



INFORME 2019

*Sindicatura municipal de Greuges
de Sant Boi de Llobregat*



Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

Índex

Primera part

1. PRESENTACIÓ	2
2. ESTADÍSTICA	
2.1. Quadre de classificació del total d'expedients.....	9
2.2. Gràfics.....	10
2.3. Qüestionari individual de qualitat.....	31
2.4. Recull de queixes resoltes per àrees i departaments.....	36
2.5. Relació de consultes.....	77

Segona part

ANNEX I: PRINCIPALS ESDEVENIMENTS DE LA SÍNDICA I ARTICLES DE PREMSA.....	80
--	----



***“El pessimista es queixa del vent;
l'optimista espera que canviï;
el realista ajusta les veles.”***

(William George Ward)

Aquest és el quart informe des que exerceixo la responsabilitat com a Síndica Municipal de Greuges de la nostra ciutat. Correspon a les actuacions realitzades al llarg de l'any 2019. La seva presentació davant del Ple municipal s'ha endarrerit a aquest setembre, i no s'ha fet dins del primer semestre d'enguany, com està estipulat per reglament, per causa de la crisi sanitària de la Covid -19.

Amb aquest nou informe assumeixo amb motivació i responsabilitat l'obligació reglamentària d'exposar el treball realitzat al llarg del 2019, amb l'interès de retre comptes i fer balanç anual de les queixes formulades per la ciutadania; de les actuacions efectuades des de la Sindicatura per resoldre-les, ja sigui mitjançant recomanacions i suggeriments o amb intermediació amb les àrees corresponents, i de promoure actuacions d'ofici per iniciativa pròpia.

Cal destacar que la perspectiva de les queixes ciutadanes que té la sindicatura és diferent a la de l'Administració, perquè la síndica actua quan el ciutadà/ana té la percepció que l'Administració ha fallat. Això és indicatiu d'una ciutadania exigent, que acudeix a la sindicatura per fer respectar i valer els seus drets. Si l'Administració respon adequadament a les demandes o queixes ciutadanes, d'aquestes no en tenim constància a la sindicatura.

Les queixes presentades són estudiades i

valorades per la síndica abans de ser admeses a tràmit o no. Els motius principals de la no admissió són per no haver iniciat o esgotat la via administrativa, requisits imprescindibles perquè la síndica pugui acceptar la queixa; però també perquè la seva resolució correspon a un altre organisme o institució. En aquests casos s'informa i s'acompanya els seus promotors en els tràmits a realitzar en la presentació de la queixa a l'administració corresponent.

El resultat de l'activitat de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi duta a terme per la institució entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2019 es concreta en un total de 358 actuacions que es desglossen en:

101 queixes presentades formalment que han generat expedient (ha significat un increment del 7,4% respecte l'any passat); 92 consultes i sol·licituds d'informació molt variada; 114 consultes relacionades amb la tramitació dels expedients; 50 assessoraments de contingut

molt divers, i una actuació d'ofici.

Dins de la seva tasca, durant l'any 2019, aquesta síndica va continuar fent difusió de la institució que representa amb la seva presència en els mitjans de comunicació; participant en diferents actes, xerrades i taules rodones sobre temes d'actualitat; fent tallers a l'alumnat de diversos centres educatius; fent visites a entitats de la ciutat.

Del total d'aquestes 101 queixes que han generat expedient, se n'ha estimat el 43% (41% al 2018), la majoria de les quals s'han resolt gràcies al treball d'intermediació amb l'àrea corresponent. Únicament 6 queixes s'han resolt amb recomanacions i suggeriments (2 corresponen al 2018). Un 51% de queixes han estat desestimades (43% al 2018): bé perquè per desconeixement les adrecen directament a la sindicatura, sense haver-ho fet prèviament a l'Ajuntament, o perquè encara estava vigent la via administrativa, o perquè un cop feta la corresponent indagació no hem detectat cap greuge, i en conseqüència, malgrat la discrepància del ciutadà o ciutadana, l'Administració havia actuat correctament; però també perquè depassen la competència municipal, atès que la seva resolució correspon a un altre organisme o institució. D'aquestes últimes, 6 queixes les vam derivar amb l'informe corresponent al Síndic de Greuges de Catalunya, en virtut del conveni de col·laboració subscrit per ambdues institucions. En un percentatge del 3 % les hem arxivat per desistiment de la persona interessada; i en un mateix percentatge del 3% han quedat pendents de tramitació per a l'exercici 2020.

La distribució de les queixes per barris presenta el mateix resultat que en anys anteriors, lògicament rebem més queixes dels barris de major població. Del Barri Marianao, amb 32.051 habitants, hem atès 33 queixes. Per contra, en termes relatius, per cada 1.000 habitants, el barri del qual hem registrat més queixes ha estat el Barri Centre.

Per primera vegada al 2019, més dones (53) que homes (47), van demandar l'actuació de la Sindicatura.

El perfil d'usuari tipus que s'ha dirigit a la sindicatura ha estat una dona que viu al barri centre d'edat entre 31 i 50 anys.

Comparativament amb l'exercici anterior, s'ha reduït un 7,9 % el nombre de persones que

van sol·licitar empara a la Síndica, atribuït, en bona part, pel canvi d'ubicació de l'oficina, i perquè tot i fer una campanya de difusió, durant algun temps encara hi havia gent que s'adreçava a l'anterior seu de l'Olivera, per desconeixement o perquè des de l'Ajuntament no l'informaven correctament. Vull aprofitar per afegir a aquest fet que encara hi ha un cert grau de desconeixement d'aquesta institució per part de la ciutadania.

La tipologia i la temàtica de les 101 queixes admeses, tenen a veure amb l'Àrea de Ciutat Sostenible i Saludable (47); 16 queixes corresponen a Seguretat Pública; 14 són de l'Àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern i 8 queixes corresponen a Igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora. Pel que fa a l'apartat d'Altres, hem atès 15 queixes referides a altres organismes i administracions.

Amb la presentació i l'anàlisi d'aquestes dades, podem conèixer millor les inquietuds de la ciutadania en temes prioritaris i sensibles com ho són l'espai públic, la convivència i el civisme, els serveis socials i l'atenció a la ciutadania, entre d'altres, i millorar la gestió municipal.

Gairebé la meitat de les queixes presentades impliquen l'Àrea de Ciutat Sostenible i Saludable perquè té amplies competències relatives al funcionament de la ciutat, com són les obres, activitats econòmiques, mercats, sancions amb relació amb les ordenances, manteniment de ciutat, de l'espai públic, equipaments municipals...

D'aquesta tipologia, per segon any consecutiu, les queixes de contaminació acústica són les més recurrents i les que presenten major dificultat de resolució. Normalment es demanen actuacions de l'Administració per comprovar i/o sancionar el grau de soroll que provoquen els vehicles del servei de neteja, sorolls de les terrasses d'activitats de la restauració, de la torre elèctrica, dels lladrucs de gossos, d'aparells de compressors de climatització...

Per això, per tal de minimitzar aquestes molèsties generades, i pensant en la salut i benestar comunitaris, aquesta síndica va demanar revisar i diversificar el recorregut i l'horari d'alguns serveis municipals d'obligat compliment, per tal de no afectar sempre als mateixos veïns. No obstant això, crec que caldria revisar i/o avaluar els nivells d'immissions a la ciutat per tal de contrarestar l'impacte nociu dels sorolls ambientals.

Respecte a l'Àrea de Seguretat Pública, vull consignar que de les 16 queixes rebudes una bona part corresponen a les sancions de la càmera del foto-vermell, que afortunadament es van anul·lar pel deficient calibrat d'aquest dispositiu.

Però especialment vull destacar dos expedients que il·lustren la problemàtica sobre l'ocupació il·legal d'habitatges, ja que a més de provocar conflictes de convivència mostren una relació directa amb la manca d'habitatges. En concret, evidencien la problemàtica de les màfies i el relloguer de cases ocupades. Em refereixo a dues queixes col·lectives de veïns que em van manifestar que tenien problemes de convivència arran de l'ocupació il·legal d'habitatges en el seu edifici. Manifestaven sentir-se deseparats tant per les persones propietàries, que no actuaven, com pels serveis municipals, que no tenien competències ni eines per intervenir-hi. També demanaven una protecció més efectiva per part de la Policia local, perquè en un dels casos l'ocupació va produir una situació de violència quan alguns veïns van intentar impedir-la, i quan van trucar a les forces de l'ordre no es van sentir assistits perquè van trigar a acudir i en arribar van dir que no es podia fer res.

Atès que els fets descrits van generar indefensió i desprotecció als veïns, així com por als menors que residien a l'immoble per la situació d'inseguretat; i com que aquests fets es van continuar succeint els dies següents, des de la Sindicatura ho vam posar en coneixement del regidor de Seguretat Pública, qui va accedir a reunir-se amb una representació dels veïns afectats per donar-los explicacions del que podia fer l'Ajuntament. I tot i no ser-hi competent, ja que l'habitatge ocupat era propietat de la Caixa, i qui havia d'actuar era el cos dels Mossos d'Esquadra i els jutjats, es va comprometre a estar en comunicació amb els veïns i els va oferir un contacte directe amb la Policia local. D'aquesta manera, en ambdós casos, els veïns es van sentir més atesos i amb més recursos per afrontar la situació que estaven patint.

He volgut exposar aquests exemples per posar de manifest la necessitat d'intervenció des d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya en el tractament de les diferents ocupacions il·legals. Cal fer possible que les persones que estan ocupant per necessitat puguin tenir una solució habitacional digna, des de la seguretat, per així poder combatre les màfies que proliferen en determinats barris de la ciutat. Per tant, cal

actuar de manera diferenciada davant les distintes situacions: ocupacions que generen molèsties a la comunitat, ocupacions com a resultat d'estafa, o ocupacions amb presència de màfies.

Com a Síndica sóc conscient que cal una intervenció a nivell supramunicipal, per això he manifestat en algunes ocasions la necessitat que, des dels ens locals, i per tant des de l'Ajuntament, es reclami un canvi normatiu a nivell estatal i autonòmic orientat a protegir les persones arrendatàries i limitar els efectes dels augmentos dels lloguers.

Un altre assumpte que ens va arribar al mes de maig de 2019 i que es va promoure des de la Sindicatura, va ser la sol·licitud d'un grup de familiars d'interns d'una residència del nostre municipi que volia reunir-se amb l'alcalde per exposar-li un seguit de queixes en relació als dèficits de funcionament de l'esmentat centre. Tot i ser sabedors que aquest cas no era competència de l'Ajuntament, com que consideraven que afectava els seus familiars, els quals eren ciutadans i ciutadanes de Sant Boi, ho havien de fer saber a la màxima representant de la ciutat.

Val a dir que aquestes famílies, assessorades per aquesta Síndica, prèviament havien tramés un escrit amb totes les deficiències detectades al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat, concretament a la Inspecció de la Direcció de Serveis; i que la resposta va implicar una inspecció en la Residència, al mes de juliol, que va posar de manifest algunes de les anomalies consignades pels familiars i per les quals es va incoar una sanció al centre.

Pel que fa a l'Àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern, hem obert diversos expedients que tenen a veure amb l'IIVTNU (Impost sobre l'Increment de Valor de Terrenys de Naturalesa Urbana) o plusvàlua dels immobles quan no existeixen guanys, com va reconèixer en sentència el Tribunal Constitucional l'any 2017.

Així mateix, el dret a la informació o a la seva manca, ha provocat, en molts casos, la intervenció de la Síndica de Greuges, especialment quan es denega alguna petició sense cap mena d'explicacions. És en aquest moment quan la intermediació de la Síndica de Greuges facilita la resolució dels possibles conflictes plantejats.

En aquest sentit, voldríem fer un toc d'atenció als responsables de totes les àrees de l'Ajuntament perquè facin un esforç per donar resposta i solucions qualitatives dins de termini i no dilatar-les injustificadament; i, en cap cas, utilitzar el recurs del silenci administratiu com a resposta d'interpretació a la sol·licitud de la persona interessada.

Quant al camp d'Altres, un 15% de queixes inclouen temàtica molt diversa que no és de competència municipal, sinó que pertany a altres organismes o institucions als quals hem derivat els casos: Síndic de Greuges de Catalunya, Generalitat de Catalunya, AMB, Defensor del Client de Sorea, Endesa.

Aspectes relacionats amb la sanitat i la salut de les persones, així com la sol·licitud, tramitació i obtenció de la Renda Garantida són cada vegada més habituals, per les expectatives creades i els resultats obtinguts, moltes vegades amb falta d'informació i atenció personalitzada per part de les institucions competents, i que en no poder ateses directament per no tenir competència, des de l'Oficina de la Síndica Municipal de Greuges es deriven al Síndic de Greuges de Catalunya.

En un altra ordre de coses, a l'octubre de 2019, en el marc del programa Ciutats Defensores dels Drets Humans 2019, al qual està adherida la nostra ciutat, des d'aquesta Sindicatura vam voler contribuir i implicar-nos aportant el nostre gra de sorra en la defensa dels Drets Humans, organitzant una trobada que va aplegar una vintena de persones de diferents àmbits, institucions i entitats de la comarca del Baix Llobregat per compartir i conèixer les experiències i reivindicacions d'activistes pels drets humans que pateixen persecucions als respectius països d'origen. En aquest espai de diàleg es va posar de manifest la necessitat de seguir lluitant contra les injustícies socials, i el compromís de sumar esforços i d'obtenir més suport de les institucions europees a l'hora de defensar els drets humans en països com Nicaragua, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

En l'acte vam comptar amb la presència del director general de Cooperació al Desenvolupament de la Generalitat, Manel Vila; amb la regidora de Cooperació, Alba Martínez; i amb la consellera de Cooperació i Solidaritat del Consell Comarcal, Laia Flotats. També hi van assistir els síndics i síndiques de Cornellà, Sant Feliu i L'Hospitalet, a més de representants d'entitats de la ciutat i la comarca, i mitjans de comunicació.

Quant a la importància del treball en xarxa de les sindicatures aplegades al voltant del Fòrum SD i específicament el treball de col·laboració amb els síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet, rau en el treball conjunt, atès que partim de situacions socials similars, concretament, en tres àmbits que per a nosaltres són prioritaris: el de la defensa del dret a l'habitatge; el de les dificultats en el desplegament de la renda garantida de ciutadania, i en relació als drets de la gent gran i la infància.

En aquest sentit hem generat algunes tasques importants a destacar: al juny del 2019 les sindicatures de Gavà, Sant Boi, L'Hospitalet, Cornellà, Viladecans i Sant Feliu davant el creixent número d'actuacions com a conseqüència de procediments de desnonament i per les dificultats d'accés a l'habitatge a causa dels elevats preus, especialment de lloguer, vam fer públic un manifest en el que feien una crida a les administracions públiques (municipal, metropolitana, autonòmica i estatal) a elaborar un pla d'habitatge que preveïés, amb caràcter urgent, la construcció d'habitatge de lloguer social i d'habitatge dotacional per encarar i resoldre, a mig termini, les necessitats d'habitatge de persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica. Aquest pla també hauria de contenir mesures concretes per facilitar l'accés a l'habitatge del joves i famílies monoparentals.

També degut a les queixes en relació a la Renda Garantida de Ciutadania s'ha anat fent un seguiment del seu desenvolupament normatiu i d'aplicació. És per això que s'han mantingut reunions periòdiques amb responsables de la comissió promotora de la RGG.

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, en el 8è Congrés de la Gent Gran de Catalunya, celebrat a l'octubre passat, es va reconèixer el paper de les sindicatures municipals en la salvaguarda, des de la proximitat, dels drets de les persones que integren del col·lectiu de la gent gran, així com el paper d'aquestes institucions a l'hora de portar a terme propostes i iniciatives que els garanteixin una vida digna.

La menció, va ser introduïda en forma d'esmena a proposta del Consell de la Gent Gran del Baix

Llobregat, i va ser impulsada pels síndics i les síndiques de Cornellà, L'Hospitalet, Gavà, Sant Boi, Sant Feliu i Viladecans. L'esmena també feia referència al paper del Síndic de Greuges de Catalunya.

Per altra banda, el nostre compromís amb la defensa dels Drets dels Infants, treballant perquè es garanteixin els seus drets bàsics, assegurant tota la protecció i atenció necessàries per al seu benestar i desenvolupament, creixement i seguretat, les sindicatures municipals de greuges del Baix Llobregat i l'Hospitalet vam organitzar un acte el 20 de novembre, amb motiu del Dia Internacional dels Drets dels Infants, sobre "El dret al lleure, per l'equitat i la inclusió de la infància" en col·laboració amb l'Observatori de la Infància de l'Hospitalet.

En aquest acte, especialment dirigit al món educatiu i del lleure dels nostres municipis es va fer públic un manifest de les sindicatures, amb la pretensió d'aportar reflexions sobre la conciliació, l'èxit educatiu i la inclusió de tots els infants i adolescents, aspectes vinculats al lleure. En l'acte també es va donar veu als nens i les nenes a través dels consells d'infants de Gavà, Sant Boi i l'Hospitalet.

És rellevant informar que a l'octubre de 2019, l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa va votar favorablement la resolució que destacava la tasca de les institucions d'ombudsman en la protecció de les persones davant la mala administració i les vulneracions de drets humans, amb la consideració que tenen un paper crucial en la consolidació de la democràcia, l'estat de dret i els drets humans. Ombudsman institutions in Europe - the need for a set of common standards (Doc. 14953).

La resolució, així mateix, constata que la figura té diversos models arreu d'Europa, de manera que el Comitè d'Afers Legals i Drets Humans del Consell d'Europa considera que seria útil establir uns estàndards comuns per a les institucions d'ombudsman, tenint present que molts dels defensors dels estats membres del Consell d'Europa han estat víctimes d'amenaçes.

En aquest sentit, el Comitè celebra el treball de la Comissió de Venècia amb els Principis de Venècia de març de 2019, recomanant que l'assemblea els avaluï, de la mateixa manera que ho va fer el Comitè de Ministres. La resolució insta els estats membres del Consell d'Europa a

vetllar perquè els Principis de Venècia estiguin plenament implementats i a prendre les mesures oportunes per preservar la independència de les institucions d'ombudsman. Fins i tot, es recomana que el Comitè de Ministres estableixi un mecanisme per supervisar-ne la implementació.

És oportú conèixer aquesta iniciativa, atès que contribueix a preservar la noble tasca de defensar els drets de les persones i de consolidar la institució de l'ombudsman.

L'any 2019 va ser un any de canvis a l'Ajuntament i a l'equip de govern que van definir les seves prioritats i van modificar l'organigrama municipal. La interlocució de la Síndica Municipal de Greuges amb l'Ajuntament es fa amb el director del gabinet d'Alcaldia i amb el regidor de Participació, als quals agraeixo la bona disponibilitat i confio en la seva intervenció per aconseguir resoldre els expedients encara pendents de l'etapa anterior.

Val a dir que, l'Ajuntament - des de l'alcaldeessa fins als regidors/res, als caps i responsables d'àrea i serveis, al personal tècnic i l'administratiu -, han estat atents en moltes de les recomanacions fetes des de l'Oficina de la Síndica, treballant conjuntament per millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom.

Aquesta Sindicatura vol continuar demanant al govern municipal que valori les recomanacions contingudes en l'informe, i que doni resposta més diligentment de les resolucions emeses per la Síndica, sobre si aquestes són o no acceptades i que quan s'acceptin, en l'execució de la resolució no es produeixi un altre període de dilació. Una vegada més reiterem què les resolucions són fruit de la nostra tasca supervisora alhora complementada amb la vocació de col·laborar amb l'Administració a millorar el seu servei a la ciutadania, i amb l'objectiu d'avançar cap a la plenitud dels drets humans a la ciutat.

Si en els anteriors informes fèiem referència al Dret a la Ciutat, al compromís amb la ciutat, enguany ens referirem a la potencialitat del factor de proximitat, del qual les sindicatures municipals reivindicuem en la nostra tasca i en fem ús habitualment. Tanmateix, volem posar l'accent en el valor de les relacions de proximitat, com són les relacions de veïnat, atès que és el que transcendeix en relació a algunes de les queixes d'aquest informe i també d'anteriors, i que sovint són reflex de problemes

de convivència i de conflicte, però alhora també hi ha queixes de veïns que s'uneixen per defensar els greuges compartits i causes comunes.

També ens volem centrar en les virtuts que aquestes relacions de proximitat han comportat durant el dur període de confinament per causa de la pandèmia de la Covid-19 que hem hagut de patir la ciutadania. Atès que els desplaçaments estaven limitats, hem pogut constatar que el rol i la col·laboració entre veïns i veïnes ha estat un factor clau. Aquesta proximitat veïnal ha permès conèixer més als habitants del nostre edifici i profunditzar en les necessitats i/o potencialitats dels nostres conveïns, generant les imprescindibles xarxes d'ajuda, de creativitat, de voluntariat i de solidaritat. La ciutadania de moltes poblacions, localitats i comunitats s'ha organitzat en grups d'ajut i suport mutu, especialment per ajudar a les persones en situacions de major vulnerabilitat i/o aïllament, des de les xarxes veïnals. Tots sabem de persones que han deixat la compra a la porta del seu veí malalt de covid o a la veïna massa gran o delicada per sortir al carrer. També hem vist compartir els emocionants aplaudiments de les vuit del vespre i els espectacles musicals que es van generar als balcons, autèntiques lliçons de solidaritat i d'intel·ligència col·lectiva!

Lògicament, tot i la potencialitat d'aquest factor positiu de la proximitat, faltaria a la veritat si ocultéssim que durant aquest intens i llarg període de confinament també s'han produït episodis d'incomprensió, de molèsties, sorolls... als veïns de l'habitatge del costat o de sota. Algunes d'aquestes queixes també les hem rebudes a la Sindicatura.

Certament aquesta proximitat, com totes les coses, pot ser ambivalent, reflecteix a l'anvers i revers d'una moneda, però lluny de caure en postures de pretensions optimistes, realment ens ha produït més beneficis, més coneixement de l'existència dels pròxims i de les seves necessitats o potencialitats, essent una lliçó molt productiva i cabdal per a tots i totes nosaltres, perquè malaudament el món que coneixíem ha estat sacsejat i atropellat per un virus visible només a través d'un microscòpic electrònic.

No hi ha dubte que la pandèmia ha colpejat abruptament totes les nostres seguretats provocant un sentiment de desemparament i fragilitat que pot ser desolador.

La mala notícia és que el Covid19 es reproduïx a través de les nostres formes de vida: com és el turisme, les relacions entre persones, les aglomeracions, la proximitat física. Podem dir que el mode de vida convencional al que estàvem acostumats infecta i propaga el virus posant en perill la vida.

De cop i volta els gestos personals més simples i entranyables com estrènyer la mà, abraçar-se, dinar o prendre unes begudes junts s'han convertit en font de perill i ansietat.

Aquest fenomen global del coronavirus és d'una magnitud que no acabem d'entendre en la seva totalitat, tant per la seva escala planetària, com per seva velocitat d'infecció. Tanmateix, el més impressionant és que ha posat de genolls en poques setmanes als estats i a l'economia, i ha revelat en un instant la nostra vulnerabilitat posant de manifest la fragilitat de l'economia, sobre la que hem edificat el nostre fonament social.

El coronavirus també ha difuminat del panorama moltes de les nostres preocupacions, malgrat persisteixen, com la fam infantil, la sostenibilitat, la immigració, els refugiats, les guerres, els atemptats... però el coronavirus sí que ens ha mostrat que sense escoles, sense una sanitat ben sostinguda i finançada, sense serveis essencials, sense governs intel·ligents i forts i sense cures i solidaritat, el món se'ns esvaeix.

En relació a les nostres debilitats és important citar que de les queixes i consultes ciutadanes dels i les santboianes ateses l'any 2019, gairebé el 29% estan relacionades amb els drets socials de la ciutadania, com són l'habitatge, els serveis socials, la precarietat laboral, la Renda Garantida de la Ciutadania, la sanitat, ciutadania i accessibilitat

L'impacte produït pel coronavirus. pot ser una bona oportunitat per reflexionar sobre alguns aspectes del nostre model social. Si ho fem, podrem tenir presents els diferents desajustos i debilitats que ja estaven aquí abans del COVID-19, perquè del que es tracta és de centrar-se en la cerca de noves oportunitats i solucions.

Per això és necessari generar una sèrie de barreres socials, econòmiques, sanitàries i institucionals suficientment fortes per minimitzar els efectes d'aquesta epidèmia. En aquest context és rellevant posar en valor que l'Ajuntament de Sant Boi, al més d'abril va promoure mesures per contrarestar l'impacte del

covid en l'economia de les famílies i les empreses; i congratular-nos per l'esforç realitzat per l'equip de govern i per tots els grups polítics del consistori en la materialització d'un pacte de ciutat aprovat per unanimitat el passat Ple de juliol, que recull tot un conjunt de mesures per fer front a la greu afectació econòmica vinculada a la crisi sanitària.

També cal reconèixer que en els àmbits estatal i autonòmic es van promoure tot un seguit de mesures com són els ERTES, moratòries, els pactes socials, l'Ingrés Mínim Vital (IMV)... què tot i no ser infal·libles estan possibilitant aturar i/o minimitzar els efectes d'aquesta crisi...

Cada dia que passi sense percebre l'IMV o la RGC és un dia més de carències i dificultats de subsistència per a famílies que no tenen recursos, o bé un dia més sense cobrar l'ERTE o d'altres prestacions o ajudes, és abundar en la vulnerabilitat i la supervivència i les expectatives de futur.

Vull exposar que també em preocupa la dificultat que representa per a moltes persones la relació amb les diverses administracions habitualment, però en temps de Covid-19 s'ha vist multiplicada enormement. No parlem d'allargament de llistes d'espera, de dilacions en les tramitacions ja iniciades, parlem del fet de poder obtenir cita per a ser atès o, simplement, informat.

Alguns dels casos atesos han estat majoritàriament de persones que, per la seva edat o per la seva manca de recursos materials o de coneixements, no tenen la possibilitat de fer gestions o peticions per Internet ja sigui per no disposar d'ordinador, xarxa d'internet o per no disposar de saldo al telèfon.... Aquestes persones abans es relacionaven amb l'Administració de manera personal o telefònica, però ara tan sols es veuen atesos, en molts casos, per personal de les empreses de seguretat, que els diuen que han de fer les demandes per internet com, per exemple, demanar hora per rebre atenció telefònica.

A banda d'atendre aquests ciutadans i ciutadanes que ens demanen que els assessorem i ajudem a poder concertar una cita, tramitar o enviar telemàticament documentació requerida a aquelles administracions, també els hi hem suggerit que s'adreixin al Síndic de Greuges de Catalunya per tal d'eleva una queixa d'aquest funcionament

deficient; un funcionament que acaba augmentant la desigualtat en les oportunitats dels menys preparats o més desfavorits. Per això és fonamental que l'Administració municipal tingui en compte les necessitats d'aquestes persones i faciliti mecanismes i/o dispositius com punts d'informació, línies de telèfons gratuïts, etc. I també, que alguns dels serveis, essencialment els d'atenció directa a persones, puguin anar recuperant la tasca d'atendre presencialment, amb les oportunes mesures de protecció.

He de concloure amb un agraïment a totes les persones que han confiat en la institució, especialment la ciutadania de Sant Boi. També vull expressar l'agraïment a la nostra alcaldessa i als regidors i les regidores; i als professionals municipals, que amb la seva col·laboració hem pogut dur endavant la nostra tasca.

Un especial i sentit record per a tots els santboians i santboianes que ens han deixat afectats per aquesta malaltia, i a les seves famílies.

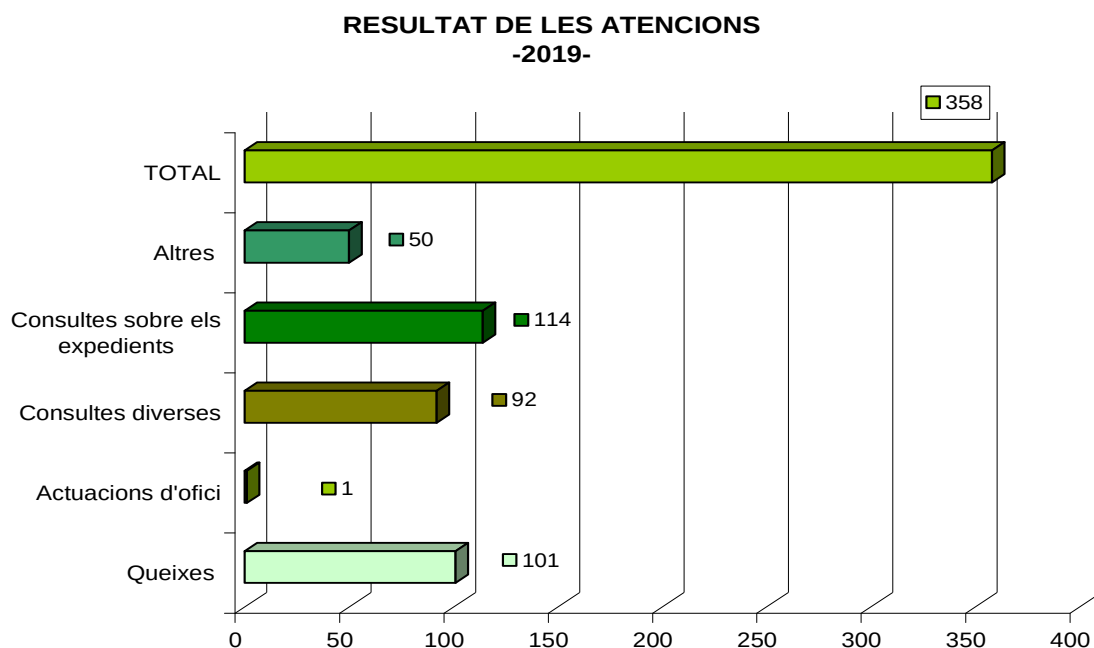
Totes les persones intentarem sobreviure al virus, sent conscients que ningú ho te garantit, i haurem d'anar veient com es desenvolupen les etapes fins que s'aconsegueixi una vacuna eficaç. Però per damunt de tot, hem d'esprémer la nostra intel·ligència individual, col·lectiva i social, i la nostra capacitat de resiliència perquè seran aptituds essencials per seguir navegant.

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

Setembre 2020

TOTAL ACTUACIONS 2019	 Síndica Municipal de Greuges Sant Boi				
	Queixes	Admeses	Estimades	Intermediació	39
			Estimades amb recomanació	Acceptada total	3
				Acceptada parcialment	
				NO acceptada	
				Pendent de Resposta	1
			Desestimades	Intermediació	11
				No actuació mpal. prèvia	11
				Restar oberta via admva.	12
				Sense recomanació	2
			Derivades	Defensor del Pueblo	
				Síndic de Greuges de Catalunya	6
				Altres defensors/res	
				Altres derivacions	10
			TOTAL DERIVADES		16
			Arxivades per desistiment		3
			En tràmit		3
	NO admesa		0		
	TOTAL QUEIXES 101				
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada		
			Acceptada parcial	0	
			No acceptada	0	
			Pendent de resposta	1	
		Arxivada sense recomanació		0	
		En tràmit		0	
	TOTAL OFICI 1				
	Consultes, Informació, Assessorament				
	TOTAL CONSULTES 206				
	Altres				
	TOTAL ALTRES 50				
	TOTAL ACTUACIONS 358				

QUEIXES ANTERIORS AL 2019: ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2019			Síndica Municipal de Greuges Sant Boi		
	Queixes	Admeses	Estimades	Intermediació	5
			Desestimades	Intermediació (actuació municipal correcta)	1
			Estimades amb recomanació	Acceptada totalment per l'alcaldeia	2
			Pendents		1
TOTAL QUEIXES					9

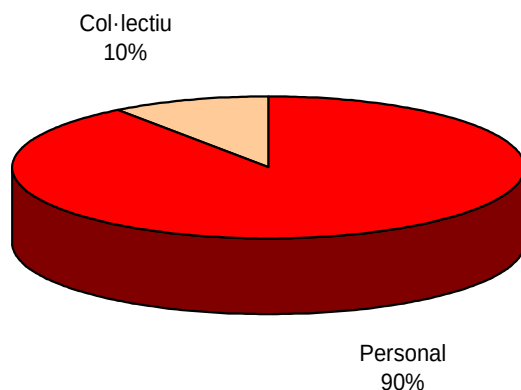
GRÀFIC 1

L'informe 2019 de la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat recull tota l'activitat duta a terme per la institució entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2019. Seguint la mateixa sistematització que en anys anteriors, s'inicia amb una presentació amb consideracions generals; a continuació s'inclou un compendi estadístic que comença amb un quadre classificador del total d'actuacions, seguit d'un recull de gràfiques que analitzen diferents indicadors quantitatius i qualitatius, i que conclou amb una enquesta de satisfacció; després s'hi afegeix un resum de les queixes resoltes per àrees i departaments, i finalitza amb un recull amb l'activitat institucional i difusora en què va participar la Síndica Municipal de Greuges.

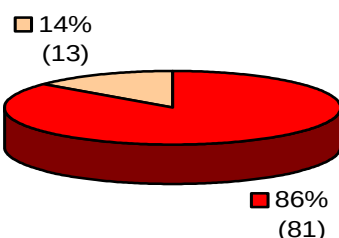
És el quart informe que presento. L'activitat duta a terme durant el 2019 s'ha concretat en **358** actuacions (389 al 2018), és a dir, un 7,9% menys que les referides a l'exercici 2018. Respecte d'aquest resultat aprofito per fer-ne una reflexió, ja que segurament s'ha pogut veure alterat pel trasllat de l'oficina a un altre districte de la nostra ciutat i durant un període de quinze dies no vam poder donar el servei regular a la ciutadania.

D'aquestes actuacions, **101** corresponen a queixes, les quals s'han incrementat en un 7,4% respecte de l'any passat, en què se'n van registrar 94; **92** han estat consultes i sol·licituds d'informació molt variada (103 al 2018); **114** van ser consultes relacionades amb la tramitació dels expedients; i s'ha obert una actuació d'ofici (igual resultat al 2018); la resta, **50** intervencions, han estat tràmits i actuacions de contingut molt divers, incloses en el camp d'Altres.

Malgrat tot, a la vista de les xifres recollides, fem una lectura positiva de la tasca desenvolupada des de la Sindicatura.

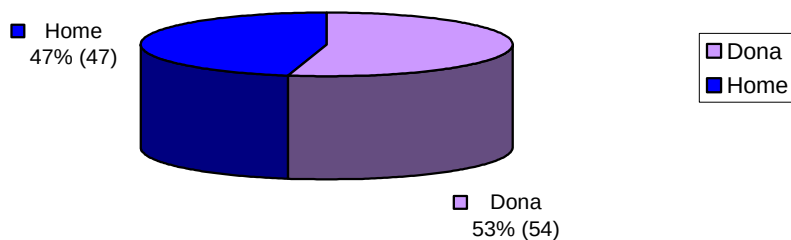
GRÀFIC 2**QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2019)**

QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2018)

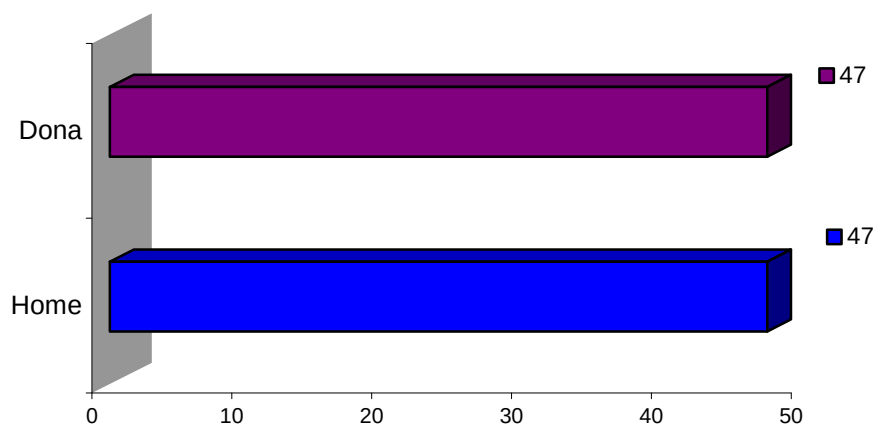


Enguany s'ha incrementat la participació pel que fa al tipus de sol·licitant que formula les queixes. Amb el 90% del percentatge (86% al 2018) han estat presentades per persones físiques, i un 10% (14% al 2018) han estat iniciades per col·lectius: associacions i comunitats de veïns.

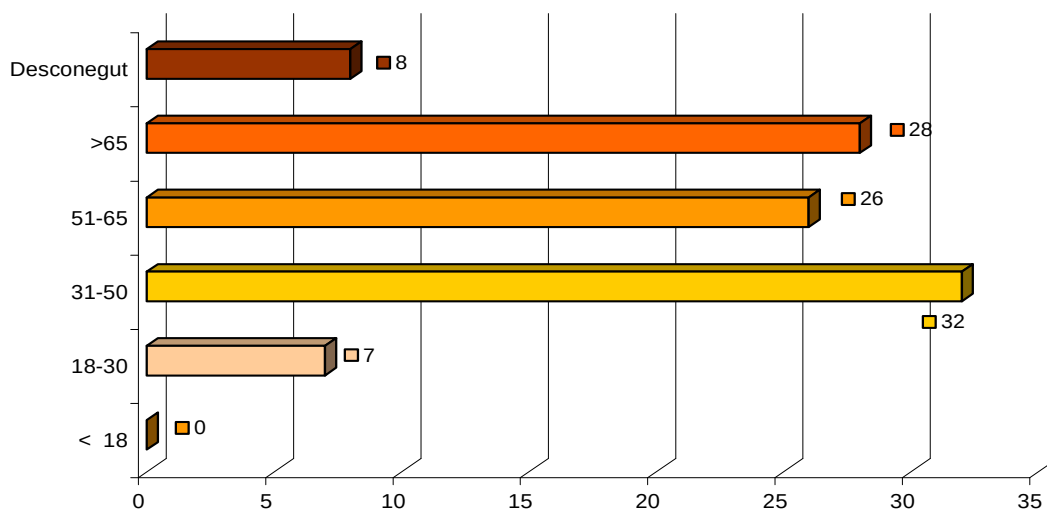
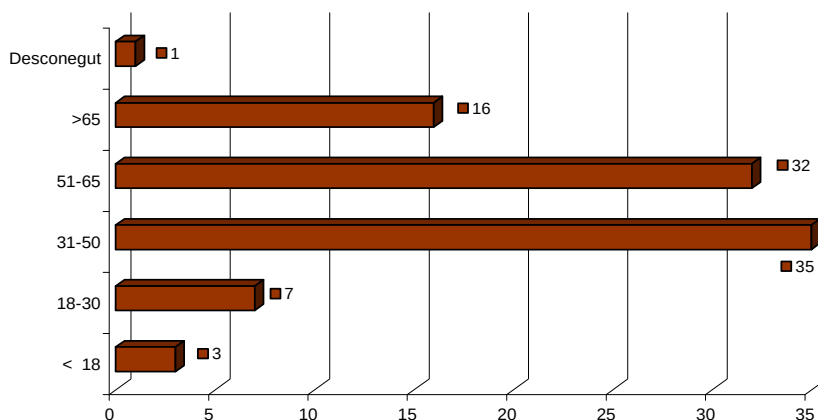
Any rere any, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat continua amb un dels seus reptes des que va iniciar la seva tasca, ens referim a l'objectiu d'assolir una major difusió de l'activitat que desenvolupa en pro dels drets dels ciutadans davant l'Administració, per a la qual cosa, enguany ha continuat fent reunions amb associacions de veïns, diferents entitats culturals i socials, etc.; ha seguit fent tallers en diferents centres educatius de secundària; ha participat regularment en un programa a Ràdio Sant Boi; ha assistit a jornades de temàtica diversa però relacionada amb la seva tasca; també ha distribuït la targeta informativa i un tríptic estadístic amb l'activitat de la Sindicatura; i també va signar un nou conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

GRÀFIC 3**QUEIXES SEGONS EL SEXE
-2019-**

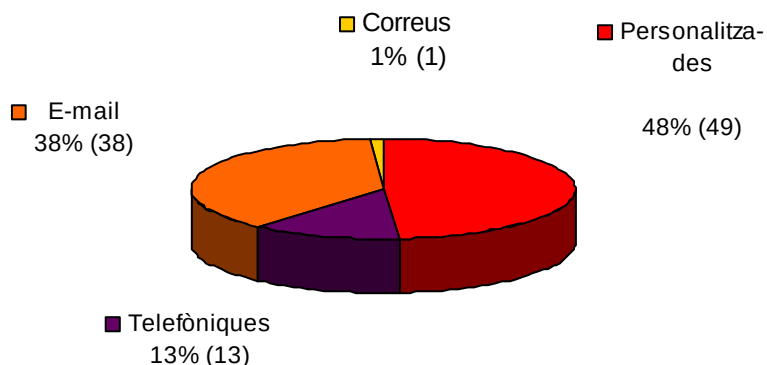
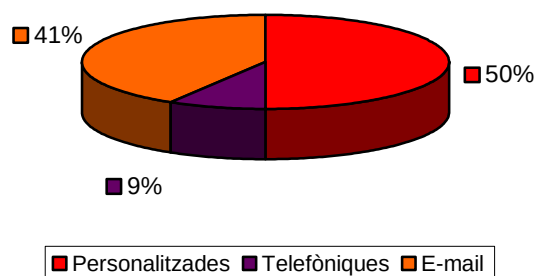
QUEIXES SEGONS EL SEXE (2018)



A diferència d'altres anys en què per raó de gènere era major la participació d'homes quant a la presentació de queixes, i les dones en general formulaven més consultes; enguany ha canviat el resultat i han estat les dones les que han formalitzat més queixes (superant el 50%). Així doncs, constatem un major protagonisme i iniciativa d'aquestes a l'hora de prendre decisions i d'intervenir en tràmits de major responsabilitat que, tradicionalment, eren assumits pels homes.

GRÀFIC 4**QUEIXES PER EDAT (2019)****QUEIXES PER EDAT (2018)**

Les persones d'entre 31 i 50 anys continua sent la franja d'edat més participativa quant a la presentació de queixes, amb 32 (mateix resultat al 2018). La segueixen molt de prop la de majors de 65 anys, amb 28 (16 al 2018) i la d'entre 51 i 65 anys, amb 26 (32 al 2018).

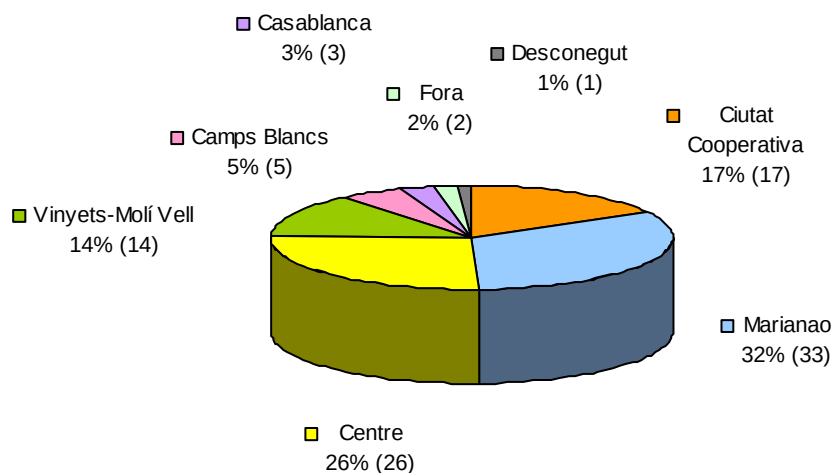
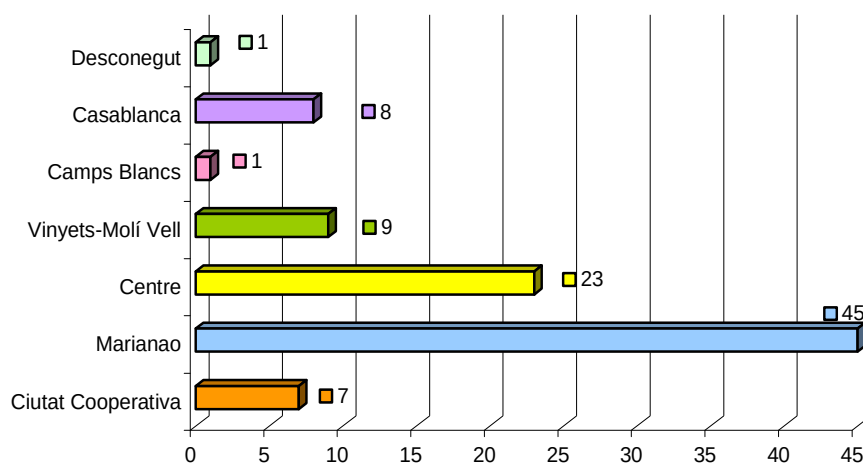
GRÀFIC 5**RECEPCIÓ DE QUEIXES (2019)****RECEPCIÓ DE QUEIXES 2018**

La forma presencial ha estat la més utilitzada a l'hora de formular queixes, amb un 48% del total (50% al 2018). Encara que el correu electrònic el segueix molt de prop, amb un 38% (41% al 2018). De fet, amb la implantació de l'Administració electrònica, cada vegada més present en els nostres tràmits, s'imposa un increment significatiu de queixes per correu electrònic com a mitjà per adreçar-se els usuaris a la Sindicatura.

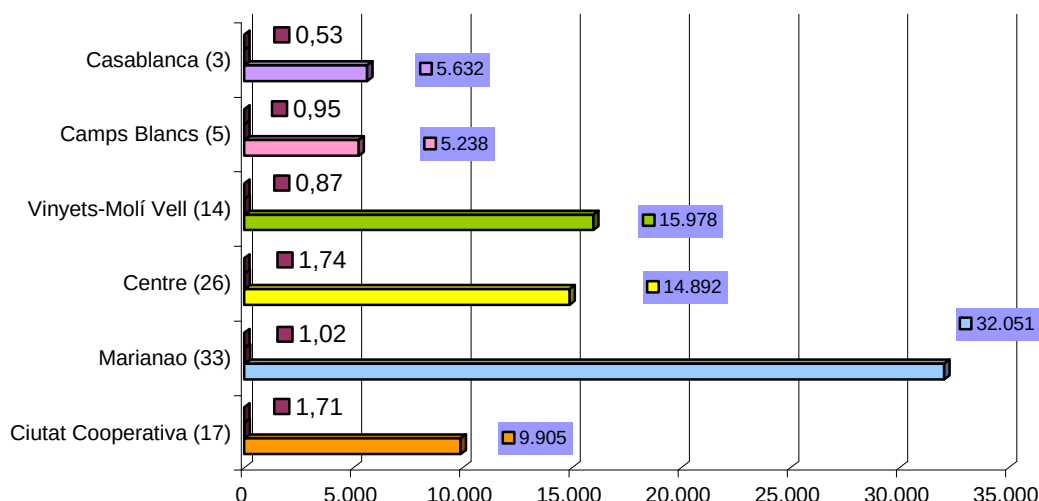
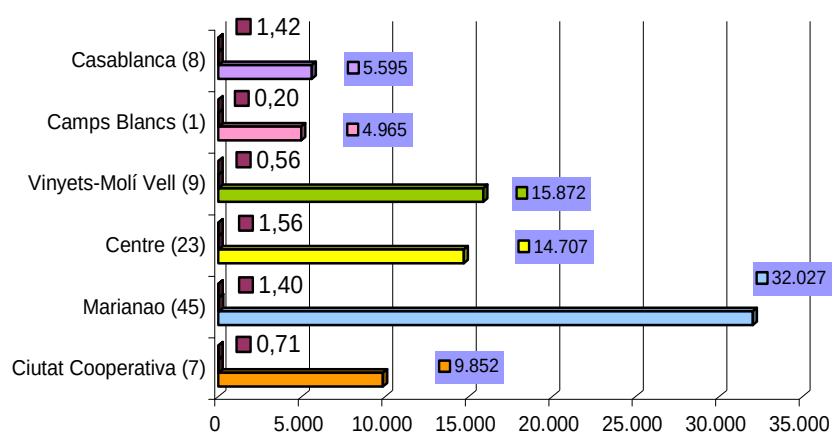
Tot i així, la forma presencial continua sent la més utilitzada per plantejar-nos i relatar-nos situacions de vulnerabilitat econòmica i social per part de les persones afectades. L'acolliment i l'escolta activa són les millors eines per abordar-les.

Comparant els dos gràfics, es constata una mateixa línia d'interacció.

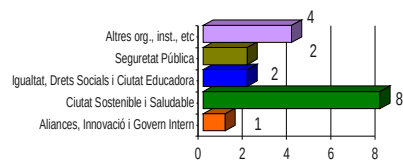
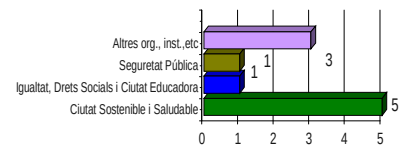
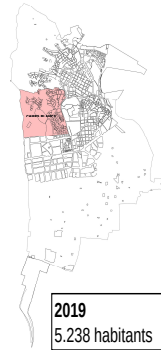
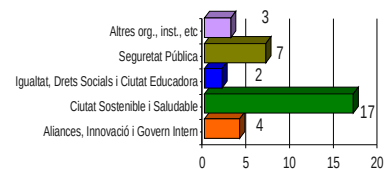
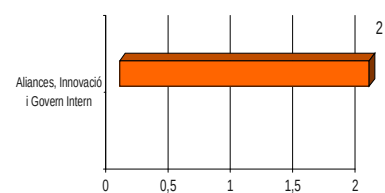
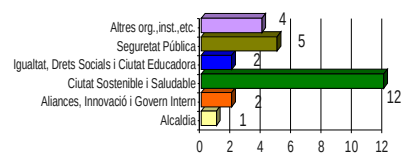
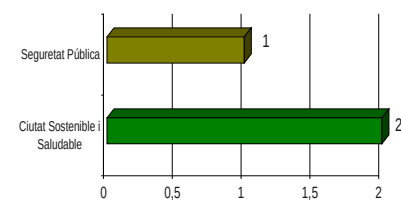
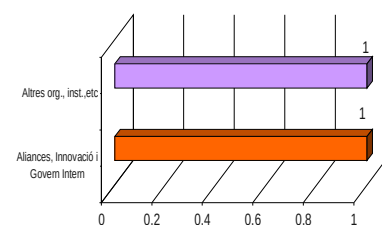
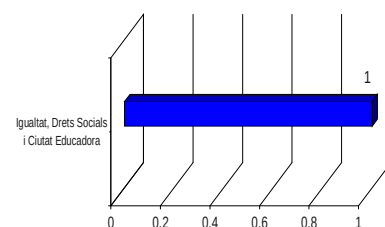
Quant a les visites per Internet referides a la institució de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, al llarg del 2019 s'han registrat 760 entrades, és a dir, pràcticament el doble respecte del 2018, amb 397.

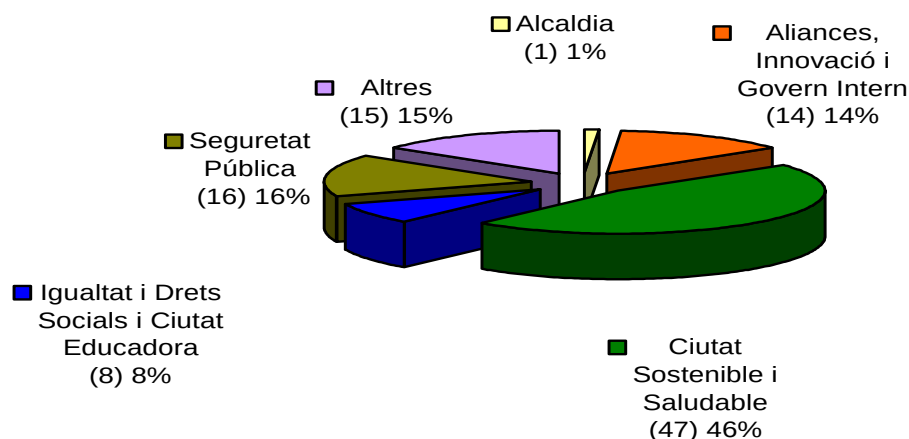
GRÀFIC 6A**QUEIXES PER BARRI 2019****QUEIXES PER BARRI 2018**

La distribució de les queixes per barris indica el mateix que en anys anteriors, és a dir, que en general rebem més queixes dels barris de major població. Així, del Barri Marianao, amb 32.051 habitants, hem atès **33** queixes (45 al 2018); del Barri Centre, amb una població de 14.892 habitants, n'hem registrat **26** (23 al 2018); del Barri de Ciutat Cooperativa, amb 9.905 habitants, ens han formulat **17** (7 al 2018); de Vinyets-Molí Vell, amb 15.978 habitants, n'hem registrat **14** (9 al 2018); de Camps Blancs, amb 5.238 habitants, hem atès **5** queixes (1 al 2018); i del que menys queixes hem registrat ha estat el Barri de Casablanca, que amb 5.632 habitants n'hem obert **3** (8 al 2018).

GRÀFIC 6B**QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2019 (%/00)****QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2018 (%/00)**

Per contra, en termes relatius, **per cada 1.000 habitants**, el barri del qual hem registrat més queixes ha estat el Barri Centre, amb **1,74** queixes (1,56 al 2018). En segon lloc se situa el Barri de Ciutat Cooperativa amb **1,71** queixes obertes (0,71 al 2018). Els segueixen molt de prop el Barri de Marianao, el de major població, amb **1,09** queixes formulades (1,40 al 2018) i el de Camps Blancs (el de menor població) amb **0,95** (0,20 al 2018). La penúltima posició torna a ser per al Barri de Vinyets-Molí Vell, del qual hem atès **0,87** queixes (0,56 al 2018). I l'últim lloc, amb el menor percentatge de queixes rebudes per cada mil habitants, **0,53** (1,42 al 2018) l'ocupa el Barri de Casablanca.

GRÀFIC 7**QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI****CIUTAT COOPERATIVA -2019****VINYETS-MOLÍ VELL -2019****MARIANAO -2019****CAMPS BLANCS -2019****CENTRE -2019****CASABLANCA - 2019****DESCONEGUT - 2019****FORA - 2019**

GRÀFIC 8**QUEIXES PER ÀREES (2019)**

Abans de res volia dir que, tot i que va ser ben entrat l'any 2019 quan va tenir lloc la renovació de l'equip de govern i també la reestructuració de les diferents àrees, a efectes estadístics, per a una millor interpretació, aquesta Síndica també ha cregut convenient plasmar en el present informe els canvis produïts en les diferents àrees, unitats i departaments d'aquest Ajuntament en lloc de mantenir les denominacions antigues.

Tenint en compte això anterior, en els gràfics 8 i 9 queda reflectida l'activitat de la institució de la manera que segueix:

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE

Com es pot apreciar, és l'àrea de major incidència, amb un 46% del total de queixes registrades. Per la rellevant importància i per l'estreta relació amb aquest àmbit, abans de res voldria començar citant dos articles de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans, a la que es va adherir el nostre Ajuntament al 2001.

• 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 a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures 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.

• Article XVIII. Dret al Medi Ambient

1. *Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.*

2. *Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de preocupació, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.*

3. *Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries perquè els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i perquè siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.*

4. *Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants.*

Aquesta síndica vol remarcar que per a l'efectivitat i compliment d'aquests drets, a més d'establir normes i promoure mesures i accions de protecció i millora municipals, també caldrà el compromís i sensibilització ambiental individual de cada ciutadà.

A continuació destaquem algunes de les queixes recollides dins d'aquest àmbit:

Sovint es repeteixen les queixes derivades de la contaminació acústica, com ara el soroll com a conseqüència de l'horari del servei de recollida d'escombraries, especialment a primera hora del matí.

Partint de la base que viure sense soroll és un dret fonamental, per tal de minorar les molèsties generades, i pensant en la salut i benestar social, la síndica va demanar alguna alteració en el recorregut i l'horari d'aquest servei municipal d'obligat compliment, perquè no afectés sempre a les mateixes persones.

També vam atendre queixes perquè s'agilités la neteja de pintades de caire racista en la façana d'un edifici d'habitatges; per recollir la brutícia del voltant de diversos contenidors situats a prop d'un centre educatiu; per netejar un solar particular que serveix com a zona d'aparcament de vehicles; per reparar un ascensor avariats d'un mercat municipal; per reparar un fanal d'enllumenat públic; o perquè es van qüestionar la transparència d'algun pla d'ocupació de Coressa.

Respecte de la Protecció de la Legalitat, hem registrat queixes pel cobrament improcedent de la neteja subsidiària d'un terreny particular, atès que ja ho havia fet el propietari dins de termini; per la realització d'una obra no legalitzable; per no estar d'acord amb sancions per no haver netejat una zona comunitària d'unes galeries comercials; per les molèsties veïnals per les vibracions que provoca la maquinària d'una activitat; o per les molèsties de fums que provoca la barbacoa d'un veí. Però una de les principals causes que ha propiciat la presentació de queixes dins d'aquest àmbit ho ha estat la imposició de denúncies de gossos, que s'han concretat en: haver orinat o defecat, el gos, a la via pública i no haver recollit, el propietari, els excrements; no portar el xip; demanar la reducció de les quanties de les sancions en considerar-les molt elevades; no poder-se acollir al programa de mesures alternatives per desconexament de l'existència d'aquest servei, atès que l'Ajuntament (OMAP) no va informar prèviament a les persones interessades sobre el procediment que segueixen aquest tipus de sancions quan van presentar l'escrit d'al·legacions.

Quant a les activitats, se'ns han formulat queixes perquè volien millorar l'accessibilitat d'un supermercat amb la col·locació d'una rampa permanent; per les molèsties odoríferes provocades per la sortida de fums de diverses activitats dedicades a la restauració; pel presumpte assetjament als titulars d'una activitat dedicada a bar, ateses les contínues inspeccions i imposicions de denúncies municipals; o per no estar d'acord amb la nova ubicació de les taules vetllador en una cafeteria com a conseqüència de la reordenació de l'espai públic.

Pel que fa a les obres, hem atès des d'una queixa per una presumpta mala atenció per part d'un tècnic

municipal, a altres per la manca de resposta a diversos escrits presentats a l'Ajuntament; o perquè calia reparar un tub de protecció d'una línia de BT d'una façana, del qual sobresortia una aresta tallant que podia ferir als vianants; per no poder gaudir dels beneficis de la zona blava quan s'hi viu molt a prop; o per demanar l'anul·lació d'una rampa d'entrada i sortida d'un edifici particular per incompliment amb la normativa vigent.

També ens va entrar una mateixa queixa en sentit contrari, és a dir: uns veïns volien la modificació a doble sentit de circulació d'un carrer del barri de Marianao i altres no hi estaven a favor.

Un altre grup referit a la mobilitat va donar entrada de queixes que demanaven la reposició de l'únic aparcament existent de bicicletes davant d'un centre comercial; o perquè s'estudiés l'aparcament massiu de motocicletes en el barri Centre per valorar la col·locació d'aparcaments específics per a aquest tipus de vehicles; o pel deficient servei que ofería una línia de bus de Sant Boi-Barcelona.

Caldran sumar esforços i lluitar per una accessibilitat que garanteixi la no-discriminació i igualtat d'oportunitats per a totes les persones.

En un altre bloc, vam sol·licitar la intervenció del departament de Manteniment per actuar davant una plaga de xinxes en uns arbres; o perquè urgia talar una palmera per risc de caiguda en una zona infantil dins d'un parc municipal; i també per la manca de resposta dins de termini a un escrit presentat a través del servei municipal T'escoltem.

Igualment, hem atès queixes pel soroll que feia un aparell d'aire condicionat d'un equipament municipal o per la dilació en reparar un ascensor d'un poliesportiu municipal.

Altrament, pel que fa a la Unitat de Salut Pública, hem intervingut davant una denúncia per l'existència de rates en dos carrers del municipi, i perquè calia agilitar la desratització d'un solar confrontant a un edifici del barri Centre per l'aparició reiterada de rates en un habitatge particular; o perquè intervinguéssim Sanitat i la Unitat Canina de la Policia Local davant les reiterades molèsties veïnals pels lladrucs d'un gos i les males olors provinents del mateix habitatge; i perquè una paradista no creia necessària la instal·lació obligatòria d'aigua calenta en la seva parada d'un mercat municipal sedentari.

ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I GOVERN INTERN

Amb un 14%, s'han repetit queixes referides a l'IIVTNU: pel seu elevat import; perquè no es va concedir el benefici del 95% de la bonificació per discapacitat; per l'anul·lació, presumptament indeguda d'un fraccionament; pel cobrament del 10% de recàrrec, o per la manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import de la plusvàlua. Però també hem intervingut en queixes que tenien a veure amb la denegació de l'exempció de l'IVTM per haver-la demanat, presumptament, fora de termini; pel desacord amb un recàrrec de l'IBI; per la manca de resposta a una reclamació patrimonial per danys a la roda d'un vehicle pel mal estat de la calçada; pels danys soferts per una caiguda en la via pública; o per la demora en la devolució de l'ICO en haver renunciat a una llicència d'obres; i per haver de pagar la reposició de la vorera per haver anul·lat una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda.

La Síndica, al llarg del 2019, ha insistit a demanar a l'Ajuntament que agiliti l'aplicació de la sentència del Tribunal Constitucional que eximeix de pagar l'IIVTNU a qui acrediti la venda amb pèrdues de la propietat.

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

Amb un 16% del total les queixes mostren problemes de convivència, com per exemple; per la venda d'estupefaents al voltant d'un bar i les molèsties i la inseguretat que causaven a la comunitat de veïns confrontant (Barri Casablanca); o bé per molèsties pels lladrucs d'un gos en una comunitat de veïns del Barri de Ciutat Cooperativa; pel joc de pilota al costat d'uns habitatges del barri de Ciutat Cooperativa; o pel perill de caiguda d'arbres en mal estat davant d'una escola d'educació primària per causa d'una forta ventada.

La CESDHC és una bona eina de divulgació pedagògica per a la defensa dels drets i compliment dels deures per millorar la convivència i la cohesió social a la ciutat. En aquest sentit, la síndica reforça el paper dels agents cívics per ajudar a aconseguir-ho.

Així mateix, ens van presentar queixes per la presumpta manca de resposta a una sol·licitud d'anul·lació d'un gual; per denegar una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda; per l'ocupació indeguda de l'espai l'entrada i sortida d'un gual particular pel propi titular; o pel desacord amb l'import excessiu d'un informe sol·licitat a la Policia, o per la denegació d'una zona de càrrega i descàrrega.

També han estat objecte de queixa en matèria de trànsit sancions per mal aparcament, i un volum important ho ha estat per, presumptament, haver-se passat un semàfor en fase vermella. Cal ressaltar que totes aquestes últimes van ser anul·lades per l'Ajuntament en comprovar que la càmera instal·lada en el semàfor d'una intersecció del barri de Marianao no estava ben calibrada, però vam haver d'informar als ciutadans afectats d'aquest fet i sobre com actuar per demanar el retorn de l'import de les sancions abonades que s'havien anul·lat.

Igualment, hem intervingut en queixes per rebre abans la carta de pagament que la notificació de la sanció

La Síndica demana que es posi especial cura perquè les persones interessades no rebin els constrenyiments quan encara no han rebut les notificacions de les sancions.

Cal destacar especialment que vam rebre dues queixes de dues comunitats de propietaris relacionades amb l'ocupació il·legal d'habitatges en els respectius edificis, en un d'aquests l'ocupació va generar episodis de violència amb els veïns atès que hi havia actuacions de màfies que es disputaven l'habitatge ocupat. Tot i no ser casos d'estricta competència municipal, per causa de la situació d'inseguretat i de temor que patien els veïns, vam promoure una reunió amb el regidor de l'Àrea de Seguretat Pública amb els veïns per tal d'exposar-li la problemàtica que patien. El regidor els va exposar la situació en quan a la legalitat vigent, però també es va comprometre a facilitar i millorar l'atenció, la vigilància i la comunicació amb la Policia Municipal, per tal de brindar més seguretat als veïns afectats.

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA

Amb un percentatge del 8%, el volum més destacable de les queixes rebudes d'aquest àmbit posa de manifest la mancança d'habitatge social suficient per atendre totes les situacions d'emergència social detectades a Sant Boi.

• Article XVI. Dret a l'Habitatge

1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció pel que fa al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir a la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Per tal d'afavorir l'existència d'una oferta adient d'habitatge, es poden considerar les mesures següents:

Tot i ser coneixedora de les contínues actuacions municipals sobre habitatge, aquesta síndica ha pogut constatar que al nostre municipi no es pot garantir el dret a l'habitatge a tota aquella família o persona que ho sol·licita, malgrat que es tracta d'un dret bàsic que hauria d'arribar a tothom, especialment a aquells col·lectius més desfavorits : infants, persones grans, i persones discapacitades.

Per combatre aquesta situació d'emergència social calen mesures urgents per part de totes les administracions implicades per fer efectiu aquest dret, com ara, l'increment d'habitatge de lloguer social perquè arribi a totes aquelles famílies que ho necessitin. En aquest sentit, per la preocupació i per posar els focus en la problemàtica de l'habitatge, les sindicatures del Baix Llobregat i l'Hospitalet vam presentar un manifest, que van publicar alguns mitjans de comunicació, en el qual es feia esment de les dificultats de la situació d'accés a l'habitatge i apuntàvem propostes que s'havien d'abordar en un futur immediat.

També hem abordat queixes per no estar d'acord amb lliurament nominatiu, en tots els casos, d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat; per la dilació en concessió de diferents ajuts de caire social: RGC, per pagar subministraments bàsics de llum, aigua i gas; per la dilació en la derivació a un centre d'allotjament temporal a Barcelona. Però també pel tracte vexatori envers un jove amb discapacitat en un casal d'estiu per part de dos monitors; o per l'expulsió de dos usuaris amb discapacitat psíquica d'un casal d'estiu. (Ca dir que aquestes dues queixes van propiciar per part d'aquesta Síndica municipal l'inici d'una actuació d'ofici al 2020 en la qual recomanava; *que en els projectes d'activitats d'educació en el lleure que són subvencionats, es prevegin protocols d'expulsió de les activitats, particularment en el cas d'infants i joves amb necessitats educatives especials, quan l'entitat constati la impossibilitat d'atendre adequadament aquestes necessitats; i que igualment s'informi a les famílies del protocol d'actuació en cas que es donin circumstàncies que motivin l'expulsió de l'activitat i que, prèviament, es prevegin altres fórmules o accions per tal que abans no es produeixin situacions d'aquestes, primerament s'intenti arribar a solucions consensuades amb la família de l'infant o del jove implicat; o per no poder adquirir el carnet dels FGC, un grup de malalts mentals, perquè tenien problemes per empadronar-los temporalment a Sant Boi; o pels problemes veïnals que provocava una persona que va llogar un habitatge gestionat per CLAUS (Companyia Local d'Actuacions Urbanístiques)*

Aquest col·lectiu de persones amb discapacitat han de poder participar en igualtat de condicions que la resta de la ciutadania en la vida social i cultural de la ciutat.

ÀREA D'ALCALDIA

D'aquesta àrea hem registrat una única queixa pel presumpte incompliment d'acords de millora i sanejament integral en zones del barri Centre per part del regidor del barri.

Una reflexió final abans de tancar aquesta secció sobre la tipologia de queixes, atesa la reiteració d'una queixa que afecta a la majoria de les àrees: em refereixo a la lentitud o la passivitat de l'Administració per donar resposta a diferents assumptes plantejats per les persones interessades. Voldria fer una crida als responsables- de totes les àrees de l'Ajuntament perquè facin un esforç per donar resposta i solucions de qualitat dins de termini i no dilatar-les injustificadament. I, en cap cas, deixar a la interpretació de la persona interessada un fals silenci administratiu.

ALTRES

Amb un percentatge del 15%, com sempre, aquest és un camp on incloem temàtica molt diversa que no és de competència municipal, sinó que pertany a altres organismes o institucions als quals hem derivat els casos: Síndic de Greuges de Catalunya, Generalitat de Catalunya, AMB, Defensor del Client de Sorea, Endesa, Servei Municipal de Mediació Ciutadana i Justícia. En són un exemple:

Molèsties de contaminació acústica que provoca en funcionament de la central elèctrica existent al municipi, o el camió de repartiment de bombones de butà; manca de resposta a una sol·licitud d'anul·lació de l'IIVTNU d'un altre municipi; baixa injustificada de la bonificació dels rebuts d'aigua; cobrament improcedent d'un deute per part de SEPE; pujada improcedent del rebut de l'AMB; dilacions per realitzar intervencions quirúrgiques en un hospital i proves mèdiques en un ambulatori; dilació en

resoldre una sol·licitud per percebre la Renda Garantida de la Ciutadania; presumpta manca de resposta per part del SGC a una petició de canvi de llei.

CONSULTES

Representen un 25,6% del total d'atencions (26,4% al 2018). La tipologia de les consultes formulades pels usuaris al llarg del 2019 tracten sobre el següent:

Molèsties veïnals pel canvi provisional d'una parada d'autobús davant d'una comunitat, atès que els usuaris col·lapsen l'entrada i sortida dels veïns; saber per què s'han canviat els requisits per obrir una activitat; molèsties veïnals per la pujada i baixada d'unes persianes metàl·liques d'una activitat; problemes d'obstrucció en la connexió a la xarxa general de clavegueram; imposició de denúncies de gossos; aparició de paneroles i rates dins d'un habitatge per la manca de neteja suficient d'un solar particular confrontant.

En un altre bloc, pel que fa a Consum: venda d'un audiòfon en mal estat; vigència sobre l'assegurança de la llar; ampliar una reclamació presentada en un hotel; problemes per canviar en un concessionari un automòbil venut en mal estat de conservació; lliurar un paquet trencat una empresa de missatgeria; cobrament indegut de rebuts de telefonia; reparació deficient d'uns interruptors de llum en un habitatge de nova construcció; o per l'elevada minuta d'un advocat

Quant a tributs, ens han fet consultes per la manca de resposta a una consulta sobre l'increment de l'IBI; per conèixer l'import total del deute d'una plusvàlua davant l'impagament a l'ORGT de Sant Boi per part de l'empresa que embargava el sou a una ciutadana; saber si es podia condonar la plusvàlua d'un terreny; però també per no saber com presentar una reclamació patrimonial perquè les arrels d'un arbre havien trencat part del terra dins d'un habitatge; o perquè volien ampliar informació sobre el desenvolupament de les proves físiques en un procés de selecció per a agents de la Policia Local

En un altre ordre de consultes, igual que passava a les queixes, n'hem atès algunes per la manca de resposta municipal a escrits presentats a l'Ajuntament.

L'Administració ha de dictar resolucions expresses en tots els procediments.

Les relacionades amb la Seguretat Pública ho han estat per la imposició de nombroses sancions de convivència a una ciutadana; perquè els infractors no sabien com actuar davant la imposició d'una denúncia a una zona blava; o per baralles a la porta d'un bar després de l'horari de tancament.

Altament, pel que fa a l'àmbit de Serveis Socials el gruix es refereix a consultes de famílies amb delicada situació econòmica que demanen que s'agilitin les concessions de diferents ajuts de caire social: lloguer, per pagar rebuts de serveis, Llei de dependència...; sol·licitud d'informació sobre habitatge social en general; com tramitar un ajut per canviar una banyera per un plat de dutxa; canviar una PNC per la RGC; o assabentar d'un possible cas de síndrome d'acumulació detectat per una veïna en una finca confrontant, però també perquè alguns usuaris no estan conformes amb el treballador/a social assignat.

Els treballadors/res socials pateixen més pressió que altres col·lectius municipals degut a la creixent demanda als Serveis Socials. Per tant, vull aprofitar per manifestar el meu reconeixement per la tasca que desenvolupen. Però també vull demanar a l'Ajuntament que els doti de més eines i recursos perquè puguin garantir un servei més acurat envers els seus usuaris.

També ens han posat de manifest la manca de promoció municipal d'espais web de Patrimoni, i que unes alumnes de batxillerat, en realitzar un treball de recerca, no van consignar el nom de l'autor d'uns recursos penjats a la seva web.

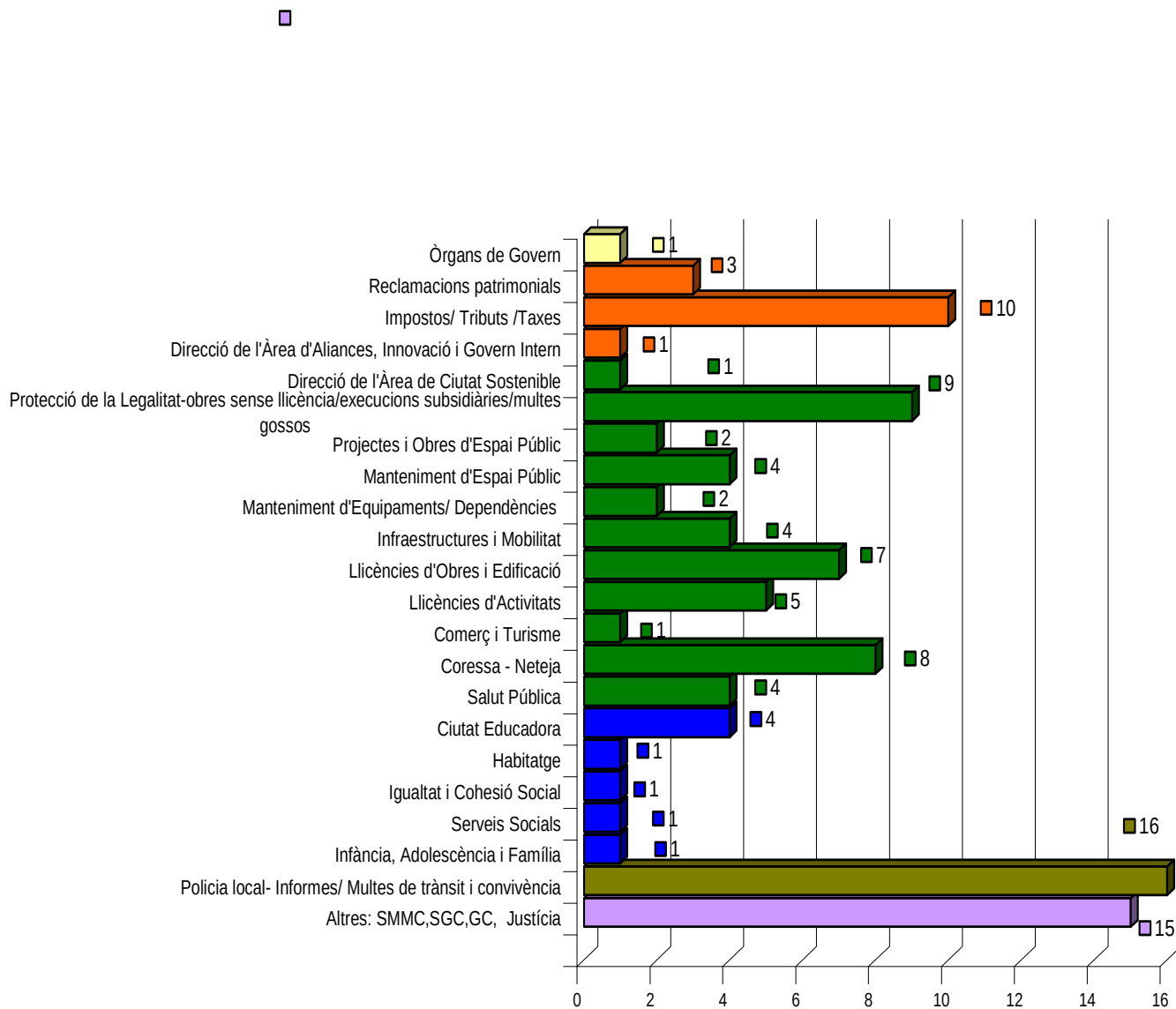
Per finalitzar ho fem amb un apartat especial de casuística pertanyent a altres organismes o institucions:

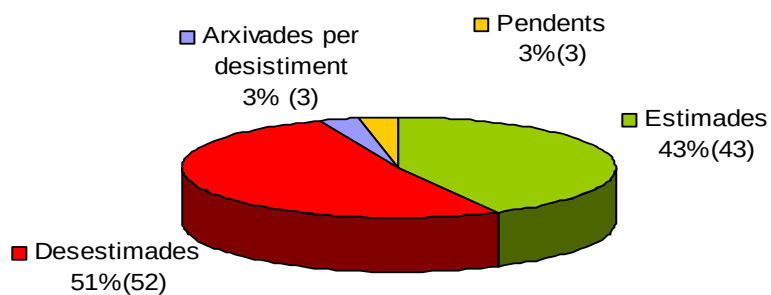
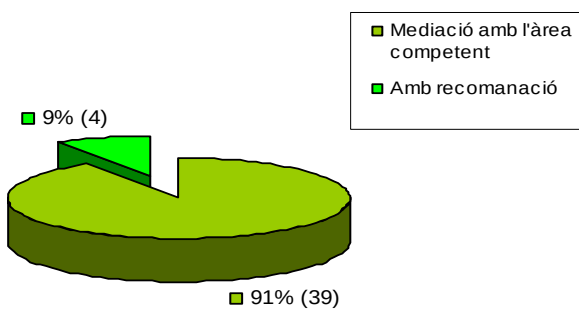
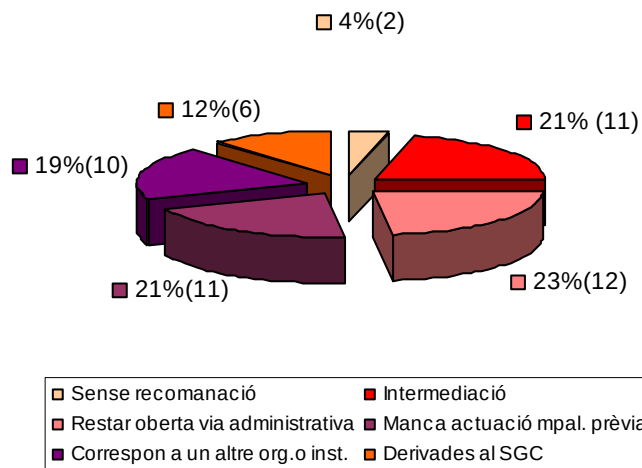
desacord amb la pujada de l'IPC d'una residència; donar de baixa de la llista de Cirve; saber on presentar una reclamació patrimonial per danys com a conseqüència d'una caiguda en el marge del riu a l'alçada de Sant Joan Despí;

Les relacionades amb la Justícia ho han estat per l'impagament de rebuts de la comunitat per part d'un veí; per presumpta estafa per part de la Banca mòbil EVO; per l'ús fraudulent d'una targeta de crèdit robada; per un deute amb Hisenda, per assumptes laborals; problemes per pagar una hipoteca; custòdia compartida, o per la suspensió de la pena privativa de llibertat.

Cal destacar que vam atendre la consulta d'un grup de familiars de gent gran interns en una residència de la nostra localitat, que ens van exposar diverses queixes relació a les deficiències detectades de cura i d'atenció sanitària, de serveis, d'alimentació i higiene dels seus familiars. Atès que la residència, tot i no ser de titularitat pública, oferia places concertades públiques. Vam informar als familiars que fessin un escrit amb la descripció de les queixes adreçada a la inspecció del Departament de Drets Socials i Famílies, i des de la SMG també van derivar la queixa al SGC. Val a dir que l'actuació de l'organisme d'inspecció van detectar deficiències i van incoar un expedient disciplinari a la Residència tal com en va comunicar la cap d'Inspecció.

En atenció als familiars (atès que els residents eren ciutadans de Sant Boi), també vam promoure una reunió amb l'alcalde i les regidores dels àmbits implicats i la cap de la Àrea de Serveis Socials, perquè li poguessin traslladar directament les seves preocupacions.

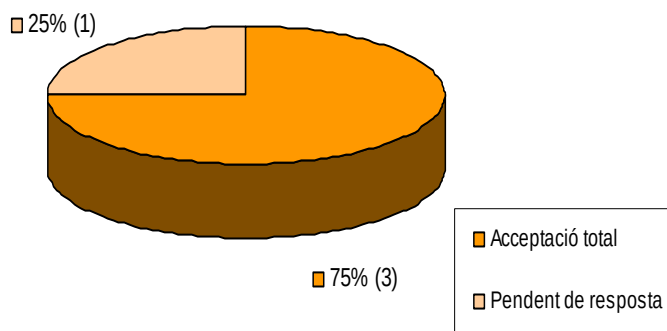
GRÀFIC 9**TIPOLOGIA DE QUEIXES**

GRÀFIC 10**QUEIXES REGISTRADES AL 2019 -ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2019-****ESTIMADES 2019****DESESTIMADES 2019**

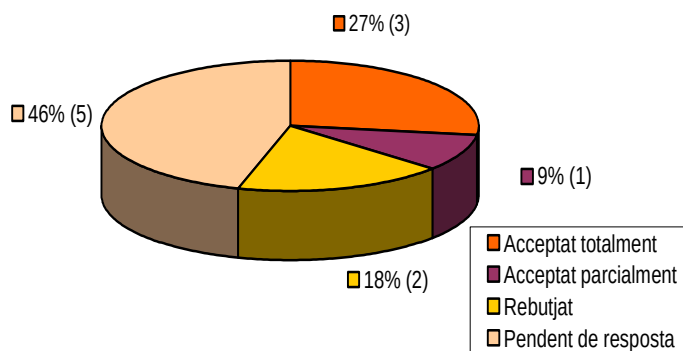
Del total de queixes registrades, un 51% han estat desestimades (43 % al 2018). Si agafem el 100% d'aquestes: en un 27% dels casos s'han desestimat perquè no s'ha trobat cap greuge després d'haver estat analitzades directament per la síndica o conjuntament amb les àrees implicades; en un 23% perquè restava oberta la via administrativa; en un 21% ho han estat per la manca d'actuació municipal prèvia; en un 19% perquè corresponia a un altre organisme o institució la seva resolució; i en un 12% perquè van ser derivades directament al Síndic de Greuges de Catalunya per al seu estudi i posterior resolució.

Quant a les queixes estimades, un 43% del total (41% al 2018), continua essent el mitjà més emprat per a la seva resolució la intermediació amb les àrees competents, amb la qual cosa, en termes generals, s'aconsegueix escurçar terminis tant pel que fa a la seva tramitació com a la seva posterior execució. Enguany s'han resolt per aquesta via 39, i la resta (4) amb recomanacions i suggeriments de la síndica, que han estat derivades a l'alcaldeessa per a la seva acceptació (total o parcial) o rebutjades.

En un percentatge del 3% hem arxivat queixes per desistiment de la persona interessada; i en un mateix percentatge del 3% han quedat pendents de tramitació per a l'exercici 2020.

GRÀFIC 11**NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS DE RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2019**

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



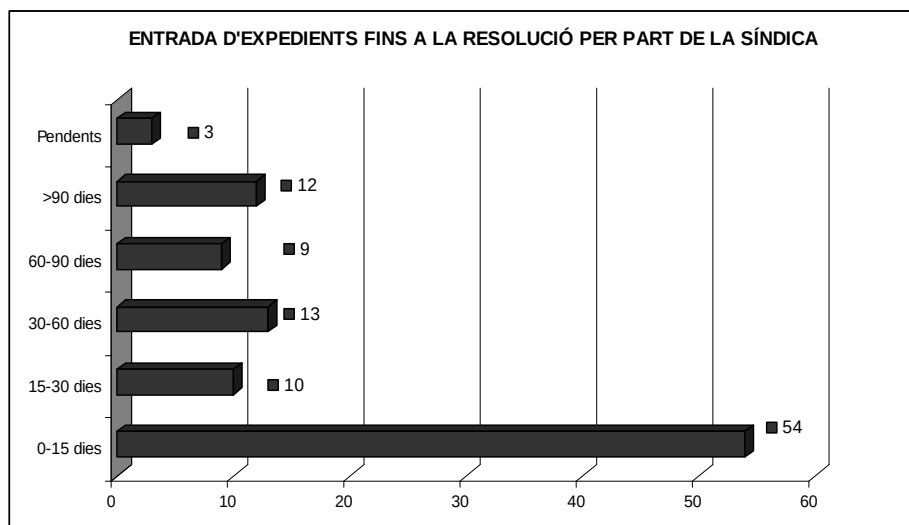
Enguany, dels 4 (11 al 2018) expedients de queixa resolts amb recomanacions, suggeriments, etc, a data 31/12/2019, tres van ser acceptats totalment per l'alcaldessa, i un encara resta pendent del seu pronunciament en un sentit o un altre, malgrat haver passat més de sis mesos des que li vaig enviar per saber la seva decisió.

Desgraciadament, tal com ja ho vaig fer a l'informe de l'any passat, també enguany he de deixar palès que continuen els endarreriments quant a l'acceptació o rebuig per part de l'alcaldessa de les meves resolucions amb recomanacions, i també quant a la seva execució per part del/s departament/s afectat/s.

ACTUACIONS D'OFICI

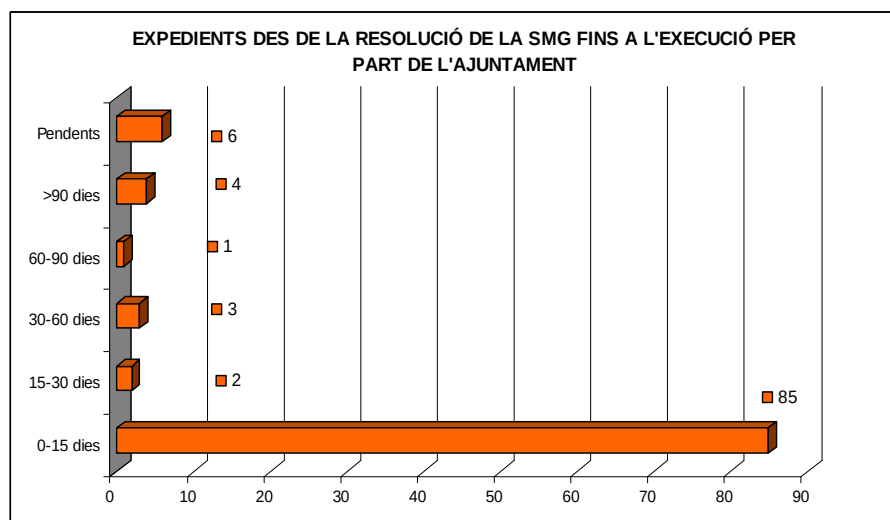
Enllaçant amb l'apartat anterior, enguany, vaig iniciar una actuació d'ofici: ***establir una distància mínima entre les zones delimitades de parcs de jocs infantils i els llocs on està permès fumar de l'espai públic per protegir als infants del fum ambiental***, la qual també resta pendent de pronunciament per part de l'alcalde a la data de la presentació d'aquest informe.

Així mateix, l'estat de tramitació a data 31/12/2019 de tres actuacions d'ofici iniciades al 2018 que restaven pendent de pronunciament per part de l'alcalde, encara continuen pendents d'estudi, atès que suposaven canvis normatius de les Ordenances.

GRÀFIC 12 A

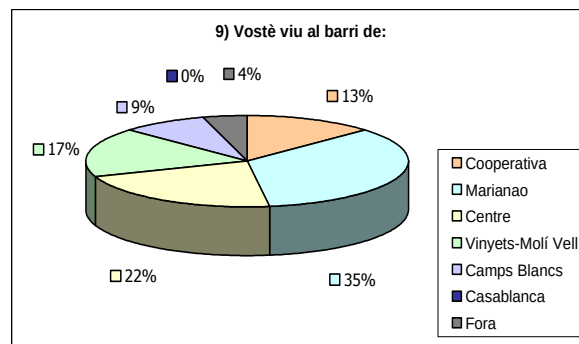
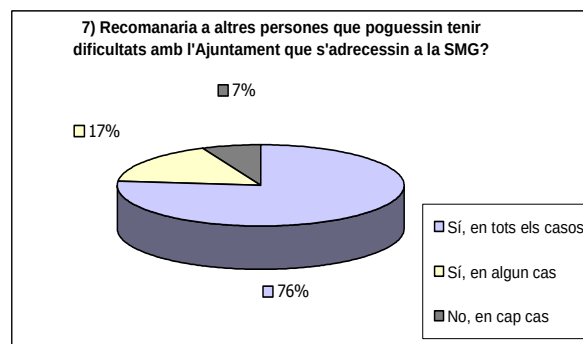
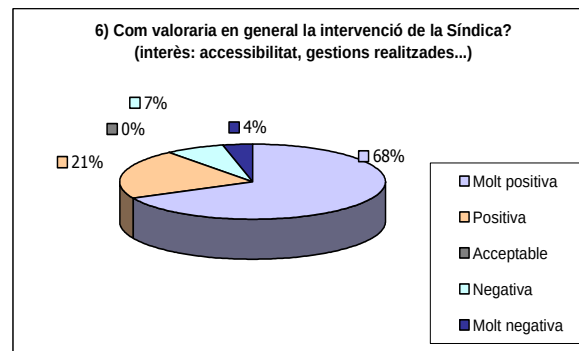
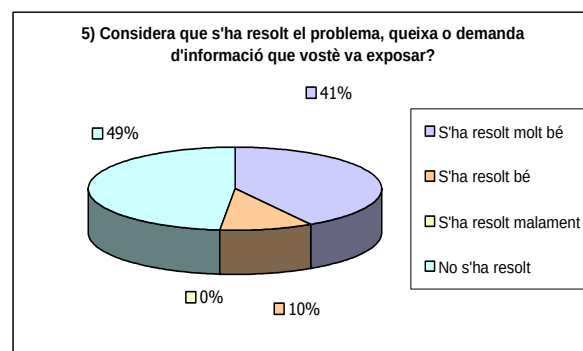
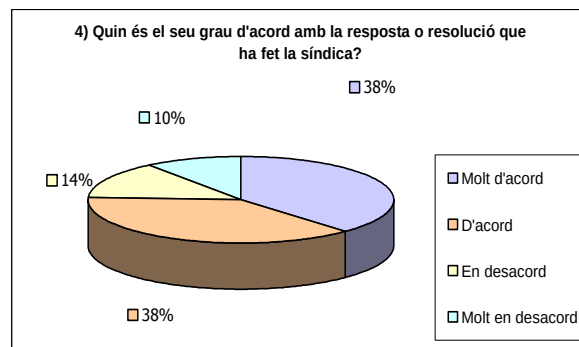
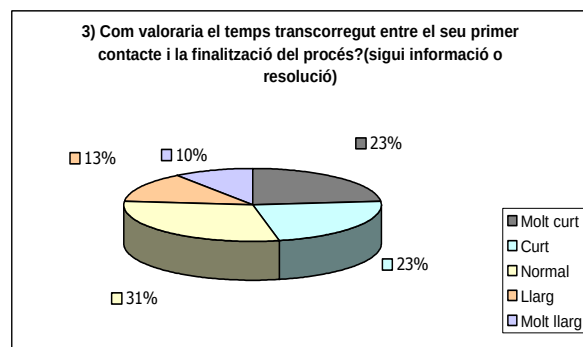
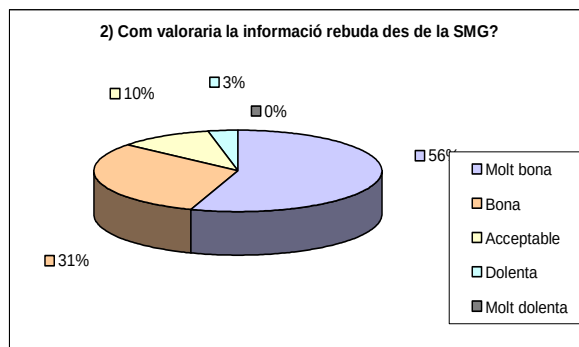
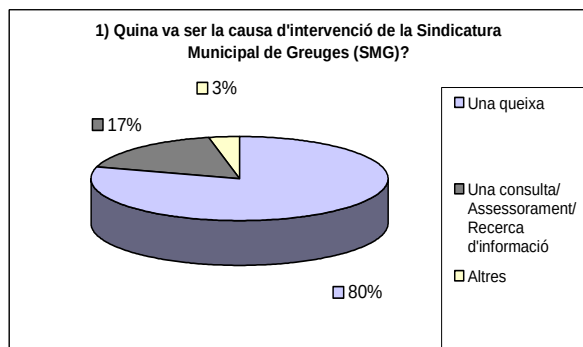
Encara que la resolució i execució de la majoria de les queixes que ens han estat formulades pels usuaris de la Sindcatura s'ha fet en menys de 15 dies gràcies a la intermediació amb les àrees competents, no puc deixar d'evidenciar la que considero una mala praxi administrativa. En refereixo a haver de reiterar una contestació a les meves sol·licituds d'informació a algunes Unitats i Departaments de l'Ajuntament més vegades de les que caldria esperar; i quan ho fan, en moltes ocasions, els seus responsables em responen que no disposen de personal suficient per atendre totes les peticions que reben tant per part dels ciutadans com dels treballadors municipals; i que han de seguir l'ordre segons la urgència del cas plantejat.

Davant aquesta realitat, vull incidir en la necessitat d'agilitar els canals de comunicació interdepartamentals de manera que la informació sigui més fluida i coordinada. I també vull reiterar a tota l'Organització la importància de complir amb els terminis legals establerts per donar resposta, com a signe de transparència i eficàcia a totes persones que s'han dirigit a l'Ajuntament per realitzar qualsevol tràmit o gestió. Vull aprofitar per fer una suggeriment als responsables de RRHH i a la pròpia alcaldessa perquè valorin la possibilitat d'incrementar els recursos humans i dotar de més eines a aquelles Unitats i Departaments municipals en els quals es detecti, de manera recurrent, un volum important de feina acumulada, perquè es puguin tramitar els expedients abans no caduquin i/o prescriguin.

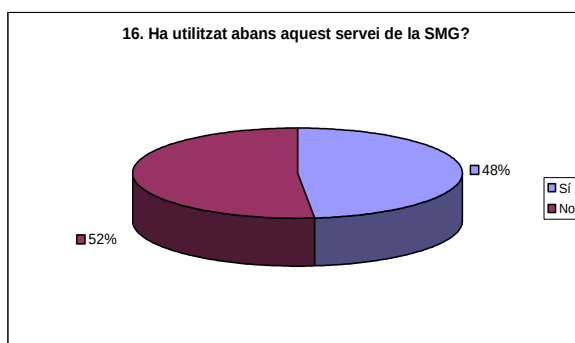
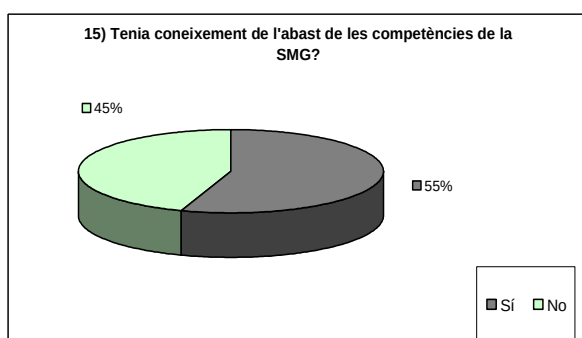
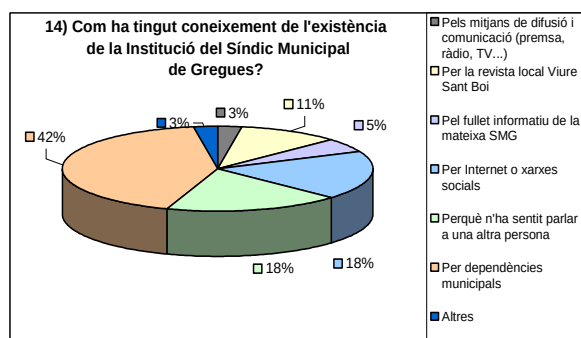
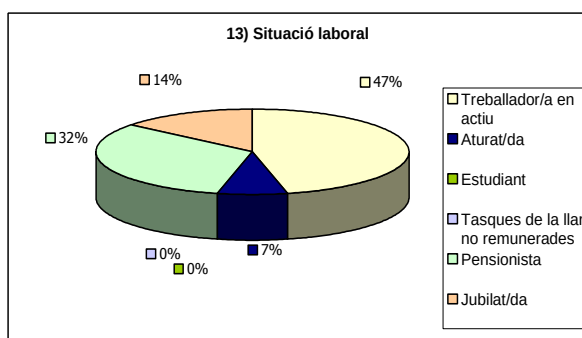
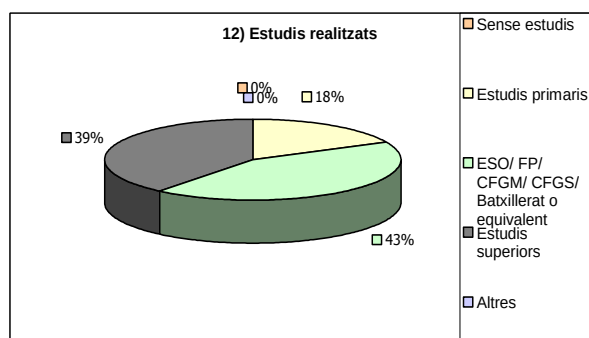
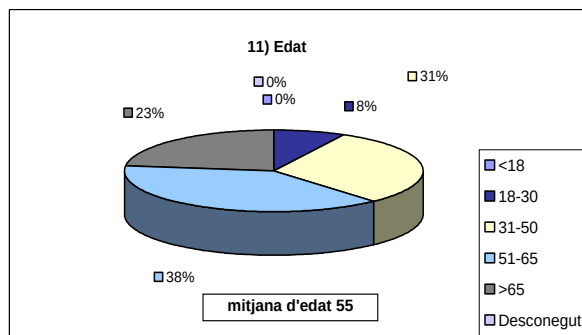
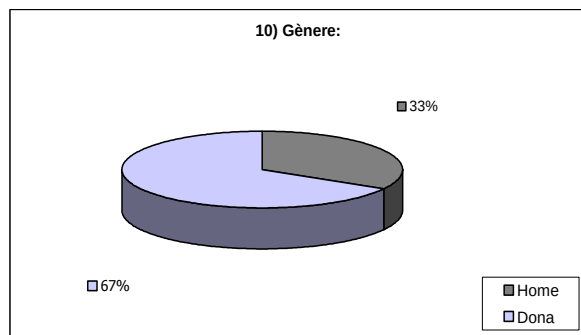
GRÀFIC 12 B

QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT

GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (I)



GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (II)



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2019

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 el total de les aportacions ciutadanes de les enquestes contestades:

- P2.- Muy agradecida a la SMG, Sra. Dolors Vallejo.
- P3.- He tenido muy buen trato y muy buena atención de la trabajadora de la síndica.
- P4.- El proceso ha sido muy lento. La SMG debe tener más poder de intervención.
- P8.- La SMG no ha podido resolver mi queja, pero me ha guiado para utilizar los recursos que tengo para poder hacerlo. Gracias.
- P15.- Sin ninguna dificultad ni deficiencia.
- P16.- Vaig rebre una resposta molt ràpida i amb un seguiment molt eficient. Em va adreçar al procediment correcte per a la meva petició i m'ha permès canalitzar la meva petició de forma ° ràpida.
- P22.- Me trataron con muy buena atención, pero no pudieron informarme de la ayuda que necesito, ya que pedía que me dijeran qué podía hacer con la entrada de mi vivienda, pues me están cobrando un vado que no tengo. Cuando compré la vivienda, detrás de la Muntanyeta, ya estaba el vado.
- P23.- La queja que dirigí a la Síndica la hice como último recurso, después de haber intentado que se solucionara vía servicios ordinarios del Ayuntamiento. Es imprescindible que mejoren los servicios generales del Ayuntamiento en el seguimiento de los temas que les traslada la ciudadanía.
- P25.- Mi experiencia con la SMG de Sant Boi y con el Síndic (Rafael Ribó) no ha sido efectiva ni resolutive. Me parece que tienen muy poca autoridad ante el Ayuntamiento o la Generalitat (sí que trabajan los temas, pero se resuelven pocos).
- P28.- Moltíssimes gràcies per la seva ajuda, hem aconseguit molt més del que esperàvem.
- P29.- Me dirigí a vosotras después de haber pasado por el Ayuntamiento, Benestar Social... Creo que he pasado por todos los lugares que entendía que me podían ayudar. Y, ¿Cuál es mi problema? Todo el mundo me da la razón, pero nadie me soluciona el problema. Ya no sé qué más puedo hacer ni dónde dirigirme. ¡Ojalá alguien pierda tiempo en leer esto y esté dispuesto a ayudarme!

PERFIL DE L'USUARI/ÀRIA

Del total de persones usuàries que han rebut el qüestionari individual de qualitat per valorar el servei que els va oferir la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat al llarg del 2019, ha donat resposta un 30,9% (un 25,8% al 2018).

Sens dubte, poder disposar directament de les seves valoracions i comentaris ens ajudarà a millorar el servei que oferim a la ciutadania davant de possibles problemes o greuges amb l'Ajuntament i amb els organismes que en depenen.

De l'anàlisi del total de les respostes rebudes s'extreuen les conclusions següents:

El perfil de l'usuari tipus d'enguany aquesta vegada ha estat el d'una dona, amb un 67% (en lloc d'un home, com es venia repetint any rere any), de 55 anys, amb estudis de batxillerat, FP o equivalent, treballadora en actiu, que viu al barri de Marianao, i que ha tingut coneixement de la institució per la informació rebuda a través de les dependències municipals.

Continua la mateixa tendència que anys anteriors respecte de ser més nombrós el percentatge de respostes d'usuaris que ens van presentar una queixa, amb un 63% (71% al 2018); que els que ens van formular consultes i sol·licitud d'informació en general, amb un 20% (26% al 2018), tot i ser, aquestes últimes, de les que hem comptabilitzat més registres.

Destaca la participació d'aquelles persones que estan en situació laboral activa, amb un 46% (un 50% al 2018), i baixa el percentatge referit al col·lectiu de jubilats, amb un 14% (21% al 2018).

Si ens fixem en el grau de coneixement de l'abast de les competències de la síndica, en el 2019 ha pujat, i se situa en un 55% (37% al 2018).

(Haver superat el 50% és un bon resultat, cosa que indica a aquesta síndica que ha de continuar amb la seva tasca difusora de la institució que representa perquè arribi al major nombre possible de la població santboiana).

Pel que fa a la informació que les persones usuàries han rebut des de la Sindicatura, l'estudi posa de manifest que el 86% n'està molt satisfet o satisfet; un 10% (13% al 2018) considera que el nostre servei és acceptable; i un percentatge molt baix del 3% (un 6% al 2018) opina que és dolent.

Quant al temps de resposta de resolució des que es presenta la queixa, es repeteixen els percentatges aconseguits al 2018, és a dir, un nombre molt elevat dels enquestats (93%) considera que és normal, curt o molt curt; i únicament un 7% opina que és llarg.

També són elevats els percentatges aconseguits al 2019 quant al grau d'acord amb la resposta o resolució dictada per la síndica. Així, un 78% manifesta estar-hi molt d'acord o d'acord; malauradament, un 16% s'hi pronuncia en desacord, i un 6% de les persones enquestades diu que n'està molt insatisfeta.

Un gruix important (54%) de les persones que han participat en l'enquesta (mateix resultat que l'any passat), considera que s'ha resolt molt bé o bé l'assumpte plantejat. Desafortunadament, un percentatge encara molt elevat del 46% opina que el seu problema no s'ha resolt. Com repetim any rere any, per a una millor interpretació d'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 bé 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 algunes persones i haver-les informat prèviament de l'acceptació de les seves recomanacions i suggeriments per part de l'alcalde, com que l'Ajuntament dilata, en molts casos, la seva execució, els seus promotors, quan els arriba l'enquesta, consideren que la seva causa o problema encara no s'ha resolt.

Per això, davant aquesta possible i versemblant interpretació, he de continuar insistint 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., en un percentatge molt alt opina que és molt positiva o positiva; i negativa o molt negativa, un 10% (16% al 2018).

Respecte de si els usuaris recomanarien a altres persones que poguessin tenir dificultats amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la Sindicatura, un 77% (64% al 2018) recomanaria a altres persones que ho fessin en tots els casos, un 17% (26% al 2018), en algun cas, i un 7% (10% al 2018) en cap cas.

(Que hagi baixat el percentatge de persones que mai recomanarien el servei que represento és un resultat molt positiu. Però també sóc conscient que, en alguns d'aquests casos, bé podria estar determinat pel grau de satisfacció de la resposta rebuda a la qüestió plantejada).

Per finalitzar, atenent l'última pregunta del nostre qüestionari, resulta molt satisfactori poder constatar de nou que hagi pujat el percentatge de persones que ja s'havien adreçat amb anterioritat a la Sindicatura, amb un 48% (37% al 2018), i que segueixen confiant en el servei que oferim .

Encara que de l'anàlisi total dels indicadors es desprèn un resultat final molt satisfactori per la valoració obtinguda, com que aquesta síndica busca reduir els percentatges d'insatisfacció per part de les persones usuàries, per garantir que així sigui, fa una crida a tot el consistori a potenciar i difondre el servei que dona la institució, informant de les seves competències i limitacions, perquè arribi al major nombre de possibles usuaris.

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.

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

ALCALDIA

Òrgans de Govern

Expedient 157/2018

Assumpte: manca de compliment amb la periodicitat de les convocatòries del Consell Municipal de Medi Ambient, Sostenibilitat i Territori establerta pel propi Consell

Davant la queixa presentada en aquesta Oficina de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi pel Sr. **XXX**, en representació de diverses entitats: Unió de Pagesos, Grup Benviure (Fundació Marianao), Plataforma Serres Garraf-Ordal, Sant Boi Camina, Òmnium Cultural Sant Boi, Sombici, Associació de Veïns La Unió de Camps Blancs, pel fet que no es convoca el Consell Municipal de Medi Ambient, Sostenibilitat i Territori amb la periodicitat establerta pel propi Consell; Atès que la darrera convocatòria de reunió del Consell Municipal de Medi Ambient, Sostenibilitat i Territori (en endavant CMMATS) es va realitzar el passat 26 de juny de 2018;

(...)

CONSIDERANT: que el reglament vigent del CMMATS, en el seu capítol III, article 14, fixa que les convocatòries han de ser cada dos mesos de manera ordinària, i de manera extraordinària a petició del president del Consell o bé a petició de la tercera part dels seus membres;

CONSIDERANT: que darrerament hem evidenciat que la periodicitat de les convocatòries del CMMATS no s'ha complert conforme al seu reglament, la qual cosa evidencia una mala praxi municipal. Per tant, es fa necessari que s'esmenin aquestes pràctiques;

CONSIDERANT: que tot i posant en valor l'interès per participar en el CMMATS per part del Sr. **XXX** i les entitats que aquest representa, aquesta Síndica ha pogut constatar que l'assistència d'alguna d'aquestes entitats ha estat irregular o quasi mínima en els darrers quatre anys; cosa que també ha succeït amb altres membres del CMMATS; i que precisament aquest fet no facilita ni ajuda al bon funcionament del Consell, ja que la no assistència de manera reiterada, també prevista al Reglament, pot comportar la pèrdua de la condició de membre del Consell;

CONSIDERANT: que a la llum d'alguns indicadors exposats relatius al funcionament del CMMATS, caldria plantejar i revisar conjuntament en el si del plenari d'aquest Consell com detectar, consensuar i sincronitzar alguns aspectes organitzatius que puguin comportar millores ostensibles, i que facilitin la bona feina i l'harmonització;

(...)

Actuació: aquesta Síndica municipal va estimar la present queixa i va

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que mediï per instar el tinent d'alcalde de Medi Ambient i Sostenibilitat que, com a president del Consell Municipal de Medi Ambient, Sostenibilitat i Territori i, per tant, qui té les atribucions per fer la convocatòria de les sessions i fixar l'ordre del dia, convoqui el citat Consell al més aviat possible, en aplicació del seu propi reglament, a fi de vetllar pel dret de participació ciutadana.

RECOMANAR (2): que, en compliment de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en pro d'una bona atenció ciutadana, s'agiliti la publicació de totes les actes de les reunions del Consell Municipal de Medi Ambient Sostenibilitat i Territori, atès que la darrera acta publicada és del 9 de

febrer de 2017.

I, igualment

SUGGERIR: la revisió i/o modificació del Reglament del Consell Municipal de Medi Ambient, Sostenibilitat i Territori, tal com preveu el seu article 16, per tal d'actualitzar-lo quant a la periodicitat de convocatòries, funcionament, assistència, composició, i altres aspectes susceptibles de ser millorables, tenint en compte les noves necessitats i realitats d'aquest òrgan participatiu i consultiu.

Estat: Estimada / Amb recomanació

Expedient 124/2019

Assumpte: presumpte incompliment d'acords de millora per part del regidor/a del Barri Centre

Des del 2005 un ciutadà ha anat demanant a l'Ajuntament que millori zones del Barri Centre, cosa que ha aconseguit únicament en alguns aspectes.

Ara, des de fa temps, demana que la neteja de les escales per accedir al carrer Sant Pere Més Alt, i el sanejament integral de la zona, entre altres motius perquè diu que té la intenció d'adquirir un habitatge situat en aquest carrer.

Actuació: atès que el ciutadà també havia enviat la mateixa queixa a l'alcaldeessa, a la regidora de barri de l'anterior legislatura i a l'actual regidor de barri, la síndica va comentar el cas amb aquest últim, qui va adquirir el compromís d'assumir la resposta mirant de donar solucions al ciutadà.

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

ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I BON GOVERN

Direcció de l'Àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern

Expedient 122/2019

Assumpte: desacord en haver de pagar la reposició de la vorera per haver anul·lat una reserva d'estacionament

Una ciutadana no està gens d'acord amb la desestimació d'un recurs de reposició perquè no havia substituït la peça (panot) on s'havia fixat el suport de la senyalització de la reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda a nom del seu marit, atès que insisteix en què el forat que es va produir en retirar el suport el va omplir de ciment i -en la seva opinió- el va deixar en perfecte estat.

Demana la revisió del seu expedient i que es revoqui la desestimació de l'esmentat recurs.

Actuació: es va comprovar *in situ* que, tot i que no s'havia canviat el panot, s'havia fet un bon treball de reparació. Comunicada aquesta situació al regidor de Barri i al de Via Pública, excepcionalment, es va considerar ben realitzada la reparació.

Estat: Estimada / Intermediació

Reclamacions Patrimonials

Expedient: 080/2019

Assumpte: Manca de resposta a una reclamació patrimonial per danys a una roda d'un vehicle

Una ciutadana exposa que encara no li han donat resposta a una reclamació patrimonial que va presentar a l'Ajuntament ja fa més de sis mesos i no sap si ha d'interpretar la no resposta com a silenci administratiu negatiu. Aprofita per explicar que la reclamació la va formular perquè la xapa metàl·lica de la banda esquerra que separa el pas de vianants i la vorera del carrer Girona amb Montmany sobresurt una mica i va propiciar la punxada i trencament d'una roda del seu cotxe.

Demana, alhora, que s'anivelli o recobreixi aquesta xapa metàl·lica per evitar més accidents d'aquests tipus, i que li donin resposta a la seva reclamació patrimonial.

Actuació: la cap del Departament va reconèixer a la síndica que tenia acumulació de feina, però finalment van agilitar la resposta a la ciutadana.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 136/2019

Assumpte: agilitar el tràmit de devolució de l'import de diverses factures per consulta veterinària a un gat del refugi municipal

Fa més de tres mesos que una ciutadana està reclamant, sense èxit, que li retornin l'import de diverses factures per haver portat a una consulta veterinària a un gat del refugi municipal que estava malalt quan el va adoptar.

Demana que s'agiliti el pagament de les factures.

Actuació: la cap de Sanitat, prèvia consulta al Departament de Reclamacions Patrimonials, ens va informar que finalment retornarien l'import de les factures a la ciutadana, però que encara no podien preveure una data per acumulació de feina.

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

Economia i Hisenda

Expedient 001/2019

Assumpte: demora en la devolució de l'ICO

Un ciutadà es queixa de la demora de l'Ajuntament en retornar-li la quantitat de 4.622,64€ en concepte d'ICO, atès que va renunciar a realitzar una obra major.

Actuació: exposat el cas a la cap de Tresoreria, de seguida es va redactar l'acord de devolució de l'import de l'ICO per ingressos indeguts.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 038/2019**Assumpte: desacord amb el recàrrec aplicat a diversos rebuts d'IBI d'exercicis anteriors**

Una ciutadana no vol pagar amb recàrrec diversos rebuts de l'IBI referits a exercicis anteriors, atès que els càrrecs li han vingut molt seguits i no pot fer front al deute d'un cop.

Demana que l'Ajuntament li fraccioni el deute i li tregui els recàrrecs i interessos de la quantitat total a pagar.

Actuació: exposat el cas al regidor de Governança i Qualitat Democràtica, aquest va donar les ordres oportunes per tal que des de l'ORGT giressin a la ciutadana tres rebuts distanciats en el temps, sense aplicar-li cap recàrrec ni interessos de demora.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 049/2019**Assumpte: desacord amb la liquidació de la plusvàlua**

Un ciutadà no està gens d'acord amb la liquidació de la plusvàlua de l'habitatge que va heretar dels seus pares, atès que, tot i que hi havia una única acceptació d'herència, i que la liquidació la va sol·licitar directament a l'ORGT quan ja havien mort tots dos progenitors (amb sis mesos de diferència), ningú de l'Ajuntament no el va informar que, a més del cobrament inicial de 5.000 €, també li girarien una altra liquidació pràcticament pel mateix import. Tampoc no està conforme que, a sobre, li vulguin cobrar un recàrrec del 10% per no haver pagat dins de termini la segona liquidació. Davant de tot plegat, insisteix que era responsabilitat del treballador municipal que el va atendre inicialment informar-lo de tot plegat, ja que ell va anar a liquidar la plusvàlua d'un únic habitatge.

Demana que li treguin el recàrrec del 10%.

Actuació: fetes les indagacions pertinents, no s'observa cap greuge, ja que s'havia d'abonar la plusvàlua tant en el cas de la mare com en el del pare, i la notificació es va realitzar a l'adreça consignada.

Estat: Desestimada / Sense recomanació

Expedient 065/2019**Assumpte: denegació d'una sol·licitud de bonificació d'una plusvàlua**

Una ciutadana demana que se li bonifiqui la plusvàlua per *mortis causa* sobre l'habitatge hereditat dels seus pares, atès que era el domicili habitual.

Actuació: s'informa la ciutadana que es desestima la seva queixa per no complir amb els requisits establerts a l'ordenança fiscal vigent, on diu que per tenir dret a les bonificacions el subjecte passiu ha d'estar empadronat i no vendre aquest habitatge durant un període d'almenys quatre anys, requisits que no es donaven en el seu cas perquè no estava empadronada i havia venut l'habitatge. A petició de la síndica a l'àrea corresponent, es va elaborar un informe exhaustiu amb l'argumentació sobre la base de la denegació de la bonificació sol·licitada, del qual es va facilitar còpia a la ciutadana.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 101/2019**Assumpte: exempció d'una plusvàlua per dació en pagament**

Un ciutadà amb problemes laborals no va poder fer-se càrrec de la hipoteca del seu habitatge i va fer una dació en pagament. Va demanar acollir-se a l'exempció de la plusvàlua, però li van denegar perquè no complia amb el requisit municipal d'estar empadronat en el mateix habitatge.

Actuació: atès que es va requerir al ciutadà que aportés documentació per tal d'aclarir la seva situació, i que no n'hem obtingut cap resposta, arxivem l'expedient per desistiment.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient 104/2019**Assumpte: desacord en no poder-se acollir a l'exempció de l'IVTM/2019 per, presumptament, haver presentat la corresponent sol·licitud fora de termini**

Un ciutadà, en nom del seu fill, manifesta el seu desacord amb la denegació de l'exempció de l'impost de vehicles de tracció mecànica corresponent a l'exercici 2019 per, presumptament, haver presentat la sol·licitud fora de termini, atès que considerava que no l'havia de demanar cada any, després que se la van concedir per primera vegada al 2016.

Tenint en compte:

(...)

- Que l'1/07/2019 el Sr. **XXX** va rebre l'IVTM/2019 per import de 224€, i va presentar escrit d'al·legacions davant l'ORGT perquè no estava d'acord que se li hagués girat un rebut per aquest concepte quan el 30/11/2018 ja havia presentat a l'Ajuntament la resolució de reconeixement del grau de discapacitat d'un 41%, amb caràcter definitiu, alhora que sol·licitava els beneficis fiscals, entre els quals s'incloua l'exempció d'aquest impost;

- Que en data 2/07/2019 l'ORGT responia al ciutadà que **a l'esmentat escrit únicament i exclusivament se sol·licitava la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda**, i alhora aprofitava per fer-li un recordatori d'una part de l'escrit que se li havia enviat el 2/02/2016 on se li comunicava la concessió de l'exempció de l'IVTM fins al 14/10/ 2018: **"(...) haurà de ser l'interessat qui hagi d'acreditar que continua complint els requisits que van propiciar la concessió de l'exempció"**

- Que el 19/07/2019, en no estar d'acord amb la resolució de l'ORGT, el pare del Sr. **XXX**, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi. (...) Pensava que l'Ajuntament i l'ORGT estaven més coordinats, de manera que presentant el certificat actualitzat i definitiu del grau de disminució era més que suficient per "renovar" les dues coses alhora, és a dir, la targeta i l'exempció de l'IVTM, sobretot perquè, en el seu cas concret, no s'havia produït cap variació en les dades del vehicle ni en la modalitat de la targeta. Per tant, en cap moment va pensar que es tractava de tràmits diferents que no estaven connectats. (...).

Si bé aquesta Síndica no té res a objectar respecte del procediment, atès que tots els actes de tràmit i administratius s'ajusten al que està legalment establert, inclosa la desestimació de l'escrit d'al·legacions del ciutadà per haver estat presentat fora de termini, igualment troba versemblant l'argument del promotor de la queixa, i s'ha fet l'opinió que aquest va presentar la seva sol·licitud d'exempció fora de termini per desconeixement del procediment i en cap cas per desídia o oblit. (...).

- **CONSIDERANT:** que, tot i que l'Ajuntament va desestimar la sol·licitud d'exempció presentada l'1/07/2019 per extemporània, aquesta Síndica opina que més enllà de si el ciutadà podia justificar o no el fet de no haver presentat dins de termini les seves al·legacions, el fet objectiu en aquest cas en concret és que disposava del requisit imprescindible de tenir concedit el 41% de discapacitat, ja reconegut des del 2016, i revisat al 2018;

I no em puc estar de dir que resulta poc facilitador per a les persones interessades el fet que s'hagi de demanar novament l'exempció de l'impost quan no hi ha hagut cap modificació de dades que així ho justifiqui. Crec que una vegada concedida l'exempció, si no canvien les circumstàncies que la van originar, no s'hauria de tornar a demanar cada any.

(...)

- **CONSIDERANT:** que la revisió de grau es va tornar ferma abans que s'emetés el corresponent rebut de l'impost referit a l'exercici 2019; i que d'haver estat coordinats Ajuntament i ORGT, quan el 30/11/2018 el ciutadà va sol·licitar de nou la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda (tràmit estretament relacionat amb l'exempció de l'IVTM), es podria haver anul·lat el rebut corresponent a l'IVTM/2019;

Així mateix, és necessari posar de relleu l'escassa informació del tràmit que s'ha facilitat al ciutadà per part de l'Ajuntament i l'ORG, ja que únicament es limita al document de resolució inicial emès al 2016, difícil de recordar després d'haver passat més de dos anys i mig;

Actuació: aquesta Síndica municipal va estimar la present queixa i va

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que amb caràcter excepcional concedeixi el benefici fiscal que demana el promotor de la queixa, i procedeixi a la consegüent devolució de 224 € en concepte de l'import d'IVTM referit a l'exercici 2019.

SUGGERIR: a l'Ajuntament que, d'acord amb els principis d'eficàcia i celeritat, estudiï la viabilitat i conveniència d'afegir un recordatori en la instància tipus existent sobre la concessió de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, perquè es pugui demanar alhora l'exempció de l'IVTM. Amb aquesta mesura l'administració responsable de la tramitació de l'IVTM col·laboraria o ajudaria a reduir retards en l'exercici dels drets dels interessats.

Estat: Estimada / Amb recomanació
(Acceptada totalment per l'alcalde)

Expedient 126/2019

Assumpte: denegació de retorn de l'import de la plusvàlua quan no ha hagut benefici

Una ciutadana no accepta que se li denegui el retorn de la plusvàlua abonada a l'Ajuntament, ja que va vendre el seu pis per sota del preu d'adquisició.

Demana la devolució de la quantitat abonada per no haver obtingut cap benefici.

Actuació: atès que la diferència entre el preu de venda de l'habitatge i el de compra era únicament de 400 euros, l'Ajuntament, en virtut de la normativa aplicable, va decidir demanar una valoració externa a una empresa acreditada. Com que la resposta va ser que no es justificava aquesta diferència entre el preu de compra i el de venda, aquesta Síndica, un cop revisats els informes sol·licitats, conclou que l'Ajuntament va actuar correctament.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 149/2019

Assumpte: desacord amb la desestimació de bonificació del 95% de l'import d'una plusvàlua

Una ciutadana, en nom del seu germà, considera agreujant la denegació de l'aplicació de la bonificació del 95% de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) corresponent a la transmissió a títol lucratiu per *mortis causa* l'11 de març de 2017, atès que -al seu entendre- l'Ajuntament no va valorar adequadament la discapacitat psíquica reconeguda al seu germà, ja que únicament se li va reconèixer el 50% de bonificació.

Actuació: aquesta Síndica, abans de res, vol ressaltar que la concessió de bonificació de l'IIVTNU es fonamenta en el fet que la persona interessada tingui reconeguda una discapacitat psíquica sense limitació de grau, tal com consta a l'apartat d) de bonificacions de l'OF municipal número 5:

“La bonificació del 95% al cònjuge, descendents i adoptants i ascendents i adoptants, discapacitats psíquics en tots els seus graus.”

I, en aquest sentit, el promotor de la queixa complia amb escriure aquest requisit, ja que tenia acreditat un grau de discapacitat del 43% amb efectes del 9 de desembre del 2015; grau que es va tornar definitiu després d'haver realitzat la corresponent revisió el 6 de setembre de 2017 per l'Equip de Valoració i Orientació (EVO) del Departament d'Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya. En conseqüència, hem d'entendre que per causa d'una errada documental el ciutadà va adjuntar al recurs de reposició el certificat erroni del 69% de data 6 de setembre de 2017 (és a dir, en data posterior a la de la transmissió, l'11 de març de 2017) en lloc del correcte del 43%.

De la mateixa manera, aquesta síndica considera que seria una actuació, d'acord amb els principis de bona administració, no permetre la pèrdua del dret a gaudir d'un benefici fiscal per una qüestió esmenable, quan hi concorren els requisits establerts per gaudir-ne.

(...)

DECISIÓ:

ESTIMAR la queixa presentada per una ciutadana en nom del seu germà, per no estar d'acord i considerar agreujant la denegació de l'aplicació de la bonificació del 95% de l'IIVTNU corresponent a la transmissió a títol lucratiu per *mortis causa*, atès que queda demostrat el reconeixement de la discapacitat psíquica d'aquest últim tal com ho exigeix l'Ordenança fiscal municipal núm. 5., apartat d) I, per tant,

RECOMANAR (1) : a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que consideri procedent revisar l'expedient de la persona interessada, i es faci una nova avaluació del cas acceptant la documentació probatòria de la seva condició de discapacitat psíquica, per tal que pugui ser beneficiari 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 per tal que es retorni la quantitat diferencial abonada per aquest ciutadà en concepte de l'IIVTNU, aplicant la corresponent bonificació del 95% per discapacitat psíquica.

Estat: Estimada / Amb recomanació
(Pendent de decisió de l'alcalde)

Expedient 157/2019

Assumpte: presumpta manca de resposta a una sol·licitud de devolució de l'import d'una plusvàlua

Un ciutadà, en nom de la seva mare, explica que el dia 9 de febrer de 2019 va presentar un escrit dirigit a l'organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona sol·licitant la devolució de l'import d'una liquidació de plusvàlua; i que després de transcorregut gairebé un any sense tenir informació de la tramitació es van assabentar que era l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat el responsable de tramitar la seva sol·licitud.

Demana que, el més aviat possible, es tramiti aquesta sol·licitud, atesa l'obligació, per part de l'Administració, de respectar els principis de diligència i eficàcia, i considerant, en aquest cas concret, l'avançada edat de la peticionària.

Actuació: la cap de Tresoreria queda en aprovar la devolució, tot i que no podia avançar-nos la data d'execució de l'acord per manca de personal.

Estat: Estimada / Intermediació

ÀREA D'IGUALTAT, DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA

Serveis Socials, Infància, Adolescència i Família

Expedient 017/2019

Assumpte: dilació en la derivació a un centre d'allotjament social temporal de Barcelona

Un ciutadà es queixa de la dilació en la derivació d'un informe social obligatori al seu nom al Centre d'Allotjament temporal de Barcelona X, per tal que facin la valoració prèvia a l'acceptació, i així poder prendre part d'una llista d'espera.

Actuació: exposat el cas al Centre X, ens van informar que era necessària la derivació del ciutadà amb un informe social indicant la seva situació econòmicosocial i de salut; que no era obligatori que estigués inscrit en el Padró d'habitants de Barcelona; i que en el benentès que fos apte, passaria a prendre part d'una llista d'espera (com a orientació en la data en què fem la consulta tenia al davant 11 persones), o també el podrien enviar a un altre centre de les mateixes característiques que el Centre X.

A la vista de la informació rebuda pel Centre X, demanem al referent social d'aquest ciutadà que agiliti el tràmit de derivació, qui després de consultar als seus superiors i al referent del Programa Sense Sostre, ens comunica que per atendre la petició del ciutadà primerament ha de constar empadronat a Barcelona.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 037/2019

Assumpte: dilació en la concessió de diferents ajuts de caire social

Unes filles van demanar a la treballadora social de referència de la seva mare una ajuda a domicili per fer la compra i la neteja, i també el botó de teleassistència. La treballadora social, a més, els va oferir la possibilitat que la mare anés a un centre de dia, tot i que hi havia una llista d'espera d'aproximadament un any. Aquestes filles pensen que és massa temps d'espera, a més de dubtar que la seva mare fos una candidata per assistir a aquest tipus de centres. Tampoc no estan conformes amb el suggeriment de la professional que busquessin ajuda de manera privada si no podien esperar tant.

Actuació: atès que no vam rebre cap resposta a la nostra sol·licitud d'ampliació d'informació, vam tancar l'expedient per desistiment.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient 111/2019 i 112/2019

Assumpte: desacord amb l'expulsió de dues persones discapacitades d'un casal d'estiu

Dues famílies van formular sengles queixes a aquesta síndica perquè no estaven d'acord amb l'expulsió dels seus fills, amb discapacitat psíquica, d'un casal d'estiu on els hi havien inscrit. Aquesta activitat de lleure va ser organitzada per una entitat especialitzada en aquests col·lectius i subvencionada per

l'Ajuntament de Sant Boi. Tanmateix, per problemes de comportament dels joves, es va comunicar a les seves famílies que no podien continuar assistint al casal d'estiu, amb el consegüent perjudici que els hi va causar tant als joves com a les seves famílies.

Actuació: aquestes queixes van donar origen a una actuació d'ofici per part d'aquesta Síndica municipal, en la qual vaig recomanar establir un Protocol d'actuació en cas d'expulsió d'activitats de lleure subvencionades per l'Ajuntament. Així mateix, vaig voler justificar la necessitat de promoure i protegir els drets dels infants i adolescents perquè puguin gaudir del dret al lleure.

(...)

Després de fer la meua argumentació vaig emetre les recomanacions a l'Ajuntament següents:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi que en els projectes d'activitats d'educació en el lleure que són subvencionats, prevegi protocols d'expulsió de les activitats, particularment en el cas d'infants i joves amb necessitats educatives especials, quan l'entitat constati la impossibilitat d'atendre adequadament aquestes necessitats.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi que, tant en les activitats de lleure que promou directament, com en els convenis de col·laboració entre l'Ajuntament i les entitats promotores d'activitats de lleure, entre els requisits ja establerts per accedir a les activitats subvencionades, i just abans de formalitzar la inscripció a l'activitat, s'informi a les famílies del protocol d'actuació en cas que es donin circumstàncies que motivin l'expulsió de l'activitat d'algun infant o jove; i que en aquest protocol, especialment pel que fa als infants i als joves amb necessitats educatives especials explicitades, en fer la inscripció, per evitar recórrer a mesures definitives d'expulsió (que poden ser una solució ràpida, però a vegades resultar contraproductiu), es preveguin prèviament altres fórmules o accions per tal que abans no es produeixin situacions d'aquestes, primerament s'intenti arribar a solucions consensuades amb la família de l'infant o del jove implicat.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 123/2019

Assumpte: problemes per adquirir el carnet bonificat dels FGC un grup de malalts mentals per no constar empadronats a Sant Boi

El referent d'una fundació tutelada de malalts mentals exposa que té la tutela d'un grup d'entre dotze i quinze malalts mentals en l'Hospital de Sant Joan de Déu de Sant Boi; i que tot i haver parlat amb Serveis Socials, li diuen que no poden sol·licitar la targeta-carnet dels FGC per a aquest grup de persones perquè no consten empadronades a Sant Boi.

Aquesta persona considera el fet un greuge comparatiu, i insisteix a demanar l'empadronament per a aquest col·lectiu, perquè així puguin accedir al carnet dels FGC i poder desplaçar-se amb assiduitat en tren.

Actuació: exposat el cas al Departament d'Informació Base, ens informen que no hi hauria d'haver cap impediment per procedir a aquests empadronaments, ja que actualment els consten

empadronats un nombre elevat d'aquests col·lectius. Interpreten que segurament s'ha produït algún malentès, atès que la metodologia està establerta des del 2011.

Estat: Estimada / Intermediació

Ciutat Educadora

Expedient 130/2019

Assumpte: presumpte tracte vexatori envers un usuari amb discapacitat per part de dos monitors d'un casal d'estiu

Una mare presenta una queixa perquè el seu fill, amb una discapacitat del 85%, no va rebre un bon tracte per part de monitors del casal d'estiu on assistia. Malgrat haver demanat explicacions al responsable de l'activitat, en cap moment se les hi van donar.

Actuació: la regidoria responsable va demanar informació i responsabilitats a l'entitat encarregada de l'activitat (subvencionada per l'Ajuntament). Finalment se'ns va donar compte de les actuacions realitzades; i també es va respondre als requeriments plantejats per la promotora de la queixa.

Estat: Estimada / Intermediació

Igualtat i Cohesió Social

Expedient 032/2019

Assumpte: desacord amb el lliurament nominatiu d'una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda en tots els casos

Quan un pare va anar a recollir la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda del seu fill amb la corresponent autorització no la hi van lliurar perquè el tràmit era presencial i nominatiu. No li va servir de res explicar que el seu fill estava passant (no residint) una temporada llarga en un altre municipi de fora de Catalunya per problemes de depressió generats per l'esmentat accident.

La mare tampoc no va aconseguir cap altra alternativa que no fos el lliurament presencial i nominatiu de la targeta malgrat haver manifestat el seu desacord al Departament gestor. És per això que demana la intervenció de la síndica municipal perquè el seu fill no s'hagi de desplaçar un munt de quilòmetres innecessàriament.

Actuació: es va suggerir a la cap del Departament la possibilitat de gestionar el cas entre administracions i, finalment, es va poder fer el trasllat de la targeta a l'interessat des de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat a l'Ajuntament del municipi de destí.

Estat: Estimada / Intermediació

CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE

Projectes d'Obres i Edificació

Expedient: 011/2019

Assumpte: desacord en no poder gaudir dels beneficis de la targeta de resident de la zona blava

Una ciutadana no està gens d'acord a no poder gaudir dels beneficis de la targeta de resident de la zona

blava per no constar empadronada en un tram on hi hagi zona blava. Considera aquest fet discriminatori i demana que es revisi la normativa actual de manera que es tracti per igual a tots els veïns de Sant Boi.

Actuació: després d'identificar que la finca era molt propera a una zona blava, vam comentar el cas amb el tècnic de Llicències d'Obres i Edificació per si fos viable incloure-la-hi. Ens va argumentar que de moment no per diversos motius: 1) al carrer on resideix la ciutadana no hi ha cap aparcament de zona blava; 2) s'ha eliminat la parada de bus, cosa que ha propiciat poder gaudir de dos o tres aparcaments més; i 3) la finca on resideix és nova i és obligatori que l'edifici disposi de pàrquing. Per tant, seria un greuge comparatiu no concedir el mateix privilegi a altres casos iguals o semblants. A més, la zona a on resideix la ciutadana no és de les que presenta més dificultat per aparcar, i no podem oblidar que la seva família disposa de tres vehicles, dos dels quals els aparquen en el seu pàrquing privat, i el tercer és per al qual demanava poder gaudir de la zona blava.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient: 020/2019

Assumpte: presumpta manca de resposta a diversos escrits presentats a l'Ajuntament

Una ciutadana explica que fa més d'un any que no ha rebut resposta a diversos escrits que va presentar al 2017 i 2018 a l'Ajuntament denunciant l'estat deficient de conservació de diferents edificis del Nucli Antic. Davant el despreniment de materials de la construcció en algun cas, té por que pugui ocórrer algun accident. L'últim escrit del qual espera resposta fa més de tres mesos que el va presentar a l'Ajuntament. Per això vol que la síndica hi intervingui per agilitar la resposta municipal.

Actuació: tot i que inicialment informem la ciutadana que la conservació dels edificis l'ha d'assumir la propietat de l'edifici o la comunitat, atesa la manca de resposta i, davant la possibilitat que els veïns fessin cas omís a una situació de perill, ho posem en coneixement del regidor de barri, tot demanant-li que atengui els requeriments de la ciutadana, en relació amb un pas de vianants i unes reparacions a la vorera.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient: 059/2019

Assumpte: sol·licitud de reparació d'un tub de protecció d'una línia de BT d'una façana

Un ciutadà que es va fer malbé una americana en enganxar-se amb l'abraçadora del tub metàl·lic de protecció de la línia de BT situada al c/ Primer de Maig, 41, atès el seu mal estat de conservació, demana que es repari per evitar accidents greus, especialment de la canalla; i també vol fer una reclamació pels danys materials soferts.

Actuació: després de consultar tant al Departament de Llicències d'Obres i Edificació com a l'OMIC, vam confirmar al ciutadà que: 1) pel que fa als danys materials, s'havia d'adreçar directament a la companyia Endesa. En tot cas, si en el termini màxim de trenta dies des de la reclamació a l'empresa aquesta no hagués solucionat la incidència, podria contactar directament amb l'OMIC perquè atenguessin el cas plantejat; i 2) quant a l'altra petició, la de reparar l'objecte de l'accident per intentar evitar altres possibles accidents, el cap de Llicències d'Obres i Edificació va requerir a Endesa que de manera urgent, se substituís la fixació existent, eliminant sortints, per tal de garantir les adequades condicions de seguretat a l'espai públic; i en el cas de no atendre el present requeriment en un termini màxim d'una setmana, es veurien en l'obligació d'obrir el corresponent expedient de protecció de la legalitat urbanística i, si s'escau, procedir subsidiàriament a càrrec d'Endesa, sense perjudici de les sancions que se'n poguessin derivar.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 117/2019

Assumpte: molèsties de males olors que impregnen la roba per uns tubs de ventilació d'una activitat

Un ciutadà es queixa de les males olors que impregnen la roba que estén al terrat per causa de la col·locació de dues sortides de fums d'una activitat de restauració del costat. Opina que les xemeneies s'haurien d'instal·lar en un altre lloc, i a una altra distància.

Actuació: segons informe tècnic del cap del Departament de Llicències d'Obres i Edificació, no s'observava cap incompliment normatiu respecte de la col·locació de les xemeneies, i la disposició i dimensions eren correctes, i complien amb que s'han de situar a tres metres per sobre de la cota de les cobertes transitables existents en un radi de deum metres.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient: 148/2019

Assumpte: anul·lació d'una rampa d'accés a un edifici per incomplir normativa

Un ciutadà demana la retirada de la rampa d'accés a l'edifici on resideix, atès que incompleix amb la normativa vigent, a més que suposa un obstacle per a les persones amb incapacitat visual.

Actuació: atès que una vegada exposat el cas a la regidora de barri, aquesta confirma a la síndica que ja hi estaven treballant, donem per tancades les nostres actuacions i procedim a l'arxiu de l'expedient.

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

Protecció de la Legalitat**Expedient 120/2018**

Assumpte: desacord amb una sanció per no recollir excrements d'un gos a la via pública i per no poder-se acollir al Programa de Mesures Alternatives per, presumptament, haver cursat la sol·licitud fora de termini

Un ciutadà demana l'anul·lació de diverses sancions referides a gossos perquè considera desproporcionada l'actuació policial en sancionar el seu gos, atès que es trobava malalt i va defecar unes gotes líquides en una zona al costat de l'Hospital, apartada del trànsit de persones i plena d'excrements de gats perquè hi ha una colònia controlada d'aquests animals. Explica que és cert que el policia local que hi va intervenir va veure com el gos es posava en posició de defecar, però com que l'animal es trobava malalt només va treure unes gotes totalment líquides (tal com va constatar amb una fotografia). Tot i així, el policia va insistir que s'havia de recollir, i com que no ho va fer, perquè era impossible perquè la defecació líquida, a més, va caure a sobre d'uns matolls, el va sancionar amb dues denúncies: una de 150 euros, per deixar que l'animal fes les seves necessitats, i una altra de 300 euros, per no recollir els excrements. El ciutadà insisteix que l'agent va veure la posició del gos des d'una distància superior a 20 metres, i que entén que és totalment possible la confusió amb algun altre excrement i així va ser.

Davant la desestimació de les seves al·legacions, el ciutadà va demanar cita a la síndica municipal quan encara estava dins de termini per sol·licitar acollir-se a les mesures alternatives que ofereix el Servei Municipal de Mediació Ciutadana, però no ho va fer -segons em va explicar més tard en la visita- perquè ningú de l'Ajuntament no l'havia informat de l'existència d'aquest servei quan va presentar l'escrit

d'al·legacions. Malgrat tot, la síndica igualment li va aconsellar que presentés la sol·licitud a l'Ajuntament explicant que ho feia extemporàniament per tot el que havia passat; cosa que va fer el 2/10/18.

Actuació: atès que van desestimar la sol·licitud per acollir-se al Programa de Mesures Alternatives per extemporània, la síndica municipal va proposar al cap de Protecció de la Legalitat valorar de nou la petició del ciutadà com si ho hagués fet dins de termini, tenint en compte el dia que va demanar cita per formular la seva queixa a la Sindicatura.

A la vista d'això anterior, i que el ciutadà no havia estat sancionat per les mateixes infraccions en un període d'un any (segons l'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció d'animals);

Atès que les dues infraccions es podrien considerar dins de l'àmbit de civisme i convivència i, per tant, susceptibles de ser incorporades en el Programa de Mesures Alternatives.

Finalment, el cap de Protecció de la Legalitat va acceptar els raonaments de la síndica i va estimar la petició del ciutadà per acollir-se al Programa de Mesures Alternatives.

Estat: estimat / Intermediació

Expedient 138/2018

Assumpte: desacord en no poder-se acollir al Programa de Mesures Alternatives per, presumptament, haver cursat la sol·licitud fora de termini

Una ciutadana vol que es torni a revisar i estudiar el seu cas respecte de la imposició de dues denúncies de gossos per portar-lo deslligat i sense morrió pel Parc de la Muntanyeta, atès que les considera injustes, ja que no es va tenir en compte l'informe veterinari conforme justificava la no col·locació del morrió per les patologies de l'animal que va aportar en la seva defensa en el recurs de reposició presentat a l'Ajuntament i perquè també es va desestimar la seva sol·licitud per acollir-se al Programa de Mesures Alternatives del Servei Municipal de Mediació Ciutadana, per extemporània.

Quan la ciutadana va ser informada que podria acollir-se al Programa de Mesures Alternatives va ser després de saber el resultat del recurs de reposició presentat a l'Ajuntament. Aquesta informació confusa i/o errònia no va permetre a la ciutadana presentar la seva sol·licitud d'acollir-se al Programa de Mesures Alternatives dins de termini.

Les sancions es van esdevenir fermes el **25/09/2018**; la ciutadana va formular la seva queixa a la síndica el 20/09/18; i va formalitzar la petició d'acollir-se a les mesures alternatives el 17/10/18.

Actuació: atès que la ciutadana es va adreçar primerament a la Sindicatura per exposar el seu greuge per desconeixement que abans podia sol·licitar el tràmit d'acollir-se al Programa de Mesures Alternatives, ja que -segons comenta- a l'Ajuntament ningú no la va informar sobre l'ordre de com podia fer-ho, la síndica municipal va proposar al Departament de Protecció de la Legalitat valorar la petició de la ciutadana d'acollir-se al Programa de Mesures Alternatives com si la ciutadana ho hagués fet dins de termini, tenint en compte el moment en què va formular la seva queixa en la Sindicatura.

A la vista d'això anterior, i que la ciutadana no havia estat sancionada per les mateixes infraccions en un període d'un any (segons l'Ordenança Municipal sobre la Tinença i la Protecció d'Animals);

Atès que les dues infraccions es podrien considerar dins de l'àmbit de civisme i convivència, i per tant susceptibles de ser incorporades en el Programa de Mesures Alternatives;

Finalment, el cap de Protecció de la Legalitat va acceptar els raonaments de la síndica i va estimar la petició de la ciutadana d'acollir-se al Programa de Mesures Alternatives.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 006/2019**Assumpte: denúncia per una obra no legalizable**

Arran d'una inspecció d'ofici per part d'un tècnic municipal de Protecció de la Legalitat, es comprova que en la finca situada en el carrer X hi ha una porta que dona a la finca rústica confrontant, generant un dret de pas que no els hi pertoca.

La promotora de la queixa vol que li reconeguin els drets adquirits atesa l'antiguitat de l'obra.

Actuació: se'ns va informar que en el projecte inicial no hi havia cap obertura en aquest límit de la finca, i aquesta obra s'havia efectuat sense disposar del corresponent permís municipal, atès que segons el règim urbanístic vigent aplicable a la finca, és a dir, en un polígon d'actuació urbanística en sòl urbà, l'obtenció de la llicència resta en suspens mentre no s'aprovi la reparcel·lació de la zona, per tant es va comunicar als titulars de la finca que les obres en qüestió no eren legalitzables. A la vista d'això anterior, hauran d'eliminar la porta a càrrec seu, o bé ho farà l'Ajuntament subsidiàriament.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 007/2019**Assumpte: presumpta manca de trasllat de l'acord d'anul·lació de dues multes referides a una ordre d'execució**

Una ciutadana es queixa que no li han notificat l'acord d'anul·lació de dues multes referides a una ordre d'execució, i demana que l'Ajuntament ho faci ja, sense més demora.

Actuació: informem la ciutadana que sí que li van enviar (i en dues ocasions) l'esmentat acord. Li facilitem la data de publicació en el BOE alhora que li indiquem que per accedir al contingut íntegre de l'acord l'haurà de demanar a l'OMAP previ pagament de la taxa corresponent per realitzar les fotocòpies.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 023/2019**Assumpte: desestimació de les al·legacions presentades contra una denúncia per lladrucs d'un gos**

Una filla no està gens d'acord amb la desestimació de les al·legacions que va presentar sobre la multa imposada a la seva mare (de setanta-cinc anys) pels lladrucs del gos que s'està a temporades amb ella a casa. La mare reconeix que borda molt, però també diu que fins ara no havia tingut problemes; que just han començat quan ha anat a viure a la finca un veí nou.

Demana la intervenció de la síndica, atès que va plantejar el problema i la majoria de veïns recolzava fer costat la seva mare, si aquesta posava de la seva part per evitar els lladrucs.

Actuació: informem de la nostra manca de competència, atès que resta oberta la via administrativa (la mare pot presentar recurs de reposició o sol·licitar acollir-se al programa de mesures alternatives a l'OMAP). Finalment va optar per la segona opció.

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

Expedient 030/2019**Assumpte: cobrament, presumptament improcedent, d'una ordre d'execució subsidiària urgent de mesures de prevenció d'incendis forestals**

Un ciutadà considera que li han cobrat de forma improcedent 128,48€ en concepte d'una ordre d'execució subsidiària urgent de mesures de prevenció d'incendis forestals, consistent en el desbrossament i la neteja de la parcel·la de la seva propietat, situada al carrer X, atès que ell mateix ja ho havia fet abans de la data límit, 31/05/2018. Tanmateix, en aquesta ocasió, a diferència amb altres anys en què sí que ho havia comunicat a l'Ajuntament, no ho va fer perquè es trobava fora del país per problemes familiars greus.

(...)

Actuació: una vegada estudiat i revisat l'expedient obert a Protecció de la Legalitat per aquesta causa, la Síndica va emetre les recomanacions següents:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que tingui a bé les raons exposades en el cos d'aquesta resolució i, de forma extraordinària, procedeixi a la devolució de 128,48€ en concepte d'execució subsidiària per a la neteja de la parcel·la ubicada al carrer X, atès que ja s'havia realitzat dins de termini per part del seu propietari.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que, en matèria de prevenció d'incendis, realitzi les inspeccions dels terrenys o solars en un període més proper a la data límit de neteja per part dels seus propietaris. I, per evitar possibles errades o dubtes d'execució, quan les tasques de neteja es facin subsidiàriament, es documentin gràficament, ja que, d'aquesta manera s'acreditarà amb proves fefaents l'estat de les parcel·les abans i després de la seva neteja, i no únicament es presuposarà.

Estat: Estimada / Amb Recomanació
(Acceptació total per part de l'alcalde)

Expedient 053/2019**Assumpte: molèsties de vibracions pel funcionament de maquinària d'una pastisseria**

Una filla, en nom de la seva mare, continua queixant-se de les molèsties de vibracions que pateix aquesta última per causa del funcionament de maquinària de la pastisseria que hi ha als baixos de casa seva (entre mig hi ha un altre habitatge). Malgrat haver rebut una carta desestimària a la denúncia presentada a l'Ajuntament, no hi està d'acord i vol que algun tècnic inspeccioni des de dins del seu habitatge les esmentades vibracions.

Actuació: malgrat que ens informen que les proves van resultar negatives, aquesta síndica es va personar en dues ocasions al domicili, però no va poder constatar les molèsties descrites per la ciutadana. Finalment, com que la ciutadana insistia a demanar proves particulars a una empresa certificada, però per realitzar-les correctament necessitava la col·laboració del propietari de la pastisseria perquè aturés les màquines, i aquest inicialment no ho va voler fer, vam adreçar la ciutadana al Servei de Mediació Municipal per tal que intervingués en el conflicte.

Estat: Desestimada / Sense recomanació

Expedient 057/2019**Assumpte: desacord amb una multa per no recollir els excrements d'un gos de la via pública**

Una ciutadana manifesta no estar gens d'acord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, no haver recollit els excrements del seu gos de la via pública, atès que el dia dels fets diu que no havia defecat. De fet, quan va demanar als agents actuant que l'acompanyessin al lloc a on suposadament havia defecat el gos, no ho van voler fer. Davant això exposat, demana que li treguin la sanció imposada

indegudament.

Actuació: atès que una vegada revisat l'expedient sancionador, aquesta síndica comprova que el procediment havia estat correcte i ajustat a dret, ofereix a la ciutadana acollir-se al Programa de mesures alternatives o demanar un fraccionament del deute de fins a dotze mensualitats.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient: 067/2019

Assumpte: molèsties de fums provocades per la barbacoa d'un veí

Una ciutadana es queixa que un veí colindant li genera freqüentment molèsties de males olors per l'ús de la seva barbacoa. Malgrat haver-se queixat a l'Ajuntament i trucat directament a la Policia Local, el problema continua. Des de l'Ajuntament li adrecen al Servei Municipal de Mediació Ciutadana, cosa impensable a fer per part del veí denunciat.

Demana que l'Ajuntament li respongui donant-li informació sobre l'ús de les barbacoes.

Actuació: atès que el mateix dia que la ciutadana ens formula la queixa, ja havia reactivat el cas presentant la mateixa sol·licitud a través de l'OMAP, l'informem de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa.

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

Expedient 162/2019

Assumpte: desacord amb una sanció per manca de neteja de la part comunitària d'unes galeries comercials

Una ciutadana manifesta la seva disconformitat per l'elevat import d'una sanció imposada per manca de neteja de la part comuna d'unes galeries comercials, on disposa d'un local de la seva propietat.

Demana un fraccionament per poder satisfer l'import de la sanció.

Actuació: adrecem la ciutadana a l'Organisme de Gestió Tributària de l'Ajuntament perquè formuli la petició de fraccionament per abonar la sanció.

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

Coressa

Expedient 040/2019

Assumpte: evitar el soroll del Servei de Neteja dels carrers de matinada

Un ciutadà opina que es podria evitar el soroll que provoquen dos treballadors del Servei de Neteja dels carrers a les 6.30h de la matinada quan passen pel carrer a on ell resideix, atès que deixen caure els cabassos bruscament sobre el terra. Creu que no està justificada aquesta manera de treballar perquè disturba el descans veïnal.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir cap actuació municipal prèvia.

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

Expedient 091/2019

Assumpte: contractació de plans d'ocupació de Coressa

Una ciutadana vol exposar a la síndica per què no està gens conforme amb alguna contractació dels plans d'ocupació per part de l'empresa municipal Coressa, perquè vol que hi actuï en conseqüència.

Actuació: la ciutadana no es va personar a la cita concertada amb la síndica, ni tampoc va tornar a contactar amb aquesta Sindicatura.

Estat: Arxivada per desistiment

Expedient 103/2019

Assumpte: avaria a l'ascensor del pàrquing d'un mercat municipal

Fa uns dies (en dissabte), la dona i el fill del promotor de la present queixa es van quedar atrapats entre dues plantes en l'ascensor del pàrquing del Mercat de Sant Jordi. Després de quinze minuts d'intentar contactar amb algú a través del timbre d'alarma i al telèfon que constava a la cabina, algú va respondre que trucava a Emergències. Fortuïtament, uns minuts més tard, alguna persona va picar a l'ascensor des del pàrquing i es va posar de nou en funcionament i van poder-ne sortir.

Davant d'aquesta angixant situació, el ciutadà demana el manteniment adequat d'un ascensor que és propietat municipal.

Actuació: des de Coressa van traslladar la resposta facilitada al ciutadà per part del responsable del departament de qualitat de l'empresa de manteniment dels accensors. A banda de demanar-li disculpes per la situació descrita i pel defient servei telefònic prestat, es va comprometre a efectuar millores en els protocols d'identificació d'instal·lacions i formació d'operadors perquè situacions com la descrita no es tornin a repetir, ja que el tècnic de zona sembla que sí que s'hi va apropar però no va saber identificar l'aparell que havia de reparar i el va confondre amb un altre existent en el mateix edifici.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 127/2019

Assumpte: molèsties de sorolls que provoca el camió del Servei de Neteja

Un ciutadà demana que es redueixi l'impacte ambiental que provoca el camió de neteja municipal als matins, atès que disturba el descans veïnal. Malgrat haver presentat queixa davant la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, les molèsties perduren.

Actuació: exposat el cas al responsable de Neteja de l'Ajuntament, aquest va donar l'ordre de minimitzar l'impacte als treballadors encarregats del servei municipal.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 131/2019**Assumpte: sol·licitud de retirada d'escombraries dels voltants d'uns contenidors i neteja d'herbes de la zona**

Una ciutadana ens fa arribar unes fotografies on es veuen males herbes i escombraries acumulades al voltant d'uns contenidors que estan aprop d'un institut d'educació especial.

Demanda la retirada d'escombraries i la neteja d'herbes sense més dilació.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

Expedient 133/2019**Assumpte: reparació d'un fanal avariament a l'inici del carrer de la Riera Gasulla**

Un ciutadà es queixa que des de fa un parell de mesos el fanal que hi ha a l'inici del carrer de la Riera Gasulla no funciona.

Demana que es repari a la major brevetat possible.

Actuació: traslladem la queixa a l'empresa Citelum, i en la mateixa setmana va quedar reparat el fanal.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 154/2019**Assumpte: agilitar la neteja de pintades racistes davant d'un edifici del barri de Ciutat Cooperativa**

Un ciutadà denuncia que últimament estan apareixent per Sant Boi pintades racistes contra una ètnia en concret a la via pública, i que l'Ajuntament triga molts mesos a eliminar-les. Opina que hauria de ser una prioritat de l'Administració municipal eliminar-les d'ofici quan es detectin perquè els carrers de Sant Boi no siguin l'altaveu d'aquests lamentables missatges.

Demana que des de Coressa s'actui amb rapidesa per fer-ne la neteja.

Actuació: tot i la no existència d'una actuació municipal prèvia, atès el contingut de la queixa, vam exposar el cas al responsable de Neteja, i aquest es va comprometre perquè en el mateix dia o a l'endemà es faria la neteja de la pintada racista detectada pel ciutadà en el barri de Ciutat Cooperativa.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 159/2019**Assumpte: molèsties de contaminació acústica per l'horari de recollida d'escombraries**

Un ciutadà que viu al costat d'una residència d'avis considera intolerable que cada dia es faci la recollida d'escombraries de nit i de matinada (entre les 23.00 i les 03.00 hores), i tampoc no està conforme com que es realitzi la càrrega i descàrrega de camions a les set del matí, atès que el soroll provocat arriba a ser insuportable.

Demana que s'adaptin els horaris de recollida d'escombraries, i que no es faci la descàrrega de camions

abans de les 8 hores en dies laborables, i de les 10h durant els caps de setmana, per no destorbar el descans veïnal.

Actuació: el ciutadà presentarà la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem atesa la manca d'actuació municipal prèvia.

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

Llicències d'Activitats

Expedient 066/2019

Assumpte: molèsties de contaminació acústica i vibracions pel funcionament d'una activitat d'alimentació

Un ciutadà refereix unes molèsties que es remunten a l'any 2014; des de llavors i fins a la data de la presentació de la present queixa els sorolls han minvat però no les vibracions. L'última gestió que va fer a l'Ajuntament va ser al 2016.

Demana la intervenció de l'Ajuntament perquè comprovi les molèsties que ell denuncia.

Actuació: com que l'última intervenció a l'Ajuntament la va fer al 2016, després d'exposar el cas al cap de Llicències d'Activitats i la inspectora que llavors hi van intervenir, informem el ciutadà que, primerament, abans d'intervenir aquesta síndica, haurà de formular la corresponent denúncia a l'OMAP. I, com que era el primer mesurament de soroll que demanava a l'Ajuntament denunciant el cas, no li cobrarien res, en el benentès que els resultats fossin positius.

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

Expedient 092/2019

Assumpte: millorar l'accessibilitat d'un supermercat

Una ciutadana, en nom de la seva mare de vuitanta-dos anys, demana que es millori l'accessibilitat d'un supermercat, atès que té dues rampes d'accés no fixes que es col·loquen a requeriments dels usuaris, quan haurien de ser-hi permanentment. Resulta que la mare va caure quan un dia, feta la compra, la va intentar baixar pels dos esglaons d'accés i sortida de la botiga, perquè es fa molt pesat demanar la rampa.

Demana la col·locació de rampes fixes d'accés i sortida de la botiga.

Actuació: plantejat el cas al cap de Llicències d'Activitats i després de realitzar una inspecció *in situ*, la síndica va desestimar la queixa davant la inviabilitat de col·locar de manera permanent les esmentades rampes i que, en aplicació de la Llei d'accessibilitat, en aquest cas no se li podia exigir.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 160/2019

Assumpte: presumpte assetjament per reiterades inspeccions i imposició de sancions a una activitat dedicada a bar

A través del Gremi d'Hosteleria de Sant Boi, el titular d'una activitat dedicada a bar amb manipulació

d'aliments ens va formular una queixa per les continues visites, requeriments i sancions municipals de tot tipus que estava rebent. Se sentia assetjat i impotent, i va arribar a pensar que ho feien perquè volien que tanqués el seu establiment.

Demana una revisió del seu cas i explicacions sobre les actuacions municipals realitzades.

Actuació: atès que la representant del Gremi d'Hosteleria ens informa que encara estan en converses amb l'Ajuntament, donem per tancada la nostra intervenció.

Val a dir que un més mes tard la situació s'havia resolt de manera satisfactòria.

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

Expedient 165/2019

Assumpte: Desacord amb la ubicació de taules vetllador en una cafeteria

Un ciutadà es queixa que des que han ampliat la vorera de la zona propera a la seva activitat està perdent clients en favor d'un altre local de restauració, atès que a ell li han fet canviar de lloc les seves taules vetllador, i ja no les té enfront del seu local. Ara, els clients que s'asseuen a les taules col·locades davant del seu local pertanyen a un altre bar, però per la confusió que provoca la seva distribució entren a pagar al seu local. Aquesta situació l'està perjudicant econòmicament.

Demana que l'Ajuntament faci una revisió de la ubicació actual de les taules, de manera que ell també les pugui tenir enfront del seu local, atès que era l'únic que es trobava amb una situació de desavantatge, tal com va comunicar a la resta de propietaris i també al propi Ajuntament.

Actuació: aquesta síndica proposa al ciutadà fer una reunió conjunta amb el regidor d'Activitats Econòmiques per tal de cercar una solució al problema plantejat. En la reunió se li va explicar que s'havia consensuat la distribució de taules amb els propietaris de tots els locals de la zona de la plaça de Catalunya, i que veien força difícil trobar una solució, però que ho tornarien a estudiar..

Atès que passats uns dies el ciutadà no tenia nova informació, i com se li acabava el termini de recurs, va decidir recórrer l'acord municipal al contenciós administratiu, aquesta Síndica, per reglament, va donar per closes les seves actuacions i arxivar l'expedient.

Estat: Arxivada per desistiment

Manteniment de l'Espai Públic

Expedient 064/2019

Assumpte: talar les fulles d'una palmera que dona a una zona infantil del Parc de la Torre del Sol per risc de caiguda

Una ciutadana exposa que han estat reiterades les trucades a Policia i a l'Ajuntament avisant del perill que pot comportar la caiguda de les fulles d'una palmera que dona a una zona infantil del Parc de la Torre del Sol, i que a la data de formular la present queixa no s'ha resolt el problema.

Demana que l'Ajuntament hi intervingui ja, sense més dilació.

Actuació: vam donar avís al Departament de Brigades perquè s'apropessin a fer una inspecció *in situ* i aviat es va poder programar la intervenció per talar la palmera indicada.

Estat: Estimada / Intermediació

Equipaments Públics

Expedient 015/2019

Assumpte: dilació en la reparació de l'ascensor d'un poliesportiu

Una ciutadana que va en cadira de rodes es queixa que des d'abans de Nadal no funciona l'ascensor del Poliesportiu X.

Demana que es repari sense més dilació, per així poder gaudir de manera òptima de les activitats esportives del centre.

Actuació: vam parlar amb la direcció del centre i ens van confirmar que, efectivament, els operaris de l'empresa encarregada de fer el manteniment s'havien personat en diverses ocasions sense donar per finalitzada la reparació, cosa que evidenciava un mal servei per als usuaris.

La síndica va demanar al cap del Departament de Manteniment d'Equipaments Municipals que hi intervingués amb caràcter d'urgència per solucionar el problema, i en tres dies ja s'havia reparat l'ascensor.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 105/2019

Assumpte: molèsties de soroll que provoca un aparell d'aire condicionat d'un equipament municipal

Un ciutadà que s'ha queixat a l'Ajuntament en nombroses ocasions pel nivell de soroll que emet, de dia i de nit, l'aparell d'aire acondicionat d'un equipament municipal situat molt a prop de casa seva, diu que va aconseguir, després d'haver parlat amb el tècnic de barri van accedir a tancar l'aparell durant la nit i els caps de setmana.

Actuació: com que el ciutadà considera que supera els límits legals permesos (cosa verificada pel departament competent), aquesta Síndica va fer un seguiment del cas fins que es va aprovar en un plenari l'import de la reparació de l'aparell. I de tot el procés es va informar al ciutadà

(Cal dir que la reparació de l'aparell / o l'obra d'insonorització es va efectuar a finals de febrer de 2020).

Estat: Estimada / Intermediació

Projectes i Obres d'Espai Públic

Expedient 029/2018

Assumpte: millorar els passos de vianants propers a les escoles

Des de l'any 2016 una ciutadana ha expressat reiteradament la seva preocupació respecte de la seguretat vial de l'alumnat que es desplaça a peu a les escoles Antoni Gaudí i Salesians, en concret en travessar els carrers Carles Martí i Vilà i Pablo Picasso a l'alçada d'aquestes escoles. Els vehicles acostumen a prendre molta velocitat en aquests trams i els passos no compten amb cap element de

seguretat que obligui a moderar la velocitat, ni tampoc no tenen cap senyalització visible. De fet, la direcció de l'escola Antoni Gaudí també ha expressat la seva preocupació per aquest tema a l'Ajuntament. I també corroboren la situació de perill els dos agents de la Policia Local que sovint realitzen la regulació viària i faciliten a l'alumnat creuar el carrer Picasso.

En no constatar cap acció de part de l'Ajuntament, a la primavera del 2017, la ciutadana va decidir participar a la crida de propostes en el marc del Pressupost Participatiu de l'Ajuntament per aconseguir trobar una solució al problema. Amb l'ajuda d'alguns pares i mares van mobilitzar les famílies de les dues escoles perquè votessin per millorar els accessos. Dues de les propostes guanyadores consistien a millorar amb un pas de vianants sobreelevat i visible la seguretat dels vianants als carrers Carles Martí i Vilà i Pablo Picasso i pintar de colors visibles els passos de vianants propers a les escoles. Finalment, tot plegat va quedar només a millorar els passos amb elements de seguretat. Deu mesos més tard, però, encara no s'havia iniciat cap obra de millora, i la seguretat dels ciutadans, i sobre tot dels infants, segueix en perill.

Davant d'aquesta situació, al febrer de 2018, la ciutadana es va interessar per saber com estava la situació fent un escrit a través del servei municipal l'Ajuntament t'escolta, però no va obtenir cap resposta.

Per tot plegat, demana a la síndica municipal de greuges que iniciï una actuació per tal d'aconseguir que l'Ajuntament millori urgentment la seguretat vial en els punts esmentats, preferentment amb passos sobreelevats i clarament senyalitzats, tal com també ho recomanen agents de la Policia Local, ja que s'està incomplint el resultat de la votació del Pressupost Participatiu.

Actuació: la síndica va requerir a la Policia Local dades estadístiques sobre accidents ocorreguts en els passos de vianants propers a les escoles, però no van ser rellevants. També es va demanar informació respecte del que s'havia aprovat al Pressupost Participatiu, i es va verificar que s'havien agrupat propostes similars sobre seguretat i es van produir algunes modificacions perquè tècnicament era més viable posar en els passos elevats senyals lluminosos al terra que s'activessin amb llum vermella en travessar un vianant. També es van eliminar places d'aparcament properes als passos per tal de millorar la visibilitat dels vianants.

No obstant això anterior, a primers de maig, i arran del fet que el fill d'aquesta ciutadana va estar a punt de ser atropellat en el pas de vianants existent a Riera Gasulla/Carles Martí i Vilà, la síndica va promoure una reunió de la ciutadana amb el regidor de l'Àrea de Seguretat i Via Pública per parlar-ne. El regidor es va comprometre a estudiar la situació i les propostes de pintar de colors els passos de vianants propers als centres escolars.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 143/2018

Assumpte: objeccions a l'expedient d'execució subsidiària de connexió de l'escomesa de clavegueram particular en mal estat en un carrer del barri de Marianao

Davant la queixa presentada en aquesta Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat per la Sra. XXX, pel seu desacord amb l'execució subsidiària per part de l'Ajuntament de l'obra de connexió de l'escomesa de clavegueram particular en mal estat situat al carrer I, sense avís previ de la data d'execució, atès que, tot i que ella va accedir que l'Ajuntament realitzés l'obra, ho va fer condicionada per problemes familiars greus i de salut, ja que d'una altra manera se n'hauria encarregat personalment;

(...)

- Que el 28/07/17 l'Ajuntament realitza una primera inspecció i constata que l'obstrucció és de propietat privada. Per tant, la reparació ha d'anar a càrrec de la ciutadana.

(...)

- Que el 28/12/2017 es realitza l'obra, i el mateix dia s'acorda procedir a l'execució subsidiària per part de l'Ajuntament per reparar l'escomesa particular de clavegueram de la finca situada al carrer Y.

- Que el 29/01/18 la Sra. XXX va recollir de Correus la comunicació de l'anterior acord, on se li indicava el cost de l'obra que havia d'abonar i que se li donava audiència, perquè en un termini de deu dies al·legués allò que considerés convenient per a la seva defensa.

La Sra. XXX, a banda de presentar diversos escrits d'al·legacions, també es va reunir el 12/02/18 amb el regidor de Territori i Desenvolupament Econòmic de i el cap de Protecció de la Legalitat, per manifestar la seva disconformitat sobre la seva responsabilitat respecte de l'obra i perquè aquesta s'havia realitzat abans que ella n'hagués rebut comunicació prèvia, ni del seu cost.

(...)

CONSIDERANT: que aquesta Síndica no se centrarà tant en les discrepàncies de la Sra. XXX sobre si li corresponia assumir el cost l'obra, atès que ella havia sol·licitat a l'Ajuntament què l'executés subsidiàriament, sinó en considerar la formalitat de l'acte administratiu referit a l'expedient X135/2017/000XXX conforme la realització de l'obra es va materialitzar abans que la ciutadana rebés la notificació de l'acord d'execució subsidiària, veient minvada, així, la possibilitat d'exercir el seu dret d'audiència per tal d'al·legar;

Actuació: la síndica va decidir estimar la queixa i, per tant,

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi que, estimant les seves consideracions, de forma extraordinària, revisi l'expedient d'execució subsidiària número X135/2017/000XXX, per tal de verificar si l'acte administratiu s'ha tramitat d'acord amb el procediment corresponent, a fi de vetllar pels drets de la Sra. XXX.

Estat: Estimada / Amb recomanació

Expedient 045/2019

Assumpte: sol·licitud perquè no es modifiqui a doble sentit de circulació el Camí del Llor

Un ciutadà no està gens d'acord amb la proposta de l'Associació de Veïns del Camí del Llor respecte de canviar a doble sentit de circulació el carrer Camí del Llor.

Demana, en nom propi i dels veïns de l'edifici a on resideix, que també es tinguin en compte les seves opinions.

Actuació: la síndica li va proposar promoure una reunió amb el regidor de districte perquè l'informés de les gestions que s'estaven realitzant al respecte.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 047/2019

Assumpte: modificació a doble sentit de circulació el Camí del Llor

La presidenta de l'Associació de Veïns de Camí del Llor, i en nom de més entitats del barri, vol que es redissenyi a doble el sentit de circulació del carrer del Camí del Llor, per així afavorir la seguretat i els problemes de trànsit que actualment genera un únic sentit.

Actuació: atès que encara s'estaven realitzant reunions d'interlocució amb l'Ajuntament per tal de cercar solucions al problema plantejat, com per exemple la gestió d'un aparcament al pati de l'Escola Llor perquè pares i mares poguessin fer les aturades per baixar els seus fills del cotxe sense interrupció del trànsit, tanquem l'expedient per manca de competència.

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

Expedient 070/2019

Assumpte: contenir la sorra que es desprèn del pàrquing de Sant Ramon per risc d'accident en caure a la vorera

Una ciutadana, en nom d'un col·lectiu que va en bicicleta, argumenta amb fotografies que el nou accés que s'ha fet per accedir directament a l'aparcament de Sant Ramon suposa un risc d'accident, atès que la sorra no queda plenament encabida en una mena de tancat amb fusta que s'hi va construir. Ben al contrari, cau a la vorera, i provoca que rellisquin i puguin caure al terra les persones que van a peu i amb bicicleta. També envia fotografies d'un immes cartell que ha cedit pel seu propi pes en direcció al bosc, fent l'observació que si ho hagúes fet en sentit contrari, i alguna persona hagués passat en aquell moment, algú podria haver pres mal.

Actuació: tot i que la ciutadana no havia realitzat cap sol·licitud municipal prèvia, atès el perill que la situació descrita podia generar, ens vam oferir a traslladar la seva queixa a Medi Ambient, des d'on ens van informar que Serveis de Ciutat havia efectuat l'obra per a la retenció de terres (es van col·locar unes fustes que ara havien robat, quan s'haurien d'haver col·locat xapes metàl·liques), motiu pel qual els traslladaven la present queixa, perquè en fessin les reparacions pertinents.

Pel que fa al cartell (que és de propietat privada), des d'Inspecció van donar les indicacions al seu titular perquè el tregués o reparés.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 107/2019

Assumpte: presumpta mala atenció rebuda per part d'un treballador municipal

Un ciutadà manifesta el seu malestar davant la, presumpta, mala atenció rebuda per part d'un treballador municipal quan li va demanar informació referent a les obres que s'estaven realitzant a la pista de rugby de la Unió Esportiva Santboiana, atès que la maquinària d'explanació del terreny que s'estava utilitzant provocava moltes vibracions i soroll.

Actuació: la síndica va sol·licitar un informe al Departament de Llicències d'Obres i també es va reunir amb el funcionari que havia atès al ciutadà. A la vista de les explicacions facilitades, posteriorment es va reunir amb el promotor de la queixa per exposar-li tota la informació de com s'havien succeït els fets; aclarir-li els malentesos produïts, i transmetre-li les disculpes del funcionari que l'havia atès.

Així mateix, tot i no ser competència del Departament d'Obres, van contactar amb l'empresa constructora actuant, des d'on es van comprometre a utilitzar un altre tipus de maquinària menys sorollosa.

Estat: Estimada / Intermediació

Infraestructuras i Espai Públic**Expedient 043/2019**

Assumpte: manca de resposta dins de termini a una queixa presentada a través del Servei municipal T'escoltem

Un ciutadà manifesta no haver rebut resposta a una queixa sobre mobilitat que va presentar a través del servei municipal T'escoltem, i en la qual demanava la senyalització d'un parell de reserves

d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda per la zona del Camp de Futbol Benviure i a un pipicà proper, de manera que els usuaris de cadires de rodes puguin pujar a la vorera en sortir del vehicle.

Demana que s'agiliti la resposta municipal i que es revisi i compleixi la normativa que obliga a l'Administració a fer reserves per a tots els edificis o espais d'ús públic.

Actuació: el cap del Departament d'Infraestructures i Espai Públic va informar el ciutadà: "(...) *Tenim en compte el seu suggeriment, a tal efecte anem implantant estacionaments per a persones amb mobilitat reduïda especialment al voltant d'equipaments públics amb manca d'aquest servei.*

Per tal de donar compliment segons el codi d'accessibilitat de Catalunya, s'ha de dir que al Camp de Futbol Benviure existeix una reserva i compleix amb la densitat a la que fa referència l'esmentada normativa. Respecte de l'itinerari a seguir per crear de noves, ho tenim pressent i s'intentarà millorar."

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 056/2019

Assumpte: deficient funcionament de la línia de bus E70

Una ciutadana vol presentar una reclamació pel deficient funcionament de la línia de bus E70 a la companyia d'autobusos, atès que fa més d'una setmana que fallen alguns torns sense avisar l'usuari, i a ella particularment li ha afectat per anar a treballar. Com que opina que l'Ajuntament també té la seva responsabilitat en el servei, vol que faci una mediació amb la companyia per millorar el funcionament d'aquesta línia de bus a la nostra ciutat.

Actuació: davant la manca d'actuació municipal prèvia, indiquem la ciutadana que haurà de redreçar la seva queixa al Departament de Mobilitat.

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

Expedient 082/2019

Assumpte: reposició d'un aparcament de bicicletes davant d'un centre comercial

Un ciutadà demana que es faci la reposició d'un aparcament de bicicletes que hi havia davant d'un centre comercial, atès que no és possible lligar la bicicleta en cap altre lloc.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

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

Expedient 090/2019

Assumpte: el desprendiments de pedres i restes d'un passadís de propietat pública afecta a una finca particular

A un ciutadà que viu als barris de muntanya, provinents d'un passadís de propietat pública, li cauen pedres de grans dimensions i restes de brutícia allà acumulada a la seva finca, que està situada justament per sota. Es queixa que no hi ha un control i manteniment periòdic del seu estat de conservació. Com que ja ha passat molt de temps des que va formular la corresponent denúncia, a més del perill que aquesta situació pot comportar per a la seva família, demana que no es demori més la neteja i conservació de l'esmentat passadís.

Actuació: passades unes dues setmanes, el responsable tècnic de la Unitat de Suport Tècnic de Manteniment ens va informar que ja s'havia fet l'adjudicació de l'obra a una empresa i que s'estaven fent les tasques de coordinació per començar les obres.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 114/2019

Assumpte: presumpte aparcament massiu i descontrolat davant la porta d'entrada d'una finca particular

Un veí considera un problema greu que fet de tenir just davant de la porta d'entrada de casa seva la concentració d'un munt de motos que aparquen indiscriminadament sempre a sobre la vorera, atès que dificulten el pas de vianants i també la descàrrega de mercaderies de la zona de càrrega i descàrrega situada enfront.

Demana que, d'una vegada, s'obligui a que les motos aparquin en els llocs específics per fer-ho.

Actuació: atesa la manca d'actuació municipal prèvia, li adjuntem el link d'accés al servei municipal T'escoltem perquè remeti la seva queixa a Policia i puguin actuar en conseqüència.

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

Expedient 140/2019

Assumpte: plaga de xinxes de camp en uns arbres

Una ciutadana exposa que porta ja dos anys suportant una plaga de xinxes de camp en els arbres que donen a casa seva, situada al carrer Jordi Rubió i Balaguer cantonada amb Salvador Aulèstia i Barriach; i que a la data de presentar esta queixa la situació es ja insuportable.

Demana la fumigació de la zona amb caràcter d'urgència per eradicar la plaga.

Actuació: atesa la manca d'actuació municipal prèvia, informem la ciutadana que haurà de redreçar la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem perquè li pugui donar resposta al més aviat possible.

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

Direcció de l'Àrea de Ciutat Saludable

Expedient 116/2019

Assumpte: condicionar i netejar un solar particular que serveix d'aparcament públic

Un ciutadà demana que es tanqui un solar particular en el barri de Vinyets, atès que és una zona de concentració de brutícia, rossegadors i insectes per la manca de manteniment continuat, tot i reconèixer que és un espai que s'utilitza des de fa molt de temps com aparcament públic de nombrosos vehicles.

Actuació: com que ens assabentem que n'hi ha més casos oberts sobre aquest mateix assumpte, redrecem la queixa perquè sigui atesa pel regidor de barri que se n'està fent càrrec.

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

Medi Ambient

Expedient 041/2019

Assumpte: molèsties de soroll estrident provocades per la central elèctrica

Una parella manifesta la seva preocupació pel soroll i la vibració continus que fa la central elèctrica situada molt a prop del seu domicili. Aquest soroll, que qualifica d'estrident i molest, el senten al carrer i també dins de casa, i tenen por que ara que s'apropa l'estiu i s'obren les finestres es faci encara més insuportable.

Demanen que algun tècnic de l'Ajuntament passi a fer-ne una inspecció i els veïns puguin fer una vida normal.

Actuació: els informem de la nostra manca de competència. No obstant això, exposem el cas al tècnic municipal de Medi Ambient, i aquest, assabentat d'aquestes molèsties per via d'altres veïns també, ja ho va comunicar a Endesa, qui es va comprometre a canviar aviat el generador que no funciona.

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

Salut Pública

Expedient 012/2019

Assumpte: molèsties pels lladrucs de dos gossos i per males olors provinents d'un habitatge particular

Un ciutadà exposa que des de ja fa molt es fan insuportables els lladrucs de dos gossos quan els deixa sols el veí que viu als baixos. També es queixa de la pudor que prové del mateix habitatge i que impregna tota l'escala.

Demana que algú de l'Ajuntament hi intervingui per solucionar el problema, atès que és un veí difícil de tractar.

Actuació: atès que rebutja utilitzar el Servei Municipal de Mediació Ciutadana, vam comentar el cas a la cap de Sanitat Pública, i es va acordar que el ciutadà, primerament, havia de presentar una denúncia a l'OMAP (aprofitem per concertar-li cita), i llavors valorarien si anirien conjuntament o per separat amb algun agent de la Canina, a fer una inspecció *in situ*. Així mateix, des de la Unitat Canina, ens informen que d'una manera o una altra contactaran amb la persona denunciada per intentar resoldre el problema.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 093/2019

Assumpte: dilació en desratitzar un solar privat confrontant a un edifici particular afectat

Una ciutadana explica que fa molt de temps que s'ha queixat, sense èxit, a l'Ajuntament perquè li entren rates a casa seva per la manca de neteja i desbrossament d'un solar privat colindant. Malgrat haver exposat el cas a la inspectora de zona i a la cap i a una tècnica del Departament de Salut Pública, i actualment haver demanat visita al cap de Protecció de la Legalitat, no s'ha solucionat el problema.

Demana que, sense més dilació, es desratitzi el solar contingu al seu habitatge, atès que la situació ja és insostenible.

Actuació: exposat el cas a la inspectora de zona, aquesta n'és coneixedora abastament. De fet, ens confirma que el ciutadà denunciat ja havia contractat a una empresa per desbrossar i netejar el solar; que la primera part ja estava feta, i que li faria un recordatori perquè agilités la neteja. (Cal destacar que en una setmana ja s'havien retirat les bosses d'escombraries i cremat les herbes).

Pel que fa a la desratització, la cap de Sanitat Pública, com a continuació d'anteriors tractaments ja aplicats, ja havia programat una intervenció en el clavegueram. Aprofita, però, per aconsellar que la promotora de la queixa igualment demani la desratització del fals sostre de casa seva a un professional, atès que això no és de competència municipal, i també és un focus important d'entrada de rossegadors.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 113/2019

Assumpte: comunicació de l'existència de rates en dos carrers

Un ciutadà ens comunica per mail que hi ha rates al carrer a on viu i també davant un institut de secundària, motiu pel qual demana que es realitzi una desratització al més aviat possible.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència, en no existir una actuació municipal prèvia, alhora que li indiquem el protocol a seguir.

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

Expedient 156/2019

Assumpte: desacord amb l'obligació de tenir aigua calenta una parada d'un mercat municipal

Una ciutadana explica que l'Ajuntament l'obliga a posar una aixeta amb aigua calenta a la seva parada de venda de pollastres en un mercat municipal, quan a altres paradistes no els ho demanen. Diu que, a més de que la parada és molt petita, no està per fer masses despeses.

Demana l'ajuda de la síndica municipal per sortir d'aquest atzucac.

Actuació: la cap de Salut Pública ens informa que es tracta d'un expedient obert des del 2016, que és quan es van fer les inspeccions de les parades del Mercat en qüestió; que al 2017 es van fer els diferents requeriments de compliment de les mesures correctores als paradistes, però aquesta ciutadana, tot i que ja se'l va informar que havia de posar una aixeta amb aigua calenta a la seva parada de manipulació de carn amb grassa (venda de pollastres), encara no ho ha fet. Per tant, si continua amb l'incompliment, se li imposarà una multa coercitiva.

Estat: Desestimada / Intermediació

Comerç, Consum i Turisme

Expedient 109/2019

Assumpte: imposició d'una sanció per, presumptament, no haver justificat el tancament d'una parada del Mercat de la Muntanyeta els dijous a la tarda

La propietària d'una parada del Mercat de la Muntanyeta manifesta no estar d'acord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, no haver justificat el tancament de la seva parada diversos dijous a la tarda, atès que insisteix que les seves absències estaven justificades per raons mèdiques.

Actuació: com que una vegada sol·licitada informació a l'Ajuntament, no va quedar provat el motiu d'aquestes absències de la ciutadana, i que allò que havia de realitzar dins del seu horari comercial també es podia fer fora d'aquest; com que, a més, la ciutadana ja havia tancat altres vegades la parada, no seguint les normes que consten en el reglament específic del Mercat de la Muntanyeta, en conseqüència es va desestimar la queixa.

Estat: Desestimat / Intermediació

Expedient 142/2019

Assumpte: desacord en haver de pagar de cop les quotes de tot un any d'una assegurança de decessos

A una ciutadana que tenia domiciliat el cobrament d'una assegurança de decessos, per una errada no li van cobrar l'import de tot un any. Quan se'n va adonar i ho va comunicar a la companyia asseguradora, li responen que ara haurà de pagar les dotze mensualitats de cop. La ciutadana cobra una petita pensió i no pot fer-se càrrec del pagament sencer.

Demana que l'asseguradora li doni una solució viable a la seva situació econòmica, atès que insisteix que l'errada va ser d'aquesta.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adreçem a l'OMIC (diu que ja té reservada cita). Igualment, li aconsellem que demani un fraccionament del deute sense que li cobrin cap interès, atès que pot demostrar que l'errada no ha estat d'ella.

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

SEGURETAT PÚBLICA

Polícia

Expedient 100/2018

Assumpte: problemes en la concessió d'una zona de càrrega i descàrrega

Un ciutadà que és titular d'una activitat en la qual necessita moure maquinària i materials molt pesats es queixa que des de l'any 2008 ve sol·licitant una zona de càrrega i descàrrega que l'Ajuntament li denega contínuament.

Davant d'això demana la intervenció de la síndica municipal perquè miri de trobar una solució al seu problema.

Actuació: un cop estudiat el cas concret, s'acorda fer una reunió conjunta amb el regidor de l'àrea competent, qui es va comprometre a cercar una alternativa.

Ens consta que l'àrea va fer un estudi amb els canvis necessaris per tal de poder concedir la zona de càrrega i descàrrega sol·licitada, però les solucions aportades no eren les que demanava el sol·licitant de la queixa.

Estat: Estimat / Intermediació

Expedient 002/2019**Assumpte: problemes de convivència per pressumpta venda d'estupefaents en els bars dels voltants d'una comunitat de veïns**

L'entrada a una comunitat de propietaris està situada entre dos bars amb clientela força conflictiva i sovint els veïns no poden accedir-hi perquè s'asseuen al portal, provoquen baralles, consumeixen estupefaents, etc. Malgrat haver fet arribar les seves queixes, tant a la Policia com a través del servei municipal T'escoltem, no s'ha resolt res, ans al contrari, una veïna va arribar a denunciar a una d'aquestes persones i ha hagut de posar a la venda el seu habitatge, malgrat que feia un mes que hi vivia, perquè té por d'amenaçes i que les molèsties continuïn.

Actuació: la síndica va promoure una reunió entre els veïns afectats, el regidor de Seguretat Pública i el cap de la Policia local, on els primers van poder exposar la situació i alhora rebre informació de les accions de vigilància que s'hi estaven realitzant. També es va oferir als afectats poder tenir contacte directe a través dels mòbils per extremar la vigilància i facilitar-los la informació necessària.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 014/2019**Assumpte: risc d'accident per caiguda d'arbres en mal estat propers a una escola**

Una ciutadana demana la revisió a consciència de tots els arbres propers a una escola d'educació primària per risc de caiguda, especialment perquè el dia en què formula la queixa va caure un perquè les arrels estaven podrides, però també perquè ja havien caigut alguns altres pels aiguats que havien tingut lloc durant l'últim trimestre de 2018.

Actuació: des de l'Oficina de Suport de la Policia ens informen que, a requeriment del conserge de l'escola, una dotació de la Policia ja havia precintat la zona on havia caigut un arbre a terra; i alhora també van donar avís perquè passessin a fer la inspecció des de Parcs i Jardins; i, atès l'estat de pre-alerta per vent fort en Sant Boi, també van donar avís al torn de servei de tarda perquè s'apropessin a inspeccionar de nou la zona per evitar qualsevol accident.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 021/2019**Assumpte: desacord amb el cobrament d'un informe sol·licitat a la Policia locals**

Un ciutadà manifesta el seu desacord en haver de pagar 53 euros per un informe emès per la Policia local, atès que en el seu contingut no consta tota la informació que havia sol·licitat sobre les actes d'intervencions policials referides a reiterades molèsties de sorolls provocades per veïns d'una Comunitat de propietaris. Diu que aquesta informació també la va sol·licitar a través del Portal de transparència, després del pagament previ de les fotocòpies corresponents; i també va formular una denúncia seguint el consell del treballador de l'OMAP que el va atendre (qui va realitzar una consulta prèvia a Policia abans de registrar l'escrit); treballador que, actuant amb bona fe, li va dir que aquests tipus d'informe únicament se li cobrava a les companyies asseguradores; que no creia que a ell li cobressin.

A la vista de la successió de fets, demana que li retornin l'import de l'informe i que únicament li cobrin l'import de les fotocòpies de la documentació sol·licitada a la Policia local.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa, alhora que li suggerim que presenti escrit a l'OMAP explicant tota la seqüència de fets.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa**Expedient 031/2019****Assumpte: sol·licitud d'anul·lació i devolució de l'import d'una sanció de trànsit per no estar ben calibrada la càmera d'un semàfor**

Un ciutadà demana l'anul·lació i la devolució de l'import de la multa imposada a un fill per, presumptament, haver-se passat en vermell el semàfor ubicat a la cruïlla del carrer Eusebi Güell amb la ronda de Sant Ramon, atès que aquest últim li va assegurar que no s'havia saltat cap semàfor en vermell.

Actuació: comentat el cas a Policia i a l'OMAP, ens informen que existeix un comunicat penjat a la web municipal on consta que d'ofici s'anul·laran milers de sancions imposades indegudament per haver estat mal calibrada la càmera instal·lada precisament a la cruïlla del carrer d'Eusebi Güell amb la ronda de Sant Ramon, però que caldrà presentar el corresponent escrit de reclamació a l'ORGT.

A la vista d'això anterior, informem el promotor de la queixa que a l'escrit de reclamació, a més de demanar l'anul·lació de la sanció, també sol·liciti la devolució de l'import de la sanció cobrat indegudament.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 034/2019**Assumpte: anul·lació d'una sanció de trànsit per no estar ben calibrada la càmera d'un semàfor**

Una ciutadana es queixa de la sanció que li han notificat a casa per, presumptament, haver-se passat en vermell el semàfor ubicat a la cruïlla del carrer Eusebi Güell amb la ronda de Sant Ramon, quan assegura que se'l va passar en àmbar.

Demana l'anul·lació de la sanció per improcedent, atès que considera que la càmera del semàfor no estava ben calibrada.

Actuació: donem una còpia del comunicat penjat a la web municipal on consta que, d'ofici, s'anul·laran milers de sancions imposades indegudament per haver estat mal calibrada la càmera instal·lada en la cruïlla del carrer d'Eusebi Güell amb la ronda de Sant Ramon, i alhora l'adrecem a presentar el corresponent escrit de reclamació a l'ORGT.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 035/2019**Assumpte: anul·lació de tres sancions de trànsit per no estar ben calibrada la càmera d'un semàfor**

Una ciutadana demana l'anul·lació de tres sancions per, presumptament, haver-se passat en vermell el semàfor ubicat a la cruïlla del carrer d'Eusebi Güell amb la ronda de Sant Ramon, atès que assegura que se'l va passar en groc, i s'inclina a pensar que la càmera del semàfor no estava ben calibrada.

Actuació: donem una còpia del comunicat penjat a la web municipal on consta que, d'ofici, s'anul·laran milers de sancions imposades indegudament per haver estat mal calibrada la càmera instal·lada en la cruïlla del carrer d'Eusebi Güell amb la ronda de Sant Ramon, i alhora l'adrecem a presentar el corresponent escrit de reclamació a l'ORGT.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 036/2019**Assumpte: reiterades molèsties pel joc de pilota al costat d'uns habitatges propers a una plaça i una escola públiques**

Un ciutadà es queixa de les reiterades molèsties pel joc de pilota de nens (i no tan nens) a la plaça al costat de la qual resideix malgrat haver-los cridat l'atenció en nombroses ocasions (a la canalla i als seus pares). També ha avisat a la Policia local, però sempre li diuen el mateix : " *de seguida que poguem passarà una patrulla*".

Davant d'aquesta situació que s'allarga massa en el temps, demana que la Policia controli aquesta situació per afavorir el descans veïnal.

Actuació: després de demanar informació a la Policia local, i al regidor de barri, es va acordar la col·locació d'un cartell de prohibit jugar a pilota en la zona afectada.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 042/2019**Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció per mal aparcament**

A un ciutadà que li acaben de posar una denúncia de trànsit per haver aparcant el vehicle trepitjant una zona de pas de vianants i dificultant l'entrada i sortida d'un gual, manifesta no estar-hi d'acord, atès que - segons la seva opinió- no dificultava ni l'entrada ni la sortida de vehicles del pàrquing. De fet, diu que no és la primera vegada que aparca d'una manera semblant i mai no li havien sancionat; a més que és coneixedor que al titular d'un dels guals propers li deixen aparcar d'una manera semblant a com ho ha fet ell.

Demana a la síndica que li treguin la sanció per considerar que l'agent podria haver estat molt més tolerant.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència, atès que no ha realitzat cap actuació municipal prèvia. Aprofitem per comentar-li que el pas als guals ha d'estar lliure, independentment del que pugui dir el seu titular. Igualment, vam fer una comprovació *in situ* amb l'agent que li acabava de posar la sanció, i vam constatar que el vehicle estava mal estacionat i que el titular del gual hauria de fer maniobres per poder entrar-hi.

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

Expedient 076/2019**Assumpte: utilització fraudulenta d'un gual**

Una ciutadana vol denunciar l'ús fraudeunt d'un gual per part del seu propietari. Diu que no l'utilitza per a l'entrada i sortida de vehicles, sinó per aparcar el seu vehicle; i que quan algun altre veí hi aparca avisa la grua perquè retiri el vehicle, cosa que considera incívica i injusta, ja que, pel preu del que val un gual té aparcament segur tot l'any.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència, atesa la no actuació municipal prèvia.

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

Expedient 078/2019**Assumpte: declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de les proves**

Un ciutadà al qual van sancionar per: 1) no tenir censat el seu gos; 2) per conduir-lo sense lligar per la via pública, i 3) per no estar identificat amb el microxip homologat, no manifesta oposició als fets imputats en les sancions 1 i 2, però sí objecta la de no tenir degudament identificat el seu gos mitjançant un microxip, atès que, en tot moment, va expressar que sí que estava xipat.

També vol manifestar que, malgrat que així consta en l'acta de la Policia local, els agents actuant en cap moment no el van informar que disposava de quinze dies naturals per acreditar davant l'OMAP la identificació de l'animal mitjançant microxip homologat i que havia d'inscriure'l al Registre Censal Municipal; i que, en cas contrari, s'iniciaria el corresponent expedient sancionador, ja que, d'haver tingut coneixement d'aquesta informació, hauria intentat regularitzar abans la situació de l'animal. Ben al contrari, tota la informació que va rebre dels agents va ser verbal, i en cap moment no li van lliurar cap acta ni notificació per escrit dels fets ocorreguts, cosa que hauria significat una prova fefaent dels motius concrets pels quals se'l sancionava.

Actuació: Aquesta síndica, després de revisar detingudament l'expedient sancionador, i una vegada contrastada la informació amb la documentació aportada de part, no té res a objectar formalment, atès que tots els actes de tràmit i administratius s'ajusten al que és legal, inclosa la desestimació del recurs de reposició per haver estat presentat fora de termini. Tanmateix, vol ressaltar que el fet de no haver-se tingut en compte el recurs, per extemporani, no va permetre valorar el que allà s'exposava, és a dir, la justificació que el gos d'aquest ciutadà era portador del xip abans d'haver estat sancionat, cosa que va acreditar documentalment.

(...)

Per tot això anterior, la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi va **ESTIMAR** la queixa presentada presentada per aquest ciutadà i va

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que revisi el procediment sancionador a què fa referència la sanció per causa de **no tenir xipat el gos**, i declari la nul·litat de la sanció imposada, atès que ha quedat demostrat que el gos del ciutadà promotor de la queixa disposava del corresponent xip homologat molt abans d'haver estat sancionat; i, en conseqüència, procedir a la consegüent devolució de l'import de la sanció abonada i, finalment, a l'arxiu de l'expedient sancionador.

SUGGERIR (1): a l'Ajuntament (com ja ho he fet en alguna altra ocasió) que estudiï la viabilitat i conveniència de dotar la Policia local de mitjans tècnics per poder verificar en el mateix moment que fa controls, si els gossos porten o no microxip, a fi de comprovar el compliment de les obligacions administratives dels titulars o conductors, i per a una redacció més eficaç de les actes.

SUGGERIR (2): a la Policia local que, en el moment d'aixecar l'acta d'intervenció amb animals, sempre que facin una comprovació *in situ* de dades sobre l'animal, a més d'informar verbalment a la persona propietària i/o conductora sobre la necessitat d'adoptar comportaments cívics per millorar la convivència ciutadana, i de les obligacions legals respecte de l'animal en qüestió, també li lliuri una còpia de l'acta (excepte que existeixi algun impediment de pes que així ho impedeixi), per així evitar errades d'interpretació sobre si serà o no sancionat amb posterioritat a aquell moment, i perquè alhora li servirà com una prova fefaent i inexcusable per regularitzar la situació del seu animal en un període de temps determinat a l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic.

Estat: Estimada / Amb Recomanació
(Acceptació total per part de l'alcaldesa)

Expedient 088/2019**Assumpte: ocupació il·legal d'un habitatge en una comunitat de veïns**

Els veïns d'una comunitat de propietaris demana ajuda a l'Ajuntament perquè intervingui en un cas d'ocupació il·legal d'un habitatge de la mateixa finca.

Actuació: com que els veïns no s'havien adreçat prèviament a l'Ajuntament; i com que l'habitatge ocupat era de l'entitat La Caixa, i ja havia presentat denúncia davant els Mossos d'Esquadra, se'ls indica que igualment presentin un escrit a través del servei municipal. T'escoltem exposant el relat dels fets per tal que l'Ajuntament estigui assabentat de la situació.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 089/2019**Assumpte: denegació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda**

Un ciutadà manifesta no estar d'acord amb la resolució desestimària de la reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda de caràcter privat que va sol·licitar la seva dona. Considera que l'Ajuntament no ha tingut en compte la situació personal de tots dos, és a dir, persones grans i amb una mobilitat que requereix una atenció especial.

Demana que l'Ajuntament revocui l'acord de desestimació.

Actuació: atès que ens assabentem que resta oberta la via administrativa, es desestima la queixa per manca de competència.

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

Expedient 108/2019 (vinculat amb l'expedient 088/2019)**Assumpte: Desistiment de la Policia en cas d'alarma per ocupació amb violència d'un habitatge**

Una ciutadana, en nom de la seva comunitat de veïns, es queixa perquè es va produir una ocupació amb violència en un dels habitatges de la seva escala i en trucar a les forces de l'ordre no es van sentir assistits, ja que van trigar molt a acudir i els van dir que no s'hi podia fer res. Durant els fets es va provocar una situació d'enfrontament entre veïns per impedir l'ocupació, que descriuen com a professionals o màfia de l'ocupació.

Demana més protecció de la Policia local quan es produeixen situacions que poden comportar situacions de perill per als veïns.

Actuació: atès que els fets descrits van generar indefensió i desprotecció als veïns, així com por als menors en veure la situació de violència; i com que es van continuar succeint altres situacions semblants en els dies següents, des de la Sindicatura ho van posar en coneixement del regidor de Seguretat Pública. Aquest, tot i tractar-se d'un cas que no era de competència municipal, ja que l'habitatge ocupat era de La Caixa (per tant havien d'actuar els Mossos d'Esquadra i els jutjats), es va reunir amb una representació de veïns i els va donar explicacions del que podia fer l'Ajuntament i, alhora, es va comprometre a estar en comunicació amb ells i oferir-los contacte directe amb la Policia local.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 143/2019**Assumpte: presumpta manca de resposta a una sol·licitud d'anul·lació d'un gual**

Una ciutadana exposa que va comprar un pis de planta baixa al 2018. Es tracta d'un local pel qual es va demanar un canvi d'ús a habitatge. Tanmateix, la immobiliària no la va informar que estava d'alta un gual en el mateix emplaçament, subjecte a l'activitat que abans s'hi desenvolupava. L'Ajuntament ara li reclama l'import del rebut del gual referit a l'exercici 2019, tot i no ser coneixedora que estigués d'alta i quan tampoc no n'ha fet ús. Malgrat haver presentat sol·licitud d'anul·lació, diu que l'Ajuntament no li ha donat resposta.

Demana l'anul·lació del gual i del rebut girat per aquest concepte al 2019.

Actuació: informem la ciutadana que l'Ajuntament està dins de termini per donar-li resposta. No obstant això, li avancem que perquè realment quedi anul·lat el gual, primerament ha de reposar la vorera a l'estat inicial d'abans de la concessió, ja que l'Ajuntament haurà de fer la pertinent inspecció per determinar si és o no favorable; i que l'obra va a càrrec del titular. Igualment li aconsellem que aclareixi el cas amb la immobiliària.

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

Expedient 151/2019**Assumpte: molèsties veïnals per l'ocupació il·legal de diferents habitatges en un edifici del barri Centre**

Una veïna del barri Centre exposa que des de fa un any tenen ocupes en diferents pisos del seu edifici. Han forçat el pany del portal (que encara no s'ha reposat), han punxat la llum deixant sense funcionament l'ascensor i la il·luminació del pàrquing durant setmanes. En aquests darrers mesos també han ocupat els dos locals que donen al carrer, un dels quals és de titularitat municipal.

Aquesta situació provoca molta inseguretat a la resta de veïns, que se senten desprotegits i abandonats, amb el perill d'unes instal·lacions que no estan cuidades.

Demana la intervenció de la síndica municipal per tal de millorar aquesta situació.

Actuació: la síndica va promoure una reunió dels veïns de l'edifici amb el regidor de l'àmbit de Seguretat Ciutadana i el cap de la Policia local perquè poguessin exposar la situació abastament i així avaluar millor la dimensió del cas. El regidor els va donar explicacions del que podia fer l'Ajuntament i, alhora, es va comprometre a estar en comunicació amb ells i oferir-los l'assistència de la Policia local.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 161/2019**Assumpte: denegació de la devolució de l'import de la grua municipal quan la sanció es va anul·lar**

Un ciutadà al que li van imposar una sanció de trànsit on va intervenir el servei de la grua municipal, es queixa que l'Ajuntament li va denegar la devolució de l'import liquidat per aquest servei, quan se li va anul·lar la sanció perquè havia caducat o prescrit.

Demana la devolució de l'import liquidat en concepte de servei de grua municipal.

Actuació: des del Departament de Seguretat Ciutadana van declarar la caducitat de l'expedient sancionador i ordenar l'arxiu de les actuacions, atès que no havia estat notificada la resolució sancionadora dins del termini d'un any d'acord amb allò establert a l'article 112 del Reial Decret Legislatiu

6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.

Convé destacar que finalment es va aprovar la devolució de l'import de la grua municipal sol·licitat pel ciutadà

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient AO 166/2019

Assumpte: establir una distància mínima entre les zones delimitades de parcs de jocs infantils i els llocs on està permès fumar de l'espai públic per protegir els infants del fum ambiental

La present actuació d'ofici té el seu origen en queixes que han estat formulades a aquesta síndica per famílies que consideren una problemàtica el fet que no hi hagi una distància mínima reglamentària entre les zones delimitades de parcs de jocs infantils i els llocs on està permès fumar de l'espai públic (especialment les terrasses vinculades als establiments de restauració), atès que els infants queden exposats i desprotegits pel fum ambiental que reben.

La sol·licitud d'empara té com eix vertebrador la necessitat de poder gaudir del dret a la salut, en relació a preservar certs espais de la ciutat lliures de fum, però també la justifica la necessitat de promoure i protegir els drets dels infants. L'objectiu s'emmarca en el dret a la ciutat, que consagra la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

(...)

CONSIDERANT que a la ciutat existeixen espais destinats per l'esbarjo i el joc infantil, sovint aquests són espais delimitats per tanques de fusta o arbustos, especialment els destinats als més petits, perquè disposen de gronxadors, balancins etc...; i és en aquests indrets que en alguns casos la proximitat de les taules de terrasses a l'aire lliure on els clients fumen sovint es propaga el fum cap al parc on són els infants;

CONSIDERANT que caldria una revisió de l'ocupació actual de l'espai públic quant a la ubicació de les taules de les terrasses properes a espais destinats a l'esbarjo infantil, establint una distància preventiva respecte a aquestes zones delimitades per al joc d'infants per evitar, així, la propagació del fum del tabac i/o altres substàncies tòxiques que poden perjudicar la salut de les nenes i els nens;

CONSIDERANT que cal trobar un equilibri entre els legítims drets de la infància al gaudiment de les activitats lúdiques i el seu dret a la salut i el dret dels usuaris i clients de les terrasses a gaudir d'aquests espais a l'aire lliure;

(...)

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que faci una revisió de les ordenances vigents en relació als requisits d'ubicació de les taules vetllador de les terrasses, establint una distància preventiva relativa a la proximitat a espais delimitats de parcs infantils, per considerar que cal respectar el principi de prevalença del dret del no- fumador en atenció a la promoció i defensa de la salut individual i col·lectiva, especialment en referència al principi de prevenció com a mesura de protecció de la salut dels infants.

SUGGERIR: que l'Ajuntament revisi l'emplaçament d'algunes terrasses que actualment disposen dels permisos adients per tal de consensuar alguns canvis per ampliar la distància amb els parcs infantils delimitats.

Estat: pendent d'Alcaldia

ALTRES**Expedient 175/2018****Assumpte: denunciar anomalies reincidents en una residència per a la gent gran**

Un grup de familiars d'interns i residents a la Residència concertada Los Sauces de Sant Boi de Llobregat, s'adrecen a aquesta Síndica per transmetre-li la seva preocupació per les deficiències detectades quant a l'atenció personal i als serveis prestats als seus pares i mares, internats per diferents causes: discapacitat, estat de salut, edat avançada, etc.

Atès que totes aquestes qüestions de mal funcionament que s'haurien d'esmenar han estat exposades en nombroses ocasions als diferents responsables del centre, sense que a hores d'ara els familiars hagin vist cap millora, aquests familiars es van adreçar a la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi perquè els assessori prèviament abans d'emprendre les accions legals pertinents....

Actuació: atesa la nostra manca de competència, la síndica els recomana que recullin en un document totes les deficiències i mancances detectades, amb l'objectiu de remetre-ho al Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Igualment, se'ls emplaça a que quan l'hagin presentat, també se'n farà arribar una còpia a l'alcalde, per al seu coneixement, a més de demanar-li una reunió personalment.

Finalment es va realitzar la reunió dels familiars d'aquesta residència i l'alcalde i li van poder exposar la situació dels seus familiars interns que, a més, eren ciutadans de Sant Boi. A la reunió també van assistir dues regidores, la cap de l'Àrea i aquesta Síndica.

Val a dir que l'escrit sobre les deficiències a la Residència, que els familiars van adreçar a la Inspecció del Departament d'Afers Socials i Família, al cap de tres mesos va propiciar una inspecció al centre, on es van verificar algunes de les deficiències exposades pels familiars i es va incoar un expedient sancionador amb indicacions de les correccions que s'havien de realitzar, tal com ens va informar la responsable d'Inspecció del Departament de la Generalitat.

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

Expedient 003/2019**Assumpte: molèsties que provoca la sortida de fums d'un restaurant**

Una ciutadana diu no estar conforme que el cap de Llicències d'activitats hagi arxivat la seva queixa per les molèsties que li ocasiona la sortida de fums d'un restaurant proper a casa seva, simplement perquè el titular de l'activitat li hagi lliurat un document en el qual manifesta el compliment de les mesures correctores imposades. Opina que l'Ajuntament hauria d'enviar algun tècnic a realitzar una comprovació *in situ* conforme el problema denunciat s'havia solucionat del tot, cosa que no ha succeït.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència, atès que ja havia iniciat accions legals.

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

Expedient 028/2019**Assumpte: que es prohibeixi fumar en terrasses d'establiments propers als parcs infantils**

Una ciutadana demana a l'Ajuntament que no es permeti fumar en terrasses d'establiments propers als parcs o zones de jocs infantils, especialment durant els caps de setmana i fora de l'horari escolar, ja que és quan aquests espais estan plens de canalla. D'aquesta manera es vetllaria, alhora, pels drets dels infants i amb una de les finalitats de la Llei antitabac.

Actuació: la síndica la va adreçar al Departament de Salut de la Generalitat, des d'on li van respondre que de moment la llei vigent no preveia cap indicació a aquest respecte, però que estava previst fer -ne modificacions més restrictives.

Mentre esperem que es produeixin aquestes modificacions a la nova llei, la síndica va presentar una recomanació d'ofici amb el suggeriment que l'Ajuntament s'avanci i faci canvis sobre aquest respecte en els parcs infantils.

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

Expedient 054/2019**Assumpte: atenció deficient respecte del temps d'espera per fer-se unes proves mèdiques en un ambulatori**

Un ciutadà explica que acaba de rebre un tracte molt deficient quan ha anat a fer-se dues proves mèdiques en un CAP. Primer li han dit que li farien les dues, i després d'esperar més de mitja hora li han comunicat que únicament li'n farien una. Ha demanat parlar amb direcció o amb algun responsable, i després d'una altra mitja hora encara no l'havia atès ningú. Tampoc no està gens conforme amb el canvi de metge sense avís previ, i amb la demora a donar-li cita per realitzar una prova, quan -segons el seu parer- podria tractar-se d'un cas delicat.

El ciutadà ens demana que des de la Sindicatura ens apropem directament al CAP per entendre millor la situació i obrar-hi en conseqüència.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència alhora que li suggerim que presenti una reclamació en el propi centre. Depenent de la resposta s'haurà d'adreçar al Cat Salut o al Síndic de Greuges de Catalunya.

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

Expedient 071/2019**Assumpte: presumpte assetjament veïnal i policial per posar la música elevada**

Una ciutadana manifesta trobar-se en una situació de vulnerabilitat física (pateix una discapacitat) i psicològica, que la fan estar-se a l'hospital llargues temporades. Explica que des de ja fa molt està sent víctima de nombroses denúncies per part dels seus veïns, per, presumptament, posar la música elevada, quan assegura que no és així. Ha hagut de presentar un recurs contenciós contra totes les sancions imposades indugudament per aquesta causa, ja que no les considera objectives perquè l'Ajuntament no ha fet mai cap mesurament de comprovació. Considera aquesta situació insostenible.

Actuació: com que la ciutadana ens assabenta que la mateixa queixa ja la va presentar al Síndic de Greuges de Catalunya, li informem que ha d'esperar a rebre la seva resolució. Ens oferim, però, a redreçar a aquella institució documents complementaris que diu que els ha d'enviar. Tanmateix, prefereix fer-ho ella quan es trobi una mica millor, atès que acaba de sortir de l'hospital per haver patit "una crisi" i perdre la visió (comenta que a vegades li afecta a una altra part del cos).

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

Expedient 073/2019

Assumpte: atenció deficient en un hospital

Una ciutadana no està gens conforme amb la dilació en donar-li cita amb un especialista l'Hospital de Sant Boi, ni tampoc amb la retallada de les proves específiques que li havien de fer per diagnosticar-la millor i veure l'abast de la seva malaltia, especialment perquè en breu té cita amb el Tribunal mèdic.

Actuació: atès que ja havia presentat queixa davant el mateix hospital, li vam informar que havia d'esperar a rebre la resposta; i que de no estar-hi d'acord, podria formular la seva queixa al Cat Salut o al Síndic de Greuges de Catalunya.

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

Expedient 077/2019

Assumpte: dilació aresoldre una sol·licitud per percebre la renda garantida de la Ciutadania

Una ciutadana es queixa que al setembre de 2017 va començar els tràmits de sol·licitud per a percebre la renda garantida de ciutadania, la qual li va estar denegada per, presumptament, no haver acreditar la residència continuada i efectiva a Catalunya. Explica que sí que ho va fer; que ho va justificar amb un certificat mèdic traduït, com a informació complementària al recurs de reposició que va presentar el 30/05/18, atès que, tot i ser coneixedora que la Llei permetia únicament trenta dies, ella va estar fora del país trenta-tres dies per haver de cuidar de la seva mare, malalta del cor.

Demana que no es dilati més l'ajut, atès que viu amb el seu fill petit i no disposa de mitjans econòmics suficients per anar fent el dia a dia.

Actuació: vam derivar la queixa al SGC, atesa la nostra manca de competència. En paral·lel, vam trucar a la GC i ens vam informar que ara estaven atenent els recursos referits a l'abril/2018; i que al juny estava previst atendre els de maig, tot i que es podria allargar fins al setembre.

Hem de dir que, malgrat que el SGC reconeix la demora a donar la resposta a la ciutadana per part del Servei de la RGC (incomplint els terminis de resolució de recursos), comparteix la desestimació perquè no es van justificar els tres últims dies fora del país).

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

Expedient 097/2019

Assumpte: avançar una intervenció quirúrgica de cataractes

Una ciutadana expressa la seva indignació i impotència perquè arran d'una complicació secundària que va patir després d'una intervenció quirúrgica de cataractes a l'Hospital Sant Boi, no li van fer cap mena de seguiment. I després de molt insistir, li donen visita per realitzar una revisió postquirúrgica oftalmològica amb l'especialista dins de quatre o cinc mesos.

Actuació: quan la síndica va trucar la ciutadana per ampliar informació, aquesta li va dir que a al cap de pocs dies d'haver-nos enviat la queixa ja es van posar en contacte amb ella des de l'Hospital de Sant Boi per avançar-li la prova.

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

Expedient 135/2019**Assumpte: cobrament, presumptament improcedent, de la pujada del rebut de l'AMB**

Una família en risc d'exclusió social va sol·licitar a l'Ajuntament un ajut per no pagar l'IBI, i li van concedir per als exercicis 2017 i 2018. Durant el mateix període tampoc no van pagar el rebut de l'AMB. El fet és que al 2019 l'AMB els ha girat dos rebuts per més del doble del que venien pagant; i quan van demanar explicacions per la pujada, els diuen que el motiu ha estat perquè han actualitzat el valor cadastral del rebut en no haver pagat durant els dos últims anys. A la vista de tot plegat, van formular la pertinent reclamació fa més de dos mesos però encara no han rebut resposta.

Demanen que l'AMB els retorni la diferència dels dos últims rebuts i tornar a pagar el mateix import que abans.

Actuació: tot i no ser de la nostra competència, vam exposar el cas a l'AMB i van quedar que estimarien la queixa de la ciutadana, i que li farien una compensació o devolució dels diners cobrats indegudament.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 138/2019**Assumpte: presumpta manca de resposta per part del Síndic de Greuges de Catalunya a una petició de canvi de llei**

Un ciutadà es queixa de la presumpta manca de resposta per part del Síndic de Greuges de Catalunya a una petició de canvi de llei 5/2015 de 13 de maig " *Modificación del libro quinto del Código civil de Cataluña, relativo a los derechos reales* "; petició que va cursar perquè opina que caldria limitar el poder de vot a promotors, inversors i societats de forma que, en aquelles situacions en què disposin d'un coeficient de participació igual o superior a un 40 %, el sistema de votació no sigui per coeficient de participació, sinó per titulars, i concedir un únic vot per la totalitat de les propietats a les persones físiques o jurídiques que disposin d'un coeficient de propietat igual o superior al 40%.

Actuació: consultat al SGC, ens informen que a l'endemà d'entrar-los la queixa van respondre el ciutadà. De fet, ens avancen que com que el que el senyor plantejava suposava un canvi legislatiu, li van informar que havia d'adreçar-se a la Comissió de Peticions del Parlament, atès que el SGC no era competent en aquestes qüestions.

(El ciutadà, finalment, ens va comunicar que havia pogut accedir a la resposta).

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

Expedient 139/2019**Assumpte: cobrament, presumptament improcedent, d'un deute per part de SEPE**

Una ciutadana amb un deute hipotecari important, comenta que el SEPE li va concedir l'ajuda de 430€/mes; ajuda que va seguir cobrant malgrat haver estat contractada temporalment en diverses feines. Al cap d'uns mesos va rebre una carta conforme havia de retornar 4.800€ cobrats indegudament pel fet d'haver estat treballant. Va portar el cas a judici (amb una advocada de la qual pensa que no la va atendre correctament) i la van condemnar a retornar aquesta quantitat quan millorés la seva situació econòmica, atès que únicament comptava amb aquests ingressos de 430€/mes. Tanmateix, passats tres mesos li van retirar del compte bancari, i de manera íntegra, els 430€/mes.

Demana que li retornin la quantitat retirada improcedentment, atès que no arriba a cobrar el mínim estipulat per llei i perquè, a més de deixar-la en una situació molt vulnerable i d'indefensió (actualment viu de la caritat dels seus fills), també la perjudica pel deute hipotecari contret, ja que, si no paga cap quantitat, per petita que aquesta sigui, li poden embargar el seu habitatge.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència, i prèvia consulta al SGC, la redrecem a que els formuli directament la seva queixa.

També li concertem visita amb el SOJ de la Fundació Marianao perquè la puguin assessorar si tots els tràmits que va realitzar la seva advocada van ser o no correctes.

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

Expedient 144/2019

Assumpte: baixa improcedent de la bonificació dels rebuts de l'aigua

Un ciutadà exposa que va trucar a l'Agència Catalana d'Aigua perquè des d'agost de l'any passat li havien anul·lat, sense cap comunicació prèvia, la bonificació en els rebuts d'aigua (20-22€ /rebut). Se sent doblement agreujat perquè, d'una banda, li han deixat d'aplicar la bonificació en els rebuts de tots aquests mesos; i d'una altra, perquè ara s'ha de molestar en fer reclamacions perquè li retornin, amb caràcter retroactiu, l'import corresponent, quan no ha estat una errada d'ell.

Com que no està gens d'acord amb l'atenció rebuda, demana l'ajuda de la síndica municipal

Actuació: atenent al conveni de col·laboració entre la Sindicatura municipal de Greuges i el Defensor del Client d'Aigües, aquesta Síndica queda en trametre'ls la queixa per a la seva resolució.

Estat: Desestimada / Intermediació / Pertany a un altre organisme, institució, etc

Expedient 145/2019

Assumpte: molèsties de contaminació acústica pel vehicle de repartiment de bombones de butà

A un ciutadà el molesta el soroll que provoca el vehicle de repartiment de bombones de butà quan anuncia el seu servei amb un senyal acústic pels carrers. Opina que es podria millorar la tècnica com es fa en altres ciutats. Va presentar la mateixa queixa a través del servei municipal T'escoltem, però no està d'acord amb la resposta, atès que no li van donar una solució per millorar la convivència.

Actuació: aquesta síndica, amb la voluntat de minimitzar les molèsties descrites, afegirà la queixa del ciutadà a una actuació d'ofici conjunta sobre els efectes nocius que provoca en les persones l'impacte acústic de molt diversa mena. Tot i així, se li fa l'observació que malgrat ser conscients dels efectes perjudicials que provoca en la salut de les persones el soroll en general i, per tant, el focus emissor de la present queixa, tampoc no podem oblidar que hi ha col·lectius, especialment els més vulnerables, que depenen d'aquest subministrament. I, si bé és cert que moltes d'aquestes persones ja encarreguen el subministrament per telèfon o per via telemàtica, no podem oblidar a aquelles altres (sobretot gent gran) que no gaudeixen d'aquests recursos.

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

LLISTA CONSULTES 2019**Expedient Assumpte**

2019-0004	Problemes de legalitat amb un habitatge de propietat privada
2019-0005	Mediar davant l'impagament de rebuts de la comunitat per part d'un veí
2019-0008	Aplicació de la STC que eximeix de pagar l'IIVTNU a qui acrediti la venda de la seva propietat amb pèrdues
2019-0009	Manteniment amb regularitat de les rampes dels autobusos L70 i L72
2019-0010	Consultes diverses sobre diferents ajuts
2019-0013	Formular queixes diverses per l'estat impracticable del carrer Sant Pere
2019-0016	Saber la data pagament d'un ajut de lloguer municipal
2019-0018	Dilació en aplicar l'ajut sobre la llei de dependència
2019-0019	Vigència d'una assegurança de la llar
2019-0022	Interpretació del contingut d'una proposta d'acord sobre dues denúncies de gossos
2019-0024	Molèsties diverses pel canvi provisional d'una parada de bus al c/ Torres i Bages, 15
2019-0025	El presumpte canvi de requisits d'una activitat suposa un greuge per a la seva titular
2019-0026	Poder fer el canvi d'una PNC a la Renda Garantida de la Ciutadania
2019-0027	Saber a quines ajudes de lloguer pot accedir al 2019
2019-0029	Lliurament personalitzat de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat
2019-0033	Donar de baixa de la llista del CIRBE
2019-0044	Justificar amb un certificat el nivell de català i d'Informàtica per participar en unes oposicions a la GC
2019-0048	Valoració de llocs de treball de l'àmbit d'Educació
2019-0050	Presumptes irregularitats en la imposició de dues sancions de gossos
2019-0051	Presumpte cas de mobbing a la feina
2019-0052	Assessorament respecte del pagament d'una hipoteca
2019-0058	Compra d'un automòbil
2019-0060	Imposició de nombroses sancions de Convivència
2019-0061	Agilitar ajuts per a unes besnètes bessones recent nascudes
2019-0062	Venda d'un audífon en mal estat
2019-0063	Sol·licitud d'inspecció municipal d'una escomesa elèctrica d'una finca particular
2019-0068	Reparació deficient d'uns interruptors de la llum en un habitatge de nova construcció
2019-0072	Import desproporcionat de factures de telèfon ¿? amb el consum realitzat
2019-0074	Observacions sobre el desenvolupament de proves físiques d'un procés de selecció d'agents de la Policia local
2019-0075	Desacord amb la minuta d'un advocat

LLISTA CONSULTES 2019**Expedient Assumpte**

2019-0079	Suspensió de la pena privativa de la llibertat
2019-0081	Aparició de rates i paneroles en una casa particular pel mal estat de conservació del solar contigu
2019-0083	Deute contret amb Hisenda per la venda d'un terreny a Torrelles de Llobregat
2019-0085	Condonació de la plusvàlua d'un terreny de Torrelles de Llobregat per no haver obtingut guany
2019-0086	Problemes d'obstrucció en la connexió a la xarxa general del clavegueram
2019-0087	Molèsties veïnals diverses
2019-0095	Inscripció en la bossa d'Habitatge (HPO)
2019-0096	Informació general sobre els cursos de català -Normalització Lingüística-
2019-0098	Instal·lació d'aparells d'aire condicional a un habitatge particular
2019-0099	Presumpta acumulació de bosses d'escombraries i brutícia per part d'una veïna en un pati comunitari
2019-0100	Problemes veïnals
2019-0102	Subvenció per canviar la banyera per un plat de dutxa
2019-0106	Desconeixement de la quantitat d'un deute de plusvàlua
2019-0109	Baralles a la porta d'un bar després de l'horari de tancament
2019-0110	Manca de resposta municipal a una consulta sobre l'increment de l'IBI
2019-0115	Desacord amb l'actuació de l'advocada en una reclamació patrimonial
2019-0118	Saber com actuar davant una denúncia de la zona blava imposada a Blanes
2019-0119	Presumpta estafa per part de la Banca mòbil EVO
2019-0120	RP per caiguda en la marge del riu a l'alçada de Sant Joan Despí
2019-0121	Desacord amb la pujada de l'IPC d'una residència
2019-0125	Ampliar una reclamació presentada en un hotel de Lloret de Mar
2019-0128	Sol·licitud d'informació sobre habitatges socials
2019-0129	Reclamació a una empresa de missatgeria per lliurar al destinatari un paquet trencat
2019-0132	Agilitar el tràmit de resposta d'una sol·licitud d'Habitatge
2019-0134	Ús fraudulent d'una tarjeta de crèdit robada
2019-0141	Molèsties de sorolls per la pujada i baixada de persianes metàl·liques d'una activitat
2019-0146	Desacord amb la sanció de decomís d'un gos per les molèsties generades als veïns
2019-0147	Sol. d'informació sobre un possible canvi de vehicle adquirit en un concessionari per mal estat de conservació
2019-0150	Reclamació indeguda de rebuts de telefonia
2019-0153	Desacord amb la imposició de diverses multes de trànsit a Malgrat de Mar

LLISTA CONSULTES 2019**Expedient Assumpte**

2019-0158	Les arrels d'un arbre trenquen part del terra interior d'un habitatge particular
2019-0163	Retard en una intervenció quirúrgica de genoll
2019-0164	Assessorament respecte d'un assumpte laboral
2019-0167	Impagament de rebuts d'aigua
2019-0168	Manca de promoció mpal.d'espais web de Patrimoni/No respectar drets d'autor i d'imatge alumnes de batxillerat
2019-0169	Assessorament respecte d'un cas de custòdia compartida
2019-0170	Assetjament a uns treballadors docents de la Funció Pública
2019-0039	Una veïna denuncia que una persona en estat etílic en un parc públic a punt de circular amb una motocicleta
2019-0137	Presumpta situació d'abús pel coeficient de participació en una CPH :3/5 habitatges són propietat del promotor

Sant Boi celebra el Dia Europeu de la Mediació

23 GEN

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.



La Síndica de Greuges de Sant Boi i el Síndic de Greuges de Catalunya renoven el conveni per millorar l'atenció a les persones

17 MAIG

El conveni actualitza el compromís de col·laboració entre les dues institucions

La Síndica de Greuges de Sant Boi, Dolors Vallejo, i el Síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, han signat el divendres 17 de maig un conveni en què actualitzen la col·laboració que mantenen les dues institucions des de l'any 2004. L'objectiu és evitar duplicitats, aprofitar sinergies i recursos i, sobretot, millorar el servei de defensa de drets i facilitar l'accés a la ciutadania.

D'acord amb el conveni, quan una persona presenti una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya aquest es compromet a informar-la de la possibilitat de presentar-la davant la Síndica Municipal de Sant Boi, i aquesta farà arribar al primer les queixes que afectin a administracions fora de l'àmbit municipal de la nostra ciutat.

L'acord també indica que la Síndica de Sant Boi podrà participar en la capacitat d'iniciativa normativa que la llei reconeix al Síndic de Greuges de Catalunya.

El primer conveni entre les dues sindicatures de greuges es va signar l'any 2004 amb la intenció, ara renovada, de ser més eficients en la tasca que realitzen. El conveni té una durada de 4 anys.



Nova seu de la Sindicatura Municipal de Greuges

21 MAIG

A partir del 21 de maig, la Sindicatura Municipal de Greuges estrena nova seu a la primera planta de Cal Ninyo. Per facilitar el trasllat des de l'Olivera, el servei romandrà tancat entre els dies 13 i 17. La SMG vetlla pels drets i les llibertats de la ciutadania de Sant Boi en les seves relacions amb l'Ajuntament.

Informació: tel. 936302036, sindicadegreuges@santboi.cat  |



M'agradaria
saber...



Tenim
una queixa



Volem suggerir,
proposar...

Vine a la Síndica Municipal
de Greuges de Sant Boi
Hi tens Dret!

Els Síndics del Baix i de l'Hospitalet fan una crida a les administracions públiques per eleborar un Pla d'habitatge

20 JUNY

NOTA DE PREMSA

Els Síndics de Greuges municipals del Baix Llobregat i L'Hospitalet fan una crida a les administracions públiques (municipal, metropolitana, autonòmica i estatal) a elaborar un Pla d'habitatge que contempli, amb caràcter urgent, la construcció d'habitatge de lloguer social i d'habitatge dotacional per encarar i resoldre, a mig termini, les necessitats de vivenda de persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica.

El Pla, indiquen, també hauria de contemplar mesures concretes per facilitar l'accés a l'habitatge dels joves i famílies monoparentals. Les conclusions formen part d'un manifest firmat per les sindicatures de Gavà, Sant Boi, L'Hospitalet, Cornellà, Viladecans i Sant Feliu davant el creixent número d'actuacions com a conseqüència de procediments de desnonament i per les dificultats d'accés a l'habitatge a causa dels elevats preus, especialment de lloguer.

Les defensories valoren positivament les mesures impulsades des de l'àmbit legislatiu per allargar la durada dels contractes de lloguer, mesures per a la rehabilitació de vivendes que alhora serveixen per abordar casos de pobresa energètica, la reserva de lloguer social en les noves promocions urbanístiques i la creació d'índexs de referència de preus de lloguer.

En el text fet públic agreguen que aquestes iniciatives s'haurien de complementar amb mecanismes d'informació àgils i complets que servissin de guia per a famílies en procés de desnonament i que assegurassin el coneixement dels recursos i dels mecanismes d'acompanyament que posin a la seva disposició les administracions que intervenen en aquesta matèria.

Sant Boi, 20 de juny del 2019

Manifest dels Síndics i Síndiques municipals del Baix Llobregat i l'Hospitalet i l'accés a l'Habitatge

20 JUNY

Una de les problemàtiques recurrents que presenten persones i famílies que sol·liciten l'emparedament dels síndics i síndiques del Baix Llobregat i de l'Hospitalet es vincula al dret a l'habitatge. En uns casos com a conseqüència de procediments de desnonament i en d'altres per les dificultats d'accés a l'habitatge a causa dels elevats preus, especialment del lloguer.

Aquesta qüestió incideix de manera dramàtica en persones en situació de vulnerabilitat i també en col·lectius com els dels joves, que sense estar en risc d'exclusió es veuen incapaços d'accedir a una vivenda en el mercat lliure.

És evident que els sous baixos, la precarització, que afecta especialment a joves i dones, moltes d'elles al capdavant de famílies monoparentals, i un percentatge de parc públic de vivenda social molt per sota de la mitjana europea, incideixen directament en aquesta problemàtica. De tal manera que en una part rellevant dels casos tramitats des de les sindicatures hi ha una relació directa entre dificultat d'accés a l'habitatge i famílies i persones en situació de vulnerabilitat social.

Una realitat que ja és una de les primeres preocupacions dels ciutadans de Barcelona i que també es detalla amb precisió en els informes publicats per l'Observatori metropolità de l'habitatge.

Per tots aquests motius, els síndics i síndiques de Gavà, Viladecans, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu, Cornellà i l'Hospitalet fan una crida a les diferents administracions públiques (municipal, metropolitana, autonòmica i estatal) a dur a terme una acció concertada per elaborar un Pla d'habitatge que contempli, amb caràcter urgent, la construcció d'habitatge de lloguer social i d'habitatges dotacionals que permetin encarar i resoldre, a mig termini, les necessitats de vivenda de persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica. Un pla que també hauria de contemplar mesures concretes per facilitar l'accés a l'habitatge dels joves i de famílies monoparentals.

Atesa la situació d'emergència social, i mentre no es materialitzi un increment del parc públic de vivenda social fins aconseguir la mitjana europea que se situa a l'entorn del 15% del conjunt del parc habitacional, calen mesures específiques per garantir l'accés i l'estabilitat de les famílies.

En aquest sentit, valoren positivament iniciatives impulsades des de l'àmbit legislatiu per allargar la durada dels contractes de lloguer, mesures per la rehabilitació de vivendes que alhora serveixen per abordar els casos de pobresa energètica, la reserva de pisos de lloguer social en les noves promocions urbanístiques i la creació d'índexs de referència dels preus de lloguer.

Unes iniciatives que s'haurien de complementar amb mecanismes d'informació àgils i complets que servissin de guia per les famílies en procés de desnonament i que servissin, també, per donar a conèixer els recursos i mecanismes d'acompanyament que posen a la seva disposició el conjunt de les administracions que intervenen en aquesta matèria.

El síndics i síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet consideren que les iniciatives en matèria d'habitatge han d'anar acompanyades d'un increment dels recursos en personal i econòmics dels serveis socials de les nostres ciutats, que són, en primera instància, els encarregats d'ajudar i acompanyar a les persones que veuen perillar el dret a l'habitatge i que conjuntament amb els professionals i funcionaris de l'àmbit de la justícia realitzen una tasca indispensable per abordar aquesta problemàtica.

Una situació que no pot deixar de banda el cas de persones que viuen en infrahabitatges i en habitacions, sovint

en situacions deplorables i en una absoluta fragilitat pel que fa a la protecció del seus drets. En el procés de visibilització d'aquesta realitat, el procediment d'empadronament és un mecanisme que s'hauria de convertir en una garantia de seguiment i atenció.

Joan Barrera Riba - Síndic Municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat

Joan Martínez León - Síndic Municipal de Greuges de Gavà

Merche Garcia Villatoro - Síndica Municipal de Greuges de L'Hospitalet

Júlia Latorre Mingrat - Síndica Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat

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

José Luís Nicolas - Síndic Municipal de Greuges de Viladecans

Els Síndics del Baix Llobregat reclamen mesures per atendre les necessitat d'accés a l'habitatge

Estiu 2019

La síndica de Greuges de Sant Boi, Dolors Vallejo Calderón, juntament amb la resta de síndics municipals del Baix Llobregat i de L'Hospitalet, han fet una crida a les administracions públiques (municipal, metropolitana, autonòmica i estatal) perquè elaborin un Pla d'habitatge.

Al seu entendre, aquest Pla d'habitatge hauria de preveure la construcció urgent d'habitatge de lloguer social i d'habitatge dotacional per encarar i resoldre a mitjà termini les necessitats residencials de les persones i de les famílies que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica.

El Pla d'Habitatge, indiquen, també hauria d'incloure mesures concretes adreçades a facilitar l'accés a l'habitatge de les persones joves i de les famílies monoparentals.

Desnonaments i preus alts

Les sindicatures de Greuges de les localitats de Gavà, Sant Boi, L'Hospitalet de Llobregat, Cornellà, Viladecans i Sant Feliu han signat un manifest davant del creixent nombre d'actuacions que han de dur a terme en l'exercici de la seva tasca a causa dels procediments de desnonament i de les dificultats d'accés a l'habitatge pels elevats preus, especialment els preus de lloguer.



Viure Sant Boi, Estiu/19

Els Síndics del Baix i de l'Hospitalet fan una crida a les administracions públiques per elaborar un Pla d'habitatge

20 JUN 2019

Els Síndics de Greuges municipals del Baix Llobregat i L'Hospitalet fan una crida a les administracions públiques (municipal, metropolitana, autonòmica i estatal) a elaborar un Pla d'habitatge que contempli, amb caràcter urgent, la construcció d'habitatge de lloguer social i d'habitatge dotacional per encarar i resoldre, a mig termini, les necessitats de vivenda de persones i famílies en situació de vulnerabilitat econòmica.

El Pla, indiquen, també hauria de contemplar mesures concretes per facilitar l'accés a l'habitatge dels joves i famílies monoparentals. Les conclusions formen part d'un manifest firmat per les sindicatures de Gavà, Sant Boi, L'Hospitalet, Cornellà, Viladecans i Sant Feliu davant el creixent número d'actuacions com a conseqüència de procediments de desnonament i per les dificultats d'accés a l'habitatge a causa dels elevats preus, especialment de lloguer.

Les defensories valoren positivament les mesures impulsades des de l'àmbit legislatiu per allargar la durada dels contractes de lloguer, mesures per a la rehabilitació de vivendes que alhora serveixen per abordar casos de pobresa energètica, la reserva de lloguer social en les noves promocions urbanístiques i la creació d'índexs de referència de preus de lloguer.

En el text fet públic agreguen que aquestes iniciatives s'haurien de complementar amb mecanismes d'informació àgils i complerts que servissin de guia per a famílies en procés de desnonament i que assegurassin el coneixement dels recursos i dels mecanismes d'acompanyament que posin a la seva disposició les administracions que intervenen en aquesta matèria.

Sant Boi, 20 de juny del 2019

Llamamiento de los Síndics de la comarca para garantizar el acceso a la vivienda

21 JUN 2019



Los defensores del pueblo de L'Hospitalet, Cornellà, Sant Boi, Viladecans, Gavà y Sant Feliu firman un manifiesto en el que exigen a las administraciones medidas urgentes para paliar la emergencia habitacional y tomar medidas para construir más vivienda social.

Los Síndics de Greuges del Baix Llobregat llevan tiempo advirtiendo del aumento de sus actuaciones como consecuencia de desahucios y de la dificultad de los ciudadanos para acceder a una vivienda digna "a causa de los elevados precios, especialmente del alquiler". Por todo ello, han firmado un manifiesto en el que hacen un llamamiento a las administraciones local, metropolitana, autonómica y estatal para que elaboren un plan que contemple "con carácter urgente" la construcción de vivienda social y dotacional para resolver, "a medio plazo" las necesidades de personas y familias en situación de vulnerabilidad económica.

Se trata de los defensores del pueblo de L'Hospitalet, Merche García; Cornellà, Joan Barrera; Sant Boi, Dolors Vallejo; Viladecans, José Luis Nicolás; Gavà, Joan Martínez, y Sant Feliu, Júlia Latorre, que ponen énfasis, además, en facilitar el acceso a una casa a los jóvenes y familias monoparentales.

Los síndics, no obstante, celebran algunas de las medidas que ya se han tomado desde el ámbito legislativo, como alargar la duración de los contratos de alquiler, la rehabilitación de viviendas, la lucha contra la pobreza energética o la reserva de alquiler social en las nuevas promociones urbanísticas, pero considera que hay que seguir avanzando en este sentido. Sobre el parque público de vivienda social, los defensores del pueblo del Baix Llobregat instan a ponernos al día con Europa y situar este índice alrededor del 15%.

Además, consideran que estas medidas tendrían que ir acompañadas de "mecanismos de información ágiles y completos", que pudieran servir como "guía" para las familias que estén en riesgo de sufrir un desahucio y, a su vez, para las administraciones que intervienen en esta materia.

En el fondo, las Sindicaturas de Greuges municipales sirven como un alertador de situaciones de exclusión, pobreza o indefensión que se puedan estar produciendo en la sociedad. Es por esto que, además, recomiendan que se doten debidamente los servicios sociales municipales, a los que describen como "la primera instancia, los encargados de ayudar y acompañar a las personas que ven peligrar el derecho a la vivienda" y que, "juntamente con el personal de la administración de justicia", llevan a cabo una tarea "indispensable" para abordar esta problemática.

Por último, no se olvidan de aquellas personas que, pese a tener un techo donde dormir, éste no reúne las condiciones óptimas. "No se pueden dejar de lado los casos de personas que viven en infraviviendas y en habitaciones, a menudo en situaciones deplorables y en absoluta fragilidad", y argumentan que el procedimiento del empadronamiento "es un mecanismo que se tendría que convertir en una garantía de seguimiento y atención".

Diari El Llobregat

Reunió de les sindicatures de l'Hospitalet, Cornellà i Sant Boi de Llobregat amb el Síndic de Greuges de Catalunya sobre l'Habitatge i l'aplicació de la Renda Garantida de la Ciutadania (RGC)

2 JUL 2019

El dos de juliol el síndic de Cornellà i les síndiques de L'Hospitalet i Sant Boi de Llobregat, en virtut dels respectius convenis signats amb el SGC, es van reunir a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya amb responsables tècnics de la Sindic de Catalunya per analitzar qüestions diverses relatives a l'aplicació de la RGC i la problemàtica de l'habitatge.

■ Anàlisi de qüestions relatives a l'aplicació de la RGC:

- 1) Necessitat de complir amb els terminis que fixa la llei.
- 2) Abordatge del 'silenci positiu'. S'ha de fer valer. Dubte de si el 'silenci positiu' pressuposa que el ciutadà compleix tots els requisits.
- 3) Manca de Reglament i conseqüències en casos concrets. Ex. Exigència de dos anys d'empadronament en casos de dones amb sentències de maltractament.
- 4) Requisits com a demandant d'ocupació. Paper del SOC.
- 5) Funció del serveis socials municipals en la tramitació de la RGC.
- 6) Comunicacions i reclamacions a l'Administració. Orientació al ciutadà en la presentació d'un recurs. Possibilitat de compaginar aquests procediment amb la tramitació de una nova petició de RGC.

■ Treball conjunt:

- a) Establir vies d'informació bilateral.
- b) Conèixer el detall/argumentació que sustenta la resolució final dels casos tramesos al SGC i que complementi la comunicació que reben les sindicatures municipals.

Habitatge

- Com tractar les ocupacions il·legals. Criteris, estat de necessitat, perjudici integrants Meses d'emergència.
- Aplicació Protocol d'execució de diligències de Llançament als Partits judicials de Catalunya (2013).
- Normativa recent (desnonaments oberts, protecció de dades personals...).
- Treball conjunt:

Harmonització reglaments i funcionament de les Meses d'emergència.

Día Mundial de la Població

11 JUL 2019



Fa 30 anys, el Consell d'Administració del Programa de Nacions Unides pel desenvolupament va establir el dia 11 de juliol com el Dia mundial de la població.

Amb l'acord, que mirava preferentment als països en vies de desenvolupament, es pretenia fixar una sèrie de criteris per a garantir el dret humà a la planificació familiar.

No és una qüestió menor, encara que en el nostre entorn el concepte planificació familiar estigui plenament assumit i s'ofereixen serveis d'assessorament i d'ajut a les persones que ho necessiten. La planificació familiar parteix de dos criteris fonamentals: la garantia del dret de les dones a exercir el paper de mare amb llibertat i responsabilitat i el compromís que, per aconseguir aquest fi, disposin de la informació i dels serveis necessaris per a què sigui efectiva, real i sense discriminació.

Per tant, que hi hagi centres d'orientació i planificació familiar accessibles, dotats amb recursos suficients i adaptats a les necessitats i als requeriments de les persones que ho necessitin, joves i no tan joves, també és una necessitat als nostres municipis i ha de formar part del treball i de la funció d'empara de les sindicatures locals.

Per dotar de contingut el Dret a la planificació familiar, les Nacions Unides han fixat una sèrie de principis per fer-lo efectiu. El primer, que **no hi hagi cap tipus de restricció per motius de raça, sexe, idioma, religió, afiliació política, origen nacional, sexe, edat, situació econòmica, lloc de residència, discapacitat o estat civil a l'hora d'accedir-hi.**

És rellevant, també, que la informació i els mètodes anticonceptius estiguin disponibles i siguin suficients per a totes les persones que ho sol·licitin, oferts de forma digna, des del respecte, de manera clara i precisa, respectant el dret a la privacitat i a la confidencialitat per a garantir que la decisió que es prengui, sigui quina sigui, s'adopta de forma independent i sense pressions.

Parlar del dret a la planificació familiar és parlar dels drets de les dones i de la voluntat política per a col·locar-los com una prioritat, ara que determinades propostes intenten rebaixar-los amb el subterfugi de la disponibilitat econòmica i de falses conclusions que tendeixen a menystenir la urgència i la gravetat d'uns fets i d'una realitat que demostren que encara queda molt camí per recórrer en l'objectiu per aconseguir la plena igualtat entre dones i homes.

El compromís de les sindicatures de proximitat és clar i explícit en aquest sentit. Fem nostre el

principi que recull el primer article de la Declaració Universal dels Drets humans: **‘Tots els éssers humans neixen lliures en dignitat i en drets’**. El Dia universal de la població és un bon moment per recordar-ho.

Dolors Vallejo Calderón i Joan Barrera Riba

Síndica de Sant Boi Síndic de Cornellà



Trobada de sindicatures del Baix i l'Hospitalet amb el promotor de la RGC

18 JUL 2019



Reunió de la Síndica Municipal de Greuges i els Síndics del Baix Llobregat i L'Hospitalet amb el representant de la Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania.



El passat dimarts, 18 de juny, va tenir lloc a la seu de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi una reunió conjunta amb un representant de la Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania, Diosdado Toledano, la Síndica Municipal de l'Hospitalet i els síndics municipals de Cornellà, Viladecans i Gavà, amb l'objectiu d'intercanviar informació, opinions i propostes sobre la visió de la implementació i la urgència de que s'aprovi el Reglament de la Renda Garantida de Ciutadania, com a un recurs per combatre la pobresa i l'exclusió social.

La síndica municipal de greuges presenta el tercer informe anual sobre l'activitat de la Sindicatura

26 SET 2019

Dolors Vallejo Calderón va donar compte davant del Ple de l'Ajuntament de data 26 de setembre del seu tercer informe anual sobre l'activitat de la Sindicatura en defensa dels interessos de la ciutadania. Al llarg del 2018, aquesta institució va dur a terme 389 actuacions (atenent consultes, demandes d'assessorament i queixes sobre temàtiques molt diverses, com ara la contaminació acústica o la tinença d'animals de companyia). Aquesta xifra representa un increment d'un 8% respecte a l'any anterior. L'informe recorda que l'objectiu principal de la feina que realitza és “desfer nusos i bastir ponts” entre l'Ajuntament i la ciutadania.

Viure Sant Boi, setembre 2019

Ombudsman institucions in Europa -Assemblea Parlamentaria del Consell d'Europa

3 OCT 2019

El dijous de la setmana passada, 3 d'octubre de 2019, l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa va votar favorablement la resolució [Ombudsman institutions in Europe - the need for a set of common standards](#) (Doc. 14953).

La resolució destaca la tasca de les institucions d'ombudsman en la protecció de les persones davant la mala administració i les vulneracions de drets humans, i considera que tenen un paper crucial en la consolidació de la democràcia, l'estat de dret i els drets humans. Tanmateix, constata que la figura té diversos models arreu d'Europa, de manera que el Comitè d'Afers Legals i Drets humans del Consell d'Europa considera que seria útil establir uns estàndards comuns per a les institucions d'ombudsman, tenint present que molts dels defensors dels estats membres del Consell d'Europa han estat víctimes d'amenaçes.

En aquest sentit, el Comitè celebra el treball de la Comissió de Venècia amb els Principis de Venècia (15 de març de 2019) i recomana que l'assemblea els avaluï, de la mateixa manera que ho va fer el Comitè de Ministres. La resolució insta els estats membres del Consell d'Europa a vetllar perquè els Principis de Venècia estiguin plenament implementats i a prendre les mesures oportunes per preservar la independència de les institucions d'ombudsman. Fins i tot, es recomana que el Comitè de Ministres estableixi un mecanisme per supervisar-ne la implementació.

Avui, Dia Mundial de l'Ombudsman, ens ha semblat oportú fer-vos coneixedors d'aquesta iniciativa, que contribueix a preservar la noble tasca de defensar els drets de les persones, per encoratjar-vos en el vostre dia a dia, i també per fer un seguiment en els respectius països de les iniciatives o mesures que emprenguin els vostres governs. Des de l'oficina europea de l'IOI us agraïrem tota informació que ens vulgueu facilitar amb relació als Principis de Venècia des del teixit institucional del vostre país.

Feliç Dia Mundial de l'Ombudsman!
Ben cordialment, Rafael Ribó

President europeu de l'IOI
Síndic de greuges de Catalunya (e.f.)

Trobada de Tardor amb Defensor/res de Drets Humans a Can Massallera

9 OCT 2019

La Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, compromesa amb els Drets Humans, aquest dimecres 9 d'octubre va organitzar un Espai de Diàleg en el marc del programa Ciutats Defensores dels Drets Humans 2019 a Can a l'equipament municipal Can Massallera. La Trobada va aplegar una vintena de persones de diferents àmbits, institucions i entitats de la comarca del Baix Llobregat per compartir punts de vista i conèixer les experiències i reivindicacions d'activistes pels drets humans d'altres països que pateixen persecucions als respectius països d'origen.





Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi de Llobregat

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

es complau a convidar-vos a la **Trobada amb Defensors/res de Drets Humans**, que tindrà lloc el dimecres 9 d'octubre, a les 19h, a l'equipament municipal Can Massallera (c/ Mallorca, 30)

Aquest acte està configurat com un espai de diàleg amb els defensors i defensores participants a l'edició de tardor del programa *Ciutats Defensores dels Drets Humans 2019*.

En acabar l'acte (durada màxima d'una hora) es servirà un refrigeri.

Es prega confirmació a: sindicadegreuges@santboi.cat

Sant Boi de Llobregat, setembre de 2019

Activistes internacionals reclamen més suport d'Europa en els Drets Humans

10 OCT 2019

Sant Boi, adherida al projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans, ha reunit activistes internacionals, entitats i polítics per compartir experiències i manifestar “la necessitat de seguir lluitant per les injustícies socials”.



Defensors, entitats i autoritats presents en la trobada // Roger Cuartielles

Front comú al municipi per lluitar a favor dels Drets Humans. Sant Boi s'ha erigit aquest dimecres com a paladí de les causes socials amb una trobada a Can Massallera que ha reunit diferents activistes internacionals per compartir experiències i reivindicacions en el marc del projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans, que se celebra a la ciutat per novena edició consecutiva.

La trobada, organitzada per la Síndica de Greuges de Sant Boi, Dolors Vallejo, ha posat de manifest la necessitat de fer pinya i d'obtenir més suport de les institucions europees a l'hora de defensar els Drets Humans en països com Nicaragua, Brasil, Colòmbia i Mèxic.

“Necessitem el mateix suport que vam tenir de la comunitat europea als anys 80”, ha demanat l'activista nicaragüenc Amaru Ruiz en la trobada. Ruiz es troba exiliat a Costa Rica després que el règim polític actual no li permeti retornar al país, on denuncia que actualment hi ha 132 presos polítics i fins a 700 persones que, com ell, es veuen obligades a viure al país del costat. **“La gent d'aquí desconeix el que vivim a Nicaragua, creuen que encara tenim un procés revolucionari quan en realitat hi ha un dictadura”**, ha lamentat.

També és desconeguda per Europa la situació a Colòmbia. Des de l'acord de Pau del 2016, més de 600 líders socials i defensors dels Drets Humans hi han estat assassinats. Ho ha explicat la Gladis Calderon, que des de fa un temps viu a Catalunya exiliada: **“Colòmbia és un dels països més perillosos del món pels qui defensem els Drets Humans”**. Calderon també creu que cal més suport institucional per

acabar amb aquestes problemàtiques: **“Per a nosaltres és molt important explicar què passa i aconseguir que hi hagi pronunciaments d’Europa”.**



Gladis Calderon durant la seva intervenció en la trobada // Roger Cuartielles

Tragèdies mediambientals al Brasil

Però sovint reconeixen que també és el vell continent qui contribueix a injustícies i desigualtats. Un dels exemples és el de l'empresa minera Vale, implicada en una de les majors catàstrofes ambientals viscudes al Brasil en dècades: la tragèdia de Brumadinho. L'esfondrament de la presa minera que Vale tenia en aquesta població del sud est del país va matar al gener de l'any passat 272 persones en qüestió de minuts. Milers de metres cúbics d'aigües residuals i fang tòxic van inundar la zona. Alguns van intentar fugir, però no hi van ser a temps.

L'empresa feia anys que s'havia despreocupat del manteniment de la presa i una companyia alemanya que n'havia supervisat la instal·lació tampoc havia advertit dels perills: **“Les sirenes d'alerta no van sonar i la gent no va poder fugir”**, explica Carolina de Moura. Ella i en Danilo Chammas formen part de Justiça nos Trilhos, una organització brasilera que des de fa temps denuncia la mala praxis de l'empresa, que té finançament a Suïssa i opera en diversos països europeus en connivència amb diferents governs: **“Europa també s'ha d'implicar en aquesta lluita”**, han reivindicat.

La trobada també ha servit per conèixer el cas de la Yaneli Fuentes, una periodista i activista mexicana que actualment està acollida al programa “Barcelona Protegeix Periodistes de Mèxic”. Va haver de fugir del país fa uns mesos perquè a la regió on vivia la perseguia la policia comunitària, estretament relacionada amb el narcotràfic. **“Espero poder tornar d'aquí a uns mesos i fer un periodisme en perspectiva de gènere”**, ha dit. De fet, Fuentes creu que el feminisme és una de les grans assignatures pendents a Mèxic. **“Les dones periodistes no podem treballar en temes de delinqüència organitzada o en qüestions delicades amb el govern”**, ha lamentat.

La jornada també ha comptat amb el director general de Cooperació al Desenvolupament de la Generalitat, Manel Vila; amb la regidora de Cooperació, Alba Martínez; i amb la consellera de Cooperació i Solidaritat del Consell Comarcal, Laia Flotats. També hi han estat presents els Síndics de Cornellà, Sant Feliu i L'Hospitalet, a més de representants d'entitats de la ciutat.

Reunió dels síndics del Baix Llobregat i l'Hospitalet amb l'alcalde de Sant Boi per avaluar situacions de pobresa energètica

16 OCT 2019

Dolors Vallejo Calderón, va propiciar també dies després, el 16 d'octubre, una trobada entre l'alcalde de Sant Boi, Lluïsa Moret, i els síndics i les síndiques d'altres municipis del Baix Llobregat i l'Hospitalet per parlar sobre la necessitat de treballar per evitar els talls de subministrament anunciats per l'empresa Endesa a llars en situació de pobresa energètica.



El Congrés de la Gent Gran de Catalunya destaca el paper dels síndics municipals en la defensa del col·lectiu

4 NOV 2019

El 8è Congrés de la Gent gran de Catalunya, que es va celebrar el passat 25 d'octubre, ha reconegut el paper dels síndics municipals en la salvaguarda, des de la proximitat, dels drets de les persones que integren del col·lectiu, així com el paper d'aquestes institucions a l'hora de portar a terme propostes i iniciatives que els garanteixin una vida digna.

La menció, introduïda en forma d'esmena a proposta del Consell de la Gent gran del Baix Llobregat, va ser impulsada pels síndics i síndiques de Cornellà, L'Hospitalet, Gavà, Sant Boi, Sant Feliu i Viladecans. L'esmena també fa una referència al paper del Síndic de greuges de Catalunya.

Es tracta d'un pas més en el treball que duen a terme les sis les sindicatures municipals, presents en un territori en el qual hi viuen a l'entorn de 600.000 persones i on la franja d'edat que integren les persones grans no para de créixer. Es calcula que a la comarca del Baix Llobregat hi ha quasi 140.000 persones grans, majors de 65 anys, que viuen soles, la majoria dones.

Un dels exemples del treball de les sindicatures en aquest àmbit és el document tramès al Consell de la Gent gran del Baix Llobregat al setembre del 2018 que recull les principals queixes recollides per les sis institucions i que fan referència a la implementació de la Llei de dependència, l'accés a places públiques en centres residencials, el cost dels medicaments, la pobresa energètica, la manca d'informació dels serveis i recursos que ofereixen les administracions, la bretxa digital, la mobilitat i l'accessibilitat i la necessitat de professionals coneixedors de la realitat del col·lectiu.

Baix Llobregat, 4 de novembre del 2019

Joan Barrera (síndic de Cornellà); Mercè García (síndica de l'Hospitalet); Dolors Vallejo (síndica de Sant Boi); Júlia Latorre (síndica de Sant Feliu); Joan Martínez (síndic de Gavà); José Luis Nicolás (síndic de Viladecans)

Acte commemoratiu del 30 aniversari de la Convenció dels Drets dels Infants

20 NOV 2019



Ahir 20 de novembre de 2019, va tenir lloc l'Acte central de commemoració del 30è aniversari de la Convenció dels Drets dels Infants, organitzat pels Síndics de Cornellà, Viladecans i Gavà i les Síndiques de Sant Boi, Sant Feliu i L'Hospitalet, amb la col·laboració de l'Observatori de la Infància de L'Hospitalet, que va tenir lloc a l'Harmonia .

Les Sindicatures Municipals de Greuges de l'Hospitalet, Cornellà, Gavà, Sant Boi, Sant Feliu i Viladecans van organitzar ahir dia 20 de novembre, amb motiu del Dia Internacional dels Drets dels Infants, l'acte **"El dret al lleure, per l'equitat i la inclusió de la infància"** en col·laboració amb l'Observatori de la Infància de l'Hospitalet.

En aquest acte, especialment dirigit al món educatiu i del lleure dels municipis esmentats, es va fer públic un manifest de les sindicatures on fan públic el seu compromís amb la defensa dels Drets dels Infants, el trobarem en els documents adjunts. El Consell d'infància de Sant Boi va participar també en l'acte.

L'eix central de l'acte va ser "El Dret al lleure, per l'equitat i la inclusió de la infància" reflexionant sobre la conciliació, l'èxit educatiu i la inclusió de tots els infants i adolescents, aspectes vinculats al lleure.

Durant l'acte vam gaudir d'una actuació dels nois i noies de l'Escola Municipal de Música de l'Hospitalet i també es va donar veu als nens i les nenes a través dels Consells d'infants de Gavà, Sant Boi i l'Hospitalet. Va cloure l'acte amb la lectura d'un manifest signat per tots els Síndics i Síndiques.

A l'acte van assistir 125 persones vinculades al món de l'educació, del lleure i del teixit associatiu de les ciutats representades així com representants Institucionals dels diferents municipis.

Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi



Acte obert. Especialment dirigit al món educatiu i del lleure dels municipis de Cornellà, Sant Boi, Viladecans, Gavà, Sant Feliu i L'Hospitalet

Organitzadors: Síndics de Greuges de Cornellà, Sant Boi, Viladecans, Gavà, Sant Feliu i l'Hospitalet, amb la col·laboració de l'Observatori de la Infància de l'Hospitalet

L'Harmonia

Dimecres, 20 de novembre de 2019

De 17.30 a 19.30 h

Programa d'activitats

De 17.30 a 17.45 h

Benvinguda a càrrec del'Escola Municipal de Música-Centre de les Arts de l'Hospitalet

De 17.45 a 18 h

Inici i presentació de l'acte a càrrec de l'Alcalde de L'Hospitalet i la Síndica de Greuges de L'Hospitalet.

De 18 a 19 h

Panell: “El dret al lleure, per l'equitat i la inclusió de la infància”

Participants del panell

Araceli Lázaro Aparicio Introducció sobre els Drets dels Infants

Educadora social, pedagoga i experta en drets de la infància.

Txus Morata Lleure i inclusió

Doctora en Pedagogia per la Universitat de Barcelona. Especialitzada en Dinamització comunitària i educació en el lleure.

Martin Lundsteen Lleure i conciliació familiar

Doctor en Antropologia Social per la Universitat de Barcelona.

Jaume Funes Lleure i èxit educatiu

Pedagog. Va ser adjunt al Síndic de Greuges de Catalunya per a la infància.

Coordina: Observatori de la Infància de L'Hospitalet

De 19 a 19.20 h

Participació dels Consells dels nois i noies dels diferents municipis.

Cloenda

De 19.20 a 19.30 h

Lectura del manifest signat pels Síndics i Síndiques de Greuges.

L'acte estarà conduït per l'Observatori de la Infància de L'Hospitalet.

Manifest dels Síndics i Síndiques de Cornellà, Viladecans, Gavà, Sant Boi, Sant Feliu i L'Hospitalet de Llobregat amb motiu del Dia Internacional dels Drets dels Infants

20 NOV 2019

Els Síndics i Síndiques de Cornellà, Viladecans, Gavà, Sant Boi, Sant Feliu i L'Hospitalet de Llobregat

MANIFESTEM

El nostre compromís amb la defensa dels Drets dels Infants, treballant per a que es garanteixin els seus drets bàsics assegurant tota la protecció i atenció necessàries per al seu benestar (i desenvolupament o creixement o seguretat).

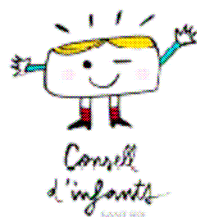
Els infants i joves són ciutadans i ciutadanes que han de gaudir d'una vida plena. Tenen dret a créixer i a desenvolupar-se amb un nivell de vida adequat al seu desenvolupament físic, mental, emocional, moral i social. Així mateix, s'ha de vetllar, especialment, pels infants amb diversitat funcional que tenen dret a gaudir d'una vida plena en condicions que li assegurin dignitat, que li permetin valdre's per ells mateixos i participar activament en la comunitat.

Volem fer un esment especial a l'article 31 de la Convenció sobre els Drets de l'infant de les Nacions Unides, adoptat el 20 de novembre de 1989, que recull el dret de l'infant al descans, al joc i a les activitats d'esbarjo, adequades a la seva edat, així com, a participar lliurement en la vida cultural i artística .

Les desigualtats socioeconòmiques, tanmateix, poden convertir el temps lliure en un temps d'exclusió i de vulnerabilitat. Com a societat tenim el repte de posar els mecanismes i recursos necessaris per a que el temps lliure dels infants sigui un temps inclusiu, equitatiu, educatiu, de participació i de convivència.

Els Síndics i les Síndiques volem posar de relleu la importància del temps lliure en el desenvolupament dels infants fent una crida a les administracions públiques per tal que promoguin el dret de l'infant a participar plenament en la comunitat així com afavorir propostes que garanteixin la igualtat d'oportunitats per la participació en activitats formatives, culturals, artístiques, i de lleure educatiu, sense cap mena de discriminació.

L'Hospitalet 20 de novembre de 2019.



Manifest del Consell Local d'Infància de Sant Boi 20 de novembre- Dia internacional dels drets de la infància

Som els consellers i conselleres del Consell Local d'Infància de Sant Boi, nens i nenes de 4t i 5è que representem a tots els nens i nenes de la ciutat.

El dia 20 de Novembre es celebra el Dia Internacional dels DRETS DELS INFANTS.

A Sant Boi treballem cada any, juntament amb les diferents entitats del municipi, un dret en concret i aquest any ho hem fet sobre el Dret a la protecció contra els maltractaments infantils. Tot i no haver pogut treballar sobre "El Dret al lleure, per l'equitat i la inclusió de la Infància" us volem fer arribar el nostre manifest.

Amb aquest manifest volem que es respectin els nostres drets i que no se'ns maltracti.

Concretament el dret d'aquest any que és el Dret a la Protecció contra els maltractaments.

Volem que els adults ens ajudin a construir un Sant Boi millor, evitant maltractar als infants.

No volem que ens infravalorin perquè siguem nens o nenes.

Ens preocupa molt que es segueixi maltractant als infants i no ens sentim bé quan això passa. Veiem que hi ha molts tipus de maltractaments com: violència física, abús i explotació sexual, violència infantil, autolesions, violència a través de les xarxes socials, i no en volem cap.

Animem a que ningú es quedi de braços creuats davant l'incompliment d'aquest dret.

Una salutació per a totes les persones que us heu trobat avui en aquest Dia Internacional dels Drets dels Infants a l'Hospitalet de Llobregat.

Sant Boi de Llobregat a 6 de novembre del 2019.

Les XII Jornades de Formació del FòrumSD tractaran també temes com l'aplicació dels ODS a les defensories de proximitat o el paper dels síndics i síndiques locals com a mediadors

26 NOV 2019



Responsables de pràcticament totes les Sindicatures Municipals de Greuges es trobaran demà i dimecres a Santa Coloma de Gramenet amb motiu de las **XII Jornades de Formació del [Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya \(FòrumSD\)](#)**. Les jornades es celebraran al Recinte Torrerribera i serviran per **actualitzar la informació i l'estat de situació d'alguns dels temes que més activitat generen a les defensories de proximitat**, entre els quals els diferents tractaments amb els quals els ajuntaments afronten **el repte de l'empadronament**. En aquest sentit, les Jornades serviran per presentar una nova monografia editada pel FòrumSD i titulada **[El dret a ser empadronat i la bona administració](#)**.

La inscripció en el Padró és un tema problemàtic que **genera moltes consultes i queixes a les sindicatures municipals de greuges** degut, principalment, a la notable **disparitat de criteris amb què els ajuntaments, de qui depèn aquest tràmit, afronten les demandes d'empadronament**, especialment en aquells casos en els quals no està clar el domicili de residència de les persones sol·licitants.

L'objectiu de les Jornades i de la monografia, escrita pel Doctor en Dret Administratiu **Juli Ponce** amb la col·laboració d'**Amaya Orio**, llicenciada en Dret, és oferir una visió legal de l'empadronament de

forma que els síndics i síndiques de proximitat **disposin de tots els instruments necessaris i de la base normativa pertinent per tramitar els casos que els arribin**. Cal tenir en compte que de la inscripció en el Padró en depenen d'altres drets de ciutadania com l'accés a determinades prestacions o la participació en processos electorals, per exemple.

A més d'aquest tema, les XII Jornades de Formació del FòrumSD tractaran també temes com **l'aplicació dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a les sindicatures de proximitat o el paper dels defensors i defensores locals com a mediadors socials**. D'aquest darrer tema, el FòrumSD ha editat dues monografies: [La mediació administrativa i/o social i Les sindicatures municipals de greuges i la mediació administrativa](#). La trobada finalitzarà amb una **reflexió sobre el futur de les sindicatures** locals a partir dels Principis de Venècia, una declaració que planteja els reptes que han d'afrontar els *ombudsperson* europeus en la seva tasca de defensa dels drets de ciutadania des de la proximitat. El programa també inclou una **conferència del sociòleg Salvador Cardús**.

Les jornades les inaugurarà demà dimarts 26 de novembre de 2019 (09.30) l'alcaldeessa de Santa Coloma de Gramenet, **Núria Parlón**, acompanyada del president del FòrumSD i Síndic Personer de Mollet, **Lluís Martínez**; i la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, **Pepa González**.

El FòrumSD i la Fundació Proactiva Open Arms signen un acord per col·laborar en la divulgació dels Drets Humans

5 DES 2019



El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) i la Fundació Proactiva Open Arms han signat un conveni en virtut del qual les dues organitzacions col·laboraran en el desenvolupament d'accions de promoció i sensibilització dels Drets Humans. L'acord l'han signat el president del FòrumSD, **Lluís Martínez Camps**, i el president de Proactiva Open Arms, **Òscar Camps**, i tindrà una vigència d'un any prorrogable automàticament. **La iniciativa s'emmarca en la commemoració del Dia Mundial dels Drets Humans, que se celebra cada 10 de desembre.**

L'acord neix de la constatació **que les dues entitats tenen els Drets Humans en el centre de la seva activitat**. Proactiva Open Arms es dedica a la **protecció de la vida de les persones que necessiten auxili al mar Egeu i el Mediterrani central** perquè intenten arribar a Europa fugint de conflictes bèl·lics, persecució o pobresa. El FòrumSD, per la seva banda, treballa per **garantir el respecte i el compliment dels Drets Humans a nivell municipal** examinant les queixes formulades pels ciutadans amb criteris de legalitat i d'equitat tot proposant fórmules de conciliació i acord entre l'administració i la ciutadania.

A partir d'allò establert en el conveni, **Proactiva i el FòrumSD col·laboraran a partir d'ara en l'organització d'actes de sensibilització que fomentin el coneixement i el compliment dels Drets Humans**. Per això, el Fòrum posarà en marxa activitats en diferents municipis de Catalunya o d'Espanya en els quals Proactiva aportarà difusió i ponents que permetin divulgar les seves actuacions. **L'acord no té contraprestació econòmica** però estableix el compromís del FòrumSD de facilitar accions de recaptació de fons per al sosteniment de les accions de Proactiva Open Arms.



Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

**C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo -
08830-Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 936302036
sindicadegreuges@santboi.cat
www-santboi.cat**



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**