han estat consultes i sol·licituds d'informació molt variada, que també han suposat un augment del 7,2% respecte del 2017, amb 96; **115** consultes relacionades amb la tramitació dels expedients (116 al 2017); 4 actuacions d'ofici (1 al 2017); i la resta, **73** (igual resultat que al 2017), de contingut molt divers, incloses en el camp Altres.

A la vista de les xifres, doncs, una vegada més hem de posar en valor la tasca desenvolupada per la Sindicatura.

GRÀFIC 2

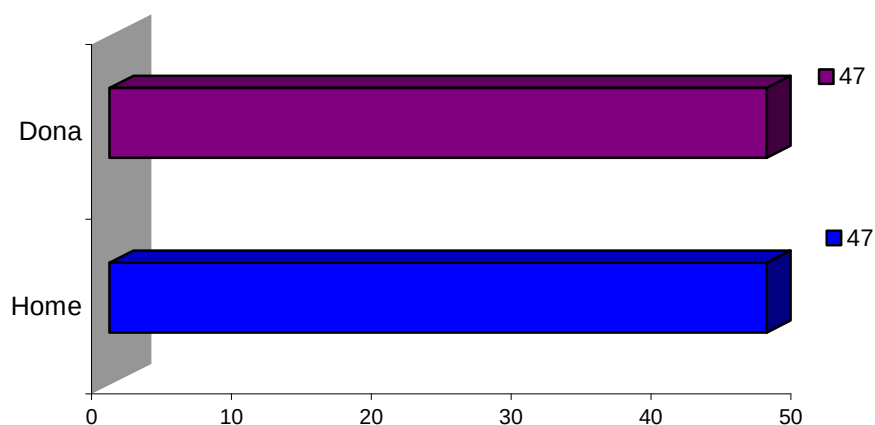
QUEIXES PER MES



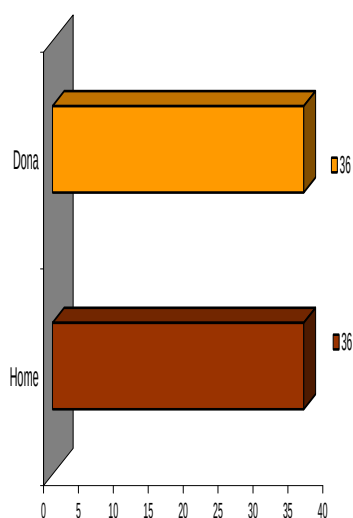
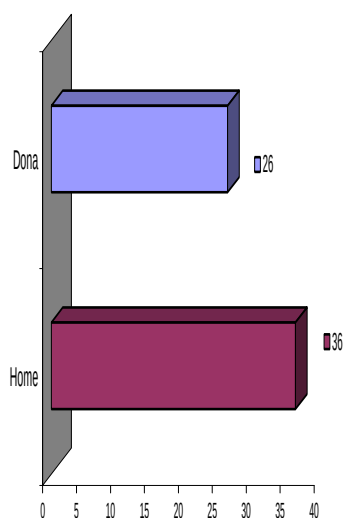
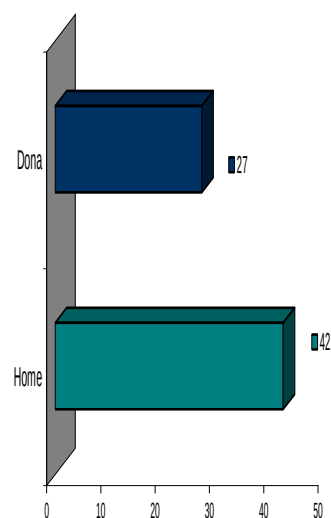
GRÀFIC 3**QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2018)****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2017)****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2016)****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2015)**

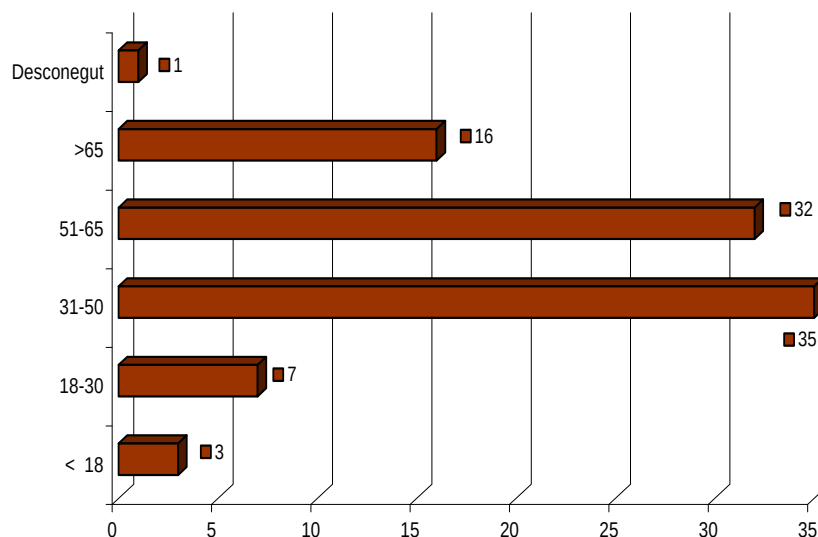
Enguany, pel que fa al tipus de sol·licitant, hem registrat el mateix percentatge de queixes que al 2017, amb un 86% formulades per persones físiques, i un 14% per col·lectius.

Val a dir que aquesta Síndica, al llarg del 2018, tal com ja va indicar que ho faria a l'informe de l'any passat, ha continuat treballant per aconseguir un dels seus principals objectius, és a dir, donar a conèixer i apropar la institució, de manera que arribi al major nombre possible de persones que viuen a la nostra ciutat. Per a la qual cosa, es reuneix amb associacions, entitats, etc; fa tallers en diferents centres educatius; intervé en un programa a la ràdio; assisteix a jornades de temes rellevants per a la seva tasca; reparteix la targeta informativa de la Sindicatura; i, encara que l'any passat finalment no va ser possible, enguany s'ha fet el ferm propòsit de donar compte de l'activitat de la Sindicatura en els diferents consells de barri.

GRÀFIC 4**QUEIXES SEGONS EL SEXE (2018)**

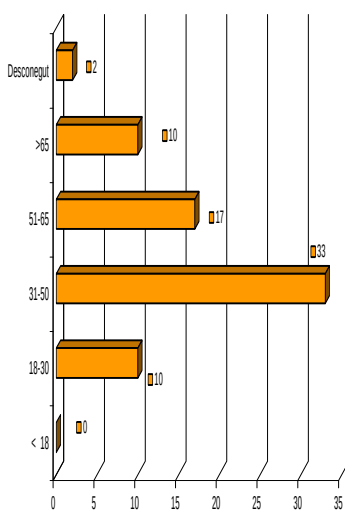
Per segon any consecutiu, quant a la participació per raó de gènere, destaca un resultat paritari. Les queixes han estat presentades o promogudes indistintament per dones i homes, amb 47 queixes (36 al 2017). Aquest resultat, que enguany ha pujat en un 30,5% més, significa un avanç molt positiu per a aquelles dones que actuen sense necessitat d'esperar que ho faci, majoritàriament, la seva parella.

QUEIXES SEGONS EL SEXE (2017)**QUEIXES SEGONS EL SEXE (2016)****QUEIXES SEGONS EL SEXE (2015)**

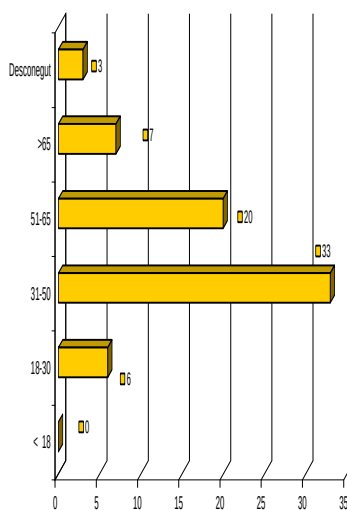
GRÀFIC 5**QUEIXES PER EDAT (2018)**

Es repeteix la tendència d'anys anteriors, és a dir, el grup d'edat d'entre 31 i 50 anys continua sent el de major nombre de queixes registrades, amb 35 (33 al 2017), seguit molt de prop del grup d'entre 51 i 65 anys, amb 32 (17 al 2017). Enguany, però, cal ressaltar el grup de menors de 18 anys, del qual ens han estat presentades 3 queixes.

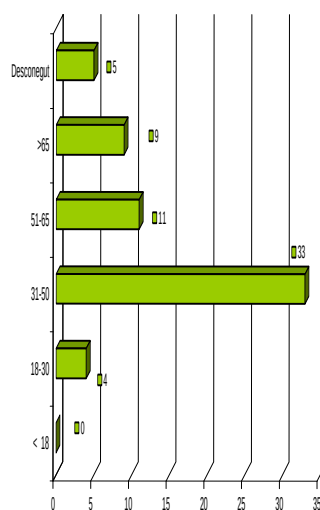
QUEIXES PER EDAT (2017)

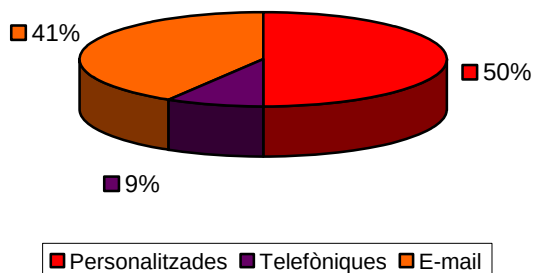


QUEIXES PER EDAT (2015)

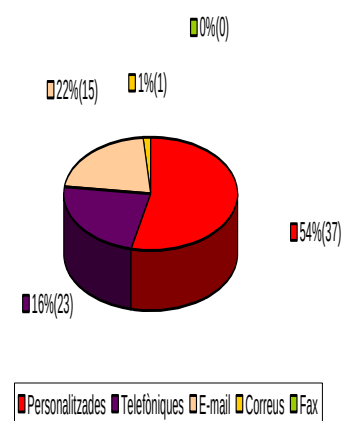
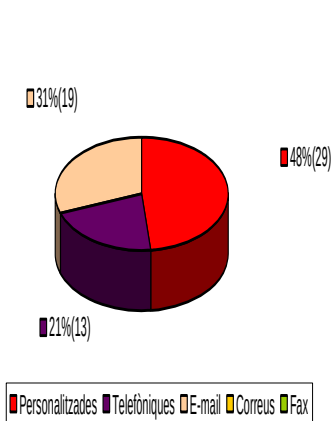
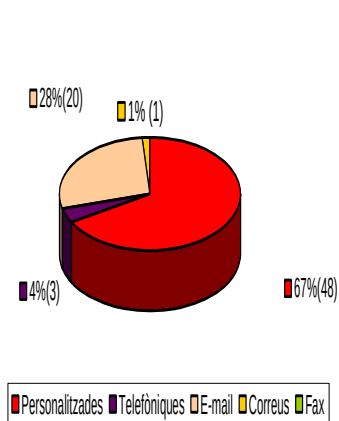


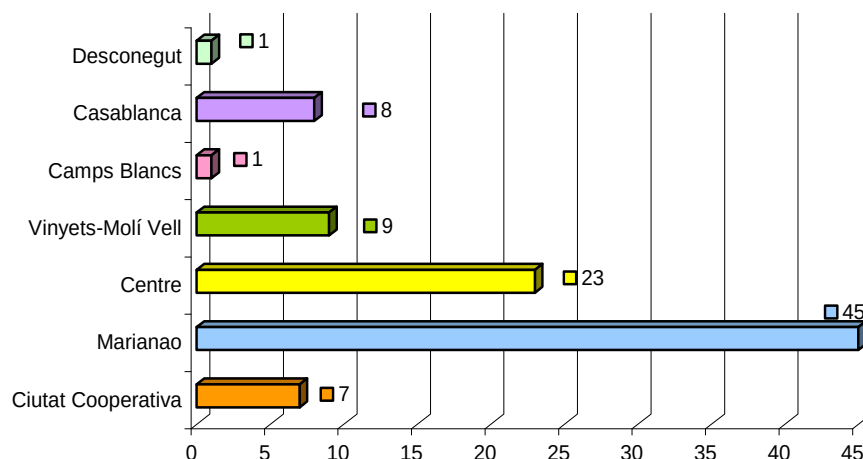
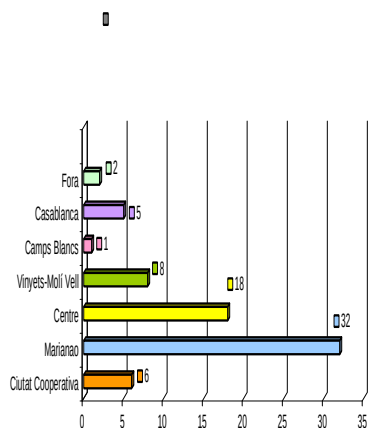
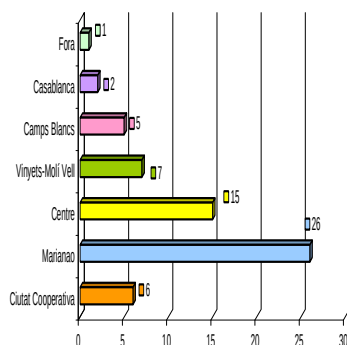
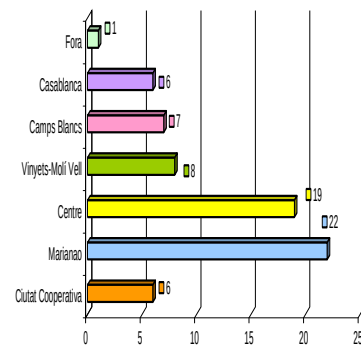
QUEIXES PER EDAT (2016)



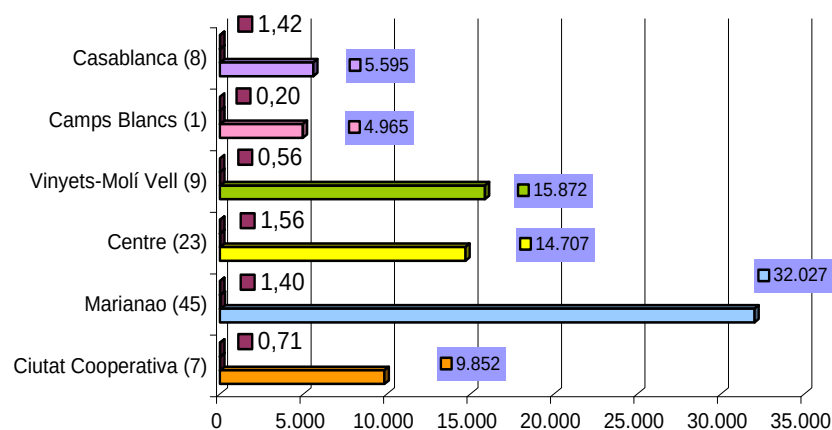
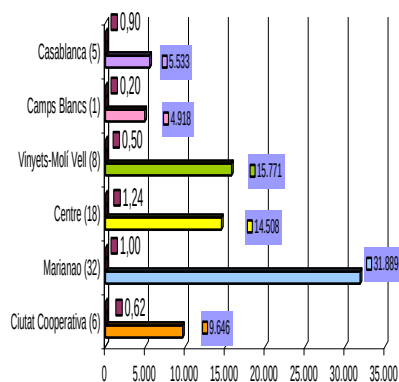
GRÀFIC 6**RECEPCIÓ DE QUEIXES 2018**

Com ja és habitual, la fórmula més comuna per dirigir-se a la Sindicatura és la presencial, amb un 50% del total de les queixes rebudes (67% al 2017). Tot i així, es continua detectant una utilització creixent del correu electrònic i Internet, amb un 41% (28% al 2017). Comparat amb els gràfics d'anys anteriors, es constata una mateixa línia d'interacció, que respon a l'avanç de les tecnologies.

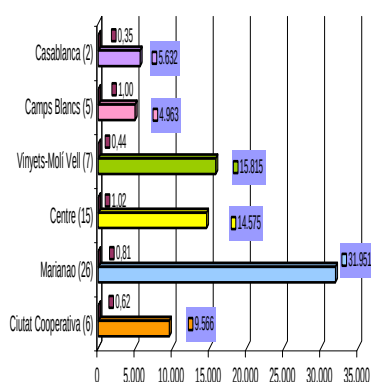
RECEPCIÓ DE QUEIXES 2017**RECEPCIÓ DE QUEIXES 2016****RECEPCIÓ DE QUEIXES 2015**

GRÀFIC 7A**QUEIXES PER BARRI 2018****QUEIXES PER BARRI 2017****QUEIXES PER BARRI 2016****QUEIXES PER BARRI 2015**

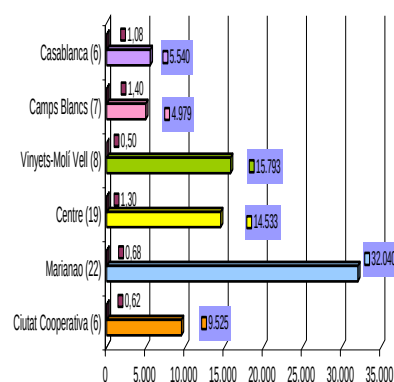
A continuació mostrem la distribució de les queixes per barris. Pràcticament idèntic comportament d'anys anteriors, o sigui, els barris de major població, en general, registren més queixes. Així, del Barri Marianao, amb 32.027 habitants, hem atès **45** queixes (32 al 2017); del Barri Centre, amb una població de 14.707 habitants, n'hem registrat **23** (18 al 2017); del Barri Vinyets-Molí Vell, amb 15.872 habitants, n'hem registrat **9** (8 al 2017); del de Ciutat Cooperativa, amb 9.582 habitants, n'hem registrat **7** queixes (6 al 2017); de Casablanca, amb 5.595 habitants, hem atès **8** queixes (5 al 2017); i en últim lloc queda el Barri de Camps Blancs, que amb 4.965 habitants n'hem registrat **1** única queixa (igual resultat al 2017).

GRÀFIC 7B**QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2018 (°/00)****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2017 (°/00)**

■ Nombre d'habitants per barri ■ Queixes per habitant i barri (°/00)

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

■ Nombre d'habitants per barri ■ Queixes per habitant i barri (°/00)

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

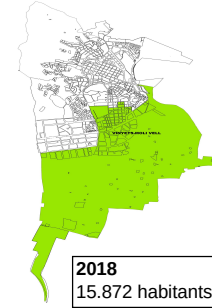
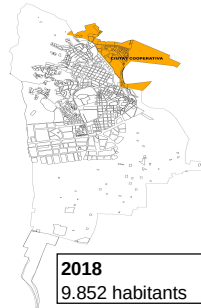
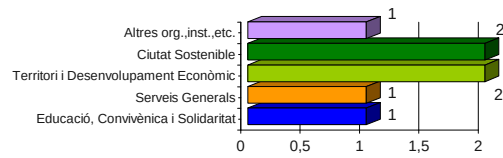
■ Nombre d'habitants per barri ■ Queixes per habitant i barri (°/00)

Tanmateix, quan comparem els anteriors resultats en termes relatius i **per cada mil habitants**, comprovem, igual com va passar al 2017, que el barri del qual hem registrat major nombre de queixes ha estat el Barri Centre (14.707 hab.), amb 1,56 queixes (1,24 al 2017). En segon lloc se situa el Barri de Casablanca, amb 5.595 habitants i 1,42 queixes registrades (0,90 al 2017). Molt de prop el segueix el Barri de Marianao, el de major població, amb 32.027 habitants i 1,40 queixes formulades (1 al 2017). A continuació tenim el Barri de Ciutat Cooperativa, amb 9.852 habitants i 0,70 queixes (0,62 al 2017). La penúltima posició torna a ser per al Barri de Vinyets-Molí Vell, del qual, amb 15.872 habitants, hem atès 0,71 queixes (0,50 al 2017). L'últim lloc (igual que al 2017) és per al Barri de Camps Blancs, el de menor població (4.965 habitants) i menor percentatge de queixes rebudes per cada mil habitants, amb 0,20 (mateix resultat que al 2017).

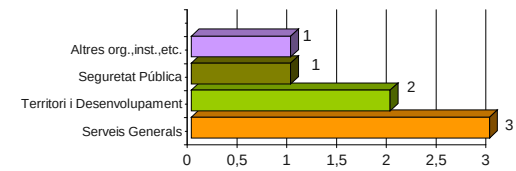
GRÀFIC 8

QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI

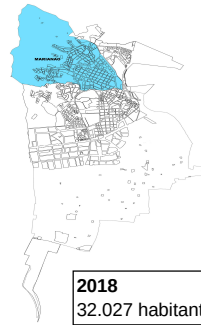
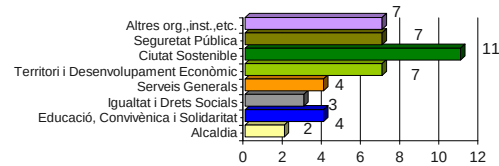
CIUTAT COOPERATIVA -2018



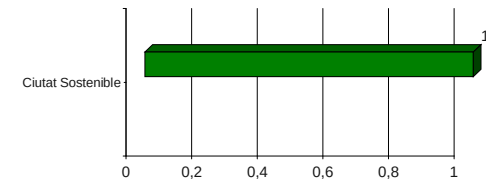
VINYETS-MOLÍ VELL -2018



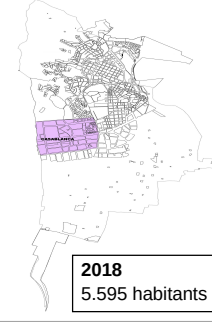
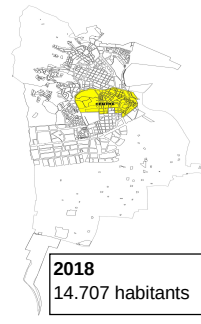
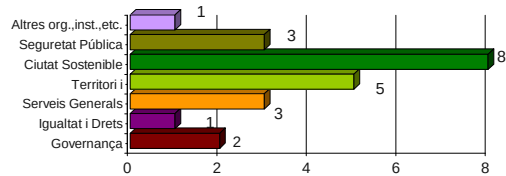
MARIANAO -2018



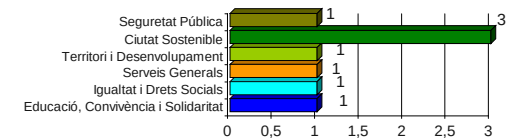
CAMPS BLANCS -2018



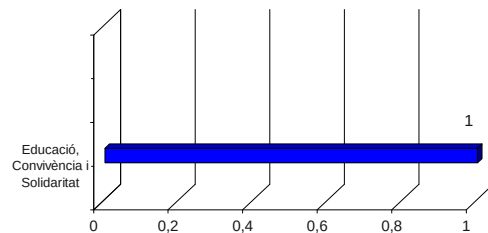
CENTRE -2018

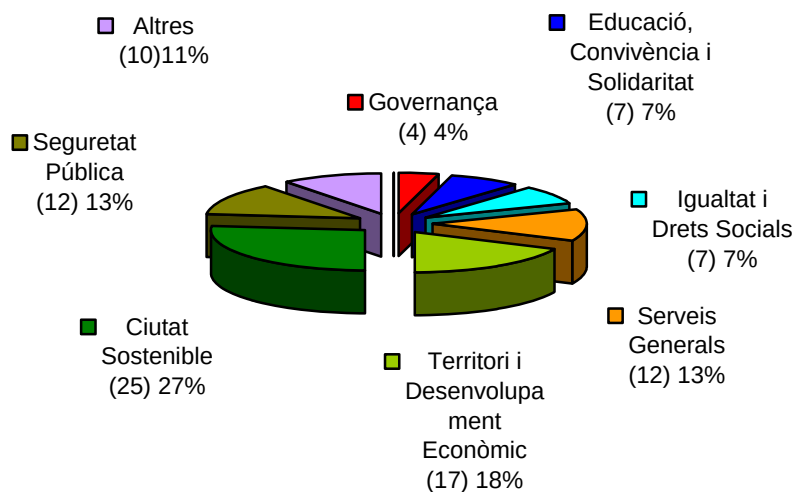
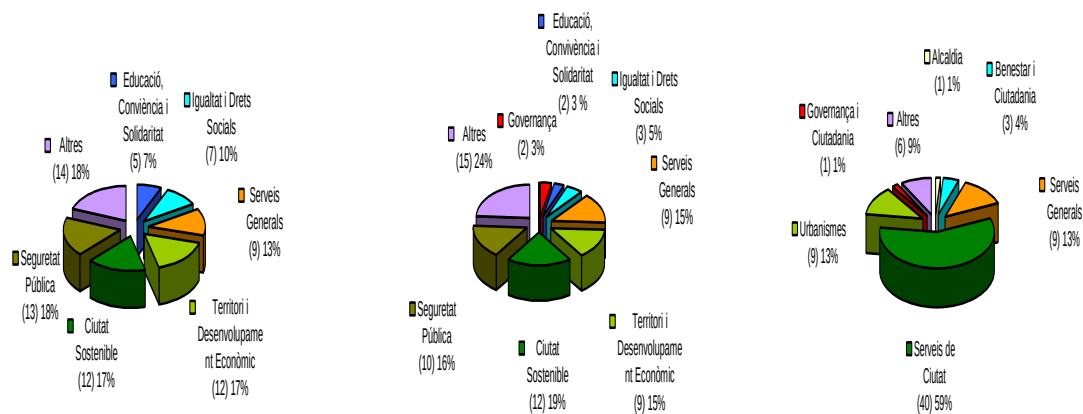


CASABLANCA -2018



DESCONEGUT -2018



GRÀFIC 9**QUEIXES PER ÀREES 2018****QUEIXES PER ÀREES 2017****QUEIXES PER ÀREES 2016****QUEIXES PER ÀREES 2015**

Com cada any, a continuació destaquem per àrees i departaments l'activitat de la institució, (gràfics 9 i 10).

Àrea de Ciutat Sostenible

Enguany, aquesta és l'àrea de major incidència, amb un 27% del total de queixes registrades (17% al 2017). Destaquem les següents:

Un nombre important pertany a les queixes de persones que pateixen molèsties relacionades amb la

contaminació acústica, i que denuncien la lentitud o passivitat de l'Administració per resoldre-les. Així, ens han entrat queixes pel soroll que provoca el camió de neteja dels carrers; perquè es canviï l'horari del servei de recollida de residus que es fa a primera hora del matí, per evitar el soroll ambiental que fa el camió i la retenció de vehicles que el servei provoca; perquè es canviïn d'ubicació uns contenidors de residus; o perquè es substitueixin les gomes d'una tapa de clavegueram, atès el soroll que provoca el trànsit rodat quan hi passa per sobre.

Però també hem registrat molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un bar-discoteca, d'una església; pel sistema de refrigeració d'un restaurant; o pel soroll i vibracions, alhora, d'una pastisseria; per la disconformitat en haver de pagar una sonometria efectuada a una activitat; o per sol·licitar la insonorització d'una escola de ball per part dels seus usuaris; i per les molèsties de soroll i odoríferes provocades pel funcionament d'un Kebab;

Aquesta Síndica opina que caldrà més sensibilització per part de l'Ajuntament per eradicar aquesta problemàtica medioambiental que afecta al descans veïnal i la qualitat de vida. Esdevé capdal que l'actuació de l'Administració sigui eficaç quant l'executivitat dels actes administratius pertinents, o de l'adopció de mesures cautelars.

Un altre grup nombrós de queixes que té a veure amb aquesta àrea es refereixen a la imposició de denúncies de gossos: per haver orinat o defecat, el gos, a la via pública i no haver recollit els excrements; per demanar la reducció de les quanties de les sancions per considerar-les molt elevades; per no haver estat informats amb claredat sobre el procediment que segueixen aquest tipus de sancions; o per no poder-se acollir al programa de mesures alternatives per desconèixer de l'existència d'aquest servei, atès a l'Ajuntament no els havien informat prèviament.

Altament, hem atès queixes per no estar d'acord amb ordres d'execució subsidiària per no haver netejat un terreny particular, o per no haver lliurat de vegetació i males herbes un terreny proper a la zona de muntanya, per risc d'incendi, atès que els promotors exposaven que sí que havien efectuat la neteja; i per sol·licitar la devolució d'una actuació subsidiària de reparació d'una escomesa particular.

Així mateix, hem intervingut davant l'aparició d'una plaga important de paneroles en un barri; i per la manca de resposta a una denúncia pel tancament d'una terrassa amb un cobert.

Àrea de Territori i Desenvolupament Econòmic

Ocupa el segon lloc quant al percentatge de queixes rebudes, amb un 18% (17 % al 2017). Algunes ho han estat per:

L'incompliment de normativa per part d'un taller mecànic; desacord amb l'obertura d'un local d'associació del cànnabis; sol·licitud col·lectiva perquè continuï la permanència d'un rellotge emblemàtic en la façana d'una antiga activitat, pel seu "valor sentimental" i perquè funciona; o per sol·licitar la insonorització d'una escola de ball per part dels seus usuaris; o pel desacord amb una valoració de la feina efectuada a una treballadora de Coressa; per considerar, la titular d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, que no havia de pagar la reparació o reposició del senyal vertical indicatiu de l'esmentada reserva, atès que havia estat l'objecte d'actes vandàlics per part d'un grup de joves; o per l'estat deplorable de les instal·lacions d'un poliesportiu municipal; i per haver estat penalitzada una paradista d'un mercat municipal per, presumptament, no haver justificat a bastament el tancament de la seva parada.

En un altre bloc, quant a la mobilitat, hem registrat queixes per la invasió excessiva de la vorera per les terrasses d'establiments de restauració, limitant, així, el lliure pas dels vianants; per demanar la millora de passos de vianants propers a les escoles per evitar accidents; o per suggerir el canvi de direcció d'un carril de circulació per millorar el trànsit rodat.

Àrea de Seguretat Pública

Amb un 13% del total (18% al 2017) destaquen les denúncies per contaminació acústica i inseguretat

ciudadana derivades de l'oci nocturn; però també per la gresca de joves que es reuneixen als parcs i a les places públiques, especialment per les nits, essent partícips, en ocasions, d'actes incívics, baralles, consumició de tòxics i alcohol, vandalisme amb el mobiliari urbà i acumulació de brutícia, pertorbant el descans veïnal, cosa per la qual les persones afectades demanen més vigilància policial.

Per intentar minimitzar aquesta reincident problemàtica i per millorar la convivència veïnal, caldrà fer tot el possible per disposar d'efectius suficients per destinar-ne una part a aquesta tasca. I no únicament aplicant una actuació sancionadora. De fet, aquesta Síndica va col·laborar en actuacions conjuntes amb diferents responsables de la Policia Local, Mossos d'Esquadra, Serveis Socials, Sanitat i del Servei Municipal de Mediació Ciutadana per realitzar intervencions preventives de diàleg entre les parts, de reflexió col·lectiva, per a la resolució d'aquest tipus de conflictes, amb la finalitat d'evitar situacions de violència i d'inseguretat ciutadana que poden lesionar drets o béns.

En matèria de trànsit, ens han estat formulades queixes pel desacord amb la imposició de denúncies per aparcament indegut: per no respectar senyals verticals o horitzontals, o per aparcar en doble filera, o pel presumpte perill que suposava l'estada d'un vehicle amb els vidres trencats a la via pública.

Aquesta síndica, una vegada més, recorda la importància de normalitzar o incrementar l'ús de la PDA.

Amb tot, ens ha entrat una queixa per l'assessorament inapropiat per part de la Policia local envers un pare respecte de la mossegada d'un gos potencialment perillós a un altre que portava la seva filla de catorze anys.

I, igualment, hem atès queixes per la manca de resposta a una sol·licitud de concessió d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda; o per la denegació d'una zona de càrrega i descàrrega.

Àrea de Serveis Generals

Amb el mateix percentatge que a l'àrea anterior, o sigui, un 13% (11% al 2017), aquesta àrea ocupa el tercer lloc quant a la recepció del total de queixes. La majoria dels assumptes que se'ns han plantejat tenen a veure amb la disconformitat amb el cobrament de l'import de les plusvàlues quan s'ha produït una devaluació i no un augment del valor de l'habitatge en el moment de la transmissió; o fins i tot, per l'embargament del compte bancari per l'impagament de l'import quan era demostrable la manca de recursos econòmics suficients.

Val a dir que aquesta Síndica, al llarg del 2018, tal com ja ho va fer a l'informe d'actuacions del 2017, ha insistit a demanar a l'Ajuntament no sotmetre a tributació aquells casos on quedi demostrat la inexistència d'increment del valor, de manera que no cobri l'impost (IIVTNU) quan es justifiquin pèrdues. Serà desitjable que s'esmercin tots els esforços possibles per tal de garantir aquest dret, per cert, ja reconegut en dues sentències.

De igual manera, hem tractat queixes perquè l'Ajuntament no havia concedit un fraccionament més reduït per poder afrontar el pagament d'una sanció, o havia desestimat una subvenció de l'IBI / l'IBI social.

Així mateix, hem recollit alguna queixa per la desestimació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts com a conseqüència d'una caiguda a la via pública; o perquè dubtaven de la transparència del procés de selecció d'una plaça d'interí, i d'una altra de personal funcionari; o per la presumpta discriminació, per raó d'edat, per accedir a un pla ocupacional per al Departament de Joventut;

Finalitzem amb aquesta àrea amb la formulació d'una queixa perquè no es podia tenir constància del contingut íntegre d'un escrit presentat a través de la Bústia de la Síndica en el moment de cursar-lo.

Dir que quant al dret d'accés a la informació i arxius administratius, aquesta Síndica, coneixedora que hi ha ciutadans que fan nombroses demandes, a vegades imprecises i sense

filtre, fa una crida a que s'exerceixi el dret a la informació de manera ponderada, sense que es vegi afectada l'eficàcia dels serveis públics.

Àrea d'Igualtat i Drets Socials

Amb un percentatge del 7% (10% al 2017) hem abordat queixes pel tracte, presumptament discriminatori, envers algunes persones per part d'una treballadora social; per la presumpta manca de resposta a una sol·licitud de canvi de professional referent de Serveis Socials; per la dilació en emetre un informe social per a un ciutadà; per demanar que s'agilités el tràmit per a la concessió d'una plaça de transport adaptat fix per a una filla amb discapacitat; per la manca de resposta, dins de termini, a una sol·licitud de revisió de concessió d'hores (PIA);

Ressaltar que hi ha problemàtiques exposades per algunes persones que no són indicatives de cap mena d'irregularitat quant a l'actuació municipal, si no que, simplement, no tenen dret a beneficiar-se de certes prestacions malgrat trobar-se en una situació de necessitat, per no complir amb els requisits establerts.

Pel que fa a un altre camp de queixes, hem atès a una persona que sol·licitava un rocòdrom o la reparació d'un existent en un poliesportiu municipal.

Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat

Amb el mateix percentatge que el de l'àrea anterior, és a dir, el 7% del total (7% al 2017), hem registrat queixes pel presumpte acomiadament improcedent d'un treballador d'un projecte educatiu per part de l'empresa que va contractar l'Ajuntament per desenvolupar-lo; per aclarir la informació d'un cartell de portes obertes d'una escola bressol; per les reiterades molèsties de joves que juguen a pilota colpejant la paret d'un habitatge; denúncies per no mantenir un tracte respectuós amb els agents de la Policia en requerir una ciutadana que abaixés la veu; o per produir molèsties veïnals per volum alt de veu, un ciutadà.

Àrea de Governança

Les quatre queixes que la componen es refereixen a: no estar conforme amb la informació facilitada sobre la targeta rosa reduïda (T4) per part d'una treballadora municipal; la presumpta manca de resposta a una sol·licitud de transparència sobre el destí de les assignacions dels diferents grups municipals; per la manca de resposta a dos escrits enviats a l'alcalde i a un regidor; i per l'incompliment de la periodicitat de les sessions del Consell de Medi Ambient, Sostenibilitat i Territori.

Altres

D'aquest últim camp, hem recollit temàtica molt diversa. Enguany hem comptabilitzat el 10% del total de queixes (la meitat que al 2017).

L'integren queixes que pertanyen a altres organismes o institucions perquè no en som competents per resoldre-les: el Síndic de Greuges de Catalunya, la Generalitat de Catalunya i Justícia, principalment. N'exposem alguns exemples: desacord amb la reducció d'hores de vetllador per a un fill amb paràlisi cerebral; agilitar el tràmit per a la sol·licitud d'un llit adaptat; denegació d'una derivació a un altre hospital per obtenir una segona opinió sobre una patologia; dilació en donar visita amb un especialista mèdic; per la problemàtica respecte de l'acreditació del grau de discapacitat i els procediments per reconèixer-la; per anomalies reincidents respecte del funcionament d'una residència per a la tercera edat; per deficiències en el funcionament del telèfon d'emergències d'Endesa operatiu les 24hores, i perquè aquest mateix telèfon s'indiqui en els armaris de distribució elèctrica d'intempèrie; per publicitat sexista per part de la companyia elèctrica Endesa; o per la sol·licitud d'una indemnització per danys psicològics a una filla amb discapacitat intel·lectual per la irresponsabilitat de l'encarregat d'una atracció.

CONSULTES

Amb un 26,4% del total d'atencions, la tipologia o el contingut de les consultes formulades pels usuaris al llarg del 2018 ha versat sobre:

Concessió i denegació de llicències d'obres, cobrament de sonometries per molèsties d'activitats; denúncies de gossos; molèsties veïnals per comportaments incívics de molt diversa mena, com ara, donar de menjar a coloms, una persona d'edat avançada; perill de caiguda d'unes branques d'un arbre que donen a la via pública.

En un altre bloc, ens han fet consultes sobre reclamacions patrimonials; o de consum: cobrament impropedient d'una assegurança de decessos, reparació d'una caldera; problemes diversos amb companyies asseguradores de la llar; i contractes telefònics fraudulents.

També s'han adreçat a nosaltres per demanar la modificació d'un pla parcial; o per sol·licitar la reparació de paviment que està en mal estat, i també la d'un col·lector trencat que ha provocat inundacions en una comunitat; o perquè es legalitzin els bars musicals.

Quant a seguretat, hem atès consultes sobre senyalització viària; denúncies per aparcament indegut; molèsties de contaminació acústica provocades per joves que es concentren en espais a l'aire lliure.

Pel que fa als tributs, igual que a les queixes, han estat nombroses les consultes referents a plusvàlues: acollir-se a bonificacions o demanar la seva devolució per no haver-se produït un benefici; a bonificacions de l'IBI; o per considerar excessiu el cost de les fotocòpies municipals. Però també per agilitar tràmits per cobrar diversos ajuts de caire social; menjar, higiene, lloc dormir; demora en donar visita o procedir a un canvi de treballadora de Serveis Socials; concessió d'ajuts i subvencions de lloguer;

Respecte al camp de l'Educació, s'han repetit algunes consultes sobre la necessitat d'un canvi de centre escolar, especialment quan es tracta de centres socialment més desfavorits, per evitar el possible risc d'exclusió social als alumnes.

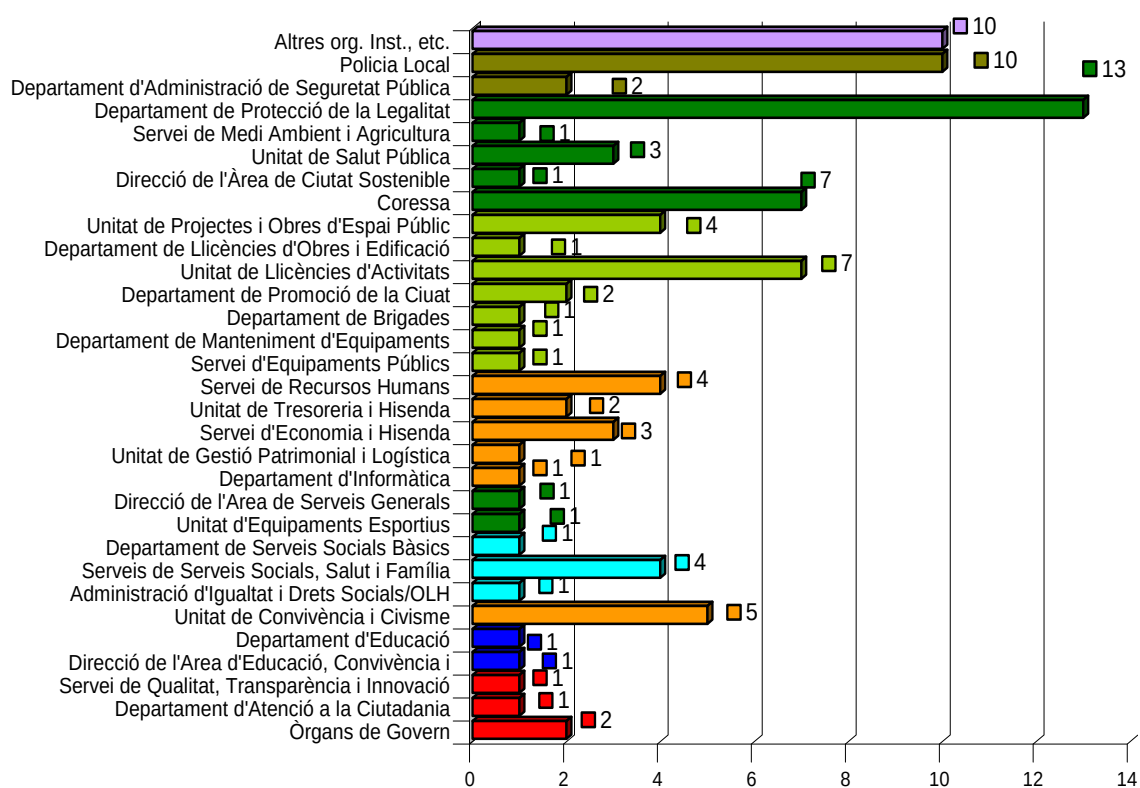
En un altre ordre de consultes n'hem atès algunes per la manca de resposta municipal a escrits presentats a l'Ajuntament; i una relacionada amb la protecció de dades.

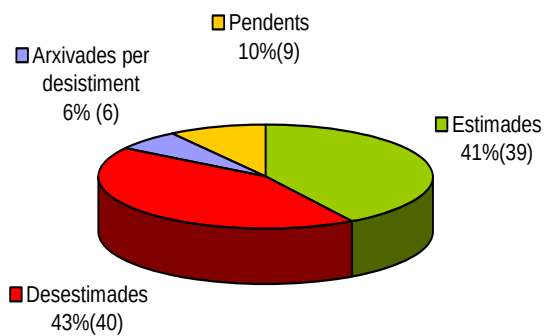
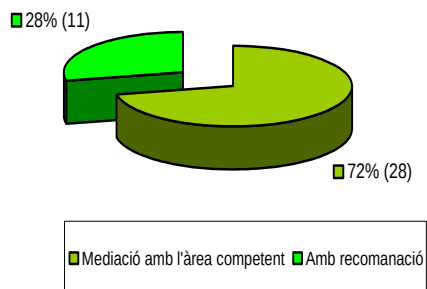
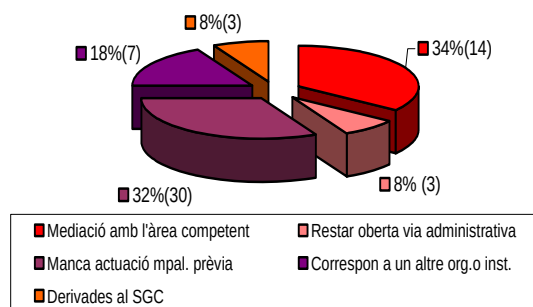
En un apartat especial, per pertànyer a altres organismes o institucions, ressalten les referides a l'habitatge. Han estat diverses les consultes sobre aquesta temàtica. Per causa de la situació actual del mercat immobiliari nombroses famílies no poden accedir a un habitatge de compra; i moltes d'aquestes que sí que ho van poder fer, ara es troben en procediments judicials de desnonaments per manca de pagament, i altres pensen en la sobreocupació d'algun habitatge buit com a últim recurs, davant la manca de recursos econòmics suficients.

Davant d'aquesta realitat, per garantir el dret a l'habitatge, per vetllar per una vivenda digna i assequible, aquesta Síndica opina que s'ha de potenciar l'habitatge de lloguer, de manera que pugui abastar la demanda d'aquelles famílies amb menys recursos econòmics.

Igualment, hem atès consultes sobre estrangeria; sobre la denegació del permís de residència; o sobre la renda garantida de veïnatge; la ciutadania; per diversos problemes de salut: CatSalut respon, llistes d'espera en atenció primària o per ser atesos per especialistes; per una mala endodòncia; o per reclamar a un editor els beneficis de la il·lustració d'un llibre.

Per últim, les consultes relacionades amb la Justícia tenen a veure amb tràmits i processos de defensa jurídica, l'impagament de quotes de la comunitat, o de rebuts de serveis, o per aclarir a qui li toca pagar els desperfectes per humitats provocades pel veí de sobre.

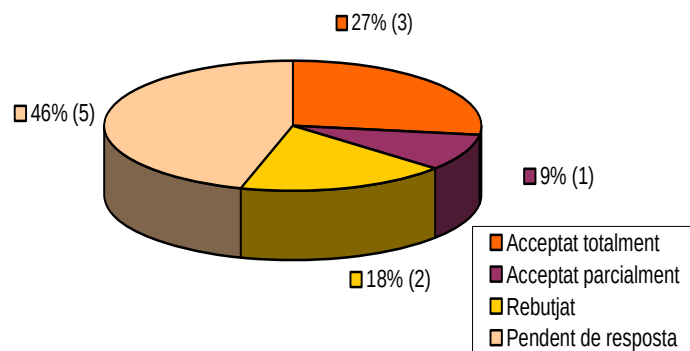
GRÀFIC 10**TIPOLOGIA QUEIXES 2018 (TOTAL 94)**

GRÀFIC 11**QUEIXES SEGONS L'ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2018****ESTIMADES 2018****DESESTIMADES 2018**

Del total de queixes registrades, un 43% han estat desestimades. Si agafem el 100% d'aquestes: en un 34% dels casos s'han desestimat 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; en un 32% ho han estat per la manca d'actuació municipal prèvia; en un 18% perquè corresponia a un altre organisme o institució la seva resolució; i en un 8%, indistintament, perquè restava oberta la via administrativa i perquè van ser derivades específicament al Síndic de Greuges de Catalunya.

Quant a les queixes estimades (un 41% del total), continua essent el mitjà més emprat per a la seva resolució la mediació amb les àrees competents (pràcticament tres de cada quatre), cosa que també incideix de manera positiva en el temps d'execució, ja que en ambdós casos es redueix substancialment. D'aquest percentatge, 11 queixes, vuit més que al 2017, s'han resolt amb recomanacions i suggeriments, i han estat trameses a l'alcaldeessa per a la seva acceptació (total o parcial) o rebuig. Hem de dir, però, que d'aquestes, 5 encara resten pendents de la seva decisió.

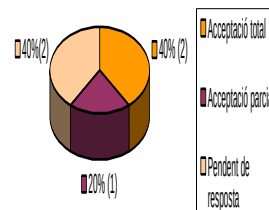
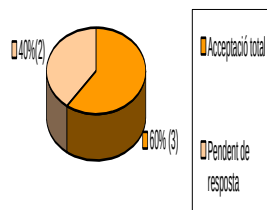
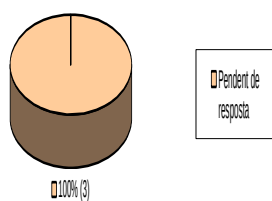
En un percentatge d'un 6% les queixes han estat arxivades per desistiment de la persona interessada. I un 10% resten pendent de tramitació per a l'exercici 2019.

GRÀFIC 12**NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS DE RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2018**

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

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



Enguany, dels onze expedients de queixa resolts amb recomanacions, suggeriments, etc, a data 31/12/2018, tres estaven acceptats totalment per l'alcaldessa, un parcialment, dos van ser rebutjats i cinc encara restaven pendents del seu pronunciament en un sentit o un altre. Avancem, però, que a la data de presentació del present informe, quatre més d'aquests van ser acceptats totalment.

Tot i així, he de tornar a insistir en la importància d'escurçar terminis quant el pronunciament i execució d'aquest tipus de resolucions, en pro d'una bona atenció ciutadana.

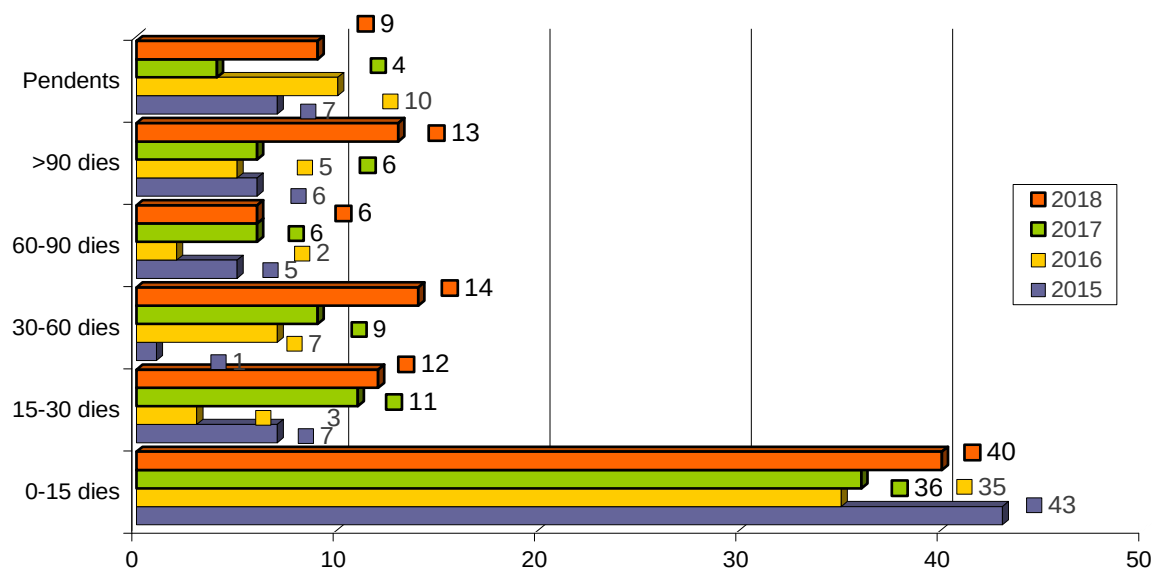
ACTUACIONS D'OFICI

Aquesta demanda o suggeriment anterior d'agilitar respostes va en consonància amb l'única actuació d'ofici que vaig emetre al 2017: ***escurçar el temps de resposta municipal i evitar la manca de resposta***, la qual, afortunadament, ja va ser acceptada per l'alcalde. Aquesta decisió significa un pas endavant per aconseguir millorar el temps de resposta envers la ciutadania que s'ha adreçat a l'Administració municipal.

Seguint amb les actuacions d'ofici, aquesta Síndica ha emès durant el 2018 quatre, les quals són el reflex de problemàtiques que m'han exposat els usuaris del servei que represento, i que tot seguit cito: ***Garantir el dret a l'accessibilitat i la racionalització de l'ús de l'espai públic; Modificar l'acreditació de recursos per a les persones més vulnerables que sol·licitin l'IBI social; Modificació dels requeriments per poder-se acollir a la bonificació de l'IIVTNU, i la Iniciativa sobre l'aplicació de la Renda Garantida de la Ciutadania i la defensa dels drets de persones i famílies en situació de vulnerabilitat***. Val a dir que l'alcalde únicament s'ha pronunciat respecte d'una, que va decidir rebutjar-la abans de finalitzar el 2018. La resta continua pendent de resposta.

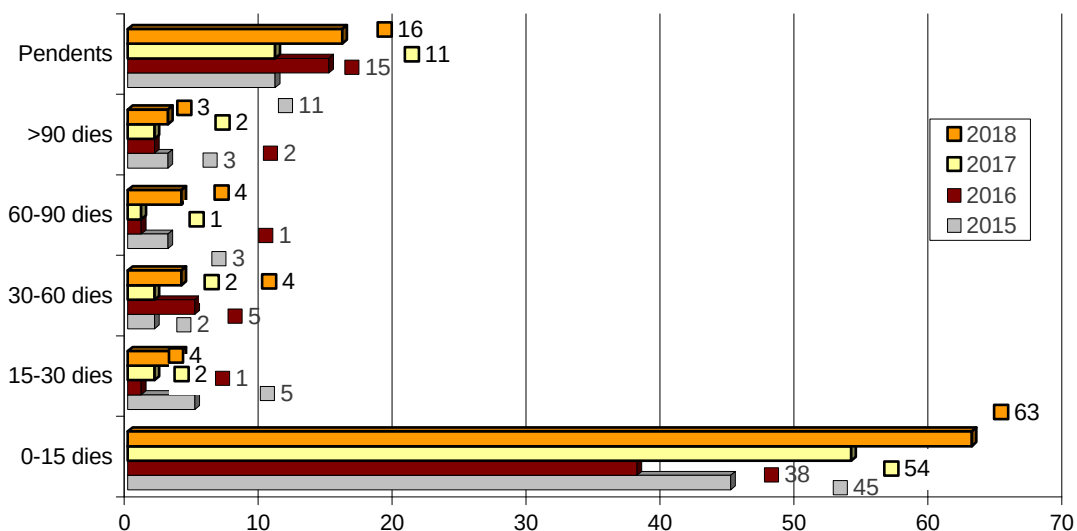
GRÀFIC 13 A

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



Es constata, un any més, que el termini més utilitzat tant per tramitar com per executar la majoria de les queixes de la Sindicatura és l'inferior als quinze dies (40). Com hem dit en algun comentari anterior, aquest resultat tan positiu té molt a veure amb el tipus de resolució emprat. És a dir, en línies generals, la resolució de les queixes amb mediació amb l'àrea competent és molt més àgil que quan es fa mitjançant resolucions amb recomanacions, suggeriments, advertiments i recordatoris.

Malauradament, respecte d'aquesta última opció de resolució, continuen els endarreriments quant al pronunciament per part de l'alcalde (acceptació o rebuig) i, per tant, també afecta a la seva posterior execució.

A la vista d'això, tinc el ferm propòsit de continuar insistint en la necessitat d'agilitar la resposta i l'execució de les meves recomanacions tant per part de la senyora alcaldessa com per part de les àrees implicades (han de millorar els seus processos interns per fer que les respostes a les meves peticions siguin més ràpides), tot això en pro d'una bona praxi administrativa i en atenció a la ciutadania, que ha confiat en el servei que ofereix la Sindicatura, després que l'Ajuntament no ha resolt les seves demandes. La demora a atendre les sol·licituds de la síndica enfosqueix la seva tasca alhora que fa dubtar als usuaris de l'eficàcia del servei públic que, en definitiva, és el que tots els empleats públics, independentment del seu càrrec, perseguim.

Per a finalitzar, tanquem aquest recull estadístic amb un quadre resum a data 31/12/2018 de la situació dels expedients pendents de resolució referits a anys anteriors.

EXPEDIENTS ANTERIORS AL 2018: ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2018

2016

De 2 resolucions amb recomanació acceptades per l'alcalde i pendents d'execució:

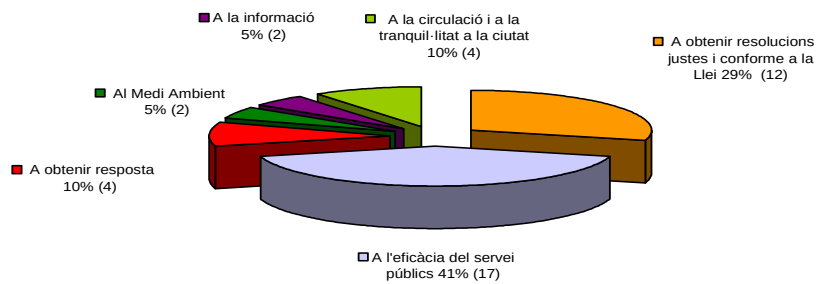
. >totes dues han estat executades al llarg del 2018

2017

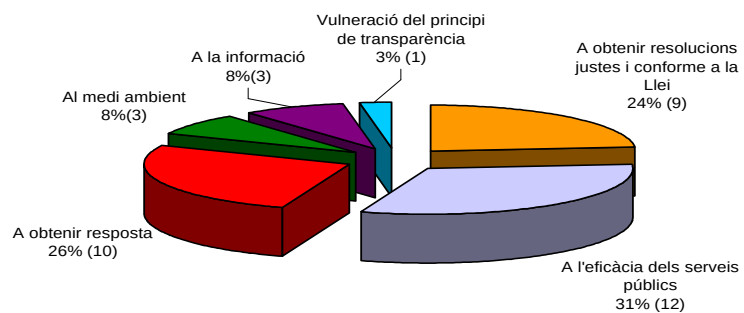
De 4 resolucions resoltes amb mediació amb l'àrea:

>totes quatre han estat executades abans de finalitzar el 2018

DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2018 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)

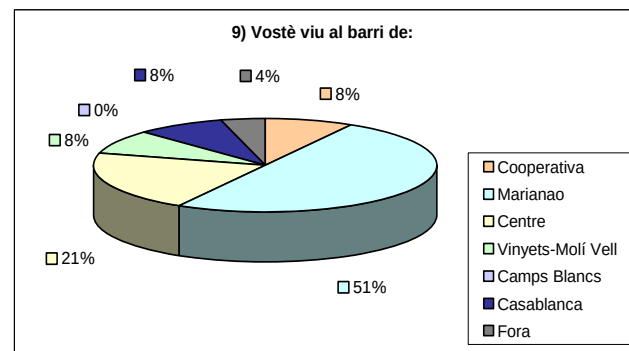
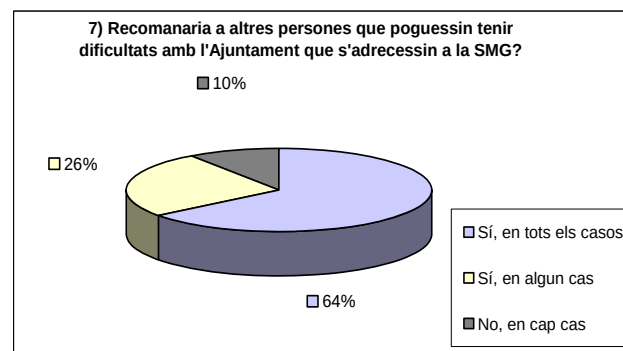
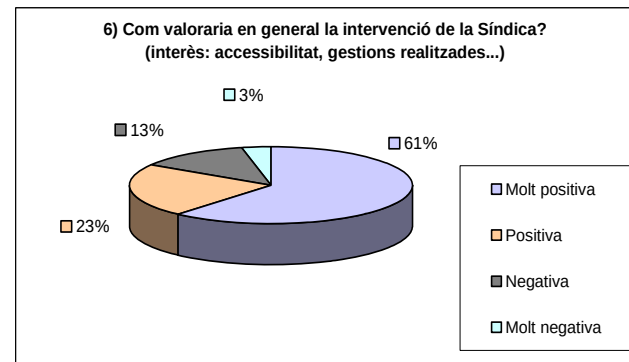
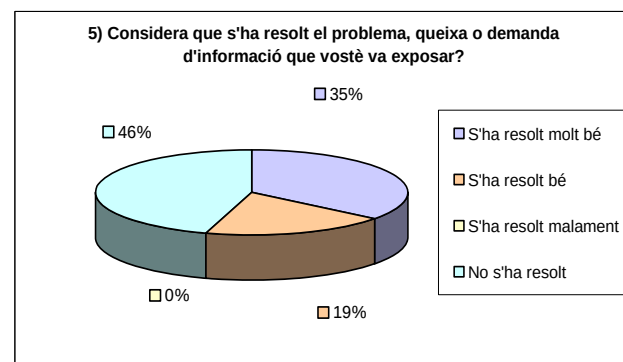
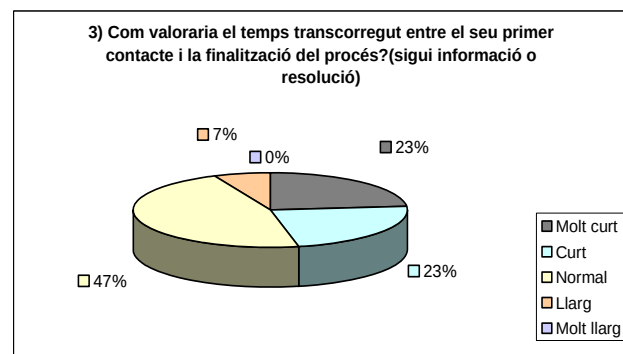
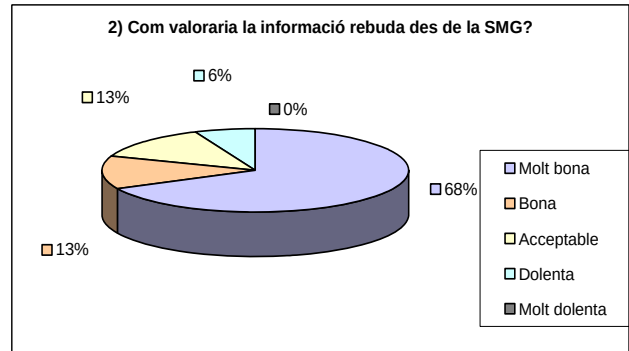
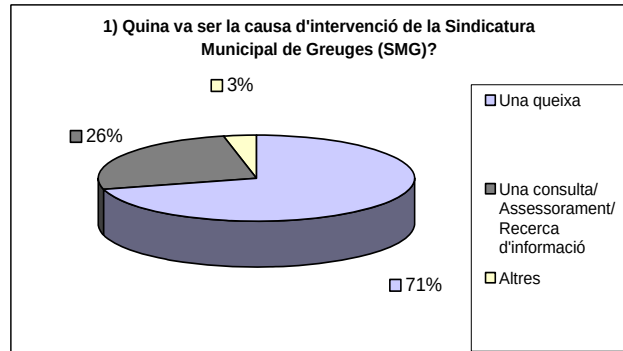


DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2017 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)

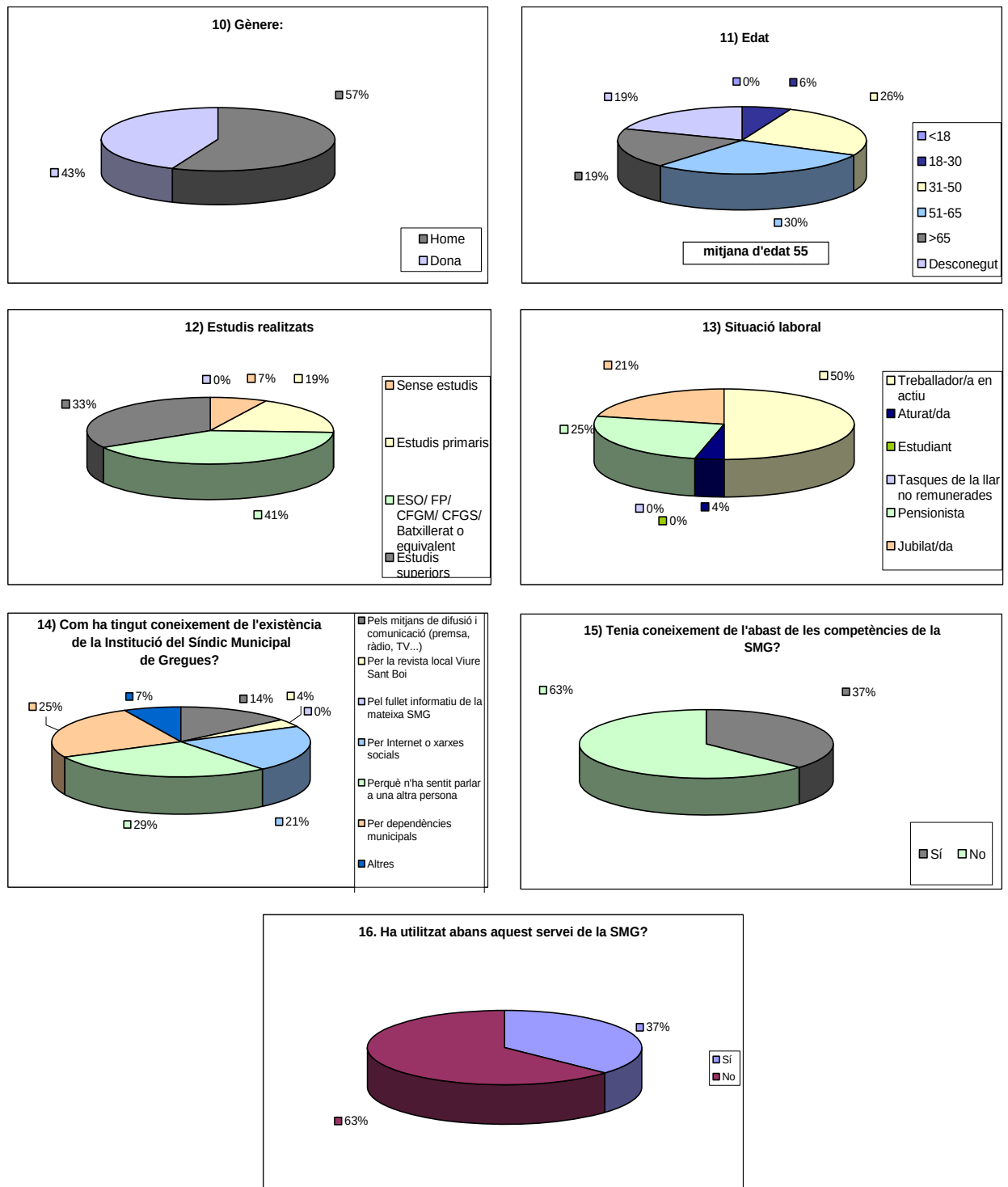


QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT

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:

- P3.- He sido atendida correctamente y agradezco enormemente la atención y trato recibidos.
- P4.- La resta de departaments haurien de mostrar, tramitar i gestionar amb la professionalitat que ho fa la SMG.
- P8.- No hi ha hagut cap resposta. Interès nul per solucionar el problema.
- P10.- Agradecer a la buena persona que me atendió. Muy atenta y aplicada en todo momento. ¡Mil gracias!
- P14.- Cap ni un. Tot ha estat molt fàcil amb la síndica.
- P16.- Me puse en contacto con la SMG para informar de los ruidos causados por la empresa Coressa entre las 6.30 y las 7.30 horas de la mañana cuando limpia las calles. Después de haver enviado un mail a Coressa y a vosotros siguen los ruidos y Coressa ni siquiera ha contestado a mi mail.
- P22.- Era un problema amb Sanitat i va assessorar-me molt bé i ràpid.
- P23.- Sempre m'atenen bé. No tinc cap problema ni queixa amb ells.
- P29.- He utilizado dos veces este servicio . De las dos ocasiones, la segunda ha sido bastante positiva.

Amb aquesta enquesta, que ens indica el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte de la tasca desenvolupada a la Sindicatura, donem per finalitzats els comentaris del present recull estadístic.

PERFIL DE L'USUARI/ÀRIA

En primer lloc, abans de res, voldríem agrair la participació de totes aquelles persones que han volgut omplir i fer-nos arribar el qüestionari adjunt. Sense cap mena de dubte, tindrem molt en compte les seves valoracions.

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 2018, ha respost un 25,8% (un 30,6% al 2017).

De l'anàlisi del total de les respostes, enguany ha sortit com a usuari tipus un perfil molt semblant al de l'any passat, és a dir, un home de 55 anys (54 al 2017), amb estudis de Batxillerat, FP o equivalent, treballador en actiu, que viu al barri de Marianao, i que ha tingut coneixement de la institució perquè n'ha sentit parlar a una altra persona.

Com en anteriors exercicis, hem rebut major nombre de resposta d'aquells usuaris que ens van presentar una queixa, amb un 71% (61% al 2017), que dels que van formular consultes, amb un 26% (39% al 2017), tot i ser aquesta última la tasca principal que duu a terme la Sindicatura.

La participació més nombrosa continua sent la d'aquelles persones que estan en situació laboral activa, amb un 50% (un 56% al 2017), i baixa el percentatge referit al col·lectiu de jubilats, amb un 21% (30% al 2017), i el d'aturats 4% (5% al 2017).

Si ens fixem en el grau de coneixement de l'abast de les competències de la síndica, en el 2018 se situa en un 37% (46% al 2017).

(A la vista d'aquest baix resultat obtingut, aquesta Síndica no dubta en continuar apropant la institució que representa a la ciutadania santboiana).

Pel que fa a la informació que les persones usuàries han rebut des de la Sindicatura, l'estudi posa de manifest que del conjunt un 68% (55% al 2017) n'està molt satisfet; un 13% (17% al 2017) considera que el nostre servei és acceptable; i un percentatge petit del 6% (un 3% al 2017), que és dolent.

Quant al temps de resposta de resolució des que es presenta la queixa, en un percentatge molt elevat del 93% considera que és normal, curt o molt curt (79% al 2017); i un 7% (7% al 2017) opina que és molt llarg.

També un gruix important de les persones que han participat en l'enquesta (78%) manifesta estar molt d'acord o d'acord amb la resposta de la síndica (82% al 2017); tot i que, malauradament, un 16% s'hi pronuncia en desacord (10% al 2017), i un 6% n'està molt insatisfeta (7% al 2017).

Un 54% (69% al 2017) de les persones enquestades considera que s'ha resolt molt bé, o bé

el seu problema. Desafortunadament, un percentatge encara molt elevat del 46% (31% al 2017) opina que el seu problema no s'ha resolt. Com repetint cada any, per interpretar millor aquest resultat hem de tenir en compte que:

a) Hi ha persones que s'adrecen al nostre servei quan encara no han fet una actuació municipal prèvia a l'Ajuntament, o quan resta oberta la via administrativa, o quan la seva demanda pertany a un altre organisme o institució. Per tant, és fàcil pressuposar que quan els arriba la nostra enquesta el problema que van formular encara no s'ha resolt ni en un sentit ni en un altre.

b) En ocasions, malgrat que la síndica s'ha pronunciat favorablement respecte de la queixa plantejada per alguns ciutadans, l'Ajuntament triga a executar les seves recomanacions i suggeriments. I, tot i haver informat prèviament del resultat els seus promotors, quan els arriba l'enquesta, aquests consideren que la seva causa o problema encara no s'ha resolt.

Per tant, a la vista d'aquesta possible i versemblant interpretació, he d'insistir que cal reduir el temps d'execució de les meves recomanacions, suggeriments, etc, per part de les àrees implicades com a bona praxi administrativa i senyal d'eficàcia administrativa.

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 74% (90% al 2017) opina que és molt positiva o positiva; i negativa o molt negativa, un 16% (10% al 2017).

Respecte de si els usuaris recomanarien a altres persones que poguessin tenir dificultats amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la Sindicatura, un 64% (68% al 2017) recomanaria a altres persones que ho fessin en tots els casos, i un 26% (32% al 2017), en algun cas, i només un 10% en cap cas.

Faig una lectura favorable d'aquest resultat, ja que, sense oblidar el 10% de persones que mai recomanarien el nostre servei, també sóc conscient que, en alguns d'aquests casos, ben podria estar determinat pel grau de satisfacció de la la resposta rebuda per part de la síndica.

Finalment, segons l'última pregunta del nostre qüestionari, és satisfactori constatar que respecte de l'any passat ha augmentat el percentatge de persones que ja s'havien adreçat amb anterioritat a la Sindicatura (37% al 2018 i 29% al 2017).

Tot i concloure que en general és bona la valoració obtinguda, igualment caldrà intensificar la tasca difusora de la institució, en pro de la defensa dels drets de la ciutadania davant d'un greuge o problema amb l'Ajuntament i les dependències que en depenen.

RECULL DE QUEIXES RESOLTES **(per àrees i departaments)**

ÀREA DE GOVERNANÇA

Departament d'Atenció a la Ciutadania

Expedient 087/2018

Assumpte: Sol·licitud d'informació sobre la targeta rosa reduïda (T4)

Una ciutadana que va demanar a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP) informació referida a la targeta rosa (excepció i tarifa reduïda), manifesta la seva decepció davant el tracte rebut, atès que, sense donar-li més explicacions, li van dir que havia de presentar la Declaració de Renda per poder-la tramitar, quan ella és coneixedora que a Barcelona no demanen les dades econòmiques.

Actuació: Aclarim la ciutadana que a Sant Boi es demanen les dades econòmiques precisament a requeriment de l'AMB. No obstant això, aprofitem, alhora, per informar-la a bastament sobre la tramitació de la targeta, de manera genèrica i del cas concret.

Igualment, recollim el seu suggeriment perquè la informació facilitada es transmeti a tota aquella persona que demani aquest tràmit a través de l'OMAP.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Òrgans de Govern

Expedient 022/2018

Assumpte: Presumpta manca de resposta a dos escrits presentats a finals de 2017

Presumpta manca de resposta a dos escrits enviats a finals del 2017 a l'alcalde i al tinent d'alcalde de Governança i Qualitat Democràtica, en els quals una ciutadana manifestava la dilació de l'Ajuntament a executar una resolució emesa al 2015 pel Síndic municipal de Greuges.

Actuació: Atès que segurament es va produir una errada en la tramesa dels esmentats escrits per correu electrònic, ja que no consten a les bústies d'Alcaldia i Governança, facilitem les adreces de correus correctes perquè la ciutadana torni a enviar-los.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Departament d'Organització i Qualitat

Expedient 001/2017 (actuació d'ofici)
--

Assumpte: Escurçar el temps de resposta municipal i evitar la manca de resposta

En el marc de les funcions que m'han estat assignades mitjançant el Reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, em permeto dirigir a l'Ajuntament aquesta actuació d'ofici. Les iniciatives d'ofici se sustenten en actuacions en les quals la Síndica, arran d'un nombre elevat de queixes presentades per la ciutadania, o a partir d'una apreciació personal, observa que el funcionament de l'Administració municipal en un determinat aspecte, perjudica de manera general la

ciutadania, i decideix recomanar a les autoritats locals la seva modificació o millora, com a prevenció de la vulneració dels drets de la ciutadania, tal i com recull la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en el seu article XXVII, allà on diu:

"Art. XXVII- Mecanismes de prevenció

1.- Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:

-Ombudsman municipal o defensor del poble com a institució independent i imparcial."

Per aquesta raó, la síndica municipal, com a garantia de la bona administració, pot exercir una labor preventiva i proposar canals o vies de millora per tal d'evitar situacions que poden suposar un perjudici a les persones.

Amb aquesta actuació d'ofici, la Síndica vol posar en coneixement de l'Ajuntament la preocupació que li van transmetre nombroses persones amb la formulació de diverses queixes al llarg d'aquest any, referents a la dilació del temps de resposta municipal, i fins i tot per la manca de resposta, a les seves sol·licituds, reclamacions, queixes, etc, presentats per diferents canals i vies de comunicació, com ara, l'OMAP o el Servei municipal T'escoltem.

En l'actualitat estem davant una societat en canvi permanent, que reclama una Administració de qualitat a l'alçada de les seves necessitats, amb capacitat d'innovació, àgil i diligent en la resposta. En aquest sentit, la tecnologia ajuda a que es pugui accedir a les administracions públiques a través de molts canals d'una forma més dinàmica, tant per realitzar tràmits, com per cercar i demandar informació, o simplement fer suggeriments o expressar opinions. En conjunt s'han facilitat i agilitat molt les vies d'accés a l'Administració.

Paradoxalment, les respostes de l'Administració envers la ciutadania són més lentes del que caldria esperar, i a vegades inexistents. Els retards o demores de més de tres mesos o d'un any en les respostes, resolucions i execucions, no són favorables ni convenients en pro d'una bona relació entre l'Administració i els administrats.

Conscient que moltes de les reclamacions estan subjectes als terminis contemplats a la Llei de Procediment administratiu comú i, malgrat que tot i que el sistema de recursos administratius disposa de terminis prou extensos temporalment, aquests es superen ostensiblement, generant demores inexplicables que incomoden a la ciutadania. Una altra anomalia que sempre es detecta en aquestes queixes és la manca de resolució de la reclamació en termini. Tot i l'ampli abast temporal de resposta emprat pel marc legal, sovint, en la pràctica, aquests marges es superen amb escreix, com he constatat a partir de les informacions extretes de les queixes que han motivat aquesta actuació d'ofici.

CONSIDERANT (1): que l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat va aprovar a l'any 2012 un Codi ètic, amb la intenció d'oferir unes pautes de conducta per anar més enllà del marge obligatori de la llei; i que tal com consta a la seva part introductòria: ***" tot i ser legals, no s'adiuen amb els objectius i manera d'actuar propis de l'organització"*** ;

CONSIDERANT (2): adient promoure aquesta iniciativa d'ofici per tal que s'adoptin les mesures oportunes i es coordinin accions concretes per fer efectiu i per garantir els principis en què es basa el Codi ètic de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, on diu:

"Resoldre els tràmits i procediments administratius amb rapidesa, eficàcia i objectivitat";

CONSIDERANT (3): sobre aquesta mateixa base d'argumentació exposada i atès l'interès d'aquesta Síndica en promoure els principis generals d'actuació en què es basa l'esmentat Codi ètic, tot seguit fem esment d'alguns d'aquests:

Diligència, l'eficàcia i l'eficiència: resoldre els tràmits.

Pel bon govern de la ciutat: ser accessibles a tota la ciutadania, i donar resposta ràpida a tots els escrits, les sol·licituds i les reclamacions.

Potenciar una ciutadania activa, participativa i crítica;

CONSIDERANT (4): que l'Administració ha d'actuar pro activament i preventiva, per tal d'esmenar i millorar els processos, especialment quan ja es disposen de prescripcions com les contingudes al Codi ètic, aquesta Síndica reconeix i posa en valor que aquest Consistori disposi d'un inestimable i valuós instrument com és l'esmentat Codi ètic.

CONSIDERANT (5): *que un dels objectius de l'Administració és que l'activitat pública es porti a terme en les millors condicions i garanteixi uns serveis públics de qualitat; i, en aquest sentit, ajuda a complir-ho la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, en els seus articles 12 i 13:*

"Articles 12. Dret d'accés a la informació pública.

Totes les persones tenen dret a accedir a la informació pública, en els termes que preveu l'article 105.b de la Constitució espanyola, que desplega aquesta Llei.

Així mateix, i en l'àmbit de les seves respectives competències, és aplicable la corresponent normativa autonòmica."

"Article 12. Informació pública.

S'entenen per informació pública els continguts o documents, sigui quin sigui el seu format o suport, que estiguin en poder d'algun dels subjectes inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest títol i que hagin estat elaborats o adquirits en l'exercici de les seves funcions".

Per tot això, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat formula la següent

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANACIÓ (1): *a l'Ajuntament que, el més aviat possible, entomi la revisió de les normes de funcionament, prenent en consideració les valoracions apuntades per la Síndica en aquesta actuació d'ofici, per millorar les pràctiques municipals per reduir el temps de resposta. I, en aquest sentit, que estudiï la possibilitat d'establir un catàleg de mesures administratives dirigides a garantir una resposta a totes les demandes que li plantegi la ciutadania per cadascun dels canals als que té accés, evitant el silenci com a resposta. I, així mateix, que també arbitri mecanismes per minimitzar els temps a les respostes.*

RECOMANO (2): a l'Ajuntament i als seus Departaments, que estableixin, als efectes que ja he esmentat, donar resposta escrita a les qüestions que les persones li plantegin, també per escrit, tant en el marc d'un procediment administratiu, com quan formulin suggeriments, propostes, queixes o demandes d'informació. I, així mateix, el compliment dels terminis de tramitació previstos, no justificables per la manca de mitjants o la inadequada organització dels mateixos, recordant en especial el nostre Codi ètic, però també el Codi de bones pràctiques administratives del Síndic de Greuges Catalunya.

RECORDATORI (1): a l'Ajuntament l'obligació de dictar resolució expressa en tots el procediments de les seves competències, i a notificar-los i executar-los dins dels terminis establerts legalment, intentant pro activament disminuir-los, en pro de fer efectiu el dret a la informació, a la transparència i el bon govern.

Estat: Acceptada per l'alcalde

Servei de Qualitat, Transparència i Innovació

Expedient 123/2018

Assumpte: Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de Transparència sobre el destí de les assignacions dels diferents Grups municipals

Un ciutadà és queixa de la manca de resposta municipal al requeriment que - en el seu nom- va fer la GAIP (Comissió de Garantia del Dret d'accés a la Informació Pública) a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, perquè justifiqués documentalment el destí de l'assignació dels diferents Grups municipals durant el període 2015-2017.

Actuació: La síndica va constatar que els diferents Grups municipals hi estaven treballant per facilitar a la GAIP la informació sol·licitada en el menor temps possible. Per tant, comunica al ciutadà l'arxiu de les seves actuacions, en considerar que l'actuació municipal era correcta.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

ÀREA D'EDUCACIÓ, CONVIVÈNCIA I SOLIDARITAT

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

Expedient 049/2018

Assumpte: Aclarir la informació del cartell de portes obertes d'una escola bressol

Una ciutadana considera que cal aclarir, de cara a properes jornades, la informació que surt al cartell de portes obertes d'una escola bressol, atès que una família amb un nadó ha esperat a la porta d'entrada més de mitja hora i sota un calor insuportable. Per tant, si l'entrada és guiada i per grups, no es poden anomenar jornades de portes obertes i s'ha indicar adequadament en els fulls informatius.

Actuació: Es va traslladar la queixa a l'Àrea d'Educació, i un cop analitzats els fets, els tindran en compte per tal de millorar-ne el funcionament.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Unitat de Convivència i Civisme

Expedient 023/2018

Assumpte: ocupació intensiva i abusiva de l'espai públic a la plaça Joan XXIII

EXTRACTE DE LA QUEIXA

Davant la queixa plantejada pel Sr. XXX i la seva dona, Sra. YYY, per les contínues molèsties que pateixen per la manca de civisme per part d'un grup de nens i joves a la plaça Joan XXIII, on resideixen, i que es concreten en: sorolls, celebració d'activitats lúdiques, i, en especial, per l'incompliment reiterat de la senyalització vertical que prohibeix específicament el joc de pilota;

I tenint en compte:

RELACIÓ DE FETS

- Que el matrimoni aporta una llista de signatures d'altres veïns que també manifesten el seu malestar per aquesta situació recurrent de contínues molèsties;

- Que els promotors de la queixa identifiquen clarament –al seu entendre- quines són les causes i circumstàncies concurrents que els generen el dany:

a) no poder descansar i estar exposats a persistents sorolls i cops de pilota a la seva façana durant el dia i fins ben entrada la matinada i

b) l'escàs ressò de les nombroses queixes i requeriments formulats a l'Ajuntament, els quals consideren que han estat infructuosos, atès que les molèsties encara perduren;

- Que malgrat l'existència d'una perfecta i aclaridora senyalització vertical de prohibició de jugar a pilota a l'espai de la plaça, aquesta no es respecta. De fet, són nombroses les vegades que les pilotes cauen a dins del balcó dels promotors de la present queixa, com si es tractés d'una porteria, pels forts xuts dels nens que reboten a la seva façana; **(Vegeu fotografies a l'annex I)**

- Que aquesta síndica en un parell de visites *in situ*, que va decidir realitzar per contrastar els fets presumptament agreujants descrits per aquest matrimoni, així ho ha pogut comprovar;

És obvi que aquests fets, que vulneren el dret al descans del veïnat pels sorolls constants, es podrien evitar amb el compliment de les normes. Tanmateix, a data de la present resolució no s'ha aconseguit. Ben al contrari, s'han donat ocasions en què algun veí o veïna ha recordat que s'havia de respectar la senyalització de prohibició de jocs de pilota als pares i fills que la incomplien, i s'ha produït algun episodi de confrontació. I per evitar aquests desagradables incidents han desistit de significar-se;

- Que davant les reiterades molèsties, els veïns i les veïnes han presentat o formulat diverses denúncies a l'Ajuntament però, tot i que s'han realitzat algunes actuacions municipals per minimitzar-les, tals com posar senyalització específica de prohibició de jocs de pilota i posar jardineres per impedir-ho, malauradament aquests mecanismes reactius no han resolt la problemàtica;

- Que atès l'escàs èxit de la intervenció municipal, i davant la persistència en el temps de la problemàtica descrita a l'esmentada plaça, aquesta síndica va concertar una reunió amb el regidor i el tècnic del barri de Casablanca per tal de compartir informacions i constatar els fets, ja que ambdós eren coneixedors d'aquesta realitat; I que com a conclusió de la trobada vam convenir que seria necessari realitzar una intervenció de mediació comunitària entre les persones usuàries de la plaça i els veïns i les veïnes dels habitatges afectats;

CONSIDERANT (1): que aquesta síndica va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i ha acceptat estudiar-la perquè a la vista dels arguments exposats considera que els fets són agreujants per al matrimoni promotor de la queixa.

CONSIDERANT (2): que la sol·licitud d'empara té com a eix vertebrador la reclamació a poder gaudir de la ciutat en les mateixes condicions d'igualtat que la resta de ciutadans i ciutadanes;

CONSIDERANT (3): que la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC), a la qual es va adherir l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat el 14 de maig de 2001, ja recull aquest dret a la ciutat:

"Article I - Dret a la Ciutat -:

1. La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també dures de solidaritat.

2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants."

CONSIDERANT (4): que la queixa planteja una clara vulneració del dret al descans i a la mobilitat dels veïns confrontats a la plaça.

Respecte d'aquest considerant la síndica vol deixar palès que defensa les activitats en espais oberts de la ciutat, i les considera com un element important de socialització i de convivència. I, en aquest sentit, és sensible a tots els requeriments que plantegin mantenir un equilibri entre el dret al descans i la utilització de l'espai públic per a activitats;

CONSIDERANT (5): que les persistents molèsties per l'ocupació abusiva i constant de l'espai públic provoquen un profund malestar a les persones dels domicilis que donen a la plaça Joan XXIII, i que en alguns casos fins i tot estan afectant al seu benestar i la seva salut, especialment a les persones

més grans i/o amb un estat de salut més delicat, i que un d'aquests casos és el de la Sra. YYY, la qual ha reconegut que la situació ja li sobrepassa, i tem per la seva salut;

CONSIDERANT (6): que aquesta síndica constata que a la nostra ciutat hi ha actes manifestament incívics; i que aquesta situació és responsabilitat tant dels ciutadans com de l'Administració, per bé que, així com els ciutadans i ciutadanes tenim l'obligació de respectar i complir les lleis, reglaments, normes, etc., l'Administració té l'obligació prioritària de vetllar pel benestar de la ciutadania, fent respectar les lleis, alhora que també està sotmesa al principi de legalitat;

CONSIDERANT (7): que és essencial la tasca preventiva de la Policia local per garantir la preservació de dos drets essencials: el del descans i el de la utilització de l'espai públic. I des del punt de vista de la Sindicatura en relació a les activitats que es fan a l'aire lliure, han de conjugar l'equilibri entre el dret al descans i els beneficis d'una activitat amb una àmplia concurrència ciutadana que està expressament senyalitzada que no es pot realitzar. Per tant, caldrà promoure altres espais alternatius per a la realització de jocs de pilota;

En aquest sentit, la CESDHC, en el seu article XXVI - Policia de Proximitat, així ho reflecteix:

"Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica."

CONSIDERANT (8): que 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 actes 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 per exemple la iniciativa ja endegada a la plaça Montserrat Roig del barri Marianao.

Novament, la CESDHC, així ho contempla en el seu article XXVII - Mecanismes de prevenció:

"1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius:

- Mediadors socials o de barri, en particular a les àrees més vulnerables (...)."

CONSIDERANT (9): que l'actual Ordenança municipal de Civisme i Convivència Ciutadana de Sant Boi de Llobregat "(...) neix en defensa dels drets de la comunitat." (Exposició de motius).

I que, per tant, l'Ajuntament ha de vetllar pel seu compliment. I en aquest cas en concret, especialment:

"Els drets dels ciutadans i les ciutadanes a gaudir dels espais públics en condicions de seguretat, a un descans adequat, a no patir contaminació acústica i a no suportar situacions d'incomoditat, de risc o de perill injustament causades, ni accions que limitin llur intimitat i llur benestar es consagren en aquesta ordenança."

Amb la finalitat de garantir la protecció dels ciutadans i les ciutadanes, en definitiva, aquesta ordenança regula, sense perjudici de la normativa específica que sigui aplicable, totes les conductes que, per acció o omissió, a la via pública o en espais privats, afectin la vida en comunitat conculcant aquests drets." (Exposició de motius).

"1. L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat declara el seu rebuig a la violència física o psíquica entre persones o col·lectius."

2. Se sancionaran les conductes i els comportaments que atempten contra la convivència ciutadana i les activitats coactives o coercitives encara que no tinguin rellevància penal, com ara baralles i discussions violentes. És una circumstància agreujant que causin aldarulls o desordres públics."

3. L'Ajuntament facilitarà i donarà suport a totes les iniciatives que condueixin al debat, a l'intercanvi d'opinions i a la resolució democràtica dels conflictes ciutadans, sense perjudici del recurs a la jurisdicció competent perquè, en darrer terme, adopti una resolució." (Article 9. Rebuig de la violència i suport a iniciatives de resolució de conflictes ciutadans).

"1. Les ordenances municipals corresponents, al si del marc de la legislació sectorial de contaminació acústica regulen les mesures necessàries per prevenir i corregir aquest tipus de contaminació fins i tot dins l'àmbit de les relacions de veïnatge i als espais públics." (Article 11. Contaminació acústica i odorífera).

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 pel Sr. XXX i la seva dona, Sra. YYY, per considerar agreujants les contínues molèsties que pateixen per la manca de civisme per part d'un grup de nens i joves a la plaça Joan XXIII, on resideixen, i que es concreten en: sorolls, celebració d'activitats lúdiques i, en especial, per l'incompliment reiterat de la senyalització vertical que prohibeix específicament el joc de pilota.

I, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi que, per garantir la preservació de dos drets essencials: el del descans i el de la utilització de l'espai públic, i per mantenir aquest equilibri entre ambdós drets, és necessari cercar mesures i solucions que permetin una convivència pacífica i respectuosa a la plaça, com ara habilitar un altre espai perquè es pugui jugar a pilota sense ocasionar molèsties als veïns, i també promoure una actuació de mediació comunitària entre les persones usuàries de la plaça i els veïns i les veïnes que resideixen als habitatges més afectats, semblant a la que ja es va realitzar a la plaça Montserrat Roig. Per tant, en aquest sentit, que disposi els recursos i mitjans necessaris per a la seva realització, comptant amb personal professional en mediació i amb el Servei Municipal de Mediació Ciutadana.

I igualment RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que amplii l'actuació anterior a plaça dels Focs de Sant Joan, atès que recentment he rebut una altra queixa similar per problemes de sorolls, d'incivisme, i de consum de tòxics.

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

Estat: Acceptada totalment per l'alcalde

Departament d'Educació

Expedient 033/2018

Assumpte: Presumpte acomiadament improcedent d'un projecte educatiu per part de l'empresa que va contractar l'Ajuntament

Un treballador extern, en qualitat de dinamitzador educatiu, que havia format part d'un projecte educatiu amb alumnat de diversos centres educatius de la nostra ciutat (projecte auspiciat per la Diputació de Barcelona, i que s'estava duent a terme des de l'Àrea d'Educació de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat), manifesta a aquesta Síndica que va ser acomiadat de l'equip de treball de manera improcedent (per correu electrònic), sense motius ni arguments, tot i que creu que era perquè havia exposat tota una sèrie de deficiències en relació a l'execució del projecte i de les possibles conseqüències en matèria de seguretat.

Actuació: Exposat el cas a la tinenta d'alcalde d'Educació, Convivència i Solidaritat, aquesta va

atendre personalment el ciutadà, i després de sentir les seves queixes i demandes (que mai es van referir al contingut ni objectius educatius del projecte) les va traslladar a l'equip de l'Àrea de Convivència, per a la seva consideració.

Així mateix, després de celebrar-se l'acte de cloenda del projecte a Sant Boi, tot i que en general les valoracions van ser positives i la Diputació de Barcelona va expressar la voluntat de replicar el projecte en altres municipis, la cap de l'Àrea de Ciutat Educadora, va transmetre al cap de la secció de Convivència, Diversitat i Drets Civils de la Diputació de Barcelona les queixes i deficiències que aquest treballador havia plantejat tant a aquesta Síndica municipal com a la tinenta d'alcade d'Educació, Convivència i Solidaritat, per tal de tenir-les en compte per a futurs projectes de col·laboració.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS

Unitat d'Equipaments Esportius

Expedient 063/2018

Assumpte: Sol·licitud d'un rocòdrom o reparació de l'existent en un poliesportiu

Davant l'estat d'abandonament d'un rocòdrom en un poliesportiu municipal, hi ha nombroses persones que demanen que es reperi o s'instal·li un de nou, ni que sigui en un altre poliesportiu, atès que l'utilitzarien.

Actuació: El cap d'equipaments esportius ens avança que l'esmentat rocòdrom no es repararà ni es posarà en funcionament, atès que no reuneix les condicions de seguretat necessàries. No obstant això, valorarà la petició col·lectiva per escrit, atès que hi ha voluntat municipal de construir-ne un de nou.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

Unitat de Serveis Socials Bàsics

Expedient 028/2018

Assumpte: Presumpt tracte discriminatori envers alguns usuaris per part d'una treballadora social

Un ciutadà considera que el comportament d'una treballadora social és discriminatori en funció del perfil de la persona que atén, atès que -segons el seu pare- als més desfavorits o vulnerables no els ofereix tots els recursos a què tenen dret i necessiten.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient 058/2018

Assumpte: Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de canvi de professional de Serveis Socials

Un ciutadà demana a la Síndica que intervingui en el seu cas, atès que l'Ajuntament no li ha donat resposta a una sol·licitud de canvi de professional de Serveis Socials, en la qual demanava, a més, poder ser atès en horari de matí, ja que actualment no disposa de residència fixa, i cada dia ha de fer cua per poder dormir en un alberg a Barcelona

Actuació: Comprovem que sí que s'ha donat resposta al ciutadà, però no se l'ha pogut enviar enlloc, atès que no disposa d'un domicili fix.

Se li facilita un dia de visita amb el nou treballador social de referència.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 071/2018

Assumpte: Dilació a emetre un informe de caire social reiterat per un ciutadà

Davant la dilació a emetre un informe de caire social, un ciutadà demana que s'agiliti aquest tràmit per part del treballador/a social a qui pertorqui fer-ho, atès que són moltes les vegades que ho ha demanat sense haver-ho aconseguit, i el necessita per presentar-ho en un alberg de Barcelona.

Actuació: Una vegada aclarit qui és l'actual treballador social de referència, aquest, després de la presentació d'un informe psiquiàtric i un altre del CAP actualitzats a nom del ciutadà, es compromet a lliurar l'informe sol·licitat: familiar, econòmic, social i sanitari, en quinze dies.

Estat: Estimada/ Mediació amb l'àrea

Expedient 085/2018

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud de revisió d'hores PiA -Llei de dependència

Un ciutadà demana que s'agiliti la resposta municipal a la seva sol·licitud de revisió d'hores de PiA (Llei de dependència), atès que ja han passat més de tres mesos sense cap notícia per part de l'Ajuntament.

Actuació: La responsable del servei es va comprometre a donar resposta al ciutadà al llarg de la mateixa setmana en què aquest va formular la seva queixa. Justifica la tardança a que aquesta sol·licitud en concret no va entrar pel canal administratiu establert.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 154/2018

Assumpte: Agilitar la tramitació per a la concessió d'una plaça de transport adaptat fix per a una filla amb discapacitat

Una mare reclama a la síndica que s'agiliti la tramitació per a la concessió d'una plaça de transport adaptat fix per a una filla que pateix una malaltia de gran invalidesa, per així garantir el desplaçament d'aquesta a un Centre de dia, atès que ara, amb moltes dificultats, l'han de portar entre dues persones.

Actuació: La síndica va propiciar una reunió dels pares amb la regidora de l'àrea competent, el resultat de la qual no assegurava la plaça de transport sol·licitada.

D'igual manera, aquesta síndica va contactar amb el Consell Comarcal del Baix Llobregat, concretament amb la responsable del servei que gestiona aquest tipus de transport, i traslladava la informació rebuda sobre la sol·licitud en qüestió a la mare.

Finalment, tot i que es va resoldre favorablement, la filla no va poder gaudir del transport adaptat fix fins a primers de febrer de 2019.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

ÀREA DE SERVEIS GENERALS

Direcció de l'Àrea de Serveis Generals

Expedient 038/2018 (actuació d'ofici)
--

Assumpte: Modificació dels requeriments d'acreditació de la capacitat econòmica a les persones més vulnerables que sol·licitin compensacions i/o ajuts per a l'IBI de l'habitatge habitual.

FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ

En el marc de les funcions que m'han estat assignades mitjançant el meu Reglament *ad hoc*, adreço a l'Ajuntament aquesta actuació d'ofici, la qual ha estat motivada per una queixa rebuda en la Institució que represento.

Les iniciatives d'ofici se sustenten en actuacions en les quals la síndica, arran d'un nombre elevat de queixes presentades per la ciutadania, o a partir d'una apreciació personal, observa que el funcionament de l'Administració municipal, en un determinat aspecte, perjudica de manera general la ciutadania i decideix recomanar a les autoritats locals la seva modificació o millora, com a prevenció de la vulneració dels drets de la ciutadania. I, en aquest cas en concret, tal i com recull la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, en el seu article XXVII.

Inicio aquesta actuació a fi que l'Ajuntament estudiï la possibilitat de modificar els requeriments d'acreditació de la capacitat econòmica de les persones que sol·licitin ser beneficiàries de l'IBI social.

ARGUMENTACIÓ

Segons la convocatòria municipal d'ajuts socials de l'IBI del 2018, les persones que ho sol·liciten han de complir diversos requisits, com ara que el valor cadastral del seu habitatge sigui inferior a 125.000 euros; que cap membre de la unitat familiar sigui titular d'un altre habitatge; que estiguin al corrent de les obligacions tributàries respecte al citat impost, i que resideixin a Sant Boi de Llobregat des de l'1 de gener de 2017, com a mínim.

Altres requisits són els relatius a la capacitat econòmica dels sol·licitants, els quals han d'acreditar documentalment els ingressos per rendes del treball dels últims tres mesos (desembre de 2017 i gener i febrer de 2018), tal com consta a l'les Bases reguladores per a l'atorgament dels ajuts econòmics a persones amb escassa capacitat econòmica que estiguin gravades per l'impost sobre béns immobles de naturalesa urbana per a l'exercici de 2018, publicades al BOPB de 9/03/2018:

" Forma d'acreditar els requisits.

Les persones físiques que vulguin acollir-se als ajuts regulats a les presents Bases, hauran de presentar al Registre d'Entrada de l'Ajuntament la sol·licitud segons model normalitzat, acompanyant-hi la documentació següent (...)

A efectes de determinar els ingressos de la unitat de convivència de tots els majors de 16 anys:

- En el cas dels treballadors/es per compte aliena: contracte de treball vigent i **les tres darreres nòmines**.*
- En el cas de treballadors/es autònoms: **última liquidació trimestral d'IRPF** i butlletí de cotització de la Seguretat Social.*
- En el cas de treballadors/es de la llar: declaració responsable dels imports abonats per la persona pagadora **els últims tres mesos**, que haurà d'anar acompanyada de fotocòpia del DNI/NIE de la persona pagadora i, en tot cas, declaració de responsabilitat dels ingressos. "*

Aquesta Síndica és coneixedora de la voluntat del govern municipal de les mesures indispensables que està prenent per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes, sigui quina sigui la

causa de la seva vulnerabilitat. I en aquest sentit, considera rellevant la mostra de sensibilitat social de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat en quant l'aplicació de mesures de compensació per alleugerir la situació de persones amb escassa capacitat econòmica per fer front al tribut de l'IBI, com a mesura per garantir també el dret de la ciutadania a l'habitatge.

Com a conseqüència de la crisi econòmica dels darrers anys, moltes famílies es troben en una situació de màxima vulnerabilitat. La precarització del món del treball i la pèrdua de drets laborals, per a moltes persones els està significant ser molt difícil tenir una continuïtat laboral i, sovint, encadenen períodes de petits contractes, atur, ajudes, etc.

Tot i que les dades econòmiques situen un escenari de recuperació, malauradament, no es trasllada al conjunt de la població, si tenim en compte la persistent desigualtat social i la precarietat al mercat de treball; precarietat entesa com manca d'un treball de qualitat que garanteixi unes condicions dignes de vida, i que es manifesta en una inestabilitat de la relació laboral i que, malauradament, es concentra en col·lectius com les dones, els treballadors/es poc qualificats/des i els i les joves.

La temporalitat és un altre factor que comporta especial vulnerabilitat pel treballador/a. Els darrers anys s'ha observat una contracció de la durada dels contractes temporals, cada vegada més curts, com es reflecteix a les estadístiques nacionals i locals. A tall d'exemple aporto referència de la recent informació sobre la contractació a Sant Boi publicada l'Observatori de la Ciutat del 20 de març de 2018.

“Al febrer les empreses i establiments ubicats a Sant Boi van registrar un total de 3.083 contractes, un 18,7% més dels que es van registrar el mateix mes de l'any anterior. S'incrementen tots els tipus de contracte, però especialment els temporals de menys d'un mes de durada, amb un augment del 44,4%.

De contractes temporals de menys d'un mes de durada se'n van registrar 1.661, un 54% del total. En relació al mes anterior gairebé es dobla el nombre de contractes d'aquest tipus.

L'augment de la contractació cal buscar-lo principalment al sector serveis, per a persones joves i per a dones, amb contractes gairebé sempre temporals i en la majoria de casos, de curta durada.

La temporalitat dels nous contractes que es registren segueix al voltant del 90% del total, amb major incidència entre dones i joves que entre homes.”

A partir d'aquests apunts sobre la situació d'inestabilitat i de precarietat laboral, que no pretén ser exhaustiva, intento argumentar i motivar la present iniciativa d'ofici.

CONSIDERACIONS

Atès que l'itinerari laboral de moltes persones és molt irregular, discontinu i precari, com són l'excés de contractes temporals, parcials, d'obra i servei, de substitucions, de treball per dies en empreses de treball temporal (ETT), i com ho manifesten les dades estadístiques públiques;

Atès que la documentació requerida que cal presentar per sol·licitar ajuts per l'IBI social, segons la convocatòria de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, en el cas dels treballadors/res per compte aliena és només de les tres darreres nòmines; en el cas de treballadors/es autònoms l'IRPF trimestral; i els/les treballadors/es de la llar la declaració responsable dels imports abonats per la persona pagadora dels últims tres mesos;

Atès que l'acreditació de tres nòmines o de l'IRPF trimestral no és prou representativa dels ingressos anuals d'una persona o d'una unitat familiar, quant a deixar palesa la seva capacitat econòmica i la seva situació de vulnerabilitat. Ja que, tot i donar-se el cas que les tres darreres nòmines es corresponguin a tres salaris complets, també pot passar que les nou anteriors nòmines siguin inexistents, o intermitents per un treball discontinu, o parcials, o de subsidi. Per tant, com he dit abans, que s'hagi d'acreditar únicament el salari de tres nòmines no és prou representatiu de la capacitat econòmica d'una persona;

De fet, habitualment, en les sol·licituds d'ajuts, el document acreditatiu de la situació de capacitat econòmica que cal aportar és la declaració de l'Impost de la Renda de les persones Físiques (IRPF) o, en el seu defecte, la justificació de la seva exempció, com succeeix, per exemple, en el cas de: beques de menjador, beques universitàries...

Ates que l'IBI és un tribut anual, seria més lògic que el requeriments dels ingressos econòmics es fessin en correspondència al còmput anual d'aquests.

DECISIÓ

Així, per tot això anterior, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat formula la següent

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR (1): *a l'Ajuntament que, prenent en consideració les valoracions aportades per aquesta Síndica, adopti les mesures oportunes per modificar els requisits que es demanen per acreditar la capacitat econòmica de les persones sol·licitants de l'IBI social, de manera que els ingressos rebuts es considerin anualment, amb l'aportació de la Declaració de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques (IRPF). I, en aquest sentit, es coordinin accions municipals concretes per tal de fer-les efectives.*

RECOMANAR (2): *igualment a l'Ajuntament, que generalitzi aquesta manera de procedir en altres supòsits d'ajudes susceptibles de necessitar acreditar la capacitat econòmica de les persones interessades.*

RECOMANAR (3): *a l'Àrea de Governança i Qualitat Democràtica, que als efectes de determinar el nivell de renda, prengui en consideració els rendiments anuals íntegres del treball, i que aquests s'acreditin documentalment amb la declaració de la renda (IRPF).*

A tall de reflexió final, voldria apuntar que tan sols l'ocupació plena, de qualitat i estable, pot garantir una societat inclusiva i facilitar el benestar de les persones. I a això aspirem i hi tenim dret tots i totes.

Estat: No acceptada per l'alcalde

Expedient 010/2018

Assumpte: Desacord en no poder-se acollir a una subvenció de l'IBI

Aquesta queixa va ser argumentada i resolta atenent al contingut de l'actuació d'ofici AO 038/2018 - Modificació dels requeriments d'acreditació de la capacitat econòmica a les persones més vulnerables que sol·licitin compensacions i/o ajuts per a l'IBI de l'habitatge habitual- transcrita amb anterioritat.

Estat: Estimada amb recomanació / No acceptada per l'alcalde

Servei de Recursos Humans

Expedient 037/2018

Assumpte: Aclariment sobre la publicació d'una convocatòria d'una plaça de personal funcionari

Un ciutadà vol saber per què es va convocar una plaça de personal funcionari interí i únicament es va publicar en el DOGC quan la legislació vigent obliga a que es faci en el BOP i en el BOE, atès que l'Ajuntament li va respondre que no s'admetia a tràmit la seva sol·licitud a l'emparament de l'article 29 de la Llei 19/2014, en considerar-la més una consulta jurídica.

Així mateix, vol que s'identifiqui al responsable de la irregularitat legal de publicació i es publiquin la convocatòria i les bases en els butlletins oficials corresponents, i també s'estudiï si aquest ha realitzat alguna actuació punible.

Finalment, si les seves apreciacions són veraces i allò exposat té base legal, que es retrotegui tot el procés de convocatòria i selecció a la fase inicial.

Actuació: Es va comunicar al ciutadà que l'actuació municipal havia estat correcta.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 062/2018

Assumpte: Saber si el procés de selecció per cobrir una plaça d'interí ha estat transparent

Un ciutadà demana la intervenció de la Síndica perquè comprovi si un procés de selecció per cobrir una plaça d'interí s'ha realitzat amb la suficient transparència com per garantir la igualtat d'oportunitats entre tots els candidats.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Manca d'actuació municipal prèvia.

Expedient 121/2018

Assumpte: Desacord amb la transformació d'un lloc de treball de funcionari de carrera per un altre de personal eventual

Un ciutadà considera il·legal la modificació d'un lloc de treball reservat a personal funcionari de carrera per un de personal eventual, motiu pel qual demana que s'anul·li aquest canvi, atès que opina que es vulneren els drets dels funcionaris de carrera.

Actuació: Arxiu de l'expedient, en valorar que el procediment de nomenament efectuat per l'Ajuntament va ser correcte.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 137/2018

Assumpte: Presumpta discriminació per raó d'edat per accedir a un pla ocupacional per al Departament de Joventut

Una persona que ve de fer una entrevista per accedir a un pla ocupacional per treballar al Departament de Joventut d'aquest Ajuntament, explica que s'ha sentit discriminada perquè just abans de començar li van comentar que la feina anava adreçada a personal més jove, quan a la informació sobre l'esmentat pla no constava limitació d'edat. Davant d'això, demana que es tingui en compte la seva candidatura i que es procedeixi amb més transparència en altres processos selectius.

Actuació: Vam adreçar aquesta persona a que presentés la seva reclamació per escrit a l'Ajuntament, amb còpia als regidors de Recursos Humans i Transparència, atesa la manca d'actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

[Departament d'Informàtica](#)

Expedient 099/2018

Assumpte: Poder tenir constància del contingut íntegre de les queixes que es presenten a través de la Bústia de la Síndica en un únic escrit

Un ciutadà es queixa que en presentar una queixa a través de la Bústia de la Síndica el sistema únicament li dona conformitat d'haver rebut l'escrit satisfactòriament, sense facilitar-li còpia íntegra del seu contingut, que és el que ell voldria, tal com si l'hagués presentat al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament.

Actuació: Des del Departament d'Informàtica valoraran la seva petició de rebre un únic missatge d'acusament de recepció amb tota la informació.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Unitat de Tresoreria i Hisenda

Expedient 161/2017

Assumpte: Manca de resposta a un recurs de reposició contra la liquidació de l'IVITNU

Un ciutadà va vendre el seu habitatge al juliol de 2017, i per la depreciació del mercat immobiliari va perdre prop de 30.000 euros. Segons una sentència del Constitucional de maig de 2017, si no hi ha hagut benefici, no es pot cobrar la plusvàlua. Tanmateix, a l'Ajuntament de Sant Boi l'informen que ha de pagar la plusvàlua mentre no sigui aprovada la modificació de la llei que indicava l'esmentada sentència del Constitucional. No obstant això, aconsellat per l'API, el ciutadà va interposar recurs de reposició a l'Ajuntament, però a la data de la formalització de la present queixa encara no li han contestat. És per això que demana a la síndica que intercedeixi amb l'Ajuntament per tal que li donin una resposta.

Actuació: Aquesta síndica entén que els motius de la manca de resposta municipal tenen base jurídica, ja que, mentre no s'aprovi la modificació de la llei, la resposta seria denegatòria i al ciutadà només li quedaria el contenciós administratiu com a única via per reclamar.

El ciutadà va entendre els motius pels quals no se li havia contestat i els va acceptar.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 013/2018

Assumpte: Embargament de l'import d'una plusvàlua

Un ciutadà exposa que al 2016 va vendre un habitatge per motiu d'un divorci, la venda del qual li va suposar una pèrdua de 18.000€. Quan li va arribar la plusvàlua va presentar un recurs (febrer 2017) per no pagar el seu import de 6.000€, atesa la seva delicada situació econòmica. Sense cap avís ni resposta prèvia per part de l'Ajuntament, al novembre li van embargar 4.000€, motiu pel qual demana l'aixecament de l'embargament.

Actuació: Des de l'Organisme de Gestió Tributària (ORTG) ens van informar que sí que s'havia notificat en temps al ciutadà, i com que el procediment d'embargament estava molt avançat, ja no es va poder oferir cap alternativa a favor del ciutadà.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 068/2018

Assumpte: Desacord a no poder-se acollir a la bonificació del 95% de l'IVITNU per, presumptament, no ser l'habitatge heretat la residència habitual

EXTRACTE DE LA QUEIXA:

Davant la queixa presentada en aquesta Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. **XXX**, per la denegació municipal a poder-se acollir a la bonificació del 95% de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) en la transmissió per *mortis causa* de l'habitatge heretat dels seus pares, ubicat al carrer Y, - segons li comunica l'Ajuntament- per no ser el domicili habitual i no estar-hi empadronada; i tenint en compte els fets i considerants que tot seguit s'exposen:

RELACIÓ DE FETS:

- Que la Sra. **XXX** va residir durant més de vuit anys consecutius en l'habitatge dels seus pares, situat al carrer Y, per així poder atendre les greus malalties que afectaven ambdós progenitors, ja que requerien d'una atenció constant per part d'ella (tant al seu pare com la seva mare se'ls va reconèixer un grau III de dependència i un PIA);
 - Que després de finir el seu pare, i amb posterioritat la seva mare, al 2014, la Sra. **XXX** va heretar l'habitatge on havien residit els seus pares;
 - Que quan la Sra. **XXX** el 30 d'abril de 2017 va presentar la corresponent liquidació de la plusvàlua, i després de fer tots els tràmits corresponents i abonant, de forma fraccionada, amb molt d'esforç la taxa pertinent, se li va comunicar que no es podria acollir a la bonificació del 95% si abans no demostrava que havia estat empadronada a l'habitatge objecte de la transmissió, tal com estava regulat a les ordenances fiscals de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat;
 - Que ella podia demostrar, provadament, que malgrat no haver estat empadronada en el domicili heretat, sí que es donava el requisit de ser l'habitatge habitual on havia residit durant més de vuit anys per tenir cura del seus pares;
 - Que no obstant l'argumentació anterior, a la Sra. **XXX** no se li va acceptar perquè havia d'aportar la prova formal d'empadronament. Per tant, va haver d'abonar l'import íntegre de la plusvàlua del pis heretat;
 - Que posteriorment va tenir coneixement que en casos semblants al d'ella, diverses sentències de tribunals havien reconegut que si existien fets probatoris suficients que demostraven que era la seva residència habitual l'habitatge rebut en herència, no era imprescindible el requisit formal de l'empadronament, i així ho van acceptar els municipis dels reclamants; **(Vegeu una mostra a l'annex I)**
 - Que al març de 2018, sobre la base de la jurisprudència abans esmentada, la Sra. **XXX** va presentar una instància per reclamar els ingressos indeguts, i va demanar que se li retornés la part diferencial de liquidació de la plusvàlua per no haver estat objecte de la bonificació, però li va ser denegada aquesta petició;
 - Que la ciutadana expressa clarament –al seu entendre- quines són les causes i circumstàncies concurrents que li generen el greuge:
- a)** no poder acollir-se a la bonificació del 95% sobre l'IIVTNU si no presentava el volant d'empadronament, i **b)** no ser acceptades les seves proves que demostrarien que des de feia vuit anys el pis dels seus pares era la seva residència habitual;

CONSIDERANT (1): que aquesta síndica va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i ha acceptat estudiar-la perquè a la vista dels arguments exposats considera que els fets són agreujants per a la promotora de la queixa;

CONSIDERANT (2): que si bé és cert que a les ordenances fiscals consta com a requisit imprescindible de bonificació de l'IIVTNU estar empadronat al domicili, *de facto* la Sra. **XXX** ja va aportar múltiples proves conforme ella residia al domicili dels seus pares, com així ho constaten: declaracions jurades signades de veïns de l'escala, domiciliacions bancàries al seu compte de pagaments de subministraments i de l'IBI del domicili referenciat i del pàrquing vinculat a aquest habitatge, informe de Serveis Socials conforme és la persona responsable cuidadora dels seus pares i, fins i tot, que és l'adreça que consta al seu DNI, expedit el 25/01/2013, o sigui, abans de morir la seva mare; **(Vegeu alguns documents a l'annex II)**

CONSIDERANT (3): que la sol·licitud d'empara té com a base de la reclamació de la Sra. **XXX** l'existència de diverses sentències judicials que admeten que el fet de no estar empadronat no és requisit indispensable si la persona pot aportar proves solvents de la seva residència en l'habitatge heretat, i per tant, poder-se bonificar la plusvàlua. En aquest sentit, el TSJC també anul·la el sistema triat per molts ajuntaments que,, per acreditar la convivència, sigui el padró municipal. Segons la sentència, *“el censo acredita la residencia pero no excluye la posibilidad de una convivencia regular y continuada con la familia como tantas veces sucede. Los jueces también rechazan que el padrón sea el único medio para acreditar la convivencia.”*

CONSIDERANT (4): que tot i ser imprescindible que des de les administracions públiques s'exigeixi a la ciutadania el compliment de les normatives vigents, també cal que la pròpia Administració tingui en consideració peticions específiques de la ciutadania, com en el cas que ens ocupa, ja que la ciutadana *de facto* residia al pis heretat i que aporta documents probatoris solvents que poden substituir el requisit formal del volant d'empadronament, ja que l'acreditació de convivència exigida a través de la certificació del padró municipal no és l'únic mitjà admissible;

CONSIDERANT (5): que existeixen diversitat de criteris vinculats a les bonificacions de les transmissions a títol lucratiu per causa de mort a què tenen dret els subjectes passius sobre la quota de l'IIVTNU, i que s'apliquen a cada població segons les seves ordenances fiscals, i que no totes recullen el requisit d'estar empadronat previ al fet causant al domicili objecte de transmissió, i que aquest requisit implica una restricció per poder-se bonificar, tal com ho va exposar aquesta síndica a l'actuació d'ofici 2/2018 que actualment resta pendent d'acceptació per part d'Alcaldia, i en la qual recomanava considerar la revisió precisament d'aquest requisit.

DECISIÓ:

En atenció als anteriors fets i raonaments, i atès el principi de proporcionalitat i bona administració, aquesta 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**. I, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que consideri procedent revisar l'actuació municipal i s'accepti la documentació probatòria de la residència de la Sra. **XXX** a l'habitatge heretat, per tal de considerar la causa d'aquesta ciutadana de poder ser beneficiària de la bonificació del 95% de l'IIVTNU.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que s'adoptin les mesures pertinents per donar viabilitat a aquesta resolució i es retorni la quantitat diferencial abonada en concepte de plusvàlua sense bonificació a la Sra. **XXX**.

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

Estat: Acceptada per part de l'alcaldesa (2019)

Expedient 144 /2018 (actuació d'ofici)

Assumpte: Modificació dels requeriments per poder-se acollir a la bonificació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana IIVTNU (OF. núm. 5)

FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ

La Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat ha rebut diverses queixes referents a l'aplicació de les bonificacions sobre l'impost de l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), concretament, en les transmissions *mortis causa*, referents a l'habitatge habitual del causant.

ARGUMENTACIÓ

En algunes d'aquestes queixes, ciutadans i ciutadanes manifesten que la regulació d'aquesta bonificació presenta un tractament normatiu diferenciat entre localitats de l'àmbit metropolità. S'ha constatat que aquesta desigualtat pel que fa als requisits per gaudir de la bonificació d'aquest impost determina un cost fiscal major o menor, en funció de la localitat on es produeix el fet imposable, i que les diferències entre aquestes localitats són tan ostensibles que comporten agreujants comparatius.

Marc legal

Pel que fa a l'IIVTNU, la Llei reguladora d'hisendes locals estableix que les ordenances fiscals poden regular una bonificació de fins al 95% de la quota íntegra de l'impost en les transmissions de terrenys i en la transmissió o constitució de drets reals de gaudi limitatius de domini realitzades a títol lucratiu per causa de mort a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges, i els ascendents i adoptants. En aquest sentit, l'article 108 del TRLRHL, en el qual es fa referència a les bonificacions permeses en l'IIVTNU, detalla:

" Artículo 108. Tipo de gravamen. Cuota íntegra y cuota líquida.

1. El tipo de gravamen del impuesto será el fijado por cada Ayuntamiento, sin que dicho tipo pueda exceder del 30 por ciento.

Dentro del límite señalado en el párrafo anterior, los ayuntamientos podrán fijar un solo tipo de gravamen o uno para cada uno de los períodos de generación del incremento de valor indicados en el apartado 4 del artículo anterior.

2. La cuota íntegra del impuesto será el resultado de aplicar a la base imponible el tipo de gravamen.

3. La cuota líquida del impuesto será el resultado de aplicar sobre la cuota íntegra, en su caso, la bonificación a que se refiere el apartado siguiente.

4. Las ordenanzas fiscales podrán regular una bonificación de hasta el 95 por ciento de la cuota íntegra del impuesto, en las transmisiones de terrenos, y en la transmisión o constitución de derechos reales de goce limitativos del dominio, realizadas a título lucrativo por causa de muerte a favor de los descendientes y adoptados, los cónyuges y los ascendientes y adoptantes.

La regulación de los restantes aspectos sustantivos y formales de la bonificación a que se refiere el párrafo anterior se establecerá en la ordenanza fiscal."

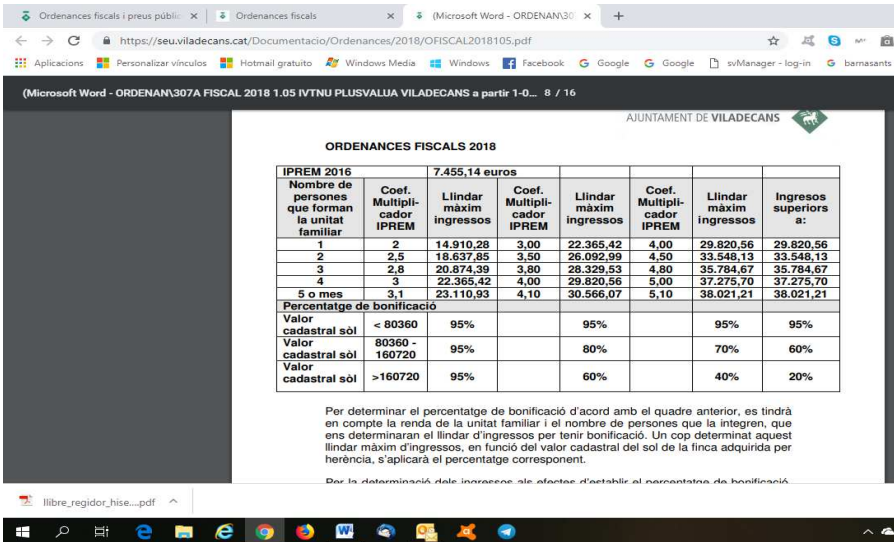
La majoria d'ordenances fiscals apliquen la bonificació de fins el 95% en l'impost IIVTNU, pel que fa a la transmissió *mortis causa* de l'habitatge habitual. Així mateix, també regulen altres aspectes substantius i formals de la bonificació.

Tanmateix, la realitat normativa municipal és molt diversa pel que fa als requisits establerts per les ordenances fiscals, a fi de gaudir de l'esmentada bonificació. Per il·lustrar aquesta diversitat de requisits he cregut necessari presentar el quadre comparatiu següent:

Quadre Comparatiu entre dotze poblacions: onze ciutats del Baix Llobregat i la ciutat de Barcelona
-Bonificacions de l'IIVTNU per causa de mort a favor dels descendents, ascendents i parelles-

	BONIFICA-CIONS %	REQUISITS
Barcelon a	Bonificació del 95% de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Cap requisit de convivència o empadronament, ni de diferenciació per edat.
Castell defels	Bonificació del 90% de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Cap requisit de convivència o empadronament, ni de diferenciació per edat.
Cornellà de Llobregat	Bonificació del 95% de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Requisits: Cònjuge de 55 anys o més: 95% b) Descendents i adoptats menors de 31 anys i de 55 anys o més: 95% c) Ascendents i adoptants de 55 anys o més: 95% Bonificació del 95% a cònjuges, descendents i adoptats, i ascendents i adoptants, sempre i quan el conjunt dels ingressos de la unitat familiar no superi l'IPREM fixat per aquest exercici, al que se li sumará un 18%. S'afegirà un 35% per la primera persona que convisqui, i un 20% per la segona i següents, fins un màxim del 135%.
Esplugues de Llobregat	Bonificació del 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau. Fan diferenciacions per edat.	a) Cònjuge de 55 anys o més: 95% b) Descendents i adoptats menors de 31 anys i de 55 anys o més: 95% c) Ascendents i adoptants de 55 anys o més: 95% d) Cònjuge, descendents i adoptats, ascendents i adoptants amb discapacitats física, que compleixin les condicions que disposa l'article 144 del Text Refós de la Llei General de la Seguretat Social, per a les prestacions no contributives: 95% e) Cònjuge, descendents i adoptats, ascendents i adoptants amb discapacitat psíquica en tots els seus graus: 95% f) Cònjuges, descendents i adoptats, i ascendents i adoptants, amb independència de l'edat, sempre i quan el conjunt dels ingressos de la unitat familiar no superin l'IPREM fixat per aquest exercici, al que se li sumará un 18%. S'afegirà un 35% per la primera persona que convisqui, i un 20% per la segona i següents, fins un màxim del 135% .
G a v	Bonificació del 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Cap requisit de convivència o empadronament, ni de diferenciació per edat.

Mar torrel I	Bonificació del 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Condicció: Sempre i quan hagin conviscut amb el causant durant els dos anys anteriors a la defunció d'aquest.
Molins de Rei	Bonificació de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau. Considerant el nivell de renda, i d'estar empadronat els dos darrers anys i continuïtat en la habitatge habitual els 4 anys següents.	Bonificacions que s'esmenten a continuació, segons el nivell d'ingressos nets mensuals de l'adquirents: Ingressos nets mensuals < o = 3,5 vegades l'IPREM mensual: 90% Ingressos nets mensuals > 3,5 i < 4,5 vegades l'IPREM mensual: 60% Ingressos nets mensuals > 4,5: 30% IPREM= Indicador públic de renda d'efectes múltiples vigent a la data de la transmissió. El còmput dels ingressos nets es realitzarà d'acord al que estableix la normativa que regula l'Impost sobre la renda de les persones físiques. En qualsevol cas, per tenir dret a l'esmentada bonificació caldrà: a) Que l'adquirent acreditat haver estat empadronat a l'habitatge objecte de la transmissió, almenys els dos anys anteriors a la realització de l fet imposable (excepte en el cas que es tracti de la transmissió del local comercial) i que continuï sent l'habitatge habitual durant els quatre anys següents a la mort del causant.
Sant Boi de Llobregat	Bonificació del 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau. Fent diferenciacions per edat i amb la consideració que sigui el seu habitatge habitual.	Article 5è. 1. OF 2018 En les transmissions a títol lucratiu per causa de mort, els subjectes passius que tot seguit s'especifiquen tindran la bonificació sobre la quota que així mateix es detalla, sempre i quan l'objecte tributari sigui el seu habitatge habitual, entenem com habitatge habitual aquell que figuri al padró municipal d'habitants en la data de meritament de l'impost: a) Cònjuge i parelles estables, descendents i adoptats, i ascendents i adoptants de 60 anys o més: 95% b) Descendents i adoptats menors de 21 anys: 95% c) Cònjuge i parelles estables, descendents i adoptats, i ascendents i adoptants, discapacitats físics amb un grau del 65% o més: 95% d) Cònjuge i parelles estables, descendents i adoptats, i ascendents i adoptants, discapacitats psíquics en tots els seus graus: 95% e) Cònjuge i parelles estables, descendents i adoptats, i ascendents i adoptants, no inclosos en cap dels supòsits anteriors: 50% En el cas, c) i d) caldrà aportar el certificat emès per la Generalitat de Catalunya per acreditar la condició de beneficiari. S'entendrà com a habitatge habitual, un traster i fins a dues places d'aparcament sempre que estiguin situades al mateix edifici o complex urbanístic que l'habitatge. A aquests efectes es considera habitatge habitual la residència on figuri empadronat el subjecte passiu. No obstant, s'entendrà que l'habitatge no perd el caràcter d'habitual a efectes d'aquesta bonificació, quan la baixa en el padró hagi estat motivada per causes de salut del subjecte passiu suficientment acreditades.
Sant Joan Despi	Bonificació del 90 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau. Fent diferenciacions per edat.	a) Cònjuge de 60 anys o més 90% b) Descendents i adoptats menors de 21 anys 90% c) Ascendents i adoptants de 60 anys o més 90% d) Cònjuge, descendents i adoptats, i ascendents i adoptant, discapacitats físics, en grau igual o superior al 33% segons el barem de la disposició addicional segona de la Llei 26/1990, de 20 de desembre, per la qual s'estableixen en la Seguretat Social prestacions no contributives 90% e) Cònjuge, descendents i adoptats i ascendents i adoptant discapacitats psíquics en tots els seus graus 90%
Sant Feliu de Llobregat	Bonificació del 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Cap requisit de convivència o empadronament, ni de diferenciació per edat.
Sant Vicenç dels Horts	Bonificació del 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau.	Cap requisit de convivència o empadronament, ni de diferenciació per edat.

Viladecan s	La quantia de la bonificació es determinarà en funció del valor cadastral de l'habitatge tramès i del nivell d'ingressos de la unitat familiar del subjecte passiu.	El llindar màxim d'ingressos per establir els diferents percentatges de bonificació es determinen aplicant un coeficient multiplicador, en funció del nombre d'integrants de la unitat familiar, a l'IPREM (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples). Aquest índex s'actualitzarà en el moment de modificació dins per la Llei de Pressupostos de l'Estat. Els llindars màxims d'ingressos i els percentatges de bonificació aplicables en funció del valor cadastral de l'habitatge transmès, es determinen el quadre següent:  Per determinar el percentatge de bonificació d'acord amb el quadre anterior, es tindrà en compte la renda de la unitat familiar i el nombre de persones que la integren, que ens determinaran el llindar d'ingressos per tenir bonificació. Un cop determinat aquest llindar màxim d'ingressos, en funció del valor cadastral del sòl de la finca adquirida per herència, s'aplicarà el percentatge corresponent. Per la determinació dels ingressos s'afegirà d'establir el percentatge de bonificació. Per determinar el percentatge de bonificació d'acord amb el quadre anterior, es tindrà en compte la renda de la unitat familiar i el nombre de persones que la integren, que ens determinaran el llindar d'ingressos per tenir bonificació. Un cop determinat aquest llindar màxim d'ingressos, en funció del valor cadastral del sòl de la finca adquirida per herència.

Així, de l'anàlisi de l'anterior graella es pot constatar el següent:

- Que set de les poblacions estudiades bonifiquen entre el 90% i el 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau, sense demanar cap requisit de convivència o empadronament o renda ni establint diferenciació per edat. Aquestes poblacions són Barcelona, Castelldefels, Gavà, Sant Feliu de Llobregat i Sant Vicenç dels Horts. Pel que fa a Esplugues de Llobregat i Sant Joan Despí estableixen diferenciació per trams d'edat.

- Que quatre poblacions bonifiquen entre el 90% i el 95 % de la quota de l'habitatge habitual a favor dels cònjuges, parelles de fet, descendents i ascendents de primer grau, però demanen als hereus el requisit de convivència o d'empadronament en el domicili objecte de transmissió, i també estableixen diferenciacions per edat, quedant exclosos de bonificació els hereus no empadronats en el domicili i els del grup d'edat entre 21 i 55 anys, i en algunes poblacions també els del grup d'entre 21 i 60 anys. En totes les ordenances objecte de comparació contemplen bonificar als descendents sense cap limitació per edat sempre i quan tinguin reconegut algun grau de discapacitat superior al 33% i estiguin empadronats. Els municipis compresos en aquest grup són Cornellà de Llobregat, Molins de Rei, Martorell i Sant Boi de Llobregat.

D'aquest grup de ciutats, a continuació detallem algunes variables específiques que es contemplen a les diferents ordenances fiscals:

- Sant Boi bonifica el 50% al grup d'edat comprès entre 21 i 60 anys, sempre que estiguin empadronats.
- Martorell no fa cap diferenciació per edat, sempre que l'habitatge heretat sigui l'habitual de residència de l'hereu.
- Cornellà de Llobregat, i Molins de Rei tenen en consideració el nivell de renda, i el fet de restar empadronat els dos darrers anys a l'habitatge que s'hereta i la continuïtat en aquest els quatre anys següents.

- S'ha de significar la singularitat del cas de Viladecans, ja que la quantia de la bonificació es determina en funció del valor cadastral de l'habitatge transmès i del nivell d'ingressos de la unitat familiar del subjecte passiu. El líndar màxim d'ingressos per establir els diferents percentatges de bonificació es determinen, aplicant un coeficient multiplicador en funció del nombre d'integrants de la unitat familiar, a l'IPREM (Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples).

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): la diversitat de criteris vinculats a les bonificacions de les transmissions a títol lucratiu per causa de mort a què tenen dret els subjectes passius sobre la quota de l'IIVTNU, i que s'apliquen a cada població segons les seves ordenances fiscals, tal com apareix detallat a la graella anterior;

CONSIDERANT (2): que la gran diferència entre les diverses ordenances fiscals rau en diversitat de requeriments per accedir a les bonificacions de la quota de l'IIVTNU, com són el percentatge de bonificació en funció dels trams d'edat, i el requisit d'estar empadronat previ al fet causant al domicili objecte de transmissió, el nivell de renda, etc., tot i que alguns dels municipis no contemplen cap requeriment específic per beneficiar-se de la bonificació;

CONSIDERANT (3): que a les ordenances fiscals vigents de Sant Boi de Llobregat, per accedir a la bonificació, la principal restricció rau en el requisit d'estar prèviament empadronat al domicili objecte de transmissió, però també està condicionada als diferents trams d'edat.

Respecte d'això anterior opino que caldrà revisar alguns dels requisits de les bonificacions, atès que considero que són molt restrictius com, per exemple, que la majoria dels hereus no es poden acollir mentre no estiguin empadronats al domicili dels ascendents; fet, aquest, poc habitual i il·lògic en el cas de la majoria de fills d'una certa edat i independents, i que, a més, genera greuge comparatiu entre germans hereus que per motius familiars, d'autonomia personal, laborals o personals hagin de viure en altres localitats. A més, no podem oblidar que el requisit d'estar empadronat al domicili dels ascendents no garanteix necessàriament que aquests hereus tinguin cura exclusiva dels seus ascendents.

Cal afegir que la diferenciació de bonificacions per trams d'edat també incorre en greuge comparatiu i exclou un tram important d'edat, és a dir, el d'entre 21 i 60 anys.

CONSIDERANT (4): que amb el retard de l'edat de procreació de les darreres dècades, la distància temporal entre ascendents i descendents té una franja més ampla d'anys, i quan pares i mares més grans -pel fet biològic- fan el traspàs dels seus béns a hereus més joves.

CONSIDERANT (5): que la capacitat econòmica de les persones que hereten, per causa de les actuals circumstàncies econòmiques i de precarietat laboral, pot impedir a moltes d'aquestes que puguin fer front al pagament de l'impost, i acabin renunciant a l'habitatge objecte de transmissió, malgrat que, per a molts hereus descendents, l'únic habitatge que podran obtenir, possiblement, serà el que rebin dels seus ascendents;

DECISIÓ

Per tot això anterior, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat formula la següent

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que faci una revisió acurada de les ordenances fiscals vigents en relació als requisits vinculats per accedir a les bonificacions de l'IIVTNU pel proper exercici 2019, i consideri altres aspectes susceptibles de ser bonificats que siguin més equitatius, sempre dins dels límits establerts legalment, com ara la diferenciació per trams del valor cadastral, i/o el nivell de renda de la unitat familiar i, en especial, l'eliminació del requisit d'estar empadronat al domicili objecte de transmissió.

Estat: Pendent de la decisió de l'alcalde

Expedient 161/2018**Assumpte: Desestimació de l'ajut de l'IBI social**

Una ciutadana no està gens conforme en què li hagin desestimat l'IBI social per haver presentat la sol·licitud fora de termini i per no complir un dels requisits (el valor cadastral), motiu pel qual demana que l'Ajuntament revisi el seu cas i tingui en compte que es tracta d'una família monoparental amb un fill amb discapacitat al seu càrrec; i que els únics ingressos que percep són els de la seva pensió i un ajut del pare del seu fill de 200€

Actuació: Arxivem l'expedient per indicació de la ciutadana, atès que va fer una consulta a un advocat i li va aconsellar que no fes res perquè la seva sol·licitud la havia presentat fora de termini.

Estat: Arxivada per desistiment de la persona interessada

Unitat de Gestió Patrimonial i Logística**Expedient 178/2018****Assumpte: Reclamació patrimonial per caiguda a la via pública**

Una ciutadana ens va formular una queixa perquè feia pocs dies havia ensopegat amb una estella de fusta o resta d'un pal que sobresortia uns 5 cm aproximadament del quadrant d'un arbre al passeig de les Mimoses, i va caure de cara a la vorera, cosa que li va produir una forta epistaxi nasal, i a Urgències de l'hospital li van diagnosticar TCE lleu. Davant d'aquests fets demana a l'Ajuntament:

1r. Que la brigada municipal faci una petita actuació de cost mínim perquè tregui o serri l'esmentada fusta, per evitar que hi caiguin més persones.

2n. Saber si li correspon alguna compensació pels danys soferts.

Actuació: Informem a la ciutadana de la nostra manca de competència, atesa la manca d'actuació municipal prèvia.

No obstant això anterior, davant una possible situació de perill, vam exposar el cas a la Policia Local, i de seguida una dotació es va personar en el lloc per valorar la situació. Finalment no van posar cap element per cercar l'escocell, atès que no van detectar cap situació de risc.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

ÀREA DE TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC**Unitat de Llicències d'Activitats****Expedient 011/2018****Assumpte: Molèsties de contaminació acústica per la instal·lació del sistema de refrigeració en una pizzeria**

Una ciutadana es queixa de les molèsties de fred i calor que pateix pràcticament a la totalitat de casa seva (excepte a una habitació), com a conseqüència de la instal·lació del sistema de refrigeració en el sostre d'una pizzeria que hi ha justament a sota del seu domicili.

Tot i que l'Ajuntament va fer una inspecció *in situ* i va concloure que tot era correcte, aquesta ciutadana és de l'opinió que no van aprofundir a revisar a fons el sostre de l'activitat, ja que els tubs de refrigeració inicials ara estan coberts amb plaques, i no van mirar a dins per valorar les molèsties.

Actuació: Com que l'afectació per les temperatures persistia i afectava a la salut de la ciutadana, la síndica li va recomanar formular una segona denúncia perquè l'Ajuntament verificués amb altres mitjants les molèsties.

Estat: Arxivada per desistiment de la persona interessada

Expedient 098/2018

Assumpte: Ocupació excessiva de la via pública amb taules vetlladors

Un ciutadà, en representació d'una associació de veïns, manifesta a la síndica el seu malestar davant l'ocupació excessiva de la via pública (calçada) de les terrasses-vetlladors, atès que entorpeix el pas de persones que es desplacen de forma activa. Més concretament es queixa de cinc establiments situats al Barri de Marianao, atès que ocupen més del 50% de l'amplada útil de l'espai de vianants.

Tot i no rebutjar el servei que ofereixen aquestes terrasses, més aviat al contrari, opina que, com a mínim, haurien de poder disposar del 50% de l'espai d'amplada útil, per així respectar la normativa vigent d'accessibilitat amb igual criteri que les voreres més estretes. Davant aquests fets, creu que la Síndica hauria d'actuar d'ofici per optimitzar l'ús de les voreres.

Actuació: Tot i haver informat el ciutadà de la nostra manca de competència per no haver realitzat una actuació municipal prèvia, la Síndica es va comprometre a incloure la seva queixa en una actuació d'ofici en la qual ja estava treballant (AO 179-2018, que ja es pot consultar en aquest informe).

Estat: Desestimada /Manca de competència /No actuació municipal prèvia

Expedient 114/2018

Assumpte: Desacord amb l'obertura d'un local dedicat a cclub de cannabis

Una dona (metgesa) exposa que tota la comunitat de veïns està en contra de l'obertura d'aquest tipus de local; i que ella, a més, té una filla que és esportista d'èlit, i això no la beneficia pas.

Coneixedora que la mateixa activitat la van intentar instal·lar en un altre carrer i que, pel desacord dels veïns, la van tancar, ara també vol que tanquin el local o bé que el traslladin a la zona industrial.

Estat : Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia.

Expedient 131/2018

Assumpte: Retirada d'un rellotge d'una activitat

Un negoci històric de joieria i rellotgeria situat al barri Centre des de l'any 1929, com a senyal de l'activitat va col·locar un rellotge banderola a la façana. Amb motiu de la seva jubilació el propietari va tancar la botiga i va llogar el local per a un altre tipus de negoci. L'Ajuntament, per normativa, demana al propietari que tregui el rellotge, però aquest considera que tan el rellotge com un termòmetre són molt valorats pels veïns, atès que els presten un bon servei, entre d'altres, perquè el rellotge és el més exacte dels que hi ha a la ciutat i molt identificatiu del carrer.

Actuació: Segons normativa, el rellotge no està catalogat i la norma del centre històric no permet senyals en banderola. No obstant això, el regidor de l'àrea competent, valorant i tenint en compte altres consideracions com el valor que li donen els veïns, els quals han fer una recollida de

signatures, i l'exposició de fets a la síndica, finalment ens va comunicar que l'Ajuntament descartava, de moment, la retirada de l'esmentat rellotge.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 177/2018

Assumpte: Subvencions per insonoritzar escoles de ball

Una alumna d'una escola de ball demana a l'Ajuntament algun tipus de subvenció perquè els titulars de l'activitat puguin realitzar les obres d'insonorització imposades per eradicar les molèsties de soroll provocades pel seu funcionament, atès que es tracta d'una inversió força elevada. Igualment, aprofita per suggerir la cessió municipal d'un local o un altre espai per poder gaudir d'aquest tipus d'activitat.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia.

Unitat de Projectes, Obres d'Espai Públic

Expedient 030/2018

Assumpte: L'aparcament massiu en un passatge dificulta la circulació del trànsit rodat

Un ciutadà manifesta que el Passatge Ponent a diari està ple de cotxes mal aparcats, cosa que dificulta la circulació, sortir del pàrquing i, en moltes ocasions, entorpeix l'entrada i sortida de casa. Per evitar aquest aparcament massiu, demana la col·locació de pilons.

Actuació: Des de Policia es va activar una ordre de servei i durant una setmana es van col·locar uns avisos en els cotxes per indicar que després d'aquest termini sancionarien els vehicles mal estacionats.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 048/2018

Assumpte: Valorar un possible canvi de sentit d'un carril de circulació per incorporar-se a un altre

El ciutadà planteja la necessitat d'un canvi de sentit d'un carril de circulació per incorporar-se al carrer d'Eusebi Güell, atès que s'hi produeixen moltes situacions de perill per als vianants.

Actuació: Es va demanar informació al regidor del barri Marianao i aquest va respondre que s'havia d'estudiar la proposta. Aquesta síndica va exposar al regidor que la proposta del ciutadà tenia molta lògica i que resoldria situacions de perill, i el va instar que es fes aquesta intervenció com més aviat millor.

Al cap de poc temps el ciutadà ens va informar que ja s'havia realitzat el canvi de sentit sol·licitat.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 179 /2018 (Actuació d'ofici)

Assumpte: Garantir el dret a l'accessibilitat i la racionalització de l'ús de l'espai públic

En exercici de les funcions que li atribueix el seu reglament *ad hoc*, aquesta Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat creu convenient iniciar una actuació d'ofici per contribuir a garantir i millorar l'accessibilitat de les persones a la nostra ciutat.

FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ

La sol·licitud d'empara té com a eix vertebrador la reclamació de poder gaudir de la ciutat en condicions d'igualtat.

Mitjançant la present actuació d'ofici aquesta Síndica procedeix a canalitzar les inquietuds i queixes rebudes per la ciutadania relatives al dret a l'accessibilitat i la necessitat de racionalitzar l'ús de l'espai públic, especialment les voreres per on transiten els vianants.

ARGUMENTACIÓ

L'objectiu de la iniciativa s'emmarca en el dret a la ciutat que consagra la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, i que defineix en el seu article I, ***com l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants***, i insta ***les autoritats municipals que fomentin, amb tots els mitjans de què disposin, el respecte a la dignitat i a la qualitat de vida dels seus habitants***.

Aquesta Síndica considera necessari promoure i protegir els drets de les persones amb mobilitat reduïda per facilitar-ne l'autonomia i la independència, però també pensa en aquelles que són grans i/o amb dificultats per desplaçar-se; en les que, per alguna circumstància temporal, no poden moure's amb plenitud; o en les que porten infants petits en un cotxet, i en totes aquelles que habitualment passen i/o es desplacen a peu per les voreres dels carrers i places de la nostra ciutat.

Vull explicitar, d'entrada, que aquesta iniciativa té un propòsit constructiu: pretén donar suport a la necessitat de millorar el trànsit dels vianants, posant en valor les percepcions d'algunes persones que, amb les seves queixes, ens han posat de manifest aquesta problemàtica, però també les demandes, queixes i suggeriments que han arribat a través del portal T'escoltem del web municipal, constatant globalment, que supera amb escreix el 50% les que fan referència a l'espai públic.

Això vol dir que la ciutadania expressa allò que vol i que considera que és millor per a l'espai comú en aspectes com la neteja, l'arbrat, les voreres, etc. I és precisament en aquest darrer aspecte, les voreres, que centraré la meua recomanació d'ofici.

Com molts pobles i ciutats de dimensions similars, Sant Boi de Llobregat és una ciutat on les persones es desplacen caminant per fer les seves activitats quotidianes. Pel seu entorn natural també és molt habitual trobar molts ciutadans i ciutadanes fent itineraris urbans, transitant i passejant per gaudir d'una ciutat agradable, adquirint, així, uns bons hàbits saludables que recomanen fer-ho. Tanmateix, sovint trobem a la via pública voreres molt estretes que dificulten la lliure circulació de persones que es desplacen soles o acompanyades; o que van en cadira de rodes, croses, amb cotxets d'infants, etc., i en ocasions encara es complica més amb l'existència d'escocells, terrasses d'activitats, mobles i trastos vells, sacs de runa, senyals verticals o altres elements de mobiliari urbà.

Val a dir que en les voreres més amples, l'existència d'aquests obstacles consubstancials de les vies de vianants, com que hi ha més marge, més espai, permeten un millor trànsit a peu.

Marc legal

L'Ordenança municipal reguladora de l'ús del domini públic de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat i d'altres normatives en matèria d'accessibilitat reglamenten els requisits i les obligacions quant a l'ús de la via pública amb elements d'urbanització com a bancs, pals elèctrics, bústies, etc., però també l'existència de les terrasses de les activitats de restauració.

En aquesta resolució, com he assenyalat abans, em referiré a l'ús que actualment es fa de les voreres, i més concretament a la regulació de les terrasses a la via pública en voreres amples i les dificultats d'accessibilitat que aquestes comporten, així com també el desenvolupament del servei municipal de recollida de mobles i trastos vells, que s'han de dipositar a les voreres un dia per setmana assignat a cada barri.

CONSIDERANT (1): tot i que des de la Sindicatura es valoren les activitats en espais oberts de la ciutat (places i carrers) com a un element important de socialització, de cultura i de convivència, també cal ser sensible a tots els requeriments que plantegen mantenir un equilibri per millorar la coexistència d'activitats econòmiques, com ara les terrasses, i el desplaçament i passeig de la gent;

I d'acord amb la normativa sobre terrasses a què fa referència l'Ordenança municipal sobre l'ús de domini públic, aquesta regula com a requisit que la presència de terrasses en voreres estretes han de tenir una amplada com a mínim de tres metres, i que la presència de taules i cadires en aquestes no superarà, en cap cas, la meitat de l'amplada de la vorera, per tal de deixar un pas fluid pel trànsit de vianants, com a mínim d'un metre i mig. Tanmateix, en el cas dels requisits respecte de les voreres més amples o superiors als quatre metres, **no és manté la mateixa proporció de compartir al cinquanta per cent l'espai de l'ocupació de les terrasses i l'espai de trànsit per a vianants**, ja que es manté el requisit de deixar un pas per a vianants d'un metre i mig com a les voreres estretes. Així, per exemple, en una vorera de cinc metres d'amplada, la terrassa podria arribar a ocupar tres metres i mig, mentre l'espai destinat al pas de vianants continua sent el mateix d'un metre i mig;

Com que les voreres més amples corresponen a les artèries principals i més noves i de connexió de la trama urbana de la ciutat, com per exemple la ronda de Sant Ramon, aquestes acostumen a ser molt transitades pels vianants, i la percepció de l'excessiva ocupació de l'espai per part de les terrasses d'aquestes voreres més amples, generen incomprensió i dificultats d'accessibilitat als vianants.

CONSIDERANT (2): que el servei municipal de recollida setmanal de mobles i trastos vells es va modificar fa un parell d'anys, i es va informar a la ciutadania que aquesta recollida es faria un dia assignat de la setmana en cada barri, en un horari determinat, amb les instruccions que s'havien de dipositar els objectes de rebuig a la vorera al costat de les portes d'accés als habitatges. Però malgrat aquestes instruccions, l'acumulació de material és tal que sovint dificulta el lliure trànsit de les persones per les voreres, especialment per aquelles que són més estretes; però també perquè, tot i que l'horari comença a partir de les vuit del vespre del dia assignat, aquest es dilata fins al migdia de l'endemà, i aquests obstacles, en conjunt, poden suposar un risc d'accident per a aquells col·lectius més vulnerables: persones amb dificultat de visió, o que van amb cadires de rodes, o amb cotxets amb infants, etc.

I en aquest sentit, la normativa en matèria d'accessibilitat als espais públics per a persones amb discapacitat coincideix amb la necessitat de disposar d'itineraris que garanteixin el desplaçament continu, autònom i segur per a aquestes persones. El paviment ha de ser el més regular possible i ha de procurar-se que el recorregut estigui lliure d'obstacles fixos o temporals i que aquests s'emplacin de manera que interfereixin el mínim possible.

CONSIDERANT (3): que per evitar possibles accidents i per millorar l'accessibilitat i la seguretat dels vianants, caldrà racionalitzar i minimitzar els obstacles existents a les voreres (sobretot a les de dimensions reduïdes), com ara: escocells, senyals, contenidors de runa i/o materials o mobles dipositats;

CONSIDERANT (4): que la ciutat ha de continuar fent un esforç més gran per tal de oferir millores substancials que incorporin i adaptin plenament a tota la ciutadania amb diversitat funcional, o no, i fer-ho realitat.

DECISIÓ

Per totes aquestes valoracions anteriors, la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT** emetre les recomanacions i suggeriment d'ofici següents:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que faci una revisió de l'Ordenança municipal reguladora de l'ús del domini públic, quant a l'espai públic que han d'ocupar les terrasses en les voreres més amples de tres metres, proposant que es mantingui la mateixa proporció que en les voreres de menys de tres metres, és a dir, compartir l'espai al cinquanta per cent per les terrasses de restauració i els vianants, per així facilitar la fluïdesa del trànsit a peu.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament la revisió del sistema de dipòsit i horari del servei de recollida de mobles i trastos vells, de manera que siguin al carrer el menor temps possible, i que se cerquin

alternatives als punts on deixar aquest material de rebuig com mobles, matalassos, etc. i així prevenir per evitar accidents diversos que es poden generar per l'acumulació excessiva a les voreres i al costat de les portes d'accés als habitatges, cosa que afavoriria també el trànsit de tots els vianants, en especial els afectats per mobilitat reduïda i els invidents.

I, igualment, vull aprofitar l'ocasió per fer esment, tot i no haver-ho fet abans, d'una altra casuística relativa a la circulació de patins elèctrics, i altres andròmines per les voreres de la ciutat, i així

SUGGERIR: a l'Ajuntament l'oportunitat i la necessitat d'elaborar una Ordenança que reguli la circulació de patinets i altres vehicles elèctrics de desplaçament que actualment estan proliferant a les nostres ciutats, i que comparteixen l'espai de les voreres amb els vianants, i que en algunes ciutats ja han provocat accidents greus.

Aquesta decisió es comunicarà al plenari del Consell Municipal, en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà les persones interessades.

Estat: Pendent de resposta per part del SGC

Departament de Promoció de la Ciutat

Expedient 082/2018

Assumpte: Desacord amb la valoració municipal sobre el desenvolupament d'una feina a Coressa

Fa un any que una ciutadana va treballar a Coressa (Corporació d'Empreses i Serveis de Sant Boi, SA) fent la neteja dels carrers. Ara, quan ha tornat a demanar que li renovin el contracte la resposta de la persona responsable del Servei és que hi ha altres persones amb millor valoració, atès que la seva no és molt bona. Tanmateix, la valoració que sobre la seva feina diu que va fer el seu encarregat va ser d'immillorable.

Davant d'aquests fets, vol que es rectifiqui el seu expedient laboral, per així poder optar novament a aquesta feina en la mateixa situació d'igualtat que altres treballadors valorats positivament.

Actuació: Aclarit el cas, des de Coressa van adquirir el compromís de tenir en compte l'expedient de la ciutadana per a futures contractacions. Així mateix, es va constatar la necessitat de revisar, adaptar i millorar els processos de valoració dels llocs de treball dels plans d'ocupació per a col·lectius en risc d'exclusió.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Servei d'Infraestructures i Espai Públic

Expedient 165/2017

Assumpte: Manca de resposta a una queixa per canviar d'ubicació una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Un ciutadà explica que no ha rebut resposta a la sol·licitud que va presentar ja fa quasi tres mesos a través del servei municipal T'escoltem, en la qual demanava canviar d'ubicació la reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda existent al carrer de Lluís Companys, 23, just davant l'entrada del complex esportiu Pau Gasol, atès que l'existència d'un fanal a sobre de la vorera, i que dona al mig de la reserva, dificulta l'entrada i la sortida del vehicle a les persones que van amb cadira de rodes.

També suggereix el canvi de la reserva del costat, situada just a continuació de la rampa del pas de vianants elevat; i, per últim, demana que se senyalitzi millor aquest tipus d'aparcament, per així dissuadir de l'ús a altres persones no autoritzades.

Actuació: Exposat el cas al tècnic del Servei d'Infraestructures i Espai Públic, aquest va redactar una ordre de treball i el trasllat de la reserva d'estacionament situada al carrer de Lluís Companys, 23 es va fer amb molta diligència.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Departament de Brigades

Expedient 073/2018

Assumpte: Desacord en haver de pagar la reparació d'un senyal d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Una ciutadana no està d'acord en haver de pagar la reparació d'un senyal de reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda de la qual és titular un fill, atès que és la tercera vegada que alguna persona incívica pràcticament ha tirat a terra aquesta senyalització. Per tant, demana que l'Ajuntament se'n faci càrrec, atès que pot suposar un perill per als vianants que passen per la zona. Aprofita per demanar, també, la col·locació de pilons al lloc perquè els conductors no estacionin a sobre de la vorera.

Actuació: Des del Departament de Brigades es va realitzar una inspecció *in situ*, i en un parell de dies ja havien reparat el senyal i col·locat dos pilons per evitar l'aparcament indegut a sobre de la vorera.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Servei d'Equipaments Públics

Expedient 117/2018

Assumpte: Presumpte impediment per accedir als lavabos de l'Ajuntament a una mare amb el seu fill

Una ciutadana no està gens d'acord en què el policia de porta de l'Ajuntament no la deixés accedir amb el seu fill de 7 anys als lavabos de la planta baixa de l'edifici, quan el que volia era canviar-lo de roba i eixugar-lo perquè s'havia mullat a la font situada a la plaça de la Vila.

Igualment aprofita per suggerir la creació d'espais per refrescar-se i/o mullar-se gratuïts per als usuaris, com hi ha en d'altres poblacions.

Actuació: Atès que era període vacacional i no estava en funcionament cap servei d'atenció al públic de l'Ajuntament, i que únicament hi havia un policia custodiant l'edifici, se'n va informar la ciutadana que a molt poca distància disposava d'un equipament municipal.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 139/2018

Assumpte: Deficiències en les instal·lacions i el funcionament d'un poliesportiu

Un usuari de fa molts anys d'un poliesportiu municipal vol una solució efectiva a l'estat deplorable de les instal·lacions. Vol una resposta a les seves demandes: falta un monitor perquè assessori els nous usuaris; la ventilació de la sala de fitness és pèssima; el volum en les classes d'activitat dirigides

és excessiu; els vestuaris estan mancats d'aire condicionat, no hi ha un lavabo a la zona d'aigües; caldria reduir el temps per reparar les màquines espatllades.

Actuació: El cap de la Unitat d'Equipaments Esportius va donar resposta a totes les qüestions plantejades pel ciutadà abans d'una setmana, mirant de donar una solució, però sense oblidar els recursos de què disposava. Tot i així, va voler fer l'observació a la síndica que la majoria d'aquestes demandes havien entrat a través de l'aplicatiu T'escoltem feia aproximadament una setmana, i únicament amb una adreça de correu electrònic, sense cap identificació més, ni nom, ni cognoms, ni adreça o telèfon.

De la mateixa manera, també li va oferir una entrevista, en la qual estaria present el Departament d'Esports i la coordinació del poliesportiu l'Olivera, per tal d'aclarir personalment aquestes qüestions i dubtes.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE

Coressa

Expedient 031/2018

Assumpte: Racionalitzar l'horari de recollida de residus

Un ciutadà, en nom d'un ampli nombre de veïns, exposa la problemàtica recurrent per entrar i sortir del nostre municipi en cotxe en hores punta, la qual cosa es complica amb la recollida de residus, cosa per la qual demana la racionalització i reprogramació d'aquest servei.

Estat: Arxivada per desistiment de la persona interessada

Expedient 115/2018

Assumpte: Recollida de brossa i matolls, reposició d'una paperera, i reparació del terra i d'un armari de xarxa de cables de Telefònica en un carrer

Un ciutadà demana que l'Ajuntament s'encarregui de la recollida de brossa i matolls, la reposició de la paperera col·locada just a un costat de la porta d'entrada de casa seva, i la reparació del terra i de l'armari de xarxa de cables de Telefònica que també toquen a l'habitatge, ja que tots tres elements s'havien fet malbé per la col·lisió d'un vehicle (presumptament del Servei de Neteja), en baixar pel pronunciament pendent que dona a la finca.

Actuació: Tot i que el vehicle que va col·lisionar no va ser cap del Servei de Neteja, des de Coressa es va decidir continuar fent la recollida d'herbes i matolls fins a l'octubre, tal com així també es va acordar de fer-ho amb els barris de muntanya. Després d'aquesta data, però, la recollida anirà a càrrec de cada ciutadà.

Pel que fa a la paperera es retirarà l'actual i en el seu lloc es col·locarà un piló metàl·lic per evitar cops al mur o que algun vehicle s'encasti contra el bloc d'obra situat just a un costat de la porta d'entrada de la finca.

Quant a l'arranjament del terra i la reparació de l'armari de xarxa de cables de Telefònica ho faràn des de les Brigades municipals.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 118/2018**Assumpte: Modificació de l'horari del servei de neteja per les molèsties de soroll que provoquen als veïns**

Davant el soroll insuportable que provoquen les màquines bufadores i els camions de neteja a diari i de matinada, cosa que pertorba el descans veïnal, una ciutadana demana que es modifiquin els horaris de neteja del barri Centre, per ser, aquesta, una zona molt poblada.

Actuació: Atès que en diversos contactes telefònics posteriors la ciutadana reconeix que les molèsties havien minvat, la síndica comunica la ciutadana que archiva el seu expedient.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 119/2018**Assumpte: Acumulació de brutícia en un pàrquing de Coressa per l'incivisme d'un grup de taxistes en llençar al terra tavalloles humides, papers etc, després de netejar els seus vehicles**

Una usuària del pàrquing propietat de Coressa situat a la zona industrial, ha denunciat, de manera reiterada, que un grup de taxistes que netegen en una benzinera els seus vehicles amb tovalloles humides, papers, ampolles de plàstic, etc, després llencen aquest material utilitzat al terra de la pròpia benzinera i de l'esmentat pàrquing de Coressa, deixant tota la zona plena de brutícia.

Actuació: Des del Departament de Coressa-Neteja van constatar la veracitat de la queixa i van netejar de seguida la zona afectada.

Així mateix, es va traslladar la queixa a Policia perquè realitzés un control, amb la finalitat de sancionar els infractors per manca de civisme.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 135/2018**Assumpte: Reiterades molèsties veïnals per l'horari del servei de neteja**

Un veí diu que porta tot l'estiu suportant soroll a les 6 del matí, el qual es provocat pel Servei de Neteja (bufadores manuals i raspalls de la part davantera dels vehicles motoritzats). Com que es tracta d'una època en què les finestres les han de deixar obertes per la calor, es fa impossible conciliar la son de grans i petits.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

Expedient 147/2018**Assumpte: Molèsties de sorolls per la recollida de residus en hora punta als matins**

Una ciutadana vol que el servei de recollida de residus amb camions no es faci en hora punta als matins (7.50h), ja que és l'hora massiva per anar a la feina persones que treballen fora del municipi, i també de portar els nens a escola. De la mateixa manera, voldria que no es deixessin aquests camions parats al mig de la calçada, ja que aturen el pas d'altres vehicles, quan hi ha espais per estacionar-los.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No realitzar una actuació municipal prèvia

Expedient 171/2018

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud de canvi d'ubicació de diversos contenidors de residus

Després de més de tres mesos d'haver presentat una instància a través del RGE de l'Ajuntament, referent a una sol·licitud raonada de canvi d'ubicació de diversos contenidors de residus existents en un mateix carrer, un ciutadà continua a l'espera de la resposta municipal

Actuació: Exposat el cas al tècnic de l'Àrea de Ciutat Sostenible, i després de la consulta prèvia d'aquest a la seva responsable, van desestimar motivadament el canvi d'ubicació dels contenidors, alhora que li recordaven que en situacions puntuals d'acumulació de brutícia i residus a l'exterior podien trucar al Telèfon Net, de les 9 a les 21h, de dilluns a divendres, i que intentarien solucionar el problema generat en el menor temps possible.

Per últim, li van demanar disculpes per no haver respost abans.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Servei de Medi Ambient i Agricultura

Expedient 102/2018

Assumpte: El deficient manteniment del clavegueram i d'herbes i matolls suposa un risc d'incendi a la zona de muntanya

Davant la manca de resposta a una queixa presentada a través del Servei municipal T'escoltem, referent a la sol·licitud de neteja del clavegueram i d'herbes i esbarzers per perill d'incendi a la zona de muntanya, un ciutadà demana que l'Ajuntament hi actuï ja.

Actuació: La regidora de Barris de Muntanya va informar la síndica que la neteja s'havia endrarrerit per la pluja, però que ja s'havia contractat una nova empresa i en un mes estarien enllestides les tasques de neteja en l'esmentada zona.

Estat: Estimat / Mediació amb l'àrea

Expedient 104/2018

Assumpte: Molèsties de soroll per la mala col·locació d'unes gomes en una tapa de clavegueram

Una tapa de clavegueram existent al carrer de Benviure fa molt de soroll quan hi passa per sobre el trànsit rodat, malgrat que l'Ajuntament n'havia canviat, feia poc, les gomes interiors.

Actuació: Traslladada la queixa a Coressa, durant el cap de setmana van enviar uns operaris que van canviar-ne i ajustar les gomes interiors per esmorteir el soroll.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Unitat de Salut Pública

Expedient 105/2018

Assumpte: Plaga de paneroles en un carrer

Uns veïns del carrer d'Antoni Rubió i Lluch s'adrecen a la síndica perquè intervingui amb urgència davant una plaga de paneroles que surten del clavegueram i que ja està pujant per l'escala dels edificis contigus.

Actuació: Tot i restar oberta la via administrativa, es va demanar al Departament de Salut una desinsectació amb caràcter d'urgència per eradicar la plaga; petició, aquesta, que de seguida va ser atesa perquè ja en tenien coneixement per altres veïns.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 132/2018

Assumpte: Molèsties per males olors i brutícia al carrer provocades pel funcionament d'un kebab

El funcionament d'un kebab situat al barri de Marianao provoca reiterades molèsties de males olors per ventilació inadequada, i també de brutícia per la manca de neteja suficient del carrer, concretament de la zona d'entrada i sortida del magatzem de l'activitat.

Estat: Arxivada per desistiment de la persona interessada

Expedient 158/2018

Assumpte: Reparació d'una canonada d'un wàter d'un habitatge particular per aparició d'una rata

Una ciutadana exposa que no és la primera vegada que ha hagut de canviar la canonada que connecta amb el wàter de casa seva perquè la trenquen les rates. Diu que no pot posar una altra de material més resistent perquè ha de fer com una L i no s'acoplaria bé. Ara ha decidit adreçar-se a la Sindicatura perquè ha aparegut una rata morta dins del wàter, i ella interpreta que ha de ser l'Ajutament qui la retiri i revisi i repari la canonada.

Actuació: Tot i no ser un cas de la nostra competència, exposem el cas a la cap de Sanitat i aquesta va demanar una desratització preventiva de la zona.

Igualment, vam aconsellar a la ciutadana que sol·liciti una reunió extraordinària de veïns perquè demani que la despesa de l'obra que li han de fer sigui comunitària, ja que el problema no ve exactament de casa seva.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Departament de Protecció de la Legalitat

Expedient 001/2018

Assumpte: Reiterades molèsties de contaminació acústica provocades pel funcionament d'un bar-discoteca

Són reiterades les molèsties de contaminació acústica pel funcionament del bar-discoteca X ubicat al barri Centre que han de suportar cada cap de setmana els veïns de la zona, atès que els clients se concentren a la porta del local quan ja ha tancat, cridant i repenjant-se a la paret dels habitatges properes fins a altes hores de la matinada.

Estat: Arxivada per desistiment de la persona interessada

Expedient 025/2018**Assumpte: Un taller mecànic incompleix la normativa de funcionament**

Davant la reincidència quant al mal ús de la via pública per reparar vehicles que fa un taller mecànic ubicat al barri de Marianao (des del 2007): ocupar el carrer, utilitzar materials inflamables, emetre gasos, i fer l'abocament descontrolat de residus tals com oli i pneumàtics, que llença directament al camió municipal d'escombraries, els veïns volen que l'Ajuntament hi intervingui perquè el taller compleixi amb la normativa vigent, i així poder eradicar les molèsties alhora que prevenir possibles accidents als vianants.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Expedient 032/2018**Assumpte: Desacord a no poder-se acollir a les mesures alternatives com a opció de pagament diverses denúncies de gossos**

Davant diverses denúncies de gossos: per anar sense el morrió, no tenir llicència, baralles amb altres gossos, el promotor de la queixa voldria acollir-se a mesures alternatives com a forma de pagament, però l'Ajuntament li denega.

Actuació: Comuniquem el ciutadà que desestimem la seva queixa en constatar que va voler presentar la sol·licitud per acollir-se a les mesures alternatives fora de termini. No obstant això, li vam informar que podia demanar un fraccionament del deute a l'ORGT per pagar l'import en un període màxim de divuit mesos.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 042/2018**Assumpte: Problemes de sorolls i vibracions que provoca el funcionament d'una pastisseria**

Amb la posada en marxa d'una activitat dedicada a pastisseria, els veïns (especialment els que viuen just a sobre del local) tenen molts problemes de sorolls i vibracions. La comunitat va presentar la corresponent denúncia a l'Ajuntament, però li responen que s'arxiva l'expedient malgrat que les molèsties persisteixen.

Actuació: Comprovem que l'arxiu d'expedient es refereix únicament al Departament de Protecció de la Legalitat, atès que des del Departament de Llicències d'Activitats hi ha un informe de control de l'activitat desfavorable pendent d'enviar al titular de l'activitat, on se li dona un termini de trenta dies per esmenar les deficiències detectades.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Expedient 043/2018**Assumpte: Reducció de la quantia de diverses denúncies sobre la tinença d'animals i anul·lació dels recàrrecs**

Els fets es remunten a l'any 2014. Un ciutadà es queixa que va presentar un escrit d'al·legacions on demanava l'anul·lació de diverses sancions relacionades amb la tinença d'animals, el qual li van estimar parcialment. I, com que no va rebre resposta municipal a totes les qüestions plantejades, també va presentar el corresponent recurs de reposició. Tanmateix, abans de rebre resposta, li van informar que l'expedient havia caducat, cosa que no va saber com interpretar, i va continuar a l'espera de la resposta a l'esmentat recurs, que finalment no va arribar. Ara comprova que l'Ajuntament li ha

aplicat recàrrecs i interessos de demora sobre l'import principal, i a més li han embargat el compte bancari.

Considera que si el seu cas s'hagués resolt dins d'un temps prudencial, i se li hagués informat adequadament de tot el procediment, ara no seria víctima d'aquesta situació. És per això que demana acollir-se a un fraccionament del deute, sense recàrrecs i interessos de demora per poder fer front a les denúncies que l'Ajuntament li va desestimar.

Actuació: Exposat el cas directament al regidor de Serveis Generals, aquest, finalment, va demanar l'anul·lació dels recàrrecs i interessos de demora que s'havien generat fins a la data, i alhora, va aprovar el fraccionament del deute després de fer el recàlcul pertinent, perquè l'esmentat ciutadà pugui pagar sense dificultat.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 066/2018

Assumpte: Desacord a haver de pagar una sonometria realitzada en una església

El titular d'una església va ser denunciat per les molèsties de contaminació acústica provocades a un veí. Atès que el resultat de la sonometria efectuada per ordre de l'Ajuntament va donar positiu, es va instar perquè fessin les obres necessàries per complir amb les mesures correctores indicades.

No obstant això anterior, el titular vol que s'arxivi l'expedient sancionador i s'anul·li l'import de la sonometria realitzada per haver executat les mesures correctores.

Actuació: Es comunica al ciutadà la desestimació de la seva queixa, atès que la sonometria havia estat correcta.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 067/2018 (extracte de la resolució)
--

Assumpte: Declarar la nul·litat de dues sancions sobre la tinença i la protecció d'animals

Un ciutadà va presentar una queixa davant el seu desacord amb 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 X213/2017/000000, per no tenir censat, ni identificat mitjançant microxip el seu gos, i per portar-lo sense lligar i transitar per una zona de jocs infantils o altres espais públics del municipi on l'accés d'animals està expressament prohibit;

Explica que, tot i que la Policia local li va comunicar que disposava de quinze de dies naturals per legalitzar i/o acreditar davant de l'OMAP la identificació de l'animal mitjançant microxip homologat i/o inscriure'l al Registre censal municipal; i que així ho va fer per esmenar les seves accions i perquè no s'iniciés un expedient sancionador-, igualment va ser sancionat;

Actuació: Atès que independentment del testimoni del ciutadà, com un cop revisat i estudiat l'expedient sancionador X213/2017/000000 es va detectar un defecte de forma, és a dir, la prescripció de les dues infraccions, pel fet d'haver transcorregut més de sis mesos des del dia que l'Ajuntament va ser coneixedor dels fets i la data en què es va notificar en forma la incoació de l'esmentat expedient sancionador (article 30 de la Llei 40/2015 LRJSP); atès que, en conseqüència, la posterior actuació administrativa esdevé nul·la de ple dret en virtut de l'article 47.1 de la LPAC;

A la vista d'això anterior, aquesta Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà contra les dues sancions sobre la tinença i la protecció d'animals imposades. I, per tant,

RECOMANA: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que revisi el procediment sancionador a què es fa referència i declari la nul·litat de les dues sancions imposades. I, en conseqüència, es procedeixi a

l'arxiu de l'expedient sancionador X213/2017/000000, tot ordenant la paralització urgent de les gestions de cobrament contra el ciutadà.

Estat: Acceptada per l'alcaldesa

Expedient 107/2018 (extracte de la resolució)
--

Assumpte: Desacord amb la imposició d'una denúncia per, presumptament, haver orinat un gos a la via pública

Davant la queixa presentada per un ciutadà pel fet que -a parer seu- la denúncia referida a l'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció d'animals, que li va ser imposada derivada l'expedient sancionador número X213/2017/0000000 per: "***Permetre que l'animal realitzés les seves deposicions líquides i sòlides en la zona terrosa d'un parc públic***" (infracció administrativa tipificada com a **falta lleu**) és agreujant;

Atès que tot que el ciutadà relata a aquesta Síndica la successió dels fets ocorreguts, i en allò més rellevant m'explica que va creuar amb el seu gos la plaça on va ser sancionat, i no envoltar-la, per escurçar l'espai i perquè s'estaven fent obres a la zona i les voreres estaven aixecades; i que en el trajecte el gos va aixecar la pota -com un acte instintiu de l'animal davant d'una palmera (com si fes "una marca territorial")-, però sense haver orinat; i que, finalment, va suggerir als agents actuants anar a comprovar *in situ* que el gos realment **no** havia orinat, però en van fer cas omís;

Actuació: Atès que independentment del testimoni del ciutadà, com un cop revisat i estudiat l'expedient sancionador X213/2017/0000000 es va detectar un defecte de forma, és a dir, la prescripció de la infracció, pel fet d'haver transcorregut més de sis mesos des del dia que l'Ajuntament va ser coneixedor dels fets i la data en què es va notificar en forma la incoació de l'esmentat expedient sancionador (article 30 de la Llei 40/2015 LRJSP); atès que, en conseqüència, la posterior actuació administrativa esdevé nul·la de ple dret en virtut de l'article 47.1 de la LPAC;

A la vista d'això anterior, aquesta Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi va **ESTIMAR** la queixa presentada pel ciutadà contra la sanció sobre la tinença i la protecció d'animals imposada. I, per tant,

RECOMANA: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que revisi el procediment sancionador a què es fa referència i declari la nul·litat de les dues sancions imposades. I, en conseqüència, es procedeixi a l'arxiu de l'expedient sancionador X213/2017/0000000, tot ordenant la paralització de les gestions de cobrament contra el ciutadà.

Estat: Acceptada per l'alcaldesa

Expedient 126/2018

Assumpte: Desacord amb la desestimació d'un recurs referent a molèsties de sorolls que provoca el funcionament d'una església

El representant d'una església no està gens d'acord amb la desestimació del recurs de reposició presentat a l'Ajuntament com a conseqüència de l'obertura d'un expedient sancionador per molèsties de sorolls, cosa que l'obliga a pagar una sanció (encara que amb la reducció del 80%), i també l'import de la sonometria realitzada per l'Ajuntament. Aquesta persona considera que ella restava a l'espera que el cap de Protecció de la legalitat contactés amb ell per prendre les mesures adients per solucionar el problema.

Actuació: Un cop revisat tot l'expedient, no apreciem que l'Ajuntament hagi fet res agreujant quant a la seva tramitació, atès que els nivells de soroll eren alts i el local no estava insonoritzat.

En aquest cas només afegir, que en tractar-se d'una activitat que congrega a tanta ciutadania i està molt compromesa amb la ciutat, potser l'Ajuntament hauria pogut facilitar la possibilitat d'interlocució i acordar un marge de temps per realitzar les obres necessàries.

Estat: Desestimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 165/2018

Assumpte: Desacord amb una ordre d'execució per realitzar una obra de reparació d'un mur i neteja d'una parcel·la

Cap a finals de novembre la persona interessada va demanar a la síndica que no volia que l'Ajuntament procedís a l'execució subsidiària de reparació d'un mur i neteja de la seva parcel·la, atès que ell se'n podria encarregar en breu. Per tant, a més, sol·licitava l'anul·lació de les multes coercitives municipals existents.

Actuació: Exposat el cas al cap de Protecció de la Legalitat, es va acordar que fins al gener de 2019 no es licitaria l'execució subsidiària. Per tant, vam comunicar al ciutadà que encara disposava de temps per fer, ell mateix, l'obra per restablir la realitat física alterada.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA**Departament d'Administració de Seguretat Pública****Expedient 005/2018**

Assumpte: Manca de resposta a una sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda

Una mare es queixa de la manca de resposta municipal a una sol·licitud de reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda a nom d'una filla que havia presentat a l'Ajuntament feia més de quatre mesos.

Actuació: La Síndica va demanar que s'agilitessin els tràmits de concessió i de notificació

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Servei de Policia Local**Expedient 002/2018**

Assumpte: Desacord amb la imposició d'una denúncia per haver estacionat presumptament en doble fila

EXTRACTE DE LA QUEIXA

Davant la queixa presentada en aquesta oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi pel Sr. XXX, pel fet que -a parer seu- la sanció que li va ser imposada el 19 de desembre de 2017 per *aparcar en doble fila en el camí del Llor, 28*, és injusta i agreujant, atès que va estacionar el seu vehicle en perpendicular a la vorera en un lloc on és notori que de forma regular i continuada els vehicles aparquen en bateria, ja que la disposició de l'espai així ho predisposa i tolera;

RELACIÓ DE FETS:

- Que el ciutadà promotor de la queixa no nega el fet de l'estacionament, sinó que l'acció sancionadora sigui pressuposar que s'ha d'estacionar d'una manera determinada quan no hi ha cap tipus de senyalització que així ho indiqui. Per tant, discrepa que se li imputi que va estacionar en doble fila, quan l'estacionament va ser en bateria;

- Que les causes que han mogut a presentar la queixa al Sr. **XXX** no són tant per la sanció en si mateixa, que també, sinó per la inflexibilitat de l'acte sancionador, sense l'existència de cap avís previ, ni senyalització que indiquin que és un lloc on no està permès estacionar en bateria;
- Que, tot i no estar d'acord amb la imposició de la sanció, el ciutadà va decidir pagar en lloc de presentar les pertinents al·legacions, perquè així podia beneficiar-se de la corresponent bonificació, especialment pels pocs recursos econòmics de què disposa;
- Que malgrat haver pagat, precisament per no estar d'acord amb la imposició de la sanció, per considerar que se li va fer una aplicació molt rigorosa de la normativa, el Sr. **XXX** va demanar visita amb la síndica per exposar-li el cas concret;
- Que per a una millor comprensió i comprovació dels fets exposats a la queixa, aquesta síndica es va personar al lloc a on va ser sancionat el Sr. **XXX** i va constatar que just a l'indret a on havia estacionat no hi havia cap senyal vertical, ni tampoc franges pintades al terra que indiquessin que estava prohibit estacionar en bateria, i que només es pogué fer en paral·lel a la vorera.
- Que l'indret objecte de la sanció és just al límit de la pista d'accés restringit al parc forestal, i el vehicle no impedia l'accés a l'esmentada pista.

En aquest sentit m'agradaria ressaltar que la disposició de l'espai en angle recte on va estacionar el ciutadà permetia l'aparcament de dos vehicles en bateria, sense suposar cap dificultat de maniobra per a cap dels vehicles, ni impedir l'entrada o sortida de l'aparcament contigu allà existent, o l'accés al parc forestal per vehicles d'emergències i/o autoritzats, per tant, sense suposar la pèrdua de seguretat. **(Vegeu les fotografies de l'annex I);**

- Que d'ençà que va ser presentada la queixa, aquesta síndica ha pogut comprovar en varies ocasions l'ús habitual d'aquell indret amb estacionaments en bateria. De fet, vaig poder observar l'estacionament de diversos vehicles en el mateix lloc i posició sense que per aquest motiu hagin estat sancionats. I entenc que aquest és un fet recurrent, fruit de l'absència de senyalització;
- Que, en qualsevol cas, l'Ajuntament hauria de fer l'esforç de regular més i millor la senyalització d'entorns que, com el que ens ocupa, no en disposin, pintant o col·locant qualsevol altre element indicador, per tal que aquests espais d'aparcament no siguin susceptibles d'interpretació errònia;
- Que a parer d'aquesta síndica, i ens casos iguals o semblants als que han motivat la present queixa, no s'hauria d'actuar d'aquesta manera davant els presumptes infractors, sinó que, atesa la seva responsabilitat de senyalitzar i ser didàctics, seria bo que els agents de la Policia local, en comptes de sancionar, procedissin a deixar avisos o amonestacions als possibles infractors, evidenciant que només es pot aparcar d'una determinada manera o, fins i tot, en aquells casos que sigui pertinent la imposició de la sanció, facin constar al camp d'observacions de la butlleta de denúncia l'existència del fet o fets concurrents que la motiven, ja que ajudaria a valorar millor el cas concret (cosa que no consta a l'expedient sancionador 1700009037);

CONSIDERACIONS

- CONSIDERANT (1): que aquesta Síndica no ha acceptat estudiar la queixa pel tractament del procediment sancionador, respecte del qual no té res a objectar, sinó perquè a la llum dels arguments exposats considera que el fet sancionador en si mateix és agreujant per al Sr. **XXX**;
- CONSIDERANT (2): que l'Ajuntament bé podria optar per actuar amb més flexibilitat i tolerància davant infraccions que, com la present, duen la seva causa en la nul·la senyalització tant vertical com horitzontal;
- CONSIDERANT (3): que, l'Ajuntament, preveient situacions susceptibles de ser interpretades amb ambigüïtat quant a l'estacionament de vehicles, hauria de procedir a senyalitzar i/o posar avisos perquè la ciutadania n'estigui informada i, segons els cas, aparqui d'una determinada manera; i que, en qualsevol cas, la manca de previsió no pot ni ha de causar perjudici a la ciutadania;

- CONSIDERANT (4): que el ciutadà va ser sancionat en un lloc on no hi ha un senyal vertical o horitzontal pintat d'estacionament prohibit, per tant, no va interpretar que s'havia saltat cap norma. De fet, va estacionar en un lloc on és públic i notori que, de forma regular i continuada, l'Ajuntament tolera l'estacionament de vehicles en bateria;

- CONSIDERANT (5): que l'estacionament que va realitzar el ciutadà no va generar problemes d'inseguretat vial;

-CONSIDERANT (6): que -en opinió d'aquesta síndica-, precisament el fet que l'esmentada zona estigui insuficientment senyalitzada provoca confusió en els conductors; i que, l'Ajuntament, coneixedor d'aquesta realitat, hauria d'intervenir i regular les places d'estacionament en aquell lloc, com ara amb l'acció senzilla i pràctica de pintar les places d'estacionament; acció, aquesta, que estalviaria d'una vegada l'ambigüitat i la inseguretat jurídica que es produeix de forma recurrent, a més de causar situacions agreujants com la del Sr. XXX.

DECISIÓ

Així, a la vista de l'argumentació 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 pel senyor XXX, perquè la denúncia que li va ser imposada al Camí del Llor, 28, per estacionar el vehicle en doble filera prohibit (art. 94.02.G del Reglament general de circulació), i amb núm. d'expedient 1700009037, 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 senyor XXX i, en conseqüència, sol·liciti l'arxiu de l'expedient sancionador 1700009037, i procedeixi també a l'extorn dels 100 euros pagats per aquest concepte; i, així mateix, que ho comuniqui expressament al ciutadà, per a la seva informació i als efectes oportuns.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que, llevat de millor criteri tècnic, realitzi un catàleg d'espais de la ciutat que no estan senyalitzats, o a on la senyalització és insuficient, per tal de fer un pla gradual de millora. Amb aquesta acció positiva evitariem, alhora, interpretacions errònies per part de les persones usuàries i situacions agreujants com la descrita pel Sr. XXX; i, en aquest cas concret, que se senyalitzi pintant una franja longitudinal que delimiti les diferents places d'aparcament, i just en el "cul de sac" a on va ser multat aquest ciutadà, que es procedeixi a la col·locació d'algun impediment físic que eviti l'estacionament de vehicles.

SUGGERIR al Departament de Seguretat Pública que, mentre no es dugui a terme aquest pla progressiu de senyalització en aquells llocs susceptibles de més d'una interpretació, mostri una certa tolerància abans de sancionar i, prèviament, faci una campanya informativa mitjançant la col·locació de paperetes en els parabrises dels vehicles.

RECORDAR (1): a l'Ajuntament, en pro d'una bona praxi administrativa, que els agents facin constar a l'apartat d'observacions de les butlletes de denúncia tots aquells fets o circumstàncies que concorren amb el fet sancionable que puguin aclarir la imposició de la sanció.

Finalment, RECORDAR (2): a l'Ajuntament que aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, i se'n donarà compte al plenari municipal en l'informe anual reglamentari, i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Estat: Acceptada parcialment per l'alcaldeessa (recomanació número 2)

Expedients: 006/2018, 007/2018 i 008/2018

Assumpte: Desacord amb la imposició de diverses sancions d'incivisme

EXTRACTE DE LA QUEIXA

Davant la queixa presentada en aquesta Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. **XXX**, pel seu desacord amb la imposició de tres denúncies referides a l'Ordenança municipal de civisme i convivència (derivades dels expedients X958/2017/000223; X958/2017/000224 i X958/2017/000225), en considerar que són agreujants, pels fets i consideracions que tot seguit s'exposen:

RELACIÓ DE FETS

A la Sra. **XXX**, l'11/06/2017, li van imposar tres denúncies de civisme a la plaça de Montserrat Roig, 1 per, presumptament: 1) *produir molèsties al veïnat consistents en volum de veu elevat*; 2) *fer cas omís de les indicacions dels agents en ser requerida perquè baixés el to de veu*; i 3) *per no mantenir un tracte respectuós amb els agents en ser requerida perquè baixés precisament el to de veu*, quan ella insisteix que el dia i a l'hora de la imposició ella no era al lloc indicat.

Per a una millor comprensió dels fets, aquesta Síndica creu necessari presentar el cronograma següent:

- **El 8 de desembre de 2016** la Sra. **XXX** va extraviar el seu DNI, però no va denunciar la seva pèrdua de seguida pensant que algú el podia trobar i l'hi retornaria, i també perquè encara estava vigent i li mancaven pràcticament un parell d'anys per renovar-lo (era vàlid fins el 17/10/2018), ja que l'havia expedit el **17/10/2013**.

- **El 18 de febrer de 2017**, veient que no el recuperava, la ciutadana va decidir demanar un duplicat del seu DNI.

- **L'11 de juny de 2017** li van ser imposades tres denúncies per, presumptament, incomplir l'Ordenança municipal de civisme, a la plaça de Montserrat Roig, 1.

- **El 31 de juliol de 2017** la Sra. **XXX** va rebre en el seu domicili la notificació de tres denúncies al seu nom; i com que no havia estat ella la persona subjecte de les infraccions i creia que havia estat denunciada per error, perquè, a més, ella no sol estar al carrer, ni freqüenta aquesta plaça, ni el barri Marianao, ja que viu al barri Centre, dos dies després de rebre-les es va personar junt amb el seu pare i tutor, perquè encara era menor d'edat, a les dependències de la Policia Local per intentar parlar amb l'agent que les havia imposat, i que aquest la pogués reconèixer físicament. Malauradament, no els van donar audiència. Malgrat això, la ciutadana va posar en alerta dels policies que la van atendre en aquell moment de la pèrdua del seu DNI perquè el confisquessin si apareixia.

- **El 7 d'agost de 2017** la Sra. **XXX** va presentar una denúncia als Mossos d'Esquadra per comunicar que alguna persona estava utilitzant el seu DNI extraviat, doncs havia rebut tres denúncies administratives al seu nom, quan ella no era la persona que estava en el lloc indicat el dia dels fets, i perquè creia que algú s'estava fent passar per ella. Igualment els va informar que ja havia presentat el corresponent escrit d'al·legacions a l'Ajuntament, especificant que no era ella la infractora, i en el qual adjuntava arguments, testimonis i converses gravades de wsp.

- **L'11 d'agost de 2017** la Sra. **XXX** va presentar escrit d'al·legacions a l'Ajuntament amb R.G.E núm. 23101, el qual va ser desestimat el 4 d'octubre de 2017.

- **El 15 de novembre de 2017** la ciutadana va intentar presentar el corresponent recurs de reposició a l'OMAP i -segons el seu testimoni- no li van voler agafar perquè no li estimarien, i que era millor pagar les sancions.

- **El 16 de novembre de 2017** la Sra. **XXX** va tornar a l'Ajuntament, però aquesta vegada acompanyada del seu pare, i finalment li van registrar el recurs de reposició, el qual va ser desestimat.

- **El 18 de gener de 2018**, la ciutadana **XXX**, a la vista que l'Ajuntament va desestimar les seves al·legacions, va comparèixer a l'Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi i va presentar una queixa perquè no estava d'acord amb la decisió municipal, ja que nega ser la persona objecte de

les denúncies abans citades. Creu que una altra persona es fa passar per ella, suplantant la seva identitat, facilitant el seu nom i el número de DNI, tal com ja ho va exposar a l'escrit d'al·legacions presentat a l'Ajuntament, i aprofita per apuntar-me, tot i no tenir proves, la sospita que li havien arribat notícies que algú s'estava fent passar per ella per entrar a una discoteca.

- **El 23 de març de 2018** la Sra. **XXX** rep una nova denúncia d'incivisme, aquesta vegada per uns fets succeïts el **9/12/2017** a Esplugues de Llobregat, en concret: *per consumir begudes alcohòliques en els espais públics alterant greument la convivència ciutadana*; falta, aquesta, tipificada com a greu.

- **El 24 d'abril de 2018** la ciutadana va formular les pertinents al·legacions a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat aportant proves conforme en el moment dels fets estava treballant, a més de la denúncia per la pèrdua del seu DNI que havia presentat als Mossos d'Esquadra el 7/08/17. **(Vegeu l'annex I)**

- **El 9 de maig de 2018** l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat va resoldre estimar les al·legacions de l'expedient sancionador per la presumpta infracció a l'Ordenança general de convivència ciutadana i, en conseqüència, sobreseure i revocar l'expedient a nom de la **XXX**, i procedir al seu arxiu. **(Vegeu escrit a l'annex II)**

- **El 22 de novembre de 2018**, i a requeriment d'aquesta Síndica, la Sra. **XXX** va aportar un justificant de la Comissaria de la Policia Nacional de Sant Boi de Llobregat, conforme se li va fer un duplicat del seu DNI el 18/02/16 perquè havia extraviat l'original. **(Vegeu annex III)**

A la vista de tot plegat, aquesta Síndica, una vegada llegit detingudament l'expedient facilitat per l'Ajuntament, i contrastada la informació amb la documentació aportada de part, va realitzar un seguit de comprovacions atès que, si bé formalment tots els actes de tràmit i administratius s'ajustaven al que està establert legalment, inclosa la desestimació del recurs de reposició, a la llum dels arguments exposats considera que el fet sancionador en si mateix és agreujant per a la promotora de la queixa.

Així, atès el més que probable error d'identificació per part de l'agent de la Policia Local actuant, aquesta Síndica va demanar al cap de Seguretat Local que l'esmentat agent revisés els seus apunts i documents en els quals fonamentava la imposició de les sancions; i fruit d'aquesta revisió es va constatar que el policia es limità a prendre el nom i el número del DNI de manera verbal de la persona infractora, ja que la noia (menor d'edat) va adduir que en aquell moment no portava el document a sobre, per tant no és va contrastar la identitat física amb la fotografia del DNI.

CONSIDERANT (1): que el treballador de l'OMAP que presumptament va informar la ciutadana que no calia presentar el corresponent recurs de reposició, s'hauria d'haver abstingut de fer-ne cap judici de valor i hauria d'haver registrat l'escrit malgrat que el resultat pogués ser desestimatori;

CONSIDERANT (2): que en tot moment la denunciada va defensar la seva innocència, tot al·legant que algú estava suplantant la seva identitat; i que precisament per intentar aclarir el cas va demanar en el seu escrit d'al·legacions un acarament perquè la identifiqués l'agent de la Policia local que l'havia denunciat. Tanmateix, en cap moment del procediment va ser atesa la seva petició;

Respecte d'això, aquesta Síndica creu que s'ha produït una omissió en fase d'instrucció de l'expedient d'un element bàsic, com és la correcta identificació de la ciutadana, tal i com es deriva de les proves aportades per aquesta; i precisament aquesta denegació d'audiència va provocar que la **XXX** no pogués gaudir d'una defensa del tot justa;

CONSIDERANT (3): que, si bé és certa l'obligació de la ciutadana (com a titular del DNI) a fer-se un duplicat del seu document per pèrdua, ja ho va fer, tot i que no de manera immediata perquè, com ja va explicitar, esperava que algú l'hagués trobat i l'hi hagués retornat;

I en aquest sentit, aquesta Síndica entén que, tot i que la usurpació d'identitat no va poder quedar demostrada fins a la data, la persona promotora de la queixa ha dut a terme totes aquelles actuacions al seu abast per posar en coneixement de l'Ajuntament les circumstàncies que poden demostrar que ella no va ser la persona que va infringir l'Ordenança de civisme ni en el municipi de Sant Boi ni en el d'Esplugues de Llobregat.

CONSIDERANT (4): que en la Comissaria de la Policia Nacional van lliurar a la Sra. **XXX** un document acreditatiu conforme el motiu d'haver demanat un duplicat del DNI va ser perquè havia extraviat l'original;

CONSIDERANT (5): que sembla versemblant el testimoni que la promotora de la queixa exposa a aquesta Síndica, i que aquest es reforça amb la imposició *a posteriori* dels fets ocorreguts a Sant Boi, d'una altra denúncia de convivència i civisme, però aquesta vegada a Esplugues de Llobregat; denúncia que també va recórrer, i que en aquesta ocasió **sí** que va ser estimada pel respecte al ajuntament quan va aportar un justificant de l'empresa on constava que hi estava treballant el dia i a l'hora de la imposició de la denúncia.

Per tant, aquesta Síndica és de l'opinió que es tracta d'un fet prou revelador com per deixar-lo passar per alt, atès que dona peu a pressuposar que la persona que realment va cometre la infracció a Esplugues de Llobregat ben bé podia ser la mateixa que ja havia suplantat la identitat de la **XXX** a Sant Boi, utilitzant de manera fraudulenta el document personal i intransferible (DNI) de la promotora de la queixa.

No estem davant d'un incident aïllat, ben al contrari, sembla que la noia que presumptament va suplantar la identitat de la **XXX** continuava fent-ho tal i com es demostra amb la repetició de l'acció delictiva.

CONSIDERANT (6): el perjudici econòmic i el dany moral que aquesta situació ha causat a la Sra. **XXX**, ja que, tal com va manifestar a aquesta síndica, ella, èticament, no pot acceptar que se li imputin les esmentades sancions i que es malmeti la seva reputació de manera que consti al seu historial un comportament reprovable, cosa que li produeix el més absolut rebuig, i que no concorda amb la seva forma d'actuar com a ciutadana cívica;

-CONSIDERANT (7): que, davant tot el que s'ha exposat la Síndica és de l'opinió que els fets causants de les denúncies són un clar acte d'incivisme que cal sancionar, sempre i quan s'acrediti fefaentment que la persona sancionada sigui la responsable directa d'aquests actes; qüestió que en el cas de la **XXX** ofereix suficients fets probatoris que generen dubtes raonables respecte la seva implicació. Tant de bo en un futur és pogués identificar a la presumpte suplantadora de la identitat i se la pugui sancionar.

DECISIÓ

Per tota l'argumentació 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 per la Sra. **XXX**.

I, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi que anul·li les tres sancions sobre l'Ordenança de civisme imposades a la Sra. **XXX** que li van ser imposades derivades dels expedients X958/2017/000223; X958/2017/000224 i X958/2017/000225, en considerar que són agreujants.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que ordeni la paralització urgent de les gestions de cobrament contra la ciutadana **XXX** referides als tres expedients abans citats.

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

Estat: Acceptada per part de l'alcalde (2019)

Expedient: 017/2018

Assumpte: Aparcament indegut en un lloc amb senyalització expressa de prohibició de parada i estacionament excepte turismes

El reiterat aparcament de vehicles (furgonetes) en un lloc amb senyalització vertical expressa de prohibit aturar-se i estacionar, excepte turismes (c/Picasso, entre els carrers Victòria i Eusebi Güell), suposa un risc d'accidents per manca de visibilitat. Tot i haver exposat aquest problema a través del servei municipal T'escoltem en diverses ocasions, el promotor de la queixa no va rebre resposta.

Actuació: Des de l'Oficina de Suport Operatiu de la Policia Local van iniciar una fase informativa de "cessament de tolerància", després de la qual sancionarien contra la indisciplina. Igualment, proposarien el canvi de senyalització limitant l'estacionament per longitud i així permetre l'estacionament de furgonetes petites que no són turismes.

Estat: Estimada / Mediació amb l'Àrea

Expedient: 018/2018

Assumpte: Desacord amb la imposició de diverses sancions de gossos**EXTRACTE DE LA QUEIXA**

Davant la queixa presentada en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat per la Sra. **XXX**, pel fet que -a parer seu- les set sancions referides a l'Ordenança municipal de tinença i protecció d'animals que li van ser imposades (derivades del l'expedient X213/2016/000381), són agreujants segons les consideracions que tot seguit s'exposen:

RELACIÓ DE FETS

- Que el 8 de desembre de 2016 la Sra. **XXX** va ser sancionada set vegades de forma simultània, per una pluralitat de conductes: sis referides a l'Ordenança sobre tinença d'animals i una altra per una infracció relacionada amb l'Ordenança de Civisme i Convivència;

- Que totes les sancions es generen com a conseqüència de l'acta d'intervenció amb animals de companyia número 609328, emesa per la Policia local el 8.12.2016, a les 9:28h, al carrer de Jordi Rubió i Balaguer,20, on es descriuen els fets i les accions que poden constituir infraccions administratives, en referència al gos potencialment perillós propietat de la promotora de la present queixa, Sra. **XXX**, de raça american staffordshire, de grandària mitjana, anomenat Dana i de sexe femella.

- Que no obstant això anterior, **únicament seran objecte d'estudi d'aquesta resolució les següents quatre infraccions** pel presumpte incompliment de l'Ordenança municipal sobre la tinença i protecció d'animals:

1. Una multa per import de 2.405€, tipificada de molt greu: " *per la conducció d'un gos potencialment perillós sense estar en possessió de la corresponent llicència administrativa*" (art. 30.1.b i 29.9).
2. Un multa per import de 301€, tipificada de greu: " *no contractar l'assegurança de responsabilitat civil per a la tinença d'animals potencialment perillosos*" (art. 23.d).
3. Una multa de 100€, tipificada de lleu "*per no dur el gos amb el xip homologat*" (art. 27.2).
4. Una multa de 100€, tipificada de lleu, " *per estar en possessió d'un gos que no ha estat inscrit en el Registre censal municipal*" (art. 27.1)

- Que per a la seva defensa en la visita concertada amb aquesta síndica, la Sra. **XXX**, tal com diu que ja ho va fer en el recurs de reposició que va presentar a l'Ajuntament el 16/11/2017, em va argumentar el següent:

1. que **sí** que tenia llicència per a la conducció d'animals potencialment perillosos, si bé estava pendent de renovar-la per manca de recursos econòmics suficients, tal com acredita amb un Certificat de Serveis Socials. **(Vegeu annex I)**

2. que **sí** que tenia l'**assegurança vigent**, però per una errada no va lliurar a l'Ajuntament el rebut correcte. **(Vegeu annex II)**

3. que el gos potencialment perillós **sí** que estava censat i amb **xip**, ja que és obligatori acreditar-ho per tenir la llicència, tal com consta al registre censal de gossos de l'Ajuntament. **(Vegeu annex I)**

4. que a més de tot això anterior, també va aprofitar per dir-me que no es va sentir tractada adequadament i amb respecte per part de l'agent actuant.

5. que, en tot cas, davant la seva precària situació econòmica, *es brindava a complir la sanció amb la prestació de mesures alternatives.*

Així mateix, també m'insisteix que el motiu de no haver presentat abans el corresponent escrit d'al·legacions en la seva defensa, va ser perquè no havia rebut cap notificació de les sancions.

I, finalment, m'expressa clarament –al seu entendre– quines són les causes i circumstàncies concurrents que li generen la sanció i el dilema personal que li provoca la situació:

a) que és conscient de no poder disposar de recursos econòmics per renovar la llicència.

b) la difícil decisió de renunciar al seu gos i portar-lo al refugi, ja que per l'edat i estat de salut d'aquest no seria fàcil que ningú l'adoptés, i perquè el seu fill, que pateix un síndrome de l'espectre autista, té un lligam emocional amb el gos.

Malgrat la correcta tipificació dels fets, ateses les elevades quanties de les multes, aquesta síndica considera desproporcionada la imposició de set sancions alhora a la ciutadana, tant per la situació de crisi econòmica actual com perquè seria convenient tenir present un efecte reparador i fer un advertiment previ, a mode de toc d'atenció.

CONSIDERANT (1): que cal entendre que de les diferents denúncies esteses per l'agent actuant en el mateix moment temporal, algunes d'aquestes podrien tenir un valor merament informatiu per a l'òrgan instructor de cara a la graduació quant a la incoació de l'expedient sancionador. En canvi, en el cas objecte de la queixa -a parer d'aquesta síndica-, de manera desproporcionada, s'han tramitat tantes sancions com denúncies esteses per l'agent actuant;

CONSIDERANT (2): que respecte de la sanció relativa a no tenir assegurança del gos potencialment perillós, la Sra. **XXX** va esmenar l'errada comesa, ja que va presentar adjunt amb el recurs de reposició el rebut de l'assegurança de l'any 2017, en comptes del correcte referit a l'any 2016;

CONSIDERANT (2): que, en condicions normals, l'al·legació de la ciutadania que manifesta una carència econòmica determinada, no minimitza els fets imputats. Tanmateix, avui per avui, no ens trobem en circumstàncies normals, sinó en circumstàncies crítiques per a molts conciutadans. Davant d'això, aquesta síndica opina que l'Ajuntament hauria de prendre en consideració aquestes circumstàncies i, alhora, fixar-se en el cas concret, tal com encertadament s'està fent en els àmbits de l'assistència social, per atendre necessitats reals i comprovades;

CONSIDERANT (3): Igualment, que Ajuntament amb una evident pretensió no eximent, però si atenuant, hauria de valorar l'actitud de comprensió i voluntat d'esmena de la ciutadana sancionada, la qual va acceptar els fets des d'un inici, manifestant la seva predisposició d'esmenar-los, però que l'obligava la seva situació econòmica, que era el motiu de no haver pogut renovar la llicència municipal caducada de gos potencialment perillós.

Cal matisar que no te la mateixa consideració no haver legalitzat el gos i no haver tingut mai la llicència que tenir-la caducada, i més encara quan els motius són per dificultats econòmiques greus, atenent a la documentació aportada per la Sra. **XXX**. Per tant, no podem obviar la voluntat de tenir

regularitzat el gos des del primer moment per part d'aquesta ciutadana, ja que així ho va fer el 17/01/2011.

CONSIDERANT (4): que en el present cas, i malgrat sigui reiteratiu, aquesta síndica té la convicció, no únicament que la Sra. XXX ha estat veraç en les seves manifestacions, sinó que el principal efecte de la sanció, l'efecte restaurador, el transformador de les actituds i comportaments personals, i l'efecte educatiu per a la ciutadania, ja s'ha assolit amb escreix.

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 pel Sra. XXX, pel fet que -a parer seu- les quatre sancions referides a l'Ordenança municipal de tinença i protecció d'animals que li van ser imposades (derivades del l'expedient X213/2016/000381), són agreujants pels fets i considerants abans exposats.

I, per tant,

DECISIÓ

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que, estimant la prova documental d'estar al corrent del pagament de l'assegurança del gos, anul·li la sanció.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que, estimant la prova documental de tenir el gos el xip 981098102467870, igualment anul·li la sanció.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament que tingui en consideració les raons abans exposades i, de forma extraordinària, per la precària situació econòmica i difícil situació familiar de la Sra. XXX, procedeixi a la condonació de les dues restants sancions, o bé li apliqui una reducció de la quantia total, o bé faciliti la seva reparació amb la realització del programa de mesures alternatives, a càrrec del Servei Municipal de Mediació Ciutadana, com a una opció reeducadora i reparadora.

SUGGERIR: a l'Ajuntament que, com l'Administració pública que és, estudiï comparativament les quanties econòmiques de les diferents tipologies de sancions dels àmbits administratius susceptibles d'emetre multes, per calibrar-les per tal d'evitar l'ostensible desproporció entre les quanties pels diferents tipus de sancions sobre tinença d'animals i com ara, per posar un exemple, les relatives a disciplina urbanística, d'activitats o de convivència i civisme.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, i es donarà compte al plenari municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Estat: Acceptada parcialment per l'alcaldeessa (recomanacions 1 i 2)

Expedient: 044/2018

Assumpte: desacord amb la sanció i servei de la grua municipal per retirar un vehicle amb els vidres trencats de la via pública

Per causa d'una avaria en dia festiu, un ciutadà va remolcar el seu cotxe fins a l'entrada del gual del taller mecànic on li ho repararien l'endemà. Malauradament li van trencar els dos vidres, i va haver d'intervenir-hi la Policia local i endur-se'l amb la grua al Dipòsit municipal.

El ciutadà manifesta el seu desacord amb la imposició de la sanció i la retirada del vehicle pel servei de la grua municipal, atès que és de l'opinió que el podien haver localitzat per telèfon, i ell mateix haver tapat el vehicle perquè no suposés cap perill per als vianants. Tampoc no està gens conforme amb el tracte rebut per part de l'agent que li va lliurar el vehicle del Dipòsit municipal.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

Expedient 047/2018**Assumpte: Desacord amb una denúncia de civisme per, presumptament, cridar a la via pública**

Davant la imposició d'una denúncia de civisme per, presumptament, haver cridat en la via pública, una ciutadana demana la seva anul·lació, atès que discrepa totalment amb la descripció dels fets. Explica que ella i les dues persones que l'acompanyaven i que estaven assegudes en un banc de la Rambla no van ser que les responsables del soroll, per tant, tampoc el motiu pel qual un veí havia trucat a la Policia. De fet, manifesta que la Policia en cap moment no li va demanar documentació, ni identificació, i menys encara informar-la que la sancionaven.

Actuació: Després de valorar amb la Policia les circumstàncies i antecedents socials i personals de la ciutadana (tenia un embaràs de risc de sis mesos), se li va oferir la possibilitat de fer mesures alternatives a la sanció assistint al Servei Municipal de Mediació Ciutadana, cosa que va acceptar.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 054/2018**Assumpte: Molèsties diverses pel comportament incívic d'un grup de persones que es concentren en un parc públic del barri de Marianao**

Una ciutadana, en nom de diversos veïns, es queixa per les reiterades molèsties que pateixen pel comportament incívic d'un grup de persones, en la seva majoria, presumptament del psiquiàtric: criden, beuen, orinen i defequen en un parc públic del barri de Marianao. Malgrat haver exposat el cas a la Policia i haver-los trucat en nombroses ocasions, els problemes continuen. Ara estan recollint signatures dels veïns de diferents edificis per presentar-les a l'Ajuntament per veure si els fan cas d'una vegada i hi intervenen.

Actuació: Exposat el cas al sotinspector de la Policia local i a la regidora de Serveis Socials, Salut Comunitària, es va acordar que la síndica contactaria amb l'assistenta social del psiquiàtric per realitzar una acció conjunta, comptant també amb la participació d'algun representant dels Mossos d'Esquadra, per millorar la situació descrita per la ciutadana.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 084/2018**Assumpte: Més vigilància policial per molèsties de contaminació acústica provocades per joves que es reuneixen a les nits a una plaça pública**

Els veïns d'una plaça del barri de Casablanca exposen que venen patint l'insofrible so de xivarri, crits, riures i altres sorolls de les persones que totes les nits seuen als bancs més propers als edificis, malgrat l'existència de cartells informatius de l'horari permès d'estar o fer soroll al parc. Demanen que hi hagi més vigilància de la Policia local per preservar el descans veïnal, a més de controlar el consum de begudes i altres substàncies.

Actuació: Tot i informar aquests veïns de la nostra manca de competència per no haver realitzat cap actuació municipal prèvia, la síndica va incloure aquest cas dins de les recomanacions fetes a la resolució de l'expedient 023/2018, ja exposat anteriorment.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

Expedient 128/2018**Assumpte: Inseguretat i insalubritat al barri Centre, derivats de l'oci noturn i la neteja insuficient dels carrers**

Una ciutadana exposa que li sembla vergonyós la gestió que fa l'Ajuntament quant a la neteja i el control de l'oci nocturn de la zona de vianants en la qual resideix; pensament, aquest, que coincideix amb el d'altres veïns.

Demana més control policial (especialment durant els caps de setmana) per preservar el descans i seguretat veïnals en assegurar que els locals tanquin al seu horari i que la clientela no es baralli, no faci xivarri i no deixi ampelles de vidre trencades al carrer.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

ALTRES

Expedient 148/2017

Assumpte: Anul·lació del transport especial de trasllat a un centre de rehabilitació a Barcelona

La mare d'una dona de trenta-un anys afectada per una esclerosi exposa que van concedir a la seva filla una plaça a un centre de Barcelona per fer rehabilitació física i cognitiva. Com que a causa de la seva malaltia la filla no pot desplaçar-se en transport públic, va demanar a Serveis Socials el servei de transport especial; servei que li va estar denegat amb l'argument que estava fora de la demarcació de l'àmbit territorial sanitari, decisió amb la qual no està gens conforme.

Actuació: Exposat el cas a la responsable i la regidora de Serveis Socials, tot i ser coneixedores que el recurs sol·licitat depenia del Departament de Sanitat de la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament li va concedir transport esporàdic, durant uns dies determinats, per assistir al centre de rehabilitació.

Estat: Estimada / Mediació amb l'àrea

Expedient 024/2018

Assumpte: Dilació en la reparació d'humitats del sostre i parets d'una habitació provocades per un veí

Una ciutadana vol que la síndica medii amb la seva companyia asseguradora de la llar perquè aquesta agiliti la reparació de les humitats d'una habitació, provocades pel veí de sobre, i perquè també es faci càrrec de l'import d'un armari antic, si al retirar-lo dúna de les parets el fan malbé. Ha rebutjat les dues alternatives que li va oferir el pèrit que hi va realitzar la inspecció:

Actuació: Informem la ciutadana de la nostra manca de competència alhora que l'adrecem al Servei Municipal de Mediació Ciutadana.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Correspon a un altre organisme, institució, etc

Expedient 065/2018

Assumpte: Sol·licitud d'indemnització per danys psicològics a una filla amb discapacitat intel·lectual per la tardança en aturar una atracció de fira

Una nena de deu anys va ser presa d'un atac de pànic en començar el funcionament d'una atracció de fira. Malgrat que la responsable li va afirmar que aturaria l'atracció si feia un senyal amb els braços, aquesta última estava distreta i no es va adonar de seguida dels crits i l'agitació insistents de la nena per baixar-hi.

La mare, davant la irresponsabilitat d'aquesta treballadora, vol que demani disculpes a la seva filla, a més d'una indemnització pels danys psicològics causats, ja que considera que es podria haver produït una desgràcia major.

Actuació: La síndica aconsella la mare de la nena que reclami prèviament a l'empresa d'atraccions, ja que considera que l'atracció ha de tenir una assegurança.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Correspon a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 069/2018 (Actuació d'ofici)
--

Assumpte: Iniciativa d'ofici sobre l'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania i la defensa dels drets de persones i famílies en situació de vulnerabilitat

El 15 de setembre del 2017 comença l'aplicació de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC), d'acord amb les previsions que estableix la Llei del Parlament 14/2017 del mateix nom.

Es tracta, d'acord amb el preàmbul de la norma, de facilitar als sectors més vulnerables de la societat una prestació que garanteixi els principis d'igualtat, equitat, d'apoderament i autonomia de les persones en societat, d'universalitat, solidaritat i complementarietat i el principi de subsidiarietat.

La prestació, que es reconeix com un dret subjectiu, també té en compte el principi de responsabilitat pública en l'atenció al ciutadà a través del sistema de serveis socials i d'ocupació públics. Des d'aquestes dues vies d'accés es planteja amb la perspectiva d'una atenció personalitzada amb capacitat per a respondre a les condicions i a les necessitats de les persones receptores, a més de les peculiaritats dels grups i col·lectius als que pertanyen.

És evident que l'àmbit dels serveis socials municipals hi juguen un paper rellevant en el desplegament de la normativa, juntament amb l'Administració de la Generalitat de qui depenen els recursos per a que la prestació arribi a la ciutadania en situació de vulnerabilitat i amb ingressos inferiors als que fixa la pròpia llei. Per a realitzar aquesta tasca i per a dotar de major efectivitat i d'eficiència el treball dels mencionats serveis, els departaments corresponents de la Generalitat han de facilitar els aplicatius i han d'elaborar les directius necessàries que permetin aconseguir els objectius que la llei determina.

El mateix Síndic de Greuges de la Generalitat anuncia en l'*Informe al parlament 2017* que ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per fer un seguiment del procés d'implementació de la Llei i d'aquesta prestació.

L'Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi té constància de les queixes de ciutadans en relació a l'aplicació de la norma legal, a més de consultes fruit d'una manca d'informació sobre qui pot ser receptor de la RGC i com s'hi pot accedir. La defensoria, per la seva banda, també ha recercat informació que sustenta les consideracions que exposa a continuació:

- 1) **Consideració dels ajuts al lloguer com ingressos.** L'article 4.4 de la Llei estableix les prestacions econòmiques que no computen com ingressos per a determinar el llindar econòmic. En el cas del lloguer, l'apartat inclou les prestacions d'urgència per evitar desnonaments, fixar garanties contractuals o similar. Ajuts excepcionals que en cap cas poden sobrepassar els 3.000 euros.

Queden excloses, per tant, les subvencions al lloguer que preveu la pròpia Generalitat, a través del departament d'Habitatge, per a facilitar l'accés i la permanència en un habitatge en règim de lloguer a sectors de població en risc d'exclusió social.

No és un tema menor, com es desprèn de les dades de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC), que xifra a la ciutat de Sant Boi en **628** el nombre d'unitats de convivència que van rebre la subvenció al lloguer per un import total de **1.374.724,59 €**. L'any 2016 en van ser **574**, per un import total de **1.246.122,09 €**.

És evident que la inexistència d'un reglament que faciliti i precisi els desplegament de la Llei dificulta la interpretació que poden fer diferents departaments de la Generalitat en relació a uns ajuts destinats a famílies altament vulnerables, que veuen com l'aplicació de la literalitat del text legal els suposa a

efectes pràctics destinar al lloguer de l'habitatge habitual un percentatge que pot oscil·lar entre el 56% i el 37% dels ingressos provinents de la RGC en funció de si el nucli familiar està integrat per una sola persona o per cinc membres. Un esforç que està per sobre del paràmetres que determinen un lloguer just.

Es trenca, a parer d'aquesta Síndica, el principi d'equitat i de no discriminació que proclama la Llei en referència als objectius bàsics que estableix la pròpia norma.

- 2) **Resolució administrativa de les sol·licituds.** L'article 26.1 estableix que l'administració pública competent ha de dictar una resolució expressa denegant o atorgant la prestació en el termini de quatre mesos a comptar de la data de sol·licitud del registre.

La informació recaptada per aquesta Síndica en l'àmbit dels serveis socials municipals constata que es donen casos en què no hi ha resposta una vegada exhaurit el termini de quatre mesos.

L'article 35 de Llei del Parlament de Catalunya 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix que si l'Administració no resol i notifica dins el termini establert la sol·licitud s'entén estimada (silenci positiu). S'entendria, d'acord amb la mencionada norma, que els ciutadans amb una sol·licitud presentada fa quatre mesos són automàticament perceptors de la RGC. Dit d'una altra manera, la literalitat del silenci no només els causa un perjudici sinó que comporta una situació d'indefensió i pèrdua de drets que agreuja la seva situació de vulnerabilitat. I, en concret, quins efectes té el silenci administratiu amb l'article 122 de la Llei de Procediment administratiu, que fa referència als terminis per a presentar el recurs d'alçada.

- 3) **Pla individual d'inserció laboral.** L'article 26. 5 de la Llei determina que en el termini de tres mesos a comptar de la data de la resolució de l'atorgament de la prestació econòmica s'ha de proposar i acordar el pla individual d'inserció laboral o d'inclusió social corresponent i s'ha sol·licitat l'accés a la prestació complementària d'activació i inserció.

L'article 9, per altra banda, determina en els apartats 1 i 2 que en el moment de sol·licitar la prestació s'ha de determinar el grau d'ocupabilitat dels titulars i beneficiaris de la prestació i en funció del perfil d'ocupabilitat que es determini s'ha de derivar a la persona a l'àmbit de seguiment que correspongui.

Les primeres dades dels demandants de la RGC apunten que el 95% dels expedients que s'han tramitat són laborals. Dels restants hi ha un percentatge important que no volen acollir-se al pla de millora i els que s'hi s'acullen es deriven, des del SOC, directament a les Unitats bàsiques d'atenció socials primària (UBASPS) corresponents.

Com els circuits i els aplicatius encara no funcionen d'acord amb el disseny previst, els serveis d'atenció primària dels municipis segueixen sense disposar d'una informació global sobre la situació i l'aplicació de la RGC.

La manca de desplegament d'aquests articles altera, en conseqüència, el principi d'autonomia i d'inserció a la societat que proposa la Llei i que inspira un dels elements fonamentals de la RGC.

Amb totes aquestes consideracions us trasllado la iniciativa, de cara a complementar la investigació d'ofici que heu endegat.

Estic a la vostra disposició per aclarir o complementar la informació aportada.

Estat: Pendent de resposta per part del SGC

Expedient 096/2018

Assumpte: Desacord amb la publicitat sexista d'una campanya d'Endesa

Una ciutadana opina que el contingut d'una campanya d'ENDESA suposa un menyspreu intolerable per a les dones, i resulta molt indignant. Per això, davant aquest fet tan lamentable, demana que l'Ajuntament hi prengui mesures.

Actuació: Informem la ciutadana de la nostra manca de competència alhora que l'adrecem a l'Institut Català de les Dones: bústia de queixes.

Així mateix, vam informar de la queixa a la regidora de l'Àrea d'Igualtat.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Correspon a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 106/2018**Assumpte: Agilitar el tràmit per a la sol·licitud d'un llit adaptat**

Una ciutadana es queixa que la seva treballadora social de referència no li dona visita i necessita veure-la perquè no se li passi el termini per sol·licitar un llit adaptat per al seu marit discapacitat. Per aquesta raó vol que no es demori més la visita amb Serveis Socials.

Actuació: Per mediació de la síndica, al cap de tres dies, la treballadora social de referència va trucar a la ciutadana per atendre els seus dubtes i, en paral·lel, va aclarir la síndica que el problema d'aquesta persona no era per no donar-li visita, atès que no la volia, sinó que únicament volia demanar el llit adaptat, quan aquest tipus d'ajuda (PUA) era competència de la Generalitat de Catalunya.

Estat: Derivada al Síndic de Greuges de Catalunya

Expedient 130/2018**Assumpte: Habilitar un telèfon d'emergències d'Endesa, operatiu les 24h**

Un ciutadà, en nom d'altres veïns de la seva comunitat, demana la intervenció de la síndica davant la manca d'atenció i la impossibilitat de ser atès als telèfons d'emergències i d'avaries d'Endesa per advertir d'un perill a la via pública, consistent en el fet que un armari de distribució elèctrica d'intempèrie d'Endesa que estava mal tancat i que contínuament s'obria la porta de bat a bat deixava al descobert la xarxa de cable, amb el consegüent perill que suposava per a qualsevol persona o infant que passés pel davant.

Atès que Endesa no responia, el ciutadà, com a president de la CPH, va presentar un escrit a l'Ajuntament advertint del perill, i un altre a la Direcció d'Energia, Mines i Seguretat industrial de la Generalitat de Catalunya.

Al cap de poc temps l'Ajuntament va precintat provisionalment l'armari elèctric i alhora va donar avís a Endesa. A l'endemà uns operaris de la companyia es van personar per tancar l'armari.

Actuació: Atesa la manca de resposta, inacció i resolució per part d'Endesa i davant els possibles perills, aquest ciutadà responsable vol que Endesa és responsabilitzi i demana que la SMG intervingui. Expressant-li la nostra manca de competència i atenent al conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya (SGC), els hi vam traslladar la present queixa per a la seva resolució, i alhora proposant que Endesa col·loques a cada armari una enganxina informativa amb un telèfon d'emergències operatiu les 24 h. al costat del pictograma existent d'advertència de perill.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Correspon a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 150/2018**Assumpte: Aparcament indegut de motos en un pàrquing habilitat per a cotxes**

Un ciutadà es queixa que la veïna que té llogada la plaça d'aparcament al costat de la seva, hi aparca, a més del cotxe, quatre motos, amb la qual cosa el vehicle sobresurt molt i a ell li dificulta molt l'aparcament del seu vehicle. Malgrat haver-li-ho exposat en diverses ocasions, la ciutadana fa cas omís de les seves paraules. La situació s'ha agreujat tant que va presentar una denúncia dels fets davant el jutjat.

A la vista de tot plegat, i mentre espera que el citin del jutjat, voldria que algú de l'Ajuntament faci treure les quatre motos a la veïna.

Actuació: Informem el ciutadà de la nostra manca de competència, alhora que l'adreçem al Servei Municipal de Mediació Ciutadana, al qual es nega a anar-hi rotundament, atès que manifesta que amb aquesta veïna no es pot parlar.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Correspon a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 156/2018**Assumpte: Denegació d'una derivació a un altre hospital per obtenir una segona opinió sobre una patologia**

Davant el desacord amb el diagnòstic mèdic i el tractament d'una patologia que pateix des de fa temps, una pacient de l'Hospital Parc Sanitari de Sant Joan de Déu de Sant Boi va demanar ser derivada a Bellvitge per obtenir una segona opinió, però li van denegar.

Actuació: S'informa la promotora de la queixa que ha de sol·licitar per escrit a l'Hospital Parc Sanitari de Sant Joan de Déu el seu historial mèdic i el motiu de la denegació sobre una segona opinió a l'Hospital de Bellvitge.

Així mateix, també se li recomana que presenti la queixa al CatSalut.

Finalment, en cas que no prosperi la seva sol·licitud, se l'informa que es podria derivar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 160/2018**Assumpte: Desacord amb la reducció d'hores de vetllador per a un fill amb paràlisi cerebral**

Els pares d'un nen amb paràlisi cerebral i tetraparèsia amb distonia demanen ajuda a la síndica municipal perquè els Serveis Territorials del Baix Llobregat atorguin el total d'hores de vetllador que l'EAP va considerar necessàries (segons dictamen de valoració) per assegurar el desenvolupament del seu fill a nivell de P3 en una escola ordinària de Sant Boi de Llobregat, i que, malauradament, ara li han reduït.

Aquest parens insisteixen en el compliment de l'esmentat dictamen de valoració de l'EAP, que constata que aquest nen necessita el màxim d'hores de vetllador per tal d'accedir a una bona inclusió i poder seguir el ritme de la classe, atès que per la seva patologia necessita una ajuda personalitzada.

Actuació: La síndica va derivar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya i a la FAPAC

Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 166/2018**Assumpte: Dilació a donar visita amb l'especialista mèdic a una pacient**

A finals de novembre una ciutadana ens va presentar una reclamació perquè l'Hospital Parc Sanitari de Sant Boi li havia programat una visita de traumatologia per més d'un any, quan la seva metgessa de família la va derivar com a una atenció preferent, en considerar que des de l'agost de 2018 pateix forts dolors al peu que l'impedixen caminar, tot i els medicaments prescrits pels professionals.

Actuació: Atenent al conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya (SGC), els van derivar la present queixa per a la seva resolució.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.
(Cal dir que, finalment, amb la intervenció del SGC, es va resoldre favorablement la queixa de la ciutadana, i des del Departament de Salut van poder avançar la visita per al dia 31 de gener de 2019)

LLISTA CONSULTES 2018**Expedient Assumpte**

2018-0055	Denegació del permís municipal per instal·lar una pèrgola
2018-0093	Abocament improcedent de residus diversos (fora dels contenidors) per part d'un col·legi
2018-0021	Acollir-se a la bonificació de la plusvàlua per haver residit en el domicili, però sense empadronar-se
2018-0070	Acollir-se al programa de mesures alternatives S.Boi per una multa per tinença o consum d'estupefaents a Bcn
2018-0041	Agilitar actuacions municipals respecte d'un cas familiar que porten conjuntament el SMMC i Serveis Socials
2018-0079	Agilitar tràmits de defensa jurídica per caiguda dins d'un pàrquing privat
2018-0009	Ampliar un ajut econòmic de Serveis Socials per pagar una endodòncia
2018-0148	Assessorament respecte d'una reclamació patrimonial per caiguda dins del pàrquing de l'edifici a on resideix
2018-0176	Assessorament sobre la derrama d'una Comunitat per a reparacions diverses
2018-0172	Cobrament d'un ajut de lloguer
2018-0163	Cobrament de rebuts complementaris de l'IBI
2018-0092	Cobrament, presumptament improcedent, d'un certificat per reparació d'una caldera de gas
2018-0012	Cobrament, presumptament improcedent, d'una sonometria a una església
2018-0076	Cobrament, presumptament improcedent, de les quotes de tot un any d'una assegurança de decessos
2018-0050	Consulta respecte de una PNC
2018-0155	Consulta sobre senyalització vertical i horitzontal de trànsit
2018-0164	Consulta sobre una possible modificació del Pla Parcial Can Paulet
2018-0162	Consulta sobre una reclamació patrimonial per caiguda d'un familiar dins d'un equipament municipal
2018-0145	Contractes telefònics fraudulents a nom de la reclamant, presumptament, per part d'un veí okupa de l'edifici
2018-0127	Demora per donar visita amb Serveis Socials a una veïna del barri de Casablanca
2018-0170	Denúncia de trànsit per, presumptament, aparcar en un pas de vianants
2018-0078	Desacord amb el pagament d'una obra municipal de clavegueram realitzada sense comunicació prèvia als veïns
2018-0089	Desacord d'un ciutadà pel tracte rebut i el to de cartes de denegació del permís de residència
2018-0152	Desacord amb l'aturada de una llicència de moviment de terres perquè, presumptament, estan contaminades
2018-0036	Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit per, presumpte, abandonament del vehicle a la via pública
2018-0083	Desacord amb la quantia indemnitzada pel trencament d'una placa de cocció per l'asseguradora de la llar
2018-0080	Desacord amb la reducció, en general, de recursos en una residència privada d'avis
2018-0091	Desestimació d'al·legacions per diverses denúncies de gossos
2018-0059	Deute pel traspàs d'una parada del Mercat de la Muntanyeta
2017-0043	Desacord amb el trasllat d'uns contenidors davant d'una botiga
2018-0015	El mal estat de conservació d'una finestra d'un habitatge pot suposar un risc d'accident si cau al carrer

LLISTA CONSULTES 2018**Expedient Assumpte**

2018-0124	Elevat cost de les fotocòpies que fa l'Ajuntament
2018-0026	Esquema Nacional de Seguretat // Figura del Delegat en Protecció de Dades
2018-0060	Estat de tramitació de l'expedient d'una pastisseria
2018-0129	Excessiu preu de les fotocòpies que fa l'Ajuntament
2018-0072	Facilitar l'entrada a la Comunitat de l'edifici contigu per realitzar obres de millorar a la paret mitjera
2018-0103	Impagament de les quotes de la comunitat
2018-0046	Impagament de rebuts de llum i gas per la persona llogada d'un habitatge
2018-0134	Informació per presentar una queixa sobre la tardança en respondre uns recursos presentats a la GC
2018-0061	Intervenció de la síndica perquè actuï davant l'absència d'un regidor de C's a una cita amb un ciutadà
2018-0081	Intervenció de la síndica perquè un grup de joves deixi de llençar burilles a la teulada d'un bloc d'habitatges
2018-0141	Inundacions a l'edifici del c/ Victòria, 72 per, presumptament, la col·locació deficient d'un col·lector
2018-0142	Inundacions a l'edifici del c/ Victòria, 72 per, presumptament, la col·locació deficient d'un col·lector
2018-0140	Legalització dels bars musicals
2018-0167	Les branques d'un arbre d'una parcel·la envaeixen la via pública
2018-0174	Molèsties veïnals de soroll i més...
2018-0039	Molèsties d'humitats provocades pel veí de sobre
2018-0014	Molèsties veïnals per donar de menjar a coloms un home d'avançada edat
2018-0169	Orientació sobre un tema d'estrangeria
2018-0027	Pagament del servei de mesurament de soroll d'una activitat
2018-0051	Problemes per sol·licitar un certificat de l'atur per demanar una subvenció per a un gimnàs municipal
2018-0101	Presumpta dilació en la concessió d'una visita amb el cap de Protecció de la Legalitat
2018-0035	Presumpta manca de resposta a un recurs de reposició sobre una Moció de Transport a Sant Boi
2018-0052	Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de canvi de treballadora social
2018-0095	Presumpta manca de transparència en una licitació per adjudicar el servei de Cantina a un institut de batxillerat
2018-0045	Presumpta tracte deficient envers una seva filla per part d'una educadora del Centre ocupacional on assisteix
2018-0110	Problemes amb una companyia asseguradora
2018-0064	Problemes de salut derivats d'una mala ortodòncia
2018-0113	Qüestions diverses sobre el comportament de les persones llogades en un habitatge particular
2018-0112	Reclamació al venedor d'un vestit perquè no va informar al comprador que no es podia rentar
2018-0149	Reclamar a l'editor els beneficis de la venda d'un llibre en el qual un ciutadà va col·laborar com a il·lustrador

LLISTA CONSULTES 2018**Expedient Assumpte**

2018-0020	Recórrer la denegació de la Renda Garantida de Ciutadania
2018-0040	Reiterades molèsties de contaminació acústica provocades per un grup de joves a una plaça
2018-0094	Reparació de paviment en mal estat davant la Ctra. Sant Climent, 27 per evitar caigudes
2018-0019	Reposició d'un piló al carrer i construcció d'una vorera des de la rotonda de les Termes cap el camí del Sorral
2018-0111	Retards desproporcionats en donar visita amb el metge d'un CAP
2018-0173	Saber a qui correspon pagar el cost addicional dels desplaçaments en bus adaptat per fer excursions
2018-0075	Saber a qui correspon pagar la reparació per humitats del sostre del veí de sota: al propietari o al llogater
2018-0159	Saber si la síndica farà una mediació amb la família d'un amic pel repartiment d'una herència
2018-0056	Saber si la síndica pot actuar perquè treguin diverses multes de fa 5 anys a una persona que llavors era menor
2018-0151	Servei deficient del 061CatSalutRespon
2018-0153	Sol·licitud de dades del SOJ
2018-0133	Sol·licitud d'informació sobre la subvenció de lloger d'habitatges/ 2018
2018-0125	Sol·licitud d'informació sobre un expedient obert en aquesta SMG
2018-0122	Sol·licitud de canvi d'escola per a un fill de nou anys
2018-0090	Sol·licitud de devolució de l'import d'una plusvàlu per no haver-se produït benefici
2018-0088	Sol·licitud d'Informació sobre queixes pel trànsit intens a la Rda. Sant Ramon / c/ Lleida
2018-0136	Poder fer consultes diverses directament a la síndica en horari de tarda
2018-0034	Presumpte bloqueig del compte corrent a un malalat mental per part de la Fundació que el té tutelat
2018-0077	Redactar un escrit d'al·legacions per presentar-lo al Departament de Protecció de la Legalitat
2018-0086	Restituir un servei de rehabilitació comunitària psicològica
2018-0004	Sol·licitud d'ajuda per realitzar el tràmit de renovació del títol de família nombrosa
2018-0016	Sol·licitud de recursos bàsics: menjar, higiene, lloc a on dormir...

PRINCIPALS ESDEVENIMENTS EN ELS QUALS HA PARTICIPAT LA SÍNDICA MUNICIPAL DE GREUGES DE SANT BOI DE LLOBREGAT AL LLARG DE L'ANY 2018**DIFUSIÓ DE LA INSTITUCIÓ**

Al llarg del 2018 la Síndica va continuar amb la difusió de la institució per donar a conèixer la tasca que desenvolupa entre la ciutadania santboiana. Així, va participar en diverses xerrades i tallers en diferents associacions i entitats, i centres educatius: Institut de Batxillerat Rafael Casanovas, Centre de Formació d'Adults, alumnat de PFI i del Consorci Local de Normalització Lingüística de Sant Boi, taules rodones...

18 de gener. Assistència a l'acte: Dia Europeu de la Mediació. Sala d'actes de l'equipament municipal l'Olivera.

29 de gener. Participació en la taula rodona d'una sessió del Màster de Clients del curs de postgrau UB i Agbar.

26 de febrer. Taula de Treball *Projecte Joves de Marianao*, al Casal de Barri Marianao.

5 de juliol. Reunió amb els caps d'Estudis de Secundària per presentar l'activitat de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi als centres educatius CRP.

Participació mensual en el Programa de Ràdio Sant Boi *Dies de Ràdio*, per tractar temes d'actualitat i relacionats amb la Sindicatura.

RELACIONS INSTITUCIONALS

La Síndica va mantenir entrevistes amb l'alcalde i amb els portaveus i regidors de diferents grups polítics municipals i amb els directors de les diferents àrees municipals per tractar assumptes relacionats amb la seva tasca.

24 de gener. Reunió amb la regidora del PP, Marina Lozano.

25 de gener. Reunió amb el grup municipal d'Iniciativa.

12 de febrer. Reunió amb el grup Socialista.

Així mateix, va assistir a diferents Consells de Ciutat i plenaris

RELACIONS AMB LES SINDICATURES MUNICIPALS DE GREUGES

23 de gener, la síndica va assistir al Ple municipal de l'Hospitalet, a l'acte d'elecció de la primera Sindica Municipal de Greuges de l'Hospitalet, Merche García Villatoro.



Posteriorment, el 9 de febrer, va estar present a l'acte de la pressa de possessió d'aquesta.



23 de març. Presentació de l'Informe d'actuacions 2017 de la Síndica municipal de Greuges de Barcelona.



16 d'abril. Reunió de feina amb els síndics i síndiques del Baix Llobregat.



3 de maig. XXI Trobada-Assemblea extraordinària del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores (FòrumSD) que es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet, on es va escollir el nou president del FòrumSD i la nova junta directiva.



9 de maig, Trobada de reflexió: *Carta de Drets i Deures de la Ciutadania*, a la Sindicatura municipal de Greuges de l'Hospitalet de Llobregat.



El 30 de maig. Jornada *Dignitat, igualtat, discapacitat i dret* organitzada per la Síndica de Greuges de Barcelona juntament amb la Comissió dels Drets de les Persones amb Discapacitat del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB).

14 de juny. Reunió de les sindicatures del Baix Llobregat amb la consellera de Gent Gran, Vicki Castellanos del Consell Comarcal del Baix Llobregat, a la seu del Consell.



20 de juny. Taller de formació del FòrumSD *La sindicatura local: bases d'actuació i funcionament*, al Museu l'Harmonia de l'Hospitalet.



20 de juny. Reunió de coordinació d'informació amb responsables del Parc Sanitari de Sant Joan de Deu i Benito Menni, regidors, Policia Local i Mossos d'Esquadra.

21 de juny. Participació al programa de Ràdio Sant Boi, *Dies de Ràdio* per tractar de la Defensoria de les generacions futures.

21 de juny. Reunió amb el regidor de Medi Ambient, Josep Puigdengoles, i el president de la Fundació Savia per tractar sobre la Defensoria de les generacions futures.



5 de juliol. Reunió amb la regidora de Salut per tractar sobre el Pla Local de Serveis Socials.

10 de juliol. Participació al programa *La Terra* de Ràdio Sant Boi, sobre les Defensories de les generacions futures.

15 de juliol. Jornada de treball de les sindicatures de l'Hospitalet i del Baix Llobregat, a la seu del síndic de Viladecans.

23 de juliol. Assistència al Consell Extraordinari de Cooperació.

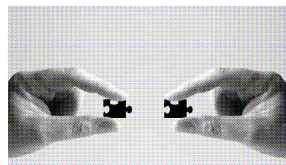
25 de juliol. Revisió i tancament del grup de treball sobre la instrucció de CPR.

18 de setembre. Acte de presentació del *Protocol local d'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc de Sant Boi de Llobregat*. El document servirà com a guia de les actuacions dels diferents serveis del municipi per oferir respostes integrades a situacions de risc de desprotecció infantil. L'acte va tenir lloc a l'equipament municipal Cal Ninyo.

19 de setembre. Celebració de la Jornada de la Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya, activitat de la organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya, a la ciutat de Girona. La jornada va ser inaugurada pel rector, Quim Salvi, i va comptar amb la participació de l'ombudsman federal de Bèlgica, Guido Herman.



La coordinació de
defensories en la defensa
dels drets socials



Dia: 19 de setembre de 2018
Hora: de 9 a 14 hores
Lloc: Aula Magna Modest Prats de la
Universitat de Girona - Capella del Roser
Pl. de Ferrater i Mora, 1, Girona

20 de setembre. Conferència dia de la pau *Els Nens soldats*, a l'equipament municipal Can Masallera.

21 de setembre. Assistència acte Premis Ciutat de Sant Boi, a l'equipament municipal Can Masallera.

27 de setembre. Participació grup de treball d'elaboració del III Pla d'Igualtat de gènere de la ciutat de Sant Boi.

10 d'octubre. Participació en el XVII Taller de formació del FòrumSD *El repte de la comunicació a les Sindicatures locals*, celebrada a Vilafranca del Penedès amb motiu del 25è aniversari de la sindicatura municipal de la ciutat.



13 de novembre. Reunió amb la Junta del FòrumSD per presentar la proposta de la Defensoria de les Generacions Futures.

29 de novembre. Presentació al Consell Gent Gran del Consell Comarcal del Baix Llobregat de l'informe sobre gent gran realitzat per les sindicatures de l'Hospitalet i del Baix Llobregat.



3 de desembre. Reunió de treball amb Clinhab de la Facultat de Dret de la UB, vicepresidenta de les AAVV del Baix Llobregat, Pura Velarde, i les sindicatures del Baix Llobregat per tractar la problemàtica de l'habitatge.

4 de desembre. Reunió amb la directora d'assessorament del Síndic de Greuges de Catalunya i representants municipals de Sant Boi.

ALTRES ACTIVITATS

La síndica va participar i assistir a diferents actes en pro dels drets humans i de protecció dels col·lectius més vulnerables.

31 de maig. Participació en el projecte del *Fòrum de Dones sobre Lideratges Femenins 40 anys de feminisme al Baix Llobregat*, per estudiar i documentar el protagonisme de les baixllobregatines en la lluita pels drets de les dones a Catalunya des de la transició fins als nostres dies, organitzat pel Centre d'Estudis del Baix Llobregat a Sant Vicenç dels Horts.



4 de juny. Presentació del *Llibre sobre Pobresa energètica*, a la Facultat de Dret de la UB.

5 de juny. Participació a la taula rodona sobre pensions a Can Massallera, organitzat per CCOO del Baix Llobregat.

4 de juny. Reunió amb l'Associació Equilibri, al Casal de Mariano.

4 de juny. Reunió amb l'Associació Equilibri, al Casal de Marianao.

13 de juny. Assistència a l'acte *Desigualtats en l'esport femení*, organitzat per l'Ajuntament com a subseu del 5è Congrés de Dones del Baix Llobregat, als Cinemes Can Castellet.

18 de setembre. Conferència de Presentació del Protocol Local d'atenció a la Infància i Adolescència en situació de risc de Sant Boi, a l'equipament municipal Cal Ninyo.

4 d'octubre. Reunió de Contacte amb responsables socials del Baix Llobregat i L'Hospitalet per intercanviar punts de vista i endegar propostes en la defensa dels drets de proximitat; i per tractar els problemes d'accés a l'habitatge amb el president de la Federació d'Associacions de Veïns de l'Hospitalet, Manuel Piñar, i amb la presidenta de la Federació d'Associacions de Veïns de Cornellà (FAVCO) i vicepresidenta de les Associacions de Veïns del Baix Llobregat, Pura Velarde, a la seu de la FAVCO de Cornellà de Llobregat.

5 i 6 d'octubre Participació en diferents actes del *Barrejant*.

26 i 27 d'octubre. Participació en el V Congrés de Dones del Baix Llobregat a la ciutat de Castelldefels.

6 i 7 novembre. Participació en el II Congrés de Pobresa Energètica. a la ciutat de Barcelona.

14 de novembre. Participació en el grup de treball d'elaboració del III Pla d'Igualtat de gènere de la ciutat de Sant Boi.

19 de novembre. Assistència a la xerrada de Jaume Funes adreçada a les famílies i AMPES, a l'equipament municipal Can Massallera.

17 de novembre. Assistència a l'acte del Dia Internacional de les Ciutats Educadores, a l'equipament municipal Can Massallera.

22 de novembre. Conferència i acte contra la violència de gènere, a la Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi.

Dia Europeu de la Mediació

21 GEN 2018

Sant Boi celebra el Dia Europeu de la Mediació

Can Massallera ha acollit una jornada de diàleg adreçada al món de l'esport

Aquest dimecres, dia 23 de gener, s'ha celebrat a Can Massallera la tercera edició local del Dia Europeu de la Mediació, sota el lema «Team of rivals...temps de cercle». L'acte ha comptat amb la presència de la tinenta d'Alcaldia de Ciutat Educadora, Alba Martínez, i la regidora d'Esports, María Antonia Barragán.

Aquest és el primer cop que mediació i esport conflueixen a través d'un diàleg facilitat en base a la metodologia restaurativa. Per primera vegada, àrbitres, pares, mares, esportistes i entrenadors han compartit un mateix espai de diàleg amb l'objectiu de millorar la convivència i també la competitivitat introduint l'autocontrol emocional, la comprensió de les necessitats i els interessos de la resta de persones participants.

L'Ajuntament de Sant Boi va ser un dels primers del país a crear el seu propi Servei Municipal de Mediació, que està en actiu, de manera ininterrompuda, des del 2006. Sant Boi va signar el manifest institucional del Dia Europeu de la Mediació, una plataforma ètica formada per administracions públiques, institucions i societat civil catalanes que persegueix difondre i promoure la resolució pacífica de conflictes.





Dia Europeu de la Mediació. Les persones defensores són mediadores

21 GEN 2018

Què és la mediació?

La ciutadania, tothom, vol viure en pau i feliç, però la convivència genera sempre conflictes, d'una manera natural, per la pròpia essència de les persones.

Encara que generalment veiem els problemes amb una consideració negativa, el cert és que ens poden ajudar a superar-nos, i fins i tot a trobar oportunitats de canvi i de millora. No hi ha mal que per bé no vingui.

Tradicionalment, davant d'una controvèrsia o d'una injustícia, pensem en les lleis i en la via judicial, que en tota democràcia permeten evitar l'ús de la força o la violència entre les persones per arribar a solucions justes. Però una sentència no sempre ens pot donar resposta a qüestions que van més enllà de la llei, ja que no té efectes sobre la part emocional que es troba a l'arrel de la situació originada.

Per aquesta raó, a Catalunya es va aprovar la primera llei de mediació familiar de l'estat, com a resposta a la Recomanació del Consell d'Europa del 21 de gener de 1998, la qual celebrem enguany, en el seu vintè aniversari. Després es va donar un pas més, amb la llei catalana de mediació en dret privat, ara vigent, d'acord amb la Directiva del Parlament Europeu i del Consell de 21 de maig de 2008, de mediació en assumptes civils i mercantils, i que aquest any farà el seu desè aniversari. Ara la mediació va més enllà dels divorcis, ja que es pot aplicar a conflictes veïnals, socials i en qualsevol organització, inclús entre les situacions de dificultat que ho puguin requerir, entre l'administració i la ciutadania.

Amb la mediació hem avançat d'una justícia contenciosa i de confrontació, en la qual un tercer ha de prendre una decisió, executiva, agradi o no agradi a les parts, a un sistema, recomanat internacionalment en el qual, sempre que sigui possible, les pròpies persones que tinguin un problema entre si, puguin arribar a un acord viable i en el qual ambdues se sentin satisfetes.

I això es pot aconseguir amb la intervenció d'una tercera persona, professional i neutral, que té dots per afavorir la comunicació, el diàleg i la cerca de sortides comuns entre les pròpies persones interessades a resoldre els seus problemes. Una sortida que ara es pot convertir legalment en un acord executiu i obligatori, amb la mateixa força que una sentència judicial, sense dedicar tant de temps, diners ni desgast emocional.

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, aplega a persones independents que tenen com a missió principal, en els seus reglaments i en la seva tasca, vetllar pel bon govern en el municipi, i també intervenir, molt sovint amb tècniques mediadores, per tal de trobar les solucions més adients per la ciutadania que presenta qualsevol greuge sobre actuacions o serveis públics que depenen dels ajuntaments.

Sense dubte, la mediació, tot i ser una via voluntària i complementària de la judicial, en donar protagonisme i veu a les persones que volen solucions de justícia als seus problemes, mitjançant un procediment confidencial, dirigit per una persona independent, té una destacada vessant pedagògica, perquè ens ajuda a ser responsables de la nostra vida, a comprendre les raons per les quals s'originen els nostres conflictes i a entendre que la millor resposta és la que podem trobar de manera consensuada amb els altres, mitjançant el respecte als drets humans i a la llibertat personal exercida de manera responsable.

En fi, la mediació és tot un canvi de millora quant a la justícia tradicional, perquè introdueix una altra manera de gestionar la nostra existència quan ens trobem amb dificultats, mitjançant la intervenció d'una persona independent i imparcial que ens ajuda a cercar-la de manera pacífica i consensuada, com fan els defensors i defensores, síndics i síndiques municipals a cada població de Catalunya en la que són designats, per garantir la transparència, la democràcia i el bon govern local, sense sancionar ni sentenciar, només mediant i defensant els drets humans de proximitat.

Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat



Benvinguda a la primera Síndica de L'Hospitalet de Llobregat



Dolors Vallejo, Síndica de Sant Boi de Llobregat, ens envia aquest escrit per compartir la notícia amb nosaltres.

El passat dimarts, 23 de gener, el Ple de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat escollia i nomenava la Merche García Villatoro com a primera defensora local d'aquest municipi del Barcelonès.

Com a homòloga en el càrrec, valoro molt positivament que l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat hagi decidit apostar per la creació d'una sindicatura local de defensa dels drets de la ciutadania. D'aquesta manera, la segona ciutat de Catalunya en nombre d'habitants compta, a partir d'ara, amb una nova síndica municipal: Merche García Villatoro, la qual va ser nomenada per majoria qualificada del Ple del municipi. El president del Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, i Síndic de Cornellà de Llobregat, Joan Barrera, la Síndica de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, i altres membres de la junta de l'entitat (o del FòrumSD), vam assistir a l'acte per acompanyar i donar suport la nova Síndica.

Amb la creació de la nova Sindicatura de L'Hospitalet, nou de les deu ciutats més poblades de Catalunya compten ja amb aquesta institució dedicada a vetllar pels drets de la ciutadania en la seva relació amb les Administracions locals: Barcelona, L'Hospitalet, Terrassa, Badalona, Sabadell, Lleida, Mataró, Santa Coloma de Gramenet i Reus. De moment, de les quatre capitals catalanes, només Tarragona no disposa d'un defensor/a de proximitat. Malgrat contemplar aquesta figura en l'organigrama municipal, actualment té la sindicatura vacant.

Merche García Villatoro és educadora social i està molt vinculada amb el món de l'educació del lleure, on ha exercit diverses responsabilitats. És una dona molt compromesa i reconeguda per les entitats de la ciutat, de les quals va ebre seu el suport a la seva candidatura.

Felicitó a la nova Síndica Municipal de Greuges de L'Hospitalet, tot desitjant-li molt bona feina en la defensa dels drets dels ciutadans i ciutadanes de la seva ciutat davant possibles problemes amb l'Ajuntament i els organismes que en depenen.

“El Síndic no és una instància jurídica, sinó una figura de mediació”

28 FEB 2018



"Personalitzant el conflicte pots aplicar més solucions davant una administració que és, en general, de resposta genèrica"

El Baix Llobregat és, amb sis oficines (inclosa la nova de L'Hospitalet), la comarca que més Síndics de Greuges Municipals suma, juntament amb el Vallès Occidental, de tota Catalunya. Tant és així que Cornellà va ser la ciutat escollida per presentar, al novembre, una nova xarxa pròpia de les institucions d'ombudsman de Catalunya on estan inclosos síndics locals i universitaris, però també defensors dels consumidors d'empreses, a més del Síndic de Greuges de Catalunya.

Amb tot, els síndics de greuges municipals del territori només representa a la meitat de la població i, de fet, hi ha grans ciutats que no compten amb un síndic propi com és El Prat o Castelldefels. En aquest sentit, la segona ciutat de Catalunya, L'Hospitalet, s'ha afegit recentment a la llista que confien en aquesta figura amb la designació de Mercedes García Villatoro com a nova Síndica de Greuges de L'Hospitalet per un període de cinc anys. En concret, doncs, ja són sis, com dèiem, els síndics locals del territori: Gavà (2003), Sant Feliu (2006), Viladecans (2007), Cornellà (2008), L'Hospitalet (2018) i Sant Boi, que va ser, a l'any 2000, la primera ciutat de la comarca en comptar amb el seu propi Síndic. Una llista que es podria veure ampliada a mig termini, donat que hi ha una proposta a la nova Llei que preveu que sigui obligatori un Síndic Local a les ciutats majors de 20.000 habitants.

Vallejo, la primera Síndic dona de Sant Boi

Aprofitant el seu any i mig de mandat, hem volgut parlar amb Dolors Vallejo, actual Síndica de Greuges Municipal de Sant Boi que és, de fet, la primera dona que ocupa aquest càrrec després de substituir a Carles Dalmau: "Ha estat un any positiu. És una tasca molt interessant i gratificant a nivell personal perquè veus que és útil", reconeix Vallejo al seu despatx, ubicat a l'Olivera, a la plaça Montserrat Roig de la ciutat.

"Té una utilitat per desfer nusos amb l'Administració i intentar resoldre conflictes que es generen amb l'Ajuntament, que no és perfecte i que, per tant, té coses que poden millorar. En aquest sentit, personalitzant el conflicte pots aplicar més solucions davant una administració que és, en general, de resposta genèrica".

Poden ser multes mal posades, tributs mal cobrats o, simplement, situacions “injustes” que mereixen ser corregides en defensa dels drets i llibertats dels veïns de la ciutat, principal objectiu d'aquesta figura. Llicenciada en Història i Geografia, Vallejo és mestra de professió, en concret, del CEIP Benviure i compta amb tota una trajectòria de representació vinculada al món educatiu, fonamentalment. Ha estat representant del professorat a la Junta de personal del Baix Llobregat; al Consell Escolar de Catalunya; defensant, en definitiva, l'educació “com a eina de progrés i per avançar socialment”.

Una base que va ser criticada per l'oposició per no comptar amb la suficient base jurídica; unes crítiques que Vallejo rep i respecta, però a les que no dona valor: “El Síndic no és una instància jurídica. Si volguéssim resoldre els problemes als tribunals, doncs, per això ja estan els jutjats. El Síndic és una figura de mediació, de resolució. Clar que hi ha temes legals, però com a professional tampoc em ve de nou i més a educació, que en portem unes quantes lleis. Ser jurista no és cap requisit i, de fet, la majoria no ho som. Hi ha químics o periodistes, per exemple”.

Figura de qualitat democràtica

En aquest sentit, demana que es cregui en aquesta institució: “Sempre és qüestionable la meua designació, però tots els grups van tenir l'oportunitat de fer la seva proposta i no van presentar a ningú tot i que Dalmau portava 12 anys i estava en funcions”, recorda. “Quan en política està la cosa molt enfrontada, com és ara, és molt difícil arribar a acords. S'ha de millorar el procés, sobretot, com a prèvia, perquè a mi no em van conèixer personalment. No hi va haver aquesta predisposició. En tot cas, la gent ha d'entendre que no és un perfil de representació política; és important creure en la institució, perquè és una institució de qualitat democràtica. Ens hem de creure la seva funció i molts grups no ho acaben de fer”.

Més quan té una retribució important de 45.000 euros anuals per dedicació completa, fet que posa en valor la figura, segons Vallejo: “Aquí sempre s'ha retribuit el Síndic i és una manera de reconèixer la figura i posar-la en valor. Si no ho fas, has de tirar de gent jubilada, normalment. I això és limitatiu”.

Vallejo rendeix comptes directament davant el ple i, per tant, davant els grups municipals, a qui ha de presentar un informe anual. Abans de tancar l'any, el Síndic, que és un servei ciutadà obert i gratuït, havia rebut unes 300 queixes de les quals més d'una vuitantena van derivar en una apel·lació a l'Ajuntament.

Segons Vallejo, la majoria s'acaben solucionant sense la necessitat de presentar una resolució, sinó mitjançant el diàleg i la mediació: “Des de fora, pot semblar que l'Administració és inaccessible; però no. La conformen persones i resolt moltes coses amb la mediació, a través del diàleg amb l'àrea en qüestió. Moltes vegades no calen els processos més tècnics de resolució, que és més lent”, diu, reconeixent que les institucions públiques han donat un salt qualitatiu amb el temps. “L'Administració ha canviat molt. No és aquesta imatge que tenim d'institució tancada: l'important és el ciutadà i no la maquinària com passava abans. Això no vol dir que sigui fàcil. De vegades costa i un dels principals problemes que tinc és que és molt lenta. L'administració és molt garantista i això fa que tinguí els seus ‘tempos’. Caldria ser més àgils”.

Vallejo ha estat designada, com marca la norma per no fer coincidir el nomenament amb les eleccions, fins el 2021. Segons diu, només vol estar durant aquest mandat per afavorir la rotació.

1.774 queixes al Baix Llobregat

El Síndic de Greuges de Catalunya ha presentat recentment l'habitual informe anual que recull un total de 19.422 queixes i consultes totals -281 d'ofici-, de les quals 1.774 s'han donat en el Baix Llobregat. En concret, han estat 1.025 queixes i 749 i cap actuació d'ofici. Per temes, la categoria que més queixes i consultes aplega és la de polítiques socials amb 502, d'elles, 145 vinculades a la Salut i 138 a Serveis Socials. Per la seva part, les Polítiques Territorials (361), l'Administració Pública i Tributs (335), temes de Consum (320); Seguretat Ciutadana i justícia (186) i Cultura i Llengua completen la llista (altres consultes suma 57 peticions més). Per municipis, Esplugues (222), El Prat (162), Sant Feliu (137) i Castelldefels (135) són les ciutats que més actuacions han iniciat. III



Els síndics i síndiques locals ja cobreixen el 55 per cent de la població de Catalunya

28 FEB 2018

L'associació que agrupa els Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya ha celebrat aquest dimarts la seva assemblea anual a Santa Coloma de Gramenet.

El Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya (FòrumSD) valora molt positivament la recent creació de noves sindicatures locals a municipis que fins ara no en tenien, com ara l'Hospitalet del Llobregat, Vic o Alella. Així ho han manifestat aquest dimarts a Santa Coloma de Gramenet, en la celebració de la seva assemblea anual.

En la trobada, s'ha aprovat la gestió de la junta de l'entitat, presidida per Joan Barrera Riba, Síndic de Cornellà, corresponent a l'any 2017 i s'han establert els principals eixos d'actuació per a aquest 2018, marcats sobretot pel treball en xarxa de les sindicatures, la formació en temes com la transparència, el Codi Ètic, les plusvàlues, les xarxes socials, la mediació i el foment de la implantació de les sindicatures de proximitat als municipis catalans que encara no en tenen.

A l'assemblea hi han assistit alguns dels nous síndics que en les darreres setmanes s'han escollit a diverses poblacions de Catalunya i que amplien la xarxa de defensors locals dels drets de la ciutadania des de la proximitat i el coneixement del territori i dels veïns i veïnes. Amb les noves sindicatures de l'Hospitalet, Vic i Alella, 41 municipis de Catalunya ja disposen de defensoria local, una institució que cobreix ja el 55% de la població catalana.

Amb la creació de la nova sindicatura de l'Hospitalet, a més, nou de les deu ciutats més poblades de Catalunya compten ja amb aquesta institució. Es tracta de Barcelona, l'Hospitalet, Terrassa, Badalona, Sabadell, Lleida, Mataró, Santa Coloma de Gramenet i Reus. De moment, només Tarragona no disposa d'un defensor de proximitat.

Al gener, l'Ajuntament de l'Hospitalet, al Barcelonès, va decidir apostar per la creació d'una sindicatura local de defensa dels drets de la ciutadania. D'aquesta manera, la segona ciutat de Catalunya en nombre d'habitants compta amb una nova Síndica Municipal, Mercedes Garcia Villatoro, que va ser nomenada per majoria qualificada del Ple.

A mitjans de febrer, Joan Sala es va convertir també en el primer Síndic de Greuges de la capital d'Osona, Vic. Així ho va aprovar el Ple de l'Ajuntament de Vic amb una àmplia majoria. Sala ha estat director del Centre Residencial d'Osona i va ser president de l'Associació de Mediadors de Catalunya, a més de professor a la UVic.

La Setmana passada, Alella, al Maresme, va escollir Raúl Morales com el primer defensor del municipi. Ell ha estat el candidat escollit per tots els grups municipals entre les deu persones que es van presentar a la convocatòria per ocupar aquest càrrec. El Ple de l'Ajuntament d'Alella, celebrat el 22 de febrer passat, va aprovar per unanimitat el seu nomenament.



Dia Internacional de la Dona. Una societat igualitària: una societat justa

8 MAR 2018

El 8 de març és el Dia Internacional de la Dona. Abans s'anomenava Dia de la Dona Treballadora, però es va treure Treballadora perquè totes les dones treballem, sigui amb remuneració o realitzant tasques de cura i sosteniment de les persones.

El Dia Internacional de la Dona es considera una jornada de lluita feminista a tot el món. Tot i que es fonamenta en uns orígens històrics, cal dir que hi ha diverses interpretacions sobre el seu origen. Al contrari del que es creu, no radica en un esdeveniment aïllat, sinó que la data sorgeix principalment a partir de les lluites de les dones nord-americanes, primer, i després de les europees, pel dret al vot; la data actual va ser acordada, especialment, per una gran mobilització de les dones russes.

Des de l'època industrial, en què les dones es van incorporar al món laboral, han patit grans discriminacions respecte als homes. Tot i els avenços socials que hi ha hagut en les dècades anteriors, és pales que persisteixen obstacles per a una inserció al mercat de treball en condicions d'igualtat d'oportunitats.

Enguany la commemoració del 8 de març serveix per reivindicar amb més força, si cal, els drets de les dones en tots els nivells de la societat i pren més sentit que mai considerant que s'ha convocat una vaga a nivell internacional per defensar els drets de més de la meitat de la població mundial, denunciant les desigualtats, la precarietat i la violència vers les dones i anant en contra les discriminacions salarials i les violències i actituds masclistes que pateixen les dones d'arreu del món.

Per això no està de més recordar en el vuit de març que des de les Sindicatures i Defensories Municipals de Greuges incorporem, també, una mirada de gènere, perquè socialment s'està produint un clar i evident retrocés pel que fa a una veritable igualtat entre dones i homes. Des d'aquesta perspectiva, la crisi ha estat colpejant les dones amb menys ofertes de treball i quan l'aconsegueixen, és sinònim de precarietat, salaris baixos i desiguals, jornades parcials i menys cobertures que repercuteixen en dificultats de sosteniment, dificultats d'accés a l'habitatge, la salut, els subsidis... La suma d'aquestes variables genera impediments en la conciliació laboral i familiar, la pèrdua d'autonomia personal, la vulnerabilitat social i de drets... Per això cal observar el biaix de gènere enfortint lleis i polítiques d'igualtat i les pràctiques i models socials que contribueixin a aconseguir una societat més igualitària, ja que serà una societat més equilibrada i justa.

Per poder avançar hem de treballar per la igualtat efectiva entre homes i dones, erradicant discriminacions en drets socials, polítics i econòmics i ho hem d'assolir amb el compromís ferm, la voluntat i la col·laboració de totes les institucions, agents socials i de les dones i els homes d'arreu del món. Aquest és el gran repte que tenim al davant.

Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat



Dia de les Nacions Unides per a l'Administració pública

23 JUN 2018



La nostra Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo, amb motiu del Dia Europeu de l'Administració Pública el passat dissabte, ens fa arribar aquest escrit seu per compartir amb nosaltres. Hi repassa què és l'Administració pública - L'eina comuna de servei a la societat - i com ha de ser. Llegeix, són les reflexions que hem de tenir presents quan prestem el servei públic.

L'Administració pública: servei i transparència

Des de 2004 les Nacions Unides celebren el dia 23 de juny com el Dia Internacional de L'Administració pública. La ciutadania és qui, amb els seus impostos i el seu treball, manté i sosté l'entramat complex que anomenem Administració pública, la finalitat de la qual és servir i facilitar la vida i les relacions de les persones que conformem una societat determinada. És L'eina comuna de servei a la societat. Però, sovint, entre la ciutadania hi ha la sensació que l'Administració pública és més una eina en mans del poder, que un instrument de servei i de facilitació de la vida de la ciutadania.

Per això és bo recordar, com ho fan les Nacions Unides, que tota Administració pública ha d'estar al servei de les persones. I aquest servei s'ha de prestar millorant sistemàticament l'eficàcia i la transparència, propiciant la participació, la modernització i donant resposta a les necessitats reals de les nostres societats.

Cal posar de relleu la imprescindible necessitat i obligació de les diferents administracions públiques per coordinar-se i col·laborar lleialment. Al mateix temps, cal reiterar que els i les professionals que treballen en les administracions públiques han de garantir, des del respecte a la legalitat, una gestió basada en els principis d'equitat, igualtat i responsabilitat davant la llei, des de la integritat, tot fomentant la cultura de la transparència, la bona governança, la rendició de comptes i la lluita contra la corrupció.

Lamentablement, quan hi ha estats i governs o entitats menors que utilitzen l'Administració pública com a eina al servei d'interessos partidistes, siguin polítics, econòmics, socials o culturals (des d'ajuntaments fins a governs estatals o regionals), es desnaturalitza la important funció de l'Administració pública que té, fonamentalment, l'objectiu de vetllar per l'interès general i el bé comú. L'Administració pública no és un fi en si mateix i la ciutadania no està al seu servei. Els ciutadans i les ciutadanes són els legítims propietaris de les administracions públiques.

Fan bé, les Nacions Unides, de recordar-nos la importància i la transcendència que l'Administració pública actui amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota discriminació i corrupció, amb l'objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom, des del compromís amb un servei públic eficient. Des d'aquesta òptica, els síndics i les síndiques locals treballem, tot aportant el nostre granet de sorra, perquè les nostres administracions municipals prestin un servei eficient, no discriminatori i facilitador de la vida de la ciutadania, amb transparència, eficàcia i bon tracte. L'esperit de servei, d'actitud amable i respectuós amb les persones ha d'amarar les funcions i les actuacions de les nostres administracions. Eradicant la prepotència administrativa i burocràtica, que en altres temps, havia caracteritzat l'Administració pública, hem de contribuir a flexibilitzar i humanitzar el funcionament de totes les nostres administracions.

Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Sant Boi, primer municipi català que dona suport a la creació de la figura de 'Defensor/a de les Generacions Futures'

25 JUN 2018



El Ple municipal ha aprovat proposar la creació de la figura institucional de 'Defensor/a de les Generacions Futures'. Sant Boi de Llobregat es converteix així en el primer municipi català que dona suport a aquesta idea impulsada per la [Fundación Savia](#).

El Ple adreça formalment la seva proposta a Nacions Unides, el Parlament Europeu, el Congrés de Diputats i el Parlament de Catalunya, amb la intenció de contribuir a la incorporació d'aquesta figura a diferents instàncies representatives de la sobirania popular i com a garantia del dret de les pròximes generacions a un món just i sostenible,

La iniciativa de la Fundació Savia ja ha rebut el suport de més de 150 ajuntaments que pertanyen a 10 comunitats autònomes de l'Estat espanyol i sumen una població conjunta de 2,8 milions de persones.

La figura de 'Defensor/a de les Generacions Futures', molt vinculada a la protecció ambiental i també social, existeix a diferents països europeus (com ara Suècia, Finlàndia, Alemanya o Bèlgica), però no té cap equivalent ni a Catalunya ni a Espanya.

La seva tasca hauria de contribuir a lluitar contra problemàtiques ambientals del món actual com el canvi climàtic, la despoblació o la desforestació i problemàtiques socials com la pobresa extrema, l'exclusió o la discriminació.

Sant Boi de Llobregat va guanyar el passat mes de gener el [Premio a la ciudad más sostenible](#) de l'Estat espanyol, com un reconeixement al seu compromís permanent amb la sostenibilitat del planeta i amb un desenvolupament econòmic respectuós amb el seu entorn agrícola, forestal i fluvial.



Les institucions d'ombudsman catalanes troben en el model belga un referent del treball en xarxa

19 SET 2018



L'ombudsman federal de Bèlgica, Guido Herman, ha explicat a Girona com coordinen la seva tasca les defensories estatal, subestatals i locals

La ponència ha reunit una trentena de membres de la Xarxa de Defensories de Catalunya, creada a finals del 2017 amb la finalitat d'aprofitar sinergies

La trobada també ha servit per posar en comú els objectius assolits durant els anys de crisi econòmica per part de les defensories

En el marc de la segona trobada organitzada per la Xarxa de Defensories de Catalunya, l'ombudsman federal de Bèlgica, Guido Herman, ha explicat aquest dimecres 19 de setembre, davant d'una trentena de representants de diverses institucions d'ombudsman catalanes, com es coordinen les defensories estatal, subestatals i locals belgues.

L'acte, que ha tingut lloc a la Universitat de Girona, ha estat inaugurat pel rector, Quim Salvi. El síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, n'ha fet la cloenda.

En la seva ponència, Herman ha destacat les peculiaritats de l'Ombudsman Federal al seu país, d'acord amb la situació de pluralitat identitària que hi ha a Bèlgica. Es tracta d'una institució que comprèn dues institucions federals i el seu personal. Els ombudsman federals són nomenats per la Cambra de Representants, i són Catherine De Bruecker (francòfona) i Guido Herman (flamenc), que van assumir les seves funcions el 19 de novembre de 2013.

La trobada també ha servit per posar en comú la tasca acomplerta pels diferents nivells d'ombudsman a Catalunya davant la vulneració de drets socials en aquests darrers anys de crisi econòmica. En aquest sentit, hi han intervingut l'adjunt general al Síndic de Greuges de Catalunya, Jaume Saura; la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vila; Lluís Caballol, síndic de greuges de la Universitat de Barcelona, i el defensor del client d'AGBAR, Sergi Sanchís.

La Xarxa de Defensories de Catalunya és una plataforma d'una clara vocació formativa i impulsada pel Síndic de Greuges de Catalunya, per donar veu i coordinar la seva tasca amb la resta de defensors de tots els sectors en els quals hi ha la figura de l'ombudsman: síndics locals, defensors universitaris i empreses que presten serveis d'interès general.

Més enllà de les relacions i col·laboracions de caràcter bilateral que a la pràctica ja funcionen entre el Síndic i les institucions d'ombudsman catalanes, la creació d'una xarxa de defensa de drets a tot Catalunya figurava com un dels objectius que el Síndic havia fixat pel al seu mandat.



Solitud i desemparament, principals problemàtiques de la gent gran

27 SET 2018

Segons un memoràndum fet per cinc sindicatures de la comarca i la de l'Hospitalet que s'ha lliurat al Consell Comarcal



Coincidint amb el Dia internacional de la Gent Gran, que es commemora l'1 d'octubre, cinc Síndics de Greuges del Baix Llobregat (Viladecans, Gavà, Sant Feliu, Sant Boi, Cornellà) a més de la sindicatura de l'Hospitalet, que representen un total de 582.820 habitants, han elaborat un memoràndum amb les principals queixes i consultes que els han fet arribar les persones grans dels seus municipis.

En el text, les sis defensories constaten el baix nivell de queixes de les persones grans en relació a les demandes detectades, i destaquen dos factors preocupants a tenir en compte: l'impacte de la soledat i la necessitat de l'ajut de persones del seu entorn, bàsicament fills o filles, per realitzar gestions.

L'informe desglossa les principals queixes vinculades a àmbits com el de l'aplicació de la Llei de dependència, mobilitat, atenció sanitària, pobresa energètica, bretxa digital i subministraments de serveis bàsics.

Les dificultats en l'accés a les prestacions, principal queixa

L'accés a les prestacions tant econòmiques com d'ajuda de personal (SAD) de la Llei de dependència són el bloc més significatiu de les queixes. Els síndics han detectat una **"manca d'informació i demores en les prestacions per cuidador i per la concessió d'hores de professionals per cura a domicili"**, circumstàncies que deriven en **"solitud i desempara"**. També remarquen les llargues llistes d'espera per l'accés a places públiques en centres residencials, constatant que l'oferta no es correspon a la demanda actual i futura.

També en destaquen el cas de persones grans en llista d'espera de places públiques que accedeixen interinament a places privades. **"El baix nivell de les pensions, rellevant en el cas de les de viduitat i no contributives, fa que la despesa familiar no sigui assumible tot i la prestació vinculant que s'ofereix i que oscil·la segons el grau reconegut de dependència"**. Sovint també es dona per entès que existeix el suport familiar, però no sempre és així, circumstància que deriva en un major grau de solitud i desemparament.

Pobresa energètica i estat de salut

A l'informe es recullen també queixes vinculades al cost dels medicaments, especialment aquells d'ús freqüent que no estan inclosos en la llista de productes finançats per la Seguretat Social. Des de les sindicatures, confirmen **"un deteriorament dels malalts crònics, especialment per no prendre de manera regular la medicació prescrita o per altres factors externs vinculats a la pobresa energètica"**.

Sobre aquest darrer punt, el de la pobresa energètica, l'informe destaca que sindicatures com la de Cornellà han promogut iniciatives a favor d'una major coordinació dels Serveis Socials municipals i els serveis d'atenció primària del CATSalut per la detecció de casos de vulnerabilitat de persones grans. **"Bàsicament es tractaria de millorar entre les dues parts els canals d'informació i coordinació dels serveis que s'ofereixen i agilitzar l'intercanvi d'informació rellevant sobre persones en situació de vulnerabilitat oculta"**, expliquen.

A l'informe, els síndics recorden que existeix una relació directa entre pobresa energètica i estat de salut, per això valoren la importància del treball que es realitza en aquest àmbit i, en concret, des de les oficines d'eficiència energètica, especialment si es té en compte que una part significativa de les persones grans vulnerables viuen en blocs construïts amb anterioritat al 1980 quan encara no estaven reglamentades les mesures d'aïllament exterior.

Dificultats a l'hora de fer tràmits i bretxa digital

Des de les defensories també es constaten les dificultats per a conèixer, accedir o tramitar els diferents tipus d'ajuts que ofereixen les administracions i les empreses de serveis bàsics: carnet de transport, bonificacions com en el cas de l'IBI o ajuts al lloguer, així com situacions d'indefensió pel que fa a les gestions o informació relacionada amb les companyies de subministraments bàsics per desconèixer sobre com actuar per obtenir informació (com el bo elèctric) o defensar-se davant els seus requeriments o tràmits de canvis de contractes.

La bretxa digital es una altra problemàtica recurrent, que tot i que generalment no s'expressa com a queixa arriba indirectament a les sindicatures i que pot originar situacions d'indefensió del ciutadà, especialment per les dificultats físiques i cognitives existents en aquest tram d'edat. Consideren que les administracions haurien de tenir en compte la bretxa digital en la implantació de l'administració electrònica.

Les qüestions relacionades amb la mobilitat també apareixen en aquest informe. Els problemes d'accessibilitat, tant als espais públics (com ara la manca de portes automàtiques en edificis públics o casals de la gent gran que dificulten el pas a les persones amb dificultat reduïda) com a les vivendes; la manca d'ascensors en edificis antics i la impossibilitat de costejar-ne l'import a més de la **"dràstica reducció"** de recursos de la Llei de barris agreuja la situació i afavoreix l'aïllament de la gent gran.

Pla Integral per a la Gent Gran

Incrementar el número de professionals que vetllin i facin la detecció de les necessitats d'aquest col·lectiu; incorporar figures d'assessorament i acompanyament de tràmits i comunicació amb les administracions i les empreses i promoure un estudi sobre el maltractament de la gent gran són altres propostes que s'inclouen a l'informe, on consideren que la confluència en una mateixa persona de diverses problemàtiques posa en evidència la necessitat d'elaboració d'un Pla Integral per la Gent Gran amb la participació activa de diferents àmbits de l'administració.

L'informe s'ha lliurat als responsables del Consell Comarcal del Baix Llobregat i s'emmarca en el treball conjunt que han iniciat les sis sindicatures, no només per detectar problemàtiques sinó per ajudar a què l'administració actuï d'una manera més acurada i eficient en la defensa dels drets de la ciutadania.

Els síndics que subscriuen el document són Joan Martínez León (Síndic de Gavà), Júlia Latorre Mingrat (Sant Feliu de Llobregat), José Luis Nicolás (Viladecans), Dolors Vallejo Calderón (Sant Boi), Joan Barrera Riba (Cornellà) i Merche García Villatoro (L'Hospitalet de Llobregat).

Al Baix Llobregat hi ha prop de 140.000 persones de més de 64 anys que viuen soles, la majoria dones, i que representen el 17% dels habitants de la comarca, i es preveu que d'aquí a 10 anys una de cada cinc persones tindrà més de 64 anys



Dia dels Drets [i Deures] Humans

10 DES 2018

Avui, 10 de desembre, es compleixen exactament setanta anys de l'adopció, per Nacions Unides, de la Declaració Universal de Drets Humans. Un document que constitueix un dels majors avanços en el reconeixement de la dignitat de l'ésser humà.



La Declaració es va proclamar a París en temps molt difícils per a la convivència. Era l'any 1948 i tot just havien transcorregut tres des del final d'una terrible guerra, que es va estendre a tot arreu i que va deixar milions de morts a més d'infinitat de ferits, refugiats i desplaçats. Una autèntica catàstrofe, la repetició de la qual va tractar precisament d'impedir aquella Declaració que es va adoptar sense vots en contra i amb només un grapat d'abstencions, un senyal clar d'un canvi de rumb i d'un desig de pau entre les nacions.

Es tracta d'un text de tan sols 30 articles, el contingut dels quals, tot i que breu, resulta molt precís. Són els primers 28 els que van enumerant i detallant els diferents drets de la persona, mentre que els dos últims preceptes ens recorden i exigeixen que, per respectar aquests drets, és imprescindible assumir uns deures inexcusables.

És aquesta una qüestió que, al meu entendre, demana certa reflexió. Tot i que resulta una obvietat, oblidem amb freqüència que qualsevol dret es correspon amb una obligació: la de respectar-lo i defensar-lo. De vegades el dret queda en una mera formulació i, com a molt, hi ha entre nosaltres la presumpció que són les altes autoritats, les institucions oficials, les que s'han de cuidar que el beneficiari del dret gaudeixi del seu exercici. A escala individual som força exigents per tal que es respectin els nostres drets, però no sempre apliquem idèntica exigència envers la nostra –necessària– obligació primera de respectar els drets dels altres.

Aquest respecte ha de provenir de tots. Per descomptat que dels governants, de les instàncies oficials i dels col·lectius, però també i sobretot de cadascun de nosaltres a títol estrictament personal. La Declaració mateixa, en el seu Preàmbul i en els seus dos últims articles (29 i 30) als quals he fet referència abans, deixa absolutament clara aquesta obligació que ens pertoca a cadascun de nosaltres

individualment. No veig necessari transcriure ara i aquí aquests dos preceptes, però sí que recomano la seva atenta lectura com a recordatori i confirmació que en la Declaració de Nacions Unides tenen idèntica importància tant els drets proclamats com els deures que amb ells es corresponen.

Sí que voldria, però, transcriure la següent frase d'Eleanor Roosevelt, presidenta del Comitè de Redacció de la Declaració Universal de Drets Humans:

“En definitiva, on comencen els drets humans universals? En petits llocs, prop de casa; en llocs tan propers i tan petits que no apareixen en cap mapa. [...] Si aquests drets no signifiquen gens en aquests llocs, tampoc signifiquen gens en cap altra part. Sense una acció ciutadana coordinada per defensar-los en el nostre entorn, la nostra voluntat de progrés en la resta del món serà en va”.

La frase, molt afortunada al meu parer, és un missatge perquè tots siguem conscients dels nostres drets, però també dels deures que aquests mateixos drets comporten. És una afirmació, la de Roosevelt, que té especial aplicació a tots els que estem al capdavant d'una Sindicatura o Defensoria local, un espai sens dubte pròxim i petit però des del qual tant podem contribuir al progrés a tot el món.

És rellevant la importància de la implicació de les ciutats en la defensa i promoció dels drets humans, que en ciutats com Sant Boi de Llobregat té un llarga trajectòria que s'ha anat desenvolupant per exemple amb la signatura d'adhesió a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (2001), així com amb l'impuls i desenvolupament del Projecte de Ciutats Defensores dels Drets Humans (2013).

Celebrem llavors avui el Dia dels Drets Humans, però fem-ho amb tot el convenciment que la garantia per al seu ple exercici està en la responsabilitat de la nostra assumpció, sense condicions, del deure del seu respecte i de la seva defensa. D'aquesta manera i amb la suma dels nostres esforços individuals, segur que podrem assolir l'objectiu global desitjat i necessari: la plena dignitat de tots els éssers humans.

Sant Boi de Llobregat, 10 de desembre de 2018

Eduardo M. Vara de Rey
Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-St. Sadurní de l'Heura

Dolors Vallejo Calderón
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Un any més...

Continuarem amb la nostra missió de desfer nusos i bastir ponts entre la ciutadania i l'Administració municipal

